

# Patientenbindung bei älteren Patienten

| Klaus Schenkmann



Immer mehr ältere Menschen besitzen auch im Alter immer mehr eigene Zähne. Prognosen zufolge ist in 20 Jahren jeder dritte Patient älter als 65 Jahre. Menschen, die aktiv sind und die sich ein hohes Maß an Lebensqualität bewahren möchten – und für die auch gerade deshalb gesunde, funktionsfähige Zähne eine entscheidende Rolle spielen. Für die Zahnarztpraxis ergeben sich daraus neue Chancen der Patientenbindung und die entsprechenden Herausforderungen für das Praxisteam.

**W**er seine Patienten auch im fortgeschrittenen Alter nicht verlieren möchte, muss diese Beziehung rechtzeitig pflegen und festigen. Neben den rein fachlich orientierten Qualitäts- und Servicemerkmalen, die zur langfristigen Patientenbindung führen, müssen Zahnarztpraxen ihren Patienten auch auf der emotionalen Seite das gute Gefühl geben, im Alter der richtige Partner für die Zahngesundheit zu sein. Eine Aufgabe, die sich in erster Linie an das zahnärztliche Assistenzpersonal richtet. Es sind insbesondere die Mitarbeiterinnen am Empfang und in der Prophylaxe, die im täglichen Umgang mit den Patienten die zentralen Praxisbotschaften vermitteln können. Für den Praxisinhaber gilt es, die Bedürfnisse und Erwartungen älterer Patienten zu berücksichtigen: bei der Auswahl der Praxisschwerpunkte, bei der Zusammenstellung des Teams und bei der Gestaltung der Praxisräume.

## Schwerpunkt Prävention

Vielen älteren Patienten ist die Mundhygiene als vorbeugendes Gesundheitskonzept unbekannt. Hier muss die Praxis in besonderem Maße – und das möglichst frühzeitig – informieren und die Patienten für die regelmäßige Prophylaxe sensibilisieren. Wer seine Patienten schon früh mit dem Präventionsgedanken vertraut macht, schafft die notwendigen Voraussetzungen für eine regelmäßige Prophylaxe bei einem Großteil der Patienten. Mit einer risikoorientierten Individualprophylaxe bietet die Praxis ihren Patienten das Basiskonzept für Gesundheit und Lebensqualität in jedem Alter. Für die Praxis verringert sich damit der Aufwand, auch ältere Menschen an die Prophylaxe zu binden.

Neben allen gesundheitlichen Vorteilen für die Patienten ist die Prophylaxe auch ein zentraler Wirtschaftsfaktor für die Praxis. Als eine reine Privatleistung sichert die Prophylaxe, sofern

von den Patienten regelmäßig in Anspruch genommen, einen erheblichen Teil der Praxeinnahmen.

Je früher Patienten mit dieser Thematik konfrontiert werden, desto selbstverständlicher werden sie auch im Alter den Wunsch haben, Krankheiten durch geeignete präventive Maßnahmen zu vermeiden. Neben Befundung, Dokumentation und zahnmedizinischen Maßnahmen, wie der PZR, spielt demnach die Kommunikation mit den Patienten in der Prophylaxe eine entscheidende Rolle. Dies beinhaltet mehr als nur eine Erläuterung der Behandlung in der Praxis und die Schulung von Mundhygienemaßnahmen, die zu Hause durchgeführt werden. Die leicht verständliche Aufklärung über Risiken und Auswirkungen chronischer Erkrankungen im Mundraum auf die allgemeine Gesundheit sollte hier einen zentralen Punkt einnehmen. Wie viele Patienten – ob jung, oder alt – wissen schon, dass die Entfernung bak-

terieller Zahnbeläge massive positive Auswirkungen auf die allgemeine Gesundheit haben kann und die Risiken für Diabetes, Herzinfarkt oder rheumatische Arthritis senken kann?

#### **Bindungsfaktor Praxisteam: Sozial kompetent und gut geschult**

Für die Mitarbeiterinnen in einer Zahnarztpraxis steigen somit die Anforderungen an Kommunikationsfähigkeit, Qualifikation und Weiterbildung. Bei der Auswahl des Praxisteam gilt es, diese Aspekte in jedem Fall zu berücksichtigen. Der Umgang mit älteren Menschen verlangt ein hohes Maß an sozialer Kompetenz: Aufmerksamkeit, Geduld, die Fähigkeit zuzuhören – notwendige Attribute, um eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich auch der ältere werdende Patient gut aufgehoben fühlt. Nur wenn diese Patienten ernst genommen werden, nicht das Gefühl haben, lästig zu sein, ist die Motivation groß genug, Empfehlungen zur Prophylaxe und zur allgemeinen Mundhygiene anzunehmen und umzusetzen.

