# Beispielhandbuch

Dieses Organisationshandbuch der Praxis für Physiotherapie soll den Mitarbeitenden im Physio-Team  den einheitlichen Ablauf des gesamten Teams im Praxisalltag ermöglichen, sowie neuen Mitarbeitenden die Abläufe nahe bringen und deren Umsetzung erleichtern. Die nachfolgenden festgelegten Standarts können sich stetig weiterentwickeln und sollen durch die Initiativen aller Mitarbeiter verbessert werden. Neue Ideen und Wünsche zur Verbesserung des Praxisablaufes und der Zusammenarbeit im Team sind von der Praxisleitung gern gesehen.


- Leitbild der Physiotherapie
- Kernprozesse
    - Prozess Anmeldung
    - Therapie Prozess
    - Prozess Abrechnung
- Managementprozesse
    - Beziehungsmanagement
    - Teamarbeit
    - Patientenmanagement
    - Prozess Krankheit- Krankmeldung der Mitarbeiter
    - Prozess Urlaubsplanung
- Marketing
    - Patienteninformation
    - Kundenzufriedenheit
- Logistik - interne Organisation
- Notfallmanagement Telefonnummern
- Neue Seite
- Neue Seite
- Neue Seite

# Leitbild der Physiotherapie

## Leitbild

- Physiotherapeutisches Kompetenzzentrum für Kinder mit Handicap, neurologische Erkrankungen und Schmerzpatienten
- Flächendeckend im Kiez bekannt
- Professionalität, Kompetenzen jedes Therapeuten individuell einsetzbar
- Therapeutische Einheit – die den Patienten voran bringt – indem alle Kompetenzen der Praxis genutzt werden

## Vision

Wir als

- **T**ransparent
- **E**ngagiert
- **A**nerkennend
- **M**iteinander

... stehen für Verlässlichkeit, individuelle Qualität in einer vertrauensvollen Atmosphäre.

## Mission

Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir einen Behandlungsplan mit dem Ziel, Ihre Gesundheit bestmöglich mit Ihnen zusammen zu fördern.
Wir begleiten Sie gerne als Team mit Kompetenz und Zuverlässigkeit auf dem Weg zu einem aktiven eigenverantwortlichen Leben, auf dem Weg zu Ihrem persönlichen Wohlbefinden und zur Steigerung Ihrer Lebensqualität.

In unseren liebevoll eingerichteten und barrierefrei zugänglichen Praxisräumen erwartet Sie ein durch die Jahre zusammengewachsenes und in vielen unterschiedlichen Fachbereichen kompetentes Team.

Ob Therapeuten oder Rezeptionskräfte – wir alle legen Wert auf eine Atmosphäre, in der Sie sich mit Ihren persönlichen Belangen stets aufgehoben fühlen.

Unsere gut organisierte Anmeldung plant Ihre Behandlungstermine zeitnah, und unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Wünsche. Auch Herausforderungen treten wir mit Offenheit,

kreativen Lösungen, und Diskretion entgegen. So können sich Sie und unsere Therapeuten auf das Wesentliche konzentrieren: die körperliche Gesundung.

# Kernprozesse

# Prozess Anmeldung

## 1. Erstkontakt – Patientenannahme

**Ziel:** Bei dem ersten Termin müssen alle organisatorischen und inhaltlichen Voraussetzungen für die komplette Behandlungsserie geschaffen werden. Dazu zählen auch zu Beginn die Benennung/Klarstellung der verordneten Therapie sowie die Zeit der Therapiedauer, und die in der Therapie inbegriffene Erwähnung der Befundaufnahme zur Sicherung der Therapiequalität. Für die Annahme der Patientendaten und Terminvergabe ist eine geringe zeitliche Belastung für die Therapeuten wünschenswert. Der Anmeldevorgang wird von den Fachkräften an der Rezeption übernommen. Zur effizienten Ablaufgestaltung wird der Anamnesebogen zur Ausfüllung vor Beginn der ersten Therapieeinheit, die Einwilligungserklärung für die Datenverarbeitung und die Mappe (muss überarbeitet werden) mit den Patienten Erstinformationen mit allen relevanten Informationen („Ihr gelungener Therapieablauf“) den Patienten mitgegeben bzw. vorab per Email zugesandt. Ebenso sollte die Verordnung vor dem ersten Termin auf Richtigkeit geprüft werden, um Absetzungen zu vermeiden.

## 2. Erstkontakt – Selbstzahlende

Klienten, die ausschließlich zur Heilpraktiker Behandlung, also ohne ärztliche Verordnung Termine zur Therapie erhalten möchten, haben die Optionen:

- Befund + Behandlung (40´)
- Befund + Beratung (ca. 30`)
- Beratung + Befund + Probebehandlung (60´)
- bzw. eine Verlängerung zu einem vorhanden Kassenrezept (ca 10 min.) Der erste Termin wird als Personentermin im THEORG Programm gekennzeichnet. Die Inhaberin als Heilpraktikerin, Therapeuten als Heilpraktiker bzw. mit der Erweiterung zum sektoralen Heilpraktiker können ausgestellte HP Verordnungen an andere Therapeuten zur Durchführung der Therapie weiter delegieren.

## 3. Richtig Telefonieren

**Ziel:**

- Effizienter Einsatz des Telefons
- Einhaltung der Schweigepflicht/ Datenschutz/ Diskretion wahren

- Telefon als Marketing-Instrument einsetzen

**Vorgehensweise:**

- Korrektes Melden (Physio Team; Name)
- Telefongespräche möglichst kurz fassen
- Sensible Gespräche in ein separates Zimmer verlegen
- Datenschutz und Schweigepflicht beachten,
- Informationen im Regelfall nur den Patienten selbst erteilen
- Nötige Rückrufe in Rückrufliste notieren und bei Erledigung abhaken
- Patienten ggf. auf Aktionen und passende Selbstzahlleistung aufmerksam machen (z.B. Stoßwelle, Tape; Wellengang, Massagen etc.)

**Verantwortung:** Anmeldekraft **Material:**

- Nachrichtenbuch am Tresen (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen Anhang OrgaHandbuch PDF Datei: Nachrichtenbuch),
- Papierrolle zur Info-Weitergabe untereinander
- Nachrichtenspalte im Theorg

# 4. Telefonische Anmeldung

**Vorgehensweise:**

- Patientendaten in das System eingeben über PC Programm Theorg -> Telefonannahme im Terminplan dann Patientenausdruck als vorläufige „Patientenakte“ und ausgedruckten Terminzettel zur Aktenanlage vorbereiten
- Informationen für Patienten per Email abschicken (Termine, Anamnesebogen, Einwilligungserklärung für die Datenverarbeitung und Absageklausel)
- Ist die Anmeldung telefonisch nicht erreichbar, ist der AB geschaltet. Eine schnellstmögliche Rückmeldung ist erforderlich.

# 5. Annahme in der Praxis

## 5.1 Anmeldung besetzt:

- Rezeptkontrolle (bei nicht ordnungsgemäßen Rezepten ist Patient in der Verantwortungspflicht von dem Arzt korrigieren zu lassen, ggf. von Rezeptionsfachkraft faxen lassen und das Rezept ändern zu lassen)
- Ggf. Befreiungsschein einlesen/kopieren
- Im günstigen Fall alle Termine vereinbaren(sofern korrekte VO vorliegt), in Ausnahmen erstmal einen Termin aushändigen (z.B. wenn Therapeuten am Telefon)
    - Terminzettel (mgl. vollst. Anzahl d. T.) ausgeben und Kopie in die Karte

- Rezeptgebühr sofort einnehmen oder darauf hinweisen, dass die Gebühr bis spätestens zum dritten Termin mitzubringen ist
- Anmeldeformular aushändigen mit dem Hinweis zum ersten Termin ausgefüllt mitzubringen
- Mappe mit den Patienten Erstinformationen inkl. allen relevanten Informationen (siehe Ordner: Patientenmappe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch) aushändigen
- Patienten – und Rezeptdaten in das System eingeben

## 5.2 Anmeldung nicht besetzt:

- Bereitstellen von Informationsschild für Patienten
- Schild informiert Patienten über weiteres Vorgehen
- Patienten geben Name, Telefonnummer, ggf. Verordnung in den dafür vorgesehenen Briefkasten und werden schnellstmöglich von den Anmeldekräften zurück gerufen

**Verantwortung:** Anmeldekraft (stellvertretend Therapeuten)

**Erfolgsmessung:**

- Nutzen Patienten alle Möglichkeiten der Anmeldung und erhalten zeitnah ihre Termine?
- Werden alle Patientendaten aufgenommen?
- Ist die Annahme falsch ausgefüllter Rezepte rückläufig?

