

# Praktische Übungen zum Überwinden psychologischer Hürden in der Zahnarztpraxis

## Körperlich entspannen

Die aktuelle Artikel-Reihe befasst sich mit praktisch umsetzbaren Übungen im Umgang mit psychisch auffälligen Patienten in der Zahnarztpraxis. Es ist hilfreich, möglichst schnell zu erkennen, welcher Ansatz der sinnvollste ist, um gemeinsam mit den Patienten eine entspannte Behandlung durchführen zu können. Auffälligkeiten treten im Verhalten, in den Gedanken und in körperlichen Reaktionen auf. In der heutigen Ausgabe werden Tipps gegeben, wie die Patienten körperlich entspannen können, um sich insgesamt wohler zu fühlen.

Dr. Lea Höfel



© Angela Waye

■ Jeder Mensch hat für unterschiedliche Gefühle persönliche Körperhaltungen. Ich bitte Sie jetzt einfach einmal gleich zu Anfang, sich kurz vorzustellen, wie es ist, angespannt zu sein: Wie fühlt es sich an? Was passiert mit Ihrem Gesichtsausdruck, mit Ihren Schultern, mit Ihrer Atmung? Was machen Ihre Hände, Ihre Beine?

Sobald Sie sich eine Weile dabei beobachtet haben, angespannt zu sein, gehen Sie zur nächsten Beobachtungsaufgabe über. Stellen Sie sich vor, wie es ist, schon jetzt zu entspannen: Wie fühlt sich das an? Was passiert jetzt mit Ihrem Gesichtsausdruck, mit Ihren Schultern, mit Ihrer Atmung? Was machen Ihre Hände jetzt, Ihre Beine?

Sobald Sie sich genau in beiden Gefühlslagen beobachtet haben, können Sie wahrscheinlich relativ einfach von der einen Variante in die andere wechseln. Und damit sind wir schon bei der ersten und aus meiner Sicht besten Übung, die Sie mit angespannten Patienten durchführen können.

### Anspannung entspannen

Viele Patienten haben keine Vorstellung davon, wie es sich körperlich anfühlt, bei der Zahnbehandlung entspannt zu sein. Sie können genau berichten, wie sie sich bisher verspannten, schwitzten, zitterten, wie ih-

nen übel wurde, wie sie verkrampften und erstarrten. All dieses Wissen nutzt wenig, um einen angenehmen Zahnarztbesuch zu erleben. Diesen Patienten fehlt der Glaube daran, dass sie in dieser Situation entspannen können. Deshalb ist es sehr hilfreich, sie daran zu erinnern und es kurz mit ihnen zu trainieren. Üblicherweise machen die Patienten diese Übung anstandslos mit, da sie noch nicht ahnen, dass sie diese Erfahrung gleich während der Behandlung anwenden werden. Sie können ohne große Vorankündigung die Übung, wie oben beschrieben, durchführen. Lassen Sie den Patienten ein paarmal die unterschiedlichen körperlichen Reaktionen beobachten und fühlen. Fangen Sie bei der negativen an, da wir von negativ zu positiv einstudieren möchten, nicht umgekehrt. Führen Sie dabei die negativen Gefühle nur kurz durch und lassen Sie dem Patienten bei den positiven Gefühlen mehr Zeit. Zwischen den Durchgängen ist es ratsam, den Patienten kurz abzulenken, um die Sequenz zu beenden. Vielleicht trägt er eine schöne Uhr oder soll sich noch bequemer hinsetzen.

Der Patient geht aufmerksam die Übung durch und merkt dabei, wie er bewusst entspannen kann. Meist war das Gesicht verkrampft, die Schultern waren nach oben gezogen und die Atmung war kurz und flach. Diese Aspekte kann der Patient nun bewusst ändern. Was aus psychologischer Sicht jedoch noch viel wichtiger ist, ist

der Effekt, dass das Unterbewusstsein nach circa drei Durchgängen verstanden hat, dass der entspannte Zustand nur einen Atemzug entfernt ist. Es fängt mit „angespannt“ an und endet jedes Mal mit „entspannt“.

Zusammengefasst gehen Sie dreimal folgendermaßen vor:

- Körperliche Reaktionen „angespannt“ kurz durchgehen
- Körperliche Reaktionen „entspannt“ etwas länger durchgehen
- Unterbrechung (z.B. anders hinsetzen, das Wetter besprechen)

Sie können daraufhin Ihrem Patienten erklären, dass er seine körperlichen Reaktionen bewusst verändern und trainieren kann. Es ist nicht ratsam, die unbewussten Vorgänge zu erläutern. Diese funktionieren am besten, wenn wir sie unbewusst lassen. Es reicht an dieser Stelle, wenn Sie wissen, was Sie tun.

