Christa Maurer

Den Alltag gemeinsam meistern – Umgang mit älteren und körperlich behinderten Menschen

PRAXISMANAGEMENT Auch wenn uns allen durchaus bewusst ist, dass wir älter werden, tun wir uns schwer, uns mit dem Gedanken anzufreunden und uns damit auseinanderzusetzen. Und zugegebenermaßen fällt es extrem schwer, wenn man erst Anfang 20 ist und vielleicht das geborgene Nest, in dem man sich seit seiner Geburt befunden hat, noch nicht allzu lange verlassen hat. Der richtige und respektvolle Umgang mit körperlich Behinderten ist uns ebenfalls nicht in die Wiege gelegt worden. Alterszahnheilkunde ist auf dem Vormarsch, doch die zunehmend ältere Generation und auch Menschen mit körperlichen Behinderungen stellen die Praxis vor neue Herausforderungen.

Leider ist es nicht allen Menschen vergönnt, in voller geistiger und körperlicher Fitness alt zu werden. Multimorbide Patienten sind gekennzeichnet durch diverse Begleiterscheinungen und Risikofaktoren, wie Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Stoffwechselstörungen, Allergien, Gehbehinderungen, eingeschränktes Seh- und Hörvermögen, Knochen- und Gelenkerkrankungen bis hin zur Demenz. Wobei mit steigendem Lebensalter auch die Multimorbidität zunimmt.

Was ist im Umgang mit älteren und körperlich behinderten Menschen zu beachten?

Wie für alle anderen Zielgruppen auch, benötigt man ein gewisses Fingerspitzengefühl und Aufmerksamkeit:

- Achten Sie, wie sonst auch, auf persönliche Wertschätzung. Jeder Patient ist individuell und hat es verdient, mit Freundlichkeit, Respekt und Wertschätzung behandelt zu werden.
- Achten Sie auf versteckte Hilferufe: Sowohl älteren als auch körperlich behinderten Menschen fällt es oft schwer, um Hilfe zu bitten. Stattdessen erwarten Sie, dass ein aufmerksames Gegenüber, in diesem Fall das Praxisteam, erkennt, wenn Hilfe vonnöten ist.
- Komfort, Bequemlichkeit, Service, Qualität und vor allen Dingen Umgangsformen stehen hoch im Kurs. Namentliche Begrüßung, Hilfe beim Ausfüllen des Anamnesebogens sowie beim Aus- und Anziehen von Jacken und Mänteln, anreichen von Taschen oder Brillen, persönliche Abholung vom Wartezimmer, Lesebrillen zum Ausleihen, anspruchsvoller Lesestoff, sind nur einige Beispiele. Werden Ihre Patienten in diesen Punkten zufriedengestellt, steht einer langjährigen Patientenbindung und Empfehlung im Freundes- und Bekanntenkreis nichts mehr im Wege.

Achten Sie auf versteckte Hilferufe: Sowohl älteren als auch körperlich behinderten Menschen fällt es oft schwer, um Hilfe zu bitten. Stattdessen erwarten Sie, dass ein aufmerksames Gegenüber, in diesem Fall das Praxisteam, erkennt, wenn Hilfe vonnöten ist.

Foto: © amelaxa/Adobe Stock

HAIN LIFESCIENCE

Erfolgreiche Parodontitis-Therapie? Mit molekularer Diagnostik kein Problem.

Um die multifaktorielle Erkrankung Parodontitis erfolgreich zu behandeln, muss die Therapie individuell auf den Patienten abgestimmt sein. Daher basiert ein umfassender Therapieplan nicht nur auf dem klinischen Befund, sondern bindet auch immer die molekulare Diagnostik mit ein. Braucht mein Patient aufgrund der Bakterienbelastung eine adjuvante Antibiose und wenn ja, welches Antibiotikum ist optimal wirksam? Wie muss ich den genetischen Risikotyp bei der Behandlung berücksichtigen? Diese und noch mehr Fragen beantworten Ihnen unsere Testsysteme **micro-IDent®** und **GenoType® IL-1**. Sie können damit das Keimspektrum und das individuelle Entzündungsrisiko Ihres Patienten bestimmen und mit diesem Wissen die Therapie erfolgreich planen.