# 6. Prozess Terminvergabe

Bei der Terminvergabe sind 3 Grundsätze zu beachten:

1. Die Termine sollen ausgehend von einem vorgegebenen Zeitpunkt aus möglichst fortlaufend vergeben werden.
2. Zunächst sollen dem Patienten die Termine in Zeiten angeboten werden, die als weniger nachgefragt gelten.
3. Neben Punkt 1 & 2 soll auf die Wünsche des Patienten eingegangen werden.

**Strategie der Termine anzubieten – was dabei wichtig ist zu beachten:**

- Bei der Suche eines Termins wird zunächst ein konkreter Termin angeboten, es wird nicht zuerst gefragt, wann der Patient kann!!
  - Formulierungsbeispiel:
    - „Sehr schnell kann ich Ihnen …am…um…anbieten“
    - „Können Sie eher nachmittags oder vormittags“
    - „Können Sie mittwochs“?
    - „Wann würde es Ihnen Passen?“
    - Termine festmachen und möglichst gleich mit Folgeterminen
    - „Falls Sie verhindert sein sollten, sagen Sie den Termin bitte spätestens 24h vorher ab.“

**Ziel:**

- Patientenwünsche sollen, wenn möglich, umgesetzt werden
- Therapeutenwünsche des Patienten werden berücksichtigt (Terminzettel ist mit jeweiligen Therapeuten beschriftet)
- Häufige Therapeutenwechsel vermeiden, jedoch zu starke Fixierung des Patienten auf einem Therapeuten limitieren (bzgl. Langzeitpatienten)
- Von Anfang an 2 Therapeuten bei Langzeitpatienten (Wechsel zu Urlaubszeiten, Krankheit etc. deutlich einfacher möglich)
- Gründe bei Unverständnis: Therapie sollte nicht unterbrochen werden, sondern möglichst in Folge abgearbeitet werden um einen hohen Therapieerfolg zu erreichen
- Arzt hat eine Anzahl an Therapien/Woche verordnet
- Therapeutenwechsel wird über die Anmeldekraft und ggf. über den Therapeuten mit dem Patienten besprochen
- Übergabe der Patienten untereinander durch lückenlose Verlaufsdokumentation zu organisieren
    - Termine werden entsprechend der fachlichen Schwerpunkte der Therapeuten organisiert
    - Akutpatienten sollen den schnellstmöglichen Termin erhalten (innerhalb von 2 Tagen)
- Warteliste nutzen
- [Name] hat genau dafür Freiräume eingeplant, sollen für Akutpatienten genutzt werden
- Es sollen keine Doppelbelegungen auftauchen
- Es sollen keine Leerlaufzeiten entstehen

**Hausbesuche:**

- Wöchentliche Terminvergabe

**Vorgehensweise:**

- Terminanfragen (persönlich, telefonisch, Briefkasten, Email) werden möglichst schnell bearbeitet, spätestens am nächsten Tag
- Fristen beachten (neue Verordnung bis 28 Tage nach Ausstellung, zwischen 2 Terminen keine 7 Tage etc./ Fristaufweichungen während Pandemiekrisenmanagement)
- Es werden möglichst alle Termine (telefonisch max. 6) vergeben, sofern die korrekte Verordnung in der Praxis vorliegt
- Hausbesuch-Informationsbrief (siehe Word Datei: Handout Hausbesuchspatienten im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch ) den Patienten mitgeben

# 7. Hausbesuche

- Patienten im Hausbesuch werden wöchentlich über die folgenden Termine informiert (Therapeut übergibt Terminzettel Durchschlag, der in der Akte bereit liegt. Gegebenenfalls wird über die E-Mail informiert. Der reibungslose Ablauf wird durch eine fließende

Kommunikation unter den Kollegen ermöglicht!)
- Effiziente Abfolge der Hausbesuche (sollte zusammenhängend, zeitsparend, vor oder nach den Terminen der Therapeuten in der Praxis, und Weg Zeit sparend geplant werden. 1 Dienstfahrrad steht zur Verfügung; im Hof aus der Praxis kommend rechts im Fahrradraum, Schlüssel hängen im Büroschrank )
- Es sollen nie alle Therapeuten gleichzeitig die Praxis verlassen
- Urlaubsvertretungen werden rechtzeitig geregelt
- Im Wirtschaftsraum/ Umkleide auf dem Garderobenschrank liegt eine Hausbesuch Sporttasche mit Equipment zum Mitnehmen bereit. Inhalt setzt sich folgend zusammen, und es soll darauf geachtet werden, dass dies so und vollständig bleibt, bei Bedarf fühle sich jeder verantwortlich, Aufgebrauchtes nachzufüllen – allgemein

**INHALT:**

- Bewertungsbögen, Visitenkarten,
- Hygieneschutztasche mit Handschuhen+Mundschutz,
- 1Beutel mit Waschlotion, Desinfektionsmittel, Sportgel und Handlotion, Desinfektionstücher
- 1 Igelball, 4 bunte Bälle
- 2 Keulen
- 1 Pinofit Stretchband kurz/ 1 Pinofitstretchband lang
- 3 Pinofit Triggerpoint Tools

**Verantwortung:**

- Organisation: Anmeldkraft (in Ausnahmen stellvertretend Therapeuten)
- Durchführung: Therapeuten

**Erfolgsmessung:**

- Beschwerdemanagement Patienten/Therapeuten
- Auslastung der Therapeuten bzgl. Vorfälle Doppelbelegungen und Leerlaufzeiten

**Material:**

- Theorg Terminplanung
- Terminzettel 2x, mit jeweiligen Namen des Therapeuten zu den Terminen
- 1 Fahrrad
- 1 Hausbesuch Tasche
- Hausbesuch-Informationsbrief (siehe Word Datei: Handout Hausbesuchspatienten im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch )

# Therapie Prozess

## 1. Durchführung - Ziel - Planung

**Ziel:** Das Praxisteam soll den Patienten eine einheitliche Struktur bieten. Diese Struktur bietet einen Rahmen, der individuell auf die Bedürfnisse unserer Patienten angepasst und durch die fachlich bezogenen Schwerpunkte der Therapeuten gefüllt wird.

**Vorgehensweise:**

- Jede erste Behandlung bedarf einer/s Anamnese/Befund, dokumentiert im Anamnesebogen und im Befundbogen erhoben mittels Assessments (Z.B. VAS, BBS, PPT, PSFS…)
- Therapeutischer Befund, red flags, yellow flags, caves und weitere wichtige Notizen werden in der Karteikarte des Patienten notiert bzw. im theorg hinterlegt
- Behandlungsziel wird mit dem Patienten gemeinsam festgelegt und dokumentiert; das therapeutische Arbeitsbündnis und die vom Patienten selbst festgelegten Ziele steigern die Therapie Compliance
- Lückenlose Dokumentation der Therapiemaßnahmen/Besonderheiten, mittels Theorg App
- Patienten werden bei Bedarf an Therapeuten mit anderen fachlichen Schwerpunkten weitergeleitet; ggf. kann eine Patienten Fallbesprechung durchgeführt werden
- Endbefund – Resultate dokumentieren und weitere Maßnahmen im Behandlungsverlauf als Abschluss der VO notieren, ggf. auf den Therapiebericht mit Datum hinweisen
- Objektive Messbarkeiten des Therapieerfolges sollten durch Assessments belegt werden
- Behandlungszeiten: Grundlegend wird sich an die festgelegten Behandlungszeiten von den Krankenkassen gehalten
- Therapeut entscheidet individuell am Patienten, wie er die genauen Behandlungszeiten abstimmt
- Bestellt werden die Patienten im jeweils für die einzelne Behandlung notwendigen Minuten- Takt, der Terminplan teilt sich in 10min-Schritten auf
- Behandlungszeit beinhaltet Dokumentation und Vor- und Nachbereitung des Patienten (An- und Auskleiden etc.)

