

# Evaluation der Wissens- und Lernplattform «Zaza Care» – Zahnmedizin für Kinder mit Behinderungen

Christoph Tschanz

Berner Fachhochschule

Departement Soziale Arbeit

Auftraggeberin: YOUVITA

Definitive Version

28. März 2024



Berner  
Fachhochschule

Departement Soziale Arbeit

# Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
2	Die zu erwartende Wirkungsweise von Zaza Care	4
3	Die Vorgehensweise der Evaluation	6
3.1	Die Zielsetzung und die Fragestellungen der Evaluation	6
3.2	Das methodische Vorgehen der Evaluation	7
3.3	Die Proband:innen der Evaluation	8
3.4	Die SEVAL-Standards und ethische Überlegungen	9
4	Ergebnisse	10
4.1	Erkenntnisse aus der Online-Befragung	10
4.2	Erkenntnisse aus den Beobachtungen	11
4.3	Erkenntnisse aus den Interviews	11
4.4	Mögliche Limitationen der Evaluation	17
5	Schlussfolgerungen und abschliessende Empfehlungen	17
6	Literaturverzeichnis	19
	Anhang	20
	Anhang A: Auswertung Online-Befragung	20
	Anhang B: Offene Fragen und Antworten Online-Befragung	23
	Anhang C: Fotos Behandlungsraum	25
	Anhang D: Interviewleitfaden (gekürzt)	26
	Anhang E: Blatt für Kinder	28
	Anhang F: Fotos Interviewraum	29
	Anhang G: Bearbeitung der Malbögen durch die Kinder	30

## Kontaktangaben Autor:

Dr. Christoph Tschanz  
Bernere Fachhochschule  
Departement Soziale Arbeit  
Hallerstrasse 10  
3012 Bern  
Tel. 031 848 46 34  
christoph.tschanz@bfh.ch

# 1 Ausgangslage

Kinder mit Behinderungen sind in der Zahnmedizin und beim Zahnarztbesuch benachteiligt. In einer Literaturübersicht verweisen Schulte und Schmidt (2021) klar auf die Evidenz einer deutlich erhöhten Karieserfahrung von Kindern mit Behinderungen im Grundschulalter im Vergleich zu Kindern ohne Behinderung. Als Schlussfolgerung lässt sich daraus ableiten, dass die zahnärztliche und präventive Betreuung von Menschen mit Behinderungen weiter intensiviert werden muss (Schulte und Schmidt, 2021).

Im Mai 2024 wird die Ratifizierung der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) durch die Schweiz ihr zehnjähriges Jubiläum feiern. Die UN-BRK betont stark das Recht auf gleichberechtigte Teilhabe. Während Behinderung lange hauptsächlich als Thema der Versorgung und Absicherung galt, wird sie nun als Gleichstellungs- und Menschenrechtsthema betrachtet (Rieder, 2017). In Artikel 25 der UN-BRK zum Thema «Gesundheit» ist im Spezifischen das Recht von Menschen mit Behinderungen auf ein erreichbares Höchstmass an Gesundheit ohne Diskriminierung festgehalten (UN-BRK in der systematischen Rechtssammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft, 2024).

Einen Beitrag zur Sicherung der Zahngesundheit bei Kindern mit Behinderungen liefert die Wissens- und Lernplattform [www.zaza.care](http://www.zaza.care) (im Folgenden als Zaza Care bezeichnet). Zaza Care ist eine webbasierte Wissens- und Lernplattform, die didaktisches und erklärendes Material zur Verfügung stellt. Die Besucher werden von einer kindlichen Figur namens «Zaza» durch die Wissens- und Lernplattform geführt und begleitet. Zaza Care bietet 14 Videos, eine Wissensplattform mit über 80 Fragen und Antworten sowie zahlreiche unterstützende Materialien wie Bastelanleitungen, Lese- und Malbögen sowie interaktive Spiele für Kinder. Zudem stehen Checklisten, Fragebögen und Leitfäden für behandlungsführende Fachkräfte zur Verfügung (Filippi, 2023; Jakovina, 2023).

An der Konzeptualisierung und Ausarbeitung von Zaza Care waren verschiedene Akteur:innen beteiligt: Zwei Kinderzahnärztinnen mit Anstellung am Universitären Zentrum für Zahnmedizin in Basel (UZB), die Kommunikationsagentur neko interactive sowie mit YOUVITA der Branchenverband der Dienstleister für Kinder und Jugendliche. Die Finanzierung dieses Vorhabens erfolgte durch das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, die Christoph Merian Stiftung, die Stiftung Walter Fuchs, die Stiftung für das behinderte Kind und die Kantonszahnärztin des Kantons Basel-Stadt (Jakovina, 2023, S. 44).

Zaza Care hat zum Ziel, zur Senkung der Inzidenz von Karies und Entzündungen im Mundraum bei Kindern mit Behinderungen beizutragen, das Stressniveau bei Kontrolle und Behandlung für alle Beteiligten zu senken und Hilfsmittel zur Prävention und Prophylaxe bereitzustellen. Neben der Bereitstellung von erklärendem und didaktischem Material hat Zaza Care das Ziel, die Kommunikation für alle Beteiligten (Kinder, Eltern und Betreuer:innen sowie Fachpersonen) zu verbessern und einen roten Faden für alle Phasen vor, während und nach der Behandlung bereitzustellen.

Wie bereits angedeutet, ist die Entwicklung von Zaza Care in grössere Entwicklungen wie die Frage von Rechten rund um die UN-BRK eingebettet. Bei Menschen mit Behinderung sind grundsätzlich zwei gleichwertige Rechte anzuerkennen, die miteinander in einem Spannungsfeld stehen können: Das Recht auf Gleichheit und das Recht auf Verschiedenartigkeit (vgl. u. a. Düber, Rohrmann und Windisch, 2018).