## Atemtechniken

Körperliche Anspannungen sind stark mit dem Atem verbunden. Sobald Ihre Patienten tief in den Bauch atmen und wieder langsam ausatmen, ist es unmöglich, körperlich angespannt zu sein. Sie können den Patienten zwei Atemtechniken vorschlagen, aus denen diese wählen. Hilfreich ist es, dass sich der Patient die Hand auf den Bauch legt, damit der Atem dorthin fließt. Schnappatmung bis maximal Brustbereich ist kontraproduktiv.

### Atemtechnik 1-2-3:

Zählen Sie einfach beim Atmen innerlich mit, hoch und runter:

- Atmen Sie drei Sekunden ein und zählen Sie innerlich 1-2-3
- Pause
- Atmen Sie drei Sekunden aus und zählen Sie innerlich 3-2-1
- Pause,...

### Atemtechnik 2-3-4:

Verlangsamen Sie das Ein- und Ausatmen schrittweise:

- 2 Sekunden einatmen – Pause – 2 Sekunden ausatmen – Pause
- 3 Sekunden einatmen – Pause – 3 Sekunden ausatmen – Pause
- 4 Sekunden einatmen – Pause – 4 Sekunden ausatmen – Pause,...

## Entspannungstechniken

Natürlich können Sie Ihren Patienten auch etablierte Entspannungstechniken wie autogenes Training oder progressive Muskelrelaxation vorschlagen. Damit diese Techniken jederzeit abrufbar sind, bedarf es regelmäßigen Trainings. Es gibt zahlreiche angeleitete Entspannungs-CDs auf dem Markt, die Sie Ihren Patienten nahe-

legen können. Jede Volkshochschule oder Krankenkasse bietet Kurse dazu an. Doch auch für Sie ist es hilfreich, zu wissen, was der Patient macht, sobald er eine Entspannungstechnik anwendet.

### Autogenes Training

Durch Autosuggestionen wird der Körper in einen Ruhezustand versetzt. Ruhe, Wärme und ein angenehm kühler Kopf helfen den Patienten, sich auch während der Zahnbehandlung wohlfühlen.

Typische Sätze sind dabei beispielsweise: „Mein Atem ist ruhig und entspannt“ oder „Mein Arm ist angenehm schwer“.

### Progressive Muskelentspannung

Hier werden körperliche Verspannungen in einzelnen Körperregionen zuerst bewusst verstärkt, um sie dann bewusst zu lösen und dieser Entspannung nachzuempfinden. Dadurch bekommt der Patient ein Gefühl für seine Anspannung und kann dieser gezielt entgegenwirken.

## Woran erkennen Sie den körperlich angespannten Patienten?

Mehr Anregungen sind für Ihren Patienten nicht nötig. Zu viele Übungen verwirren unnötig und führen dazu, dass keine richtig trainiert wird. Bleibt nur noch die Frage offen, woran Sie erkennen, dass Ihr Patient seine Angst primär an körperlichen Reaktionen festmacht und nicht an Gedanken oder Verhalten (siehe die letzten beiden Ausgaben des Dentalhygiene journals). Sie sehen es. Wie schon oben beschrieben, haben die Patienten meist einen unsicheren, verkrampften Gesichtsausdruck. Die Schulter-Nackenregion ist angespannt, die Hände unruhig oder zu Fäusten geballt. Die Atmung ist meist flach und fließt nicht in die Bauchregion. Sobald der Patient beschreibt, wie sich „angespannt“ von „entspannt“ unterscheidet, wird er körperliche Anzeichen nennen, keine gedanklichen.

Sobald Sie die Kategorien Verhalten, Gedanken und körperliche Reaktionen im Hinterkopf behalten, erkennen Sie die Unterschiede immer schneller. Was Sie bisher wahrscheinlich schon intuitiv richtig gemacht haben, können Sie jetzt noch gezielter einsetzen. Dadurch verkürzt sich die Vorbereitungs- und Behandlungszeit und die komplette Zahnbehandlung geht entspannter vonstatten. Ihre zahnmedizinische Expertise gepaart mit psychologischem Know-how garantieren fachlichen und emotionalen Erfolg. ■

## ■ KONTAKT

**Dr. Lea Höfel**

Tel.: 08821 9069021

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

[www.weiterbildung-zahnheilkunde.de](http://www.weiterbildung-zahnheilkunde.de)