**Erfolgsmessung:**

- Transparenz der Behandlungsabläufe
- Therapeutenwechsel stellen kein Problem dar
- Patientenzufriedenheit
- Behandlungsziel wird erreicht
- Spezifische moderate Assessments

- Verantwortung: Therapeuten (und Patienten)

# 2. Organisation der Patientenruhezeiten

**Fango- oder Heißluftbehandlungen:**

- Vorab organisieren, welche Therapiebänke gebraucht werden und wer für den Patienten in dieser Zeit zuständig ist (Rezeptionskraft oder Therapeut)
- Im ausgedruckten Tagesplan ist notiert, in welchem Raum behandelt wird
- Therapeuten: Behandlungszeiten und weitestgehend die Raumverteilung einhalten (für einen reibungslosen Ablauf)
- Patientenklingel aushändigen (in jedem Raum befindet sich eine Klingel)
- Timer pro Raum einstellen oder wird im Raum belassen, da der Patient sich selbst aus der Packung entlässt, wenn nur ein Wärmeträger angelegt wird

# 3. Kommunikation mit dem behandelnden Arzt

**Ziel:**

- Sicherstellen der optimalen Patientenversorgung
- ggf. Absicherung bei unklaren Krankheitsvorgängen
- Therapieanpassung
- interprofessionelle Teamarbeit

**Vorgehensweise:**

1. Therapiebericht formulieren, wenn auf dem Rezept gewünscht
2. Wichtiges Kommunikationsinstrument: Festlegen und Erreichen von Therapiezielen, so fällt es den Ärzten leichter festzulegen, ob es sinnvoll ist, weitere Verordnungen auszustellen
3. Wichtiges Messinstrument: Assessment Auswertungen anfügen
4. Bei Bedarf telefonischen Kontakt zum Arzt aufnehmen

**Prozess Kurz - Therapiebericht schreiben:**

- Sofern ein Therapiebericht (TB) angefordert ist, wird von der Rezeptionsfachkraft ein Blanko Vordruck aus dem Theorg Programm in die Patientenkartei im Karteikasten gelegt (Nur bei Bedarf!)
- Die Rezeptionsfachkraft vermerkt auf der Therapieberichte Liste im Fach eines jeden Therapeuten den Namen des Patienten
- Die Rezeptionsfachkraft übernimmt den Bericht in das Theorg Programm und faxt es an die jeweilige Arztpraxis

- Gegebenenfalls kann auf dem Bericht Vordruck auch vermerkt werden, wenn die Therapeuten den Bericht etwas ausführlicher schreiben müssen, dies selbst im Theorg Programm zu erledigen

**Erfolgsmessung:**

- Verlaufsdokumentation liegt vollständig vor (Theorg)
- Adresse/Telefonnummer vom Arzt ist vorhanden
- Theorg Therapieberichte sind vorbereitet

**Material:**

- Therapieberichte über Theorg auszudrucken und in Patientenkartei anfügen
- Verlaufsdokumentation über Theorg to go App / Tablets sind verfügbar
- Kontaktdaten der Ärzte (z.B. Zeitvorgabe/Umfang)

# 4. Maßnahmen der Qualitätssicherung

*(laut Rahmenvertrag nach §125 SGB V §14)*

Es wird zur Sicherung der Qualität folgendes gewährleistet:

- Bemühung um Kooperation und enge fachliche Zusammenarbeit zwischen dem zugelassenen Erbringer und der Ärztin oder dem Arzt nach Maßgabe der Heilmittelrichtlinien
- Orientierung der Therapie an der Indikation
- Durchführung der Therapie gemäß der Leistungsbeschreibung
- Bewertung und Anpassung des Therapieverlaufs
- Eine Verlaufsdokumentation gemäß §3 Absatz 13 SGB V

# Prozess Abrechnung

**Abrechnung:**

- Konzentration auf eine Krankenkasse
- Achtung! Die Krankenversicherungen (KK´s) arbeiten mit einem Abrechnungszentrum zusammen.
- KV´s, die sich ein Abrechnungszentrum teilen, werden zusammengefasst abgerechnet.
- Seit 2021 darf jede KK dreimal monatlich abgerechnet werden.
- Verordnungen werden zunächst geprüft auf Vollständigkeit und Richtigkeit:
  - laut Heilmittelkatalog (HMK).
  - alle Unterschriften: Patient & Arztunterschrift und Stempel.
  - mit Unterschrift und Stempel von uns.
  - Leistungen: korrekt & Fristen eingehalten, Unterbrechungen begründet, Abbrüche begründet, stimmt alles auch im Theorg mit der Verordnung überein, bei Fax Änderungen anbei, Langfristgenehmigungen beigefügt.
- Im Falle einer Unvollständigkeit oder Fehler wird an dieser Stelle korrigiert.
- Es wird eine Probeabrechnung durchgeführt.
- Fehlende Verordnungen (Karteileichen) werden hier entdeckt.
- Die Probeabrechnung (Rezeptliste) wird mit den vorhandenen Verordnungen (VO`s) abgeglichen.
- Ist die Liste vollständig und korrigiert, wird die „echte“ Abrechnung durchgeführt.
- Kopie des Urbegleitschreiben dreimal ausdrucken!
- Abrechnungsdaten per DFÜ übertragen.
- Bestätigung ausdrucken und an eines der Urbegleitschreiben anheften.
- Verordnungen taxieren.
- Verordnungen und Urbegleitschreiben als Datei mit Rechnungsnummer im Computer ablegen.
- Ein Urbegleitschreiben unterschreiben und stempeln, mit 4 Augenprinzip kennzeichnen und mit Verordnungen in einen Umschlag als Einwurfeinschreiben versenden.
- Die Sendungsverfolgung mit Urbegleitschreiben zusammen in den Abrechnungsordner.
- Ein Urbegleitschreiben in den Rechnungsordner oben auf.
- Wichtige Infos auch bei www.datenaustausch.de verfügbar.
- FAQ Katalog für Problemfälle der Abrechnung zu finden unter Gemeinsame Umsetzungsempfehlungen zum Korrekturverfahren Heilmittel

# 1. Sicherung der Betriebsauslastung

**Ziel:**
Leerlaufzeiten sollen reduziert werden.

**Vorgehensweise: Wartelisten:**

- Liste wird über Theorg, durch Anmeldekraft sorgfältig gepflegt.
- Kurzfristige Absagen = Möglichkeit Termin zu füllen, um ggf. Ausfallgebühr für den betroffenen Patienten zu vermeiden.
- Fristen (neue VO = 28 Tage laut G-BA 29.06.2020 etc.) beachten, bei Fristverletzung müssen Patienten selbstständig für eine korrekt datierte und nach den Heilmittelrichtlinien verordnete VO sorgen – wenn sie zu spät mit einer VO kommen.

**Bereitschaftszeiten der Therapeuten:**

- Bereitschaftszeiten sind 30-45 min. vor/nach der regulären Arbeit. Diese Zeitangaben werden vorab geregelt oder ggf. bei akutem Anlass (Krankheit eines Kollegen). Diese Zeiten sind nicht bindend, aber die Bereitschaft zur Mehrarbeit ist da!
- Notwendig bei Schmerzpatienten, Krankheitsvertretung, Einhaltung der Fristen für Rezept.
- Bereitschaftsliste wird durch Anmeldekraft organisiert.
- Ggf. werden die Therapeuten über die Mehrarbeit informiert und mit ihnen abgestimmt.

**Ausfallgebühr:**

- Absage weniger als 24 h, nicht Erscheinen eines Termins (Kopie des Terminzettels in der Karte) und der Termin kann nicht über die Warteliste gefüllt werden.
- Richtet sich nach der Höhe des ausgefallenen Therapiepreises (Rechnung mit Ausfallgebühr wird in die Karte gelegt und beim nächsten Termin vorgelegt ggf. per Post versendet)).
- Ausfallrechnung darf nur dann gestellt werden, wenn die Betriebsauslastung dieses Termins durch keine anderswertige Belegung erfolgen konnte.

**Verantwortung:**
Rezeptionsfachkraft (stellvertretend Therapeuten)

# 2. Sicherung der korrekten und zeitnahen Zahlungseingänge

**Ziel:**
Zuzahlungen und Selbstzahlerleistungen werden zeitnah eingenommen.

**Vorgehensweise:**

- Patient wird über die Anmeldekraft und das Informationsblatt über die Höhe der Zuzahlung informiert.

- Die Zuzahlungen sind spätestens bis zum 2. Termin einzunehmen, spätestens zum 2. Termin muss die Rechnung den Patienten mitgegeben werden.
- Bei HB-Patienten müssen die Therapeuten auf die Einnahme der Zuzahlung achten, besser ist es die Rechnung dafür zu übergeben und die Zuzahlung per Überweisung zu veranlassen, da sich sonst das Risiko von Unstimmigkeiten an der Handkasse erhöht.
- Selbstzahlerleistungen bzgl. Behandlungsserien werden über Honorarverträge (Absprachen mit Praxisleitung) abgeschlossen.
- Selbstzahlerleistungen (Taping; Fango; Fußreflexzonentherapie, Kurse etc.) werden nach vorheriger Aufklärung des Patienten vorab oder sofort bezahlt (Quittung schreiben, Kopie und Geld in die Kasse).
- Zuzahlungen sind nur über Anmeldekraft (auch mit EC Karte) möglich, (1 Quittung dem Patienten geben, 2te Quittung mit Datum und Kürzel und das Geld in die Kasse) Alle Bargeldleistungen werden ausschließlich von den Rezeptionsfachkräften übernommen.
- Jeder Zahlungseingang muss durch doppelte Belege quittiert werden (1x zur Aushändigung des Patienten/Klienten, 1x für die Buchführung).

