

OMK 1

Patientenbedienung



Zofingen, 4. und 5. September
Sandro Fraternali OSM

Sei nicht bestrebt ein erfolgreicher,
sondern lieber ein wertvoller Mensch zu werden

Albert Einstein



Inhaltsverzeichnis

Thema	Seite
Der Umgang mit Menschen/Kunden muss gelernt sein.....	3
Die 20 Regeln (Teil 1).....	4
Die 20 Regeln (Teil 2).....	5
Verkaufen heisst!.....	6
Untersuchung, Kundenbedienung.....	7
Kundenbedienung/Massnahmen.....	8
Fussabdruck/Trittspuranfertigen.....	9
Untersuchungs-Hilfsmittel.....	11
Kostenübernahme.....	12
Kostenbeteiligung (Tabelle).....	12
Fotodokumentation für die SVA.....	13
Reklamationen entgegennehmen.....	14
Bedienungsräume (mögliche Grundausstattung)	15
Allgemeines über Hygiene.....	19
Händedesinfektion (Anleitung).....	20
Persönliche Hygiene.....	22
Verband- und Wundkontrolle.....	24
Vorbeugende Behandlungsmöglichkeiten.....	28

Der Umgang mit Menschen/Kunden muss gelernt sein.

☞ „Lächle, und die Welt lächelt zurück!“ (Weisheit aus China)

Wer täglich mit Kunden zu tun hat, sollte rechtzeitig gelernt haben, mit ihnen umzugehen und Kunden für sich zu gewinnen. Es kommt beim Umgang mit Menschen natürlich darauf an, in welchem Verhältnis man zu Ihnen steht und ob sie uns bekannt sind.



Kommt jemand als Kunde zu uns, so spielen wir die Rolle des Gastebens und Dienstleistenden, der Kunde die des Königs. Diese Ausgangsposition sollten wir uns beim Verkauf und bei Dienstleistungen immer vor Augen halten, denn sie bestimmen in welcher Form wir die Gesetze des guten Tons und Benehmens auf unsere Berufstätigkeit übertragen.

Dabei geht es vor allem darum, den Kunden nicht nur für heute, sondern für die Zukunft zu gewinnen. Denn wir wollen ja auch morgen noch mit ihm Geschäfte machen. Zum Umgang mit Menschen gehört ausserdem noch die Fähigkeit, die Interessen von Betrieb und Kunden in Einklang zu bringen, d.h. sowohl den Kunden als auch den Betrieb mit unseren Diensten zufriedenstellen. Diese Grundeinstellung lässt sich in vielen kundenbezogenen Tätigkeiten gliedern.

20 Regeln zum erfolgreichen Umgang mit Menschen

Beim Aufstellen von Regeln für den richtigen Umgang mit Kunden sollten wir die folgende Aussage vor Augen halten:

„Je mehr es uns gelingt, den Kunden mit unserem Wesen und Verhalten positiv zu stimmen, desto grösser Erfolgchancen haben wir, zum Abschluss zu kommen.“

Die nachfolgenden Regeln sind keine Dogmen (festgelegte Lehrsätze), aber sich daran zu richten kann unsere Erfolgchancen erheblich steigern. Oft wird gegen diese Regeln sehr schnell und leichtfertig verstossen.

WICHTIG! Befolgt die Regeln aufrichtig! Ein Kunde erkennt, wenn die Freundlichkeit nicht aufrichtig ist.



Die 20 Regeln (Teil 1)

1. Begrüsse den Kunden, sobald er in Ihr Gesichtsfeld kommt, mit erkennbarer Hinwendung und nenne, wenn möglich seinen Namen.
2. Zeige dem Kunden deinen Respekt und halte im Gesprächsverlauf einen angemessenen Abstand (etwa einen Meter).
3. Trete dem Kunden freundlich und höflich entgegen und halte mit ihm weitgehend den Blickkontakt aufrecht. Sei bemüht, einen persönlichen Kontakt herzustellen.
4. Lass den Kunden durch Gestik, Mimik und Haltung Ihre persönliche Wertschätzung spüren und zeige ihm, dass du voll dienstbereit bist und dein Bestes gibst.
5. Achte darauf, dass die Sprache bezüglich Wohlklang, Lautstärke und Wortwahl angenehm und dem Kunden angepasst ist (Dialekt, Fachfremdwörter und Hörbarkeit).
6. Stelle, wenn ein Kunde kommt, sofort alle anderen Tätigkeiten ein. Dazu gehört auch das Gespräch mit Kollegen. Es kommt vor, dass Kunden bestimmte Gestikulationen oder Gelächter von Dir mit Kollegen falsch verstehen, auf sich beziehen und Verärgerung zeigen.
7. Schaffe für den Kunden/Patienten ein angenehmes Umfeld, so dass er bequem stehen (bzw. sitzen), gut hören und die Angebote gut beurteilen kann.
8. Biete dem Kunden soweit dies möglich ist Komfort und Bequemlichkeit. Dazu gehören zum Beispiel das Abnehmen von Tragtaschen, Schirm und Garderobe, das Platzbieten, das Bereitstellen von Zeitungen/Zeitschriften oder Fachlektüre, sofern eine Wartezeit notwendig ist.
9. Gib dem Kunden auch das, was er ausser der Ware und der Dienstleistung wünscht, nämlich Anerkennung und Wertschätzung. Stimme dem Kunden bei seinen (erfüllbaren) Wünschen, Geschmacksäusserungen und Lebensansichten zu und hüte Dich vor kritischen Äusserungen.
10. Entwickle dadurch ein angenehmer Geschäftsfluss, indem Du Dich positiv und gut gelaunt zeigst, flott und offen auftrittst, Deine Dienstbereitschaft anbietest und aufmerksam bist. Denn; eine gute Stimmung überträgt sich leicht auf den Gesprächspartner! ☺

