

Jörn Döhnert

## Zahnärztliche Versorgung von Senioren – Hilfen für eine psychologisch herausfordernde Arbeit

Die Zahnpflege bei Senioren stellt nicht nur eine technische, sondern auch psychologische Herausforderung dar: Patienten, die zur Kooperation nicht mehr uneingeschränkt in der Lage sind, besorgte Angehörige, vielleicht sogar gestresste und emotional belastete Pflegepersonen und Therapeuten. Der folgende Artikel zeigt die unterschiedlichen Probleme auf und bietet Lösungsmöglichkeiten, wie die zahnärztliche Versorgung von Senioren die psychische Belastung aller Beteiligten reduziert. (Zur einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden sprachlich auf die männliche Form zurückgegriffen, alle anderen sind selbstverständlich auch gemeint!)



**Abb. 1**  
Gebrechliche Menschen benötigen eine besondere zahnmedizinische Behandlung – besonders in Pflegeeinrichtungen.  
(© Rainer Sturm / PIXELIO)

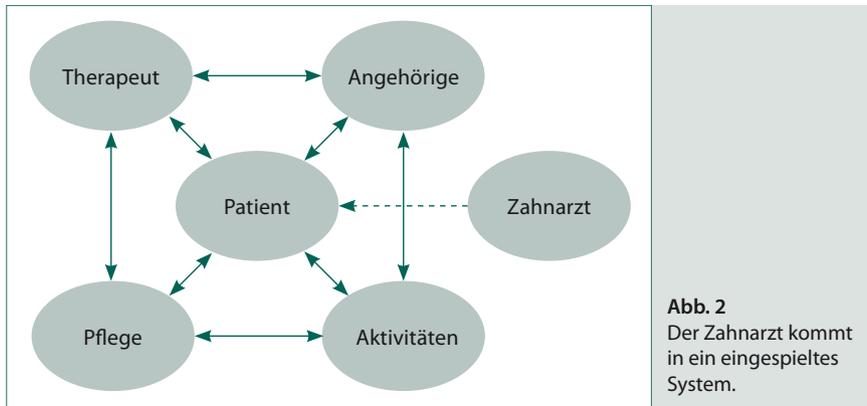
### Darstellung möglicher Probleme

#### Aus Patientensicht

In der Regel haben Zahnärzte es bei Erwachsenen mit Patienten zu tun, die zwar nicht immer gerne, aber doch freiwillig zu ihnen kommen. Anweisungen können befolgt werden, was ein relativ reibungsloses Arbeiten garantiert. Senioren und speziell Menschen in Pflegeheimen sind zu dieser Form der Kooperation häufig nicht (mehr) fähig. Aufgrund von Alterserscheinungen (schlechtem Sehen und/oder Hören) oder neurologischen Defiziten (Demenzen, Schädelhirntraumata etc.) werden Aufforderungen wie „Bitte öffnen Sie den Mund“ entweder gar nicht verstanden oder sie können motorisch

nicht umgesetzt werden. Frühere Ängste vor Zahnbehandlungen können sich relativ plötzlich in Widerstand oder sogar Aggression äußern. Senioren, die sich verbal nicht mehr gut ausdrücken können und nicht mehr alles so schnell verstehen, sind oftmals ängstlicher und wehren sich häufiger. Eine schnellere Erschöpfbarkeit der Senioren führt zudem dazu, dass das Zeitfenster für eine mögliche Untersuchung und/oder Behandlung deutlich verringert sein kann. Weitere Probleme, die v. a. in Alten- und Pflegeheimen auftreten können: Mögliche Traumatisierungen durch Reanimationsmaßnahmen verhindern die Mundöffnung evtl. zusätzlich; Schluckstörungen machen bestimmte Arbeitsformen (Spülen, Reinigen etc.) schwierig bis unmöglich.

Die Originalfassung dieser Veröffentlichung ist im „Quintessenz Team-Journal“ erschienen (Quintessenz Team-Journal 45 (2015) 139–143).



