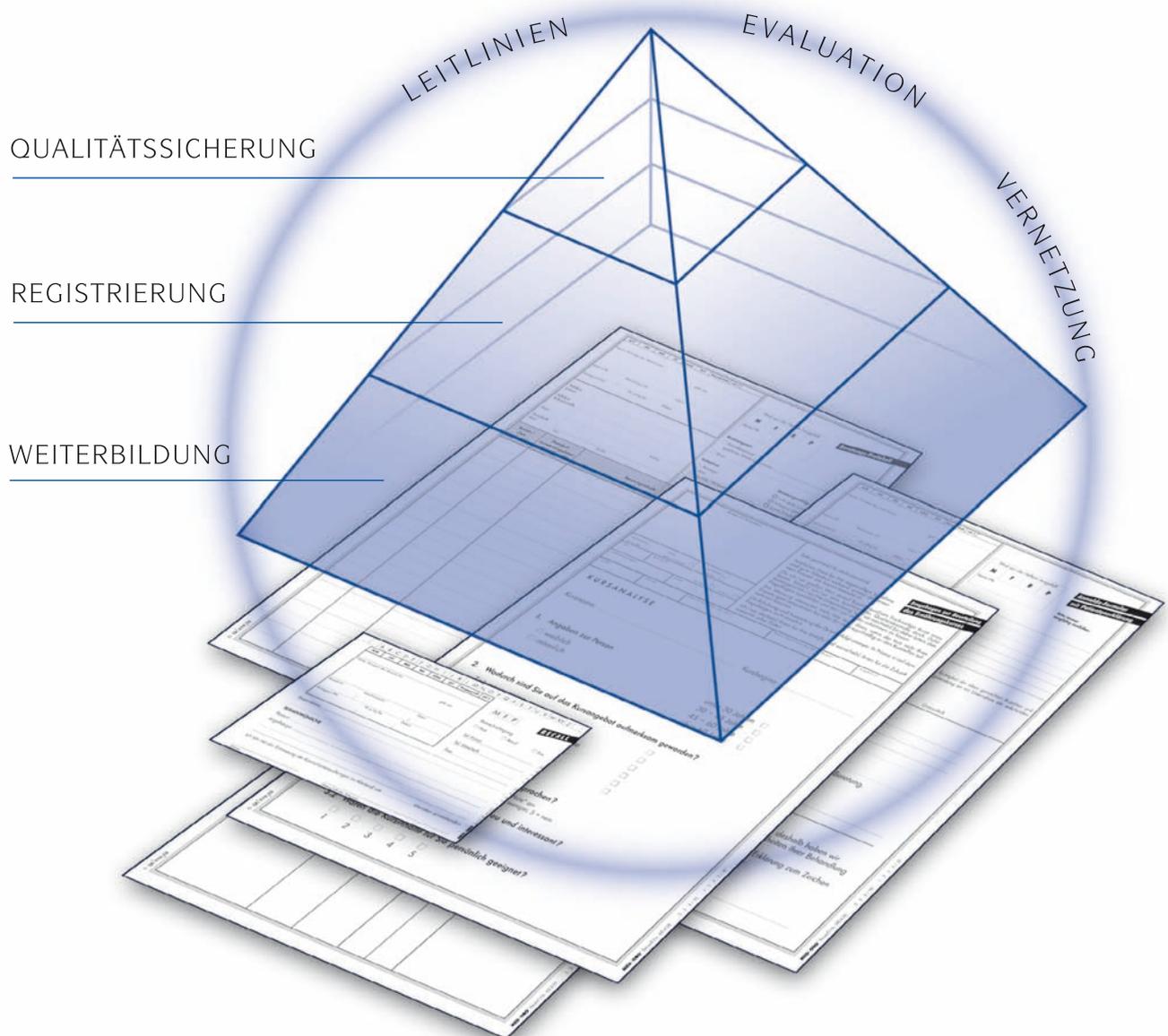


PROZESSQUALITÄT IN DER ERNÄHRUNGSTHERAPIE UND ERNÄHRUNGSBERATUNG

BAND 1
ORGANISATIONS- UND FORMULARHANDBUCH
BECKE/BENECKE
2., AKTUALISIERTE AUFLAGE

QU | ETH | EB



PROZESSQUALITÄT
IN DER ERNÄHRUNGSTHERAPIE
UND ERNÄHRUNGSBERATUNG

BAND 1
ORGANISATIONS- UND FORMULARHANDBUCH
BIRGIT BECKE/MONIKA BENECKE
2., AKTUALISIERTE AUFLAGE



MED+ORG Alexander Reichert GmbH

Vorwort zum QUETHEB-Handbuch

Das vorliegende Handbuch zur Organisation von Ernährungsberatung und Ernährungstherapie gibt den reichen Erfahrungsschatz vieler qualifizierter und kompetenter Praktiker mit langjähriger Berufserfahrung wieder. Es stellt eine fundierte Hilfe für die Vorbereitung, Ausführung und Evaluation qualitätsgesicherter Arbeit in Beratung und Therapie dar. Es unterstützt praxisorientiert, flexibel und leicht handhabbar den Berufsalltag.

Qualitätsmanagement von Beratungsprozessen setzt eine gute Organisation des Arbeitsablaufs und ein klares Zeitmanagement voraus. Dadurch wird eine intensive Zuwendung zum Patienten/Ratsuchenden und seinen Problemen möglich. Ziel des Handbuchs ist es, eine bestmögliche Patientenbetreuung unter optimierten Arbeitsbedingungen zu gewährleisten.

Das Handbuch bietet in dieser Hinsicht vielseitige Tipps zur Büroausstattung und -organisation unter betriebswirtschaftlichen Aspekten. Das Qualitätsmanagement im Beratungsprozess schließt sich nahtlos an die Praxisorganisation an. Notwendige methodische Schritte werden mit leicht handhabbaren und variabel einsetzbaren Materialien wie erprobten Anamnese-, Protokoll-, Auswertungs- und Evaluationsbögen unterstützt. Die standardisierten Formulare sind betont einfach strukturiert und bewusst nicht indikationsbezogen. Sie wurden erstellt nach Sammlung und Sichtung unterschiedlichster Arbeitsmaterialien, die sich in der Praxis seit Jahren bewährt haben.

