

orientiert sich an den vorhandenen oder zu erwartenden Erregern und ist entsprechend für die Praxis auszuwählen.

Quelle: CoC Hygiene und Medizinprodukte: Leitfaden „Hygiene in der Arztpraxis“ (2019), S. 59 f.

Tipp: Diese und viele weitere Informationen rund um die Hygiene sind im Leitfaden „Hygiene in der Arztpraxis“ nachzulesen. Den papiergebundenen Leitfaden können Sie kostenfrei bei der KVSA bestellen. Die Online-Version steht als Download unter www.kvsa.de >> Praxis >> Vertragsärztliche Tätigkeit >> Qualität >> Hygiene und Medizinprodukte bereit.

Für Fragen rund um die Hygiene in der Arztpraxis können Sie sich an Christin Richter oder Anke Schmidt telefonisch unter 0391 627-6446 oder 0391 627-6435 oder per Mail an Hygiene@kvsa.de wenden.

Serie

Praxisorganisation und -führung

Förderung der Patientenorientierung

...weil Qualität
in der Praxis führt.



„Mit dem primären Ziel einer größtmöglichen Patientensicherheit sollen neben einer bewussten Patientenorientierung auch die Perspektiven der an der Gesundheitsversorgung beteiligten Akteure berücksichtigt werden.“ Dieses Ziel legt bereits die Präambel der Qualitätsmanagement (QM)-Richtlinie fest.

Die QM-Richtlinie beschreibt in Paragraph 3 Grundelemente des QM – darunter auch das Element „Patientenorientierung einschließlich Patientensicherheit“.

Möglicherweise konzentrieren sich in der Arztpraxis/ im MVZ bestimmte Patiententypen, Charaktere und Einstellungen, wie bspw. religiöse Überzeugungen, Lebensphasen, besondere soziale Faktoren oder Patienten mit Einschränkungen. Daraufhin lassen sich spezifische Angebote ableiten, wenn Bedürfnisse und Anliegen dieser Patientengruppen praxisintern analysiert werden.

Teambesprechungen – verschiedene Aspekte der Patientenorientierung beachten

In gemeinsamen Teambesprechungen sollten diese Patientengruppen und deren Anliegen analysiert werden. Dabei können u. a. folgende Fragestellungen besprochen werden:

- Altersgruppen der Patienten
- Akut oder chronisch kranke Patienten?

- Mehrfach erkrankte Patienten? Werden diese von mehreren Ärzten gleichzeitig behandelt und nehmen Dauermedikamente ein?
- Sind besondere Kommunikationsmöglichkeiten zu beachten?
- Patienten mit anderen kulturellen oder religiösen Hintergründen

Anschließend sollte gesammelt werden, welche Maßnahmen zur Patientenorientierung bereits umgesetzt werden und welche darüber hinaus sinnvoll wären. Es ist hilfreich, wenn alle Teammitglieder ihre individuellen Erfahrungen und Sichtweisen aus der Praxis einbringen und die Vorschläge diskutiert werden.

Beispiele für Maßnahmen der Patientenorientierung können sein:

- Kommunikationsregeln für das Patientengespräch, besonders in schwierigen Situationen (z. B. Notfälle, Beschwerden, Fehler, Angst)
- Dokumentationsregeln für die Einträge in der Patientenakte (keine voreingenommenen oder irrelevanten Angaben/Bemerkungen)
- Aufklärungs- und Anschauungsmaterial – auch für Kinder und Jugendliche
- Visuelle und akustische Informations- und Orientierungshilfen für ältere, seh- oder hörbehinderte Menschen
- Sprechzeitfenster für bspw. Teenager- oder Frauensprechstunden oder Abendprechstunden für Berufstätige

- Informationen und/ oder Kompetenztraining für das Team
 - zum Umgang mit Menschen mit einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung
 - zu Patientenrechten in Deutschland und ethischen Fragen

Gemeinsam erarbeitete Handlungsvorschläge

Die gemeinsam erarbeiteten Handlungsvorschläge sollten im Team besprochen werden und sind dann für das gesamte Praxisteam verbindlich. Bei der Umsetzung sollten sich die Mitarbeiter regelmäßig unterstützen und Rückmeldung geben und sich gemeinsam über ihre Erfahrungen austauschen.

Patienten über Einbeziehung informieren

Auch die Patienten sind über diese Einbeziehung zu informieren, an welchen Stellen von ihnen eine aktive Mitwirkung verlangt wird. Dabei geht es sowohl um rechtzeitige Terminabsagen bis hin zur wahrheitsgemäßen Information über Abweichungen von den Therapieempfehlungen.

Quelle: QEP, Kapitel 2.1.2 Patientenorientierung

Sie haben weitere Fragen zum Thema? Gern können Sie sich an Christin Richter telefonisch unter 0391/ 627-6446 oder per Mail unter Christin.Richter@kvsa.de wenden.