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)

Revision #14
Created 28 February 2024 08:53:38 by Admin
Updated 5 March 2024 13:27:43 by Admin