

## DENTISTA FOKUS

# PATIENTEN MIT BEHINDERUNGEN

Liebe Leserinnen,

in unserer vierten DENTISTA-Ausgabe in diesem Jahr wenden wir uns Patienten mit Behinderungen zu. „Eine Behinderung ist keine Krankheit. Behinderung ist eine Facette menschlichen Seins.“ So beschreibt unser Autor Dr. Guido Elsässer die angemessene Betrachtung dieser Patientengruppe. Und in diesem Sinne sollten die besonderen Bedürfnisse der Patienten in der Zahnarztpraxis Beachtung finden, der Mensch aber so normal wie jeder andere behandelt werden.

Wir werfen einen Blick darauf, was beim Besuch von Patienten mit Behinderung in der Praxis zu beachten ist. Des Weiteren ist die richtige Kommunikation und Ansprache von großer Bedeutung und sollte individuell auf den Patienten und dessen Beeinträchtigung abgestimmt sein.

Darüber hinaus sind die rechtlichen Hintergründe zur Behandlungseinwilligung und die entsprechende Dokumentation wichtige Aspekte, die im Fokus dieser Ausgabe stehen.

Wir hoffen mit der vorliegenden DENTISTA einen kleinen Ein- und Überblick in dieses

wichtige Themengebiet geben zu können und wünschen Ihnen viel Gewinn beim Lesen.



Ihre  
**Susann Lochthofen**

## Patienten mit Behinderung – Umgang in der Praxis

**Es gibt 101.932 ambulante Praxen in Deutschland. Davon sind zwei Drittel auf Patienten mit Behinderung eingestellt. Zum Teil aber nur gering. Das heißt, dass ca. 33.000 Praxen sich nicht um ihre Patienten mit Behinderung kümmern. Aber in Deutschland leben ca. 10 Mio. Menschen mit Beeinträchtigungen, die regelmäßige medizinische Unterstützung benötigen. Es heißt: Jeder Mensch hat einen Anspruch auf eine angemessene und adäquate Behandlung. Auch Patienten mit Behinderung haben das Recht auf Selbstbestimmung. Damit sie die Selbstbestimmung wahrnehmen können, muss darauf geachtet werden, dass ausreichende und verständliche**

**Informationen über die vorgesehenen Behandlungen gegeben werden.**

Menschen mit Behinderung leiden öfter an vielfältigen medizinischen Problemen und das verlangt ein effizientes Patientenmanagement. Um das zu gewährleisten, benötigt es nicht viel. Mit einigen kleinen Tricks und Hilfen fühlen sich die Patienten nicht nur wohler – auch das ohnehin schon überlastete Personal profitiert davon. In Zeiten von Corona hilft Erleichterung bei der Arbeit uns allen – also Effizienz. So bleibt der kleine Augenblick übrig, der uns Zeit für ein Lächeln und Augenkontakt für unsere Patienten und untereinander gibt.

**Umstände, die wir nicht ändern können**

Die gegebenen Räumlichkeiten können oft nicht geändert werden bzw. sind nur mit erheblichen Kosten und Aufwand anzupassen. Eine Praxis in der Stadt, vielleicht noch in einer Altbausiedlung, unterliegt anderen Gegebenheiten als eine Praxis im ländlicheren Bereich. Parkplätze in der Nähe sind leider nicht immer realisierbar. Doch auch hier hilft oft ein Gespräch mit der Stadt, um eventuell Parkplätze gesondert zu beantragen.

## Effizienter Umgang mit Patienten mit Behinderung

Um Patienten mit einer Behinderung effizient und empathisch innerhalb der Praxis zu begleiten, braucht es nicht viel.

Lassen wir den Patienten eintreten: eine tiefergelegte Klingel, eine Rampe und ein gut ausgeleuchteter Eingang und Flur sind mittlerweile Standard. Das ist bereits in den Köpfen verankert. Doch wie sieht es mit den organisatorischen Maßnahmen aus. Wie kommt der Patient in die Praxis? In sehr vielen Praxen müssen die Klingel und die Tür gleichzeitig betrieben werden. Das ist schon für viele nicht beeinträchtigte Patienten ein Problem. Ideal wäre eine automatische Tür. Doch auch ein Türöffner, der von der Rezeption aus bedient werden kann, ist eine Lösung. Eine Notiz, dass ein Patient mit besonderen Bedürfnissen erwartet wird, hilft sich rechtzeitig darauf einzustellen und Vorkehrungen zu treffen. Und sei es nur dafür, dass in kleinen Teams die Mitarbeiterin, die für die Rezeption verantwortlich ist, wirklich zu der Zeit an der Anmeldung anwesend ist.

Patienten, die im Rollstuhl sitzen, können oft nicht über die hohen Anmeldetheken schauen. Je nach Höhe der Anmeldung kann auch oft die Versicherungskarte nicht eigenständig über die Theke gereicht werden. Für die Mitarbeiterin an der Rezeption ist es umständlich und auch unangenehm, keinen Augenkontakt mit dem Patienten zu haben – falls die Mitarbeiterin an der Rezeption noch zusätzlich Daten abfragen muss. Daher sollte Augenkontakt unbedingt beachtet werden.

Abhilfe schafft dabei schnell und unkompliziert ein tiefergesetzter, eventuell um die Ecke eingegliedert Thekenbereich oder ein tieferes Feld bei einer längeren Anmeldetheke. Doch nicht vergessen: Sensible Daten dort nicht ablegen.

