



Editorial



Qualität

Qualität: ein Anspruch, der für alle Lebensbereiche gilt und angestrebt wird. Wer möchte nicht Qualität beim Einkauf, ob bei dem Erwerb der Nahrungsmittel oder beim Erwerb der Kleidung. Jeder erwartet gute Qualität, wenn er eine Reparatur oder eine Renovierung in Auftrag gibt. Qualität wird vorausgesetzt, wenn man sich ein neues Auto kauft oder seine Urlaubsreise bucht. Sei es bei Produkten der täglichen Lebensführung, bei hochwertigen Gütern oder auch bei den Dienstleistungen: Wir erheben den Anspruch auf Qualität und sind auch bereit, im vernünftigen Rahmen dafür zu bezahlen.

Und so ist es für uns selbstverständlich, bei unseren Ansprüchen bezüglich unserer Gesundheit sowie unseres persönlichen Wohlbefindens – und somit auch in der Heilmittelversorgung – eine besondere Qualität zu erhalten; nicht zuletzt erbringen wir dafür ja auch einen materiellen und zeitlichen Aufwand.

Dass der Begriff „Made in Germany“ weltweit für hohe Qualität steht, ist unbestritten. Was aber die Erbringung von Dienstleistungen in Deutschland angeht, da gibt es noch Raum für Verbesserungen. Und so sieht man heute in nahezu allen Bereichen Anstrengungen in den Bereichen Qualitätserweiterung und Qualitätssicherung.

In meinen beruflichen Stationen hatte ich schon im Einzelhandel und im Bankenbereich Gelegenheit, Erfahrungen mit Qualitätsmanagement-Systemen zu machen. Für mich ist es selbstverständlich, dass u.a. eine kontinuierliche Kommunikation aller Beteiligten zum Erreichen und Halten eines hohen Qualitätsstandartes- (der im übrigen von einer neutralen Institution zertifiziert wird) stattfinden muss.

Nur durch das Wissen um Bedürfnisse, das Dokumentieren und das Analysieren von Kritik oder aufgetretenen Fehlern, dem Austausch an Erfahrungen und der Aufnahme von Anregungen und Ideen lassen sich Wege erkennen, einen stetigen Prozess zur Qualitäts-Sicherung zu erreichen.

Und so möchten wir Sie, liebe Patienten, bitten, uns Ihre Anregungen und Wünsche mitzuteilen – gleichwohl wissend, dass nicht jeder individuelle Wunsch oder jede Anregung sofort umsetzbar ist. Eins dürfen wir bei alledem nicht vergessen: Qualität bedeutet auch Aufwand und deshalb hat ein Slogan auch heute seine Gültigkeit: „Qualität hat ihren Preis“.

Wolfgang Heinzel

Wolfgang Heinzel

Zertifikat garantiert hohe Qualität

Unsere Praxis wurde ausgezeichnet

Als erste Physiotherapie-Praxis in Düsseldorf wurde unsere Praxis im September 2002 nach einem branchenspezifischen System zertifiziert. Mit dem IQH-Qualitätszeichen werden neue Maßstäbe für Qualität in der ambulanten Physiotherapie gesetzt.

Entwickelt wurde das Zeichen vom unabhängigen Institut für Qualitätssicherung in der Heilmittelversorgung (IQH) auf Initiative des Bundesverbandes selbständiger PhysiotherapeutInnen IFK e.V. Mit diesem Qualitätszeichen nimmt der IFK einen Beschluss der Gesundheitsministerkonferenz vorweg. Danach sollen ab 2005 nur noch Einrichtungen zur Patientenversorgung zugelassen werden, die sich einem Qualitätssystem angeschlossen haben. Zur Zeit besteht dazu noch keine gesetzliche Pflicht.

Allerdings sind bereits seit Januar letzten Jahres entsprechend § 135a Sozialgesetzbuch V alle Leistungserbringer in der gesetzlichen Krankenversicherung dazu aufgefordert, Qualitätssicherung zu betreiben. Damit wird in den nächsten Jahren auch im Bereich der Physiotherapie das Thema Qualitätsmanagement von zentraler Bedeutung sein.