Unser Dank gilt an dieser Stelle allen, die uns bei der Erstellung des Handbuchs unterstützt haben und/oder uns ihre erprobten Materialien großzügig überlassen haben (s. Anhang). Wir bedanken uns außerdem bei Herrn Alexander Reichert, Firma MED+ORG GmbH, für seine kompetente Beratung und Unterstützung, sowie der Firma Stolz für die graphische Gestaltung des Handbuchs.

Wir sind bestrebt, gutes Qualitätsmanagement in der Ernährungstherapie und -beratung zu garantieren – zum Wohle der Patienten und Ratsuchenden und zu Ihrer Entlastung im Sinne einer zeit- und kostensparenden professionellen Arbeit.

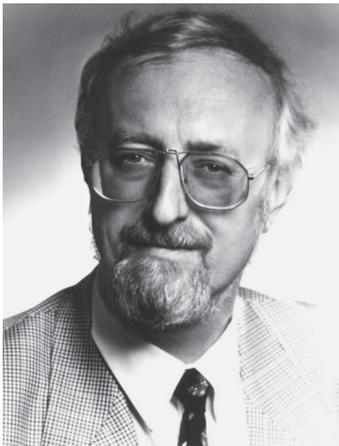
Ettenheim, im Juni 1999

Unser besonderer Dank gilt Frau Helen Kruska für die umfangreiche Überarbeitung des Anhangs sowie unserer Vorstandskollegin Frau Hiltrud Scheffler.

Ettenheim, im Mai 2006

Der QUETHEB-Vorstand

Vorwort Prof. Dr. Ulrich Oltersdorf



Die Nachfrage nach Ernährungsberatung und Ernährungstherapie steigt. Unangepasste Ernährungs- und Lebensstile führen vermehrt zu Erkrankungen, die große individuelle und gesellschaftliche Belastungen hervorrufen. Die Aufklärung darüber ist wirksam. Vielen Menschen ist heute bewusst, dass

sie mehr für ihre Gesundheit tun sollten. Durch die modernen Entwicklungen der individualisierten differenzierten Diagnosen und der entsprechenden Therapieangebote werden entsprechende Nachfragen gesteigert. Die Vielzahl der Angebote im Gesundheits- und Ernährungsbereich führen zum Informationsüberfluss und zu Orientierungsproblemen. Es werden zu viele verführend einfache Rezepte angeboten. Sie sind vielversprechend, aber in der Regel unwirksam, sie sind unseriös. Änderungen im Gesundheits- und Ernährungsverhalten sind nicht einfach und schnell zu erreichen.

