

Dr. Gabriele Marwinski, Mira Marwinski

## Checkliste für die MitarbeiterInnen

Der Angstpatient in der Prophylaxe

### VORBEREITUNG DES ARBEITSPLATZES

Die Vorbereitung sollte prinzipiell mit QM-Checklisten zur Arbeitsplatzvorbereitung einer Prophylaxesitzung durchgeführt werden. Dies gewährleistet, dass die Planung unabhängig von der jeweiligen Mitarbeiterin standardisiert und systematisch durchgeführt, Blindleistungen und planlose Hektik vermieden werden und wertvolle Zeit für die Patientenbetreuung gewonnen wird.

**Wo** findet die PZR statt, im Behandlungszimmer oder gibt es ein spezielles Prophylaxezimmer?

**Wer** führt die Prophylaxe durch, eine DH, eine ZMP, eine fortgebildete ZFA?

### VORBEREITUNG DER MITARBEITERIN

#### Die innere Einstellung

Wenn wir Angstpatienten behandeln, behandeln wir Menschen, die verletzt wurden, die mit Erwartungsangst zu uns kommen, aber gleichzeitig einen Weg aus der Angst suchen. Hier liegt die große

Chance zu zeigen, wie dank Ihrer Einfühlung Vertrauen wieder aufgebaut werden kann, wie dank Prophylaxe der Patient seine Angst verlieren kann.

Es erklärt sich von selbst, dass Termine für Angstpatienten pünktlichst eingehalten werden und die Wartezeit auf ein Minimum reduziert wird. Einzige Ausnahme: wenn es in der Praxis vorab eine Möglichkeit zur Entspannung gibt.

An **erster** Stelle steht die positive angstmindernde Kommunikation mit dem Patienten, die die Begrüßung, das Interview, die Behandlung, die Verabschiedung und die Nachsorge umfasst. Achten Sie auf Ihre Körpersprache und vermitteln Sie dadurch ein aufrichtiges, freundliches Willkommen. Als Tipp: Sich keinen Erwachsenen vorzustellen, der Angst hat, sondern ein Kind, denn dass Kinder Angst haben, ist oft leichter zu akzeptieren und sich vorzustellen. Die Sprache muss zwar einfach, aber für Erwachsene sein.

#### Wie möchten wir unsere Patienten in der Prophylaxe begrüßen?

An **zweiter** Stelle steht das standardisierte Interview, wobei wir

davon ausgehen, dass die allgemeine und die zahnmedizinische Anamnese mit dem Behandler im Vorfeld besprochen und geklärt wurden.

Die erste Frage ist, ob der Patient irgendeine Vorerfahrung mitbringt. Wurde schon einmal eine PZR gemacht? Falls nein, hat der Patient schon darüber gehört, gelesen, googelt, weiß er, was ihn erwartet?

**Grundsätzlich:** Hat der Patient Angst vor der Prophylaxe (schnell und einfach ist eine erste Einschätzung über die visuelle Analogskala zu erfragen oder über den hierarchischen Angstfragebogen (HAF) nach JÖHREN. Anschließend sollte man fragen, ob der Patient benennen kann, wovor er Angst hat?

Voraussetzung für jedes Patientengespräch ist aktives Zuhören:

- Echtes Interesse am Gesprächspartner („einfühlsames Verstehen-Wollen“)
- Bereitschaft zum Zuhören („Ich bin ganz Ohr“).

An **dritter** Stelle steht die standardisierte Erfragung der individuellen Wünsche des Patienten. Dies ist für den Patienten so wichtig, um sich klar zu sein, dass er eben nicht in einem Abhängigkeitsverhältnis ist, also selbstbestimmt mitentscheiden darf und von vornherein mitbekommt, dass nicht einfach mit ihm etwas getan wird. Das heißt, dass der Behandelnde im Auftrag des Patienten handelt, nicht gegen ihn und nicht über ihn hinweg (denn meistens verstärkt sich die Angst durch das Gefühl der Hilflosigkeit – also nicht selbst kontrollieren oder selbst bestimmen zu können, sondern der Situation hilflos ausgeliefert zu sein).

1. Wünschen Sie Informationen über das, was ich machen werde?
2. Ist es für Sie wichtig, jederzeit STOP sagen zu können? Wenn ja, können wir dazu ein STOP-Zeichen vereinbaren?
3. Möchten Sie zwischendurch Pausen machen?
4. Haben Sie Probleme, den Mund über längere Zeit geöffnet zu halten? Empfindliche Zähne, starker Würgereiz? Sonstiges?
5. Wünschen Sie Hilfsmittel zur Angstminderung: Musik, einen Film, eine wärmende Decke ...?
6. Möchten Sie, dass ich Ihnen zeige, wie Sie sich entspannen können (Atemtechnik, Progressive Muskelentspannung)?

