

Beispiel für den Aufbau des Organisationshandbuches

- *Unser Leitbild*
- *Unsere Verhaltensgrundsätze an der Rezeption*
- *Unsere Therapiegrundsätze*
- Unsere Praxisziele
- Wozu haben wir ein Organisationshandbuch?
- Ordnung der Praxismitglieder zueinander
 - Organigramm
 - Stellenbeschreibungen
 - Rezeptionsdienst durch Therapeuten
 - Schnittstellenregelungen
 - Patient kommt zu einem Termin ohne Vorbereitungszeit
 - Patient kommt zu einem Termin mit Vorbereitungszeit
 - Wie findet der Therapeut seinen Patienten?
 - Patient hat einen Termin mit Nachbereitungszeit
 - Wartezeitenregelungen
- Gestaltungen zur Erhöhung und Sicherung der Betriebsauslastung
 - Warteliste
 - Therapeutenbereitschaftszeiten mit Terminvergaberegeln
 - Jahresarbeitszeitkonto
 - Bezugstherapeut
 - Liste der Therapeuten
 - Ausfallgebühr
- Gestaltungen zur Sicherung von zeitnahen Zahlungseingängen
 - Anmeldeformular
 - Honorarvereinbarung
 - Kartenzahlung
 - Regelung zum Umgang mit der Zuzahlung
 - Regelung zur Leistung der Unterschrift
- Gestaltungen zur Erhöhung und Sicherung der Kundenzufriedenheit
 - Unsere Räumlichkeiten: der Praxisspaziergang
 - Patientenbetreuung an der Rezeption
 - Liste der Leistungen
 - Glocke
 - Handtuchregelung
 - Passive Kommunikation
 - Privatgespräche
 - Ansagen und Einstellungen des Anrufbeantworters
 - Prioritätengestaltung an der Rezeption
 - Regelungen für eingehende Vorgänge
 - Gestaltung der internen Kommunikation
 - Gestaltungen zur Definition und Sicherung von Ordnung
 - Definitionen zur Ordnung der Praxisbereiche
 - Ausnahmesituationen
 - Checklisten: Aufsperrdienst, Praxischeck und Schlusssdienst
 - Gestaltungen zur Definition und Sicherung von Hygiene
 - Hygieneplan
 - Reinigungsplan
 - *Datenschutz / Schweigepflicht*

- *Gestaltungen zur Erhöhung und Sicherung der Therapiequalität*
 - *Therapievisitation*
 - *Therapiestruktur / -standards*
 - *Therapiedokumentation*
 - *Therapiekommunikation*
- *Gestaltungen zur Feedback-Erfassung*
 - *Ideenmanagement*
 - *Beschwerdemanagement*
- *Gestaltungen zur Teamarbeit*
 - *Teambesprechungen*
 - *Jahresgespräche*
- **Unsere Abläufe im Patientenkontakt**
 - Aufnahme eines (neuen) Patienten am Telefon
 - Aufnahme eines (neuen) Patienten in der Praxis
 - Der Patient kommt zum Termin
 - Der Patient kommt zum vorletzten Termin
 - Der Patient kommt zum letzten Termin
 - *Ablauf der Therapiedurchführung*
- **Ausfall / Krankheit eines Therapeuten**
- **Verwaltungsabläufe**
 - Kassenbuchführung
 - Karteileichen finden
 - Abrechnung der Rezepte
 - Bestellwesen
 - Rechnungs- und Mahnwesen