Die Eigenkompetenz der Menschen in der modernen Zivilisationsgesellschaft lässt relativ und absolut nach; Menschen benötigen vermehrt Orientierung und Beratung. Die Bedeutung von qualitativ hochwertiger, seriöser Fremdkompetenz wird immer wichtiger, dazu gehört eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den nachfragenden Klienten und den Beratern.

Ernährungsberatung ist keine geschützte Bezeichnung. So sind die nun bereits langjährigen Bemühungen des Instituts QUETHEB e.V. (auch in Zusammenarbeit

mit der DGE) um die Sicherung der Qualität in der Ernährungsberatung sehr wichtig. Hier ist ein Gütesiegel, eine „Marke“, entstanden. Zum Kennzeichen von Qualität gehören Transparenz über die Leistungen, deren Vergleichbarkeit und Standardsetzung (Normen).

Die Handbuch-Reihe des Instituts QUETHEB e.V. ist ein wichtiger Baustein für die konsequente Entwicklung zum „house of competence“ in der Ernährungsberatung und -therapie. Die Sammlung der Erfahrungen von vielen Ernährungsberaterinnen ist hier zusammengestellt worden. Sie hilft die Aufgaben der Ernährungsberatung (Primärprävention) und der Ernährungstherapien vergleichbarer zu gestalten und damit Erfolgskontrollen durchzuführen; Evidenz für die Wirksamkeit der Arbeit nachzuweisen. Sie helfen Berufsanfängerinnen, leichter auf Standardniveau zu kommen. Darüber hinaus kann dem mündigen Bürger das ernsthafte Bemühen der Anbieter offengelegt werden. Es werden keine leichten Lösungen versprochen, sondern seriöse Angebote mitzuhelfen die Ziele zu erreichen, nachhaltig die Gesundheit zu erhalten.

QUETHEB e.V. dokumentiert mit der vorliegenden Neuauflage, dass es ein seriöser Partner für alle ist. Die bisherigen Erfahrungen und die neuen Erkenntnisse wurden und werden in die Praxis umgesetzt. QUETHEB e.V. leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Sicherung der Qualität im Gesundheitswesen.

Prof. Dr. Ulrich Oltersdorf, Direktor des Instituts für Ernährungsökonomie und -soziologie, Bundesforschungsanstalt für Ernährung und Lebensmittel, Karlsruhe.

Anschrift der Autoren

Birgit Becke, Dipl. oec. troph.

Praxis für Ernährungs- und Diätberatung/-therapie
Friedrichstraße 52
77955 Ettenheim

Monika Benecke, Dipl. Ernährungswissenschaftlerin

Praxis für Ernährungstherapie und Ernährungsberatung
Waldmüllerstraße 22
81479 München

Geschäftsstelle des

Instituts für Qualitätssicherung in der Ernährungstherapie und Ernährungsberatung QUETHEB e.V.

Schloßplatz 1
83410 Laufen

Verlag

MED+ORG Alexander Reichert GmbH

Johann-Liesenberger-Strasse 19
78078 Niedereschach

Telefon 0 77 28 / 64 55 - 0

Telefax 0 77 28 / 64 55 - 29

www.medundorg.de · info@medundorg.de

www.medorganizer.de · info@medorganizer.de

www.ronmclaine.com · info@ronmclaine.com

Die MED+ORG Alexander Reichert GmbH beschäftigt sich seit 1988 mit der Organisation von Arztpraxen aller Fachrichtungen und Zahnarztpraxen. Das Unternehmen beliefert mittlerweile ca. 25.000 Arztpraxen in Deutschland, Österreich und der Schweiz direkt und über den medizinisch-technischen Fachhandel mit eigenen Produkten von Terminplanern, Kartei- und Ablagesystemen im Format DIN A5 und DIN A4, fachgruppenspezifischen Dokumentationshilfen, sowie weiteren zahlreichen Organisationsmitteln. Das Sortiment wird durch den elektronischen Terminmanager MEDorganizer®, sowie die Ron McLaine® Zeitplansysteme für den Privat- und Business-Bereich vervollständigt.

