



18. Fortbildungstagung in Warnemünde

Sehr geehrte Zahnmedizinische Fachangestellte und Zahnärzthelferinnen, im vorherigen Jahrhundert sagte bereits Benjamin Britten (1913-1971; britisch. Komponist): „Lernen ist wie rudern gegen den Strom. Sobald man aufhört, treibt man zurück.“ Dies bekräftigten fast 200 Teilnehmerinnen mit ihrer Anwesenheit an der 18. Fortbildungstagung für die Zahnmedizinische Fachangestellte/Zahnärzthelferin in Warnemünde.

In diesem Jahr dreht sich diesmal alles um die Kieferorthopädie, wobei hier insbesondere praxisrelevantes Wissen von den hervorragenden Referenten vermittelt wurde. Die eröffnenden Worte, die mittlerweile zu einer sehr guten Tradition geworden sind, hielt der Präsident der Zahnärztekammer M-V, Dr. Dietmar Oesterreich. Ein Schwerpunkt seiner Rede war die Kritik an der nur sehr zögerlichen Arbeit der Bundesregierung hinsichtlich der Umsetzung des Honorarangebots Ost-West. Die Vorschläge seitens der Regierung sind weder angemessen noch akzeptabel, zumal eine Angleichung 20 Jahre nach der Wiedervereinigung mehr als überfällig ist.

Der fachliche Teil begann dann mit einem sehr aufschlussreichen Vortrag von Prof. Franka Stahl de Castrillon. Gerade die orofazialen Dysfunktionen im Milch- und frühen Wechselgebiss sind, was viele Teilnehmerinnen überraschte, recht häufig anzutreffen. Diese gilt es rechtzeitig zu erkennen und eine entsprechende Therapie, auch im Zusammenhang mit Logopäden und Sprachtherapeuten, zu beginnen. Eine kieferorthopädische Behandlung im Erwachsenenalter ist nicht nur sehr kostenintensiv, sondern birgt in ihrer Komplexität einige Risiken. Leider findet die kieferorthopädische Prävention durch die derzeit gültigen Richtlinien der gesetzlichen Krankenkassen kaum Anwendung. Hinsichtlich der Grenzen und Risiken, insbesondere bei



ZA Mario Schreen, Referent für ZAH/ZFA

parodontal geschädigten Gebissen, der kieferorthopädischen Behandlung im Erwachsenenalter, klärte das Auditorium Dr. Christian Graetz von der Universität Kiel auf. In diesem Bereich bestehen recht viele therapeutische, teils umfangreiche, Wege, die wohl so manche Teilnehmerin nicht für möglich hielt.

Die Stärkung am reichlich gefüllten Büffet tat allen Zuhörern gut, so dass der zweite Teil der Fortbildungstagung mit vollem Elan begonnen werden konnte.



Angeregte Diskussion

Wie Demineralisationen beim tragen von festsitzenden kieferorthopädischen Apparaturen vermieden werden können, erläuterte ausführlich Dr. Sebastian Zingler von der Universität Heidelberg. Dabei spielt gerade die mechanische Entfernung der sich bildenden Plaque eine enorm wichtige Rolle. Hierbei zeigte er die Vorteile von Ultraschallzahnbürsten gegenüber oszillierenden Zahnbürsten anhand von wissenschaftlichen Ergebnissen, auf. Natürlich dürfen bei der oralen Prävention entspre-

chende Fluoridierungsmaßnahmen nicht fehlen, wobei Ihnen als Mitarbeiter in den Zahnarztpraxen eine beachtliche Rolle bei der Aufklärung zukommt.

Im letzten, mit viel Aufwand erstellten, Vortrag des Tages referierte Dipl.-Stom. Holger Donath über kieferorthopädisches Basiswissen bei der täglichen Arbeit in der Zahnarztpraxis. Sie als Zahnmedizinische Fachangestellte sind oft der erste Ansprechpartner von ratsuchenden Eltern. Mit sehr eindrucksvollem Bildmaterial wurden gerade diese alltäglich zu beobachtenden Zahnfehlstellungen im Kindes- und Jugendalter der Zuhörerschaft präsentiert und vielschichtige Therapiekonzepte vorgestellt. Die bereits seit Wochen ausgebuchten Seminare waren für viele Teilnehmerinnen ein enormer Erkenntnisgewinn. Insbesondere die Darstellung des Themas „Ausstrahlung und Präsenz in der Praxis“ durch Alberto Ojeda waren auf Grund seines kolumbianischen Temperaments nicht nur sehenswert, sondern auch unterhaltend.

Mein besonderer Dank gilt auch in diesem Jahr Annette Krause aus dem Referat ZAH/ZFA, die mit immens viel Fleiß und Engagement die gesamte Fortbildungstagung organisierte. Schon jetzt möchte ich Sie für die 19. Fortbildungstagung in Rostock-Warnemünde einladen, die ganz im Zeichen der Kinderzahnheilkunde stehen wird.

Ihr

Mario Schreen, Referent für ZAH/ZFA



Lebhafter Gedankenaustausch

Geschafft - Übergabe der staatlichen Berufsanerkennung für ZFA

99 Auszubildende und zwei externe Prüflinge stellten sich an unseren vier Berufsschulstandorten des Landes Mecklenburg-Vorpommern im heißen Sommer 2010 der Abschlussprüfung.

Lampenfieber gehört natürlich auch zu einer Prüfung und so wurden mit einem Notendurchschnitt von 2,5 die diesjährigen Abschlussprüfungen zur Zahnmedizinischen Fachangestellten gemeistert. Drei Prüflinge erreichten allerdings das Prüfungsendziel nicht. In diesen Fällen wurde das Ausbildungsverhältnis verlängert. Sie erhalten eine neue Chance zum Bestehen der Prüfung.