Infos zum Autor



inklusive  
umfassendem Kursskript

# KURSE

für das gesamte  
Praxisteam

- A Hygienebeauftragte
- B QM-Beauftragte
- C GOZ, Dokumentation, PRG  
und NEUE BEL II



## SEMINAR ZUR HYGIENEBEAUFTRAGTEN

SEMINAR  
A

Seit einigen Jahren müssen sich auch Zahnarztpraxen mit neuen Verordnungen und zunehmenden Vorschriften auseinandersetzen. Die Empfehlungen über die neuen Regelungen der KRINKO, RKI und BfArM im täglichen Gebrauch enthalten klare Vorgaben für die Durchführung und Dokumentation der Hygienemaßnahmen und sind somit unentbehrlich für jede Praxis. Aufgrund der Aktualität der Problematik bietet die OEMUS MEDIA AG im Rahmen verschiedener Kongresse „Seminare zur Hygienebeauftragten“ mit Frau Iris Wälter-Bergob an – bekannt als renommierte Referentin auf diesem Gebiet. Die Teilnehmer werden ausführlich über die rechtlichen Rahmenbedingungen und Anforderungen an das Hygienemanagement und die Aufbereitung von Medizinprodukten informiert. Das Seminar wird nach den Anforderungen an die hygienische Aufbereitung von Medizinprodukten im Sinne der KRINKO, RKI und BfArM Empfehlungen durchgeführt. Den Teilnehmern wird eine äußerst informative Veranstaltung geboten.

Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) beim Robert Koch-Institut (RKI) und des Bundesinstitutes für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM). **Inkl. neuer RKI-Richtlinien**

Lernerfolgskontrolle durch Multiple-Choice-Test

### Kursinhalte

#### Seminar zur Hygienebeauftragten | Iris Wälter-Bergob/Meschede

Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) beim Robert Koch-Institut (RKI) und des Bundesinstitutes für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)

#### Rechtliche Rahmenbedingungen für ein Hygienemanagement

Informationen zu den einzelnen Gesetzen und Verordnungen | Aufbau einer notwendigen Infrastruktur

#### Anforderungen an die Aufbereitung von Medizinprodukten

Anforderungen an die Ausstattung der Aufbereitungsräume | Anforderungen an die Kleidung | Anforderungen an die maschinelle Reinigung und Desinfektion | Anforderungen an die manuelle Reinigung

#### Wie setze ich die Anforderungen an ein Hygienemanagement in die Praxis um?

Risikobewertung | Hygienepläne | Arbeitsanweisungen | Instrumentenliste

#### Überprüfung des Erlernten

Multiple-Choice-Test | Praktischer Teil | Übergabe der Zertifikate

Hinweis: Aktualisierungen der Kursinhalte vorbehalten!

## AUSBILDUNG ZUR ZERTIFIZIERTEN QUALITÄTS- MANAGEMENTBEAUFTRAGTEN QMB

SEMINAR  
B

Qualitätsmanagement kann so einfach sein! Viele Praxen haben bereits ein internes System eingeführt, einige stehen noch vor dieser schwierigen Aufgabe. Diese Power-Ausbildung schreibt seine Erfolgsstory und ist für Mitarbeiterinnen entwickelt worden, die mit der Pflege oder mit dem seit Langem ausstehenden Aufbau beauftragt wurden. Damit ein funktionierender Aufbau bzw. eine wirkungsvolle Weiterentwicklung beginnen kann, wird eine fachlich ausgebildete Qualitätsmanagement-Beauftragte benötigt. In zahlreichen interessanten Workshops erlernen die Teilnehmer die Grundelemente eines einfachen aber absolut wirkungsvollen QM-Systems. Verabschieden Sie sich von teuren QM-Systemen und investieren Sie in die fachliche Ausbildung derer, die Sie damit beauftragt haben. Aufgrund der steigenden Nachfrage bietet die OEMUS MEDIA AG auch in 2014 im Rahmen verschiedener Kongresse Seminare zur „Ausbildung einer zertifizierten Qualitätsmanagement-Beauftragten“ mit Herrn Christoph Jäger an – bekannt als langjähriger renommierter QM-Trainer. Die Teilnehmerinnen erfahren, dass wenig Papier ausreichend ist, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. In nur 15 Minuten werden die Teilnehmerinnen eine vollständig neue Struktur für ihr QM-Handbuch entwickeln, deren Einfachheit verblüffend ist.