Kostenfreie Hotline: 00 800 - 42 46 54 33 | www.micro-IDent.de

Faxantwort an: +49 (0) 74 73- 94 51- 31

Bitte senden Sie mir kostenfrei:

- ☐ Infopaket Dentaldiagnostik (inkl. Probenentnahmesets)
- ☐ Probenentnahmeset **micro-IDent®**, **micro-IDent®*plus***
- ☐ Probenentnahmeset **GenoType® IL-1**
- ☐ Probenentnahmeset **Kombitest Basis**, **Kombitest Plus**

Praxisstempel

Praxisstempel

DENTI0918IZWP

Hain Lifescience GmbH | Hardwiesenstraße 1 | 72147 Nehren | Tel.: +49 (0) 74 73- 94 51- 0 | Fax: - 31 | info@micro-IDent.de | www.micro-IDent.de

Wohnen die Patienten bei Angehörigen oder in einer Einrichtung, **sind Angehörige oder das Pflegepersonal in das Behandlungsgeschehen und die häusliche Mundpflege einzubinden.**

- Ältere Menschen schätzen es und fühlen sich oft wohler, wenn sie nicht nur von ganz jungen Mitarbeitern umsorgt werden. Mitarbeiter, die eine gewisse Reife ausstrahlen, sind gern gesehen, vermutet man von diesen gleichzeitig mehr Erfahrung und Einfühlungsvermögen in die eigene Situation.
- Für ältere Menschen und Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung ist eine regelmäßige professionelle Zahnreinigung ein Muss. Kombinieren Sie diese Empfehlung mit Empfehlungen entsprechender Hilfsmittel für die häusliche Zahnpflege. Die Patienten kaufen gerne Materialien, die man in der Praxis verwendet oder die man von dort empfohlen bekommt. Manche Praxen haben für diese Fälle eine Kooperation mit einer in Praxisnähe befindlichen Apotheke oder ihren eigenen Praxisshop, um den Kauf von sinnvollen, qualitativ hochwertigen Produkten zu unterstützen.
- Wohnen die Patienten bei Angehörigen oder in einer Einrichtung, sind Angehörige oder das Pflegepersonal in das Behandlungsgeschehen und die häusliche Mundpflege einzubinden.
- Der Einsatz von altersgerechten Mundhygieneartikeln, zum Beispiel Zahnbürsten mit verstärkten Griffen, Prothesenreinigungsbürsten, Mundspüllösungen unterstützt Ihre Bemühungen um eine effektive Prophylaxe. Da es auf dem Markt nicht immer das geeignete Angebot gibt, sind Sie als Profi gefragt, eventuell eine Auswahl zur Mitgabe vorrätig zu haben.
- Planen Sie mehr Zeit für die Untersuchung und Behandlung ein. So können Sie auf Ihre Patienten ausreichend eingehen und werden nicht ungeduldig, wenn der nächste Patient schon wartet.
- Bieten Sie Ihren Patienten die Möglichkeit, Terminvereinbarungen auch über SMS, E-Mail oder Fax zu tätigen, was besonders Ihre gehörlosen Patienten sehr zu schätzen wissen.

Praxisgestaltung

Neben der persönlichen Aufmerksamkeit und Wertschätzung sollte auch auf die bauliche Gestaltung und Einrichtung der Praxis besonderer Wert gelegt werden:

- Der Zugang und die bauliche Gestaltung der Praxis sollten barrierearm sein. Barrierearmut bedeutet, dass die bauliche Umwelt von Menschen mit Behinderung, von älteren Menschen und Personen mit Kleinkindern in derselben Weise genutzt werden kann, wie von Menschen ohne Behinderung. Da hierbei nicht mehr nur die Bedürfnisse einzelner Personengruppen berücksichtigt werden, sondern die Bedürfnisse aller Menschen, spricht man auch von „Design für alle“ oder „universellem Design“. Der barrierearme Zugang in Gesundheitseinrichtungen ist bei jedem Praxisneubau oder der Nutzungsänderung bestehender Gebäudeflächen verpflichtend.

