

Patientengruppen

nach Alter und Art

Kinder

ganz heisses Eisen...

- * erster Kontakt für das Leben prägend
- * mit Kind reden, Fragen stellen
- * Begleitperson miteinbeziehen
- * auf Augenhöhe kommunizieren
- * kurze Wartezeit
- * ehrlich sein!!!!!!!!!!!!!!
- * Lob, Geschenk

Die Eltern - meistens die Mutter



Eltern:

- * Das tut nicht weh!
- * Du brauchst keine Angst zu haben
- * Wenn Du Dich nicht benimmst, dann gehen wir zum Zahnarzt



Versprechen Sie nichts, was ich halten muss!!!

Jugendliche

- * Du oder Sie?
- * Eltern mit ins Zimmer
- * Begleitung mit ins Zimmer
- * junge ZFA zu jungen Patienten
- * altersgerechte Kommunikation
- nicht imitieren!!!
- * Optik wichtig
durchaus für Prophylaxe motivierbar
- * Keinen Bock? - is halt so

Erwachsene

Standardpatient

- * nehmen sich Zeit für Besuch
- * erwarten reibungslosen Ablauf
- * machen kaum Probleme

Senioren

laut WHO ab 66 Jahren

2005: 19,3%

2050: 35,9%

Die bringen Kohle in die Praxis

Senioren II.

- * eingeschränkte Mobilität
- * eingeschränkte kognitive Fähigkeiten
- * regelmässige Anamnese
- * Medikamente CAVE Antikoagulantien
- * möglichst in Praxis begleiten
- * altersgerechte Sprache

Senioren III.

große Unterschiede

der rüstige Rentner

der Grapscher

der „Grantler“

die Gebrechliche

die IT-Oma

"wir haben den Krieg mitgemacht"

der Boomer

die nette Oma

Patienten mit Behinderungen

***es gibt keine behinderten Menschen,
es gibt nur Menschen mit Behinderung***

- * Mobilität
- * geistig
- * körperlich
- * kognitiv
- * Authist
- * behandeln soweit möglich
- * ggf. überweisen
- * Hilfe anbieten, nicht übertreiben
eher nachfragen
- * offen kommunizieren

Angstpatienten

meistens aufgrund schlechter Erfahrungen

bitte unterscheiden:

echte Angstpatienten und Arschlöcher, die die Zähne nicht putzen!

Warum haben Angstpatienten oftmals ein komplett versautes Gebiss und putzen sich nicht die Zähne?

Wenn ich vor etwas Angst habe, dann tue ich alles dafür eben dies zu vermeiden!

echte Angstpatienten

sagen nichts oder reden viel

möglichst kleine Behandlungsschritte

erster Termin nur Anamnese und Befund, ggf. röntgen

alles mit Patient besprechen

manchmal hilft es lustig zu sein

Zeit lassen

CAVE: „ich kann nicht ins Wartezimmer!“

Der Angstpatient mit Schmerzen

Antibiotikum, Prednisolon, Novalgin

Valium

viiiiiiel Anästhetikum

ÜW zur Narkose

Schmerzpatient

hier besteht Behandlungspflicht



Schmerzpatient II.

genaue Einschätzung

* Kind/Erwachsener

* Unfall

* zuverlässiger Patient

* will nicht warten

echter Notfall → sofort behandeln

„nur“ Schmerzen → muss warten

unzuverlässiger Patient → muss lange warten

schwierige Patienten

der Besserwisser

- * voll informiert von Dr. Google oder dem Nachbarn
- * weiss alles genau und vor allem besser
- * sachlich diskutieren
- * diplomatisch ausbremsen
- * mit Humor nehmen
- * ggf. anbieten, dass er sich selbst behandelt

ggf. Behandlung ablehnen

schwierige Patienten

der Nörgler

- * alles Negativ
- * zu lange Wartezeiten
- * zu teuer
- * zu grob
- * oftmals einfach unzufriedener Mensch (sein Problem)
- * freundlich bleiben
- * ggf. Grenzen aufzeigen
- * Fragen, warum er überhaupt hier ist, wenn ja alles schlecht ist
- * Beleidigungen nicht gefallen lassen
→ bitte verlassen sie die Praxis - und zwar schnell!

Das war's