Beratungs-Checkliste für das **Patientengespräch**

HOYA SURGICAL OPTICS

1. Bei Terminvereinbarung: Vorabinformation per E-Mail, ausgedruckt aushändigen oder auf iPad zur Verfügung stellen

- [ ] Haben Sie schon Informationen zu IOL/Premiumlinsen gelesen oder gehört?
- [ ] Was interessiert Sie besonders, was möchten Sie erfahren?
- [ ] Wurden Sie schon mal am Auge operiert?
- [ ] Bestehen Vorerkrankungen am Auge?
- [ ] Tragen Sie Kontaktlinsen? Wenn ja, formstabile oder weiche?

Besondere Hinweise

- Patient frühzeitig abholen → Unsicherheiten aufnehmen.
- Proaktiv auf mögliche Fehlinformationen aus Internet/Social Media eingehen.

Hilfsmittel:

- Vorab E-Mail entweder bei Terminvereinbarung oder als Erinnerung an den Termin
  → z.B. Initialfragebogen zukommen lassen.
- Informationen auf der eigenen Webseite
- Aufklärungsbroschüre

2. Biometrie prüfen

3. Erstes Gespräch & Diagnostik

Lebensstil & Sehanforderungen

- [ ] Wie sieht Ihr typischer Alltag aus – was machen Sie beruflich und in Ihrer Freizeit?
- [ ] Bei welchen Tätigkeiten (z. B. Lesen, Computerarbeit, Autofahren, Sport, Hobbys) spielt gutes Sehen für Sie eine besonders wichtige Rolle?
- [ ] Gibt es Aktivitäten, bei denen Sie Ihre aktuelle Brille oder Ihr aktuelles Sehen als störend empfinden?

Beratungs-Checkliste für das **Patientengespräch**

HOYA SURGICAL OPTICS

Aktuelle Seh- und Brillensituation

- [ ] Wie kommen Sie im Alltag mit Ihrer Brille (oder Kontaktlinsen) zurecht?
- [ ] Für welche Distanz (Nähe, Ferne, Zwischenbereich) stört Sie die Brille am wenigsten – und wo am meisten?
- [ ] Wie sind Sie aktuell versorgt (Brille, Kontaktlinsen, monofokale IOL, o.ä.)?
- [ ] Gibt es Beschwerden oder eine eingeschränkte Verträglichkeit mit der aktuellen Versorgung?

Wünsche & Erwartungen

- [ ] Wie wichtig ist Ihnen es, nach der Operation möglichst unabhängig von einer Brille zu sein?
- [ ] Welche Erwartungen haben Sie an Ihr Sehen nach der Operation? (z. B. Lesen ohne Brille, Autofahren ohne Brille, gutes Sehen in allen Entfernungen)
- [ ] Gibt es Situationen, in denen Sie auf keinen Fall auf klare Sicht verzichten möchten?

Verständnis & Aufklärung

- [ ] Wissen Sie bereits, was bei der Operation genau gemacht wird (z. B. Austausch der natürlichen Linse durch eine Kunstlinse)?
- [ ] Haben Sie hierzu noch Fragen oder besondere Bedenken?

Besondere Hinweise

- Shared Decision Making: Patient aktiv beteiligen.
- Fragen nach Lebensstil, Beruf, Hobbys.
- Transparenz bei diagnostischen Tests schaffen.

Hilfsmittel:

- Lebensstil-Fragebogen von z.B. Thieme → vorab zukommen lassen oder im Gespräch durchgehen)

Beratungs-Checkliste für das **Patientengespräch**

HOYA SURGICAL OPTICS

4. Optionen darlegen & abwägen

- [ ] Habe ich Premiumlinsen (Multifokal, Torisch, MonoPlus, EDoF) vs. Standardlinse vorgestellt

  → Immer mit der am besten geeigneten anfangen, die den meisten Mehrwert unter Berücksichtigung der Patientenbedürfnisse bringt. Also nicht die günstigste oder teuerste, sondern die von Ihnen am besten geeignete Option. Dann erst im zweiten Schritt Kompromiss-Optionen darlegen.

- [ ] Habe ich Vor- und Nachteile jeder Option erklärt?

- [ ] Habe ich die Kosten & Eigenanteile transparent kommuniziert?

Besondere Hinweise

- Erwartungsmanagement: realistische Ergebnisse (z. B. Nachtsehen, Blendungen).
- Patient soll wissen: Premium bedeutet zusätzliche Leistung, kein Zwang.

Hilfsmittel:

- Patientenbroschüren Vorher-Nachher Bilder
- Gummilinse zum Anfassen
- iPad mit Beratungsunterlagen

5. Einwandbehandlung & Erwartungsmanagement

- [ ] Habe ich über mögliche Ängste (OP, Risiko) gesprochen?

- [ ] Habe ich Erwartungen realistisch eingeordnet?

- [ ] Habe ich auf die Nachsorge und die Verhaltensweisen nach der OP hingewiesen?

Besondere Hinweise

- Auf Risiken eingehen, aber positives Framing („Routineeingriff, wir begleiten Sie eng“).
- Geduldig auf finanzielle Fragen eingehen.

Hilfsmittel:

- FAQs (Abrechnung, Ablauf, Risiken)
- Erfahrungsberichte anderer Patienten (Peer-to-Peer, Videos)

Beratungs-Checkliste für das **Patientengespräch**

HOYA SURGICAL OPTICS

6. Entscheidungsphase & Operationsplanung

- [ ] Hat der Patient seine Präferenz klar formuliert?
- [ ] Habe ich die Entscheidung schriftlich festgehalten?
- [ ] Habe ich OP- und Nachsorgetermine vereinbart?
- [ ] Habe ich den Behandlungsplan– Medikamentenverwendung – besprochen und mitgegeben?

Besondere Hinweise

- Entscheidung gemeinsam dokumentieren (Commitment).
- Klare nächste Schritte kommunizieren.

Hilfsmittel:

- Patientenaufklärungsbogen (z.B. Vorlage von Thieme)
- Eigener/Praxis-Bogen auf dem die Linsenoptionen/-pakete ankreuzbar sind
- Patientenbroschüren

5. Postoperativ & Nachverfolgung

- [ ] Habe ich die Nachsorgetermine (Tag 1, Woche 1, Monat 1, Monat 3) besprochen?
- [ ] Habe ich Informationen für die Nachsorge mitgegeben?
- [ ] Habe ich aktiv Feedback zum Sehen eingeholt?
- [ ] Habe ich eine subjektive Refraktion durchgeführt?
- [ ] Ist das sphärische Äquivalent passend zur Zielrefraktion?
- [ ] Habe ich bei zufriedenen Patienten darauf hingewiesen, dass sie uns gerne bewerten und weiterempfehlen können?

Besondere Hinweise

- Feedback nutzen für Verbesserungen.
- Patientenbindung durch regelmäßige Kontaktpunkte stärken.

Hilfsmittel:

- Informationsblatt zur Nachsorge und Verhaltensweisen
- QR-Code zu Google Bewertungsseite
- Notfallnummern