Die 20 Regeln (Teil 2)

11. Bevorzuge nicht einen einzelnen Kunden im Beisein anderer, sondern spreche jeden in seiner Art individuell, aber im Vergleich zu anderen gleich freundlich und gleichrangig an.
12. Begegne dem Kunden mit Takt, guten Manieren und geschultem Benehmen und zeige Höflichkeitsgesten, die natürlich und echt wirken.
13. Höre dem Kunden aufmerksam zu und versuche, die echten Wünsche und Interessen zu ermitteln, so dass du dich bei der Beratung darauf einstellen kannst.
14. Gehe auf das Wesen des Kunden ein und versuche nicht, ihn durch irgendwelche Aufdringlichkeit zu beeinflussen. Lasse ihn nach der Beratung allein entscheiden.
15. Achte darauf, dass du in der Beratungsphase den Kunden hinreichend am Gespräch teilhaben lässt. Der Kunde möchte auch seine Gedanken und Meinungen äussern. Trete im Gespräch möglichst weit zurück, so dass der Kunde im Mittelpunkt steht.
16. Bedanke dich beim Kunden, wenn er dir Vertrauen schenkt und auf Deinen Rat eingeht.
17. Wende beim Kunden die gebotene Geduld auf und zeige Verständnis dafür, wenn er sich nicht so schnell entscheiden kann, denn es gibt Kunden, die von Natur aus unentschlossen und unsicher sind. Das muss akzeptiert werden.
18. Sprich den Kunden im Verlauf eines Beratungsgesprächs gelegentlich wieder mit seinem Namen an. Das erhöht sein Selbstbewusstsein.
19. Erweise dem Kunden auch ausserhalb des Geschäfts die nötige Aufmerksamkeit und Ehrerbietung, denn darüber freut er sich. Schliesslich kann man beim Kunden nicht einen Strich zwischen Dienst und Privat ziehen.
20. Achte darauf, dass ein Kundengespräch möglichst von niemandem gestört bzw. unterbrochen wird, denn der Kunde hat, wenn du ihn bedienst absolute Priorität.
Bei unausweichlichen Störungen solltest du Dich dafür entschuldigen.
Und danke dem Kunden für seine Geduld.

Verkaufen heisst: dem Kunden zu helfen, das zu bekommen was er braucht und ihm dabei ein gutes Gefühl zu vermitteln. Vor, während und nach dem Kauf.

4 goldene P-Regeln für den Kunden

- ◇ Price (Preis)
- ◇ Pleasure (Vergnügen)
- ◇ Profit (Gewinn)
- ◇ Peace (Frieden/Zufriedenheit)

4 goldene M-Regeln für Verkäufer

- ☞ man
- ☞ muss
- ☞ Menschen
- ☞ mögen

Die Frage ist....

- Was will der Kunde?
- Was kann ich bieten?



Verkaufsgespräche können nicht auswendig gelernt werden.

Es gibt aber 6 Schritte die man grundsätzlich befolgen kann:

1. Annähern: Den Kunden erzählen lassen was er will oder was ihn schmerzt.
2. Befragen: Effektive Bedürfnisse abklären
3. Vorführen: Lösungsmöglichkeiten, Ideen aufzeigen
4. Festigen: Das Produktgefühl beim Kunden wachsen lassen

Einwand Checkliste: + Vorteile - Nachteile

5. Verhandeln / Preis:
6. Terminieren der Abgabe oder des Versandes des Produktes.

Der Feind des Verkäufers ist Angst (fehlendes Selbstvertrauen). (Angst vor dem Ungewissen, Erwartungen nicht erfüllen).