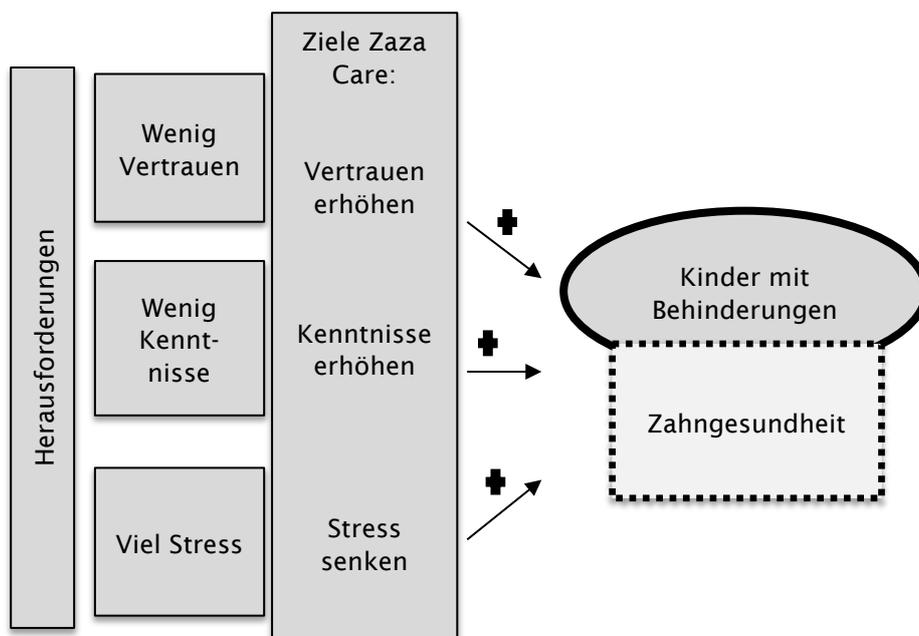
Menschen mit Behinderungen haben zum einen das Recht auf Gleichstellung, was bedeutet, dass sie nicht ausgegrenzt oder benachteiligt werden dürfen. Zum anderen haben sie das Recht auf Anerkennung ihrer Vielfalt, was bedeutet, dass ihre Verschiedenartigkeit respektiert werden sollte, beziehungsweise die Verschiedenartigkeit angemessen betrachtet und mitgeplant werden sollte. Angelpunkt und Ziel der Förderung und Absicherung von Gleichstellung und Gleichberechtigung muss deshalb auch der Einbezug der Vielfalt sein.

## 2 Die zu erwartende Wirkungsweise von Zaza Care

Zaza Care hat zum Ziel, dabei zu unterstützen, Herausforderungen beim Einhalten der Zahnhygiene und beim Besuch bei Fachpersonen der Zahngesundheit abzubauen. Herausforderungen und herausforderndes Verhalten können auch aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet und verstanden werden (Calabrese und Büschi, 2019; Büschi, Moramana, Calabrese und Zambrino, 2022). Die hier vorliegende Evaluation geht davon aus, dass zwei Blickwinkel hilfreich sind, um die Wirkungsweise von Zaza Care idealerweise zu verstehen: eine lerntheoretische Perspektive und eine system-ökologische Perspektive.

Die lerntheoretische Perspektive geht davon aus, dass Verhalten mit Mustern der Lernerfahrungen in Verbindung steht (Calabrese und Büschi, 2019). Verhalten hängt in dieser Sichtweise entweder mit erlernten Mustern zusammen oder im Umkehrschluss gerade damit, dass Verhalten durch das Fehlen von Lernerfahrungen erklärt werden kann.

Abbildung 1: Die zu erwartende Wirkungsweise aus lerntheoretischer Sichtweise



Wie in Abbildung 1 ersichtlich, bestehen Herausforderungen (wenig Vertrauen, wenig Kenntnisse und viel Stress). Lerntheoretisch betrachtet wirkt Zaza Care idealerweise positiv auf Kinder mit Behinderungen und deren Zahngesundheit, indem es den Ausbau von Lernerfahrungen ermöglicht, zu Desensibilisierung beiträgt sowie eine positive Konditionierung von positiv wahrgenommenen Elementen von Zaza Care mit Elementen der Zahngesundheit sowie Zahnkontrolle beim Kind herstellt.

Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass dies nicht als zu eng oder im Sinne eines mechanischen Menschenbildes, wie es bei lerntheoretischen Betrachtungsweisen teilweise vorkommen kann (Calabrese und Büschi, 2019, S. 135), zu verstehen ist. Bei einer Wissens- und Lernplattform wie Zaza Care besteht vielmehr das Potenzial, dass die Verschiedenartigkeit und Vielfalt der Kinder bezüglich des Lernens, Verstehens und Verarbeitens berücksichtigt und mitgeplant werden kann. Die Wissens- und Lernplattform muss deshalb möglichst zugänglich sein und Lerninhalte bieten, die den Bedürfnissen der Kinder entsprechen.

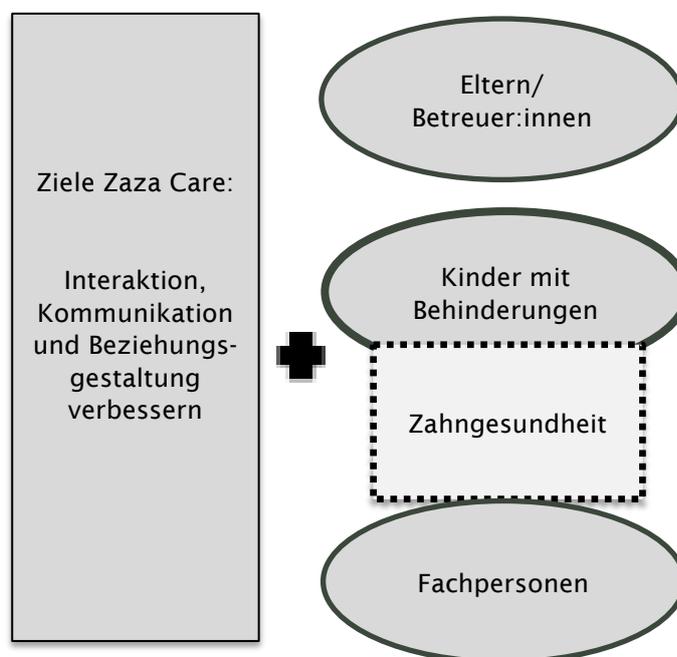
Viele Tätigkeiten rund um Zahnhygiene und Prophylaxe bestehen aus Handlungsmustern, die gelernt und eingeübt werden müssen, um sich zu verstetigen. Des Weiteren bietet Zaza Care viele

Informationen über den Zahnarztbesuch und die dort zu erwartenden Herausforderungen und Tätigkeiten, was desensibilisierend wirken kann. Zusätzlich wird durch die Verbindung zur Figur Zaza, welche die Kinder in Videos sehen, mit ihr malen oder spielen, im Sinne positiver Konditionierung eine Barriere abgebaut.

Des Weiteren stellen Interaktion, Kommunikation und Beziehungsgestaltung aus einer system-ökologischer Perspektive bedeutende Kategorien dar (Büschi et al., 2022). Diese Kategorien verweisen auf wechselseitige Austauschprozesse zwischen Individuen und ihrer Umwelt und beziehen sich immer gegenseitig aufeinander, sei es zwischen Menschen mit Behinderungen und ihren Eltern/Betreuer:innen oder zwischen Menschen mit Behinderungen und Fachpersonen (Büschi et al., 2022, S. 427).

