

Compliance in der Fußpflegepraxis

# Wie sag ich es bloß?

Um problematische Füße wieder gesund und gepflegt erscheinen zu lassen, braucht es die Mitwirkung des Kunden. Warum die Compliance oft nicht funktioniert, dafür gibt es viele Gründe. Aber wie vermitteln Sie das Ihren verschiedenen Kunden?

Ein Kunde hat beispielsweise trockene Haut. Als Fußprofi empfehlen sie ihm die regelmäßige Pflege der Füße mit einem reichhaltigen Präparat zu Hause, aber er macht nicht mit. Immer wieder entstehen kleine Einrisse. Je älter die Fußhaut wird, umso mehr müssen Fett- und Feuchtigkeitsverluste ausgeglichen werden. Bleibt die Compliance aus, kann es zu ernststen Fußproblemen kommen, ähnlich der Kaskade beim diabetischen Fußsyndrom: übermäßige Hornhaut, Hauteinrisse, Entzündungen, offene Wunden, Geschwüre (Fußulzera) bis hin zu Nekrosen, die im schlimmsten Fall zur Amputation führen.

**Fehlende Mobilität mindert Compliance**

Das Problem der Non-Compliance ist auch in anderen Gesundheitsgebieten verbreitet. Die Weltgesundheitsorganisation definiert es so: Das Verhalten des Kunden stimmt nicht mit der Empfehlung des Heilberufers überein (WHO, 2003). Zu den wichtigsten Gründen zählen nach einem Gutachten des Sachverständigenrats zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen Vergesslichkeit, Stress oder fehlende akute Beschwerden. In der Fußpflege spielen die Mobilität und die Darreichungsformen eine Rolle. Einen Einfluss auf die Compliance hat auch, wie der Behandler seinem Kunden die Notwendigkeit der Therapietreue erklärt.

Es kommt also darauf an, wie Sie mit Ihrem Kunden sprechen. Das ist manchmal nicht so einfach, da es unterschiedliche Kundentypen gibt. FUSSPFLEGE AKTUELL hat für Sie Ansatzpunkte zusammengestellt, wie Sie bei unterschiedlichen Kundentypen reagieren können (siehe Sprechblase).

Um die Compliance zu fördern und Ihren Kunden Anreize zum Mitmachen zu geben, nutzen Sie das GEHWOL-Bonusheft: 6 x behandeln, 1 x überraschen! Der kleine, emotionale Dankesgruß, den Sie einfach und kostenneutral aus den Naturalrabatten von GEHWOL generieren können, belohnt die Pflegetreue und stärkt gleichzeitig die vertrauensvolle Kundenbindung.

Wenn Sie mangelnde Compliance feststellen und dies vermitteln möchten, hilft der Blick auf den Kundentypus. Das Ziel sollte immer sein, dass der Kunde aus Überzeugung seine Mitverantwortung für gesunde Füße wahrnimmt:

- **Der Besserwisser:** Er weiß alles, hat sich informiert oder zieht einen Vergleich mit dem Fußproblem eines Dritten heran. Lassen Sie sich davon nicht provozieren. Mit Sätzen wie „Sie haben sich ja gut erkundigt“ holen Sie diesen Typ ab. Wenn er etwas Falsches sagt, korrigieren Sie mit positiver Motivation: „Ich verstehe, was Sie meinen, in Ihrem Fall entstehen die Schwielen aber eindeutig durch zu enge Schuhe ...“
- **Der Nörgler:** Ihm kann man es nicht recht machen. Er kritisiert unentwegt, will aber meist nur wahrgenommen werden und ist eher treu. Bleiben Sie auch hier höflich und offen: „Ich verstehe Ihre Kritik. Die vollständige Pflege der Fußhaut entfaltet sich bei einer Salbe durch langsames Einziehen. Sie können aber Socken überziehen, damit die Salbe nicht ...“
- **Die Quasselstrippe:** ... hört nicht auf zu reden. Möglicherweise fehlt ihr ein Ansprechpartner zu Hause. Je länger Sie dies dulden, desto schwieriger wird die Unterbrechung. Unterbinden Sie den Redefluss höflich, aber bestimmt. „Das klingt wirklich sehr interessant. Aber nun bitte ich Sie, die Aufmerksamkeit auf Ihre Schwielen zu lenken. Wenn Sie diese nicht regelmäßig eincremen ...“
- **Der Schüchterne:** Er erzählt von sich aus nichts. Stellen Sie offene Fragen, die eine Ja-/Nein-Antwort unmöglich machen. „Wie oft cremen Sie sich denn zu Hause die Füße ein? Die regelmäßige Pflege Ihrer Füße zu Hause ist wichtig, damit die Hautbarriere intakt bleibt ...“
- **Der Querulant:** Er will recht haben und setzt seine Forderungen rigoros durch. Hier bietet sich an, Verhaltensregeln mit ihm festzulegen. Wichtig ist, sich nicht provozieren zu lassen. „Wir haben doch festgelegt, dass wir sachlich bleiben. Wenn Sie Ihre Füße nicht regelmäßig pflegen, bildet sich verstärkt Hornhaut und in der Folge Rhagaden, also schmerzhafte Einrisse. Das ist die Eintrittspforte für Bakterien, Viren oder Pilze.“