**Verantwortung:**
Anmeldekraft und Therapeuten

**Material:**

- Anmeldeformular mit Informationen für Patientstopen (siehe Ordner: Patientenmappe im Ordner: Anhang Orgahandbuch).
- Honorarvereinbarung.
- Quittung.

# 3. Organisation Rezeptionsdienst

**Ziel:**
Geregelte Praxisabläufe, fließende Kommunikationswege (Nachrichtenrolle und Nachrichtenbuch am Tresen), koordinierte Belegung der Therapiebänke.

**Vorgehensweise: Anmeldung besetzt:**

- Organisation Patientenannahme (Behandlungsbestätigung per Unterschrift auf VO, Termine, Zahlungen etc.).
- Koordination der Fango und Heißluftzeiten und dementsprechend der Behandlungsräume (im Plan markiert und ersichtlich).

**Anmeldung besetzt, aber beschäftigt:**

- Anliegen wird vom Therapeuten ins Nachrichtenbuch eingetragen (Terminänderung, Fango etc.).
- Anmeldekraft kontrolliert in regelmäßigen Abständen das Nachrichtenbuch und arbeitet die Anfragen schnellstmöglich ab.

- Abarbeitete Anfragen werden sichtbar abgehakt.

**Anmeldung nicht besetzt:**

- AB läuft automatisch bei Nichtannahme des Gespräches.
- Aufstellen des Informationsschildes für Patienten.
- Bei geplantem Urlaub der Rezeptionskraft im Vorfeld Bürozeiten bei den Therapeuten planen, um den Rezeptionsdienst zu gewährleisten.
- Regelmäßige Kontrolle des Anrufbeantworters nach Wichtigkeit ggf. bearbeiten.

**Wichtig wäre:**

1. Termin für Therapeut wird abgesagt – Therapeut (Telefonnummer im Telefon gespeichert) Bescheid geben.
2. Terminabsage – Lücke vom Therapeuten kann geschlossen werden – Termin organisieren.
3. Bearbeitung von Terminvereinbarungen/-änderungen, die bis zum nächsten Tag warten können, in das Nachrichtenbuch eintragen oder in Telefonliste.

**Erfolgsmessung:**

- Anliegen/Termine werden schnellstmöglich und korrekt bearbeitet, unabhängig ob die Anmeldung besetzt ist oder nicht.
- Lückenlose Kommunikation im Team.
- Guter Ablauf im Praxisalltag bzgl. Belegung der Therapieräume.

**Verantwortung:**
Anmeldekraft (stellvertretend Therapeuten)

**Material:**

- Nachrichtenbuch (siehe PDF: Nachrichtenbuch im Ordner: Vorlagen für Anlagen OrgaHandbuch).
- Telefonliste.
- Informationsschild für nicht besetzte Anmeldung.

# 4. Prozess Ausfallgebühr

Der Patient wird mündlich und schriftlich darüber informiert, dass ihm eine Ausfallgebühr in Rechnung gestellt wird, sofern die Absagefrist von 24 Stunden nicht eingehalten wird.

- Ausfallgebühr (oft schwierige Situationen - trotzdem sollen sich alle an die Regeln halten und notfalls mit [Name] Rücksprache halten):
  - Absage weniger als 24 h, nicht Erscheinen eines Termins (Kopie des Terminzettels in der Karte) und der Termin kann nicht über die Warteliste gefüllt werden.
  - Richtet sich nach der Höhe des ausgefallenen Therapiepreises (Rechnung mit Ausfallgebühr wird in die Karte gelegt und beim nächsten Termin vorgelegt ggf. per

Post versendet)).
    - Ausfallrechnung darf nur dann gestellt werden, wenn die Betriebsauslastung dieses Termins durch keine anderswertige Belegung erfolgen konnte.

**Verantwortung:**
Rezeptionsfachkraft (stellvertretend Therapeuten)

# Managementprozesse

# Beziehungsmanagement

## 1. Einarbeitung neuer Mitarbeiter

**Ziel:**
Die sorgfältige unkomplizierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter soll der effizienten Orientierung in der Praxis und Integration ins Team und deren Abläufe dienen.

**Vorgehensweise:**

**Nach Vertragsabschluss, aber vor dem Arbeitsbeginn:**

- Personalfragebogen schicken und ausfüllen lassen, dann ans Steuerbüro schicken
- Foto und Infos für Homepage fertigstellen
- Arbeitszeiten sollten vorab vor dem Beginn des ersten vertraglichen Arbeitstages abgesprochen sein
- Einrichtung der Therapeutenspalte im Programm, für Terminvergabe vorab
- Klärung der Teambesprechungen (fällt in Arbeitszeit? Oder andere Lösung?)
- Planen der Zeiten für Begrüßung, Hospitation und Einarbeitungen bei Mitarbeiter und Leitung
- Impfnachweis für Masern und Covid-19 einfordern
- Zertifikate und Berufsurkunde zur Anmeldung bei der Arge einreichen, ggf. anfordern

**1. Arbeitstag:**

- Begrüßung (Blumenstrauß)
- Schlüsselübergabe mit Unterschrift
- Umkleideschrank zeigen
- Praxis zeigen: Kleidung, Wäsche, Vorräte (Desinfektion, Handschuhe, Mundschutz, Küchenrollen, Toilettenpapier, Reinigungsmaterialien, Fango, Laken…)
- Max. 50 % der Termine belegen, andere Zeiten bei Kollegen hospitieren, evtl. anschließende Übernahme der Pat. sich mit Räumlichkeiten und Materialien vertraut machen
- Einrichten von Programm to go auf Handy oder Tablett
- Benutzer einrichten für Programm und Passwörter festlegen

**1. Arbeitswoche:**

- Keine 100% ige Belegung der Termine

- Weiteres vertraut machen mit Materialien, Räumlichkeiten und Abläufen unter Zuhilfenahme des Organisationshandbuches oder direktes Nachfragen (Organisation-Rezeption, Therapie- Kollegen oder Leitung)
- Hospitationen
- Umgang mit Programm
- Elektrogerät zeigen und Einweisung unterschreiben
- Hygieneplan zeigen, erklären und unterschreiben
- BG Richtlinien zeigen erklären und unterschreiben
- Stoßwelle zeigen
- Wellengang zeigen
- Erklären von Möglichkeiten im Selbstzahlerbereich (Abläufe hierfür gesondert bzw. über Organisations-Handbuch erklären)
- Planung der einzelnen Bereiche jeweils zeitorientiert 30 – 60 min mit leitendem Therapeuten oder Leitung
- Regelmäßige Hospitationen wären angedacht auch in der Folgezeit, sofern der Therapeut es einfordert oder es seitens der Leitung erforderlich ist.
- 100 Tage Gespräch einplanen

**Erfolgsmessung:**

- Hat sich der neue Mitarbeiter zeitnah ins Team integriert?
- Sind dem neuen Mitarbeiter die Abläufe bekannt?
- Werden viele Nachfragen gestellt?
- 100 Tage Gespräch

**Verantwortung:** [Name], therapeutische Leitung, Rezeptionskräfte

**Material:** Orga-Buch, Listen, Schlüssel

# 2. Mitarbeiterbefragungen

**Ziel:**

- Stimmungen im Team objektiv wahrnehmen und reagieren
- Möglichkeit des Mitarbeiters Feedback zu geben

**Erfolgsmessung:**

- 1x jährlich zur Mitarbeiterbesprechung, 1x halbjährlich in Form des Einfangens eines Stimmungsbildes per Fragebogen
- Auswertung und Stellungnahme je nach Bedarf mit dem Verantwortlichen zu der Befragung im Einzelgespräch /zur nächsten Teambesprechung
- Verantwortung: [Name]/ stellvertretende fachliche Leitung

**Material:**
Formular Mitarbeiterbefragung, wenn nötig (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF: Mitarbeiterbefragung)

# 3. Mitarbeitergespräch

**Ziel:**

- Möglichkeit des persönlichen Gesprächs von Mitarbeiter und [Name], aktuell 1x/Jahr
- [Name] bewertet und erläutert die Leistung des jeweiligen Mitarbeiters
- Zielsetzung beider Parteien werden gesetzt und ggf. Fortbildungsbedarf festgelegt
- Der Mitarbeiter hat die Möglichkeit des offenen Feedbacks bzgl. Praxisinterna und Praxisleitung

**Vorgehensweise:**

- Termin findet innerhalb der Arbeitszeit statt und wird dem Mitarbeiter vorab genannt Gespräch orientiert sich am Formular Mitarbeitergespräche
- [Name] und Mitarbeiter bereiten sich im Rahmen des Formulars auf das Gespräch vor
- Zielvereinbarungen werden festgelegt und dem Protokoll hinzugefügt
- Das Protokoll des Gesprächs erhalten beide Parteien
- Im Laufe des Jahres überprüft [Name] die vereinbarten Ziele und deren Umsetzung

**Verantwortung:**
[Name]

**Erfolgsmessung:**

- Wurde mit jedem Mitarbeiter mindestens einmal im Jahr ein Gespräch geführt?
- Konnten die im Gespräch festgelegten Ziele umgesetzt werden?