Aus system-ökologischer Perspektive hängt spezifisches Verhalten nie nur von einem Individuum und seinen Gegebenheiten ab. Vielmehr bilden die Umwelt und die wechselseitigen Austauschprozesse den Rahmen, in dem sich Verhalten manifestiert und Verhaltensänderungen sowie gegenseitiges Lernen möglich sind (Büschi et al., 2022).

Abbildung 2: Die zu erwartende Wirkungsweise aus system-ökologischer Sichtweise



In Abbildung 2 sind die Auswirkungen von Zaza Care in einer system-ökologischen Perspektive ersichtlich. Idealerweise verbessert Zaza Care die Interaktion, Kommunikation und Beziehungsgestaltung der Beteiligten in den Prozessen der Zahnhygiene, Zahnprophylaxe und Zahnkontrolle.

Dies geschieht dadurch, dass das gegenseitige Verständnis vertieft und ausgebaut wird. Zum Beispiel verbessert sich das Verständnis des Kindes für den Prozess der Zahnkontrolle sowie das Verständnis der Eltern/Betreuer für die Herausforderungen des Kindes. Auch die Fachpersonen werden dabei in eine einheitliche Vorstellungswelt eingebunden. Dies führt zu Veränderungen im gegenseitigen Austauschprozess, indem eine zielführendere Interaktion stattfinden kann und die Kommunikation besser funktioniert.

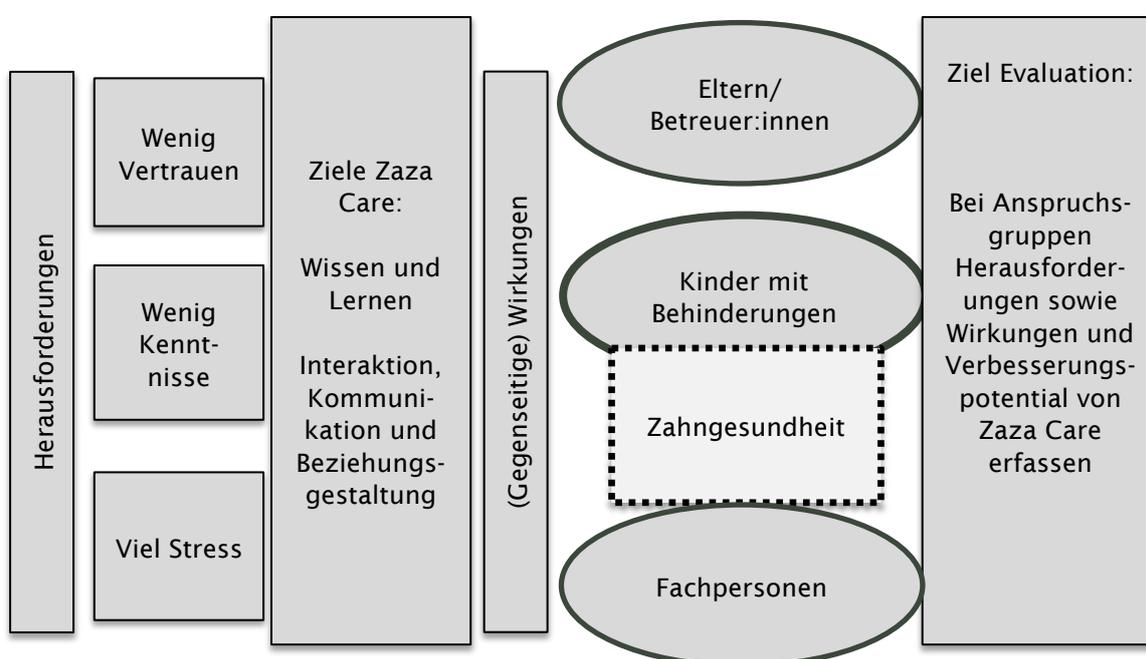
Der Faktor der Beziehung ist grundsätzlich ein wichtiger Wirkfaktor für das Gelingen von Hilfen (Büschi et al., 2022, S. 428). Hier kann Zaza Care dabei unterstützen, den Faktor «Zähne» gewinnbringend in die Beziehung zwischen den Kindern und den Eltern/Betreuer:innen zu integrieren. Zudem bietet es auch eine Möglichkeit einen daran anschlussfähigen Beziehungsaufbau mit den professionellen Fachpersonen zu unterstützen.

### 3 Die Vorgehensweise der Evaluation

#### 3.1 Die Zielsetzung und die Fragestellungen der Evaluation

Das Ziel der Evaluation bestand darin, die zu erwartende Wirkungsweise des Einsatzes von Zaza Care genauer zu verstehen. Es wurde davon ausgegangen, dass die Vorbereitung auf den Zahnarztbesuch und die Durchführung einer zahnärztlichen Untersuchung mit Elementen von Zaza Care sowohl auf der Ebene des Lernens als auch auf der Ebene der system-ökologischen Interaktion und Kommunikation Wirkungen entfalten kann.

Abbildung 3: Die Zielsetzung der Evaluation



Wie in Abbildung 3 ersichtlich ist, war es das Ziel der Evaluation, bei den Anspruchsgruppen die Herausforderungen rund um Zahnhygiene und den Zahnarztbesuch, die (potenzielle) Wirkungsweise von ZaZa sowie das Verbesserungspotenzial von ZaZa zu erfassen und genauer zu verstehen.

Grundsätzlich war geplant, auf der Basis der Ausschreibung und der Offerte eine qualitative Evaluation mit quantitativen Teilelementen durchzuführen (siehe beispielsweise Kuckartz, Dresing, Rädiker und Stefer, 2008). Dieser Ansatz wurde grösstenteils verfolgt, wobei es jedoch auch einige Anpassungen gab (siehe fürs genauere Vorgehen Abschnitt 3.2).

Das Evaluationsdesign hat sich an einem qualitativen Paradigma orientiert, indem es sich stark dem «Postulat der Gegenstandsangemessenheit von Methoden» (Flick, 2009, S. 13) verpflichtet fühlte. Das bedeutet, dass die Methoden und Durchführungen für die Proband:innen angemessen und passend sind und nicht die Proband:innen sich an die Methoden anpassen müssen (siehe dazu auch Abschnitt 3.4). Zudem wurde ein zweites wichtiges Element qualitativer Forschung stark berücksichtigt, nämlich die «Berücksichtigung der Perspektiven der Beteiligten» (Flick, 2009, S. 13).

