Professionalisierung durch Prozesse: So managen Sie Ihre Mitarbeiter effizienter

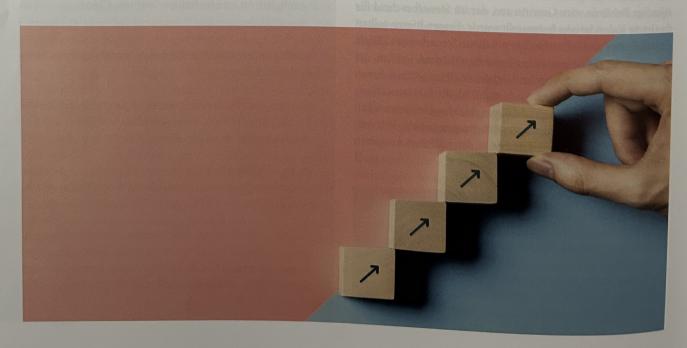
Wer alleine arbeitet, kann diesen Artikel getrost überspringen: Sie sind Ihr eigener Herr und der unanfechtbare Experte in Ihrem Praxisuniversum. Was aber, wenn Sie planen zu wachsen und Mitarbeiter einzustellen? Was, wenn Sie bereits Mitarbeiter beschäftigen und feststellen, dass Sie eine bunte Truppe mit vielen unterschiedlichen Talenten, Kenntnisständen und Vorgehensweisen haben?

reuen Sie sich! Studien zum Thema Diversität in Teams zeigen, dass heterogen zusammengesetzte Gruppen die besseren Ergebnisse in allen unternehmensrelevanten Bereichen erzielen: Kundenorientierung, Umsatz, Innovation, Entscheidungskraft und Anpassungsfähigkeit. Im Gesundheitswesen ist eine höhere Qualität der Patientenversorgung und ein besseres Outcome durch "Diversity Teams" messbar. Zugegeben, es handelt sich um Untersuchungen bezogen auf Geschlecht, Bildungsstand und kulturellen Hintergrund, die sich vielleicht nicht 1:1 auf die Podologie übertragen lassen. Nichtsdestotrotz stellen die individuellen, "diversen" Vorgehensweisen zur Lösung eines Patientenproblems eine Bereicherung des Wissens- und Erfahrungsschatzes einer Praxis dar.¹

Wenn individuelle Behandlungsstrategien ein Mehrwert in einer Praxis sind, weshalb sollten dann Prozesse standardisiert

werden? Zur Begriffsbestimmung: Mit einem Prozess ist ein Leitfaden für Therapieanwendungen gemeint. Podologiepraxen, die wiederkehrende Behandlungs- und Beratungssituationen in Leitfäden dokumentieren, gewinnen dadurch eine Checkliste zur Nutzung in verschiedenen Situationen. Vorlagen eignen sich z.B. als Erinnerungshilfe, um im Eifer des Gefechts wichtige Informationen für den Patienten nicht zu vergessen und sind hilfreich bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

¹ Vivian Hunt, Dennis Layton, Sara Prince: Diversity Matters. Mc. Kinsey Institute, February 2015. http://www.insurance.ca.gov/diversity/41-ISDGBD/GBDExternal/upload/McKinseyDivmatters-201501.pdf L.E. Gomez M.D., M.B.A. Patrick Bernet Ph.D.: Diversity improves performance and outcomes. Elsevier, Journal of the National Medical Association, August 2019 https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0027968418303584)



Vor- und Nachteile von Leitfäden

PRO

Können die Grundlage für ein QM bilden und mit der Praxis wachsen

Jedes Teammitglied soll zur Entwicklung beitragen (Partizipation und verbessertes Ergebnis durch Diversität). Die Einarbeitung ist einfacher und strukturierter. Neue Mitarbeiter können bereits vor Arbeitsbeginn in die Praxis-Abläufe hineinschnuppern.

Verhindern Missverständnisse durch Absprachefehler. Können durch Unterschrift aller Beteiligten als Dokumente zu Arbeitsgrundlagen (Dienstanweisungen) werden.

Checklisten verhindern Auslassungen in der vereinbarten Leistung (Qualität und Transparenz).

Die Leistung ist vergleichbar, egal wer sie erbringt. Therapeutenwechsel sind ohne Irritation möglich, Vertretungen unkompliziert.

