

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Inhalt:

1. Erläuterungen
2. Anmeldung- und Einladungsverfahren
3. Fahrplan
4. Unterkunft
5. Stammdatenverwaltung, Eigenanteil, Fahrtkosten
6. Patientenabreise
7. Dokumentation
8. Qualitätsmerkmale

1. Erläuterungen

Dem Erstkontakt und dem Aufnahmeprozess insgesamt wird große Bedeutung für den gesamten Reha-verlauf zugemessen. Der erste Eindruck soll positiv sein, der Transport sicher, der Rehabilitand soll sich aufgehoben fühlen und stets in guten Händen wissen. Freundlichkeit und Reaktionsbereitschaft sind Kriterien, die eine erfolgreiche Patientenverwaltung bei HolsingVital kennzeichnen.

2. Anmelde- und Einladungsverfahren

Ziel/Zweck:

Die Aufgabe der Rezeption ist es, im Rahmen der Patienten-anmeldung und –einladung, einen reibungslosen Ablauf bezüglich Terminplanung, Zimmerplanung und Anreise für den Patienten zu gewährleisten. Hierbei sind geringe Wartezeiten und lückenlose Zimmerbelegungen anzustreben.

Zuständigkeit:

Zuständig für Anmeldung und Einladung sind die Mitarbeiterinnen der Rezeption.

Durchführung:

Es wird zwischen stationären, ganztägig ambulanten Rehabilitationsmaßnahmen und Anschlussheilbehandlungen unterschieden.

Stationäre Rehabilitationsbehandlungen:

Bei der stationären Rehabilitationsbehandlung erhält die Rezeption die Einweisungsunterlagen vom Kostenträger. Die Eingänge werden nach Bewilligungsdaten und Kostenträgern in der EDV festgehalten. In unklaren Situationen oder bei entsprechendem Vermerk durch den Kostenträger erfolgt die Einsichtnahme durch den Leitenden Arzt und die ärztliche Genehmigung der Aufnahme. In der EDV werden die Patientenpersonalien sowie der Kostenträger erfasst. Die Vergabe des Aufnahmetermins erfolgt in der Reihenfolge des Akteneingangs, nach Weisung des Kostenträgers und medizinischer Notwendigkeit.

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Möglichst vier bis sechs Wochen vorher erhält der Patient die Mitteilung über Anreisedatum, in Eilfällen und bei Arbeitsunfähigkeit kann eine Aufnahme innerhalb von 10 bis 14 Tagen erfolgen. Mit dem Einladungsschreiben erhält der Patient Hausprospekt, Reisekostengutschein, medizinischen Fragebogen, Hinweise über die Anreisemöglichkeiten, eine Liste der mitzubringenden Gegenstände, eine Mitteilung über Unterbringungsmöglichkeiten für Begleitungen.

Briefe werden über die EDV-Anlage gedruckt. Bei längeren Wartezeiten erhält der Patient eine Mitteilung über den voraussichtlichen Aufnahmetermin. Terminwünsche werden nach Möglichkeit berücksichtigt.

Anschlussheilbehandlungen:

Die Anmeldung erfolgt telefonisch durch das einweisende Krankenhaus über den Sozialdienst, den behandelnden Arzt, ~~oder~~ durch die Krankenkassen oder durch die Rentenversicherungsträger. Die ärztlichen Befundberichte bzw. die Antragsformulare werden von den Krankenhäusern zugeschickt. Vor der Aufnahme muss eine Kostenübernahmeerklärung vorliegen.

Zimmerplanung:

Eine grobe Zimmereinteilung wird bei Anmeldung vorgenommen. Die endgültige Zuweisung erfolgt nach Krankheitsbild und Alter des Patienten nach Absprache mit dem Pflegedienst, eventuell nach persönlichen Wünschen. Kurzfristig können medizinische Eilfälle einberufen werden.

Wenn bei der Anreise festgestellt wird, dass ein Zimmer nicht geeignet ist, muss ein Zimmerwechsel erfolgen. Die Änderung einer Zimmernummer muss der Rezeption und der medizinische Abteilung sowie dem Pflegedienst mitgeteilt werden.

Am Vortag der Anreise erhalten alle Abteilungen eine Anreiseliste mit Patientennamen und Zimmernummer.

Die Anreise kann an jedem Wochentag erfolgen. Hauptanreisetage für die Reha-Patienten sind Dienstag, Mittwoch und Donnerstag.

Transport-Service:

Bei kostenlosem Transport-Service muss die Rezeption sich im Rahmen der Fahrplanerstellung darum kümmern, dass der Patient, falls vorab vereinbart, aus dem Krankenhaus oder aus der Wohnung abgeholt wird. Der Fahrplan wird den hauseigenen Fahrern als Einsatzplan mitgeteilt.