Die vier zentralen Schwerpunkte aus der Ausschreibung und Offerte wurden beibehalten, ebenso wie sinngemäss die dazugehörigen übergeordneten Fragestellungen, die teilweise noch etwas geschärft wurden. In Tabelle 1 sind die Fragestellungen der Evaluation dargestellt.

*Tabelle 1: Fragestellungen der Evaluation*

<b>Fokus</b>	<b>Übergeordnete Fragestellung(en)</b>
Herausforderungen beim Zahnarztbesuch	Was sind grundsätzliche Herausforderungen beim Zahnarztbesuch?
Wirkungen von Zaza Care	Wie wird Zaza Care eingesetzt, und wie gestaltet sich die Handhabung von Zaza Care?  Wie werden die Wirkungen von Zaza Care wahrgenommen?
Verbesserungspotential von Zaza Care	Welches Verbesserungspotential besteht beim Einsatz von Zaza Care?
(Erreichte) Erwartungen und mögliche Weiterempfehlung	Wurden die Erwartungen in Zaza Care erfüllt?  Kann das Produkt weiterempfohlen werden?

### 3.2 Das methodische Vorgehen der Evaluation

Die Evaluation bestand einerseits aus zwei Online-Umfragen sowie aus Interviews vor Ort. Während der Erhebung hat sich gezeigt, dass es sinnvoll war, bei der Zahnarztkontrolle vor Ort im UZB im Sinne einer teilnehmenden Beobachtung zu partizipieren (für einen Eindruck siehe Anhang C). In Tabelle 2 sind die methodischen Teile der Evaluation aufgelistet.

*Tabelle 2: Die methodischen Teile der Evaluation*

<b>Art und Umfang</b>		<b>Zeitdauer/Datum</b>
Online-Umfragen	Online-Umfrage via LimeSurvey bei Prophylaxeassistent:innen des UZB  Rücklauf: 4 Personen	Lancierung: 10. Januar 2023 Ablaufdatum: 31. Januar 2023
	Online-Umfrage via LimeSurvey bei Zahnärzt:innen des UZB  Rücklauf: 7 Personen	Lancierung: 10. Januar 2023 Ablaufdatum: 24. Januar 2023
Teilnehmende Beobachtung sowie Interviews	Insgesamt 12 Proband:innen mit 11 Interviews an vier Durchführungsdaten im UZB  Dauer Interviews: Zwischen 4 bis 20 Minuten, 6 längere und 5 kürzere Interviews	22. März 2023
		9. Mai 2023
		12. September 2023
		10. Januar 2024

Die Proband:innen wurden sowohl über YOUVITA als auch über das UZB rekrutiert. Das UZB hat zum einen mehrfach spezifische Einladungen über ein Heilpädagogisches Zentrum in der Region verschickt. Zum anderen hat das UZB auch bestehende Patient:innen auf die Teilnahme an der Evaluation hingewiesen. YOUVITA hat wiederum spezifisch Mitgliederorganisationen angeschrieben sowie über

einen Aufruf über LinkedIn Personen zur Teilnahme rekrutiert. Die Proband:innen und ihre Eltern/Betreuer:innen wurden eingeladen, an einer kostenlosen Zahnkontrolle an einem spezifischen Durchführungsdatum im UZB teilzunehmen. Dabei erhielten sie Zugang zu [www.zaza.care](http://www.zaza.care) und wurden gebeten, sich gezielt mit der Wissens- und Lernplattform auf die Kontrolle vorzubereiten.

Am vereinbarten Termin kamen die Kinder mit Begleitung ins UZB. Die Zahnkontrollen fanden stets durch Dr. Cornelia Filippi und ihr Team im UZB statt. Dr. Cornelia Filippi ist eine der beiden Kinderzahnärztinnen mit Anstellung am UZB, die massgeblich an der Konzeptualisierung und Ausarbeitung von Zaza Care beteiligt war. Die evaluierende Person, Christoph Tschanz, nahm jeweils als teilnehmender Beobachter an diesen Zahnkontrollen teil. Nach den Zahnkontrollen wurden die Kinder dann gebeten, in einem anderen Raum am Interview teilzunehmen. Das Interview wurde von Christoph Tschanz geführt, wobei Cornelia Filippi und ihr Team vom UZB nicht daran teilnahmen.

Die Datenauswertung der Online-Umfrage erfolgte mittels Methoden der deskriptiven Statistik. Für die Auswertung der Leitfaden-gestützten Interviews wurde eine qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker (2022) angewendet.

### 3.3 Die Proband:innen der Evaluation

Wie in Tabelle 3 ersichtlich ist, haben 12 Kinder an der Evaluation teilgenommen. Bei den Kindern bei welchen das Alter in Erfahrung gebracht wurde (bei 11 Kindern geklärt) lag dieses zwischen 6 bis 12 Jahren. In Bezug auf die Beeinträchtigung wiesen die Kinder eine grosse Varianz auf, von Lernschwierigkeiten und Entwicklungsverzögerungen bis hin zu Autismusspektrum-Störungen und spezifischen Syndromen, wobei auch komorbide Ausprägungen nicht selten waren. Bei 5 von 12 Kindern bestand in der einen oder anderen Form ein Migrationshintergrund.

*Tabelle 3: Proband:innen der Evaluation*

<b>Wohnkantone, Begleitung und Zaza Care Kontakt der Kinder</b>	
Wohnkantone	Kanton Basel-Stadt Kanton Basel-Land
Begleitung	10 Kinder von Mutter 2 Kinder von Vater und Mutter
Zaza Care Kontakt im Vorfeld/als Vorbereitung	Spannbreite von: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 Besuche des Kindes mit der ungefähren Dauer von 10 bis 15 Minuten über 3 Wochen auf Zaza Care (Maximum)</li> <li>- Keinerlei Auseinandersetzung mit Zaza Care als Vorbereitung und erstmaliger Kontakt mit Zaza Care an Zahnkontrolle im UZB (Minimum)</li> </ul> Verteilung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 Kinder längere Vorbereitung (über 7 Besuche, insgesamt mindestens 60 Minuten auf Zaza Care)</li> <li>- 3 Kinder mittellange Vorbereitung (4 bis 7 Besuche, insgesamt 15 bis 60 Minuten auf Zaza Care)</li> <li>- 4 Kinder wenig bis keine Vorbereitung (3 Besuche oder weniger, insgesamt weniger als 15 Minuten auf Zaza Care)</li> </ul>

### 3.4 Die SEVAL-Standards und ethische Überlegungen

Die vorliegende Evaluation hat sich grundsätzlich an den SEVAL-Standards (2016) orientiert. Sehr zentral war dabei die Aufforderung A 10 der allgemeinen Grundprinzipien, dass alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Evaluation ethisch verantwortungsvoll und sensibel für gesellschaftliche Vielfalt stattfinden sollen. Grundsätzlich beinhaltete die Durchführung dieser Evaluation eine Interaktion mit Menschen mit hoher Vielfalt. Gleichzeitig sind Kinder mit Behinderungen als Kinder sowie als Menschen mit einer Behinderung eine Gruppe, die doppelt vulnerabel ist.