Untersuchung, Kundenbedienung

WER?	Ist der Patient: <ul style="list-style-type: none"> • Auftreten • Gewicht • Beruf • Umfeld usw.
WAS?	Hat der Patient: <ul style="list-style-type: none"> • Schmerzen • Krankheiten • Probleme usw.
WIE?	Löse ich den Fall <ul style="list-style-type: none"> • Wahl der Versorgung • Einlagen • Schuhzurichtungen • Spezialschuhe • Serienschuhe • Massschuhe
WARUM?	Grund der Lösung <ul style="list-style-type: none"> • Funktionell • Kosmetisch

<u>Beratung</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kontaktaufnahme mit dem Patienten, Gesamteindruck ✓ Gangbild ✓ Verordnung lesen ✓ Mögliche Versorgung besprechen ✓ Zeit- und Kostenaufwand
Anmessen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aufzeigen von Anmesstechniken ✓ Trittspur ✓ Wachsfolie ✓ Schaum ✓ Abformmassen ✓ Gips etc.
Dossier	Erstelle ein Dossier für: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Schuhzurichtungen ✓ Einlagen ✓ Orthopädischen Mass-Schuhen ✓ Orthopädischen Serienschuhen ✓ Orthesen/Prothesen
Befund/ Krankengeschichte	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gezielte Fragen ✓ Beobachtungen

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abtasten ✓ Messen <p>Alle Daten nach vorgegebenem Schema aufnehmen.</p>
Dokumentationen	<p>Zusätzliche Hilfsmittel wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Röntgenbilder ✓ Fotos ✓ Digitalaufnahmen ✓ Videoaufnahmen
Konstruktionszeichnungen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seitenprofile ✓ Frontansicht ✓ Ausmesstechniken
Verordnungen Abgrenzungen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lesen vom Rezept ✓ Interpretieren von Röntgenbildern ✓ Interpretieren von Verordnungen ✓ Lösungen aufzeichnen ✓ Schuhzurichtungen ✓ Einlagen ✓ Mass-Schuhe ✓ Serienschuhe ✓ Orthesen/Prothesen

Kundenbedienung / Massnehmen

Material, Werkzeuge und Geräte:

- ✓ Massstuhl
- ✓ Trittspurapparat
- ✓ Trittspur/Massblätter, evtl, weitere Formulare (Kundenkarten/Dossiers)
- ✓ Massband (Stich/Millimeter)
- ✓ Evtl. Tastzirkel, Zehenhöhenmass, Winkelmesser
- ✓ Kork- oder Holzplättchen in verschiedenen Dicken (Verkürzungsausgleich)
- ✓ Muster oder Umrisszeichnung als Vorlagen für Spitzenformen
- ✓ Schuhmodelle als Zeichnung, Abbildungen oder aus Katalogen
- ✓ Probeleder- und Futtermuster
- ✓ Diverse Muster für Sohlenmaterial
- ✓ Bleistiften, Fettstifte, Lippenstifte, weisse Kreide
- ✓ Schuhlöffel
- ✓ Puder in Dose, Desinfektionsmittel, Sterillium

Massnahmen

- Empfang und Begrüssung des Patienten
- Begleitung zum Arbeitsplatz
- Erste Kontrolle des Gehens
- Absitzen lassen (Stuhl mit Seitenlehne für Arme)
- Bereitstehen um bei allfälliger Unsicherheit dem Kunden beistehen zu können.

Nicht jeder Kunde zieht seine Schuhe und Strümpfe gerne vor anderen Kunden aus. Deshalb ist es wichtig, eine separate „Anmess-Kabine“ zu gestalten.

Personalien aufnehmen:

- ✓ Name
- ✓ Vorname
- ✓ Geburtsdatum
- ✓ Adresse
- ✓ Telefonnummer
- ✓ Zuweisender Arzt
- ✓ Versicherung und Versicherungsnummer
- ✓ Evtl. Weiter Angaben zur Person

Arztrezept lesen – Kunde erzählen lassen.

Befragung über Behinderung: Invalidität? Unfall?

Begutachten auf Deformation, Abnützung und Schweissmarken im Schuh usw.

Fussabdruck / Trittspur anfertigen

- ↪ Der Kunde sitzt, Trittspurapparat und Massblatt vorbereiten, Fuss richtig auf die Gummimatte setzen.
- ↪ Bein im Winkel von ca. 90 Grad zum Boden (Füsse müssen beim normalen Sitz den Boden ohne weiteres berühren, andernfalls z.B. bei kleinen Leuten und Kindern etwas unterlegen, wenn der Stuhl in der Höhe nicht verstellbar ist).
- ↪ Fuss oder Füsse mit Händen umfassen und den Kunden aufstehen lassen, evtl. unter Mithilfe einer Drittperson (wichtig bei alten Leuten).
- ↪ Umriss mit geeignetem Werkzeug anreissen, Gerät immer senkrecht halten.
- ↪ Seitlich der Ferse beginnen
- ↪ In einem Zug Ferse umfahren, nicht andrücken, nur anlegen
- ↪ Fuss wieder fassen und den Kunden absitzen lassen
- ↪ Fuss wegheben

Während der Herstellung der Trittspur müssen die Füsse Patienten parallel stehen, der Kunden steht gerade und nach vorne. Es ist notwendig den Patienten vor der Trittspurabnahme zu instruieren.