Das Arbeiten nach Plan spart Zeit (reduzierte individualisierte Entscheidungen, abgekürzte Doku, geringere Fehlerquote).

CONTRA

Erfordert regelmäßige Wiedervorlage für Evaluierung und Anpassung.

Ein Wissenstransfer unter den Teammitgliedern ist notwendig (und nicht nur "Chefsache"). Das kostet Zeit und sorgt für Reibung.

Die Entwicklung wird dem Praxisinhaber nicht vergütet. Die monetäre Entschädigung durch die später eingesparte Zeit ist nicht genau messbar.

Gute Gründe dafür

Mindestens zwei Gründe sprechen für die Anwendung von Leitfäden: Die Erfahrung aller fließt in die Therapie jedes Einzelnen mit ein, das erhöht die Qualität der Behandlung. Zusätzlich entsteht keine Irritation beim Patienten, da bei Therapeutenwechsel vergleichbare Strategien angewendet werden. In wachsenden Mehr-Personen-Betrieben, wie sie durch steigende Vergütungen im Angestelltenverhältnis für die Podologie der Fall sein werden, sind unkomplizierte Behandlerwechsel bei Krankheit und Urlaub wünschenswert. Exklusive Patient-Therapeuten-Beziehungen werden aus organisatorischen Gründen eher abnehmen. Es tut allen Beteiligten gut, den Fokus auf die Therapie und nicht die Person zu legen.

Eine Ausgestaltung von Leitfäden ist keine reine Chefsache. Als Teambuilding-Maßnahme schafft die Entwicklung neben dem messbaren Ergebnis Raum für Austausch, Identifikation und Mitverantwortung unter den Teamkollegen. Eine Modifikation "über die Standardtherapie hinaus" bleibt jederzeit möglich, um Therapien individuell anpassen zu können.

Unsere Patienten werden kompetenter, gewinnen Fachwissen und werden handlungsfähiger, wenn über die Behandlungssituation hinaus Leitfäden als Merkblätter oder Hausaufgabenprogramme mitgegeben werden.

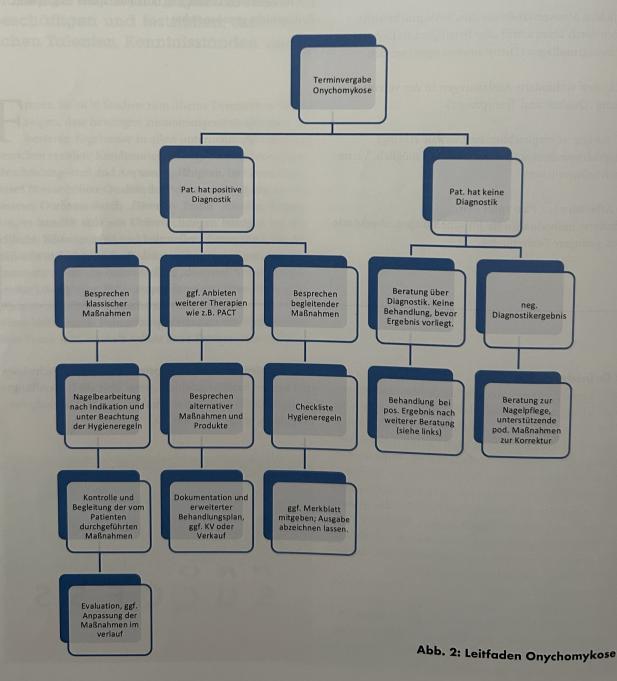




Zwei Beispiele für Behandlungs- und Beratungsleitfäden

Die Behandlung von Onychomykosen (Abb. 1) ist in der Podologie Tagesgeschäft; sie ist langwierig, frustrierend und oft erfolglos. Umso wichtiger sind einheitliche, realistische Vereinbarungen (Abb. 2), um eine konsequente, planvolle und zielgerichtete Behandlung zu erreichen. Diese Vorgehensweise fördert die Therapieadhärenz der Patienten, die in der Regel den wesentlichen Anteil am Behandlungserfolg ausmacht.

