

Die erwachsenen Patienten von morgen

Kinder sind unsere Zukunft. Dem wird wohl kaum einer widersprechen. Dies gilt für alle Lebensbereiche. Seien es die Rentenkassen, welche gefüllt werden möchten, oder der Arbeitsmarkt, welcher gut ausgebildeten Nachwuchs für die Besetzung von offenen Stellen braucht. So sollten Kinder und Jugendliche auch eine zentrale Rolle in der Zahnheilkunde spielen. Denn immerhin sind sie die erwachsenen Patienten von morgen.

Bianca Beck

■ Die zahnmedizinische „Karriere“ eines jeden Kindes beginnt mit seinem Milchgebiss. Dieses besteht aus den Milchzähnen. Deren Erscheinen ist schmerzhaft und ihre Konsistenz weicher, und es handelt sich dabei um eine gewisse „Übergangslösung“ der Natur, bis das bleibende Gebiss entsteht. Milchzähne sind des Weiteren wesentlich anfälliger für Karies. „Alles nicht so schlimm. Die bleiben ja nicht lange“, sagt sich da so manche Mutter. Die Zahnarztpraxen wissen zwar, dass auch die Milchzähne kariesfrei bleiben sollten, unternehmen abgesehen von der Kassenleistung IP aber nichts in diese Richtung. Ein fataler Irrtum, denn im Schnitt verlieren wir unseren letzten Milchzahn erst im 12. Lebensjahr. Es lohnt daher durchaus, auch diesen eine erhöhte Aufmerksamkeit zu schenken. Dies passiert leider viel zu selten. Daraus folgt auch eine mangelnde Aufklärung des Nachwuchses von klein an. Natürlich unbewusst, aber wie würden Sie sich um Ihre Zähne sorgen, wenn Ihnen klargemacht würde, dass diese ohnehin bald ausfallen und dann neue kämen? Eher nachlässig wahrscheinlich, und es ist anzunehmen, dass sich jene nachlässige Pflege dann auch auf das bleibende Gebiss überträgt. Besonders besorgniserregend ist auch der Vormarsch von frühkindlicher Karies. Das ist natürlich nicht das

Anliegen der Eltern und auch nicht der Zahnarztpraxen – die Handlungen fördern diesen Tatbestand jedoch. So wird sich in den Praxen oft an der reinen Kassenmedizin orientiert. Das heißt, der sechste Zahn versiegelt, der fünfte Milchmolar aber nicht. Auf die Frage, warum dies nicht geschieht, denn der fünfte bleibt auch im Schnitt noch ca. sechs Jahre lang, herrscht erst betretenes Schweigen und dann kommt in der Regel die Antwort: „Weil die Kasse es nicht zahlt ...“

In manchen Praxen ist die Versiegelung auch umstritten, dennoch sollte den Eltern des Kindes die Wahl überlassen werden, welcher Zahn bei ihrem Kind welchen Stellenwert hat. Sie sollten selber entscheiden, und viele würden sich wohl für eine Versiegelung entscheiden, wenn sie darüber aufgeklärt werden, wann der letzte Zahn des Milchgebisses erst den Mund verlässt und wie wichtig dieser ist. Hier und an vielen anderen Stellen wird bares Geld verschenkt. Im Folgenden soll dargestellt werden, welche Fehler Zahnarztpraxen beim Besuch ihrer kleinen Patienten aus Sicht der Patienten sowie aus Sicht der Praxis machen und wie der korrekte Umgang aussehen könnte.

