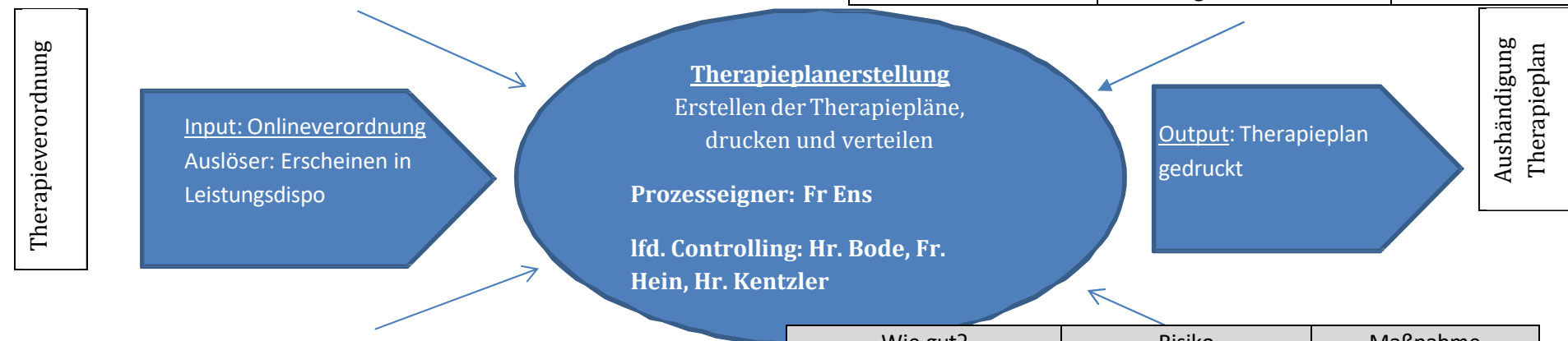


Womit?	Risiko	Maßnahme
Kurvas OneStep Leistungsdisposition	Störungen durch Telefon Durch amb. Pat. Unvollständige Verordnung AU Personal TM	Sprechzeiten Schulung von MA als Vertretung Intern E-Mail statt Telefon

Wie?	Risiko	Maßnahme
AA Erstellung Therapieplan A.VwE.HV.04	Zu hoher Automatisierungsgrad Terminüberschneidungen Ignorieren von Sperrzeiten Krankheitsvertretungen Zu wenig Ruhezeiten für Patienten, häufige Änderungen	Kritische Prüfung



Wer? Mit wem?	Risiko	Maßnahme
Mitarbeiter Termindispo Stationsärzte MA ET für ind. Nachverord- nung Controlling ETM/RTS	Keine Rückmeldung zu Fehlern Unsinnige Verordnung	Rücksprache

Wie gut?	Risiko	Maßnahme
Kennzahl: Ziel: Fehlerquote	Hoher Einfluß des Terminplans auf Patientenzufriedenheit und Therapieergebnis Engpässe z.B. durch Krankheit	Controlling während des Prozesses Korrekturen sofort (Bestätigung mit HZ) Anpassung der Pläne Vorreservierung