**Abb. 2**  
Der Zahnarzt kommt in ein eingespieltes System.

Sollte eine Trachealkanüle vorhanden sein, sind spezielle Vorgehensweisen (Hygienemaßnahmen etc.) nötig. Auch die Planbarkeit der Besuche ist nicht immer komplett gegeben. Da sich vor allem Menschen mit neurologischen Schädigungen oftmals in einem unvorhersehbaren Zustand befinden, kann auch ein kompletter Ausfall des Termins folgen. Dies kann an einem spontanen Krankenhausaufenthalt genauso wie an einer starken Desorientiertheit, Schläfrigkeit o. Ä. liegen. Im Pflegeheim ist der Zeitplan von den Bewohnern oft schon ziemlich voll, sodass ein zusätzlicher Termin mit dem Zahnarzt auch dahingehend zu Problemen führen kann.

### Aus Angehörigensicht

Die Angehörigen von Senioren, speziell in Alten- und Pflegeheimen stehen unter einem großen emotionalen Druck. Zu der unangenehmen Tatsache, dass ein geliebter Mensch mittlerweile stark auf Hilfe angewiesen ist, kommen oftmals Gefühle der eigenen Hilflosigkeit und des schlechten Gewissens. „Ich kann nicht genug für ihn tun!“ ist ein häufiger Gedanke. Ebenso häufig schlägt dieser Gedanke in einen gewissen Grad an Aktionismus um. Dieser hat unterschiedliche Ausprägungen:

1. Die Angehörigen sind jede freie Minute zu Besuch, um bei dem

Betroffenen zu sein (inkl. teilweiser Übernahme von Pflegetätigkeiten).

2. Die Angehörigen mischen sich stark in die Arbeitsweise von Pflege, Therapie oder auch Ärzten ein („Das mag er nicht ...“).
3. In den wenigen Momenten, in denen die Angehörigen da sind, weisen sie auf jeden kleinen Mangel oder Fehler, der in der Umgebung oder dem Umgang mit dem Betroffenen besteht, hin.

Zahnärzten, die in der Regel ebenfalls nicht sonderlich häufig bei dem Betroffenen sind, können alle Verhaltensweisen begegnen. Angehörige haben ein eigenes Leben. Manche stellen dies komplett hinter die Bedürfnisse des Senioren zurück, andere versuchen beides zu vereinbaren. Zwangsläufig entstehen emotionale Konflikte und Terminprobleme, die häufig an anderen ausgelassen werden. Die Zahnärzte haben es in der Regel nicht „nur“ mit dem pflegebedürftigen Patienten, sondern auch mit den Angehörigen zu tun – und mit deren Einstellungen gegenüber Zahnärzten.

### Aus Sicht des Pflegepersonals

Das Pflegepersonal hat eine sehr schwierige Arbeit, die durch Sparzwänge immer schwieriger zu werden droht. Bei einer dünnen Personaldecke und einer daraus folgenden hohen Arbeitsbelastung kann es vorkommen, dass nicht

alles „nach Plan“ verläuft. Dies gilt für die mobile Pflege zu Hause ebenso wie für die Pflege im Heim. Für den Besuch des Zahnarztes bedeutet das, dass seine Patienten möglicherweise noch nicht für die Untersuchung/Behandlung bereit gemacht worden sind. Ebenso kann dem zahnmedizinischen Team das Gefühl gegeben werden, völlig ungelegen zu kommen. Je nach Persönlichkeit des Pflegers kann durch die „Überraschung“, dass der Zahnarzt da ist, ablehnend-aggressives Verhalten entstehen.

### Aus Perspektive des Therapeuten

Einen ähnlich straffen Zeitplan wie das Pflegepersonal haben auch die zahlreichen Therapeuten, die ihre Hausbesuche planen müssen. Auch sie sind auf bestimmte Zeitfenster angewiesen – seien diese ihren sonstigen Terminen oder denen der Betroffenen geschuldet. Kommt dann ein Termin dazwischen, der ihnen die Therapie nicht ermöglicht, kann dies zu gereizten Reaktionen führen.