Lisas Zahnarztbesuch bei Dr. Müller

Lisa K. ist fünf Jahre alt und geht bald zur Schule. Sie hat heute einen Termin in der Zahnarztpraxis von Dr. Müller. Es ist zwar nicht ihr erster Besuch beim Zahnarzt, aber Dr. Müller kennt sie noch nicht, da er die Praxis von seinem Vorgänger übernommen hat. Daher ist sie sehr aufgeregt und hat auch ein wenig Angst. Denn Lisa mag Süßigkeiten, am liebsten Schokolade. Noch dazu putzt sie sich gar nicht gerne die Zähne, und immer wenn sie sich abends im Bad sträubt, droht ihr die Mutter mit Dr. Müller: „Der wird dir beim nächsten Termin schon zeigen was passiert, wenn man sich die Zähne nicht gründlich putzt.“

Als Lisa und ihre Mutter bei Dr. Müller in der Praxis ankommen, stellen sie sich zunächst am Empfang vor, wo die Mitarbeiterin sie ins Wartezimmer bittet. Lisas Mutter bekommt einen Anmeldebogen für Lisa, mit der Bitte, diesen für sie auszufüllen. Mutter und Tochter nehmen zugleich im Wartezimmer Platz, und Lisas Mutter beginnt mit dem Ausfüllen des Bogens. Besonders gut kommt sie dabei allerdings nicht voran,



da Lisa schnell anfängt unruhig zu werden, und nörgelt. Die Spielecke besteht aus einem abgenutzten Stofftier, Bilderbüchern, einer alten Kinderküche, ein paar abgegriffenen Bauklötzen und bietet so keine gute Ablenkung für Lisa, die ohnehin schon mit einem unguuten Gefühl in die Praxis kam. Somit stört sie ihre Mutter, welche ihre Mühe hat ihre Tochter zu beruhigen, in regelmäßigen Abständen beim Ausfüllen des Bogens. Lisa erntet schon entnervte Blicke eines älteren Herrn, den offenbar der Lärmpegel im Wartezimmer stört. Dadurch stört die Mutter sich auch nicht daran, dass in dem Anamnesebogen für ein Kind recht unpassende Fragen wie „Sind Sie schwanger?“ und „Haben Sie Bluthochdruck?“ stehen. Nachdem der Bogen ausgefüllt ist, gibt sie diesen am Empfang ab. Dennoch müssen sie noch gute 20 Minuten warten, bis sie aufgerufen werden.

Dann ist Lisa dran. Eine Mitarbeiterin geht zusammen mit der Mutter und Lisa in den Behandlungsraum. Dort angekommen wird es Lisa ganz unheimlich – so viele Geräte, die sie noch nie gesehen hat, denn an ihren letzten Termin kann sie sich nicht mehr erinnern. Als Dr. Müller in das Zimmer kommt, zieht er sich Mundschutz und Handschuhe an und sagt zu Lisa: „Nicht erschrecken Lisa, der Stuhl fährt jetzt zurück.“ Mit dieser Aussage wollte er sie eigentlich beruhigen. Noch dazu blendet sie das Licht, aber sie traut es sich nicht zu sagen. Dennoch ist sie folgsam und öffnet brav ihren Mund. Ordnungsgemäß schaut sich Dr. Müller alles an. „Alle Zähne sind da und auch der 6-Jahres-Molar bricht gerade durch, den kann man versiegeln, das zahlt auch die Krankenkasse. In einem halben Jahr sollte sie wieder zur Kontrolle kommen“, sagt er zu Lisas Mutter. Er verabschiedet sich höflich mit dem Hinweis, dass die Mitarbeiterin gleich noch zeigen wird, wie sich Lisa die Zähne richtig putzen soll. Die Mitarbeiterin beginnt mit dem Färben der Zähne. Lisa findet das lustig, so viel Lila; und Lila ist schließlich ihre Lieblingsfarbe. Die Helferin zeigt, wie man richtig putzen soll, entfernt die Farbe wieder und trägt zum Abschluss eine – für Lisa eklig schmeckende – Flüssigkeit auf ihre Zähne auf, die ihr den ganzen Mund zusammenzieht. Am Ende des Termins erwähnt sie auch nochmal, dass Lisas Mutter in einem halben Jahr einen Kontrolltermin vereinbaren soll. Hierbei fällt Lisas Mutter der Hinweis vom Zahnarzt zur Versiegelung wieder ein. Auf Nachfrage sagt die Mitarbeiterin, dass dafür noch ein Termin vereinbart werden müsste. Lisas Mutter ist verwirrt, da sie nicht weiß, was bei der Versiegelung gemacht wird und warum dafür noch ein Termin notwendig ist.

