Alles dokumentiert

Foto: Fotolia/Volker Witt

Als Fußpfleger ist es Ihre Aufgabe zu behandeln, aber auch Daten und Informationen zu verwalten. Wie fertig werden mit dem „Papierkram“ und dem ganzen Input?

Wenn ein Patient zum ersten Mal in die Praxis kommt, gilt es zunächst, seine Füße zu inspizieren und das Gesehene festzuhalten. Sammeln Sie hier so viele Informationen wie nötig. Denn es stehen Anamnese und Dokumentation auf dem Programm. Welche Fragen sind wichtig und wie erhalten Sie auch auf unangenehme Fragen eine Antwort? Empathie lautet das Stichwort. Darüber hinaus sollte auch die Verwaltung der Daten immer aktuell und für Sie und Ihr Team griffbereit sein.

Für viele, gerade auch ältere Menschen ist die Erkenntnis, die eigenen Füße nicht mehr selbst pflegen zu können oder in andere Hände zu geben, ein Einschnitt im Leben. Was bisher ganz routiniert und selbstverständlich durchgeführt wurde, ist auf einmal nicht mehr möglich: Man kommt z. B. nicht mehr selbst an die Füße, ist im Umgang mit Schere und Feile unsicher geworden, sieht schlechter oder kann ein Problem nicht einordnen und lösen. Denn auch gesundheitliche Einschränkungen können dazu führen, dass Kunden ihre Füße einem Experten anvertrauen müssen. Wenn Kunden sich freundlich aufgenommen und gut aufgehoben bei Ihnen fühlen, werden sie Ihnen spätestens beim zweiten Termin erzählen, was ihnen zu schaffen macht, warum sie die Füße nicht mehr selbst versorgen können und nun ihre Unterstützung benötigen.

Auch in diesem Fall zählt ganz klar: der erste Eindruck. Ist dieser positiv, wird der Kunde sich Ihnen öffnen und mit der Zeit vielleicht auch über unangenehme Dinge mit Ihnen sprechen. Das können Schweißfüße oder besondere Schmerzsituationen sein, die sich für ihn als beschwerlich darstellen.

Alles abklopfen

Nehmen Sie sich für das erste Gespräch besonders viel Zeit, gerade auch für die Aufnahme der wichtigsten Daten. Gehen Sie mit den Fragen sehr behutsam vor und lassen Sie dem Kunden für die Antwort auch etwas länger Zeit. Vielleicht

muss er nachdenken und hat die Informationen nicht gleich alle parat. Wenn Sie auf die eine oder andere Frage keine Antwort erhalten, dann gehen Sie zur nächsten über. Zum Schluss können Sie dann nochmals auf die unbeantwortete Frage zurückkommen – mit dem kleinen Hinweis, dass diese Information für Sie besonders wichtig ist.

Die Karteikarte – ich nenne sie gerne „Memory Card" – sollte Ihnen alle wichtigen Informationen auf einen Blick liefern. Dazu gehören u. a.:

- Name, Vorname
- Adresse und Telefonnumer (privat, geschäftlich und bestenfalls auch mobil)
- Beruf, Alter, Größe, Gewicht
- Schuhgröße
- Hausarzt und Medikamente, die zur Zeit eingenommen werden
- Gab es Unfälle, die mit den Füßen/Beinen in Verbindung stehen?
- Eventuelle Risiken: Ist der Patient z. B. Bluter oder Diabetiker (Typ I oder Typ II)? Bestehen beim Diabetiker evtl. Folgeerscheinungen wie Angiopathie, Neuropathie, Retinopathie, Nephropathie oder pAVK?
- Gibt es Herzerkrankungen, einen Bypass oder Schrittmacher?