Abb. 1: Verdacht auf Onychomykose D1



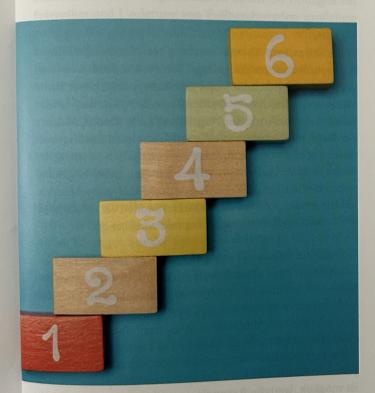
Leitfaden: Onychomykose / Diagnostik und Therapieplanung

Step 1:

Die erste (telefonische) Vereinbarung lautet: keine Behandlung ohne Diagnostik.

Diese Prämisse darf unter keinen Umständen umgangen werden. Eine zielführende Therapie setzt eine aktuelle Labordiagnostik voraus.

Dabei besonders wichtig: Die Beratung zur Diagnostik. Sie sollte Hinweise beinhalten, wie eine gesicherte Diagnosestellung erreicht werden kann: keine Desinfektion, kein Abschleifen, kein Nagelschnitt, keine Cremes/Lacke/Sprays mit antimykotischen oder desinfizierenden Wirkstoffen bis zum (Arzt-)Termin verwenden, um das Probenmaterial nicht zu sterilisieren. Ziel ist, möglichst viel betroffenes Material zur Diagnostik abnehmen zu können.



Step 2:

Für die Therapie gilt: Die systemische oder lokale Behandlung gibt der Arzt vor, die Begleitung der Therapie ist Podologensache. Die Kommunikation mit dem Patienten sollte klar sein, denn gute Beratung erfordert deutliches An- und Aussprechen der Details in patientengerechter Sprache und in patientengerechten "Arbeitspaketen". Beratung und medizinisches Fachwissen sind die Kernkompetenzen von Podologen und einer der Mehrwerte, die Patienten gezielt suchen.

Die vorliegende Aufzählung ist eine grobe Aufzählung ohne Anspruch auf Vollständigkeit, die Vorgehensweisen in den Praxen sind vielfältig und bis auf das bekannte "Abschleifen"

- Abschleifen bis auf das Nagelbett
- Ein Ablöseverfahren mit 40%iger Urea Salbe
- Modifiziertes Abschleifen aus medizinischen Gründen
- Behandlungen mit lokal wirksamen antimykotischen Lacken und Dermatika
- Anwendung von alternativen Heilmitteln und präventiven Begleitmaßnahmen
- Zusatzleistungen wie PACT / Klenz / Laser oder andere Verfahren
- Beratung zu flankierenden Hygienemaßnahmen, ggf. als schriftliche Checkliste
- Möglichst präzises gemeinsames Festlegen des mittel- und langfristigen Behandlungsplanes und der -dauer, um die Therapieadhärenz des Patienten im Behandlungsintervall zu erhöhen. Ein Beispiel: 6 Monate intensive Therapie nach dem Motto "Beschuss auf allen Fronten" (oder "voll auf die 12"- jeder andere aktivierende Appell ist ebenfalls geeignet), danach begleitende Therapie zur Nagelsanierung mit größeren Behandlungsabständen.
- · Aufklärung über die Erfolgswahrscheinlichkeit bzw. -unwahrscheinlichkeit, je nach vorliegenden limitierenden Begleitfaktoren.

Der letzte Punkt sollte professionell und ohne falsche Versprechen angegangen werden, um die Grenzen der externen podologischen Therapie aufzuzeigen. Nichts ist schlimmer und unfairer für alle Beteiligten als enttäuschte hohe Erwartungen und Frustration am Ende eines Behandlungszyklus.

VERSCHIEDENE BEHANDLUNGSLEITLINIEN ZUR ONYCHOMYKOSE:

https://dmykg.ementals.de/wp-content/uploads/2015/08/Onychomykose.pdf (Leitlinie zur Überarbeitung angemeldet, geplante Veröffentlichung 2020)

https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ddg.12689_suppl

http://www.gd-online.de/german/veranstalt/images2013/GD_Stellungnahme_Onychomykose_ Fassung_21.03%202013.pdf

Behandlung von eingewachsenen Nägeln

Ebenso wie Onychomykose zählt auch die Behandlung von eingewachsenen Nägeln zur Kernkompetenz von Podologen. Die Grundbehandlung ist sicher Basiswissen. Zusätzliche sinnvolle Begleitmaßnahmen können in einem Ersttermin, in dem Patienten nicht selten starke Schmerzen haben, angespannt sind oder gar kollabieren, zu kurz kommen oder auch vergessen werden. Hier hilft wiederum ein Leitfaden (Grafik rechts), der mit einer Checkliste auf Papier oder im Kopf abgehakt werden kann.