Majas Zahnarztbesuch bei Dr. Meier

Am nächsten Morgen bringt Lisas Mutter sie in die Vorschule. Dort trifft sie Frau Schneider, die Mutter von Lisas Freundin Maja. Auch sie waren in der vergangenen Woche beim Zahnarzt, nachdem Majas Mutter beschlossen hat diesen zu wechseln, weil sie unzufrieden mit ihrer bisherigen Praxis war. Frau Schneider ist von ihrem neuen Zahnarzt Dr. Meier begeistert: Ein Anmeldebogen für Kinder, der ihnen vorher zugeschickt wurde, gemeinsam mit Ver-

haltensregeln für die Eltern vor dem Zahnarztbesuch sowie ein Beiblatt für spezielle Vorlieben des Kindes. Was das Kind mag und was es nicht mag. Ein toller Spielbereich mit zwei bunten Sitzsäcken für Kinder und pädagogisch sehr geschickten Mitarbeiterinnen. Majas Milchzähne wurden versiegelt und sie wurde über die professionelle Zahnreinigung für Kinder informiert, die das Kariesrisiko senkt und gerade für den gesunden Durchbruch der bleibenden Zähne wichtig ist. Da wird Lisas Mutter stutzig, fängt an zu vergleichen und fragt sich, ob Dr. Müller wirklich der richtige Zahnarzt für ihre Tochter ist?

Kindergerechte Zahnarztpraxis

Lisas Mutter fragt sich zu Recht, ob es sinnvoll wäre, den Zahnarzt zu wechseln. Als Kind hat sie selber schlechte Erfahrungen beim Zahnarzt gemacht – das weiß sie heute noch. Nun ist sie sehr verunsichert. Denn in der Tat gibt es in der Praxis von Dr. Müller einige Defizite im Bereich der Behandlung von Kindern. Die Erfahrung hat auch gezeigt, dass viele Eltern die Praxis wechseln, wenn sie hören, wie andere Zahnarztpraxen arbeiten. Doch was machen Dr. Müller und sein Team falsch?

Step 1 – der Anmeldebogen

Es beginnt am Empfang. Wie Frau Schneider geschildert hat, besitzt ihre neue Praxis einen speziellen Anamnesebogen für Kinder, mit kindgerechten Fragen, wie zum Beispiel: Was trinkt Ihr Kind zum Durst löschen. Denn es ist in der Tat wenig passend, bei einer Fünfjährigen nach Schwangerschaft oder Bluthochdruck zu fragen. Doch das ist in deutschen Praxen leider überwiegend der Fall. Es bietet sich an, mit Anmeldebögen zu arbeiten, die altersgerecht sind. Mit Verhaltensregeln für die Eltern für den ersten Zahnarztbesuch sowie einem Beiblatt, auf dem notiert wird: Was mag unser Kind – was mag es nicht. Das schafft Vertrauen und gibt Eltern und Kind ein gutes Gefühl. Optimalerweise werden die Unterlagen den Patienten im Vorfeld vor dem Termin zugeschickt. Hierdurch haben die Eltern genügend Zeit, mit dem Kind gemeinsam den Bogen auszufüllen und sich mit den Verhaltensregeln vertraut zu machen.

Step 2 – die Wartezeit

Dadurch, dass die genannten Unterlagen schon zuvor zugeschickt wurden, ist nun mehr Zeit in der Praxis selber. Hierbei ist ebenfalls wichtig, dass für Kinder, die zum ersten Mal in die Praxis kommen, wie bei den Erwachsenen ebenfalls, mehr Zeit eingeplant wird. Demnach ist genügend Freiraum, um die Vertrauensbasis zu dem Kind aufzubauen und mit den Eltern im Nachhinein alles zu besprechen. Wartezeiten sollten bei Kindern generell vermieden werden. Durch zu lange Wartezeiten werden sie unruhig, nervöser und andere Patienten fühlen sich eventuell durch nörgelnde Kinder gestört.