Nach dreijähriger Ausbildung war das erfolgreiche Ausbildungsziel Zahnmedizinische Fachangestellte

erreicht und so wurden am 14. Juli die Zeugnisse an die frisch gebackenen ZFA im feierlichem Rahmen übergeben. Silvia Bartsch, Schulleiterin, eröffnete die Zeugnisübergabe an der Beruflichen Schule „Alexander Schmorell“ in Rostock mit dem Wortlaut eines Songs von Xavier Naidoo: „Dieser Weg wird kein leichter sein, dieser Weg wird steinig und schwer ...“.

Nun, für so manche Auszubildende war dies sicher ein langer schwerer Weg, der dennoch an diesem Tag seinen Abschluss gefunden hat. Erfreulich in diesem Jahr ist, dass alle Zahnmedizinischen Fachangestellten den Anschluss in das Berufsleben geschafft und sofort einen Arbeitsplatz gefunden haben. Nur einige Wenige haben eine berufliche Umorientie-

rung ins Auge gefasst. Dies zeigt doch, dass der Bedarf in den Zahnarztpraxen für den Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten auch in Zukunft da sein wird. Der Beruf ist ein sehr attraktiver, der allen ein hohes Maß an Fachwissen und Verantwortung abverlangt. Das heißt also, immer up to date zu bleiben und sich auch zukünftig im Beruf weiterzubilden.

Das Referat ZAH/ZFA bedankt sich an dieser Stelle bei allen Beteiligten an der Ausbildung, den Zahnarztpraxen für die Ausbildungsbereitschaft und bei der Fachlehrerschaft unserer Beruflichen Schulen Schwerin, Rostock, Waren und Greifswald.

Annette Krause
Referat ZAH/ZFA



ZFA 71 der Beruflichen Schule Schwerin



ZFA 72 Dr. Alexander Deißler (re.), Dipl.-med. Päd. Sabine Berger (2. v. l.) nach der feierlichen Übergabe der Anerkennungsurkunden in Schwerin



ZFA 71 der Beruflichen Schule
„Alexander Schmorell“ Rostock



Dr. Jürgen Liebich ehrte seine Auszubildende, Diana Großmann, mit einem Blumenstrauß. Sie war die Beste ihres Jahrganges mit einem Leistungsdurchschnitt von 1,2 an der Beruflichen Schule Waren.



Zeugnisübergabe an die frischgebackenen ZFA der Beruflichen Schule Waren



Die glücklichen Abgänger der Beruflichen Schule Rostock, ZFA 72



ZFA 71 der Beruflichen Schule Greifswald

Laudatio an eine Auszubildende - Tina Lehnhoff

„Wer sich beim Start eines Wettrennens das bescheidene Ziel setzt, nur auf einen mittleren Ehrenplatz zu kommen, der wird weit abgeschlagen über die Ziellinie gehen. Man muss gewinnen wollen und den Blick nicht von der Siegestrophäe nehmen. Nur dann setzt man die notwendigen Energien frei.“ (Ashley Carrington in Blut und Diamanten)

Zusammenfassung und konzentrierte Wucht meiner eigenen sportlichen wie beruflichen Erfahrung:

Sie – liebe Tina – wollten gewinnen und haben gewonnen; haben Ihre Ausbildung mit Bravour in des Wortes ganzer Bedeutung gemeistert. Und für einen Augenblick richtet sich nun die ganze Aufmerksamkeit auf Sie wie Sonnenblumen, die sich der Sonne zuwenden. Und doch werden Sie gleich wieder mit der nackten Realität konfrontiert; Müssen lernen, mit sich selbst zurechtzukommen – und nicht nur mit sich selbst in einem neuen Lebensabschnitt, sondern auch in einer neuen, Ihnen zugeteilten Rolle. Als Lehrer haben Sie mich ausgewählt, als Laudator habe ich mich hierher katapultiert, als Coach dürfen Sie noch einige Zeit mit mir rechnen. Ich habe Sie gelehrt, Sie unterwiesen, Sie ausgebildet; nicht die ganze Zeit, nicht Stunde um Stunde – auf die ganz gleiche Weise. Nein. Nicht allein! Das ist unmöglich.

Aber: Sie haben sich mit uns in das Fahrwasser einer Unternehmensphilosophie begeben, deren Ziel es ist, die Gezeiten des Praxisalltags zu meistern. Ebbe und Flut werden immer auch Ihr Leben bestimmen. Als Ihr Meister habe ich Ihre Lehre deshalb auch mit scheinbar unnötigen, aber faszinierenden Dingen anzureichern versucht, damit Sie imstande sind, unsere Arbeit zu akzeptieren.

Ich habe Sie gelehrt, den Menschen, die sich uns anvertrauen, die wir betreuen – in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen. Dieses Tun, welches sich im Dienen ausdrückt, welches keiner Worte bedarf und doch alles durchdringt, und damit das Leben in seiner Beständigkeit verändert, wurde zu Ihrer ersten Erfahrung. Wir hoffen, Sie behalten schon deshalb Ihre Ausbildung bei uns in guter Erinnerung – als Teil eines Entwicklungsprozesses. Es war kein Geschenk; wohl aber ein



Dr. Trutz von Koss mit seiner Auszubildenden Tina Lehnhoff. Sie beendete ihre vorzeitige Abschlußprüfung im Januar 2010 mit dem Prädikat „sehr gut“.

glücklicher Zufall, dass Sie uns kennen lernten. Das Leben im Dienste des Patienten ist so spannend, so atemberaubend, verlangt aber auch nach unglaublicher physischer und mentaler Kontrolle; Manchmal sogar nach Kräften wie beim Tanz über ein Drahtseil. Sie haben frühzeitig erfahren, dass jener Drahtseilakt zwischen Ethik und Monetik nicht immer mühelos gelingt. Zahnmedizin ist nicht umsonst die Kunst, zwar manches bei der Wurzel zu packen, aber auch nicht-adlige Patienten mit Kronen zu beglücken.