CIP-Kurztitelaufnahme der Deutschen Bibliothek
Becke, Benecke: Prozessqualität in der Ernährungstherapie und Ernährungsberatung, Band 1, 2., aktualisierte Auflage, Organisations- und Formularbuch

Birgit Becke, Monika Benecke

1. Auflage September 1999

2. Auflage August 2006

Niedereschach: MED+ORG

NE: Birgit Becke

Redaktionsschluss: Juli 2006

Verlagsrechte: MED+ORG Alexander Reichert GmbH

STOLZ Gestaltung · Druck · Veredelung,

Hermann-Voland-Straße 12, 78126 Königfeld,

Telefon 0 77 25 / 94 14 - 0, Fax 0 77 25 / 94 14 - 20

Copyright by Birgit Becke & Monika Benecke

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Die dadurch begründeten Rechte bleiben, auch bei auszugsweiser Verwendung, Autoren und Verlag vorbehalten.

Die Angaben in diesem Buch beruhen auf sorgfältigen Recherchen. Da Angaben jedoch Änderungen unterliegen, übernehmen Autoren und Verlag keine Haftung für ihre Vollständigkeit und Richtigkeit.

ISBN-10: 3-00-019373-1

ISBN-13: 978-3-00-019373-6

Inhaltsverzeichnis

Einleitung mit Definitionen und Qualitätskriterien	10
1. Büro und Organisation	12
1.1 Grundausrüstung	12
1.1.1 fachlich	12
1.1.2 räumlich	12
1.1.3 bürotechnisch	13
1.1.4 fachspezifisch	17
1.2 Praxisstruktur / Patientenverwaltung	18
1.2.1 Erstkontakt	19
1.2.2 Datenerfassung	20
1.3 Abrechnung	20
1.3.1 Kostenvoranschlag	21
1.3.2 Rechnungsstellung	21
1.3.2.1 Kostenträger	21
1.3.2.2 Privatzahler	21
1.3.3 Mahnverfahren	22
1.3.3.1 Zahlungserinnerung	22
1.3.3.2 Vollzug	22
2. Formulare zum Beratungs-/ Therapieprozess	23
2.1 Anamnese- und Beratungsformulare	23
2.1.1 Anmeldung	24
2.1.2 Ärztliche Zuweisung	26
2.1.3 Patientenfragebogen/Personalbogen	28
2.1.4.1 Ernährungs-Anamnese	30
2.1.4.2 Allergie-Anamnese	32
2.1.5 Ernährungs-Protokoll	34
2.2 Auswertung/Ergebnisbericht	36
2.3 Beratungs-Protokoll	38
2.4 Anwesenheitsnachweis	40
2.5 Gesundheitsservice/Recallsystem	42
3. Evaluation / Datenerfassung	44
3.1 Einzelberatung /-therapie	44
3.2 Gruppenberatung	46
4. Vertragswesen	49
4.1 Vertragspartner	49
4.2 Eckdaten	50

5. Anhang „Wo finde ich was und wen?“	55
5.1 Nachschlagewerke	55
5.1.1 Ernährung, Diätetik und Ernährungsmedizin	55
5.1.2 Lebensmittel- und Nährstoffkunde	56
5.2 Software – Ernährungsberatung	58
5.3 Materialien – Medien – Institutionen	60
5.4 Fachzeitschriften	62
5.5 Internetadressen	64
5.6 Fort- und Weiterbildungsinstitutionen	67
5.7 Fachgesellschaften	68
5.8 Berufs- und Fachverbände	69
5.9 Weitere Organisationen /Arbeitsgemeinschaften	69
5.10 Bereitstellung von Materialien zur Erstellung des Handbuchs	69

Einleitung

Um Qualitätsmanagement in der Ernährungstherapie und Ernährungsberatung betreiben zu können, müssen die Begriffe definiert und klar voneinander abgegrenzt werden. Das Institut für Qualitätssicherung in der Ernährungstherapie und Ernährungsberatung QUETHEB e.V. veröffentlichte 1997 folgende, in interdisziplinärem Konsens erstellte Definitionen:

Ernährungsberatung:

Ernährungsberatung wendet sich in erster Linie an den gesunden Verbraucher in Form eines Dialoges. Sie ist eine freiwillig in Anspruch genommene, kurzfristige, oft nur situative Interaktion zwischen Ratsuchendem und Berater.