Lernerfolgskontrolle durch Multiple-Choice-Test

### Kursinhalte

#### Ausbildung zur QM-Beauftragten | Christoph Jäger/Stadthagen

#### Gesetzliche Rahmenbedingungen, mögliche Ausbaustufen

„Was müssen wir und was können wir?“ - Grundlagen eines einfachen QM-Systems „Weniger ist mehr“ - Sind alle Kolleginnen und die Chefs im QM-Boot? „Die QMB als Einzelkämpferin?“ - Die richtige Projektplanung „Auf das Wesentliche kommt es an“

#### Die wichtigsten Unterlagen in unserem QM-System

„Alles andere ist nur Ballast“ - Wie gehe ich mit den vielen QM-Dokumenten und Aufzeichnungen um? „Warum wurde eigentlich der Papierkorb erfunden?“ - Wie bringen wir die Unterlagen in ein einfaches und geniales Ordnungssystem? „Wer Ordnung hält, ist nur zu faul zum Suchen. Oder?“

#### Was ist das Mittel der Wahl, Computer oder Handbuch?

„Auch die Chefs müssen sich im QM-System zurechtfinden“ - Das Organigramm für Ihre Praxis „Die gesamte Praxis auf einem Blick“ - Zertifizierung eines QM-Systems „Was ist das denn?“ - Belehrungen, Vorsorgeuntersuchungen und Schülerpraktikanten „Worauf müssen wir besonders achten?“

#### Wie können wir Fotos z.B. einer Behandlungsvorbereitung in einen Praxisablauf einbinden?

„Ein Foto sagt doch mehr als tausend Worte“ - Woher bekomme ich die ganzen Unterlagen aus dem Seminar? „Download ist besser als selbst schreiben“ - Multiple-Choice-Test - Übergabe der Zertifikate „Zur Vorlage der Praxisleitung und als Ausbildungsnachweis für Behörden oder möglicher Zertifizierungsgesellschaften“

Hinweis: Aktualisierungen der Kursinhalte vorbehalten!

**inklusive  
umfassendem Kursskript**

# SEMINAR

## Seminar GOZ, Dokumentation, PRG und NEUE BEL II

SEMINAR  
**C**

Die neue GOZ ist jetzt schon zwei Jahre im Einsatz. Auch nach dieser Zeit sind die Herausforderungen bei der Umsetzung im Praxisalltag nicht zu unterschätzen, denn ständige Veränderungen und Ergänzungen in den Honorierungssystemen fordern auch jetzt immer noch unsere höchste Aufmerksamkeit, zum Beispiel der neue Kommentar der KZBV zum Thema „Schnittstellen zwischen BEMA und GOZ“. In der neuen GOZ und dem Patientenrechtegesetz ist vor allem die genaue und richtige Dokumentation wichtig und auch Bestandteil der GOZ.

NEUE BEL II ab Januar 2014

Von „Anfang an“ den richtigen Umgang und die korrekte Berechnung der zahn-technischen Leistungen nach § 88 Abs. 1 SGB V ab 1. April 2014 nutzen. Damit Sie früh genug fit sind, um die Eigenlaborberechnung und die Kontrolle der Fremdlaborrechnung richtig durchzuführen.

### Kursinhalte

Seminar GOZ, Dokumentation, PRG und NEUE BEL II  
Iris Wälter-Bergob/Meschede

#### Schwerpunkte GOZ, Dokumentation und PRG:

- die wichtigsten Änderungen des Paragrafen-Teils
- der richtige Umgang mit den neuen Formularen
- die ordnungskonforme Berechnung aller geänderten Leistungen
- die richtige Dokumentation
- die richtige Umsetzung der Faktorerhöhung mit den richtigen Begründungen
- Materialkosten sind berechnungsfähig
- was/wann darf noch aus der GOÄ berechnet werden
- erste Reaktionen der PKVen
- die wichtigsten Punkte für die Praxis aus dem PRG

#### Schwerpunkte NEUE BEL II:

- neue Bestimmungen
- Vereinbarungen
- Zusammenfassung von Positionen
- Leistungsinhalte und Leistungsbeschreibung
- zusätzliche Möglichkeiten zur Abrechnung von Materialien
- Diskussion

Hinweis: Aktualisierungen der Kursinhalte vorbehalten!

## ORGANISATORISCHES

### KURSGEBÜHREN | ANMELDUNG

#### SEMINAR A | SEMINAR B | SEMINAR C

Kursgebühr (pro Kurs)

Tagungspauschale (pro Kurs)

(beinhaltet Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Imbissversorgung)

99,00 € zzgl. MwSt.

49,00 € zzgl. MwSt.