### Im Alltag

Auch der Alltag des Senioren kann dem Zahnarzt die Arbeit erschweren. Bestimmte Essens- und Ruhezeiten oder ritualisierte Aktivitäten (Spaziergänge, Spielkreise etc.) können die Termine noch weiter einschränken. Betroffene, die aus ihrem gewohnten Alltag herausgeholt werden, können mit starker Ablehnung bis hin zu deutlicher Aggressivität reagieren. Insgesamt kommt eine zahnärztliche Behandlung als zusätzlicher Tagespunkt in ein größtenteils funktionierendes, auf jeden Fall aber eingespieltes System hinein (siehe Abb. 2). Jeder weiß, dass der Termin nötig ist, aber keiner will seine eigenen Aufgaben oder Möglichkeiten dadurch beschränkt wissen. Der Ärger hierüber trifft das zahnärztliche Team.

## Hilfen für das zahnärztliche Team

Durch die unterschiedlichen Probleme, die bei zahnärztlichen Besuchen bei Senioren auftreten können, müssen auch die Lösungen unterschiedlich angelegt sein. Es handelt sich zum einen um *organisatorische* Probleme, zum anderen um eher *persönliche* Probleme.

### Organisationshilfen

#### Termine inhaltlich vorbereiten

Der Besuch des Zahnarztes muss möglichst gut und vor allem langfristig geplant werden. Nur so können mögliche Probleme minimiert werden. Informationen über Patienten sollten frühzeitig eingeholt werden. Das zahnärztliche Team weiß dann, worauf es sich einlässt. Dies bedeutet: Auf wen treffen wir? Wie ist die Vorgeschichte des Patienten mit Zahnärzten? Welche Krankheitsgeschichte liegt vor (inkl. möglicher Traumata)? Welche (Rest-)Fähigkeiten hat der Patient? Ist eine selbstständige Zahnpflege noch möglich oder wird sie von anderen Personen übernommen? Und ggf. auch: Wie ist die Vorgeschichte im Heim? Durch die Beantwortung dieser Fragen kann der Zahnarzt für sich festlegen, wie der Termin bei einem Patienten aussehen sollte – bei einem neuen Patienten speziell der erste Termin: Kann direkt eine Untersuchung stattfinden oder muss dieser ein Kennenlernen vorausgehen? Kann überhaupt eine Untersuchung stattfinden, oder ist der Blick in den Mund gar nicht möglich? Eine Beantwortung dieser Fragen ist am einfachsten mit Hilfe der Angehörigen, des Pflegepersonals und ggf. auch der Therapeuten möglich. Ideal wäre also ein vorheriges gemeinsames Treffen – aus Zeitgründen können die Informationen größtenteils auch

Tab. 1 Möglicher Fragebogen.

<b>Name des Patienten:</b>	
Vorliegende Erkrankungen?	
Körperliche Probleme (Hören, Sehen)?	
Erfahrungen mit Zahnärzten vor dem Heimaufenthalt?	
Erfahrungen mit Begegnungen im Pflegeheim (z.B. neue Ärzte, Therapeuten etc.)?	
Fähigkeiten des Patienten: Mundöffnung, Beißreflex, Schlucken, selbstständige Zahnpflege?	
Regelmäßige Termine:	
Sonstige Bemerkungen:	

durch Fragebögen eingeholt werden. Vor allem in Alten- und Pflegeheimen gibt es Fragen, die nicht über Fragebögen eingeholt werden können bzw. sollten. Diese betreffen auf der einen Seite die Einstellungen der Angehörigen: Falls diese eine offensichtlich negative Meinung über das Heim und/oder den Zahnarztbesuch haben, sollte dies lediglich in Gesprächen (mit dem Pflegepersonal oder der Pflegedienstleitung) besprochen werden. Auf der anderen Seite können auch Stimmungen und Beziehungen besser in persönlichen Gesprächen herausgefunden werden. Durch eine geschickte Gesprächsführung und eine gute Terminplanung kann so erreicht werden, dass beim Besuch wahrscheinlich ein recht angenehmes Arbeitsklima herrscht. Letzteres gilt natürlich auch für einen Zahnarztbesuch bei den Senioren zu Hause. Falls hier eine regelmäßige Pflege anwesend ist, kann durch Gespräche herausgefunden werden, zu welchem Zeitpunkt der Pflegedienstplan am besten einen Besuch anbietet. Wenn ein ähnlicher Fragebogen von mehreren Personen aus dem Umfeld des Patienten ausgefüllt wird (Angehörige, Pfleger, Ergo-, Physio-, Sprachtherapeut), entsteht für die Vorbereitung ein differenziertes Bild des Patienten

(s. Tab 1). Ebenso können mögliche grundsätzliche Probleme schon im Vorfeld erkannt werden (Vorerkrankung, Termindruck, Traumata etc.).