Ernährungsberatung bietet in einer nicht direktiven, partnerschaftlichen Gesprächssituation allgemeine Informationen und individuelle Entscheidungshilfen zu Fragen bezüglich Lebensmitteln, Essverhalten, gesundheitlichem Verbraucherschutz und Reduzierung von Risikofaktoren.

Sie kann Prozesse zur persönlichen Problemlösung initiieren und/oder Fertigkeiten hierzu gemeinsam mit dem Ratsuchenden erarbeiten und einüben (Einzel- und Gruppenberatung).

Sie stützt sich auf aktuelle, wissenschaftlich gesicherte Erkenntnisse und berücksichtigt bei individuellen Fragestellungen die Alltagssituation des Ratsuchenden.

Ernährungstherapie:

Ernährungstherapie wendet sich an Kranke. Sie ist die verbindliche, individuelle Anleitung eines Patienten zu nutritiven, wissenschaftlich fundierten Maßnahmen in einem therapeutischen Gesamtkonzept bei ernährungsabhängigen Erkrankungen und krankheitsbedingten Ernährungsproblemen.

Ernährungstherapie verfolgt ein individuelles Therapieziel und basiert auf einem individuellen Therapieplan. Dies erfordert entsprechende Qualifikationen, sowie die Kenntnisse über Risiken und Grenzen und eventuell ergänzend eine Kooperation mit anderen Therapeuten.

Ernährungstherapie umfasst die Erstellung individueller Ernährungspläne und verhaltenstherapeutischer Maßnahmen unter Einbeziehung sozioökonomischer, familiärer und beruflicher Bedingungen des Patienten. Besondere Berücksichtigung muss hierbei seine persönliche Lebensqualität erfahren, mit dem Ziel, diese zu erhalten bzw. zu verbessern. Sie setzt eine längerfristige Führung und Betreuung des Patienten voraus und erfolgt immer in enger Kooperation mit dem behandelnden Arzt. Ernährungstherapie kann weiterhin den eventuell notwendigen Einsatz von medikamentösen Ernährungszusätzen und/oder künstlicher Ernährung beinhalten. Dies gehört ausschließlich unter ärztliche Verordnung und Regie.

Mit Blick auf diese Definitionen wird klar, dass vor allem für die Ernährungstherapie hohe Anforderungen an die Prozessqualität und Organisation gestellt werden müssen. Die zum Qualitätsmanagement – ebenfalls im interdisziplinären Konsens – 1998 entwickelten „Kriterien der Prozessqualität“ umfassen die einzelnen Schritte der Ernährungstherapie unabhängig von der Indikation. Sie bilden die Grundlage für den Aufbau dieses Handbuchs.

Kriterien der Prozessqualität in der Ernährungstherapie

1. Beratungsatmosphäre

- Räumlichkeiten (Einrichtung, Ambiente)
- störungsfreie Atmosphäre (Telefon, Besuche)
- Ausstattung (Technik)
- Persönlichkeit (Auftreten, Kleidung)

2. Beratungseinheiten

Folge

2.1 Erstgespräch

2.2 Beratungsgespräche

2.3 Betreuungsgespräche

2.4 Abschlussgespräch

Inhalte

2.1.1 Erstgespräch

- Kontextklärung (Patient/Therapeut)
- Beratungsvertrag (Patient mit Therapeut)
- Sichtung der ärztlichen Diagnose (Verordnung)
- Anamnese (Erfassungsmethoden)
 - Patientendaten (Personallbogen)
 - Befunde und Labordaten (Kopie, Arztbogen)
 - persönliches Gespräch (Protokoll)
 - Ernährungsdaten (Ernährungsanamnesebögen/Review)
- Zielfestlegung, gemeinsam durch Patient und Therapeut
- voraussichtliche Beratungsdauer und Kosten festlegen (Therapieplan, Kostenvoranschlag)
- Anleitung zur Führung eines Ernährungsprotokolls (Protokollbögen/Dietary)