Step 1: Notfallversorgung

- Fotodokumentation
- Erstversorgung
- Inspektion und/oder Sondieren des Nagelfalzes, ggf. Haifischzähnchen entfernen
- Tamponieren

Step 2: Ätiologie

- Ursachenforschung: genet. Disposition, biomechanische Ursache/Fußfehlstellung, falsches Schuhwerk, falsche Nagelpflege, scharfkantige dünne Nagelstruktur, mechanische Reizung durch Druck der Nachbarzehen, Trauma, Verhornungsstörung, Onychodystrophie, Hyperhidrosis, Stoffwechselstörung oder Infektion?
- Beratung, wie die Ursache beeinflussbar ist
- Beratung zur richtigen Nagelpflege und zur Nagellänge , zum Schuhwerk und zur Fußfehlstellung.

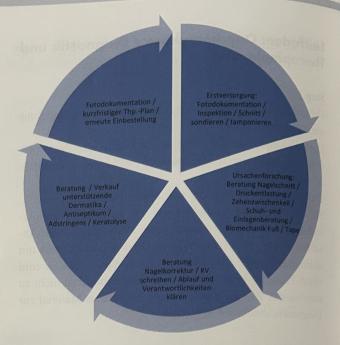
Step 3: weitere Maßnahmen

- Aufklären über Nagelkorrekturmaßnahmen, Vorgehensweise und ggf. Kostenvoranschlag
- Beratung über Begleitmaßnahmen zur Entzündungshemmung, zum Adstringieren oder Erweichen und zur Reizlinderung
- Druckschutz bei mechanischer Reizung (Zehenzwischenkeil bei lateralem Ung. inc. bei Jugendlichen)
- Tapen des Nagelfalzes
- Ggf. Wundversorgung
- Fotodokumentation

Am Ende der Einheit steht ein kurz- und mittelfristiger Therapieplan und ein erneutes Einbestellen zur Kontrolle.



Abb. 3: Unguis incarnatus mit Caro luxurians bei einem Teenager



Noch etwas zum Thema Beratung zur Nagellänge: Hier ist Kommunikationstalent gefragt! Ein Patient kann sich unter "richtigem Nagelschnitt" oder "zehenkuppengerechter Form" wenig vorstellen. Besser sind konkrete Beispiele, auch an den Händen demonstriert: die Nagelfalzen ("die Rinnen, in denen der Nagel nach vorne wächst"), sollen komplett mit Nagelmaterial ausgefüllt sein. Kann man die Nagelfalzen sehen, ist der Nagel zu kurz. Außerdem soll ein Streifen freier Nagelrand stehen bleiben, um die Zehenkuppe und das Hyponychium vor eindringenden Keimen durch Mikroläsionen zu schützen. So wird auch Onychomykoseinfektionen vorgebeugt.

Anhand der Fülle von Möglichkeiten wird deutlich, dass sich das Anlegen einer Checkliste, die auch mit dem Patienten geteilt werden kann, lohnt. Informationen gehen im Eifer des Gefechts nicht verloren, eine Übersicht über die möglichen Maßnahmen und Alternativen ist jederzeit über die Therapiesituation hinaus nachvollziehbar. Gleichzeitig erhöht sich die Kompetenz und Beratungsqualität jedes Behandlers im therapeutischen Team und ein unkomplizierter Therapeutenwechsel ist möglich, weil die Behandlungen auf der Grundlage vergleichbarer Standards erfolgen. Die Vorteile für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und für die vereinbarte Qualität der Arbeit der einzelnen Teammitglieder sind eine Entlastung für den Praxisinhaber.

Korrespondenzadresse:

Anja Stoffel
Podologin und sektorale Heilpraktikerin auf dem
Gebiet der Podologie
Im Sandfeld 13, 63791 Karlstein
info@fusspflege-karlstein.de
www.fusspflege-karlstein.de

S

Ir

be

La

uı

tä

M

pr

Au

hai

Na

för

de

ral be

Sp Sc

pie

Gu

K