#### Termine koordinieren

Einen weiteren Vorteil des an mehrere Personen verteilten Fragebogens stellt die Terminsicherheit dar. Meistens weiß jeder Therapeut nur selbst genau über seine Termine Bescheid, ebenso kennt manchmal die Pflege die Tagesabläufe besser und die Angehörigen wissen von möglichen außerplanmäßigen Aktivitäten. Überschneidungen können vermieden werden. Sind durch den Fragebogen außerdem spezielle Fähigkeiten oder Probleme schon im Vorfeld deutlich geworden, kann der Zahnarzt durch gute Planung Unterstützung bei seinem Besuch erhalten. Hierzu sollten dann die Experten in den jeweiligen Gebieten zu den Terminen eingeladen oder um eine gute Vorbereitung des Termins gebeten werden (gute Lagerung, Mundöffnung möglich, Trachealkanüle versorgt etc.). Falls Pflege auch zu Hause regelmäßig anwesend ist, kann dafür gesorgt werden, dass auch die Pfleger beim Zahnarztbesuch vor Ort sind, die mit der Zahnpflege zu tun haben. Es ergibt wenig Sinn, alles mit einem Pfleger zu be-

sprechen, der nur für die Zubereitung der Mahlzeiten oder Spaziergänge anwesend ist. Wenn die zuständigen Pfleger da sind, können genauer bisherige Probleme und/oder das weitere Vorgehen bei der Zahnpflege besprochen und geplant werden. Durch die oben angedeuteten Gespräche im Vorfeld kann auch die soziale Komponente in Erfahrung gebracht werden: Manche Pfleger oder Therapeuten haben ein besseres Vertrauensverhältnis zum Patienten aufgebaut als andere, sodass eine Untersuchung in Gegenwart dieser Personen erleichtert werden könnte. Auch Angehörige können den Besuch in unterschiedlichem Maße unterstützen: Ist einem Angehörigen bewusst, dass er selbst Zahnärzten gegenüber ein eher unguutes Gefühl hat, sollte er dieses nicht unbedingt auf den Senioren übertragen. Dieser Angehörige sollte bei dem Besuch lieber nicht anwesend sein. Ein Hinweis in diese Richtung erfordert vom zahnärztlichen Team viel Fingerspitzengefühl und kann evtl. leichter mithilfe von Pflege oder Therapeuten erreicht werden. Werden diese Aspekte berücksichtigt, können alle Beteiligten von dem Besuch des zahnärztlichen Teams profitieren.

### Persönliche Hilfen

Bei Besuchen von Senioren trifft das zahnärztliche Team auf Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Dies stellt eine Herausforderung für die Untersuchung dar, vor allem kann der Besuch aber auch emotional belastend sein. Hier stellen die *Psychoedukation* und die *Psychohygiene* zwei elementare Bausteine für einen guten Gesundheitsschutz am eigenen Arbeitsplatz dar.

### Psychoedukation

Zahnärzte sind Fachärzte, keiner erwartet von ihnen, dass sie sich in Details aus anderen Fachbereichen

auskennen. Gleiches gilt für die ZFAs. Die Patienten, auf die sie bei Hausbesuchen von Senioren oder im Pflegeheim treffen, haben oftmals neben den „normalen Alterserscheinungen“ auch neurologische Schädigungen in unterschiedlichem Ausmaß. Dass diese Auswirkungen auf einzelne Fähigkeiten der Patienten haben, ist zwar noch relativ einfach zu verstehen – Verhaltensprobleme sind aber häufig die größere Belastung. Das zahnärztliche Team sollte die medizinische Vorgeschichte der Patienten so weit kennen, dass sich alle auf einige erwartbare Verhaltensweisen (Verlust von Schamgefühl, Aggressivität etc.) einstellen können. Gemeinsam können Strategien für ihren Besuch geplant und dieser stressfreier gestaltet werden.