Für die Evaluation bedeutete dies, dass standardisierte klinische Wirkungsmessungen gar nicht in Betracht gezogen wurden. Die Messungen, welche Stressniveaus mittels Hautspannung, Puls, Erregung, Blutbild usw. messen, wären für eine Evaluation der Wirksamkeit von Angeboten wie Zaza Care zwar potenziell interessant gewesen. Sie könnten jedoch während der Untersuchung zusätzlichen Stress verursachen und potenziell weitere Artefakte erzeugen, die kontrolliert werden müssen (siehe dazu auch Abschnitt 4.4). Bei einer doppelt vulnerablen Gruppe wie Kindern mit Behinderungen wäre eine solche Versuchsanwendung nach dem Humanforschungsgesetz genauer zu prüfen und hätte wahrscheinlich einer Genehmigung durch eine Ethikkommission bedurft. Auch bei beobachtenden Methoden ist es zudem ethisch zentral, dass möglichst kein Schaden entstehen darf (Weischer und Gehrau, 2017, S. 60-63).

Das «Postulat der Gegenstandsangemessenheit von Methoden» (Flick, 2009, S. 13) hat die Evaluation deshalb sehr stark auch als ethischen Grundsatz verstanden. Sprich als Grundsatz und Ziel während der Behandlung und der Beobachtungsphase sowie während des Interviews möglichst wenig Artefakte und Stress durch die Teilnahme der evaluierenden Person zu erzeugen und bei den Interviews möglichst stark auf die Bedürfnisse der Kinder mit Behinderungen sowie deren Eltern einzugehen.

Insgesamt fanden 7 Interviews auf Mundart, 2 Interviews auf Hochdeutsch und 2 Interviews auf Englisch statt. Am Anfang des Interviews wurden die Personen kurz über Sinn und Zweck des Interviews informiert, und es wurde explizit um die Bereitschaft zur Tonbandaufnahme gebeten (Anhang D). Den Eltern wurde dann eine vorausgefüllte Vertraulichkeitserklärung abgegeben, die versichert hat, dass die Inhalte der Interviews nur in anonymisierter Form in den Bericht einfließen und die Tonbandaufnahmen mit Beendigung des Evaluationsauftrages gelöscht werden.

Die Interviews waren ursprünglich auf eine Dauer von 15 bis 20 Minuten geplant. Teilweise fielen sie jedoch erheblich kürzer aus, um die Proband:innen nicht zu überfordern. So kam es zweimal vor, dass die Eltern aufgrund eines Anschlusstermins gestresst wirkten, und in drei Fällen waren die Kinder nach der Untersuchung ermüdet bis erschöpft. In einem Fall war die Dynamik zwischen den Elternpersonen so angespannt und die Situation so überfordernd, dass gänzlich auf ein Interview verzichtet wurde und die Familie stattdessen dabei unterstützt wurde, das Anmeldeprozedere auszufüllen, welches bei einem erstmaligen Termin im UZB ausgefüllt werden muss.

Grundsätzlich wurde sehr darauf geachtet, die Personen dort abzuholen, wo sie stehen. Das Ziel war, niemanden zu überfordern und gleichzeitig auf ein Maximum an Partizipation zu setzen. Das bedeutete, dass der Interviewleitfaden (Anhang D) flexibel eingesetzt wurde. Um eine maximale Beteiligung der Kinder zu erreichen, waren spezifische Angebote vorhanden, die zu verschiedenen Zeitpunkten eingesetzt wurden (siehe Anhang D, E sowie F). So lag für sie ein «Blatt für Kinder» (Anhang E) sowie ein Zaza Malbogen und Farbstifte auf dem Tisch bereit (Anhang F). Es wurde darauf geachtet, dass die Beteiligung der Kinder am Gespräch jederzeit möglich war, jedoch wurde dabei kein Druck aufgebaut und keine Erwartungen gestellt.

## 4 Ergebnisse

### 4.1 Erkenntnisse aus der Online-Befragung

Die Erkenntnisse aus der Online-Befragung sind hilfreich für Erkenntnisse bezüglich der Frage nach den grundsätzlichen Herausforderungen beim Zahnarztbesuch (die oberste Frage in Tabelle 1).

Wie in Tabelle 4 ersichtlich, scheinen Zahnärzt:innen und die Prophylaxeassistent:innen des UZB bei Kindern mit Behinderungen verschiedene Herausforderungen zu erleben und wahrnehmen (für die komplette Auswertung siehe Anhang A und Anhang B). So werden Besuche als für alle drei Gruppen herausfordernd wahrgenommen, nämlich sowohl als herausfordernd für die Kinder, wie aber auch für die Betreuungs-/Begleitpersonen wie auch für die Fachpersonen selbst.

Tabelle 4: Wahrgenommene Herausforderungen bei Zahnarztbesuchen/Zahnprophylaxebesuchen

Zu welchem Grad stimmen Sie folgenden Aussage zu?		Zahnärzt:innen	Prophylaxeassistent:innen
Die Zahnarztbesuche von K.m.B. sind für die Kinder eine Herausforderung.	Mehrheitliche oder vollkommene Zustimmung	4	1
	Teilweise oder mittlere Zustimmung	3	3
Die Zahnprophylaxebesuche von K.m.B sind für die Kinder eine Herausforderung.	Ablehnung	0	0
Die Zahnarztbesuche von K.m.B. ist sind für die Betreuungs-/Begleitpersonen eine Herausforderung.	Mehrheitliche oder vollkommene Zustimmung	6	1
	Teilweise oder mittlere Zustimmung	1	3
Die Zahnprophylaxebesuche von K.m.B sind für die Betreuungs-/Begleitpersonen eine Herausforderung	Ablehnung	0	0
Die Zahnarztbesuche von K.m.B. sind für die Zahnärzt:innen eine Herausforderung.	Mehrheitliche oder vollkommene Zustimmung	5	1
	Teilweise oder mittlere Zustimmung	2	3
Die Zahnprophylaxebesuche von K.m.B sind für die Prophylaxeassistent:innen eine Herausforderung	Ablehnung	0	0

Interessant ist dabei, dass die Zahnärzt:innen die Herausforderungen der Betreuungs-/Begleitpersonen sowie ihre eigenen Herausforderungen noch etwas höher einschätzen als diejenigen der Kinder. Etwas weniger herausfordernd werden hingegen die Zahnprophylaxebesuche wahrgenommen. Hier wird die Herausforderung mehrheitlich nur als teilweise gegeben oder als mittelmässig eingestuft.

