



# Die Zielgruppe mit besonderen Bedürfnissen

| Dr. Lea Höfel

Die Behandlung von älteren Patienten erfordert häufig Geduld, Zeit und Mitgefühl. Während dem ängstlichen oder trotzigen Benehmen von Kindern meist Verständnis entgegengebracht wird, ruft das Verhalten der älteren Patienten Missmut und Ungeduld hervor. Verdeutlicht man sich als Zahnarzt oder Mitarbeiter jedoch die Lebenssituationen der Älteren, wird der Weg für eine harmonische Zusammenarbeit geebnet.

**D**er alternde Mensch muss häufig mehrere Einschränkungen akzeptieren. Körperlich ist er weniger beweglich, er leidet eventuell unter Gedächtniseinbußen, Ermüdbarkeit, sinnlichen Wahrnehmungsbeeinträchtigungen oder Herz-Kreislauf-Beschwerden. Viele der Alterskrankheiten werden von chronischen Schmerzen begleitet, welche sich verständlicherweise negativ auf die Stimmung auswirken.

Psychische Folgen können Resignation, Schlafstörungen, Verleugnung, Apathie, Angststörungen oder Depressivität sein. Das Selbstwertgefühl leidet unter diesen Veränderungen und äußerliche Anzeichen wie Hautveränderungen oder gebeugte Haltung tun das Ihrige, um dem Patienten deutlich zu machen, dass das Altern nicht zu verheimlichen ist. Viele ältere Menschen leiden zudem unter Vereinsamung, da die Familie aus dem Haus ist und Freunde oder Lebenspartner sterben.

Da sie oft mehrere Krankheiten plagen, sind sie auf die Einnahme verschiedener Medikamente angewiesen und müssen als Dauerpatienten in zahlreiche Praxen gehen, was anstrengend und zeitraubend ist. Der Kontakt und die Absprache der Termine laufen dabei meist über Familie

oder das Personal in Heimen und Krankenhäusern, sodass sich der Patient – sollte er etwas vergesslich sein – erst auf den Besuch einstellt, wenn es soweit ist.

## Der Umgang mit älteren Patienten

Die Einschränkungen in Wahrnehmung und Motorik machen den Besuch beim Zahnarzt zu einem anstrengenden Unterfangen. Im Wartezimmer setzen, wieder aufstehen, zum Behandlungsraum gehen, sich auf den Stuhl legen, wieder erheben. Mund öffnen und schließen, dem Zahnarzt zuhören und Anweisungen befolgen.

All dies vielleicht auch noch mit unklarer Sicht und schlechtem Gehör. Sieht der Patient zum Beispiel schlecht, so ist es hilfreich, sich deutlich mit Namen und Funktion vorzustellen. Die einzelnen Räume sollten auch beschrieben werden, da es dem Älteren vielleicht nicht möglich ist, optisch das Wartezimmer vom Behandlungszimmer zu unterscheiden. Sprechen Sie ihn erst an, bevor Sie ihn anfassen.

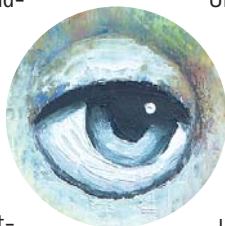
Sieht der Patient schlecht, so reden Sie ihn nur von vorne an, da die Beobachtung der Lippen und des Mundes

dem Verständnis helfen. Sprechen Sie in kurzen und deutlichen Sätzen und zeichnen oder schreiben Sie notfalls etwas auf.

Dem Patienten hilft es sehr, wenn er eine Bezugsperson hat, die ihn begleitet und alles erklärt. Der Wechsel von Helferinnen kann schon zu Verwirrung führen und die Aufmerksamkeit von der Behandlung nehmen. Vermeiden Sie dabei jedoch, den Patienten zu bevormunden. Auch diese Patienten legen Wert auf Selbstständigkeit und möchten nicht wie ein Kleinkind behandelt werden. Sie müssen sich darauf einstellen, dass alles etwas langsamer geht und sollten Ungeduld vermeiden oder sie sich zumindest nicht anmerken lassen. Bekommt der Patient dies mit –

und das gilt nicht nur für den älteren Patienten – so überträgt sich die Stimmung und schlägt schnell in Nervosität und Unsicherheit um.