Liebe Tina, auch ich habe Grund zu Dankbarkeit. Und ich gestehe: Ich habe Mühe, unbefangen zu wirken. Wohl auch deshalb sind einem alten Haudegen wie mir heute die Hände so feucht und die Knie so weich. Ich selbst hatte das große Glück, Riesen auf der Schulter gestanden zu haben. Deshalb habe ich weiter geblickt, um weiterzugeben, was ich selbst gelernt habe. Es war schön, diesen so wunderbaren Augenblick heraufzubeschwören, der in Ihrem souveränen Prüfungsabschluss mündete.

Wir jubeln Ihnen zu. Wir sind stolz auf Sie! An meiner Seite und getragen von der Kraft eines gut funktionierenden Teams haben Sie nun erneut Ihre Chance, auch Risiken einzugehen, um einen Weg bis zu Ende zu gehen. Aber! Wir verzichten nicht darauf, Sie daran zu erinnern, dass wir weiter Beständigkeit und Fortdauer

von Ihnen verlangen. Wachstum im täglichen Auf und Ab bedarf der Freiheit; einer Freiheit wahrlich im Sinne von Tänzern, die sich kaum berühren und doch Partner in der gleichen Bewegung sind. Bei aller Logik, bei aller Gesetzmäßigkeit werden sie weiter lernen, manche Dinge v. a. mit dem Herzen zu verstehen. Und das kann erschrecken.

Sie werden begreifen, dass jeder Ihrer Schritte in jeder Minute Ihres Lebens einen Sinn besitzt, der über Sie selbst hinausweist. Sie werden begreifen, dass es einen guten Grund gibt, weshalb Sie hier sind. Und Sie gehen mit der Gewissheit, dass es eine Hand gibt, die Sie führt. Wann immer Sie Hilfe bedürfen, weil Sie jemanden kennen, der es besser macht als wir, wird Sie Ihnen gewährt, um zu lernen bis wir gemeinsam in der Lage sind, es mindestens ebenso gut zu machen. Und es bleibt das Verlangen, Gelerntes mit eigenen Phantasien und eigenem Können voranzubringen, so lange bis sich Ihre kühnsten Träume mit Leben erfüllen.

Genießen Sie das Gefühl, dass wir Ihnen vertrauen mit der Bitte und Hoffnung, weiter auf Sie zählen zu dürfen. Verlieren Sie nicht die Bodenhaftung. Behalten Sie das Herz am rechten Fleck. Sie waren mir ... Verzeihung ... Sie sind mir eine gute Schülerin, nicht die erste, wohl auch noch nicht die letzte – bis dato: die Ausgezeichnete. In jedem Augen-

blick unseres Lebens gibt es Dinge, die hätten geschehen können. Für Sie ist es geschehen. Jener magische Augenblick, den auch wir nicht unbeachtet verstreichen lassen wollen. Theoretische Prüfung – sehr gut Praktische Prüfung – sehr gut. Eine Auszeichnung, die unvermittelt Ihr Leben neu bestimmt. Manchmal ist das Glück ein Geschenk – doch zu meist will es erobert werden. Der magische Augenblick dieses Tages soll Ihnen helfen, voranzuschreiten, aufzubrechen, um Ihre Träume zu verwirklichen.

Sie werden noch leiden, werden auch schwierige Momente durchmachen, werden Enttäuschungen erleben – doch all dies geht vorüber und hinterlässt keine Spuren. Fürchten Sie sich nicht davor, Risiken einzugehen. Manchmal ist es ermutigend. Manchmal ist man enttäuscht. Manchmal müssen die leiden, die träumen und diesen Träumen folgen.

Nutzen Sie jede Chance auch einmal zurückzublicken – Es ist unwahrscheinlich nachhaltig, was einem sein Herz sagt: Solange wir das Leben mit der Unschuld und der Begeisterung eines Kindes betrachten können, hat das Leben einen Sinn. Auch wenn das in den Augen der anderen dumm er-

scheinen mag: Glauben Sie mir: Die Weisheit des Menschen ist Torheit. Sicher: Es gibt auch Niederlagen. Niemand ist gegen sie gefeit. Doch ist es weniger schlimm, im Kampf um seine Träume ein paar Schlachten zu verlieren, als besiegt zu werden, ohne zu wissen, wofür man kämpft.

„Du musst mit Herz und Seele an dem Platz sein, den du dir gewählt hast.“ Befreien Sie sich von den verdammten Vorurteilen, man müsse nur das tun, was die anderen gutheißen. Das große Abenteuer des Lebens ist es, dass wir Wunder tun, heilen, prophezeien und verstehen können. Heilkunde ist so alt wie die Menschheit. Der erste Arzt war ein Mensch, der einen anderen leiden sah und ihm half.