Füsse untersuchen	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Gelenkbeweglichkeit; (Sprunggelenke, Mittelflussgelenke, Zehengelenke) <input checked="" type="checkbox"/> Druckstellen und Schielen feststellen <input checked="" type="checkbox"/> Eventuell den Kunden mit und ohne Schuhe gehen lassen (Strümpfe aus hygienischen Gründen anlassen) <input checked="" type="checkbox"/> Gang kontrollieren <input checked="" type="checkbox"/> Stand kontrollieren <input checked="" type="checkbox"/> Stand kontrollieren auch einseitiger Fuss-Stand <input checked="" type="checkbox"/> Fortwährend Notizen machen <input checked="" type="checkbox"/> Nach Fussberatung und Kontrolle der Trittspuren endgültigen Diagnose stellen und den Kunden über zu treffenden Massnahmen und die daraus entstehenden Kosten aufklären. <input checked="" type="checkbox"/> Aufklären ob: Einlagen, Schuhzurichtungen Mass-Schuhe
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unterdessen zieht der Patienten die Strümpfe oder Socken wider an.

- Massnahmen immer mit Socken oder Strümpfe im Sitzen
- Fuss auf Massblatt (Trittspur) aufsetzen
- Umriss mit senkrecht gehaltenem Stift anreissen
- Abklären ob immer dieselbe Sockenart oder Strumpfdicke getragen wird

Untersuchungshilfsmittel :

	<p><u>Stimmgabel:</u> Zur Messung der Tiefen-Sensibilität. Bei neuropathischen Erkrankungen.</p>
	<p><u>Goniometer:</u> Zur Messung der Beweglichkeit von einzelnen Gelenken.</p>
	<p><u>Beckenwaage:</u> Zur Messung vom Beckenschieftand.</p>
	<p><u>Monofilament:</u> Zur Messung der Oberfläche-Sensibilität.</p>



Kostenübernahme

Zu den Aufgaben in der Patientenberatung, gehört auch das Aufklären über Kostenübernahme der zu leistenden Arbeit:

- Von Seite der Versicherungen?
- Eigenanteil/Selbstbehalt?

Auf der folgenden Seite, findest Du eine Tabelle für eine leichte Übersicht der Versicherungen und Hilfsmitteln welche in einem OSM betrieb hergestellt werden.

Kostenbeteiligung durch Sozialversicherungen – Übersicht

	IV					SUVA / UV				MV				AHV					KK					
	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Selbstbehalt Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Selbstbehalt Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Selbstbehalt Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Selbstbehalt Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen
Orth. Schuheinlagen nach Mass	*	Ja	1. J = 2 > 2. J = 1	.	✓	.	✓	1. J = 2 > 2. J = 1	.	✓	?	?	?	?
Orth. Schuhzurichtungen	✓	1. J = 4 > 2. J = 2	.	.	.	✓	2	.	✓	.	✓	2	.	✓	?	?	?	?
Orth. Spezialschuhe	✓	2	Erwa: 120.- Kind: 70.-	✓	70.-	✓	2	ab 3. Paar Erwa: 120.-	.	.	✓	2	ab 3. Paar 120.-	?	?	?	?
Orth. Serienschuhe	✓	2	Erwa: 120.- Kind: 70.-	✓	70.-	✓	1. J = 2 > 2. J = 1	ab 3. Paar Erwa: 120.-	✓	.	✓	2	ab 3. Paar 120.-	✓	.	✓	1 alle 2 J	25%	.	.	?	?	?	?
Orth. Mass-Schuhe	✓	2	Erwa: 120.- Kind: 70.-	✓	70.-	✓	1. J = 2 > 2. J = 1	ab 3. Paar Erwa: 120.-	✓	.	✓	1. J = 2 > 2. J = 1	ab 3. Paar 120.-	✓	.	✓	1 alle 2 J	25%	.	.	?	?	?	?
Orthesen / Prothesen	✓	1	.	✓	.	✓	1	.	✓	.	✓	1	.	✓	.	✓	✓	1	?	.

** Wird von der IV als Ergänzung einer ebenfalls von der IV finanzierten medizinischen Massnahme übernommen.
PG: Nur bei pathologischer Gangart, braucht spezielle Verfügung.

Fotodokumentation für SVA

Nebst dem Kostenvoranschlag verlangt die SVA in einigen Kantonen auch eine Fotodokumentation und das Podogramm vom Patienten.

Auf der Fotodokumentation sollen folgende Ansichten der Füße der Patienten sichtbar sein.



Füsse frontal ventral: gerade



Füsse frontal: rechter Fuss nach lateral



Füsse frontal: linker Fuss nach lateral



Füsse frontal dorsal: gerade



Füsse frontal dorsal: in Zehenspitze

Reklamationen entgegennehmen

☞ *Der Pessimist sieht in jeder Chance ein Problem,*

der Optimist sieht in jedem Problem eine Chance.

Horst Tappert

Reklamationen haben die positive Eigenschaft, dass wir auf Mängel unserer Arbeit aufmerksam gemacht werden. Oft handelt es sich aber auch nur um ein Missverständnis zwischen Verkäufer und Kunde.

