



Bei der Lektüreauswahl im Wartezimmer können die bei Senioren beliebten Gesundheits- und Gartenthemen abgedeckt sein.

# Vom Anamnesebogen bis zur Zahnersatz-Reinigung

**Tipps:** Wie sich die Praxis auf Senioren einstellen kann

Laut statistischem Bundesamt steigt die Anzahl der Menschen ab 67 Jahren vom Jahr 2013 bis 2040 um 42 Prozent (von 15,1 auf 21,5 Millionen) [16]. Wir sind gut beraten, uns den Bedürfnissen dieser Patientengruppe zu widmen. Ältere profitieren von einer nach dem Behindertengleichstellungsgesetz auf Patienten mit speziellen Bedürfnissen ausgerichteten Praxis, denn die in Paragraph 4 geregelte Barrierefreiheit bedeutet nicht nur rollstuhlgerecht, sondern unter anderem auch geeignet für Rollator und ältere Menschen mit einer kognitiven oder Hör-/Seh-Beeinträchtigung [2, 4]. Über bauliche Hindernisse hinaus, erstreckt sie sich in Felder wie Kommunikationskompetenz und Betreuungssituation des Patienten. Auch diesbezügliche Verbesserungen nützen besonders Älteren [1, 10].

## Anamnese und Betreuung

Am Empfang sind ältere Patienten für einen Stuhl als kurze Sitzgelegenheit und für das Aus-dem-Mantel-helfen dankbar. Einige Patienten sind auf Begleitpersonen angewiesen. Damit diese nicht in der Praxis warten müssen, kann man anbieten, sie zehn Minuten vor Ende der Behandlung zu benachrichtigen. Bei älteren Patienten sollte im Anamnesebogen genügend Raum für ihre Beeinträchtigungen sein. Wegen eingeschränkter Kommunikationsmöglichkeiten und fehlender Eigenbeobachtung kann die Anamnese schwierig sein. Wünscht oder benötigt der Patient beim Ausfüllen Hilfe, kann das gemeinsam sitzend in einem freien Zimmer erfolgen. So erfüllt man gleichzeitig den Patientenwunsch nach Diskretion; gerade, wenn man lauter sprechen muss. In jedem Fall ist das Ausfüllen unter einer hellen Lichtquelle angenehmer.

Meldet sich der Patient neu in der Praxis an, so können Sie den Bogen mit der schriftlichen Terminbestätigung nach Hause senden. Dort kann er ihn bereits in Ruhe ausfüllen und gegebenenfalls seine Medikamente kontrollieren [14]. Ein regelmäßiger Abgleich der Medikation, eventuell auch mit Angehörigen oder dem Hausarzt, ist sinnvoll. Die Sprache ist hinsichtlich Sprechgeschwindigkeit,

Deutlichkeit und Verständlichkeit individuell anzupassen, Sachverhalte sind einfach und gut zu erklären und eventuell zu überprüfen, ob der Patient überhaupt verstanden hat, was erläutert wurde [1, 10]. Achtet man bei der Einrichtung auf Schall-Dämpfung, kommt das Patienten mit altersbedingten Höreinschränkungen entgegen. Zugleich schafft eine Senkung der Umgebungsgläusche, zum Beispiel lautes Radio, Erleichterung. Da auch die Augen nachlassen, sollten Schilder, Terminzettel und Infomaterial nicht zu kleine Buchstaben haben [4, 9].

Das Personal kann ältere Patienten in das Wartezimmer bringen (einhaken oder auf Laufgeschwindigkeit anpassen) beziehungsweise dort holen und nicht per Sprechanlage aufrufen. Idealerweise stellt sich die Mitarbeiterin mit Namen vor, begleitet den Patienten und hilft ihm, auf dem Behandlungsstuhl Platz zu nehmen [12]. Eine hochklappbare Armlehne ist dabei hilfreich. Das Begleiten ist auch ein Zeichen von Respekt möglicherweise sehr junger Mitarbeiter gegenüber Älteren und nicht die Sorge, dass sich der Patient „verläuft“. Der Mitarbeiter führt ihn auch zurück zur Garderobe oder Anmeldung [5, 12]. Erinnerungsanrufe oder Recallkarten direkt kurz vor dem nächsten Termin bieten sich als wirkungsvolle Gedächtnisstütze an. Im Wartezimmer freuen sich ältere Patienten über eine Lesebrille und kontrastreiche Lichtverhältnisse. Aus Stühlen mit Armlehnen kommen sie beim Aufstehen durchs Aufstützen leichter hoch [7]. Gleiches gilt für die Höhe der Stühle; Loungemöbel eignen sich eher für jüngere, höhere Stühle für Senioren. Einzelne Garderobenhaken erleichtern das Auf- und Abhängen der Mäntel. Ein Glas Wasser sorgt für zusätzlichen Service [8]. Bei der Lektüreauswahl können neben der

Boulevardpresse die bei Senioren beliebten Gesundheits- und Gartenthemen abgedeckt sein.