Step 3 – die Behandlung

Sofern vorhanden, sollten das Kind und die Mutter zum Vorgespräch in einem Beratungsraum Platz nehmen, somit besteht die Möglichkeit, den Arzt vorab erst einmal kennenzulernen. Um das Vertrauensverhältnis zum Kind aufzubauen, hilft hierbei der ausgefüllte Bogen: Was mag das Kind – was mag es nicht. Im Behandlungsraum sollte das Kind noch nicht auf den Behandlungsstuhl gesetzt werden. Hier ist es ebenfalls wichtig, erst einmal ein Vertrauensverhältnis zu schaffen, indem man dem Kind im Vorfeld alles erklärt. Das Kind darf hier auch ruhig an der Einheit mal selber einen Knopf betätigen, um die Furcht zu verlieren. Die Behandlung sollte spielerisch gestaltet werden, und auf die Bedürfnisse des Kindes, wie das Blenden des Lichtes, durch Lösungen, wie zum Beispiel eine Sonnenbrille, eingegangen werden.

Step 4 – die richtige Wortwahl

Bei den Kleinsten ist es unabdingbar, bereits von Beginn an auf die richtigen Worte zu achten. Nicht wie oben in dem Beispiel: „Nicht erschrecken Lisa, der Stuhl fährt jetzt zurück.“ Durch das Wort „nicht erschrecken“ geht direkt jedes Kind davon aus, dass gleich was passieren wird. Besser ist: „Lisa, der Stuhl fährt jetzt zurück, das ist wie beim Karussell fahren.“ In vielen Praxen ist es bereits üblich, dass Instrumente gegenüber den Kindern anders bezeichnet werden. Vermeiden Sie alle Worte, die negative Assoziationen bei dem Kind auslösen können.

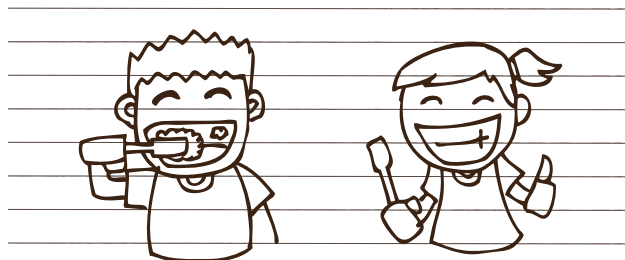
Step 5 – die Untersuchung

Während der Untersuchung sollte dem Kind immer alles verständlich erklärt werden, was und warum man es macht. Hierbei kann man es auch mittels eines Spiegels mit schauen lassen. Des Weiteren empfiehlt es sich, das Kind mit in das Gespräch einzubinden. Nach der Untersuchung wird der Arzt die Mutter über den Istzustand des Kindes informieren. Auch allgemeine Informationen: Wie lange hat das Kind die Milchzähne noch? Was ist zu beachten? Was kann man tun, um diese möglichst lange zu erhalten? Die Versiegelung der Milchzähne oder auch die professionelle Zahnreinigung (keine IP), die bereits ab dem 4. Lebensjahr Standard in manchen Praxen ist, werden der Mutter gezielt angeraten. Detaillierte Informationen erhält die Mutter im Anschluss an das Gespräch von der Mitarbeiterin.