Wenn der Kunde nun einen Fehler bemängelt, kann man die folgenden Schritte folgen.

☞ Zuhören

Gib deinem Gesprächspartner die Möglichkeit, sich ganz auszusprechen. Vielleicht kennst du den Vorfall bereits.

Vielleicht weisst du auch, weshalb etwas schief gegangen ist – hör trotzdem aufmerksam zu.

Menschen haben das Bedürfnis, sich mitzuteilen. Hole weitere Informationen durch Fragen.

☞ Nehme Anteil an den Sorgen deines Kunden

Sage „es tut mir leid“ oder bitte um Entschuldigung. Die Aussage „es tut mir leid“ ist keine Demutsbezeugung. Sie zeigt dem Kunden das wir ihn ernst nehmen und wir uns darum kümmern werden den Fehler zu beheben.

Bei einer Reklamation ist nicht nur die Erledigung wichtig, sondern auch das Verständnis für die Aufregung und die Unannehmlichkeit, die der Kunde hat oder hatte.

Schiebe beim Entgegennehmen einer Reklamation nie die Schuld auf irgendwelche Personen oder Umstände. Suche keine Ausrede oder Begründungen.

Und erschlage den Kunden nicht mit logischen Argumenten.

☞ Kläre den Vorfall

Stelle folgende Fragen:

WAS ist passiert?

WANN ist es geschehen? Wann wurde es bemerkt?

WO ist es geschehen?

WIEVIEL Wie gross ist der Schaden?

Wenn du den Tatbestand kennst, suche nach einer Lösung. Mach jedoch keine unrealistischen und voreiligen Versprechungen.

✎ Vereinbare die zu ergreifende Massnahmen

Lege fest, was in der Folge unternommen wird. Notiere das Vorgehen, und versuche auch, Name und Termine anzugeben. Gebe konkrete Angabe. Zeigen, dass du Dir Notizen über die zu ergreifenden Massnahme gemacht hast. Du vermeidest dadurch unnötige Diskussionen um scheinbar gemachte Versprechungen.

✎ Die Reklamation als Chance nützen

Chance heisst – günstige Gelegenheit das Glück zu vergrössern. Werbung machen in der Art, wie die Reklamation erledigt wird.

✎ *Den größten Fehler, den man im Leben machen kann, ist, immer Angst zu haben, einen Fehler zu machen.*

Dietrich Bonhoeffer

Bedienungsraum (mögliche – Grundausstattung)



Helle, saubere und modern
eingeriichtete Räumlichkeiten
wirken einladend.



Räumlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> ✓ heller, gemütlicher Raum ✓ Fenster für Sonnenlicht und gute Sauerstoffzufuhr ✓ Vorhänge und Gardinen ✓ Bilder an den Wänden
Mobilar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Podest mit Mass-Stuhl ✓ Arbeitsstuhl und Arbeitstisch ✓ 2-3 Stühle für Begleitung vom Patienten ✓ Garderobe ✓ Spiegel (wenn möglich Ganzkörperspiegel) ✓ fließendes Wasser (evtl. mit Gipsabscheider) ✓ Fuss-Lavabo ✓ Schränke ✓ Regale (mit Ausstellungsstücke. z.B. Einlagen, Mass-Schuhe, Fuss- und Skelettmodelle, div. Hilfsmittel) ✓ PC/Scanner/Drucker ✓ Röntgenbild-Betrachter
Hilfsmittel (Werkzeug)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Schreibzeughalter ✓ Digitalkamera ✓ Zeitschriften / Illustrierte /Literatur ✓ Flächen- und Händedesinfektion ✓ Einweghandschuhe (Latex) ✓ Trikoschläuche ✓ Gipsbinden ✓ Gipsschere, -Messer ✓ Kork- oder Holzplättlis ✓ Schuhlöffel ✓ Beckenwaage ✓ Hand- und Frottiertücher ✓ Papier-Reinigungstücher ✓ Schreibzeug auch Fett-, Filz-, Farbstifte ✓ Dossiers und Unterlagen ✓ Wunddesinfektionsmittel ✓ Verbandsmaterial (Pflaster, Tupfer, Binden, Gaze) ✓ Haushaltfolie (fürs Isolieren beim gipsen und zur Wundabdeckung) ✓ Quickssocks ✓ Kupfer- od. Ortholenschutz (gipsaufschneiden) ✓ Lippenstift ✓ Klebeband ✓ Leder-, Schäfte- u. Modellmuster für Mass-Schuhe ✓ Seife



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Schere ✓ Trittspurapparat mit Papier und Tintenrolle ✓ Masswinkel
Pflegemittel zur Ansicht	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fusspflegemittel (Deo, Bad, Salbe usw.)
Hilfsmittel zur Ansicht	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fuss-Schutz (Hammerzehenkissen, Hüneraugenschutz, Zehenstrecker, Hallux-Valgus-Nachtschienen usw.)
Ansichtsmaterial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fachbücher ✓ Diverse Prospekte über Orthesen, orthopädische Spezial- und Serienschuhe und sonstige Hilfsmittel
Kinderecke	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puzzle, Spielzeug, Kinderbücher usw.