Bewährtes Praxiskonzept jetzt zertifiziert

Als 13. Praxis in Deutschland haben wir jetzt schon den entscheidenden Schritt zur erfolgreichen Zertifizierung geschafft und sind damit der Zeit ein ganzes Stück voraus. Das kommt vor allem unseren Patienten zugute. Mit dem IQH-Qualitätszeichen können wir schon heute nach außen sichtbar machen, dass unsere Praxis allen Patienten eine gleichbleibend hohe Qualität der physiotherapeutischen Behandlung garantiert. Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren. Innerhalb dieser Frist finden jährliche Überprüfungen statt.

Einen wesentlichen Schwerpunkt innerhalb der Bestandsaufnahme bildete dabei eine umfangreiche Patienten- und Mitarbeiterumfrage. Kritik und Verbesserungsvorschläge daraus wurden direkt aufgegriffen und mit geeigneten Maßnahmen umgesetzt. So werden beispielsweise Störungen während

der Behandlung und Zeitverzögerungen bei Patientenwechsel dadurch minimiert, dass jeder Therapeut in einem eigenen Behandlungsraum arbeitet.

1 Laut Patientenumfrage schätzen 90 Prozent unserer Patienten die gute Organisation unserer Praxis sowie die freundliche, angenehme Atmosphäre.

Hohe Therapiequalität garantiert

Im Rahmen der Erfolgsmessung fordert das IQH-Qualitätszeichen beispielsweise eine exakte Befunderhebung anhand festgelegter Messverfahren, das Erstellen eines individuellen Behandlungsplanes sowie regelmäßige Patientengespräche zur Abstimmung des Therapiezieles. Diese entscheidenden Grundlagen einer effektiven und hochwertigen Therapie sind für uns



1 In der Mitarbeiterbefragung wurden die schönen Therapieräume besonders positiv hervorgehoben!



Unser Praxis-Team ... nicht im Bild: Bärbel Karow



Dr. Dudda, Geschäftsführer des IFK – überreicht Gabriele Kiesling das Zertifikat

kein Neuland. Sie gehören bereits seit Jahren zum zentralen Bestandteil unseres erfolgreich umgesetzten Praxiskonzepts. Das gilt auch für den für das Qualitätszeichen geforderten „Bezugstherapeuten“, d.h. die Behandlung wird in der Regel von ein- und demselben Physiotherapeuten durchgeführt.

Vertrauensschutz für Patienten und Ärzte

Trotz dieser bereits fest im Praxiskonzept verankerten Strukturen fängt die Arbeit mit erreichter Zertifizierung eigentlich erst richtig an. Durch das Ausweisen des IQH-Qualitätszeichens und des dazugehörigen Praxiszertifikats wird jetzt auch nach außen für jedermann sichtbar, dass unsere Praxis erhöhten Anforderungen bei der physiotherapeutischen Leistungsabgabe genügt. Patienten, Ärzte und Kostenträger werden diesen

Vertrauensschutz zu würdigen wissen. Für uns bedeutet das Qualitätszeichen eine tägliche Herausforderung, der wir uns gern stellen.

Uta Ziegler

IQH:
Institut für Qualitätssicherung in der Heilmittelversorgung

IFK:
Bundesverband selbständiger PhysiotherapeutInnen
Ist die erste alleinige Arbeitgebervertretung der Physiotherapeuten in Deutschland. Seine Gründung erfolgte 1981 auch auf Initiative von Gabriele Kiesling. Sie war über viele Jahre Vorsitzende und später Beiratsvorsitzende des IFK.

EFQM:
European Foundation for Quality Management
Grundlage für die Zertifizierung bildet die Einführung eines QM-Systems (Quality Management System). Entwickelt wurde dieses System in Anlehnung an das EFQM-Modell, ein international anerkanntes Qualitätsmodell, dass seit langem europaweit Anwendung findet. Es handelt sich dabei um einen strukturierten und auf Dauer angelegten Prozess der Qualitätsverbesserung mit dem Ziel, Ablaufprozesse zu verbessern und die Kunden/Patienten-Zufriedenheit zu erhöhen. Die therapeutischen und wirtschaftlichen Strukturen der Praxis werden dabei anhand einer exakten Beschreibung der notwendigen Prozesse, ihrer Dokumentation und Erfolgskontrolle genau analysiert. Wichtige Prozesse wie etwa die Patientenaufnahme, die Befunderhebung, die Durchführung der Behandlung, aber auch die Umsetzung der Hygienevorschriften wurden mit der Einführung des QM-Systems überprüft, korrigiert und dokumentiert.