Generell sollte dieser Platz nicht als Ablage benutzt werden.

Wird der Patient nach der Anmeldung in den Wartebereich geschickt, hat auch dieser leicht und frei zugänglich zu sein. So erspart sich die Anmeldung eine Begleitung, um Platz zu schaffen. Gleichzeitig wird dem Patienten die Selbstständigkeit erhalten. Ein bis zwei Plätze sollten für Rollstuhlfahrer freigehalten werden – je nach Größe der Praxis. Aber bitte darauf achten, dass die Plätze in der Nähe der Tür sind. Es muss vermieden werden, dass der Patient in schwer erreichbare Bereiche im Wartezimmer „abgeschoben“ wird.

Was passiert mit der beliebten „Kinderdecke“ im Wartebereich? Diese bitte so gestalten, dass sie weiter entfernt von den freien Plätzen für Rollstuhlfahrer liegt. So wird vermieden, dass eventuell über herumliegendes Spielzeug gefahren wird.

Setzen Sie sich in den Wartebereich und lassen Sie die Augen umherschweifen. Sind Platz und Bewegungsradius vorhanden. Wenn die Augen für Menschen mit Behinderung wandern, nicht die Patienten mit Sehschwäche oder die blinden Patienten vergessen. Hat auch der Blindenhund Platz? Der Blindenhund gehört zum Patienten, darf und muss mit in die Behandlungsräume. Ohne Diskussion oder der Aufforderung, den Hund doch außerhalb der Praxis festzubinden. Ein absolutes No-Go. Findet der Blindenhund leicht neben dem Patienten

Platz, ohne andere Patienten zu bedrängen? Das wäre ideal. Nehmen Sie beim Betrachten auch die Dekoartikel oder Vasen und Pflanzen mit ins Visier. Könnte beim zufälligen Anstoßen etwas herunterfallen und jemanden verletzen? Das ist unangenehm für beide. Es erspart der Mitarbeiterin Arbeit und dem Patienten Unannehmlichkeiten.

Um so viel Eigenständigkeit wie möglich zu bieten und auch damit das Praxispersonal zu entlasten, sind Farbbänder für sehgeschwache Patienten ein Muss – ob an den Wänden oder auf dem Fußboden. Als Laufmarkierung bieten sie ein Hilfsmittel – und nicht nur für Sehschwache. Es können auch Farbkleckse innerhalb des Farbschemas der Praxis sein. Die Fantasie darf mitspielen.

Falls der Patient seine Notdurft verrichten muss, darauf achten, dass die Toilette leicht und barrierefrei zu erreichen und benutzen ist. Ist eine Notfallklingel in der Toilette angebracht? Klingeln sind als Remote-Version sehr leicht nachzurüsten. Dabei den regelmäßigen Batteriewechsel in das QM aufnehmen und beachten. Im Notfall ist jeder über die kleine Investition froh.

Bewegungsmelder, zur Lichtgabe im Flur und dem WC, sind nicht nur umweltfreundlich, sondern erleichtern die Lichtgebung ohne ständiges Ein- und Ausschalten. Gleichzeitig müssen die Patienten



Bildquelle: © New Africa | Shutterstock.com

ten keine Schalter suchen. Das ist nicht nur Service dem Patienten gegenüber, sondern hilft auch dem Praxispersonal. Energiekontrollen am Morgen und Abend entfallen einfach.

## Terminvergabe

Und als letztes dürfen wir die Terminvergabe nicht unbeachtet lassen – die klassische Terminvergabe. Je nach Grad der Behinderung ist diese für viele Patienten oft nicht möglich. Sollte die Praxis nicht über ein Online-Terminportal verfügen, einfach das Angebot einer Terminvereinbarung über E-Mail oder SMS anbieten. Das ermöglicht dem Patienten mehr Selbstständigkeit. Gleichzeitig entlastet es die Arbeit an der Rezeption. Barrierefreie Kommunikation, barrierefreier Umgang mit Patienten mit besonderen Ansprüchen: Nicht nur der Patient fühlt

sich wohl und wertgeschätzt in der Praxis, sondern auch das Praxispersonal – und die Begleitung des Patienten bekommen die Erleichterung zu spüren.

Die Patienten sind den Ärzten, medizinischen Angestellten und Therapeuten über eine meist längere Zeit hinweg vertraut. Sie haben die Pflicht, an die Gefahr von Übergriffen, Misshandlungen und Vernachlässigungen zu denken. Risikofaktoren sind zu erkennen. Beim effizienten Umgang mit Patienten, die von betreuender Hilfe abhängig sind, ist ein zusätzliches Augenmerk unbedingt auf folgende Situationen zu legen, damit proaktiv gewirkt werden kann:

- Betreuungspersonen mit Überlastungssymptomen,
- auffälliges Beziehungsverhalten,
- Zwangsmaßnahmen werden angewendet,
- Veränderungen im Gesundheitszustand/in der Betreuungssituation.

## Literatur

SAMW. Medizinische Behandlung und Betreuung von Menschen mit Behinderung. Bern: SAMW, 2017.

*Erstveröffentlichung in Quintessenz Team Journal 11/2021.*



**Liane Mühlenberg**

Geschäftsführerin, Dozentin und Business Coach  
Muristraße 50  
3123 Belp, Schweiz

