

# Fit am Fon

Optimales Terminmanagement  
durch selbstbewusste  
Gesprächsführung  
und kompetente Patientenbetreuung

Referentin Nina Vrhovac



**Sie**  
sind die  
**WICHTIGSTE!**

# Kompetente Patientenbetreuung



# Kompetente Patientenbetreuung



# Kompetente Patientenbetreuung





Terminressourcen



# Optimales Terminmanagement

ARZT	Dr.Hampl H	Dr.Haas H	Dr. Pitrat H			Dr.Parasta R				
RAUM	U3	U2	U3	CL		A1	A2	OP1	OP2	OP3
VU	U4	U1	U4			Opto				
08:00:00		O				Ber				
08:15:00		GRV				OP VU				
08:30:00										
08:45:00			O							
09:00:00			GRV			Lidber – TL				
09:15:00						8 – 11h				
09:30:00		Lidber – TL				/1Termin pro h				
10:00:00		8-11:30	1 x Not							
10:15:00		/1Termin pro h								
10:30:00			KV							
11:00:00										
11:15:00		POPs								
11:30:00		KV								
11:45:00										
12:00:00			1 KC – TL							
12:15:00										
12:30:00										
12:45:00										
13:00:00					0					
13:15:00										
13:30:00										
13:45:00										
14:00:00										
14:15:00										
14:30:00	KV	GRV								
14:45:00		O								
15:00:00		Lidber. - TL								
15:15:00		14:30 – 16:30								
15:30:00		/1Termin pro h								
15:45:00	O									
16:00:00	GRV									
16:15:00										
16:30:00										
16:45:00	1 x Not									
17:00:00					2 CL					
17:15:00										
17:30:00										
17:45:00										
18:00:00										
18:15:00										
18:30:00										

6 externe  
Cats/RD  
/2Wochen

10 CAT  
2 ICL

1 LID auf Bedarf  
mit/ohne Anästhesie  
auf Bedarf  
Kleineingriff





## Notfallmanagement



# Optimales Terminmanagement





## Beschwerdemanagement



**Seele streicheln, ankuscheln mit System**

Vielen Dank

Bei Risiken und Nebenfragen

[vrhovac@augenzentrum-muenchen.de](mailto:vrhovac@augenzentrum-muenchen.de)