Humanistisch, dem Menschen dienend, ist deshalb das Ethos des Arztberufes. Im Eid des Hippokrates heißt es: „Ich schwöre bei Apollon, dem Arzt, bei Asklepios und Hygieia und Panakeia und rufe alle Götter und Göttinnen zu Zeugen an, dass ich diesen Eid und meine Verpflichtung nach Fähigkeit und Einsicht erfüllen werde. Nämlich den, der mich in dieser Kunst unterwiesen hat, gleich meinen Eltern zu achten, sein Lebensschicksal zu teilen, ihm

auf Verlangen zu gewähren, dessen er bedarf, seine Nachkommen gleich meinen Brüdern zu halten und sie diese Kunst ohne Entgelt und Vertrag zu lehren, wenn sie sie erlernen wollen ...“

Verzeihen Sie mir also, wenn ich niemals zulasse, dass man sich daran gewöhnt, den leichtesten und bequemsten Weg zu gehen. „Weil dummerweise wird der Mensch nicht danach beurteilt, wie er sich um etwas bemüht, sondern danach was er zustande bringt.“ (Ashley Carrington: Die Herren der Küste)

Liebe Tina,
„Nie ist ein Sieg schöner zu empfinden, als wenn vorher Kampf gewesen und Entwicklung.“ (Gustav Stresemann)

Sie haben gesiegt, ohne zu triumphieren! Dazu beglückwünsche ich Sie. Dafür umarme ich Sie. Dafür beschenken wir Sie. Alles Gute!

Dr. med. dent. Trutz von Koß
MSC (KFO)

Tina Lehnhoff absolvierte ihre vorzeitige Abschlussprüfung mit einem Notendurchschnitt von 1,2.

Fit für die Prophylaxe in der Zahnarztpraxis

Die Prophylaxe nimmt in den modernen Zahnarztpraxen einen immer größeren Stellenwert ein. Um so wichtiger ist es für den Praxisinhaber, fachlich kompetentes Personal für diesen Bereich auszubilden, um Leistungen im Weiteren delegieren zu können. Die damit entstandenen Perspektiven und Chancen der Prophylaxe werden in den Praxen verstärkt genutzt.

Auch wenn die Honorierung für zahnmedizinische Leistungen in Deutschland nach wie vor eher therapie- und nicht prophylaxeorientiert ist, so werden trotz allem Prophylaxekonzepte den Patienten angeboten, die dazu beitragen, die natürlichen Zähne ein Leben lang gesund zu erhalten.

Mittlerweile sind die Fortbildungsprüfungen für den Kurs: „Fortgebildete Zahnarthelferin/Zahnmedizinische Fachangestellte im Bereich Prophylaxe“ und die Aufstiegsfortbildung „Zahnmedizinische Prophylaxeassistentin“ zur guten Tradition im



ZFA 61 Schwerin nach der feierlichen Übergabe der Anerkennungsurkunden

Sommer eines jeden Jahres geworden und so fanden alle drei Kurse in Rostock, Schwerin und Greifswald ein erfolgreiches Ende. In diesem Jahr wurden im Grundkurs „Fortgebildete ZAH/ZFA im Bereich Prophylaxe“ in Schwerin 24 und in Greifswald 21 ZAH/ZFA fortgebildet. Jede von Ihnen hat nun zukünftig mit erfolgreich absolviertem Grundkurs die

Möglichkeit, an der ab kommendem Herbst mit 240 Unterrichtsstunden neu strukturierten ZMP Fortbildung teilzunehmen.

In Rostock haben 19 „Zahnmedizinische Prophylaxeassistentinnen“ die mündlich praktischen Abschlussprüfungen mit Bravour absolviert und wurden mit einem bundesweit

anerkanntes Zertifikat belohnt und in ihre Praxen als hervorragend spezialisierte Mitarbeiterinnen entlassen. Ohne die Unterstützung der beiden Zahnmedizinischen Fakultäten an den Universitäten Rostock und Greifswald, wären die in jedem Jahr angebotenen Fortbildungen allerdings undenkbar. Die inhaltliche Umsetzung der Fortbildungen in Theorie und Praxis liegt in den Händen von Oberarzt Dr. Dieter Pahncke und von Professor Dr. Christian Splieth. Es ist ihnen und deren Team zu verdanken, dass es die Fortbildungen überhaupt gibt.

Für Außenstehende ist es nur schwer vorstellbar, mit welchem Arbeitsaufwand die einzelnen Unterrichtseinheiten für jeden der Referenten verbunden sind. Man muss schon mit einem enormen organisatorischen Talent ausgestattet sein, um den Zeitraum über den sich die einzelnen Fortbildungen erstrecken, zu koordinieren. Referenten, Räumlichkeiten – Hörsaal und Kursraum für den praktischen Teil –, Bestellungen für Praxismaterialien, Patienten müssen einbestellt werden und vieles mehr müssen passen und passend gemacht werden. Beide, Dr. Pahncke und Prof. Splieth, stehen mit vollem Herzen hinter dieser Aufgabe und können mit recht stolz auf die Ergebnisse sein.

Aufgrund der Novellierung des Bundeskonsenses war es aktuell wichtig, eine Anpassung des ZMP-Kurses vorzunehmen. Damit verbunden war die Erweiterung der bislang durchgeführten 190 Unterrichtsstunden auf 240 Unterrichtsstunden für die zukünftigen Aufstiegsfortbildung zur ZMP. Auch hier hat „Man(n)“ im Vorfeld geackert, um diese Aufgabe ab kommenden Herbst zu bewältigen.

Der erste Kurs startet unter diesen neuen Bedingungen in Greifswald im Spätherbst. Im Herbst findet dann jeweils in Schwerin und Rostock der Grundkurs statt. Beide Kurse sind restlos ausgebucht.

Die Zahnärztekammer Mecklenburg-Vorpommern bedankt sich bei allen Referenten der Universität Rostock und Greifswald, die diese Kurse begleitet haben und auch zukünftig begleiten werden.