2.1.2 Auswertungen, Analysen, Vorbereitungen

- Auswertung des Ernährungs-/ Ess-/Symptomprotokolls (Analysebögen)
- Nährwertanalysen (Feinanalyse per EDV oder Tendenzanalyse = Auswertungsüberblick)
- Beratungsinhalte methodisch und didaktisch vorbereiten (Patientenmaterialien)
- evtl. Erstellung von Diätplänen (EDV-gestützt)
- Planung der weiteren Gespräche (Inhalte, Methoden)

2.2 Beratungsgespräche

(basierend auf Auswertung von Anamnese und Ernährungsprotokollen)

- Beratung und gemeinsame Erarbeitung von Themen wie:
 - Essverhalten (Strategien/verhaltenstherapeutische Ansätze)
 - Lebensmittelauswahl/Diätetische Maßnahmen
 - Ernährungsphysiologie
 - Lebensführung
 - Lebensqualität
- Informationsvermittlung (basierend auf inhaltlichen Standards wissenschaftlicher Fachgesellschaften)
- Stärkung von Selbstwertgefühl und Selbstbewusstsein
- Stärkung von Motivation und Eigenkompetenz
- Anleitung zur Selbstverantwortung

2.3 Betreuungsgespräche

- Erfahrungen mit den Maßnahmen hinterfragen
- Erfolge/Misserfolge kontrollieren/diskutieren (Beratungsprotokoll)
- Strategien überdenken/anpassen
- Stärkung von Motivation und Eigenkompetenz
- evtl. Zwischenanamnese (Evaluierungsbogen)
- neue Labordaten

2.4 Abschlussgespräch

- Erfolg/Misserfolg diskutieren und dokumentieren
 - Trend Labordaten
 - Patientenzufriedenheit
 - Zielerreichung und Stand Lebensqualität
- Fernzielformulierung
- Motivation

3. Abschließende Arbeiten

3.1 Berichterstattung (Arztbrief, Krankenkassen)

3.2 Rechnungsstellung

3.3 Evaluationsmaßnahmen

- Beratungsergebnisse aus Therapeuten-/Patientensicht
- Patientenzufriedenheit/Lebensqualität
- wissenschaftliche/statistische Auswertung

Die qualifizierte Ernährungstherapie bedient sich verschiedenster Methoden in den Beratungseinheiten und berücksichtigt die Ressourcen des Ratsuchenden wie Bildung/intellektuelle Fähigkeiten, Motivation, Einsicht, soziale Fähigkeiten etc.. Hiervon ist u.a. auch die Dauer der einzelnen Beratungseinheiten abhängig.

Die Berufsausübung erfordert bestimmte Qualifikationen – die sogenannte Strukturqualität. Die dazu notwendigen Nachweise werden vom Institut QUETHEB e.V. überprüft und über eine Registrierung dokumentiert.

Das Qualitätsmanagement der Prozessqualität in der Ernährungstherapie befasst sich mit Bedingungen und zielorientierten Prozessabläufen. Es hat u.a. die Integration standardisierter Hilfsmittel (wie Formularbögen) und die Vorbereitung zur Ergebniserfassung bzw. Evaluation zum Ziel.

So kann eine größere Transparenz der Leistungen erreicht werden und Kosten mit Qualitätsaspekten in Verbindung und Einklang gebracht werden. Die fachliche und methodische Kompetenz kann sicher und breitgefächert eingesetzt bzw. genutzt werden. Dabei muss der Bedarf und die Zufriedenheit der Zielgruppe im Vordergrund stehen.

Die tägliche Arbeit muss gut organisiert und strukturiert sein, um eine größtmögliche Zeitersparnis zu erreichen, die den ratsuchenden Patienten in Form intensiver Zuwendung zugute kommt. Dazu werden erprobte Organisationsmittel benötigt. Bei der Erstellung des Handbuchs ging es vor allem um Praktikabilität.