## 4.2 Erkenntnisse aus den Beobachtungen

Die Erkenntnisse aus der Online-Befragung sind hilfreich für Einsichten bezüglich der Fragen nach den grundsätzlichen Herausforderungen beim Zahnarztbesuch sowie nach den Auswirkungen von Zaza Care (die obersten zwei Fragen in Tabelle 1).

In der teilnehmenden Beobachtung wurden verschiedene Herausforderungen beim Zahnarztbesuch ersichtlich. Insgesamt wurden folgende Beobachtungen gemacht:

- Ängstliches Vermeidungsverhalten
- Stereotypisches Verhalten
- Sensorische Empfindlichkeiten
- Selbstaggression

Grundsätzlich sind diese Beobachtungen nicht erstaunlich. Wie bereits beschrieben, handelt es sich bei Kindern mit einer Behinderung um eine Gruppe mit grosser Vielfalt und Verschiedenartigkeit. In der Beobachtung wurde ersichtlich, dass Zaza Care und die Figur Zaza dabei unterstützen können, Brücken zu bauen und zu einer zielführenderen Interaktion und Kommunikation zu gelangen. Insgesamt wurden folgende Beobachtungen gemacht:

- Gelingender Einstieg durch die Figur Zaza (trotz ängstlichem Vermeidungsverhalten)
- Die Auflockerung durch die Figur Zaza (trotz ängstlichem Vermeidungsverhalten)
- Die Strukturierung der Zahnarztkontrolle durch Einbezug von Filmen aus Zaza Care
- Hilfeleistungen bei konkreten Problemen wie dem «Mund öffnen» durch Einbezug von Filmen aus Zaza Care
- Die Möglichkeit mit Filmen und Materialien von Zaza Care abzulenken bei Berührungen und Handlungen, die sensorisch als unangenehm empfunden werden oder angstbesetzt sind

## 4.3 Erkenntnisse aus den Interviews

Mit den Erkenntnissen aus den Interviews wird versucht, zu allen Fragen, denen die Evaluation nachgeht, Aussagen treffen zu können. Mithilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse (Kuckartz und Rädiker, 2022) wurden zunächst deduktiv Kategorien basierend auf diesen Fragen gebildet. Anschliessend wurden nicht kategorisierbare Erkenntnisse unter "Weitere Kenntnisse" als Sammelkategorie gebildet.

Durch diese Methode können zahlreiche Erkenntnisse aus den Interviews gewonnen werden, insbesondere im Hinblick auf die ersten drei Fokusbereiche der Fragestellungen der Evaluation (siehe Tabelle 1). Die Beantwortung des letzten Fokus gestaltet sich etwas schwieriger. Dies liegt daran, dass viele Proband:innen erst kurz vor dem Erhebungstermin mit Zaza Care in Kontakt gekommen sind, wodurch rückblickende Einschätzungen schwieriger sind.

Die Kinder waren während der gesamten Interviews am Tisch und wurden nach Möglichkeit miteinbezogen. Oft haben sie die Möglichkeit genutzt, auf den Malbögen zu zeichnen (siehe für eine Auswahl Anhang G). Grundsätzlich fanden die Interviews dementsprechend dialogisch statt, und die Zustimmung der Kinder wurde nach Möglichkeit eingeholt. In den hier vorliegenden Auszügen aus den Interviews kommen die Kinder jedoch nicht direkt zu Wort. Dies hat einerseits mit der Gewährleistung der Anonymität zu tun und andererseits damit, dass keine expliziten Antworten eingefordert wurden, sondern vielmehr darauf geachtet wurde, in der Interviewsituation keinen Stress oder Druck zu erzeugen (siehe auch die Überlegungen in Abschnitt 3.4).

### *Herausforderungen beim Zahnarztbesuch*

In den Interviews werden mehrfach Herausforderungen beim Zahnarztbesuch genannt. Eine Elternperson erzählt zum Beispiel davon, dass beim Kind seit einer grösseren Operation alles, was rund um den Mund passiert, mit Angst besetzt ist, was sogar alltägliche Aktivitäten wie Essen betrifft. Dementsprechend ist auch der Zahnarztbesuch eine riesige Herausforderung. Zudem kommt nach dieser Elternperson die Problematik dazu, dass das Kind kognitiv Mühe damit hat zu verstehen, weshalb der Mund geöffnet werden muss. Eine andere Elternperson spricht davon, dass auch gelernte Ängste im Zusammenhang mit Umgebungsbedingungen grundsätzlich zur Herausforderung beitragen:

Elternperson Interview D7: Aber eben, er riecht schon die sterile Umgebung und dann ist bei ihm schon fertig. Und dann kommt noch jemand mit Gummihandschuhen, und dann ist sowieso fertig.

Andere Elternpersonen berichten darüber, dass der Zahnarztbesuch auch für die Eltern sehr anspruchsvoll und stressig sein kann. Ein Elternperson ist zum Beispiel sehr erleichtert, wie gut es schlussendlich gelaufen ist:

Elternperson Interview C1: Sie macht dies mega gut. Ich hätte nie gedacht, dass sie so mithilft. Ich habe gedacht, dass es jedes Mal der Horror sein wird. Und sie macht es gut, sie macht es mega gut.

Interviewer: Mega, ja sehr gut. Beide verstehen sich gut.

Elternperson Interview C1: Frau Doktor macht es gut und XXX (Name Kind) macht es sehr gut. Mega, das einfühlsame, und das wichtigste ist bei ihr halt einfach: Man muss mit ihr sprechen bevor man etwas macht. Sagen: Los, jetzt tun wir kontrollieren und jetzt müssen wir die Zahnelli anschauen, und da hilft sie mit. Eben, es ist super.

Interviewer: Es ist nämlich schon herausfordernd mit Mund aufmachen, und ja, ja...

Elternperson Interview C1: Ja. Und da hilfst du ganz gut mit, gell (spricht zum Kind). Ja! (Kind macht freudige Laute).

Interviewer: Sehr gut. Schon ein Stress, so eine Zahnarztsituation, nämlich.

Elternperson Interview C1: Für mich jedes Mal. Haben Sie gesehen, wie ich vorhin geschwitzt habe?

Interviewer: Ja, ich verstehe es.

