01

Recepce a objednávky

Příprava denního rozpisu

CÍL

Mít denní rozpis před otevřením zkontrolovaný a srozumitelný pro celý tým: kdo přijde, v kolik a co musí být připraveno.

Odpovídá	Četnost	Spouští se, když
Recepce (zástup: koordinace)	Každý pracovní den, 15 minut před otevřením	Uzavře se rozpis z předchozího dne

KROK ZA KROKEM

#	Pokyn	Záznam
1	Otevřít denní rozpis a vytisknout nebo promítnout seznam termínů.	Čas kontroly
2	Označit potvrzené termíny a ty, které čekají na potvrzení.	Potvrzené / čekající
3	Kontaktovat nepotvrzené termíny obvyklým kanálem.	Čas a odpověď
4	Zkontrolovat mezery a časy mezi termíny a tým informovat o změnách.	Oznámené změny
5	Nechat seznam viditelný na místě koordinace týmu.	Tým viděl

UKAZATEL

Termíny potvrzené před otevřením ÷ termíny naplánované na den. Zapisuje se každý den a vyhodnocuje každý týden. Cíl si určuje každá klinika sama.

Vyplněný vzor

ADMINISTRATIVNÍ PŘÍKLAD S FIKTIVNÍMI ÚDAJI · BEZ ÚDAJŮ O PACIENTECH

Pole	Vyplněný příklad
Odpovídá	Lucie (recepce) · zástup: Marek (koordinace)
Četnost	Pondělí až pátek · 8:15 (otevírací doba od 8:30)
Dnes	14 naplánovaných termínů · 11 potvrzených · 3 čekají
Kroky	3 zprávy odeslané v 8:20 · 2 odpovědi · 1 bez odpovědi
Úprava	40minutová mezera v 11:00: tým je informován, aby jeden termín posunul dříve
Ukazatel dne	13 ze 14 potvrzeno před otevřením

ČASTÉ CHYBY (CO OVĚŘIT PŘI ZKOUŠCE)

- Rozpis se kontroluje až při otevření, ne dříve: na kontaktování nezbývá čas.
- Potvrzuje se jen jedním kanálem a odpověď se nezapíše.
- Změny se sdělují jen ústně a tým je nevidí.

KRITÉRIUM ÚSPĚCHU

> Při otevření dokáže každý v týmu říct, jaké termíny jsou, které čekají na potvrzení a jaká úprava proběhla, aniž by se ptal vedení.

Váš list: vyplňte, vyzkoušejte, zkontrolujte

VYPLNITELNÁ ŠABLONA · LZE VYTISKNOUT NEBO VYPLNIT V KOMPATIBILNÍ ČTEČCE PDF

1 · VYPLŇTE

ODPOVÍDÁ

ZÁSTUP

ČETNOST A ČAS

KROKY VE VAŠÍ KLINICE

2 · ZKOUŠKA NANEČISTO (NA FIKTIVNÍM PŘÍPADU)

- ☐ Kroky jsme s týmem přečetli nahlas.
- ☐ Každý řekl, co by udělal u kroku 3.
- ☐ Našli jsme jedno nejasné místo.

3 · ZÁZNAM ÚPRAV

Datum	Úprava	Odpovídá

14

Platby

Platba po ošetření

CÍL

Mít platbu za každou návštěvu zapsanou a doklad předaný dříve, než pacient odejde.

Odpovídá	Četnost	Spouští se, když
Recepce	Při každé návštěvě	Skončí ošetření pacienta

KROK ZA KROKEM

#	Pokyn	Záznam
1	Ověřit s ošetřujícím provedený výkon.	Výkon potvrzen
2	Zkontrolovat částku podle platného ceníku vaší kliniky.	Částka
3	Sdělit pacientovi částku a zapsat platbu.	Způsob platby
4	Předat doklad.	Předáno ano/ne
5	Zapsat případný nedoplatek s odpovědnou osobou a termínem.	Nedoplatek

UKAZATEL

Platby zapsané ve stejný den ÷ návštěvy za den. Vyhodnocuje se každý týden; cíl si určuje každá klinika.

31

Sledování

Sledování otevřených cenových nabídek

CÍL

Aby žádná předaná nabídka nezůstala bez odpovědi ani bez odpovědné osoby.

Odpovídá	Četnost	Spouští se, když
Koordinace	Jednou týdně	Jsou nabídky bez zapsané odpovědi

KROK ZA KROKEM

#	Pokyn	Záznam
1	Sepsat otevřené nabídky za týden.	Seznam
2	Ke každé přiřadit osobu, která pacienta kontaktuje.	Odpovídá
3	Kontaktovat pacienta obvyklým kanálem.	Datum a kanál
4	Zapsat odpověď tak, jak přišla.	Odpověď
5	Nabídku uzavřít nebo stanovit datum dalšího kontaktu.	Stav

UKAZATEL

> Nabídky se zapsanou odpovědí ÷ otevřené nabídky. Vyhodnocuje se každý týden; cíl si určuje každá klinika.