Wer sich mit dem Gedanken an eine Praxisgründung oder einen Praxisumzug trägt, sollte schon bei der Objekt- und Standortwahl auf diese Kriterien achten.

- Ideal ist es, wenn Ihr Praxisstandort über Behindertenparkplätze direkt vor dem Haus verfügt, zumindest über gute Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten für Patienten, die mit dem Auto oder einem Taxi zur Praxis gebracht werden.
- Eine wesentliche Voraussetzung, sich der Behandlung älterer oder körperbehindeter Patienten zu widmen, ist die Erreichbarkeit der Praxisräumlichkeiten für die Patienten. Liegt die Praxis nicht im Erdgeschoss, ist ein Aufzug ein MUSS. Dieser sollte so groß bzw. breit sein, dass man ihn auch mit Rollstuhl oder Rollator benutzen kann.
- Die Zugangstüren zur Praxis sowie zum Behandlungszimmer, Mundhygiene und Toiletten sollten ebenfalls so breit sein, dass sie der Breite von Rollstühlen oder Rollatoren entsprechen.
- Achten Sie bei der Beleuchtung darauf, dass die Lichtverhältnisse so kontrastreich sind, dass Menschen mit Sehbehinderungen ihr Umfeld und wichtige Hinweise gut erkennen können.
- Patienten mit Behinderungen sind oftmals nicht in der Lage, Türen zu öffnen. Bringen Sie eine Praxisklingel nebst Türöffner an, die auch für Rollstuhlfahrer leicht zu erreichen ist.
- Achten Sie bei der Gestaltung der Rezeption darauf, dass ein Teil der Rezeptionsmöbel so niedrig angebracht werden, dass Patienten, die im Rollstuhl sitzen, ebenso würdevoll begrüßt werden können, wie alle anderen Patienten.
- Einen besonderen Service erweisen Sie Patienten mit Gehhilfen, wenn Sie an den Rezeptionsmöbeln für Arretierungshilfen für die Gehhilfen sorgen, damit diese nicht umfallen, wenn der Patient sie aus der Hand geben muss.
- Achten Sie bei der Auswahl von Wartezimmermöbeln darauf, dass diese nicht nur chic sind, sondern auch bequem, mit Armlehnen und vor allem so fest gepolstert, dass die Patienten mühelos aufstehen können.
- Die Praxisräumlichkeiten befinden sich alle auf einer Ebene und weisen keine Stufen oder Stolperfallen, wie z.B. Teppichkanten, auf.
- In den Behandlungsräumen ist darauf zu achten, dass für die Nutzung durch Rollstuhlfahrer eine entsprechend große Bewegungsfläche, z.B. für das Wenden, vorhanden ist.
- Auch die Sanitärbereiche und Toiletten bedürfen besonderer Aufmerksamkeit. Die Türen, die zu den behindertengerechten Toiletten führen, müssen nicht nur breiter sein, sondern im Gegensatz zu den üblich eingebauten Türen nicht nach innen öffnen. Die Zarge ist so zu setzen, dass die Türen nach außen öffnen und dort entriegelt werden. Der Hintergrund ist der, dass, sollte ein Patient stürzen oder ein Rollstuhl umkippen und dabei die Tür blockieren, man sich dennoch Zugang verschaffen kann.
- Bei der Ausstattung der behindertengerechten Toilette ist auch darauf zu achten, dass auch die Waschbecken und die Spiegel abgesenkt sind, um

von Patienten im Rollstuhl optimal genutzt werden zu können.
- Darüber hinaus gehört in den Sanitärbereich eine Notfallanlage, die vom WC-Becken aus sitzend zu erreichen ist.
- Steuern Sie die Innenbeleuchtung der Behindertentoilette über einen Bewegungsmelder mit 360°, der beim Eintreten oder einfahren den Lichtimpuls auslöst. Damit helfen Sie nicht nur den Patienten, die im Rollstuhl sitzen, sondern auch Menschen mit starker körperlicher Behinderung, die nicht in der Lage sind, einen Lichtschalter selbstständig zu betätigen.