Beim Fuß- und Beincheck sollten Sie die folgenden Bereiche genau überprüfen und das Ergebnis entsprechend festhalten, z. B.:

- Gibt es einen Senk,- Spreiz- Knick-, Hohl- oder Plattfuß? Werden Einlagen getragen?
- Bestehen Fußschwellungen, Lymphödeme oder Krampfadern (Ober- oder Unterschenkel)?
- Gab es Operationen oder Amputationen?
- Wie ist die Gangart (Hüfte, Knie und Sprunggelenk)?
- Hautbild: Gibt es Hornhaut, Rhagaden, Hühneraugen, Warzen, Druckstellen, Haut- oder Nagelpilz oder schwitzende Füße?
- Zeigen sich Deformationen wie ein Hallux valgus, Hammerzehen oder eingewachsene Nägel? Trägt der Patient aktuell eine Orthonyxie-Spange oder eine Nagelprothetik?
- Hat er chronisch kalte Füße?
- Bei der Hautpflege sind wichtige Punkte, ob es Allergien auf bestimmte Wirkstoffe gibt. Welche Produkte werden aktuell benutzt, und werden diese gut vertragen? Wie oft wird gepflegt? Was ist die Pflegebasis: z. B. eine Creme, Schaum, Lotion, Salbe oder Balsam?
- Werden auch regelmäßig Fußbäder durchgeführt?
- Welches Schuh- und Strumpfwerk wird getragen?

Der volle Überblick

Neben der Verwaltung der Patientendaten spielt auch das Termin-Management eine wichtige Rolle in der Praxis. Einfachheit, eine gute Übersicht und Schnelligkeit sind die Eck-

Was Therapeuten wissen sollten

Die Anamnese (aus dem Griechischen: „Erinnerung") ist das Ergebnis einer Erhebung im Rahmen der ärztlichen Tätigkeit. Sie fasst die Leidensgeschichte eines Patienten aus seiner persönlichen Erfahrung zusammen, für die Aufzeichnung sorgt der behandelnde Therapeut. Wird die Anamnese im Rahmen der ärztlichen Sorgfaltspflicht gewissenhaft erhoben, ermöglicht das eine Diagnose, die Voraussetzung einer sachgerechten Therapie werden kann. Zum Anamnesegespräch kommt es im Regelfall vor oder spätestens bei der medizinischen Untersuchung oder es ist Teil der Untersuchung. Der Inhalt einer Anamnese entspricht der momentanen Erinnerung, die Erhebung ist immer situationsabhängig, der grundsätzliche Ablauf aber häufig gleich: Es wird nach aktuellen und vergangenen körperlichen Beschwerden gefragt, nach bisherigen Behandlungen und der Medikamenten-Einnahme. Informationen über körperliche Belastungen bei Arbeit und Freizeit, Ernährungsgewohnheiten oder Auslandsaufenthalte sollen auch Hinweise liefern. Das psychische Befinden und die soziale Position des Patienten werden zudem erfragt.

Foto: Fotolia/Miriam Dörr

punkte einer professionellen Terminplanung. Hierzu gehören auch ganz klar Terminkärtchen bzw. Ihre Visitenkarte, die Sie als Terminkarte verwenden können. Denken Sie hier unbedingt an einen Passus, der aussagt, wie Sie verfahren, wenn ein Termin nicht rechtzeitig abgesagt wird. Nennen Sie eine Frist, ab der z. B. die Hälfte des zu zahlenden Betrages oder auch die gesamte Summe fällig wird. Es empfiehlt sich, diesen „Absagepassus“ auch an der Anmeldung gut sichtbar anzubringen und evtl. auch im Behandlungsraum – doppelt hält ja bekanntlich besser. Jede Praxis stellt andere Anforderungen an die Organisation und Planung. Wählen Sie – sofern Sie Ihre Patientendaten nicht bereits online verwalten – Systeme aus Karteikarte und Terminplaner, die für Sie und Ihr Team passend sind, z. B.:

