

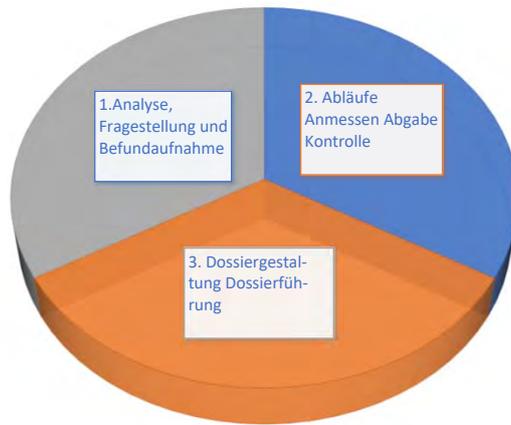
# OMK 1 Patientenbedienung



Zofingen, 4. und 5. September 2018  
Sandro Fraternali OSM

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

# Kursaufbau



## Programm OMK 1

- Kurze Vorstellungsrunde
- Administratives / Mittagessen. Kurszeiten
- Grundlegendes für die Patientenbedienung
- Ateliergestaltung
- persönliches Auftreten
- Anmesstechniken

## Programm OMK 1

- Bedienungsräume/Mobiliar
- Hygiene / Infektionsgefahr
- Verbandsmaterial
- Rollenspiele (praktische Übungen, Fachschule SSOMV)
- Bericht an den Arzt schreiben. (mitnehmen an Kurs 3D)
- Diskussionsrunde
- Abschluss

## Lernziele OMK 1

### **Einrichtung des Ateliers**

- Ateliergestaltung
- Bereich Kundenempfang
- Mindestanforderungen Bedienungsräume (insbesondere Anmesskabine) und Werkstatt gemäss Atelierdeklaration (PVK)
- Untersuchungsutensilien
- Hygiene gemäss Qualitätssicherungsvertrag

## Lernziele OMK 1

### **Grundlagen der Kundenbedienung**

- Vorgängige Kommunikation / Terminvereinbarung (Telefon, Mail etc.)
- Begrüssung/Verabschiedung der Kunden
- Erfassung der Kundenpersonalien
- Persönliches Auftreten
- Umgang mit Kunden (psychologische Aspekte)
- Umgang mit Menschen mit Behinderung
- Umgang mit Reklamationen

Der Umgang mit Kunden will gelernt sein.  
Zu beachten sind...

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



## Umgang mit (*schwierigen*) Patienten

Die Patienten die wir bedienen kommen zu uns infolge...

- Beschwerden
- Schmerzen
- Krankheiten
- Unfälle
- schwere Schicksalsschläge



## Der Umgang mit Kunden will gelernt sei. Zu beachten sind...

- In welchem Verhältnis stehe ich mit dem Kunden/Patienten.  
(Fremder, Bekannter etc.)
- Kommt ein Kunde zu uns, sind wir die Gastgeber und Dienstleistender.
- Der Kunde ist König.
- Das Ziel ist es den Kunden nicht nur für den Moment oder den einzelnen Auftrag zu gewinnen, sondern auch für die Zukunft.
- Die Interessen des Kunden und Geschäft in Einklang zu bringen.

## Worauf kommt es an...?



## Die vier goldene P-Regel des Käufers

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



## Die vier goldenen M-Regeln des Verkäufers

- man
- muss
- Menschen
- mögen



## Der Patient als Ganzes....

Beachte...

nicht nur die Füße...

nicht nur die Trittspur....

nicht nur die Schuhe...

...sondern den Menschen als Ganzes!

## Die Frage ist....

❖ Was will der Kunde?

❖ Was kann ich bieten?



## Einige Regeln im Umgang mit Menschen

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

## Untersuchung, Kundenbedienung

- Wer? (Wer ist der Patient)
  
- Auftreten
- Gewicht
- Beruf
- Umfeld usw.

