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)

Revision #6
Created 28 February 2024 11:15:34 by Admin
Updated 5 March 2024 13:31:16 by Admin