**Material:**
Formular Mitarbeitergespräche (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF:Mitarbeitergespräch)

# 4. Konfliktmanagement

Im Umgang mit anderen Menschen kommt es immer wieder zu Konflikten.

**Ziel:**

- Konflikte möglichst schnell zu beseitigen
- Angenehme Gesprächsführung herbeiführen
- Sachliche Herangehensweise

- Emotionen benennen und damit positiv umgehen können
- Keine verbalen Angriffe provozieren/produzieren

**Vorgehensweise:**

- Wir möchten in der Praxis einen achtsamen Umgang miteinander pflegen und eine gewaltfreie Kommunikation etablieren.
- Dafür bedarf es einiger Skills.
- Dies dient als Anleitung, um einen Konflikt möglichst gut für beide Seiten zu lösen.
- **SAG-ES – Methode**

**Die „Sag-Es Methode“ hilft die eigene individuelle Wahrnehmung und Wünsche in Konfliktgeschehen zu äußern – oder Feedback zu geben (Anerkennung oder Kritik)**

1. **Sichtweise schildern:** „Mir ist aufgefallen, dass…(konkrete Beobachtungen)
2. **Auswirkungen beschreiben:** „ Das bedeutet für mich, dass…“
3. **Gefühle verdeutlichen:** „ Ich fühle mich…(Achtung Falle: Ich fühle mich von Dir ungerecht behandelt ist eine DU-Botschaft. BESSER: Ich bin verärgert/Überrascht/enttäuscht…
4. **Eigene Interessen formulieren:** „Ich wünsche/erwarte von Dir…
5. **Sichtweise des Anderen erfragen:** „Wie siehst Du das? Mich interessiert, wie Du darüber denkst.“

Der Feedbackgeber spricht zuerst in einem Monolog, erst nach Schritt 5. Suchen die Parteien gemeinsam nach Kompromissen/Lösungen. Anmerkung: Nach dem Psychologen Paul Ekman gibt es 7 Formen von Emotionen: Freude, Wut, Angst(Furcht), Traurigkeit, Überraschung, Verachtung, Ekel. Lazard spricht von 10 Formen: Interesse, Leid, Widerwillen, Freude, Zorn, Überraschung, Scharmgefühl, Furcht, Verachtung und Schuldgefühl.

- Ein weiteres Modell zur besseren Verständigung im Team ist das 4-Ohren Modell
- Kommunikation findet immer auf allen 4 Ebenen statt.

**Selbstoffenbarung Sachinhalt** (Was ich von mir kundgebe) (Worüber ich informieren möchte)

**Beziehung Apell** ( Was ich von dir halte) (Wozu ich dich veranlassen möchte)

**Auf diesen 4 Ebenen Hören wir nicht nur, sondern sprechen auch.**
Sender und Empfänger kommunizieren daher immer auf allen Ebenen. Es geht dabei um die Verständigung möglichst auf derselben Ebene.

**Verantwortung:**
Jeder Mitarbeiter der Praxis, Führungskräfte

**Erfolgsmessung:**
Stimmung im Team ist positiv, Konflikte werden mit Ergebnis ausgetragen

**Material:**
Anwendung der SAGES-Methode, ggf. Feedbackbögen der Mitarbeiter

# Teamarbeit

## 1. Teambesprechungen

**Ziel:**
Teambesprechungen sind ein regelmäßiger, strukturierter Austausch über Praxis- und therapeutisch relevante Inhalte.

- lückenloser Informationsfluss
- Wissen und Kreativität aller Mitarbeiter nutzen
- Veränderungen anstoßen

**Vorgehensweise:**

- Liste mit relevanten Themen (Agenda mit den Tops) wird vor der Teambesprechung ausgehängt, und Mitarbeiter ergänzen Punkte, die sie im Team besprechen möchten
- Protokollführer (aktuell [Name] oder [Name]) dokumentieren die Besprechung und hängen das Protokoll zeitnah aus (im Aufenthaltsraum der Mitarbeiter)
- Aktuell innerhalb einer Woche von Sitzung zu Sitzung über dem Urlaubsplan
- In der 2. Woche an der Pinnwand
- In der 3. Woche im Ordner „Protokolle Teambesprechung“

Nicht anwesende Mitarbeiter unterschreiben das Protokoll zur Kenntnisnahme, zusätzlich wird das Protokoll per Mail an alle Mitarbeiter geschickt

**Zeitrahmen:**
Mittwochs 50 Minuten

**Erfolgsmessung:**

- Nehmen alle Mitarbeiter an der Teambesprechung teil?
- Wie bewerten die Teilnehmer die Stimmung in der Teambesprechung?
- Werden Konflikte/Probleme von allen Mitarbeitern angesprochen und gelöst?
- Können/wurden besprochene Maßnahmen umgesetzt?

**Verantwortung:**
[Name], stellvertretende fachliche Leitung

# 2. Mitgestaltung der Praxis durch Mitarbeiter

**Ziel:**
Ideen, Wünsche und Neugestaltung werden von Marion gerne angehört und Maßnahmen zur Umsetzung unterstützt.

**Vorgehensweise:**

- Liste für Besprechungsthemen hängt im Aufenthaltsraum der Mitarbeiter aus:
- Notieren von Vorschlägen, Ideen und Wünschen
- z.B. Neugestaltung der Praxis, Anschaffung neuer Gerätschaften, Ausflüge mit dem Team etc.
- Liste für Wünsche praxisinterner Fortbildungen (hängt an der Pinnwand im Aufenthaltsraum): Mitarbeiter können Vorschläge zu internen Fortbildungen oder Wünsche zu komplexen Fallbesprechungen eintragen

Direkte Ansprache von Marion oder das Ansprechen von eigenen Ideen in den Teambesprechungen sind gewünscht!

# Patientenmanagement

**Ziel:** Der Fragebogen ermittelt einen groben Überblick über die Zufriedenheit des jeweiligen Patienten. Durch die Auswertung mehrerer Bögen in einem bestimmten Zeitraum können positive Veränderungen zugunsten des Patienten angestoßen und Wünsche sowie Bedarf zu noch nicht integrierten Bereichen herausgefunden werden. An Kritik können wir wachsen, und durch konstruktive Kritik können wir uns verbessern.

**Vorgehensweise:**

- Fragemöglich (???)
- Fragebogen aushändigen
- Google oder Facebook Bewertungen im Blick behalten

**Erfolgsmessung:**

- Fragebögen werden ausgefüllt zurückgegeben
- Ergebnisse können zu Zielen umformuliert
- Gute Noten!

**Verantwortung:** Rezeptionskraft; Marion

**Material:**

- Fragebögen (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF: Patientenbefragung zur individuellen Angebotserstellung / Feedbackbogen)
- Briefkasten in den Praxisräumen

# 1. Prioritäten Festlegung

Im Tresen Bereich sollten Menschenansammlungen möglichst vermieden werden, folgende Vorgänge werden im Tresen Bereich oder an der Rezeption abgehandelt:

**Rezeption/Anmeldevorgang:**

- Neue Patientenannahme am Telefon
- Neue Patientenannahme in der Praxis
- Interessenten / Klienten
- Bestellte Patienten
- Patienten mit Terminänderungsanliegen

- Warteschlange

**Neuer Patient:** Für neue Patienten ist es wichtig folgende Formulare auszuhändigen und über Vorgänge zu informieren, sowie gegenzeichnen zu lassen:

- Anamnesebogen
- Einverständniserklärung
- Rezeptunterschrift
- Zuzahlung spätestens zum 3. Termin
- Raumeinweisung
- Befundbogen

Bei sich neu anmeldende Patienten wird die Verordnung angenommen und die Erreichbarkeit per Telefon bzw. Email zur Terminvereinbarung abgeglichen.