## Untersuchung, Kundenbedienung

- Was (Was hat der Patient)
  
- Schmerzen (akut- oder chronische Schmerzen)
- Krankheit (Geburtsgebrechen?)
- Unfall

## Untersuchung, Kundenbedienung

- Wie? (Wie löse ich den Fall/Wahl der Versorgung)
  
- Einlagen
- Schuhzurichtung
- Spezialschuhe
- Serienschuhe
- Mass-Schuhe

## Untersuchung, Kundenbedienung

### ➤ Warum? (Grund der Lösung)

- Funktionell (den orthopädischen Anforderungen gerecht werden.)
- Kosmetisch (den ästhetischen Wünschen des Kunden soweit möglich folgeleisten)

## Untersuchung, Kundenbedienung

### Beratung:

- Kontaktaufnahme mit dem Patienten, Gesamteindruck,
- Gangbild,
- Verordnung lesen
- Mögliche Versorgung besprechen
- Zeit- und Kostenaufwand

## Untersuchung, Kundenbedienung

Dossier:

Erstelle ein Dossier für:

- Schuhzurichtungen
- Einlagen
- Orthopädischen Mass-Schuhen
- Orthopädischen Serienschuhen
- Orthesen/Prothesen

## Untersuchung, Kundenbedienung

Befund / Krankengeschichte:

- Gezielte Fragen
- Beobachtungen
- Abtasten
- Messen
- Alle Daten nach vorgegebenem Schema aufnehmen.

## Untersuchung, Kundenbedienung

Dokumentationen:

Zusätzliche Hilfsmittel wie:

Röntgenbilder

Fotos

Digitalaufnahmen

Video-Aufnahmen

## Untersuchung, Kundenbedienung

Konstruktionszeichnungen

Seitenprofile

Frontansicht

Ausmesstechniken

## Untersuchung, Kundenbedienung

Verordnungen:

- Lesen vom Rezept
- Interpretieren von Röntgenbildern
- Interpretieren von Verordnungen
- Lösungen aufzeichnen

## Untersuchung, Kundenbedienung

Abgrenzungen (Entscheiden welche Versorgung):

- Schuhzurichtungen
- Einlagen
- Mass-Schuhe
- Serienschuhe
- Orthesen/Prothesen

## Untersuchung, Kundenbedienung

### 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.**

## Untersuchung, Kundenbedienung

### Personalien aufnehmen:

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

## Untersuchung, Kundenbedienung

- ✓Arztrezept lesen – Kunde erzählen lassen.
- ✓Befragung über Behinderung: Invalidität? Unfall?
- ✓Begutachten auf Deformation, Abnützung, Schweißmarken im Schuh usw.

## Untersuchung, Kundenbedienung

Füsse untersuchen:

1. Gelenkbeweglichkeit; (Sprunggelenke, Mittelfluss-Zehengelenke) Druckstellen und Schielen feststellen
2. Eventuell den Kunden mit und ohne Schuhe gehen lassen
3. (Strümpfe aus hygienischen Gründen anlassen)
4. Gang kontrollieren
5. Stand kontrollieren
6. Stand kontrollieren auch einseitiger Fuss-Stand
7. Fortwährend Notizen machen
8. Nach Fussberatung und Kontrolle der Trittspuren endgültigen Diagnose stellen und den Kunden über zu treffenden Massnahmen und die daraus entstehenden Kosten aufklären.
9. Aufklären ob: Einlagen, Schuhzurichtungen Mass-Schuhe

## Untersuchung, Kundenbedienung

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

## Untersuchung, Kundenbedienung

- ☞ Orientierung des Kunden über das weiter Vorgehen
  - ☞ nächster Termin
  - ☞ Leistenanfertigung
  - ☞ Bettungsbau
  - ☞ Probeschuhe
  - ☞ Anproben
  - ☞ Liefertermin
  - ☞ Zahlungsmethoden (Selbstbehalt; IV, AHV, UV)

## Wann beginnt die Patientenbedienung?

- Die Patientenbedienung beginnt bei der Begrüssung. (auch ein telefonisches Gespräch kann einen ersten Eindruck vermitteln: Stimme, Lautstärke, Freundlichkeit)
- Achtet auf das Gangbild wann der Patient sich nicht beobachtet fühlt. (zum Beispiel auf dem Weg zur Anmesskabine)

## 6 Schritte fürs Verkaufsgespräch....

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

## 6 Schritte fürs Verkaufsgespräch....

Der Feind des Verkäufers ist Angst.  
(fehlendes Selbstvertrauen).