Die Praxis aus Sicht unserer Patientin Gerhild Siegel

Strukturiert und empfehlenswert



Die Physiotherapiepraxis von Gabriele Kiesling wurde mir vor ca. 3 Monaten empfohlen. Bei meiner ersten telefonischen Terminabsprache wurde ich gründlich über die Gegebenheiten der

Praxis informiert. Das Team von Frau Kiesling ist stets bemüht, eine angenehme Atmosphäre für die Patienten zu schaffen. Dies ist wichtig, da sich

für viele die Behandlungen über Wochen bzw. Monate hinziehen. Die Organisation der Praxis ist gut strukturiert und empfehlenswert. Die Termine werden pünktlich und zuverlässig eingehalten, was für mich als Selbstständige sehr wichtig ist.

Doch an erster Stelle der „Qualitätsmerkmale einer Praxis“ steht für mich die fachliche Kompetenz der Therapeuten, des Weiteren die hygienischen Verhältnisse.

Meine Therapie wurde mir bei der ersten Behandlung ausführlich und zusätzlich durch Anschauungsmaterial erklärt. Es hat mich als Laien davon

überzeugt, die Behandlungen durch eigene Mitarbeit zu unterstützen. Ich finde es sehr wichtig, dass Patienten und Therapeuten harmonisch miteinander arbeiten; hiermit wird ein Therapie-Erfolg sichergestellt.

Über die Hygiene, auch die Handhabung der Handtücher brauche ich nicht viel zu schreiben; sie ist perfekt.

Durch die Physiotherapie haben sich meine körperlichen Beschwerden bis jetzt verbessert. Daher fühle ich mich bei Frau Kiesling und ihrem Team sehr gut betreut und „in guten Händen“.



Qualitätsstandard aus Sicht unserer Therapeutin Kerstin Mecke

Eigenverantwortung und Initiative



Kerstin Mecke bei der Arbeit

Hohe Qualität, das ist natürlich das Ziel vieler Physiotherapie-Praxen. Um Ihnen in der Praxis Kiesling den wie gewohnt hohen Qualitätsstandard auch auf lange Sicht weiterhin bieten zu können und ihn noch weiter auszubauen, darum bemühen wir Therapeuten uns ständig.

Das ist nicht neu. Neu ist allerdings das System, mit dem wir an diese Aufgabe herangehen. Viele Aspekte, zum Teil in unserer Praxis auch schon vor der Einführung des Qualitätsmanagements altbewährt, helfen zuerst dem Patienten, in unserer Praxis gut betreut zu werden. Nicht zuletzt helfen sie aber auch dem Behandelnden, den Fortschritt seiner

Therapie besser verfolgen zu können und die Behandlung effektiver zu gestalten. Einige Punkte des Qualitätsmanagements sind mir als Therapeutin in unserer Praxis dabei besonders wichtig:

Der Bezugstherapeut

Er nimmt den ersten, ausführlichen Eingangsbefund eines Patienten auf und führt die weitere Behandlung durch. Gemeinsam mit dem Patienten ist es so möglich, einen genau abgestimmten Behandlungsablauf auszuarbeiten. So entsteht optimalerweise ein Team aus Patient und Bezugstherapeut, das den Weg zu Gesundheit und Heilung gemeinsam plant und zurücklegt. Der besondere Vorteil für mich ist aber, dass auch die Verlaufsdokumentation der Behandlung und der Abschlussbefund in der Hand nur eines Therapeuten liegen, eben in der des Bezugstherapeuten. So wird die Behandlung und die therapeutische Professionalität messbar und für den behandelnden Arzt gut ersichtlich.

Die Kommunikation

Aus Punkt eins ergibt sich natürlicherweise eine bessere Zusammenarbeit zwischen Arzt, Kostenträgern und dem behandelnden Physiotherapeuten. Durch ausführliche Befunde und Dokumentationen, Rezeptvorschläge und

weiterem fachlichen Austausch wird auch hier eine Steigerung der Behandlungsqualität erzielt.

Eigenverantwortung und Initiative

Durch ein von der Praxisleitung gefordertes und besonders gefördertes Bewusstsein der Therapeuten für Qualität und Effizienz sollen mögliche Schwachstellen im System aufgezeigt und behoben werden. Dabei helfen vor allem regelmäßige Teamsitzungen, in denen aufgearbeitet wird, was den Therapeuten im Praxisalltag aufgefallen ist. Verbesserungsvorschläge werden gemeinsam erarbeitet und in den Arbeitsablauf eingebunden. So soll durch Ideenvielfalt möglichst schnell beseitigt werden, was nicht zum Qualitätsanspruch unserer Praxis passt.

