

Pädiatrische Konsultationen kundenorientiert gestalten

KD Dr. med. Sepp Holtz

24.6.2016

holtz@cybermail.ch

Begrüßung

Es werden alle Anwesenden begrüßt, also insbesondere die Geschwister nicht vergessen!

Manche begrüßen die Kinder zuerst...

Joiningphase

Ziel: Vertrauensbasis schaffen!

Frage nach den Gründen für die Konsultation

Auftrag muss herausgearbeitet werden, dann kann man ihn annehmen - oder ablehnen...

Frage nach weiteren Gründen (Ziel: vollständiges „Beschwerdeinventar“)

„Agenda“ der Patienten, resp. deren Eltern: z.B. Vorstellungen über die Ursachen der Beschwerden, Erwartungen, Ängste. Evt. kurze Zusammenfassung

Wichtig: mit dem Kind in Kontakt bleiben – z.B. Angebot zum Zeichnen, entwicklungsalter-gerechtes Spielangebot!

„Meine“ Agenda

**Präsentation des Konsultationsplanes
(bringt den Patienten
Sicherheit, „Kontrolle“)**

Angabe der zur Verfügung stehenden Zeit

***(immer wieder die Frage nach
Zeitmanagement von Euch)***

Auftragsgerichtete Fragen

Körperliche Untersuchung

Kind integrieren, wählen lassen soweit wie möglich (z.B. „Willst du, dass ich dich auf dem Schoß von Mami oder auf dem Bett untersuche?“)

Antizipierendes Erklären (z.B. "jetzt drücke ich dann vorsichtig auf den Bauch")

Zusammenfassung der Erkenntnisse

**Befunde erklären, Schlussfolgerungen.
Auf eigene Sprache achten!**

(Verständlichkeit!)

Einigung auf weiteres Vorgehen

Einigung auf nächste Schritte („FIT“ überprüfen: teilen die Eltern - und evt. das Kind - die Einschätzung und sind mit dem Procedere einverstanden?)

z.B. Medis: Art, Dauer, Dosierung und NW

z.B. Überweisung, wie werden die Eltern kontaktiert

z.B. Verlaufsformen der Beschwerden: Was tun wenn es schlimmer wird.

(Allenfalls auch divergierende Standpunkte

zusammenfassend festhalten.)

Abschluss der Konsultation

**„Zufriedenheit“ mit Verlauf und Ergebnis
überprüfen.**

Evt. weitere Konsultationen anbieten.

**Würdigung des Kindes, für Vertrauen
danken, evt. Geschenk an Kind.**