*Was man zu verstehen gelernt hat, fürchtet man nicht mehr.*  
*Marie Curie*

## Einige Regeln im Umgang mit Menschen

- Begrüssung des Kunden/der Kundin sobald er/sie im Gesichtsfeld kommt.
- Trete dem Kunden freundlich und höflich entgegen und halte mit ihm weitgehend den Blickkontakt aufrecht.
- Durch eigene Gestik, Mimik und Haltung den Patienten Wertschätzung zeigen.
- Wenn der Kunde kommt, alle andere Tätigkeiten und Gespräche mit Kollegen abbrechen.



## Einige Regeln im Umgang mit Menschen

- Für den Kunden ein angenehmes Umfeld schaffen.
- Gib dem Kunden mehr als nur die Ware und Dienstleistung (z.B. Wertschätzung und Anerkennung)
- Guter Geschäftsfluss durch positives und gut gelauntes Auftreten.
- Dem Kunden aufmerksam zuhören. Versuche seine echten Wünsche und Bedürfnisse zu erkennen.
- Beim Beratung-/Verkaufsgespräch den Kunden genügend Raum lassen um seine Gedanken mitzuteilen.



## Reklamationen entgegen nehmen



*Sie haben eine  
Reklamation?*

## Reklamationen entgegen nehmen

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

## Reklamationen entgegen nehmen

Wir können folgende Schritte beachten wenn wir eine Reklamation entgegen nehmen:

1. Zuhören:  
Dem Gesprächspartner die Möglichkeit geben sich auszusprechen.  
Auch wenn Dir der Vorfall schon bekannt ist.  
Weitere Infos durch Nachfragen einholen.

## Reklamationen entgegen nehmen

2. Nehme Anteil an den Sorgen des Kunden/Patienten:
  - Bitte um Entschuldigung.
  - Dies ist keine Demutsbezeugung.
  - Es zeigt dem Kunden das wir ihn ernst nehmen.
3. Nicht nur die Erledigung einer Reklamation ist wichtig, sondern auch das Verständnis für die Aufregung und die Unannehmlichkeiten welche der Kunde hatte oder hat.

## Reklamationen entgegen nehmen

4. Kläre den Vorfall (folgende Fragen stellen)
  - WAS...ist passiert?
  - Wann...ist es geschehen? Wann wurde es bemerkt?
  - Wo...ist es geschehen?
  - WIEVIEL...Wie gross ist der Schaden?

## Reklamationen entgegen nehmen

- Wenn der Tatbestand bekannt ist, nach einer Lösung suchen.
- KEINE voreiligen und/oder unrealistischen Versprechungen machen!

## Reklamationen entgegen nehmen

5. Vereinbare die zu ergreifende Massnahmen  
Festlegen was in der Folge unternommen wird.  
Das Vorgehen notieren (inkl. Namen und Datum  
notieren). Sichtbar für den Kunden.
6. Die Reklamation als Chance nützen  
Werbung machen in der Art, wie die Reklamation  
erledigt wird.

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE

## Kostenübernahme?

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE

## Kostenbeteiligung durch Sozialversicherungen: Übersicht

**Kostenbeteiligung durch Sozialversicherungen – Übersicht**

	IV				SUVA / UV				MV				AHV				KK			
	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	Selbstbehalt	Reparaturen	Übernahme	Anzahl/Jahr	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	Etwas 120.- Kind 70.-	✓	70.-	2	ab 3 Paar Etwas 120.-	-	✓	2	ab 3 Paar 120.-	-	-	-	-	-	?	?	?	?
Orth. Serienschuhe	✓	2	Etwas 120.- Kind 70.-	✓	70.-	✓	1, J = 2 > 2, J = 1 ab 3 Paar Etwas 120.-	✓	✓	2	ab 3 Paar 120.-	✓	-	-	-	-	?	?	?	?
Orth. Mass-Schuhe	✓	2	Etwas 120.- Kind 70.-	✓	70.-	✓	1, J = 2 > 2, J = 1 ab 3 Paar Etwas 120.-	✓	✓	1, J = 2 > 2, J = 1 ab 3 Paar 120.-	✓	-	-	-	-	-	?	?	?	?
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 SVA