Bedenken Sie, dass ältere Menschen tagsüber weniger Ablenkung und Aktivitäten erfahren als ein junger Mensch. Der Besuch beim Zahnarzt wird dadurch zu einem wichtigen Ereignis und ist kein Termin, den man zwischendurch schnell erledigen muss. Der Patient möchte diese



## DER ÄLTERE PATIENT

*Körperliche Beeinträchtigungen*

- chronische Schmerzen
- Sehbehinderung
- Hörbeeinträchtigung
- Herz-Kreislauf-Beschwerden
- Rheuma
- Arthrose

*Psychische Beeinträchtigungen*

- Gedächtnisstörungen
- Schlafstörungen
- Resignation
- Apathie
- Depression
- Angststörungen

## UMGANG

*Übungen*

- Brille verschmieren
- schweren Sack tragen
- Türschwellen erhöhen
- Watte in Ohren
- kleine Schritte gehen

*Kommunikation*

- langsam und deutlich
- mit Namen und Funktion vorstellen
- von vorne ansprechen
- deutliche Mimik und Gestik

Gelegenheit nutzen, um sich mit anderen Menschen zu unterhalten und genießt das Gefühl, dass sich jemand um ihn kümmert. Gewähren Sie den älteren Patienten einen etwas großzügigeren Zeitraum und sie werden gerne wiederkommen und Sie weiterempfehlen.

Im Gespräch und im Umgang legen besonders ältere Menschen größeren Wert auf Respekt und Höflichkeit.

**Ein kleiner Tipp**

Um sich wirklich in den älteren Patienten hineinversetzen zu können, versuchen Sie doch einfach einmal, mit einer verschmierten Brille in kleinen Schritten durch Ihre Räume zu laufen. Legen Sie sich einen 10-Kilo-Sack auf die Schultern und erhöhen Sie Türschwellen mit Büchern. Sie werden erkennen, wie gefährlich es sein kann, wenn die Beine schwächer und nicht mehr richtig be-

weglich sind. Stopfen Sie sich Watte in die Ohren und versuchen Sie zu verstehen, was Ihnen die Kollegin erzählt, die schräg hinter Ihnen sitzt. Laufen Sie einmal alleine überall herum und lassen Sie sich dann von jemandem am Arm führen. Finden Sie auf diesen Wegen eventuell Möglichkeiten der Verbesserung? Was funktioniert gut und was könnte optimiert werden? Wenn Sie all diese Übungen hinter sich haben, steht dem zufriedenen älteren Patienten im wahrsten Sinne des Wortes nichts mehr im Wege.

**kontakt.****Dr. Lea Höfel**

Diplom-Psychologin  
Dentinic®,  
Privatklinik der Zahnmedizin & Ästhetik  
Klammstraße 7  
82467 Garmisch-Partenkirchen  
Tel.: 0 88 21/93 60 12  
E-Mail: hoefel@dentinic.de  
www.dentinic.de

ANZEIGE

**Teamfähig  
und leistungsstark**

**Jetzt den Miele Thermo-Desinfektor  
mit Geld-zurück-Garantie  
ohne Risiko 60 Tage testen<sup>1</sup>**

- Maschinelle Instrumentenaufbereitung, RKI-empfohlen
- Zertifiziertes Medizinprodukt, MPG-konform
- Validierbare Verfahren
- Schnittstelle zur Prozessdokumentation
- Qualität Made in Germany

**Miele, mein Typ**



Telefon 0180 230 31 31<sup>2</sup>

Anzeigenseite mit Absender/Stempel faxen:

Telefax (05241) 89 78 66 589

www.miele-professional.de

ZWP

**Miele**  
PROFESSIONAL

<sup>1</sup>Miele Thermo-Desinfektoren G 7831, G 7881 oder G 7891 60 Tage im Praxisalltag testen. Falls innerhalb von 60 Tagen ab Kaufdatum nicht zufrieden, Geräterücknahme und Erstattung des Rechnungsbetrags durch Miele. Problemlose, schnelle Abwicklung über die Miele Hotline 05241/89-66 848. Gerätekauf über den Dentalfachhandel. Aktionszeitraum (Rechnungsdatum) 1.05. bis 31.10.2008. \*6 ct/Anruf aus dem Festnetz der T-Com. Mobilfunkgebühren abweichend