Die Einschätzung, dass die Zahnarztkontrolle viel besser gelaufen ist als gedacht, teilen mehrere Elternpersonen. Mehrfach ist man positiv überrascht darüber, dass bei der Zahnkontrolle Dinge möglich waren, die bei früheren Zahnuntersuchungen nicht möglich waren. So zum Beispiel, dass das Kind den Mund geöffnet hat, sich auf eine Interaktion mit der Zahnärztin eingelassen hat oder länger stillsitzen konnte.

### *Wirkungsweise von Zaza Care*

Bezüglich der Erklärung dieser positiven Überraschung gibt es zwei verschiedene Einschätzungen und Erklärungsansätze, die etwa gleich häufig auftreten: Ein Teil der Eltern erklärt sich dies mit der Vorbereitung durch Zaza Care, während ein anderer Teil der Eltern dies mit den für das Kind passenden und auf das Kind angepassten Interaktions- und Kommunikationsfähigkeiten der Zahnärztin erklärt. Die Eltern erklären dies dementsprechend entweder durch Lerneffekte via Zaza Care oder durch den positiven gegenseitigen Austauschprozess zwischen Fachperson und Kind, bei welchem eine zielführendere Interaktion und Kommunikation stattgefunden hat. Ein Beispiel für zweiten Erklärungsansatz ist diese Aussage:

Elternperson Interview C2: Doctor Filippi, she is behaving gentle with her. She doesn't push her that you have to open your mouth, she goes slowly, slowly and talk with her. It's like collaboration.

Die positive Einschätzung der Interaktion zwischen der behandelnden Zahnärztin und dem Kind wird in verschiedenen Interviews speziell erwähnt.

Ganz unterschiedlich werden Wirkungen im Bereich Lernen genauer beschrieben, welche durch Zaza Care zum Tragen kommen können. Mehrfach wird erwähnt, dass die Vorbereitung mit Zaza Care dabei unterstützt hat, den Zahnarztbesuch besser und strukturierter vorzubereiten. Eine Erzählung, die dies gut zusammenfasst, ist diese:

Elternperson Interview D3: Halt weil, also wir haben es so ein bisschen, so wie einen Auftrag angeschaut. Mit ihm das anzuschauen und zu besprechen. Und von dem her war es dann nicht einfach wir sind jetzt beim Zahnarzt gewesen, sondern wirklich so sieht es aus beim Zahnarzt, das hat es beim Zahnarzt und das ist, glaube ich, schon noch anders, wenn man es bildlich so vor sich hat, als wenn man es nur erzählt. Also ich denk er ist schon einiges besser vorbereitet gewesen, obwohl man ihm immer sehr sehr genau sagen muss, was kommt und was ihn erwartet, weil er sonst macht er gar nicht mit. Und das war jetzt wirklich so, dadurch dass es Thema war und er hat eben ältere Geschwister und die haben dann auch noch geschaut und mitgeredet. Und so war es für ihn so gewesen: «Ja, ich gehe nun dorthin!»

Sehr positiv wird mehrfach erwähnt, dass die Zaza Care sehr spielerisch daherkommt und bei den Kindern viel Lernfreude ausgelöst hat. Dies wiederum ermöglicht einen spielerischen Umgang mit der Thematik. Als Beispiel für diese Wortmeldungen steht diese Erzählung:

Elternperson Interview D1: XXX (Name Kind) spricht sehr gut auf Video an und deshalb habe ich ihr die Videosequenzen gezeigt und die hat sie gerade sehr gerne geschaut und hat gerade auch, man hat auch gesehen, dass sie interessiert, daran ist. Und dann haben wir das probiert mit dem Mund aufmachen, also mit dem Video zusammen, habe

ich ihr das gezeigt. Also selber den Mund aufmachen, und das hat sie sehr lustig gefunden. Dann haben wir eigentlich mehr ein Spiel daraus gemacht und seither hat sie es eigentlich jeden Tag mindestens einmal geschaut damit sie auf diesen Termin vorbereitet ist. Genau.

Diese Einschätzungen und Erzählungen zeigen, dass sich Zaza Care eignet, um Lernerfahrungen zu ermöglichen und die Kinder dort abzuholen, wo sie stehen. Das bedeutet, dass Zaza Care die Kinder motivieren kann, neue Lernerfahrungen zu machen.

Mehrere Eltern empfinden die Figur Zaza zudem als sehr niedlich und freundlich konzipiert und argumentieren, dass dies positive Auswirkungen habe. Als Beispiel:

Interviewer: Was würden Sie sagen, was hilft, dass dies funktioniert hat? Das man es kennt, dass man es gerne hat?

Elternperson Interview A1: Ja also, wenn man es anschaut, dann sieht es schon herzig aus. Ja, es ist klein und kindlich und halt ein grosses Gesicht, grosse Augen, das spricht schon an. Und wenn sie natürlich in der Schule damit gearbeitet haben und spielerisch gearbeitet haben dann kommt dies dem Kind natürlich auch positiv rein.

Ganz in eine ähnliche Richtung geht die Erklärung dieser Elternperson auf die Frage, was an der Figur Zaza funktioniere:

Elternperson Interview D5: Children like hero, ehm, like they, who looks like they. And, ehm, so, it's a small girl, yeah, it's a small girl and she is like other children. If I would be, ehm, child she is like me.

Interviewer: Aha, I see.

Elternperson Interview D5: She is like a friend, I can trust her. I can believe her and she is like a friend. It's not a relationship between me and a doctor. A doctor is growth, tall and big and she is like a friend who can be with me.

Diese Erzählungen und Einschätzungen zeigen, dass die Verbindung zwischen der Figur Zaza mit Elementen der Zahngesundheit und Zahnkontrolle im Sinne von positiver Konditionierung funktionieren kann.

Verschiedene Eltern erwähnen zudem, dass es sehr hilfreich sei, dass Zaza Care sehr ruhig und bedächtig aufgebaut sei. So erwähnt zum Beispiel eine Elternperson:

Elternperson Interview D1: Also es ist nicht zu viel, es ist nicht sehr laut, nicht sehr, das ist schon sehr gut gemacht. Also sehr einfach mit der Musik, sehr ruhig, und eine Stimme, die spricht. Das macht es sehr einfach, auch für sie.

Mehrfach wird argumentiert, dass der ruhige und bedächtige Aufbau von Zaza Care passend ist, um einerseits die Verständlichkeit sicherzustellen und dies andererseits selbst beruhigend wirkt. Diese Aussagen deuten darauf hin, dass Zaza Care auch für Zwecke der Desensibilisierung eingesetzt werden kann und passend dafür konzipiert ist.