Insgesamt ist das nur ein kleiner Auszug der Vorteile, die für mich beim Qualitätsmanagement besonders von Bedeutung sind. Für mich stellen sie aber die Eckpfeiler einer qualitativ hochwertigen Therapie dar. Die neuen Maßnahmen ermöglichen es mir, mich noch mehr auf die Therapie zu konzentrieren und erleichtern mir den Arbeitsalltag. Äußern sollte sich dies vor allem im Wohlbefinden des Patienten und im therapeutischen Fortschritt, denn beides steht in der Praxis Kiesling weiterhin an erster Stelle.

Was ist eigentlich...

Shiatsu in der Physiotherapie

Shiatsu (wörtlich: Finger-Druck) ist eine japanische Behandlungsmethode, die auf der Grundlage der traditionellen chinesischen Akupunkturlehre entstanden ist. Diese alte und natürliche Form des Heilens ist eine Verbindung von Massage, Akupressur und physiotherapeutischer Methoden, die ganz ohne medizinische Instrumente auskommt. In seinem Ursprungsland Japan gilt Shiatsu bis heute als eine der wirkungsvollsten traditionellen Heilmethoden.

Shiatsu hilft dem Menschen sein körperliches, seelisches und geistiges Gleichgewicht zu bewahren oder wiederzufinden!

Hintergrund dieser Heilmethode

Die traditionelle chinesische Medizin basiert auf der Annahme von „Qi“ (in Japan „Ki“) zu verstehen als Lebenskraft oder Lebensenergie. Nach der asiatischen Lehre hat der Mensch am ganzen Körper Energiebahnen (Meridiane), in denen sogenannte „Lebensenergie“ fließt. Gesundheit und Ausgeglichenheit sind somit Ausdruck von frei fließender Lebensenergie. Treten hingegen Störungen in diesem Energiefluss auf, so sind Unausgeglichenheit, Unwohlsein und schließlich Krankheit die Folge, was immer sowohl auf körperlicher wie auch auf psychischer Ebene gesehen wird.

Die Behandlung

In der Shiatsu-Behandlung wird durch Druck entlang der Meridiane und speziell auf bestimmte Punkte der Energiefluss angeregt

und harmonisiert. Dieser „Druck“ in die Meridiane erfolgt mittels Fingern, Handflächen oder sogar der Ellenbogen, Knie und Füße, aber ohne Einsatz von sonstigen Hilfsmitteln. Im Gegensatz zur Akupunktur oder anderer Akupressurtechniken werden hier aber nicht nur einzelne Punkte behandelt, sondern es wird immer der gesamte Meridianverlauf berücksichtigt. Zusätzlich fließen Dehntechniken, Gelenkrotationen oder atemunterstützende Maßnahmen in die Behandlung mit ein.

Shiatsu ist eine Ganzkörperbehandlung, die in der Regel am Boden auf einer Matte und immer am bekleideten Körper ausgeführt wird. Sie ist aber auch auf einer Behandlungsbank oder im Sitz auf einem Hocker möglich.

Die Behandlungsdauer beträgt bei Erwachsenen 50 bis 60 Minuten.

Physiotherapie und Shiatsu

Obwohl Shiatsu primär eine eigene Behandlungsmethode darstellt, lassen sich einzelne Elemente hervorragend in die physiotherapeutische Behandlung integrieren. Unterstützend und ergänzend tragen sie dazu bei, Schmerzen zu lindern, den Muskeltonus zu regulieren, die Blut- und Lymphzirkulation anzuregen sowie die Beweglichkeit zu verbessern. Außerdem können Shiatsu-Techniken wesentlich dazu beitragen Körperwahrnehmung, Gleichgewicht und Koordination zu verbessern. Sie fördern die Verbesserung der Atmung und unterstützen einen natürlichen Entspannungsprozess. UZ

Shiatsu aus Sicht unserer Patientin Renate Müller

Leichtigkeit und Ruhe

Seit August 2002 werde ich aufgrund folgender Beschwerden in der krankengymnastischen Praxis Kiesling von der Therapeutin Uta Ziegler betreut: Chron. Cervicobrachialgie bei Bandscheibenvorfall, Muskelverspannungen mit einhergehendem Schwindel. Die Therapeutin Frau Ziegler führte aus diesem Grund seit einigen Wochen erfolgreich die asiatische Heilmethode Shiatsu durch.