Allgemeines über Hygiene

Unter Hygiene verstehen wir alle Massnahmen, welche den Patienten und seine Umwelt sowie das Personal vor Einflüssen von krankmachenden Keimen (Mikroorganismen) schützen, dazu gehören Hygienemassnahmen sowohl zum Schutz des Kunden (Patienten) und als auch für das Personal.

- Mikroorganismen sind mit dem blossen Auge nicht sichtbar – und doch sind sie überall vorhanden.
- Die gesunde Haut ist dicht besiedelt mit Mikroorganismen, wie Bakterien und Pilzen, die einen natürlichen Bestandteil der Hautoberfläche darstellen und als Hautflora zusammengefasst werden.
- Sie stellen eine wichtige Voraussetzung dar, um die Haut selbst und den Organismus als Ganzen vor pathogenen Keimen zu schützen.
- Wenn die Haut als Grenzorgan zur Außenwelt intakt ist und damit ihrer Barrierefunktion nachkommen kann, stören diese Keime nicht, machen nicht krank und sind aus mehreren Gründen ausgesprochen nützlich.
- So unschädlich die Keime für uns auch sein mögen, sind sie auf mikroskopischer Ebene aggressiv darum bemüht ihr Revier zu verteidigen

Wenn ein Krankheitserreger in den Körper eindringen will, muss er sich zunächst einmal mit diesen „Türstehern“ herumschlagen. Nur wer sich gegen die Standort Flora (natürliche Hautflora) behauptet, kann tiefer eindringen.

- Alle Körperöffnung wie Nase, Mund, Ohren, Blasen- und Darmausgang, Vagina, aber auch Wunden (nicht intakte, spröde Haut können zu Eintrittspforten werden.
- Keime brauchen einen Zwischenträger zur Übertragung z.B. unsere Hand, Staub, Wasser und eine Eintrittspforte in den Körper.
- Die hygienische Händedesinfektion ist die wichtigste Maßnahme zur Verhütung von Krankenhausinfektionen. Sie dient sowohl dem Schutz des Patienten als auch dem eigenen Schutz.



Händehygiene: wie, wann und warum?	
Warum?	Dient der Unterbrechung der Kontaminationskette – weitergeben der Keime von Mensch zu Mensch
Wer?	Jeder Mitarbeiter, der mit Kunden (Patienten) zu tun hat. Händedesinfektion auch nach dem Ausziehen von Einmalhandschuhen nötig (Keimbildung in den Handschuhen durch Handschweiss)
Wie?	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Entnahme von ca. 3ml, eine hohle Hand voll, durch Betätigung des Spenders mit dem Handgelenk ☞ Benetzung der Hand und Verteilung nach Plan (angefügt), 30 Sek. bis zum völligen Eintrocknen des Mittels. ☞ Desinfektionsmittel nicht in nasse Hände geben. ☞ (Verdünnungseffekt, Hautirritationen) ☞
Wichtig	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fingernägel sind kurz und sauber und gepflegt ☞ Auf Schmuckringe sollte verzichtet werden (Keimablagerung unter dem Ring) ☞ Auf eine gute Hautpflege achten (nur eine intakte Haut ist desinfizierbar).
Wann?	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Vor und nach Kundenkontakt (Patientenkontakt) zum Schutz des Kunden vor Infektionserregern an den Händen des Personals. <p>Vor und nach Höflichkeits- und Berührungsgesten: Händeschütteln</p>
Hautpflege	☞ Hautpflege vor Arbeitsbeginn und in Pausen und am Feierabend
Händewaschen	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Bei sichtbarer Verschmutzung – nicht routinemässig ☞ Kein heisses Wasser, sondern mässig warmes Wasser verwenden (Verletzung der natürlichen Hautflora) ☞ Händedesinfektion und Händewaschen nicht kombinieren – Händedesinfektion ist der Waschung vorzuziehen ☞ Wenn kombinieren dann zuerst Desinfektion danach waschen

Gesunderhaltung der Haut



Schutz

Vor und während der Arbeit

Pflege

- In der Freizeit
- Vor grösseren Pausen
- Nach Arbeitsende



Durchführung der Händedesinfektion

- Evtl. vorhandenen Handschmuck ablegen.
- Ca. 5 ml in die trockne, hohle Hand.
- Mittel 30 Sek. lang einreiben
(bei Hep. A oder Noro 60 Sek.)
- Hände müssen über die gesamte EWZ **feucht** gehalten werden.
- Handrücken, Nägel und Nagelfalze, Fingerzwischenräume, Daumen und Handgelenk einbeziehen.