Neu verlangt die SVA zu dem Kostenvoranschlag und der ärztlichen Verordnung noch eine Fotodokumentation wie folgt:



Füsse frontal ventral: gerade



Füsse frontal: rechter Fuss nach lateral

## Fotodokumentation SVA



Füsse frontal: linker Fuss nach lateral



Füsse frontal dorsal: gerade

## Fotodokumentation SVA



Füsse frontal dorsal: in Zehenspitze

## Fotodokumentation SVA



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

## Zuständigkeit BP (Berufsprüfung) / OSM

- Einlagen/Schuhzurichtungen BP
- MS/ IS/ OSM

## Räumlichkeiten



## Räumlichkeiten

- heller, gemütlicher Raum
- Fenster für Sonnenlicht und gute Sauerstoffzufuhr
- Vorhänge und Gardinen
- Bilder an den Wänden

## Mobiliar für Bedienungsräume

- Teilnehmende schreiben auf Flipchart

## Mobiliar

- ☒ 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
- ☒ div. Hilfsmittel)
- ☒ PC/Scanner/Drucker
- ☒ Röntgenbild-Betrachter
- ☒ Regale (mit Ausstellungsstücke. z.B. Einlagen, Mass-Schuhe, Fuss- und Skelettmodelle)

## Material, Werkzeuge, Geräte

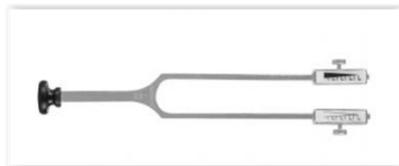
Was braucht`s denn alles....?

- ☒ Mass-Stuhl
- ☒ 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, Sterilium

## Material, Werkzeuge, Geräte

- ✓ Digitalkamera
- ✓ Zeitschriften / Illustrierte / Literatur
- ✓ Flächen- und Händedesinfektion
- ✓ Einweghandschuhe (Latex)
- ✓ Trikoschläuche
- ✓ Gipsbinden
- ✓ Gipsschere, -Messer
- ✓ Kork- oder Holzplättlis
- ✓ Schuhlöffel

## Untersuchungs-Hilfsmittel



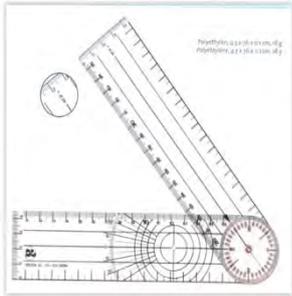
### Stimmgabel:

Zur Messung der Tiefen-Sensibilität.

Bei neuropathischen Erkrankungen.

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE

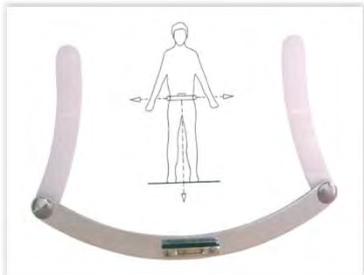
### Untersuchungs-Hilfsmittel



**Goniometer:**  
Zur Messung der Beweglichkeit von einzelnen Gelenken.

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE

### Untersuchungs-Hilfsmittel



**Beckenwaage:**  
Zur Messung vom Beckenschiefstand.

## Untersuchungs-Hilfsmittel



### **Monofilament:**

Zur Messung der Oberfläche-Sensibilität.

## weiteres Zubehör

- ✓ Fusspflegemittel (Deo, Bad, Salbe usw.)
- ✓ Fuss-Schutz (Hammerzehenkissen, Hüneraugenschutz, Zehenstrecker, Hallux-Valgus-Nachtschienen usw.)
- ✓ Fachbücher
- ✓ Diverse Prospekte über Orthesen, orthopädische Spezial- und Serienschuhe und sonstige Hilfsmittel

❖ Nicht zu vergessen!:

**Eine Kinderecke**

## Anmess-Techniken



## Anmess-Techniken

Podoskop (veraltet):

- ✓ Das Podoskop besteht aus einer belastbaren Glasplatte mit integriertem Spiegeleinsatz
- ✓ Damit werden die belasteten Füße von unten her betrachtet.
- ✓ Der Einsatz eines Podoskopes kann zur verbesserten Visualisierung beitragen. Es können damit keine Bilder oder Dateien erstellt werden.