Annette Krause
Referat ZAH/ZFA



„Fortgebildete ZAH/ZFA im Bereich Prophylaxe“ Kurs Schwerin



Prof. Sabine Fröhlich (li.), ZA Dennis Koenen und Schwester Brigit mit glücklichen Absolventinnen des Schweriner Prophylaxekurses



Prof. Christian Splieth (2. v. re.) mit seinen „Zahnfeen“ aus Greifswald

„TOP 10“ der Fehler im Umgang mit kleinen Patienten

Kinder in Ihrer Zahnarztpraxis zu behandeln kann Freude bereiten. Es kann aber auch frustrierend sein, wenn es nicht richtig gemacht wird. Der Unterschied zwischen einem erfolgreichen Termin und einem Desaster hängt oft davon ab, ob man einige wesentliche Dinge beachtet. In meiner Arbeit als Praxiscoach und Berater habe ich in den letzten fünfzehn Jahren oft gesehen, dass Zahnärzte dieselben Fehler machen. Obwohl es viele Dinge gibt, die während der tatsächlichen Behandlung eines kariösen Zahns korrekt befolgt werden müssen, treten die meisten Probleme dann auf, wenn der Zahnarzt nicht richtig mit dem Kind (und dem Elternteil) umgeht. Dies führt zu den meisten Problemsituationen.

Nachfolgend wird eine Liste der „Top 10“-Fehler beim Umgang mit kleinen Patienten erläutert, die auf meinen persönlichen Erfahrungen und Beobachtungen sowie Literaturrecherche beruhen. Wenn Sie die Fertigkeiten Ihres Teams in diesen Bereichen verbessern, können Sie für kooperativere Kinder verbesserte Behandlungsergebnisse und zufriedener Eltern sorgen. Auch Sie selbst und Ihr Team werden zufriedener in den Feierabend gehen.

Nr. 1: Den Patienten nicht richtig empfangen und begrüßen

Wenn ich eine Praxis besuche, nehme ich mir immer Zeit, mich in den Wartebereich zu setzen und die erste Kontaktaufnahme zwischen dem Patienten und dem Zahnbehandlungsteam zu beobachten. Normalerweise begrüßt die Zahnarthelferin das Kind. Nur zu oft erlebe ich, wie die Zahnarthelferin in der Tür am anderen Ende des Zimmers und somit in einiger Entfernung vom Kind steht und den Namen des Kindes ruft.

Das Kind geht dann oft zu seinem Elternteil und sträubt sich, den Wartebereich zu verlassen. Eine viel bessere Methode besteht darin, dass die Zahnarthelferin zum Kind geht, sich auf Augenhöhe mit dem Kind begibt und aus etwa einem Meter Entfernung vorstellt. Ein Meter Entfernung ist bei sämtlichen zwischenmenschlichen Begrüßungen der optimale Abstand, um eine psychologische Verbindung herzustellen. Wenn man sich auf Augenhöhe mit dem Kind begibt, hat das Kind keine Angst vor



Methode „Erklären - zeigen - tun“ richtig anwenden

dem „großen Menschen“. Wenn man zuerst mit dem Kind spricht, merkt das Kind, dass es wichtig und der Grund für den Zahnarztbesuch ist und nicht erst das Elternteil um Erlaubnis fragt. All dies macht die erste Kontaktaufnahme zu einer freundlichen Erfahrung und stellt das Vertrauen her, das die Grundlage für sämtliche Maßnahmen bildet, die während des Termins folgen werden.

Nr. 2: Auf dem Weg vom Wartebereich zum Behandlungszimmer nicht beim Kind bleiben.

Relativ häufig kann ich sehen, wie eine Zahnarthelferin einen guten Erstkontakt mit einem schüchternen, ängstlichen Kind knüpft. Die Begrüßung ist perfekt, und das Kind wird freundlicher. Das Kind ist bereit zu kooperieren – und dann verdirbt die Zahnarthelferin alles! Wie? Indem sie mehrere Meter vor dem Kind (und Elternteil) geht, wenn sie das Wartezimmer verlassen. Die „Verbindung“ wurde zerstört. Dem Kind wird nichts erklärt, und nach dieser ersten Begrüßung wird kein Vertrauen aufgebaut. Dieses Verhalten gibt dem Kind Zeit, wieder ängstlich zu werden, und das überfürsorgliche Elternteil hat Zeit, möglicherweise Dinge zu sagen, die nicht hilfreich sind, und es lässt keine engere freundschaftliche Beziehung zwischen dem Behandlungsteam und dem Kind zu.

Nach dieser ersten Begrüßung und wenn es Zeit ist, ins Behandlungszimmer zu gehen, muss die Zahnarthelferin beim Kind bleiben. Bieten Sie ihm an, es an die Hand zu nehmen, wenn Sie mit ihm gehen. Während Sie gehen, erklären Sie ihm, was es sieht und hört. Sprechen Sie darüber, was Sie im Behandlungszimmer sehen und tun werden.

Nr. 3: Keine „Übergabe“ von der Zahnarthelferin an den Zahnarzt

Normalerweise beginnt der Termin damit, dass sich die Zahnarthelferin mit dem Kind und dem Elternteil allein im Behandlungszimmer aufhält. Währenddessen werden zahnärztliche Fragebögen ausgefüllt, eventuell sieht sich die Zahnarthelferin kurz das Gebiss an, und sie bespricht mit dem Elternteil die Gründe des Besuchs. Dann kommt der Zahnarzt ins Zimmer. Ich erlebe ziemlich häufig, wie der Zahnarzt Elternteil und Kind kurz begrüßt und dann sofort versucht, mit der Untersuchung oder Behandlung zu beginnen. Und wenn dies passiert, sehe ich sehr häufig, wie ein kooperatives Kind unkooperativ wird. Das ist nur natürlich, da der Zahnarzt dem Kind „fremd“ ist. Das Kind befindet sich in einer neuen Umgebung, und die „bekannteren“ Menschen sind das Elternteil und die Zahnarthelferin. Eine gute Möglichkeit, es dem Zahnarzt zu erleichtern, vom Kind akzeptiert zu werden, besteht in einer planmäßigen „Übergabe“. Das ist der Moment, wenn die Zahnarthelferin den Zahnarzt in die Gruppe neuer Freunde einführt, die das Kind gewonnen hat. Es gibt dem Zahnarzt auch eine gute Gelegenheit, wichtige Informationen zu erhalten – den Spitznamen des Kindes, den Grund für den Besuch, besondere Bedenken von Kind und Elternteil.