Erklärung dieser Heilmethode:

Shiatsu ist eine aus Japan stammende Massagetechnik zur Harmonisierung des Energieflusses. Dabei werden Reibungen, Klopfungen und ein starker Fingerdruck auf bestimmte Hautbereiche, Muskeln und Gelenke eingesetzt – wie bei der Akupressur.

Die Linderung meiner starken Schmerzen und Verspannungen stellen für mich, wenn auch nur zeitweise, nach den letzten Monaten, eine erhebliche Erleichterung dar. Einzelne Muskeln werden nach meinem Empfinden durch den ausgeführten Fingerdruck an der schmerzenden Stelle sowie durch die anschließende Massage gelockert, angeregt und besser durchblutet. Durch diese Art der Behandlung entsteht ein Gefühl der Leichtigkeit und damit verbunden auch Ruhe im Körper, die einige Stunden anhält. Wenn es auch nicht möglich ist, die Schmerzen ganz zu nehmen, so empfinde ich diese Methode sicherlich als eine der angenehmsten Möglichkeiten der Schmerzlinderung mit entsprechend wenig oder gar keinen Nebenwirkungen.

Meridian-Dehnungen im Alltag

1 Lungen- u. Dickdarm-Meridian

So wird's gemacht:

Die Beine stehen schulterbreit parallel. Beide Daumen hinter dem Rücken verschränken, Zeigefinger zeigen nach oben, die Arme nach hinten oben dehnen, der Oberkörper geht dabei nach vorn unten.

Aufgepasst! Die Übungen werden mit ruhigem Einatmen begonnen und beim langsamen Ausatmen in die Dehnung gehen.

Warum? Haut und Atmung werden positiv beeinflusst.



1 Magen- u. Milz-Meridian

So wird's gemacht:

Aus dem Kniestand das Gesäß zwischen den Fersen ablegen. Den Oberkörper langsam nach hinten absenken und auf die Ellenbogen stützen. Oberkörper ganz nach hinten ablegen, die Arme ebenfalls nach hinten ablegen.

Aufgepasst! In der erreichten Dehnposition einige Atemzüge verweilen, um der Dehnung und Atmung nachzuspüren.

Warum? Regulation der Muskulatur.



1 Herz- u. Dünndarm-Meridian

So wird's gemacht:

Beide Füße im Sitzen Sohle an Sohle legen. Die Füße mit beiden Händen umfassen. Den Oberkörper nach vorn beugen und die Ellenbogen vor den Knien nach außen dehnen.

Aufgepasst! Alle Übungen entspannt durchführen und dabei die eigenen Bewegungsgrenzen beachten.

Warum? Durchblutungs-Regulation.



Physiotherapie ist:

Therapie ohne Chemie

Impressum

Herausgeber:
KG-Verlag
Hans Böckler Str. 26
40476 Düsseldorf
Telefon 0211 37 10 35
Telefax 0211 37 62 06
E-Mail info@gabriele-kiesling.de

Redaktion:
Gabriele Kiesling, Uta Ziegler
unter Mitarbeit des Praxisteam

Gestaltung:
Kontrapunkt, Düsseldorf

Herstellung:
Rehrmann Print & Medien GmbH,
Gelsenkirchen

© und Idee: Gabriele Kiesling, 2002

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil der Zeitung darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder in einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

In eigener Sache

Unsere Patienten Zeitung erscheint ausschließlich für Patienten unserer Praxis und ist somit ein eigenes und in seiner Art einzigartiges Medium zur Information für Sie als Praxispatient. Die Redaktion freut sich sehr über Ihre Meinung und auch über Leserbriefe.

Es besteht noch die Möglichkeit für Sie, nützliche oder wichtige Artikel vergangener Patienten-Zeitungen im Praxissekretariat zu erhalten.

Wir sind für Sie da:

Montag: 7.30 - 19.00 Uhr
Dienstag: 7.30 - 19.00 Uhr
Mittwoch: 7.30 - 18.00 Uhr
Donnerstag: 7.30 - 19.00 Uhr
Freitag: 7.30 - 17.00 Uhr

Sekretariat: 8.30 - 17.00 Uhr
Außerhalb dieser Zeiten sind auch Termine nach spezieller Absprache möglich.



Krankengymnastik
Physiotherapie
Gabriele Kiesling
Luisenstraße 55
40215 Düsseldorf
Tel. 0211/37 31 25
Fax 0211/37 62 06