## Anmess-Techniken

### Podogramm

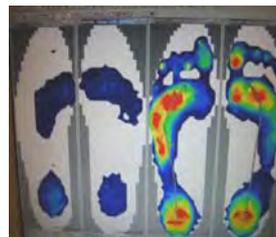


- ✓ Ein Podogramm ist eine plantare Aufnahme des Fusses
- ✓ Mit Erfahrung einem geschulten Auge hilft ein Podogramm wesentlich bei der Beurteilung der Füße und Herstellung des Hilfsmittel.
- ✓ Computerunterstützte Trittspuren sind heute die Regel.

## Anmess-Techniken

### Druckmessung

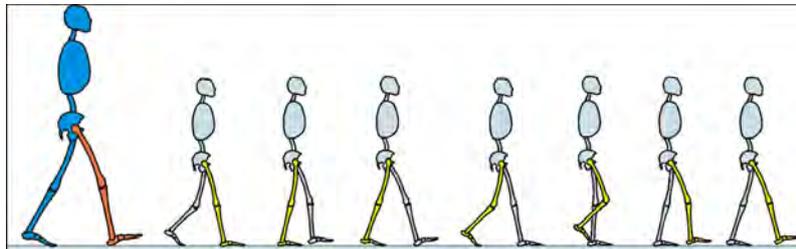
- Druckmessungen erfordern Systeme mit Sensoren,
- Die Systeme sind alle sehr ähnlich und unterscheiden sich in der Wahl der Sensoren und Software-Möglichkeiten.



## Anmess-Techniken

### Ganganalyse

- Man unterscheidet zwischen optisch-dynamischer Ganganalyse mit Hilfe der Videotechnik und
- dynamischer Ganganalyse mit Druckmessung im Schuh. (kann auch kombiniert werden)



## Hygiene

### 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 Hygiene- Massnahmen sowohl zum Schutz des Kunden (Patienten) und als auch für das Personal.

## Hygiene

- Mikroorganismen sind mit dem blossen Auge nicht sichtbar, doch sind sie überall vorhanden.
- Die gesunde Haut ist dicht besiedelt mit Mikroorganismen (Bakterien und Pilzen)
- Diese sind einen natürlichen Bestandteil der Hautoberfläche (Hautflora)
- Hautflora ist eine wichtige Voraussetzung 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

## Hygiene

- Alle Körperöffnung wie Nase, Mund, Ohren, Blasen- und Darmausgang, Vagina, aber auch Wunden (nicht intakte, spröde Haut können zu Eintrittspforten werden.

## Hygiene

- Keime brauchen einen Zwischenträger zur Übertragung z.B. unsere Hand, Staub, Wasser und eine Eintrittspforte in den Körper.

## Hygiene

- Die hygienische Händedesinfektion ist die wichtigste Maßnahme zur Verhütung von Krankenhausinfektionen. Sie dient sowohl dem Schutz des Patienten als auch dem eigenen Schutz.

## Händehygiene: warum, wie und wann?

Warum?

- Dient der Unterbrechung der Kontaminationskette – weitergeben der Keime von Mensch zu Mensch.

## Persönliche Hand-Hygiene

Wie?

Keimarme Hände

Durchführung der Händedesinfektion



VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE  
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz  
Technique Orthopédique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

## Persönliche Hand-Hygiene

### 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

Rehaklinik Bellikon  
suva care

VERBAND FUSS & SCHUH ASSOCIATION PIED & CHAUSSURE  
Orthopädieschuhtechnik und Schuhservice Schweiz  
Technique Orthopédique de Chaussures et Cordonnerie Suisse

## Persönliche Hygiene

### Gesunderhaltung der Haut

**Schutz**  
Vor und während der Arbeit

**Pflege**

- In der Freizeit
- Vor grösseren Pausen
- Nach Arbeitsende



Rehaklinik Bellikon  
suva care

## Persönliche Hygiene

Wer?