Sobald der Zahnarzt das Zimmer betritt, sollte die Zahnarthelferin zuerst sprechen, den Zahnarzt vorstellen und ihm Informationen geben. Ein Beispiel dafür sieht folgendermaßen aus: „Oh, John, sieh mal, da ist Dr. Goho. Dr. Goho, das sind John und seine Mama. Dr. Smith hat ihnen empfohlen, uns zu besuchen, damit Sie Johns Zähne zählen und sich einen der hinteren Zähne ansehen können, der eine große braune Stelle hat. Die Mama sagt, dass John manchmal nachts davon wach wird. John hat mir erlaubt, mir das anzusehen, und er hat den Mund weit aufgemacht und mir toll geholfen. Würden Sie sich das gern mal ansehen?“

So wird dieser neue Mensch (der Zahnarzt) für das Kind vom „Fremden“ zum „Bekannteren“, und das Kind ist nicht mehr ängstlich. Außerdem hat der Zahnarzt auf diese Weise wichtige Informationen erhalten, ehe er mit der Untersuchung beginnt und

die Zahnarzthelferin konnte dem Elternteil zeigen, dass sie in der Praxis eine wichtige Rolle inne hat – und nicht nur den Sauger hält.

Nr. 4: Falsche Anwendung der Methode „Erklären – zeigen – tun“

Dies ist einer der häufigsten und korrekturbedürftigsten Fehler, die ich erlebe. „Erklären – zeigen – tun“ ist eine ganz wichtige Methode, die man sich aneignen muss. Leider wird sie oft lehrbuchmäßig gelehrt, ohne darüber nachzudenken, warum oder wie wir das tun. Das Hauptproblem besteht darin, dass sich das Zahnbehandlungsteam zu oft auf den Teil „Zeigen“ der Methode „Erklären – zeigen – tun“ konzentriert. Das Team denkt, dass „Zeigen“ bedeutet, etwas mit den Augen zu sehen. Aber denken Sie darüber mal einen Augenblick nach. Was verursacht bei einem Kind Ängste? Ist das immer etwas, was Kinder sehen? Was ist mit Druck, Geräuschen oder Gerüchen? Angst verursachende Stimuli können von Dingen stammen, denen nicht Abhilfe geschaffen werden kann, indem man sie sich ansieht. Darum müssen wir uns in die Kinder hineinversetzen.

Wenn die Angst eine andere Ursache hat als Dinge, die das Kind sieht, dann müssen wir genau das „zeigen“. Beispiele dafür sind der Druck einer Kofferdam-Klammerzange, den wir „zeigen“, indem wir das Kind an die Schultern fassen und ihm erklären, dass es sich so anfühlen wird, oder dass wir dem Kind erklären, wie sich das Handstück anhört, und dann das Geräusch aus sicherer Entfernung vom Kind vorführen, oder dass wir ihm erklären, der Geruch vom Primer sei so ähnlich wie Parfümgeruch. Achten Sie auch darauf, Dinge immer zuerst an sich selbst zu „zeigen“, egal, worum es sich handelt.

Wenn es um einen Spiegel oder den Sauger geht, zeigen Sie ihn zunächst in Ihrer Hand, damit das Kind weiß, dass es nicht gefährlich ist (warum sollte der andere Mensch das sonst mit sich machen?). Wenn Sie den Teil „Zeigen“ der Methode „Erklären – zeigen – tun“ gleich direkt am Kind demonstrieren wollen, haben Kinder Angst und ziehen sich oft zurück. Daher verändert sich dieses Konzept hin zu „Erklären – (an mir) zeigen – (an dir) zeigen – tun“.

Nr. 5: Falsche Verwendung von „Okay“

Wenn wir den Ausdruck „Okay“ bei Erwachsenen verwenden, wis-

sen sie, dass „Okay“ keine Bedeutung hat. Das sagt man einfach nur aus Gewohnheit. Wenn wir etwas zu einem Kind sagen und den Satz mit „Okay“ beenden, klingt es für das Kind, als ob wir nach seiner Erlaubnis fragen. „Jetzt besuchen wir Dr. Goho, Okay?“, „Ich werde jetzt deine Zähne zählen, Okay?“ Was tun Sie, wenn das Kind „Nein!“ sagt? Schicken Sie es nach Hause, ohne behandelt zu haben, weil es Ihnen keine Erlaubnis erteilt hat? Oder behandeln Sie trotzdem und lassen das Kind spüren, dass es keinen Einfluss auf die Situation hat? Ich empfehle, sich das „Okay“ abzugewöhnen, indem man es an den Anfang eines Satzes stellt. Dann handelt es sich um eine Aussage. Sie haben den Ausdruck verwendet, Sie hören ihn, und Sie können daran denken, ihn nicht am Ende des Satzes zu gebrauchen. So stellen Sie keine Frage mehr, in der eine Erlaubnis erbeten wird. „Okay, jetzt werden wir deine Zähne zählen“ ist eine viel bessere Lösung. Wenn Sie dem Kind Wahlmöglichkeiten lassen möchten, achten Sie darauf, sie so zu formulieren, dass es egal ist, wie das Kind sich entscheidet: „Soll ich erst deine oberen oder erst deine unteren Zähne zählen?“