## Termine 2014

Hygienebeauftragte  
QM-Beauftragte  
GOZ, Dokumentation,  
PRG und NEUE BEL II

SEMINAR  
**A**

SEMINAR  
**B**

Seminarzeit: 09.00–18.00 Uhr

|                    |   |
|--------------------|---|
| 08. Februar 2014   | Unna // Hotel Park Inn Kamen/Unna               |
| 16. Mai 2014       | Hamburg // Grand Elysée Hamburg                 |
| 31. Mai 2014       | Warnemünde // Hotel NEPTUN                      |
| 20. September 2014 | Leipzig // Hotel The Westin Leipzig             |
| 27. September 2014 | Düsseldorf // Hilton Hotel                      |
| 11. Oktober 2014   | Konstanz // Terracotta (ehem. Quartierszentrum) |
| 18. Oktober 2014   | München // Hilton Hotel München City            |
| 22. November 2014  | Essen // ATLANTIC Congress Hotel                |
| 06. Dezember 2014  | Baden-Baden // Kongresshaus                     |

SEMINAR  
**C**

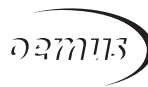
Seminarzeit: 12.00–18.00 Uhr

|                    |   |
|--------------------|---|
| 07. Februar 2014   | Unna // Hotel Park Inn Kamen/Unna               |
| 17. Mai 2014*      | Hamburg // Grand Elysée Hamburg                 |
| 30. Mai 2014       | Warnemünde // Hotel NEPTUN                      |
| 19. September 2014 | Leipzig // Hotel The Westin Leipzig             |
| 26. September 2014 | Düsseldorf // Hilton Hotel                      |
| 10. Oktober 2014   | Konstanz // Terracotta (ehem. Quartierszentrum) |
| 17. Oktober 2014   | München // Hilton Hotel München City            |
| 21. November 2014  | Essen // ATLANTIC Congress Hotel                |
| 05. Dezember 2014  | Baden-Baden // Kongresshaus                     |

\* Das Seminar am 17. Mai 2014 findet in der Zeit von 9.00 – 15.00 Uhr statt.

### ORGANISATION | ANMELDUNG

OEMUS MEDIA AG, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig  
Tel.: 0341 48474-308, Fax: 0341 48474-290  
event@oemus-media.de, www.oemus.com



Nähere Informationen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten Sie unter [www.oemus.com](http://www.oemus.com)

Anmeldeformular per Fax an  
**0341 48474-290**  
oder per Post an

**OEMUS MEDIA AG**  
Holbeinstr. 29  
04229 Leipzig

Für das Seminar zur Hygienebeauftragten (Seminar A) oder die Ausbildung zur QM-Beauftragten (Seminar B) oder GOZ, Dokumentation, PRG und NEUE BEL II (Seminar C) melde ich folgende Personen verbindlich an. Bitte beachten Sie, dass Sie pro Termin nur an einem Seminar teilnehmen können:

|                   | A                                   | B                                   | C                                   |                    | A                                   | B                                   | C                                   |
|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Unna</b>       | 08.02.2014 <input type="checkbox"/> | 08.02.2014 <input type="checkbox"/> | 07.02.2014 <input type="checkbox"/> | <b>Konstanz</b>    | 11.10.2014 <input type="checkbox"/> | 11.10.2014 <input type="checkbox"/> | 10.10.2014 <input type="checkbox"/> |
| <b>Hamburg</b>    | 16.05.2014 <input type="checkbox"/> | 16.05.2014 <input type="checkbox"/> | 17.05.2014 <input type="checkbox"/> | <b>München</b>     | 18.10.2014 <input type="checkbox"/> | 18.10.2014 <input type="checkbox"/> | 17.10.2014 <input type="checkbox"/> |
| <b>Warnemünde</b> | 31.05.2014 <input type="checkbox"/> | 31.05.2014 <input type="checkbox"/> | 30.05.2014 <input type="checkbox"/> | <b>Essen</b>       | 22.11.2014 <input type="checkbox"/> | 22.11.2014 <input type="checkbox"/> | 21.11.2014 <input type="checkbox"/> |
| <b>Leipzig</b>    | 20.09.2014 <input type="checkbox"/> | 20.09.2014 <input type="checkbox"/> | 19.09.2014 <input type="checkbox"/> | <b>Baden-Baden</b> | 06.12.2014 <input type="checkbox"/> | 06.12.2014 <input type="checkbox"/> | 05.12.2014 <input type="checkbox"/> |
| <b>Düsseldorf</b> | 27.09.2014 <input type="checkbox"/> | 27.09.2014 <input type="checkbox"/> | 26.09.2014 <input type="checkbox"/> |                    |                                     |                                     |                                     |

Name | Vorname

Name | Vorname

Praxisstempel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG erkenne ich an.

Datum | Unterschrift

E-Mail