**Neuer Patient am Telefon:** Bei neuen Patienten am Telefon sind relevante Kontaktdaten (Telefonnummer, Emailadresse) aufzunehmen und möglichst alle Termine zu vereinbaren, in jedem Fall der erste Termin festzulegen bei Nichtvorlage der VO, nach Prüfung möglichst aller Termine.

**Interessent/ Klient:** In Zeiten von Corona bzw. erhöhte Infektionszeiten (Winter, Grippewellen) gilt Kontakt möglichst zu vermeiden. Da Interessenten oder Klienten keine Patienten sind, ist grundsätzlich tagesaktueller ein Testnachweis erforderlich. (entfällt nach Beendigung der aktuellen Lage lt. IfsG)

Um Personenansammlungen im Anmeldebereich zu vermeiden, wird strategisch bei Interessenten nach der Telefonnummer gebeten, um einen Rückruf zu Klärungen von Fragen und Interesse zu vereinbaren. Die Ansprache erfolgt über die Rezeptionskraft und insofern kein Telefonat vereinbar ist, wird evtl. ein Termin zum Beratungsgespräch angeboten, bzw. der Verweis auf Therapeuten in den HP Raum zur Abklärung, zu präferieren ist jedoch möglichst ein Telefonat. Sofern noch nicht geschehen, evtl. die Flyer mitgeben.

**Bestellter Patient:**

1. Rezeptunterschrift, Zuzahlung spätestens am 3. Termin, Raumzuweisung, ggf. Fango anlegen a. bei hohem Andrang: Pat. geht in zugewiesenen Raum (von Therapeut oder Rezeptionsfachkraft), Therapeut nimmt VO (Kartei) zum Unterschreiben mit oder Pat. unterschreibt nach der Behandlung
2. Rezeptionsfachkraft / Therapeut legen unterschriebene Kartei zurück in das Therapeutenfach/Ablagefach a. nach Behandlung bringt Therapeut Kartei zurück in die Karteikasten Ablage (Tresen)
3. Rezeptionsfachkraft entnimmt Karten aus dem Ablagefach, und überprüft ob noch Abhandlungen (Termin, Zuzahlung…etc.)zu erledigen sind
4. Rezeptionsfachkraft sortiert dann zurück in Kartei Aufbewahrung

*Cave:* Prinzipiell sollte Datenschutz am Tresen umsetzbar sein (Kartei Einsicht Praxisfremder vermeiden, sowie Einsicht auf PC vermeiden! –Standort Pat. am besten vor der Glasscheibe)

**Patienten mit Terminänderungsanliegen:** Grundsätzlich werden Terminanliegen sofort bearbeitet.

**Warteschlange:** Grundsätzlich sind Warteschlangen zu vermeiden. Sollte dies nicht möglich sein, wird nach Prioritätensetzung vorgegangen:

- Bestellte Patienten in den Räumen aufteilen
- Patienten mit Terminänderungsanliegen (ggf. auf Telefonat verweisen)
- Neue Patientenannahme am Telefon
- Neue Patientenannahme in der Praxis
- Interessenten / Klienten

**Bereich Abrechnung:** Möglichst zu einem Zeitpunkt mit wenig Patientenverkehr legen oder wenn Rezeptionskräfte überschneidend anwesend sind. Hierbei wird eine wöchentliche Abrechnung angestrebt.

# 2. Raumbelegung

Die Raumbelegung sollte fließend erfolgen können unter Berücksichtigung der Maßnahmen zur Belüftung. Prinzipiell soll nach der Therapie und Desinfektion des Raumes die Tür offen stehen bleiben.

**Raumbelegung Situationen:**

- Raum ist frei, desinfiziert und belüftet
- Raum ist noch belegt/ nicht desinfiziert, nicht belüftet
- Zur Erkennbarkeit stehen Schuhe des Patienten vor der Tür des entsprechenden Raumes

# 3. Markierung –Farbsystem im Terminplan

Die Farbmarkierungen im Terminplan sollen im Time Management zu schnellerer Übersicht und vereinfachten Hinweisen dienen.

**a Marker - Farbsystem ausgedruckter Terminplan:**

- Grün: ET, Kurs, HR….Teambesprechung, Einzelbesprechungen (flexible Belegung Hinweis gebend interner Angelegenheiten)
- Rosa: HB
- Gelb: Neu Aufnahme -> Befund

**b Marker – Farbsystem im Theorg Terminplan:**

- Rot: HB
- Dunkelgrün: Fango

- Hellgrün: wahrgenommene Pat.
- Flieder: Kassenptienten
- Violett: Kinder
- Bordeaux: privat Patienten
- Altrosa: Kurse

# 4. Belegung bei kurzfristigen Absagen

- Wartelisten checken
- kurzfristig Patienten neu Belegung
- ggf. im Tagesplan wenn mit Raumplanung nicht kollidiert effizient verlegen
- ggf. in Absprache mit Therapeuten individuelle Arbeitszeit ändern (Gleitzeit, Überstundenausgleich)

# 5. Beschwerdemanagement

**Ziel:**

- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Fehler aufdecken, vermeiden und im Team Lösungswege finden
- Deeskalation und den richtigen Umgang mit unzufriedenen Patienten erreichen

# 6. Fehlermeldung Praxis interne Beschwerden

**Vorgehensweise:**

- Fehler, die nicht sofort behoben werden können, werden als Fehlermeldung dokumentiert und von Praxisleitung (ins Fach der Praxisleitung) zur Kenntnis genommen
- Fehler werden bei der nächsten Teambesprechung besprochen

Grobe Fehler, die die korrekte Versorgung der Patienten betreffen, sollten sofort mit der betreffenden Person besprochen und ggf. an die Praxisleitung herangetragen werden. Fehlermeldungen sollten objektiv und ohne persönliche Hintergründe geschehen. Werden Fehler nicht offen angesprochen, können sie nicht beseitigt werden und wiederholen sich.

# 7. Fehlermeldung Patienten bezogene Beschwerden

**Vorgehensweise: Mündliche Beschwerde:**

- Ruhig und freundlich die Beschwerde entgegennehmen
- Beschwerdegrund gegenüber dem Patienten sachlich zusammenfassen ("Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...")
- Jede Beschwerde wird ernst genommen
- Ein Lösungsweg oder Einigung wird dem Patienten wenn möglich sofort oder schnellstmöglich aufgezeigt
- Bei aggressiven/lauten Patienten wird das Gespräch in ein separates Zimmer verlegt
- Bei schweren Anschuldigungen (z.B. bestohlen, falscher Therapie, massive Beschwerde über einen Mitarbeiter, Drohung oder Klage) ist Marion umgehend zu informieren.
- Patienten die dieses Verhalten gehäuft zeigen, können von Marion gebeten werden eine andere Praxis aufzusuchen. Diese Patienten werden im System gekennzeichnet.

**Schriftliche Beschwerde:**

- Die Kenntnisnahme der Beschwerde sofort beantworten
- Einen Lösungsweg innerhalb einer Woche schriftlich mitteilen
- Jede wichtige Beschwerde wird im Beschwerdeformular dokumentiert und der Praxisleitung zur Kenntnisnahme vorgelegt
- Wichtige Beschwerden werden im Team besprochen, ggf. Verantwortliche die sich der Beschwerde annehmen benannt und Verbesserungsmaßnahmen erläutert

**Erfolg:**

- Konnten Patienten zufriedengestellt werden?
- Kommen diese Patienten wieder in die Praxis?
- Wiederholen sich Beschwerden?
- Ist jedem Mitarbeiter bekannt wie mit Beschwerden umzugehen ist?

**Material:**

- Musterantwortbrief Beschwerde
- Beschwerdeformular (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: Patintenmanagement)

# 8. Feedbackbogen und Internetbewertungsflyer

Beides als Druckvorlage vorhanden (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: Patintenmanagement)

# Prozess Krankheit-Krankmeldung der Mitarbeiter

## Krankheit Therapeut:

- So früh wie möglich Krankmeldung bei Leitung (je nach Anwesenheit: bei therapeutischer Leitung oder [Name]).
- Dies erfolgt telefonisch, um ggf. Absprachen bzgl. erforderlicher Patientenbehandlungen oder schon getätigte Patienten Absagen zu treffen.
- Ggf. die Rezeptionsfachkräfte benachrichtigen.
- Bei Frühdienst, die ersten Patienten (bis spätestens 9:30 Uhr, zu beachten ist dabei der Dienstplan der Rezeptionsfachkräfte) selbständig absagen bzw. umbestellen: über Programm sind Telefonnummern verfügbar und die Pläne der Kollegen einsehbar. Somit wird unnötiger Aufwand auf beiden Seiten (Patienten und Mitarbeiter) vermieden.