- Pläne für Einbehandler-Praxen, wenn Sie alleine agieren
- Pläne für Mehrbehandler-Praxen, wenn ein Team hinter Ihnen steht
- Tages- und Wochenplaner
- Systeme mit einer farblichen Abgrenzung
- eine Aufteilung, die eine Terminvergabe im Zehn- oder 15-Minutentakt ermöglicht
- übersichtliche Konzepte – einfach und schnell handzuhaben
- Terminübersicht für die Dauer von bis zu einem Jahr

Der professionelle Datenschutz ist im Hinblick auf Anamnese und Dokumentation eine der wichtigsten, wenn nicht sogar überlebensnotwendigen Aufgaben eines Unternehmens. Millionen Arbeitsstunden und unbezahlbares Know-how fließen in den Datenbestand eines erfolgreichen Unternehmens ein und sind hier gespeichert. Folglich sind eine optimale Datenverfügbarkeit sowie effiziente, platzsparende Archivierungssysteme und Registraturmöbel für die Unterlagen unerlässlich. Unverzichtbar sind auch robuste und intelligent konzipierte Schutzeinrichtungen, die die Unternehmensdaten vor unbefugtem Zugriff sichern. Achten Sie bei der Anschaffung u. a. auf

- stabiles, abschließbares Mobiliar
- erweiterbare Auszugsabteile, die sich Ihrem Datenvolumen anpassen
- die Unterbringung größerer Datenmengen in verschiedenen Formaten – in Kartei- und Registraturliften oder Regalanlagen
- einen schnellen und auch bequemen Zugriff
- einen ergonomisch günstigen Arbeitsbereich für den Anwender
- rationelles und leichtes Arbeiten
- die Bearbeitung der Unterlagen in gleichbleibender Arbeitshöhe
- die eventuelle farbliche Anpassung an Ihr bestehendes Mobiliar
- Mobilität der Ablage, z. B. durch Rollen, die feststellbar sind. Das Möbel rollt nicht weg, kann aber bei Bedarf leicht verschoben werden.
- minimale Stellflächen, um Platz zu sparen

Kommunizieren Sie auf alle Fälle auch beim Kunden, dass seine Daten in sicheren Händen, nur für den hausinternen Gebrauch sind und nicht an Dritte weitergegeben werden. Das schafft eine zusätzliche Vertrauensebene. Sicherheit im Datenumgang wird zwar oft zugesagt, aber

Damit es übersichtlich bleibt

Die Patienten-Karteikarte erleichtert die lückenlose Befundaufnahme. Behandlungsablauf, -plan und das jeweilige -ziel lassen sich übersichtlich dokumentieren. Das verschafft Ihnen Sicherheit und hilft Ihnen, Zeit bei der Behandlung zu sparen. Alternativ oder parallel zur Karteikarte haben viele Praxen natürlich auch schon auf eine computergestützte Kundenverwaltung umgestellt.

Achten Sie beim Kauf der Karteikarten auf

- **besonders stabilen Karton**
- **die Mehrfach-Nutzbarkeit an Kopf und Fuß für eine mögliche Anpassung an Ihr Ablagevolumen**
- **schnelles Finden und Rücksortieren**
- **mühelose Integrierbarkeit in bestehende Systeme**
- **einfaches Aussortieren zeitlich überholter Karteikarten**
- **mehrere Abheftleisten, die eine geordnete Ablage von Unterlagen ermöglichen**
- **Beschriftbarkeit mittels eines Druckers**
- **Lieferung von verschiedenen Formaten wie DIN A4 und A5 quer bzw. Sonderdrucke**

Foto: Fotolia/IrisArt

längst nicht immer gewährleistet. Praxistipp: Ergänzen Sie Ihr Mobiliar ggf. auch um Informationstafeln und Schaukästen, die Ihren Patienten einen schnellen Überblick über Ihre Leistungen verschaffen und sich bewährt haben. Abrunden können Sie Ihre Einrichtung mit Ablagefächern für Zeitschriften und Prospekthalter. So ist alles Informative sichtbar platziert.