Birgit Becke, Dipl.oec.troph.



geb. 1952 in Wuppertal; Studium der Ernährungswissenschaften an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn, Examen 1977; Öffentlichkeitsarbeit, Beratung, Erwachsenenbildung; seit 1986 selbständig tätig in eigener freier

Praxis: Durchführung individueller Ernährungsberatung und -therapie in Kooperation mit Ärzten, Kliniken, Psychotherapeuten, Physiotherapeuten und Krankenkassen und verhaltenstherapeutisch orientierte Kursprogramme für Gruppen; Vorträge, Seminare und Schulungen; Dozentin für Ernährungsmedizin und betriebswirtschaftliche Praxisführung, Trainerin für Methodik der Ernährungstherapie; staatlich anerkannte Fachübungsleiterin Präventions- und Rehabilitationssport für Innere Organe/Herz/Typ-2-Diabetes/paVK; Gesundheitsförderung auf Gemeindeebene; Veröffentlichungen; Mitglied des Berufsverbands VDOE und verschiedenster wissenschaftlicher Fachgesellschaften; Gründungsmitglied und Vorsitzende des Instituts für Qualitätssicherung in der Ernährungstherapie und Ernährungsberatung QUETHEB e.V. von 1996 bis 2005, Stellv. Vorsitzende seit September 2005.

**Monika Benecke,
Dipl. Ernährungswissenschaftlerin**



geb. 1955 in München; Studium der Ernährungswissenschaft an der Universität Stuttgart-Hohenheim, Examen 1981; Beratung, Erwachsenenbildung; seit 1992 selbständig tätig in eigener freier Praxis,

Durchführung individueller Ernährungsberatung und -therapie in Kooperation mit Ärzten, Psychotherapeuten, Physiotherapeuten und Krankenkassen; Vorträge, Seminare, Schulungen; Veröffentlichungen zum Thema Ernährungsmedizin, Umweltmedizin und Umwelttoxikologie; Betriebliche Gesundheitsförderung; Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Ernährungsmedizin DGEM e.V., der Deutschen Gesellschaft für Ernährung DGE e.V., der Deutschen Gesellschaft für Fettwissenschaft DGF e.V. und im Berufsverband VDOE; Vorstandsmitglied des Instituts für Qualitätssicherung in der Ernährungstherapie und Ernährungsberatung QUETHEB e.V. seit 1998, Vorsitzende seit September 2005.

Das vorliegende Handbuch zur Organisation von Ernährungsberatung und Ernährungstherapie gibt den reichen Erfahrungsschatz vieler qualifizierter und kompetenter Praktiker mit langjähriger Berufserfahrung wieder. Es stellt eine fundierte Hilfe für die Vorbereitung, Ausführung und Evaluation qualitätsgesicherter Arbeit in Beratung und Therapie dar. Es unterstützt praxisorientiert, flexibel und leicht handhabbar den Berufsalltag.

Qualitätsmanagement von Beratungsprozessen setzt eine gute Organisation des Arbeitsablaufes und ein klares Zeitmanagement voraus. Dadurch wird eine intensive Zuwendung zum Patienten/Ratsuchenden und seinen Problemen möglich. Ziel des Handbuches ist es, eine bestmögliche Patientenbetreuung unter optimierten Arbeitsbedingungen zu gewährleisten.

Das Handbuch bietet in dieser Hinsicht vielseitige Tipps zur Büroausstattung und -organisation unter betriebswirtschaftlichen Aspekten. Das Qualitätsmanagement im Beratungsprozess schließt sich nahtlos an die Praxisorganisation an. Notwendige methodische Schritte werden mit leicht handhabbaren und variabel einsetzbaren Materialien, wie erprobten Anamnese-, Protokoll-, Auswertungs- und Evaluationsbögen unterstützt. Die standardisierten Formulare sind betont einfach strukturiert und bewusst nicht indikationsbezogen. Sie wurden erstellt nach Sammlung und Sichtung unterschiedlichster Arbeitsmaterialien, die sich in der Praxis seit Jahren bewährt haben.

ISBN-10: 3-00-019373-1
ISBN-13: 978-3-00-019373-6

QU ETH EB
INSTITUT FÜR
QUALITÄTSSICHERUNG
IN DER ERNÄHRUNGSTHERAPIE
UND BERATUNG E. V.