Praxismarketing-Überlegungen

Sie haben sich intensiv mit der Patientengruppe „Menschen mit Handicap“ auseinandergesetzt und eventuell sogar Geld für den behindertengerechten Umbau Ihrer Praxis investiert? Nun müssen Sie auch dafür sorgen, dass die Patienten auf Sie aufmerksam werden.
Selbst wenn Sie nicht ausschließlich ältere, multimorbide oder behinderte Patienten behandeln, sollten Sie dennoch darauf aufmerksam machen, dass diese Patienten herzlich willkommen sind und die Praxis alle Voraussetzungen für die Betreuung und Behandlung erfüllt.
Praxismarketing ist ein gekonntes Zusammenspiel von Innen- und Außendarstellung Ihrer Praxis. Dies beginnt bei der Terminvergabe, dem Empfang in der Praxis, geht weiter über das Beratungsgespräch und hört bei der visuellen Darstellung via Broschüren oder Homepage noch nicht auf.

Machen Sie es den Patienten so bequem wie möglich:
- Kurze Wartezeiten
- Hilfe beim Aus- bzw. Anziehen von Jacken oder Mänteln
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
- Unterstützung beim Platznehmen auf dem Behandlungsstuhl

Denken Sie sich in die Patientengruppe ein, um Ihre Servicequalität zu erhöhen. So können Sie beispielsweise über einen Taxi-Service nachdenken, um Ihre Patienten sicher und bequem in die Praxis und wieder nach Hause zu bringen.
Nutzen Sie alle Medien. Alle Patienten wollen informiert werden: Nicht nur mündlich, sondern auch schriftlich. Das heißt, Sie müssen an alle Medien denken: Broschüren, Homepage, soziale Medien wie Facebook oder wize.life. wize.life löst aus namensrechtlichen Gründen das bisherige Seniorbook ab. Dieses Medium richtet sich in erster Linie an die ältere Zielgruppe. Die Plattform ging im September 2012 an den Start und erfreut sich seither reger Beteiligung. Es gibt öffentliche Bereiche, zu denen jeder Besucher unangemeldet Zugang hat – hier bietet sich für Sie die Gelegenheit, sich umzusehen und Ihre Zielgruppe noch besser kennenzulernen oder dieser mit aktiven Beiträgen näherzukommen.

Tipp am Ende

70 Prozent aller Patienten kommen aufgrund von persönlichen Empfehlungen. Immerhin sind es schon 30 Prozent, die aufgrund von Empfehlungen aus dem Netz, mit anderen Worten Empfehlungsportalen, kommen. Behandeln Sie diese Einträge nicht stiefkindlich. Bitten Sie Ihre zufriedenen Patienten um entsprechende Statements, die man idealerweise via Tablet direkt in der Praxis abgeben kann. Und lesen Sie regelmäßig nach, was über Sie geschrieben steht. Das ist eine kostenlose Unternehmensberatung, wenngleich Sie mit dem anonymen Patienten leider nicht direkt in Kontakt treten können.

INFORMATION

Christa Maurer
Kommunikation & Management
Schneehalde 38
88131 Lindau am Bodensee
Tel.: 08382 25189
kontakt@christamaurer.de
www.christamaurer.de

Infos zur Autorin

ANZEIGE

TELEMATIKINFRASTRUKTUR

ICH INSTALLIERE FÜR SIE!

„Wenn aus Beruf Berufung wird, dann werden Know-how und Freude an der Arbeit eins. Ich bringe Ärzte in die TI – und leiste damit einen wertvollen Beitrag zur Digitalisierung des Gesundheitswesens.“

CGMCOM-7026_141_TI_0818_NCR

Frau Franziska Benecke
CGM-zertifizierte Technikerin aus Saarbrücken

CGM CompuGroup Medical

SAGEN AUCH SIE JA zu den neuen Chancen eines vernetzten Gesundheitswesens und bestellen Sie den Anschluss Ihrer Praxis an die TI – bequem und sicher aus einer Hand.

cgm.com/wissensvorsprung-bestellung