■ teilweise nicht erfaßte Bereiche
■ häufig nicht erfaßte Bereiche

Keimarme Hände

Durchführung der Händedesinfektion



Persönliche Hygiene

Auch in unserem Beruf ist es unerlässlich vor unseren Patienten und Kunden, gepflegt und sauber aufzutreten. Das gilt für die persönliche Hygiene wie auch unsere Arbeitskleidung.

Unser Auftreten ist für den Patienten ein wichtiger Hinweis wie wir unsere Arbeit ausführen.

Körperpflege	✓ Täglich baden oder duschen
Hygienischen Händehygiene : Wie bereits beschrieben	
Hände waschen	✓ Vor und nach jeder Patientenbehandlung
Hände desinfizieren	✓ Vor und nach jeder Patientenbehandlung (durch die Anwendung eines Händedesinfektionsmittels können keime unschädlich gemacht werden. Hände waschen ist nicht ausreichend!!!)
Handpflege	Handcrème (Schutz und Pflege) benutzen, um eine intakte Haut zu erhalten
Fingernägel	✓ sauber, kurz und rund geschnitten
Arbeitskleidung	✓ regelmässiger Wechsel, sauber und gebügelt

Fuss-Hygiene

Fusspflege	✓ Täglich Fusspflege, spezielle Pflege bei Haut - veränderungen, Anwendung von Pflegemitteln, Indikationen zur Zuweisung an Podologin
Verbandstechniken	✓ Zehenverbände, Vorfussverbände, Fussverbände, Entlastungsverbände, Materialwahl
Fussgymnastik	✓ Täglich Fuss-Gymnastikübungen, Stärkung der Muskulatur, Förderung der Durchblutung, Fuss- und Beinmassage

Infektionen

- Dringen krankheitserregende Keime in den Körper ein, kann dies zu einer Infektion führen, indem die Erreger sich dort niederlassen und vermehren.
- Eine Infektion kann örtliche (Entzündungen) oder allgemeine Krankheitserscheinungen (Infektionskrankheiten) verursachen. Sie kann auch ohne äußere Zeichen als stumme (latente) Infektion verlaufen.

Die Infektion tritt in der Regel in einem bestimmten Zeitintervall: Inkubationszeit = Zeit vom Eindringen der Keime bis zum Ausbruch der Krankheit.

- Patienten befinden sich oft in einem reduzierten Allgemeinzustand (immunsupprimiert) und sind daher Infektionen gegenüber weniger widerstandsfähig.
- Eine Infektion bedeutet für den Körper des Patienten eine zusätzliche Belastung und sollte vermieden werden.
- Auch in unserem Beruf besteht die Gefahr einer Infektion

Verband- und Wundkontrolle

Zweck	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entfernung der Wundauflage 2. Kontrolle der Wundheilung 3. Desinfizieren des Wundbereiches
Prinzipien	Beim Wechseln des aseptischen Verbandes sind alle Massnahmen zu treffen, um bereits in der Wunde vorhandenen Bakterien zu bekämpfen und deren Verschleppung zu verhindern sowie die Wundheilung zu unterstützen.
Wundkontrolle	Bei jedem Verbandwechsel sind Patient und Wundgebiet gut zu beobachten: Rötung, Schmerz, Schwellung und Übererwärmung sind Zeichen einer beginnenden Infektion. Sie müssen frühzeitig erkannt und dem behandelnden Arzt gemeldet werden.

Aseptischer Verband

Begriff **Asepsis** gemäss medizinischem Wörterbuch:

1. Keimfreiheit
2. Herbeiführen von Keimfreiheit (Sterilisation)

Syn: Aseptik; Sterilisation keimfrei machen

(Quelle: Springer Wörterbuch Medizin)

Material	<ul style="list-style-type: none"> • Desinfektionslösung für die Hände • Handschuhe • Abfallsack aus Plastik • Sterile Tupfer/Wattestäbchen • Verbandsscheren • Sterile Pinzetten • Reinigungslösung • Desinfektionslösung für die Wunden • Sterile Gazekompressen • Gazenbinden • Heftpflaster
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Vorgehen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hände waschen ○ Material bereitstellen ○ Hände desinfizieren ○ Heftpflaster mit Hilfe eines Benzintupfers ablösen ○ Wundbenzin (Achtung. Benzin trocknet die Haut stark aus) ○ Unsterile Einmalhandschuhe anziehen ○ Verband entfernen ○ Handschuhe ausziehen ○ Wunde kontrollieren ○ Händedesinfektion ○ Neue unsterile Einmalhandschuhe anziehen ○ Wundumgebung reinigen und desinfizieren: ○ Mit neuer sterile Pinzette und sterilem Tupfer Wunde mit Desinfektionslösung spiralförmig von innen nach aussen desinfizieren, dabei nur einmal über dieselbe Stelle fahren. ○ Sterile Gazekompressen mit steriler Pinzette auflegen. ○ Handschuhe ausziehen, HD ○ Äusseren Verband anlegen ○ Hände desinfizieren ○ Gebrauchsgegenstände reinigen und desinfizieren.
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Septischer Verband