#### Versprechen Sie nichts, was Sie nicht halten können!

Zu Beginn steht die systematische Vorbereitung des PZR-Zimmers, insbesondere, um während der Behandlung operative Hektik und unnötiges Instrumentengeklapper zu vermeiden und einen kompetenten, professionellen Eindruck zu vermitteln.

Wichtig ist eine absolut störungsfreie Atmosphäre, evtl. ein Schild an der Tür: Bitte nicht stören.

1. Geruch und Raumduft: Es sollte frisch – zitronig – riechen. Hier empfehlen sich hochwertige, naturreine ätherische Öle, deren aromakundliche Wirkung die Behandlung positiv unterstützt. Spritzige Zitrusnoten (Orange, Limette, Zitrone, Mandarine) sorgen nicht nur für reine Raumluft, sondern wirken nachweislich entspannend, stressmindernd. Gemischt z. B. mit einem Hauch Lavendel entsteht hier auf einfache Weise ein Wohlfühl-Ambiente. Der Patient geht gelassener in die Behandlung. Wer behandelt, profitiert ebenfalls davon. Düfte bleiben in Erinnerung. Der Patient wird das an-

genehme Naturduft-Erlebnis als positiv verankern – und das nächste Mal die Behandlung bereits als weniger bedrohlich erleben.

2. Die Arbeitskleidung sollte hell, pastellfarben freundlich sein.
3. Instrumente – besonders spitze Instrumente – aus dem Blickwinkel des Patienten nehmen, d. h., **alle** Instrumente befinden sich in einem Tray oder sind zumindest abgedeckt.
4. Hilfsmittel sollten bereit liegen: Taschentuch, Kopfhörer, Videobrille, Nackenkissen, Erfrischungstücher, heiße Tücher, Brillenputztuch, Lippenbalsam, Handschmeichler.
5. Bitte die Länge der Sitzung bedenken (1 Stunde) und vorher den Toilettengang abklären.
6. Hilfreiche Kommunikation während der Prophylaxe: „gut“ – „sehr schön“ – „Das wird viel angenehmer für Sie sein.“ – „Es dauert nicht mehr lange.“ – „Das und das muss ich noch tun und dann sind wir fertig.“ Eigene Ideen ...

**Merke:** KRITIK sollte beim Angstpatienten, wenn überhaupt, nur sehr vorsichtig angebracht werden. Die häufigste Befürchtung der Patienten ist, der ZA, die DH, ZMP, ZFA könnten eine schlechte Meinung von ihnen bekommen, da sie ihre Zähne schlecht pflegen.

An **vierter** Stelle steht die standardisierte Verabschiedung des Patienten. Bitte bei allen Erläuterungen bedenken, dass Angst die Fähigkeit zum Zuhören und Verstehen verringert. Wichtige Informationen bitte noch einmal schriftlich mitgeben.

1. Aufklärung über ...
2. Kontrolle von Make up (Spiegel), Spuren der Behandlung
3. Kontrolltermin
4. Aufnahme ins Recall

5. Ein Give away, auch verbal; ein schöner Satz ...

6. Im PC die Schrollen, Vorlieben, persönlichen Geschichten des Patienten eintragen
7. Telefonische Nachfrage vereinbaren, ob „Alles in Ordnung“. Warum nicht? Auch wenn der Patient die Praxis positiv verlassen hat, kann das Unbehagen erst Tage danach beginnen ...

**Merke:** Es empfiehlt sich das Führen eines Tageskalenders. Es ist wichtig, sich zu vergegenwärtigen, dass die Fürsorge nicht endet, wenn der Patient das Behandlungszimmer verlässt. Wenn für uns die Situation absolut in Ordnung ist, bedeutet dies noch lange nicht, dass der Patient es ebenfalls so empfindet.

**Zum guten Schluss:** Stellen Sie sich selbst einmal vor, was Ihnen vielleicht Angst macht und welche Überwindung es kostet, dies zu tun, was einem Angst macht. Und bedenken Sie, was dies für ein Vertrauensbeweis des Patienten darstellt, es mit ihnen als DH etc. auszutesten!

Wir bedanken uns innerlich, dass dieser Angstpatient uns heute gewählt hat – mich als DH, ZMP, ZFA und uns als Team. Wir tragen unsere Dankbarkeit mit einem guten Wunsch nach außen:

- Vielen Dank Frau/Herr ... ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.
- Bis zu unserem nächsten Wiedersehen wünsche ich Ihnen alles Gute.
- Viel Freude mit Ihrem strahlenden Lächeln.
- Damit Sie uns nicht vergessen, Frau ..., gebe ich Ihnen eine Zahnbürste mit.

Wie bringen Sie Ihre Dankbarkeit zum Ausdruck?

pi