Neben den individuellen persönlichen Fähigkeiten in einem Praxisteam spielt das Thema Aus- und Fortbildung eine wichtige Rolle. Die Behandlung und Beratung älterer Patienten erfordert zusätzliches Fachwissen. Nicht nur die altersbedingten Veränderungen von Zahnfleisch, Zähnen und Zahnhalteapparat sollten bekannt sein. Multimorbidität und die dadurch indizierte Einnahme von Medikamenten führen zu einer Veränderung der Behandlungsmöglichkeiten in der Zahnarztpraxis – ob in der Prophylaxe oder bei der zahnärztlichen Behandlung.

Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Diabetes, Schlaganfall, Krebs, Osteoporose, Parkinson, um nur einige zu nennen, sind Krankheiten, die den Mitarbeiterinnen täglich in der Praxis begegnen können und deren Auswirkungen bekannt sein sollten.

Aber nicht nur für das eigene Personal sollte es ein umfangreiches Schulungs- und Informationsangebot geben. Gerade die Patienten, die im fortgeschrittenen Alter Motorik, Koordinationsfähigkeit und Taktilität einbüßen, sind dankbar, wenn die individuell passenden Maßnahmen und Hilfsmittel seitens der Praxismitarbeiterinnen kompetent vermittelt werden können und entsprechendes Informationsmaterial angeboten wird.

#### **Altersgerechte Praxisgestaltung**

Letztendlich sind eine altersgerechte Praxisgestaltung und -ausstattung wesentliche Elemente, damit Ihre älteren Patienten sich wohlfühlen, wiederkommen und die Praxis weiterempfehlen. Grundvoraussetzung ist die Barrierefreiheit für Menschen mit Rollstühlen und Gehhilfen – und das nicht nur im Wartezimmer, sondern auch in den Behandlungseinheiten.

Altersgerechte und bequeme Sitzgelegenheiten, eine gute Beleuchtung, Lesesesseln im Wartezimmer und am Empfang schaffen eine Atmosphäre, in der sich ältere Menschen gut aufgehoben und willkommen fühlen. Auch die entsprechenden Informationen in Form von Flyern und Broschüren sollten so gestaltet sein, dass sie von älteren Menschen leicht gelesen werden können – mit großen Buchstaben und einer leicht verständlichen Sprache.

## info.

**Informationsbroschüren** der goDentis zu den Themen Zähne im Alter und Zahnpflege bei pflegebedürftigen Menschen können Sie unter folgender E-Mail-Adresse bestellen (jeweils ein Ansichtsexemplar pro Bestellung, solange der Vorrat reicht): [info@godentis.de](mailto:info@godentis.de)

## kontakt.

**Klaus Schenkmann**

Leiter goDentis-Akademie

**goDentis**

Gesellschaft für Innovation  
in der Zahnheilkunde mbH

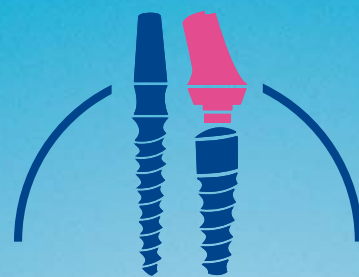
**goDentis-Akademie**

Scheidtweilerstraße 4  
50933 Köln

Tel.: 0221 578-1283

E-Mail: [k.schenkman@godentis.de](mailto:k.schenkman@godentis.de)

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



**KSI Bauer-Schraube**

**Das Original**

**Über 25 Jahre Langzeiterfolg**



- **sofortige Belastung durch selbstschneidendes Kompressionsgewinde**
- **minimalinvasives Vorgehen bei transgingivaler Implantation**
- **kein Microspalt dank Einteiligkeit**
- **preiswert durch überschaubares Instrumentarium**

**Das KSI-Implantologen Team freut sich auf Ihre Anfrage!**

**K.S.I. Bauer-Schraube GmbH**

Eleonorenring 14 · D-61231 Bad Nauheim

Tel. 06032/31912 · Fax 06032/4507

E-Mail: [info@ksi-bauer-schraube.de](mailto:info@ksi-bauer-schraube.de)

[www.ksi-bauer-schraube.de](http://www.ksi-bauer-schraube.de)