

# Ältere Patienten – spezielle Anforderungen für das Praxisteam

Im Gespräch mit Senioren gelten ähnliche Grundsätze wie bei jedem Patientenkontakt – aber unter verschärften Bedingungen. Denn häufig reagiert der ältere Patient empfindlich, übervorsichtig und ängstlich, auch deshalb sollte man sprachlich sensibel vorgehen.

Der demografische Wandel sorgt dafür, dass die Praxen von immer mehr älteren Menschen aufgesucht werden. Parodontologie und Team sind darum gut beraten zu überlegen, welche Charakteristika die älteren Menschen – Ausnahmen bestätigen die Regel – aufweisen: Für diese Patientengruppe spielen gesundheitliche Fragen eine verhältnismäßig große Rolle, der Sicherheitsaspekt und die Bewahrung des Status quo gewinnen an Bedeutung. Ältere Menschen brauchen zudem etwas länger, um komplexe Sachverhalte zu verstehen – das Alter bringt dies unwiderruflich mit sich, bei den aktiven Menschen etwas verzögerter als bei den weniger aktiven.

Das Praxisteam muss sich darauf einstellen, dass der Ältere etwas mehr Zeit benötigt, um den Weg vom Wartezimmer zum Behandlungsraum, dann in den Röntgenraum und schließlich wieder zurück in den Behandlungsraum zurückzulegen. Wenn die medizinische Fachangestellte im wahrsten Sinn des Wortes „vorausrennt“ und dabei nicht bemerkt, dass der Patient etwas langsamer als sie ist, trägt dies nicht dazu bei, eine Wohlfühl-Atmosphäre entstehen zu lassen.

## Gehörprobleme: deutliche Aussprache und Blickkontakt halten

Der Parodontologe sollte sich mit dem Team überlegen, wie die Räumlichkeiten und die Verhaltensweisen der Situation angepasst werden können. Ein Beispiel ist die Kommunikation am Telefon: Die Mitarbeiterin spricht laut und deutlich, artikuliert so genau wie möglich und lässt den Patienten ausreden. Sie wiederholt wichtige Vereinbarungen und lässt sie sich bestätigen – wie etwa die Terminvereinbarung. Nur so ist sichergestellt, dass die Info beim Patienten wie gewünscht ankommt. Ähnliches trifft auf die Kommunikation in der Praxis

zu. Das ist vor allem bei Patienten wichtig, bei denen das Gehör nachlässt. Bei Trägern von Hörhilfen ist die akustische Trennung zwischen Hintergrundgeräuschen und dem Gespräch selbst nicht immer optimal. Deshalb geht unter Umständen ein Teil der Information im „Hintergrundrauschen“ unter.

Darum sollte etwa die Mitarbeiterin in deutlichen, eher zu kurzen als zu langen Sätzen sprechen und genügend Atem- und Ruhepausen lassen, in denen sich der Patient immer wie-

älteren Patienten auftreten? Der Parodontologe sollte in einem Teammeeting anhand konkreter Erfahrungsberichte diese Situationen definieren und Lösungsvorschläge erarbeiten lassen. Konkretes Beispiel: Es ist heiß und stickig – gerade für den älteren Patienten ist es dann angenehm, wenn im Wartezimmer ausreichend gelüftet und ein Erfrischungsgetränk gereicht wird.

In der eher kalten Jahreszeit kann der Patient auf die Gefahren hingewiesen werden, die

zu wählen und dies mit einem leichten Kopfnicken zu begleiten. Zudem sollte der Parodontologe den Patienten mit dem Namen ansprechen und ruhig und nicht zu schnell sprechen, um Vertrauen aufzubauen.

Die Sprache bietet genügend Variationsreichtum, um so gut wie jeden Sachverhalt positiv auszudrücken. Angenommen, der ältere Patient erzählt dem Parodontologen eine recht hanebüchene Geschichte: „Ich habe gelesen, dass man bei solch einer Behandlung unbedingt beach-

Fremdwörtern überladene Fachsprache ist bei den Senioren noch unangebrachter als dies bei den anderen Patienten der Fall ist.

Vielmehr gilt: Mit einer bildhaften und anschaulichen Sprache, Visualisierungstechniken und treffenden Vergleichen ist es möglich, die Sprachwelt des Patienten zu betreten. Bei der Erläuterung etwa einer komplizierten Behandlungstechnik lässt der Parodontologe verwirrende Details und Nebenaspekte am besten weg und erklärt die Behandlungsweise mithilfe eines Schaubildes. Eine weitere sprachliche Möglichkeit, dem ängstlichen Patienten das Gefühl zu geben, ernst genommen zu werden, besteht in der konsequenten Einnahme des Sie-Standpunktes, also des Standpunktes des Seniors.

Aber Achtung: Älterer Patient ist nicht immer gleich älterer Patient. Zuweilen ist es kontraproduktiv, den Senior dezidiert als älteren Menschen zu behandeln. Darum sollte die Kategorisierung in die Rubrik „Senior“ immer nur der Startschuss für ein Gespräch sein, in dem das Team den Patienten näher einschätzt. Ob man es wirklich mit einem sicherheitsorientierten und überängstlichen Senior zu tun hat, muss im Dialog überprüft werden. **PN**



der auf die jeweilige Gesprächssituation einstellen kann.