Step 6 – die Verabschiedung

Zum Schluss des Termins darf sich das Kind dann noch eine nette Kleinigkeit aus einer Schatzkiste aussuchen, bevor es von der Mitarbeiterin in den Wartebereich zum Spielen gebracht wird. Bitte achten Sie darauf: Was mögen Kinder und womit macht man ihnen eine Freude? Oftmals befinden sich in solchen Schatzkisten unnütze

Spielsachen, die schon Jahre ihr Dasein fristen. Gummibälle, Seifenblasen oder für die kleinen Prinzessinnen ein toller Ring sind Aufmerksamkeiten, die nach wie vor bei den Kindern gut ankommen. Immerhin sollte das Kind die Praxis gut in Erinnerung behalten. Währenddessen bekommt die Mutter am Empfang noch weitere Instruktionen und weiß dadurch genau, was als nächstes zu tun ist und welche Termine auf sie und ihr Kind zukommen. Das gibt ihr Sicherheit.



© IkaZNaris

Fazit: Früh übt sich

Vorgehend wurde nur in Kürze beschrieben, wie ein Termin in einer kindergerechten Zahnarztpraxis optimalerweise aussehen sollte. Natürlich bietet dieser Bereich noch einiges mehr. Zusätzliche Informationen hierzu sowie zu den genannten Bögen und Verhaltensregeln bekommen Sie bei der Autorin des Beitrages.

Sehr gute Erfahrungen wurden mit sogenannten Kindernachmittagen gemacht. An diesen kommen nur Kinder im Alter von 1–12 Jahren in die Praxis. Die Mitarbeiterinnen tragen bunte Kleidung und auch der Wartebereich wird fröhlicher gestaltet. In einer Gruppenprophylaxe wird der Zahnarztbesuch für die Kinder zu einem ganz neuen Erlebnis. Ein weiterer Effekt ist, dass andere Patienten nicht durch den Lautstärkepegel der Kinder gestört werden.

Besonders die Eltern sollten mit zusätzlichen Informationen bezüglich der Zahngesundheit ihrer Kinder unterrichtet werden. Denn diese besitzen in der Regel eine viel zu geringe Kenntnis über die Kinderzähne und was das Beste für diese ist. Siehe das Beispiel mit den Milchzähnen, welche meist nicht versiegelt werden oder die professionelle Zahnreinigung, die in den meisten Praxen mit der Individualprophylaxe verwechselt wird.

Gestalten Sie den Zahnarztbesuch für die erwachsenen Patienten von morgen frei nach dem Motto: Früh übt sich. Nicht nur für die Kinder, sondern auch für die Praxis. ■

■ KONTAKT

Bianca Beck
beck+co.
Untergasse 48, 55590 Meisenheim
Tel.: 06753 124800
kontakt@beckundco.info
www.beckundco.info





ProKonzept®
QM
Beratung

Schulungen
Dokumentation



Entspannt in die Zukunft: ProKonzept® und das Qualitätsmanagement für Zahnärzte

ProKonzept® und das Qualitätsmanagement für Zahnärzte – exklusiv von dental bauer – ist die optimale Hilfe für Ihre Praxis. Es hilft Ihnen bei der Umsetzung der gesetzlichen Rahmenbedingungen und bei der Einführung eines Qualitätsmanagements nach DIN ISO 9001:2008. Mit ProKonzept® und dem Qualitätsmanagement für Zahnärzte bieten wir Ihnen eine professionelle Dienstleistung mit praxisnahen und schnell umsetzbaren Lösungen.

- Beratung bei der Umsetzung von Gesetzen, Verordnungen und Vorschriften der Berufsgenossenschaft
- Regelmäßige Schulungen und Unterweisungen des Personals in der Praxis
- Entwicklung von individuellen Konzepten; z.B. in den Bereichen Hygiene, Entsorgung, Dokumentation
- Terminüberprüfung, Recall und Durchführung von Geräteprüfungen
- Vorgefertigte Prozessbeschreibungen
- Schritt für Schritt zum QM-Handbuch
- Alles aus einer Hand

dental bauer GmbH & Co. KG
Ernst-Simon-Straße 12
D-72072 Tübingen
e-mail tuebingen@dentalbauer.de

[www.
dentalbauer.de](http://www.dentalbauer.de)