Nr. 6: Falsche Geschwindigkeit bei der Behandlung von Kindern

Viele Zahnärzte werden ängstlich, wenn sie Kinder behandeln. Das führt dazu, dass sie langsamer als normalerweise arbeiten! Das Problem bei einer langsameren Behandlung ist, dass alles, was wir tun, in die Aufmerksamkeitsspanne des Kinds passen muss. Wenn Sie diese Aufmerksamkeitsspanne überschreiten, werden Sie es am Ende des Termins häufig mit einem unkooperativen Kind zu tun haben – ungeachtet dessen, wie gut Ihre Behandlung ist. Eine gute Faustregel, die man sich merken sollte, ist, dass ein vier Jahre altes Kind eine maximale Aufmerksamkeitsspanne von 15 Minuten für unsere Arbeit hat. Addieren Sie für jedes Jahr nach dem Alter von vier Jahren fünf Minuten zur Aufmerksamkeitsspanne hinzu.

Sie haben also für Ihre Behandlung nicht viel Zeit. Nehmen Sie sich deshalb die Zeit, die Sie für gute Arbeit benötigen, aber verschwenden Sie keine. Ich erlebe es sehr häufig, dass Zahnärzte sich viel länger als nötig mit der Kavitätenpräparation befassen – und damit wertvolle Zeit in der Aufmerksamkeitsspanne des Kindes vergeuden. Das wirkt dann so, als

ob sie sich selbst dazu beglückwünschen, wie gut ihre Arbeit aussieht! Sehen Sie sich den Zahn an, sehen Sie, was Sie sehen müssen, und gehen Sie sofort zum nächsten Schritt über.

Nr. 7: Falsche Verwendung von Lob

Kinder lieben es, gelobt zu werden. Und Lob kann eine sehr wichtige Methode zur Verbesserung der Kooperation des Kindes sein. Leider höre ich oft, wie Lob falsch und wirkungslos verwendet wird. Ich höre Dinge wie „Das machst du ganz toll“, „Du hilfst mir wirklich ganz toll“. Diese Aussagen sind wahr, aber nicht spezifisch, und sie helfen einem Kind nicht dabei zu verstehen, warum es etwas so toll macht. Das Kind weiß nicht genau, was es tun soll, um noch mehr gelobt zu werden. Lob muss immer sofort nach oder während des lobenswerten Verhaltens erteilt werden, und es muss sich auf einen konkreten Sachverhalt beziehen. Beispiele dafür sind: „Du hilfst uns wirklich ganz toll, wenn du hier so schön still liegst!“, „Du hilfst uns wirklich ganz toll. Als wir deinen Zahn betäubt haben, hast du geweint, aber jetzt bist du so schön still!“, „Du machst deinen Mund so toll weit auf, dass ich alle deine Zähne sehen kann!“

Wenn Sie sehen wollen, wie wirkungsvoll konkretes Lob sein kann, probieren Sie den letzten Satz des Beispiels aus, während Sie arbeiten und das Kind den Mund weit geöffnet hat. Es wird versuchen, den Mund noch weiter zu öffnen, einfach deshalb, weil ihm das Lob gefällt, und Sie haben ihm genau gesagt, was es tun muss, um gelobt zu werden! Diese Methode des Lobs wird die Kooperation des Kindes bei diesem Termin und auch bei künftigen Terminen verbessern.

Nr. 8: Falsche Verwendung von Belohnungen

Damit verhält es sich ähnlich wie mit Nr. 7. Am Ende eines Termins geben die meisten Zahnarztpraxen dem Kind eine Belohnung. Diese Belohnung erfolgt aber für gewöhnlich nicht aus einem bestimmten Grund oder für ein bestimmtes Verhalten. Wenn ich sehe, dass dies geschieht, frage ich das Kind, warum es eine Belohnung bekommen hat. Die meisten Kinder sagen mir: „Weiß ich nicht.“ Daher hat unsere auf diese Weise erfolgte Belohnung dem Kind nicht dabei geholfen, kooperativer zu sein.

Wenn Sie einem Kind eine Belohnung geben, sagen Sie ihm genau, für welches Verhalten Sie es belohnen möchten – weil es den Mund geöffnet hat, still gehalten hat oder vielleicht im zweiten Teil der Behandlung ruhiger geworden ist und besser mitgearbeitet und still gehalten hat, nachdem es im ersten Teil der Behandlung nicht kooperativ war. Sagen Sie dem Kind genau, warum es die Belohnung bekommt, damit es weiß, was es beim nächsten Mal tun muss, um wieder belohnt zu werden.

Nr. 9: Falsches Verhalten beim Beenden des Termins

Sie haben gerade einen Termin erfolgreich absolviert. Sie haben „Erklären – zeigen – tun“ angewandt, und das schüchterne, ängstliche Kind hat Sie dabei unterstützt. Sie haben Lob richtig eingesetzt und mehrere Füllungen vorgenommen. Dann ist der Termin vorüber, das Kind geht zur Mutter, die Mutter umarmt es tröstend, und es fängt an zu weinen! Was stimmt da nicht? Sie haben die Kontrolle über die Situation an das Elternteil zurückgegeben. Das Elternteil denkt, dass es mit einer tröstenden Umarmung hilft, aber dadurch, dass es das Kind wie einen „Helden“ behandelt, verstärkt es nur den Eindruck, dass der Besuch beim Zahnarzt etwas ist, vor dem man sich fürchten muss.