## Behandlung und Personal-schulung

Senioren informieren sich zunehmend mithilfe des Internets über zahnärztliche Therapien und die verschiedenen Zahnersatz-Möglichkeiten. Dass dabei vielleicht nicht alles verstanden oder eben jede Planung individuell gestaltet wird, muss die Praxis diplomatisch und geduldig erläutern können und möglicherweise die einkalkulierte Behandlungszeit verlängern [6, 13]. Stamm-Patienten

material zur Aufarbeitung nach Hause mitzugeben. Wenn gar die Auffassungsgabe langsamer geworden ist, muss Wichtiges wiederholt werden [8]. Gering agile Patienten profitieren vom Üben der Zahn-/Zahnersatz-Reinigung mit adäquaten Hilfsmitteln. Auch hier können Informationen schriftlich mitgegeben und zusätzlich Familienmitglieder oder das Pflegepersonal mit einbezogen werden [5]. Prävention und Ernährungslenkung benötigen neben fachlichem Know-how das entsprechende Maß an Einfühlungsvermögen und Überzeugungsarbeit [9].

Ältere benötigen eventuell einen speziellen Umgang: Sie sind oft ungeduldiger als jüngere, und neben geringerer körperlicher und psychischer Belastbarkeit können Konzentrationsschwierigkeiten beziehungsweise nachlassendes Gedächtnis, Ängstlichkeit und Umständlichkeit typisch sein [3, 11]. Selbst eine einfache Terminvergabe kann kompliziert werden, sodass die Geduld der Mitarbeiterin gefragt ist. Ein Hinweis auf Einschränkungen oder Eigenarten in der (digitalen) Patientenakte hilft, dass alle Teammitglieder informiert sind und sich entsprechend einstellen können [1]. Teambesprechungen oder eine Schulung zum Umgang mit älteren Patienten erleichtern das Einfühlungsvermögen. Sie werden zum Beispiel möglichst oft mit dem Namen und unter Blickkontakt angesprochen, um das Vertrauensverhältnis zu stabilisieren [6]. Senioren sollten von Mitarbeitern nicht als negativ eingestuft werden, denn das wirkt sich unbewusst auf das eigene Verhalten aus. Mit einer positiven Einstellung wird die entsprechende Patientenbetreuung dagegen selbstverständlich [7]. Den älteren Patienten gibt es nicht, denn die altersbedingten Einschränkungen sind wie die Reaktionen dieser Patienten höchst individuell [17] – auch

## Hinweis

### Themenfelder für die Ausrichtung einer Praxis auf Senioren

- Praxis barrierearm oder sogar barrierefrei gestalten
- Vorgaben für Buchstabengröße, Lichtquellen, Umgebungsgeräusche, Schalldämpfung beachten
- Wartezimmer seniorengerecht ausstatten: Lesebrille, relativ hohe Stühle mit Armlehnen, einzelne Garderobenhaken, Glas Wasser, Seniorenthemen für Lektüre
- Mitarbeiterschulung zu Betreuung und Umgang mit älteren Patienten
- Maßnahmen zur Steigerung der Patientencompliance: individuelle Prävention, Ernährungslenkung, Üben von Zahn- und Zahnersatzreinigung, Infomaterial für zu Hause
- Wert auf persönliche Betreuung legen: Vermerke in Patientenakte, Begleitung durch die Praxis, Kontakt zu Angehörigen/Pflegepersonal/Hausarzt
- Behandlungszeiten anpassen
- Anamnesebogen seniorengerecht gestalten und ausfüllen: Hilfe anbieten, Bogen vor Ersttermin nach Hause senden, Medikation regelmäßig abgleichen
- Beratung anpassen: Modelle, Schaubilder, einfache Darstellung von Sachverhalten
- Individuelle Sprachanpassung: Sprechgeschwindigkeit, Deutlichkeit und Verständlichkeit.

Sie sollen – auf der Basis aktueller Literatur und/oder von Expertenempfehlungen – die eigenverantwortliche Entscheidungsfindung unterstützen.

darauf muss sich die Praxis einstellen. Wer schließlich hin und wieder mit dem Blickwinkel des Seniors durch die Praxis geht, entdeckt leichter Verbesserungsmöglichkeiten für eine optimale Betreuung.

**Dr. Ulrike Oßwald-Dame, München**

**i** Die Literaturliste kann unter [leserservice@dzw.de](mailto:leserservice@dzw.de) angefordert werden.

Anzeige

**Wie sicher ist Ihre Praxis?  
Externer Datenschutzbeauftragter**

**Benennen Sie OPTI als Ihren externen Datenschutzbeauftragten**

**Inhalt und Umfang:**  
Benennung OPTIs zum Datenschutzbeauftragten  
Umsetzung praxisindividueller Maßnahmen  
Regelmäßiger Informations- und Kontrolldienst  
Schulung der Mitarbeiter

Mehr Informationen unter [www.opti-zahnarztberatung.de/cyber](http://www.opti-zahnarztberatung.de/cyber)

ab **70,- Euro** monatlich

**OPTI**  
der Zahnarztberater

erwarten vielleicht ein Gespräch über ihr Wohlbefinden. Hier gilt es die Balance zwischen dem Eingehen auf den Patienten und das Vermeiden eines ausufernden Gesprächs auszuloten [8, 15]. Für das Beratungsgespräch bietet es sich an, die Therapie an Modellen beziehungsweise an Schaubildern die Behandlungsweise zu zeigen [6]. Da die visuellen und auditiven Fähigkeiten nachlassen, kann es auch sinnvoll sein, Informations-