Am Tag vor der Anreise wird dem Patienten die ungefähre Abholzeit telefonisch mitgeteilt (Regelabholzeit zwischen 10.00 und 12.00 Uhr)

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Telefon-Service:

Es wird gewährleistet, dass das Telefon zu den Bürozeiten ständig besetzt ist und eine qualifizierte Auskunftserteilung bezüglich Leistungsangebot, Aufnahmeformalitäten, Antragstellung usw. erfolgt.

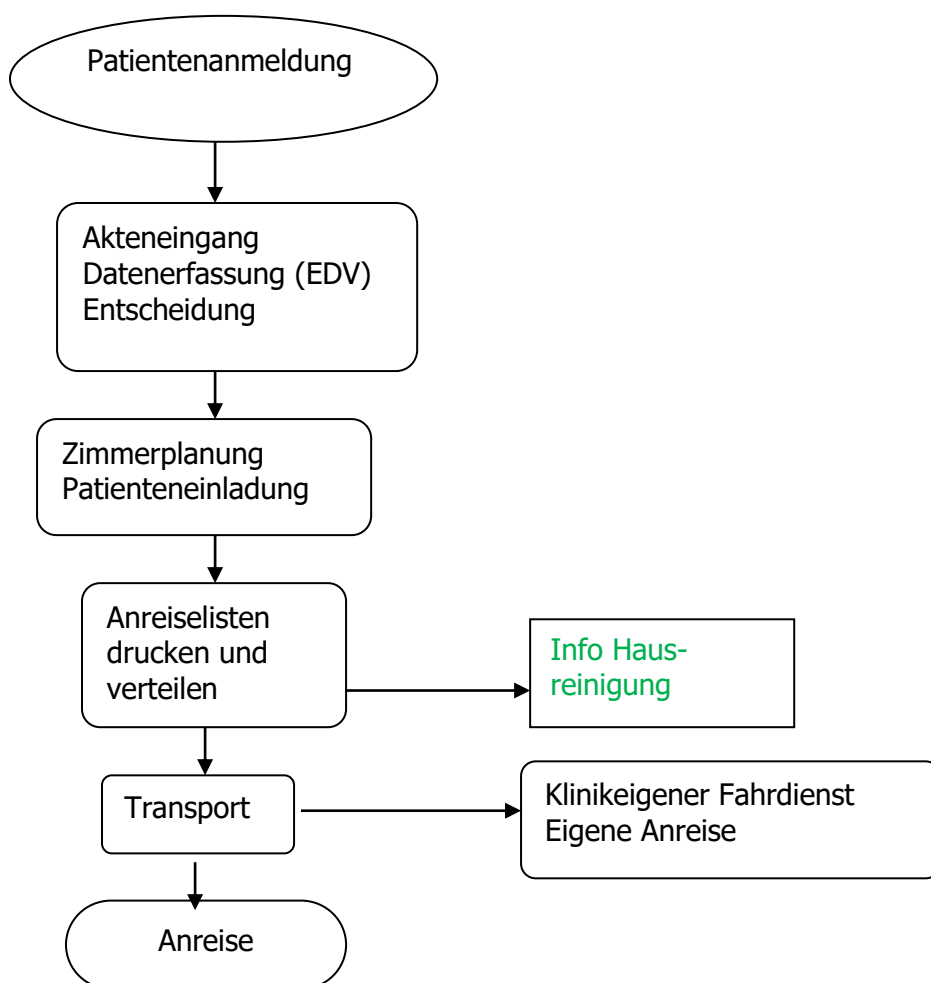
Schriftverkehr:

Alle schriftlichen Anfragen bezüglich Durchführung einer Heilbehandlung, Prospektunterlagen usw. werden umgehend beantwortet.

Korrekturmaßnahmen:

Gelegentlich erfordern medizinische Gründe, aber auch subjektive Gründe, dem Patienten ein anderes Zimmer zuzuweisen (in der Regel durch Rezeption und Pflegedienst). Diese Änderungen werden in der EDV dokumentiert

Ablaufbeschreibung:



Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

3.Fahrplan

Ziel:

Wirtschaftlichkeit und Effizienz: Kosten so gering wie möglich, Patientenzufriedenheit so hoch wie möglich

Kriterien für die Erstellung des Fahrplans:

- Auswahl nach Kostenträger: Vereinbarte Abholung ja/nein
- Stationäre Patienten: bis 250 km
- Wohnort (An- und Abreise): Max. 3 Personen in ein Auto
- Teilstationäre Patienten: bis 15 km (AOK), bis 10 km (andere), max. 3 Pat. in ein Auto