Das Kind merkt, dass das Elternteil so reagiert, als habe es sich um eine traumatische Erfahrung gehandelt und fängt an zu weinen, weil es meint, dass man dies von ihm in Verbindung mit traumatischen Erfahrungen erwartet. Eine gute Möglichkeit zur Verhinderung dieses Problems besteht darin, das Elternteil vorzubereiten, ehe das Kind zu ihm kommt. Während die Zahnarzthelferin dem Kind eine Belohnung gibt und ihm erklärt, warum es sie bekommt, sollte der Zahnarzt mit dem Elternteil sprechen. Erzählen Sie dem Elternteil von der gesamten Behandlung, die Sie durchgeführt haben, und sagen Sie konkret, wie das Kind Sie dabei unterstützt hat.

Bitten Sie das Elternteil, das Kind vor dem Elternteil loben zu dürfen, und bitten Sie es, dass Sie und das Kind ihm die Füllungen zeigen dürfen, die Sie vorgenommen haben. Bitten Sie das Elternteil, großes Interesse für die Füllungen zu zeigen. Damit hilft das Elternteil Ihnen dabei, die Wirkung Ihres Lobes zu verstärken, und es umarmt das Kind nicht sofort. Das Kind sieht die Umarmung

als Belohnung dafür an, dass es sich die Füllungen hat machen lassen, und nicht dafür, den Termin „überlebt“ zu haben! Und manchmal, nachdem sie sich die Füllungen im Mund des Kindes angesehen haben, vergessen die Eltern sogar, dass sie Umarmungen für nötig gehalten haben.

Nr. 10: Falsche Erläuterung des Behandlungsplans und der Kosten

Obwohl es hier nicht um den Umgang mit dem Kind geht, dreht es sich doch darum, die Chance zum Umgang mit dem Kind zu erhalten. Wird Ihr Behandlungsplan nicht akzeptiert, können Sie keinen Termin zur Behandlung des Kindes machen. Sehr oft werden Behandlungspläne deshalb nicht akzeptiert, weil der Zahnarzt sie den Eltern nicht richtig erläutert. Der größte Fehler, den ich erlebe, besteht darin, dass ein Zahnarzt einem Elternteil erklärt, was zu tun ist, und ihm dann sagt, was das kostet. Danach erklärt der Arzt, warum die Behandlung wichtig ist. Leider hört das Elternteil dem Zahnarzt dann schon nicht mehr zu. Es denkt einzig und allein an die Kosten. Wenn Zahnärzte Marketing-Grundregeln befolgen, wird es ihnen besser gelingen, Eltern dazu zu bringen, Behandlungspläne und Kosten zu akzeptieren. Diese Regeln sind:

1. Erläutern Sie das Problem (Karies).
2. Erläutern Sie die Folgen, wenn das Problem nicht behoben wird (Schmerzen, Abszess, Platzverlust).
3. Erläutern Sie die vorgesehene Behandlung und etwaige Optionen, einschließlich dessen, welche Optionen sich am besten für die Behebung des Problems eignen (Stahlkronen, Komposit oder Glas-Ionomer-Füllung, Extraktion und Platzhalter).
4. Erläutern Sie, dass Sie die Behandlung zur Behebung des Problems durchführen können.
5. Erläutern Sie die Kosten.

Wenn Sie diese Reihenfolge bei der Darlegung Ihres Behandlungsplans und der Kosten beachten, werden die meisten Eltern bereit sein, die Behandlung durchführen zu lassen (einschließlich der Kosten), ehe Sie die Kosten erwähnen. Dieser Prozess funktioniert, ungeachtet dessen, ob es um neue Reifen, Autos, Fenster oder Zahnfüllungen geht. Denken Sie auch daran, nicht zu schnell zu sprechen und gelegentlich Pausen einzulegen, um Fragen zu ermöglichen.

Zusammenfassung

Obwohl es viele Probleme und Situationen gibt, die bei der Behandlung von Kindern auftreten können, sind diese „Top 10“-Ideen für jeden Termin nützlich. Es handelt sich nämlich um effektive angewandte Psychologie, die sich damit befasst, wie Sie mit dem Kind umgehen, und nicht nur damit, wie Sie seine Zähne behandeln. Befolgen Sie diese Empfehlungen, und ich weiß, dass Sie die Qualität Ihrer Termine mit Kindern verbessern und Sie und Ihr Team viel mehr Freude haben werden. Zu Zwecken gründlicherer Kenntnisse dieser und anderer Methoden sollten Sie erwägen, einen „externen Beobachter“ für Ihr Team bei der Arbeit einzusetzen, der Ihnen dabei hilft, die Dinge zu identifizieren, die Sie nicht sehen können, weil Sie direkt mit der Behandlung des Patienten zu tun haben.

Dr. Curt Goho



Dr. Curt Goho

Dr. Curt Goho ist ein amerikanisch pädiatrischer Zahnarzt mit 30 Jahren Berufserfahrung in der Kinderzahnheilkunde und arbeitet täglich mit

Kindern. Als ein international bekannter Referent und Praxiscoach ist er für zahlreiche deutsche Zahnärzte, Helferinnen und Praxen mit vielen praktischen Tipps für die Behandlung und den Umgang mit Kindern, Lachgas, usw. behilflich. Er ist Verfasser von mehr als 30 Artikeln über verschiedene zahnärztliche Themen und ist Experte in zahnärztlichen Aspekten von Kindesmisshandlung. Er ist „Diplomate of the American Board of Pediatric Dentistry“ und ein Walther-Engel-Preisträger der Karlsruher Akademie für Zahnärztliche Fortbildung. Er arbeitet derzeit in Schnaittenbach (Bayern) bei der Bundeswehr als Kinderzahnarzt.

Für weitere Informationen können Sie Dr. Goho kontaktieren unter gohocurtis@hotmail.com
Telefon: 09622 703408

**Erstveröffentlichung in der Zeitschrift
ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis
Ausgabe 6/10, S. 38-43
Oemus Media AG, Leipzig**