Foto: Fotolia/contrastwerkstatt

Eine Praxis läuft dann rund, wenn alle Mitarbeiter mit den Ordnungs- und Verwaltungssystemen vertraut sind und Kunden auch zu allen Punkten zufriedenstellend und freundlich Auskunft geben können

Software-Lösungen

Computer-gestützte Systeme, die individuell auf die Belange der Praxis ausgerichtet sind, bieten eine weitere und moderne Möglichkeit der Anamnese und Dokumentation. Neben der persönlichen Patientendatenerfassung können Sie hier auch Behandlungsdaten ablegen, Therapieberichte und Spangenabrechnungen erstellen und Behandlungsbilder zur Dokumentation speichern. Ein Warenwirtschafts-, Kassen-, Abrechnungs- und Krankenversicherungskarten (KVK)-Einlesesystem sowie Formblätter zur HVO runden das System ab.

Das Kassensystem bietet nicht nur die abrechnungstechnische Grundlage, sondern ermöglicht es Ihnen in Einzelfällen auch, die Einkäufe des jeweiligen Kunden zu speichern. So können Sie u. a. genau verfolgen, wie lange ein Kunde mit der Größe des erworbenen Produkts auskommt, wenn er sich regelmäßig pflegt, und wann Sie wieder eine neue Größe empfehlen sollten. Manche Systeme bieten auch die Möglichkeit, Bonuskarten zu erstellen, die für die Bezahlung genutzt werden können. Auch Gutscheine können ggf. erstellt und ausgedruckt werden. Setzen Sie hier auf die Kombination aus stationär und mobil, sodass Sie auch unterwegs Zugriff auf Ihre Daten haben. Das Praxis-Team bedient und behandelt den Kunden. Es muss aber auch die „Anamnese- und Dokumentations-Systeme“ beherrschen. Das mag sich bei der Karteikartenführung noch einfach gestalten. Wenn jedoch mit einem kompletten elektronischen Verwaltungssystem gearbeitet wird, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter eine Spezialschulung erhalten. Diese sollte möglichst für alle gleichermaßen durchgeführt werden. Schließlich müssen alle fit sein in der Dateneingabe, der Datenverwaltung, der Rezepterstellung und Abrechnung. Nur so kann eine Praxis auf Dauer gut organisiert und erfolgreich geführt werden. Auch bei neuen Kollegen ist es wichtig, diese intensiv mit den Gegebenheiten der Praxis vertraut zu machen. Das bedeutet, dass sie auch in alle Systeme involviert sein müssen. Leider ist das oft nicht der Fall und so bekommen Kunden häufig Antworten, die alles andere als eine positive Visitenkarte für ein Unternehmen darstellen:

- „Das weiß ich nicht“
- „Das kann ich Ihnen leider nicht sagen“
- „Ich habe jetzt Pause, fragen Sie bitte meine Kollegin“
- „Ich bin noch nicht so lange da und kenne mich noch nicht in allen Bereichen aus“
- „Da müssen Sie meine Kollegin fragen“
- „Für diesen Bereich ist nur meine Kollegin zuständig“
- „Da muss ich erst die Chefin fragen, die ist aber heute gar nicht in der Praxis“

Ein echtes Team

Teamfähigkeit ist ein großes Wort. Und wenn sich ein Unternehmen „verbal“ als Team präsentiert, dann sollte es auch halten, was es verspricht. Team sollte nämlich keinesfalls bedeuten: T=toll, E=ein, A=anderer, M=macht's. Die Kommunikation untereinander muss stimmig sein. Wenn ein Teamkollege etwa keine passende Antwort parat hat, sollte gegenseitige Hilfe selbstverständlich sein. Kunden bemerken Unstimmigkeiten recht schnell, gerade wenn Kollegen „ungehalten“ miteinander umgehen. „Hast du es immer noch nicht verstanden?“ So etwas gehört z. B. hinter eine geschlossene Tür oder in die Pause, aber nicht in einen Dialog im Beisein des Kunden. *Ursula Maria Schneider*