Ein wichtige Rolle spielen in diesem Zusammenhang der Blickkontakt und die Körpersprache: Die Mitarbeiterin sollte den Blickkontakt zum älteren Patienten suchen und halten sowie auf körpersprachliche Signale achten, die darauf hinweisen, ob eine Information angekommen ist oder nicht.

## Verhalten bei sehgeschädigten Senioren

Besonderes Fingerspitzengefühl verlangt der Umgang mit Patienten, deren Sehvermögen nachlässt oder die gar erblindet sind. Bei Letzteren kommt hinzu, dass sie eher selten die Blindenschrift beherrschen, da sie im Alter erblindet sind.

Der Parodontologe und das Team müssen Unterstützung geben, ohne den Eindruck zu erwecken, den Patienten zu bevormunden. Es spricht nichts dagegen, den Senior einfach zu fragen, ob man ihn zum Beispiel zur Tür begleiten soll. Und natürlich steht wiederum die Sprache im Vordergrund: Das Team achtet auf eine deutliche Aussprache und legt Geduld an den Tag, wenn die Antwort des Patienten etwas auf sich warten lässt.

## Würde des Patienten achten

Welche weiteren Situationen gibt es, die beim Kontakt mit

durch Schnee und Glatteis drohen. Die Begleitung des Patienten zum Ausgang ist besonders hilfreich, um zu überprüfen, auf welche Dinge er auf seinem Heimweg angesichts der besonderen Wetterumstände achten muss. Hinzu kommt: Zuweilen haben wir die Angewohnheit, mit der Begleitung des älteren Menschen zu kommunizieren. Es wird nicht mit dem, sondern über den Senior gesprochen. Dieses herablassende und aus Sicht des Patienten entwürdigende Verhalten müssen Parodontologe und Team unbedingt vermeiden.

## Der überängstliche Senior: sprachliche Sensibilität zeigen

Es muss nicht immer so sein, aber die Erfahrung zeigt, dass sich unter den älteren Patienten häufig der ängstlich veranlagte Typus befindet. Die richtige Reaktion: Das Team geht intensiv auf die Bedenken und Fragen des Patienten ein, nimmt seine vielleicht überängstlichen Einwände ernst und entkräftet sie mit sachlicher Information.

Zur Erläuterung ein Beispiel: Bei einem älteren Patienten steht eine komplizierte Behandlung an. Wenn der Parodontologe jetzt mit bagatellisierenden Floskeln wie „Ist doch alles nur halb so schlimm“ daherkommt, verunsichert er ihn. Besser ist es, positive Satzanfänge wie „Sie können sich darauf verlassen...“

ten sollte ...“ Dies könnte der Parodontologe mit einer Aussage kontern wie: „Das ist doch Unsinn, das entspricht überhaupt nicht den Tatsachen.“ Damit würde er sogar recht haben – aber bei dem ängstlichen Senior überdies den Verdacht erwecken, er wolle ihn auch noch der Lüge bezichtigen. In dieser Situation geht es nicht um recht haben oder nicht – und darum antwortet er einfach: „Das höre ich zum ersten Mal. Meiner Erfahrung nach verhält es sich so ...“

Eine Aufforderung wie „Herr Patient, Sie müssen Folgendes tun ...“ mag vom Parodontologen gar nicht besserwisserisch gemeint sein. Aber: In der hochsensiblen Wahrnehmung des ängstlichen Seniors läuft vielleicht folgendes Szenario ab: „Wieso muss ich das tun? Was passiert, wenn ich es nicht befolge? Besteht etwa eine Gefahr – und er will mich nur nicht beunruhigen?“

Ein sensibler Parodontologe überlegt sich stets, was seine Äußerungen im Kopf des Patienten, zumal wenn dieser unter Druck steht, älter ist und sehr ängstlich, auslösen können.

## Verständlichkeit wichtiger als Ausführlichkeit

Im Gespräch mit älteren Patienten müssen der Parodontologe und seine Mitarbeiterinnen einige Dinge vermeiden: Eine zu medizinisch-technische und mit

## PN Autor



Coach und Consultant **Dr. Anna Martini** bietet Supervision, praxisnahe Coachings und Vertriebsstrainings sowie optimierende Beratung an, in denen die Teilnehmer ihre kommunikative und wirtschaftliche Kompetenz erhöhen. Ziel ist der authentisch-glaubwürdige und überzeugende Auftritt, um Mitarbeiter sicher zu führen und Patienten überzeugend zu beraten.

## PN Adresse

AMCC Dr. Anna Martini  
Institut für Stimmrhetorik® –  
Coaching und Consulting  
Joseph-Stelzmann-Straße 62  
50931 Köln  
Tel.: 0221 446366  
Mobil: 0173 3031975  
office@stimmrhetorik.com  
www.stimmrhetorik.com

## PN Information

### Verschärfte Bedingungen im Umgang mit Senioren

- Lassen Sie sich auf die individuelle Sicht dieser Patientengruppe ein.
- Nutzen Sie Ihre empathischen Fähigkeiten: Wahrnehmung der Patientensituation, Einfühlen in die Patientenwelt.
- Wichtige Kompetenzen sind das geduldige und ruhige Zuhören, der Vertrauensaufbau und eine patientenorientierte Sprache.
- Arbeiten Sie an Ihrer patientenorientierten Einstellung, um sprachliches Einfühlungsvermögen zu erlangen.