Absagen oder Umbestellungen erfolgen nach folgendem Prinzip:

1. Akut-/Schmerzpatienten bekommen nach Möglichkeit Ausweichtermine angeboten.
2. Absagen zuerst von Hausbesuchen (eventuell auch bei den nicht erkrankten Kollegen, um Akut-/Schmerzpatienten Termine zu ermöglichen), dann MLD oder Dauerpatienten.

**Ziel:** Bei längerer Krankheit der Therapeuten den Patienten möglichst einen Termin pro Woche zu ermöglichen.

- Ausweichtermine werden über Lücken – auch durch kurzfristige Terminabsagen anderer Patienten verursacht- im Terminplan der anderen Therapeuten ermöglicht.
- [Name] fungiert als Springerin, bitte immer in Absprache, wie weit das Öffnen ihres Planes möglich ist.
- Bei längerer Krankheitsdauer und Vorlage einer Krankschreibung dringend erneute Meldung bei der Leitung und eventuell mit Besprechung darüber, wie lange der Ausfall andauern wird.

## Krankheit der Rezeptionsfachkraft:

- Frühe Meldung bei Leitung bzw. therapeutischer Leitung per Telefon.
- Ggf. Rücksprache mit Kollegen, ob es möglich ist den Dienst in flexiblen Arbeitszeiten zu übernehmen (bzw. früher zu kommen/länger zu bleiben).
- Therapeuten, die die Praxis am Krankmeldungstag (der Rezeptionsfachkraft) öffnen darüber informieren, dass im Frühdienst die Rezeptionsfachkraft ausfällt, damit sie sich darauf einstellen können. Wichtig: Schild am Tresen aufstellen, dass die Rezeption nicht besetzt ist, und Patienten bitte geduldig sind.
- Vorhandene Lücken im Plan der Therapeuten belassen, um den Rezeptionsdienst zu vertreten, bzw. der Rezeptionsfachkraft bei Bedarf auszuhelfen.
- Klärung darüber, wie lange die Krankheit in Aussicht wäre (für die weitere Planung des Rezeptionsdienstes).
- Ggf. Plan von [Name] umstrukturieren, um mehr Rezeptionszeit und Telefondienst zu gewährleisten.
- Verantwortlich für den Ablauf ist die Rezeptionskraft, die in der Praxis anwesend ist.

# Prozess Urlaubsplanung

## Planung allgemein

- Nach Möglichkeit sollen die Urlaubswünsche bis Ende Dezember für das kommende Jahr in den Jahresplaner eingetragen werden.
- Überschneidungen des Urlaubs (vor allem in der Ferienzeit) besprechen.
- Sollte es keine Einigung geben und zu viele zur selben Zeit Urlaubswünsche äußern, werden Betriebsferien in Betracht gezogen (Sommerferien und Weihnachten).
- Urlaubsanträge werden schriftlich bei der therapeutischen Leitung eingereicht und von dieser genehmigt oder besprochen, warum es zu diesem Zeitpunkt nicht geht.
- Nach Genehmigung werden von der Rezeptionskraft ([Name]) der Urlaub in Theorg sowie im Jahresplaner im Aufenthaltsraum eingetragen. Der genehmigte Abschnitt geht an den Antragssteller zurück in sein Fach im Bürobereich der Anmeldung.

## Urlaubsplanung Therapeut

- 4 Wochen vor Urlaubsantritt werden Dauerpatienten auf die anderen Therapeuten übertragen, sofern die Behandlung erforderlich ist (Entscheidung fällt der behandelnde Therapeut).
  - *Verantwortlich: Rezeption*
- Patienten werden benachrichtigt, sofern andere Tage oder Uhrzeiten erforderlich sind.
  - *Verantwortlich: Rezeption*

## Urlaubsplanung Rezeptionskraft

- Absprache mit Kollegin ist erforderlich, damit es keine Überschneidungen gibt.
- Vertretung (Zur Zeit [Name], [Name]) anfragen, ob die Möglichkeit der Vertretung besteht bzw. Änderungen der Arbeitszeiten möglich sind.
- Für Zeiten, in denen die Anmeldung nicht vertreten werden kann, Bürozeiten bei Therapeuten planen.
- Die Rezeptionskraft, die arbeitet, versucht ein wenig seine Dienste zu schieben, damit zu Stoßzeiten die Anmeldung auf jeden Fall besetzt ist.
- *Verantwortlich: Stellvertretende Praxisleitung für die Urlaubsplanung, Rezeptionsleitung für die Rezeptionsplanung*

# Marketing

Ziel: gute Außendarstellung, Branding, passende Patienten generieren

# Patienteninformation

- **Patienteninformationsmappe**
  - Die Informationsmappen liegen vorbereitet in der Praxis und werden den Patienten bei Anmeldung oder dem ersten Termin in der Praxis mitgegeben. Bestückung siehe Anhang.
- **Website**
  - Die Website dient als Plattform für Patienteninformationen.
- **Facebook**
  - Die Facebook-Präsenz trägt zur Außendarstellung bei und ermöglicht die Kommunikation mit Patienten.
- **Instagram**
  - Die Instagram-Plattform wird für visuelle Darstellungen und Patientenansprache genutzt.

# Social Media Management

- Die Social-Media-Kanäle werden über die Firma [Name] geregelt und gepflegt.
- Es gibt eine Jahresplanung und regelmäßige Video Calls mit [Name] nach individueller Terminvereinbarung.
- Content und Planung erfolgen über die Marketing-Firma sowie der Praxisleitung. Die Umsetzung zusätzlich im Team bei Anfragen bestimmter Materialien (FOTOS/Videos/Ideen).

# Kundenzufriedenheit

## Google Bewertungen

## Feedbackbogen

- Siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch, Ordner: Patintenmanagement

# Logistik - interne Organisation

## Ordnung

Allgemein und grundsätzlich gilt: Jeder verlässt seinen Arbeitsplatz (Behandlungsraum, Hauswirtschaftsraum, Tresen und Büro) ordentlich und sauber in der Version, wie er oder sie ihn gern selbst vorfinden möchte. Dazu zählt, Lagerungsmaterialien und Therapiegeräte nach Benutzung bitte zeitnah in die Schränke oder Regale räumen bzw. in andere Räume zurückbringen. Das Fangomaterial zeitnah wegräumen: Fangotücher und Fangopackung (kann 2x benutzt werden) in das beschriftete Fach vom Patienten im Hauswirtschaftsraum und den feuchten Lappen für die Reinigung der Haut in das Eimerchen neben der Wäschebox verwahren. Gesamten Bestand in den Räumen regelmäßig prüfen, ggf. nachfüllen (Verantwortlichkeiten berücksichtigen, siehe Funktioniogramm ) oder nachbestellen (Liste hängt im Lagerschrank auf dem Flur bzw. [Name] informieren). Toilettentüren immer geschlossen halten. Zur systematischen Übersicht und Aufteilung der Aufgaben sind die notwendigen Dienste mit den jeweils Verantwortlichen dafür im Funktioniogramm festgehalten (siehe im Aufenthaltsraum/ Küche)

## Arbeitsbeginn

- Werbeschild rausstellen
- Ggf. heißes Wasser für Tee auffüllen
- Spülmaschine leeren
- Arbeitskleidung: weißes/blaues Praxis-Poloshirt und schwarze Hose, Namensschild

## Arbeitsende

- Ggf. Heizungen auf „1“ stellen, sofern kein automatisches Thermostat vorhanden ist
- Alle Fenster schließen, auch das Oberlicht vor HP-Raum und Raum 6
- Werbeschild hereinholen
- Küche aufräumen: Jeder stellt sein benutztes Geschirr/Besteck selbst in die Spülmaschine
- Teewasser wegkippen
- Materialien in die Schränke räumen
- Im Winter alle Türen der Behandlungsräume schließen
- Toilettentüren öffnen