### Beispiel

Aus dem Fragebogen ist hervorgegangen, dass Herr M. oftmals aggressiv auf unerwartete Ereignisse, die ihn erschrecken, reagiert. Am Tag des Zahnarztbesuches wird Herr M. also bereits so am Tisch positioniert, dass er das ankommende Team sehen kann. Dieses erklärt zunächst ganz in Ruhe, was jetzt gemacht wird, um dann mit der Untersuchung zu beginnen. Jeder Arbeitsschritt wird angekündigt – und ggf. sogar „dramatisiert“, damit die tatsächliche Auswirkung noch harmloser erscheint („Jetzt brummt es mal ganz laut!“). Letzteres ist natürlich bei einem Patienten mit Erwartungsängsten nicht angebracht!

### Psychohygiene

Der Kontakt mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen kann auch belasten, weil schnell eigene Erinnerungen, Ängste oder sogar Traumata aktiviert werden können.

Das Schicksal eigener Verwandter und/oder Freunde, die eigene Angst vor einer Demenz oder einem Schädelhirntrauma, die eigene Sensibilität für die Sorgen anderer machen die Arbeit mit Senioren möglicherweise schwer. Wichtig ist es, Strategien zu entwickeln, sodass die relativ kurzen belastenden Begegnungen nicht zu einer dauerhaften psychischen Belastung werden. Hier ist es möglich, bestimmte Rituale anzuwenden (z. B.: das Ablegen der Arbeitskleidung als gleichzeitig symbolisches Ablegen der emotionalen Belastung). Ebenso ist eine positive Fokussierung des eigenen Lebens sinnvoll: Hobbies, Spaziergänge in der Natur, Treffen mit Freunden und das positive Erleben in und mit der Familie können Arbeitsbelastungen abbauen.

### Tipp

Möglicherweise kann ein Besuch im nahen Café nach dem Aufenthalt beim Senioren ritualisiert werden. Hier besteht die Möglichkeit, das gerade Erlebte durchzusprechen oder zumindest wieder im „normalen Alltag“ anzukommen.

Ebenso ist es wichtig, die positiven Aspekte des Besuches in den Vordergrund der Nachbetrachtung zu rücken: Vielleicht hat der alte Mensch das zahnärztliche Team ja fröhlich begrüßt, vielleicht wiedererkannt. Manchmal war es nur ein kleines Lächeln, das solche Gefühle gezeigt hat – aber genau das muss bei der Nachbetrachtung in den Fokus rücken. Da jeder Mensch anders auf Belastungen reagiert, können innerhalb einer Zahnarztpraxis keine Verhaltensweisen „verordnet“ werden (z. B. Gespräche über das Erlebte o. Ä.). Sie können aber angeboten werden. Die Erlebnisse können gemeinsam oft leichter ver-

arbeitet werden, da jeder eine leicht andere Sicht auf die Dinge in das Gespräch einbringt. Empfundene Probleme können hierbei relativiert und der nächste Besuch bei dem Senioren noch genauer geplant werden.

## Fazit

Zahnärztliche Untersuchungen bei Senioren stellen die Beteiligten vor organisatorische und ggf. auch vor emotionale Herausforderungen. Durch eine gute Vor- und Nachbereitung der Besuche kann ein problem-

loseres und emotional weniger belastendes Arbeiten erreicht werden. Eine externe Beratung kann dabei zusätzlich helfen.

## Literatur

Döhnert J. Psychodysphagiologie – Was Schluckstörungen mit der Seele machen, Berlin: epubli, 2014.

### Autor

**Dipl. Päd. Jörn Döhnert**

philanimo

An der Bismarckschule 4

30173 Hannover

[www.philanimode](http://www.philanimode)

[post@philanimode](mailto:post@philanimode)