Durchführung:

- Fuhrpark: 3 x Bulli, 1 x **Limousine Kombi höhergelegt**
- Fahrer: 5
- Tgl. Mo.-Fr.
- Pausen nach Absprache mit den Patienten, z.B. für evtl. Toilettengänge
- Hilfen beim Ein- und Aussteigen (Fahrer, evtl. Pflegedienst)

4.Unterkunft

Ziele:

- Optimale Unterbringung angepasst an Patientenbedürfnisse
- Vermittlung des Gefühls, ernst genommen zu werden, indem Beeinträchtigungen berücksichtigt werden
- Effiziente Unterbringung: Vermeidung von Zimmerwechsel durch genaue Planung

Kriterien für die Unterbringung:

- Anschlussheilbehandlung: Zimmer barrierefrei, bei höherem Pflegeaufwand Unterbringung in der Nähe des Schwesternzimmers
- Patienten mit Hilfsmittel Rollator: in Fahrstuhl Nähe
- Gehörlose Patienten: Zimmerausstattung mit Lichtklingel und Faxanschluss
- Bei Körpergröße über 180 cm: Unterbringung im Zimmer mit überlangem Bett
- Bei Körpergröße unter 160 cm: Unterbringung im Zimmer mit höhenverstellbarem Bett
- Unterbringung von Begleitpersonen im Doppelzimmer
- Patienten bis 130 kg Körpergewicht
- **Allergikerzimmer sind in ausreichender Anzahl vorhanden**

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Durchführung:

- Sobald die Aufnahmekriterien bekannt sind, Berücksichtigung beim Einbuchen in die Bettendisposition
- Vermerk in der Rubrik „Zusatzinformationen“
- Berücksichtigung auch noch bei Anreise möglich, falls Aufnahmekriterien nicht bekannt waren.

5. Stammdatenverwaltung

Ziel /Zweck:

Ziel und Zweck der Arbeitsanweisung ist die Sicherstellung der korrekten Daten, um Folgefehler bei Bearbeitung der Abrechnung der Therapie, Fehler bei Einteilung der Arbeitszeiten der Mitarbeiter usw. zu verhindern und somit die Arbeitsabläufe für alle Beteiligten zu erleichtern.

Zuständigkeit:

Zuständig sind die Mitarbeiterinnen der Terminierung

Durchführung:

Die Terminierung überprüft regelmäßig die eingegebenen Daten (Patientenadressen, Krankenkassendaten, Versicherungsnummern, usw.) um Falschbuchungen bei der Abrechnung zu verhindern.

Auch die Arbeitszeitregelung der Mitarbeiter unterliegt ständiger Kontrolle, um Überstunden und Fehlzeiten zu vermeiden

Die Mitarbeiterinnen der Rezeption generieren Eigenanteil und Fahrkosten.

6. Patientenabreise

Ziel /Zweck:

Ziel ist die Gewährleistung eines reibungslosen Ablaufes bei der Patientenentlassung. Abreise und Heimfahrt soll angenehm gestaltet werden, so dass der Patient das Haus und seinen Aufenthalt stets in guter Erinnerung behält und ggf. durch Mundpropaganda auf die HolsingVital GmbH und ihre Leistungen aufmerksam macht.

Zuständigkeit:

Zuständig sind die Mitarbeiterinnen der Rezeption.

Für den Transport zuständig sind die Fahrer

Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

Durchführung:

