

Patientenbetreuung

Leitlinien: Management der Patientenbetreuung

- ✓ Die Leitlinien sind zu jedem Zeitpunkt aktuell und gültig
- ✓ Damit jederzeit gewährleistet ist, dass allen Patienten mit Respekt, Toleranz und Würde begegnet wird, dass persönliche und religiöse Besonderheiten stets berücksichtigt und die Patienten-Anliegen, -Bedürfnisse und –Besorgnisse zu jeder Zeit ernst genommen werden und dass den Kindern, Betagten, Behinderten und Schwachen eine spezielle und aufmerksame Fürsorge zuteil wird, wird erstens bei der Auswahl der Mitarbeitenden und der Auszubildenden auf die entsprechende Qualifikation grosses Gewicht gelegt und werden zweitens regelmässig interne Weiterbildungen zu diesem Thema durchgeführt
- ✓ Organisation, Struktur und Einrichtung sind so gehalten und die Mitarbeiter so geschult und motiviert, dass überall in der Praxis eine angenehme, einladende und freundliche Atmosphäre und ein angstfreies und Vertrauen förderndes Umfeld vorherrscht
- ✓ In allen Räumen sind der Datenschutz und der Schutz der Privatsphäre (Hör- und Sichtschutz) des Patienten gewährleistet und intime Massnahmen, wie das Entkleiden, finden in blick- und hörgeschützter Umgebung statt
- ✓ Damit der Datenschutz stets garantiert werden kann, werden alle Daten, die einen Patienten betreffen, vertraulich behandelt, alle Patientenakten und die PC-Bildschirme so gelagert respektive gestellt, dass sie vor unberechtigten Blicken von Drittpersonen sicher geschützt sind, die interne Weitergabe von Daten so intern geregelt, dass keine unberechtigte Person mithören kann, und alle Mitarbeiter unterschreiben eine Schweigepflichterklärung, in der alle Einzelheiten des Datenschutzes verpflichtend geregelt sind
- ✓ Organisation, Struktur, Mobiliar, Atmosphäre und alle durchgeführten Massnahmen an allen Arbeitsplätzen nehmen Rücksicht auf die unterschiedlichen Konstitutionen, Krankheiten und Behinderungen der Patienten
- ✓ Interner Kommunikationsfluss und Kommunikation über den Patienten nach innen und nach aussen sind intern standardisiert und die Abläufe so geregelt, dass keine Information verloren geht, dass jede Information über den Patienten korrekt ist und dass keine unberechtigten Drittpersonen davon Kenntnis erhalten
- ✓ Damit die Informationen über den Patienten immer aktuell und lückenlos vorhanden und die Dokumentation stets vollständig sind, ist die Führung der Krankenakten standardisiert, wofür Checklisten und Merkblätter für alle Mitarbeitenden vorhanden sind
- ✓ Damit stets alle geplanten und durchgeführten Massnahmen mit den Resultaten in den Patientenakten dokumentiert werden, damit ebenfalls die Aufklärung und Information des Patienten über die Massnahme und über allfällige Risiken und Gefahren stets durchgeführt und das Einverständnis der Patienten für die geplante Massnahme stets eingeholt wird, ist ein standardisierter Kommunikationsfluss etabliert, der mit Checklisten und Merkblätter unterstützt wird
- ✓ Damit jederzeit die Sicherheit des Patienten gewährleistet ist, werden nur diagnostische und therapeutische Massnahmen durchgeführt, die zweifelsfrei notwendig sind und deren allfällige Risiken gut bekannt sind, die der die Massnahme durchführenden Person bestens vertraut sind und für welche diese die entsprechende Ausbildung und Qualifikation hat und die nicht durch andere, weniger gefährliche Massnahmen mit gleichem Ergebnis ersetzt werden können