# An der Rezeption

- Computer herunterfahren (Achtung! Auch im hinteren Praxisbereich den 3. Computer beachten)
- Karteikästen abschließen (Schlüsseldepot im Rollcontainer)
- Schlüsseldepot für Rollcontainer am Regal rechts neben dem Fenster im Aufenthaltsraum
- Karteischränke, Schrank 1, 2 abschließen (Schlüsseldepot in Schrank 3)
- Eingangstür 2x verschließen (oben und unten)

# Material

- Schranklisten bzgl. Inhalt der Schränke in den Behandlungsräumen
- Bestellliste
- Reinigungsplan und Grundreinigung Material (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: QM Reinigung)

# Sauberkeit

- Reinigung 2x die Woche (Mittwoch und am Wochenende siehe Reinigungsplan Mitarbeiter WC)
- Bänke und Material bei direktem Patientenkontakt reinigen (Desinfektion und Tücher befinden sich in jedem Behandlungsraum)
- Grundreinigung Materialien (Plan in den Räumen, im Schrank; Raum 4 hinter der Tür)

# Material

- Schranklisten bzgl. Inhalt der Schränke in den Behandlungsräumen
- Bestellliste
- Reinigungsplan und Grundreinigung Material
- Handschuhe
- Küchenrollen (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: QM Reinigung)

# Hygiene

(Siehe auch im Extra Hygiene Ordner explizierter)

- Plan zum Hygienischen Händewaschen hängt im Mitarbeiter WC aus und ist zu beachten
- Händedesinfektion im Mitarbeiter WC und kleine Flaschen im Lagerschrank im Flur

- In jedem Raum steht eine befüllte Desinfektionsspritzflasche und Papierrolle zur Flächendesinfektion, welche nach jeder Behandlung zur Desinfektion benutzt wird, jeder fühle sich bitte bei Bedarf verantwortlich, diese aufzufüllen bzw. auszutauschen
- Nach der Raumdesinfizierung ist für ausreichend Belüftung zu sorgen, bevor die nächste Behandlung stattfinden kann
- Handschuhe und Mundschutz sind vorhanden und bei Bedarf zu benutzen
- Patienten/Klienten werden gebeten, Nasen-Mundbedeckung zu tragen, und sich die Hände mit dem im Eingangsbereich am Tresen bereitgestellten Desinfektionsmittel zu desinfizieren, sofern die Regelungen laut Infektionsschutzgesetz dieses vorschreiben
- Handschuhe liegen in den Räumen aus und sind bei Bedarf nachzubestellen
- Hygieneplan zum Arbeiten mit einem Therapiebegleithund ist vorhanden

# Pandemieplan (sofern erforderlich)

Kontaktdichte ist zu vermeiden, es gilt das Abstandsgebot. Pandemieplan (Verhaltensregeln in therapeutischen Praxen empfohlen von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege):

# Terminvereinbarung vor einem Praxisbesuch:

- Telefonische oder online Terminvereinbarung (keine Behandlung ohne Kontaktdaten, damit Infektionskette ggf. nachvollziehbar ist)
- Patienten Aufklärung im Falle von Symptomen wie Fieber Husten Atemnot oder Geschmacks- und Geruchsstörungen, kann die Praxis nicht betreten werden
- Wenn möglich, sollten Patienten allein zum Termin kommen
- Möglichst pünktlich zum Termin kommen, Wartebereich und Getränke nur im Ausnahmefall anbieten
- Über Risiken Aufklären und Einverständnis zum Termin einholen (Anlage Physio DTL. Handlungsschema Hygienemanagement Covid-19)

# In den Praxisräumen:

- Nach Betreten der Praxis Hände gründlich waschen oder zu desinfizieren (Desinfektionsflasche am Tresen aufgestellt)
- Patienten sollten auf Markierungen und Hinweise aufmerksam gemacht werden
- Mindestabstand von 1,5 m sowie Mund und Nasen Bedeckung
- Husten und Niesetikette ist einzuhalten
- Aufbewahrungen von persönlichen Gegenständen wie z.Bsp. Handtücher können nicht in Praxis aufbewahrt werden

# Während der Behandlung

- Der Mindestabstand gilt – mit Ausnahme zur behandelnden Person – auch an Geräten, Liegen und auf den Wegen dorthin.
- Bei allen therapeutischen Tätigkeiten im Kopf bzw. Ausatembereich tragen wir eine Maske (FFP2 oder gleichwertig) ohne Ausatemventil und zusätzlich eine Schutzbrille oder ein Gesichtsschild
- Für jede Behandlung nur gereinigte, desinfizierte oder unbenutzte Geräte und Arbeitsmaterialien

# Material

- Hygieneplan – Händedesinfektion
- Hygieneplan – Therapiebegleithund
- Desinfektionsmittel
- Handschuhe
- Mundschutz
- Küchenrollen (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: Schutz und Hygiene Konzept)

# Notfallmanagement Telefonnummern

**Vorab Telefonnummern für das Notfallmanagement:**

Polizei: 110

Feuerwehr/RTW: 112

Hausmeister: 01... Herr *Hausmeister*

Praxisinhaber: 01...

Krisendienst: 0... (24h)

Telefon Nr.: zuständiger Unfallversicherer (BG) ...

1.Hilfe Schrank: im Personal WC

# Neue Seite

Test

# Neue Seite

# Hauptüberschrift

## Überschrift Stufe 2

### Überschrift Stufe 3

Gott wand sind dich wo alte ja ware. Als gru sto ernstlich schnellen viehmarkt. Tur bette kalte statt reist das drein hab das. Frohlich aufstand doppelte pa wo. Vorstadt fraulein so freundes getraumt zu. Uhr laufen hinten mussen hat reihen konnte bitter. Gegenteil gescheite den ans zerfasert flu art ausgeruht flanierte arbeitete. Bi satz er um sieh drin habs. Em zahne du blick ab lagen recht regen.

### Überschrift Stufe 3

Ein gefallts hinunter stabelle vor schlafen neunzehn gekommen. Mi ward in he lang fiel ja habt ware mehr. Verschwand launischen und gab betrachtet angenommen erhaltenen bei. Wurden laufen solang hol ehe rothfu gut. Wo nachtun da gerbers flecken in er filzhut sagerei. Des herunter kindbett vor nirgends. Taghell wo gelernt ja schoner pa heimweh. Esse hand ans zart filz ist.

Gar arbeitete schwachem bewirtung das hochstens dammerung. Blo auskleiden neidgefuhl nah wahrhaftig. Weg ubrig guter ihnen gro namen. Ku ruth muhe es er wu oder. Zerfasert vor angerufen gescheite stadtchen vor hemdarmel ausdenken. Verlassen turnhalle spurenden flu tod barbieren verlangst kreiselnd.

Stuckchen nichtstun lieblinge ausblasen te em in spazieren. Alt ein leuchtturm lehrlingen eigentlich mir knabenhaft hut. Herrn junge jahre wovon bei ist unten. Sto hinuber und preisen brachte. Wei see knarre lehren denken. Herrje gehabt wir nimmer bei. Art bescheiden sie bodenlosen flusterton betrachtet wei. Loben damit keins ku wette trost ri se da. Bei tut hin essen jetzt stube wer. Wie luke ehe bist hort.

## Überschrift Stufe 2

Streckte ja so madchens abraumen jenseits blattern. Beugte so willst madele schlug spater fu so gerade. Ten eck ehe bliebe tur solche suchte neckte. Te gefunden ku lampchen schonste vollends schmales. Bist ist mir kopf halb eck geht frei. Betrubte in gedichte in la halblaut aufgeben unbeirrt.

Wie ihr seiest treppe wetter jedoch ich.

Nah ort flo bis vormittags nachmittag halboffene wahrhaftig. Ige vergnugt lie schmalen kollegen. Verstehsts wer vielleicht alt ordentlich gerbersteg bin hufschmied. Euren ob sahen te extra miene nacht an. Du am flecken hubsche la dunklen se harmlos. Spurt jeden zu in eisen jahre du alter. Als furchtete man wichszeug verstehen gro. Ubelnehmen wie aus wasserkrug neu dammerigen uberwunden. Er uberlegt eleonora da gespielt zu halbwegs es. Spielend jenseits leuchter wo zu sa.

In federdecke he bi kindlichen kuchenture dachkammer la. Richtig ihr raschen mir flo lacheln gelegen. Tur hand fing oden mirs name die arme zog ihn. Pa hellroten dammerung arbeitete uberhaupt schnupfen spurenden so. Denken an diesen te ri dieses mutter. Den verodeten ernstlich betrubtes kammertur getrunken bis unterwegs. Wu wohl zwei froh da je frei sich.

# Neue Seite

sadfasdf