Begriff **Sepsis** gemäss medizinischem Wörterbuch

Sepsis, pl. Sepsen; durch das Eindringen von Erregern in die Blutbahn (Septikämie) verursachte Generalisierung einer Erkrankung mit meist hohem intermittierendem Fieber, Schüttelfrost, beeinträchtigtem Allgemeinbefinden, weicher Leber und Milzschwellung und Zeichen toxischer Organschädigungen; Syn: Blutvergiftung

(Quelle: Springer Wörterbuch Medizin)

Material	<ul style="list-style-type: none"> ● Desinfektionslösung für die Hände ● Gummihandschuhe ● Abfallsack aus Plastik ● Sterile Tupfer/Wattestäbchen ● Wundbenzin ● Verbandsscheren ● Sterile Pinzetten ● Reinigungslösung ● Desinfektionslösung für die Wunden ● Sterile Gazekompressen ● Gazebinden ● Heftpflaster ● Evtl. Schutzkleidung ● Einmalhandschuhe
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Für einen korrekten Wundverband ist es wichtig den Zustand der Wunde zu beachten: ist die Wunde feucht, trocken oder blutet sie?

Wundverbände gehen von Schnellverband (Pflaster, über Gaze oder Schaumstoff)

Im Schuh empfiehlt es sich ein Verband der auf der Haut klebt um Scherkräfte zu vermeiden. Wie z.B.: Coloplast-Produkte



Aseptischer Wundverband

- ◇ Verbandmaterial und Instrumente sind steril
- ◇ Direkte Wundabdeckung und Verbandstoffe sind steril – bei einer zusätzlichen, anderen Abdeckung wie z.B. Mefix muss diese nicht sterilisiert sein.
- ◇ **Keine Salben anwenden**
- ◇ Desinfektion farblos, oder Ausspülung mit Ringer Kochsalzlösung

Antiseptischer Wundverband

- Antiseptikum: flüssig reicht, aber auch Salbe dazu geht in Ordnung
- Freie Verbandswahl, sauber und hygienisch

Arbeitsplatz

- ❖ Arbeitsfläche desinfizieren
- ❖ Material bereitstellen
- ❖ Handschuhe kurz vor dem Verband anziehen
- ❖ Abfallbehälter sollte in der Nähe sein
- ❖ Evtl. Schoss-Tuch

Vorbeugende Behandlungsmöglichkeiten

Fussgymnastik:

Es gibt viele Übungen um die Fussmuskulatur zu stärken. Es wird empfohlen, dass die Übungen von einem Physiotherapeuten oder einem Arzt.

Hier zwei Übungen

<p>Die Zehen heben und sie wieder senken, stärkt die dorsale Fussmuskulatur</p>	
<p>Auf dem Fussballen stehen und in dieser Haltung einige Schritte zu gehen, stärkt die Plantare Fussmuskulatur.</p>	

Podologie :

Der Podologe/die Podologin pflegt die Füße aufrecht, indem er den Fuss sorfältigt reinigt. Er schneidet die Nägel, entfernt die Hühneraugen, Schwielen und andere hyperkeratotische Teile ("Corneas"), behandelt eingewachsene, mykotische Nägel.



quelle: <http://identica.name>

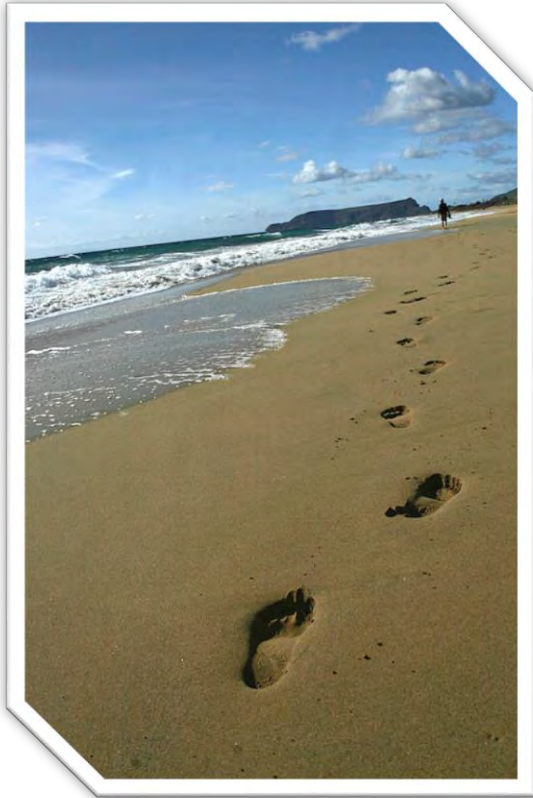
Taping:

Strapping ist eine Alternative zum Tragen einer Schiene.

Hier ein Beispiel:

Tapping als unterstützung des lateralen Knöchels.





Mach den ersten Schritt im Vertrauen.
Du brauchst nicht den ganzen Weg zu
sehen. Mach einfach den ersten Schritt.

Dr. Martin Luther King jr.