- Jeder Mitarbeiter, der mit Kunden (Patienten) zu tun hat.
- Händedesinfektion auch nach dem Ausziehen von Einmalhandschuhen nötig (Keimbildung in den Handschuhen durch Handschweiss)

## Persönliche Hand-Hygiene

Wann?

- Vor und nach Kundenkontakt ( Patientenkontakt ) zum Schutz des Kunden vor Infektionserregern an den Händen des Personals.
- Vor und nach Höflichkeits- und Berührungsgesten: Händeschütteln

## Persönliche Hand-Hygiene

Wichtig!

- 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.**)

## Persönliche Hygiene

Händewaschen

- 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



## Persönliche Hand-Hygiene

### Hautpflege

- ☞ Hautpflege vor Arbeitsbeginn und in Pausen und am Feierabend.



## 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.



## Persönliche Hygiene

- ✓ Körperpflege: Täglich baden oder duschen
- ✓ Hände waschen und desinfizieren
- ✓ Hände eincremen
- ✓ Fingernägel: sauber, kurz und rund geschnitten
- ✓ Arbeitskleidung: regelmässiger Wechsel, sauber und gebügelt.

## Persönliche Hygiene

Fuss-Hygiene (für uns selbst und Kunden/Patienten)

- Täglich Fusspflege,
- spezielle Pflege bei Hautveränderungen
- Anwendung von Pflegemitteln, Indikationen zur Zuweisung an Podologen

## Persönliche Hygiene

### Verbandstechniken

- Zehenverbände
- Vorfussverbände
- Fussverbände
- Entlastungsverbände
- Materialwahl

## Infektionsgefahr!

- 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 bedeuten für den Körper des Patienten eine zusätzliche Belastung und sollte vermieden und werden.
- Auch in unserem Beruf besteht die Gefahr einer Infektion.

## Infektionsgefahr!

- **Zum Beispiel:**
- HBV\*, HCV\*, HIV\* Infektion bei Kontakt mit Körperflüssigkeiten.
- Nosokomiale Infektionen\* (MRSA\*, ESBL\* usw.) können wir durch unsere Hände von einem zum anderen Kunden (Patienten) ohne Beachtung der Hygienemassnahmen weitergeben.
- Gastroenterale Infektionen\* (Norovirus\*) können ohne Hygienemassnahmen uns unsere Kunden (Patienten) und unsere Familien infizieren. – Das Gleiche gilt für die Influenzaviren.

\* Im Dossier erklärt.

## Verband- und Wundkontrolle

### Zweck

- Kontrolle der Wundheilung
- Entfernung der vollgesogenen Kompressen
- Desinfizieren des Wundbereiches

## Verband- und Wundkontrolle

### 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.

## Verband- und Wundkontrolle

### 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.

## Verband- und Wundkontrolle

### Aseptischer Verband

Begriff **Asepsis** gemäss medizinischem Wörterbuch:

- ☒ Keimfreiheit
- ☒ Herbeiführen von Keimfreiheit (Sterilisation)

Syn: Aseptik; Sterilisation keimfrei machen

(Quelle: Springer Wörterbuch Medizin)

## Verband- und Wundkontrolle

### Aseptischer Wundverband

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

## Verband- und Wundkontrolle

### 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 Organschädigung; Syn: Blutvergiftung

## Verband- und Wundkontrolle

### Antiseptischer Wundverband

- Antiseptikum: flüssig reicht, aber auch Salbe dazu ist geht in Ordnung
- Frei Verbandswahl -> Sauber und hygienisch

## Verband- und Wundkontrolle

### Arbeitsplatz

- ✗ Arbeitsfläche desinfizieren
- ✗ Material bereit stellen
- ✗ Handschuhe kurz vor dem Verband anziehen
- ✗ Abfallbehälter sollte in der Nähe sein
- ✗ Evtl. Schosstuch

## Hausaufgaben

### **Vollständiges Dossier**

- ✓ Einlagen
- ✓ Orthopädische Zurichtung
- ✓ Orthopädischer Serienschuh
- ✓ Orthopädischer Massschuh

**Personalien des Patienten (bedecken oder löschen)**

## Rollenspiel



## Fragen



Danke und viel Erfolg!



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

*Dr. Martin Luther King jr.*