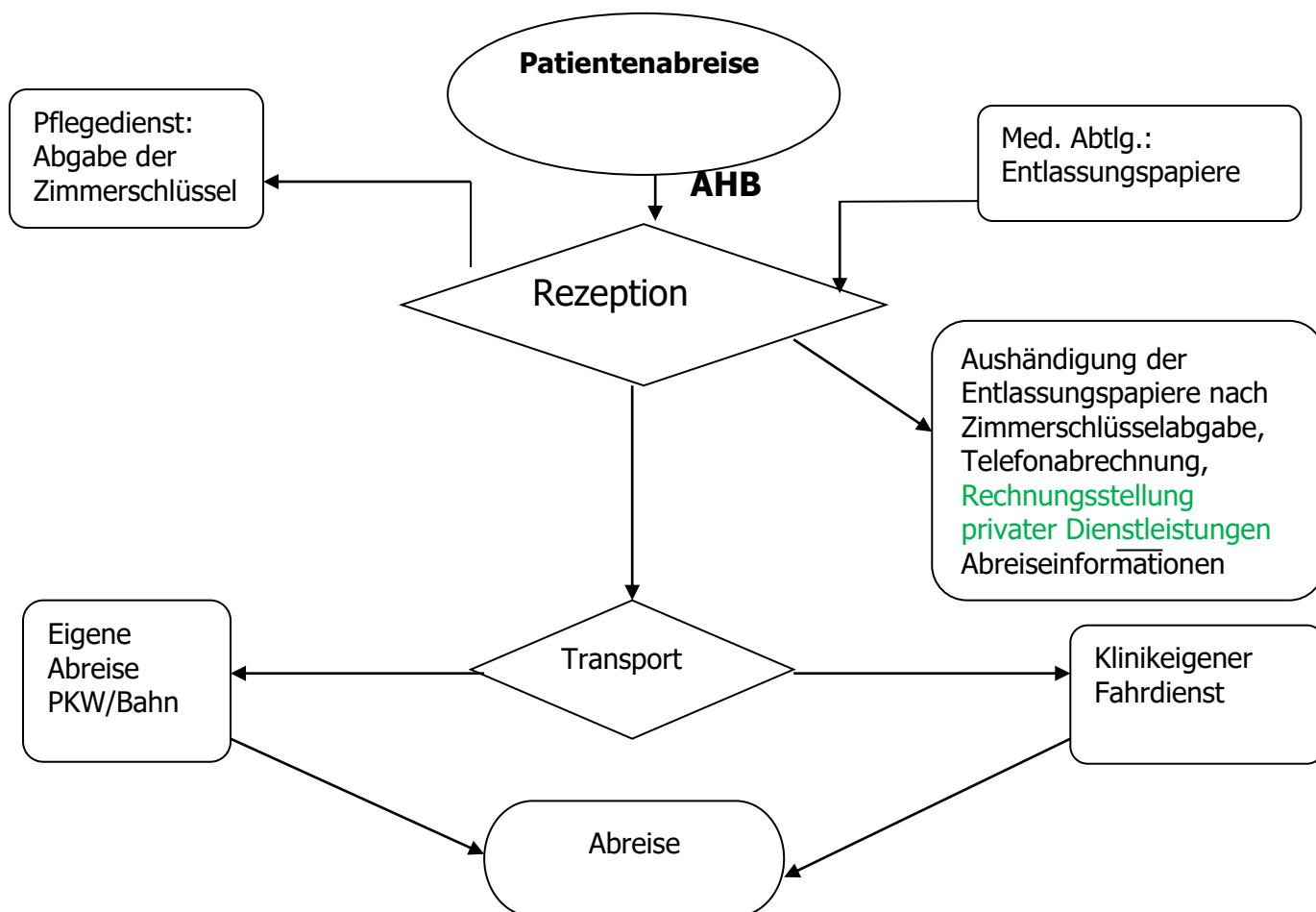
Wie bei der Patientenreise wird zwischen Rehabilitationsverfahren und Anschlussheilbehandlungen unterschieden. Bereits im Vorfeld werden organisiert:

- Fahrdienst einteilen
- Patient über Abfahrtzeit informieren

Am Abreisetag werden folgende Durchführungsschritte realisiert:

- Abrechnung vom Telefon **und privat in Anspruch genommenen Dienstleistungen**
- Entlassungspapiere aushändigen
- Abrechnung Eigenanteil oder Übernachtungsrechnungen
- Zimmerschlüssel in Empfang nehmen
- Reha-Patienten ggf. vom Haus zum Bahnhof fahren
- Freundliche Verabschiedung

Ablaufbeschreibung



Gültigkeit/Verteiler:

		x	x	x				x					
Alle	GF	Med.	MSD	PD	PT	Phy	Ergo	VwE	Kü	Se	HT	Fa	Re

7. Dokumentation:

- EDV, Anreise- und Abreiseliste, Formulare Anmeldung und Einladung
- Kostenübernahmeerklärung
- Befundbericht
- tägliche und monatliche Belegungsmeldung
- Liste einweisender Krankenhäuser und Kostenträger
- Anmeldung für Anschlussheilbehandlung
- Richtlinie zur Einhaltung der Vereinbarung mit dem Kostenträger und Arbeitsanweisung „Patiententransport An- und Abreise von AHB-Patienten“.
- Informationsschriften verschiedener Kostenträger mit den Aufnahmevoraussetzungen liegen der Rezeption vor.

8. Qualitätsmerkmale:

- Bearbeitung von Anfragen am selben Tag, bis spätestens 1 Tag nach Anfragedatum
- Fahrtzeiten mit Pausen alle 2 Stunden
- Für den Fahrplan: Max. 3 Pat. pro Auto
- Für die Unterbringung: Berücksichtigung der Beeinträchtigungen der Patienten
- Private Zusatzleistungen sind buchbar