## Verbesserungsvorschläge

Die Einschätzung bezüglich des ruhigen und bedächtigen Aufbaus von Zaza Care fällt jedoch nicht einheitlich aus. Es ist zwar eine Minderheit, aber von zwei Elternpersonen wird genau dies kritisiert, bzw. ist dies mit Verbesserungsvorschlägen verbunden. Erklärt wird dies damit, dass das Kind meist Videos mit mehr Action oder schneller geschnittenen Sequenzen bevorzugt. In diesem Sinne zum Beispiel diese Einschätzung:

Elternperson Interview C1: Es war so zu wenig Action gewesen für sie. Aber das ist typisch. Es ist halt schwierig. Ja.

Interviewer: Ok. Kann ich auch verstehen. Also es müsste, müsste so ein bisschen mehr gehen.

Elternperson Interview C1: Es müsste für sie mehr gehen oder eben mit der Maus sein und danach mit den Bewegungen würde es schon, würde es schon ja, es ist, sie hat sich zu wenig interessiert dafür.

Die beiden kritisierenden Elternpersonen würden es deshalb begrüssen, wenn zusätzlich zum bestehenden Video noch ein paar schneller geschnittene Videos auf Zaza Care verfügbar wären. Wahrscheinlich ist lerntheoretisch dementsprechend davon auszugehen, dass ein Trade-Off besteht zwischen der Sicherstellung der desensibilisierenden Wirkung von Zaza Care und dem Ziel, die Aufmerksamkeit der Kinder möglichst umfassend sicherzustellen.

In eine ähnliche Richtung geht der Verbesserungsvorschlag von zwei anderen Elternpersonen, nämlich Zaza Care noch mit ein oder zwei Videos anzureichern, welche während dem Zähneputzen gezeigt werden können und die relativ actionreich sind, um die Aufmerksamkeit der Kinder zu binden. Als Beispiele für solche Videos werden genannt: [Hacki Backi](#), [CoComelon brush your teeth](#) und [Peppa Wutz Zahnputzsong](#).

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass Zaza Care als Ergänzung zu den zahlreichen Zahnputzvideos im Internet einen [Zahnputztimer für alle Zähne](#) und einen [Zahnputztimer für jeden einzelnen Zahn](#) entwickelt hat, der in weitere Lehrmittel integriert ist. Es scheint, dass die beiden Eltern sich dessen nicht bewusst sind oder dies als zu wenig actionreich interpretieren. Grundsätzlich ist der Wunsch dieser beiden Eltern im Kontext zu sehen, dass das alltägliche Zähneputzen von knapp der Hälfte der interviewten Personen als grosse Herausforderung beschrieben wird.

In eine andere Richtung geht ein anderer Verbesserungsvorschlag. Eine Elternperson hätte sich explizit gewünscht bezüglich Zaza Care von der Sonderschule besser und früher informiert worden zu sein.

Elternperson Interview A1: Einfach irgendein Schreiben machen, einfach wie jetzt das eigentlich. Einfach am Anfang, wo man dies anfängt in der Schule damit dann die Eltern dies anschauen können und finden können: «Ja, super, das könnten wir ja zu Hause übernehmen». Wenn sie es nicht übernehmen wollen, dann ist es ihr Problem. Aber man kann es dann eigentlich zu Hause mit den Kindern weitermachen, das, was sie in der Schule eigentlich parallel machen, könnte man zu Hause ja dann auch machen.

Wieder in eine andere Richtung geht ein ganzer Strang von Verbesserungsvorschlägen, der als «Ansprechen von möglichst vielen Sinnen» oder «Zaza Care goes 3D» beschrieben werden kann. Gewünscht wird dort zum Beispiel eine längere Tonspur der ZaZa-Hintergrundmusik um dies als Musik

abspielen zu können. Oder der Einsatz einer Zaza-Handpuppe oder eines Zaza-Plüschtieres. Als Beispiel für einen solchen Vorschlag eignet sich diese Aussage:

Elternperson Interview D1: Das einzige, das sicher auch etwas bringen würde ist, wenn es jetzt noch ein Kuscheltierchen gibt, so zu sagen. Das wäre so weiterführend, dass es dann auch etwas ist, das man in die Hände nehmen kann, sozusagen. Eben, Sie kann das jetzt nicht ausmalen (zeigt auf den Malbogen). Das zweite nimmt sie jetzt auch nicht so wahr, wenn sie es so hier liegen sieht. Sie findet es zwar schön zum Anschauen, sicher. Aber mehr kann sie nicht damit anfangen. Und darum wäre etwas zum Anfassen, man muss es nicht unbedingt behalten können, aber wenn man es noch anfassen könnte, das wäre vielleicht auch noch schön.

Interviewer: Etwas 3D, wirklich mit Oberfläche?

Elternperson Interview D1: Genau. Zum Beispiel wenn sie Angst hat, dass man das dann auch halten kann während der Untersuchung, das wäre jetzt noch so ein Input.

Die Idee, möglichst viele Sinne anzusprechen oder "Zaza Care goes 3D", lässt sich gut verstehen anhand der grossen Vielfalt und Verschiedenartigkeit der Kinder. Das Ansprechen von möglichst vielen Sinnen kann dementsprechend dabei helfen, möglichst viele Kinder abzuholen.

#### *Weitere Erkenntnisse*

Sehr interessant ist auch die Erkenntnis, dass das Design der Evaluation mit spezifisch angekündigtem Zeitfenster für Zahnkontrollen bei Kindern mit Behinderung bei einer Elternperson selbst Hemmungen und Ängste vor der Inanspruchnahme des Termins abgebaut hat:

Elternperson Interview D5: But we didn't do it because for me to go here to make an appointment, to explain a doctor, that I don't speak German, he is a child with disabilities, he can cry very much, and for me it's very difficult and for him it's very difficult. So, this program, what you do, it's really very important for parents, who have a child with disabilities, different. When you know you have a special day, a special Termin and a doctor, who knows about this problem, and he can help you...

Interviewer: I see, so you would feel safer?

Elternperson Interview D5: Yes, much! Than if I just come, please I have a child with a very bad behaviour (lacht), but do what you want, you must check his teeth's. It's much, it's more difficult.

Diese Erkenntnis führt etwas über das Angebot von Zaza Care hinaus: Diese Aussage deutet darauf hin, dass es ein Bedürfnis zu geben scheint, dass das Grundversorgungsangebot der Zahnmedizin spezifische Zeitfenster für Zahnkontrollen bei Kindern mit Behinderung anbietet. Hier bleibt zu klären, inwiefern dies bei der Umsetzung von Zaza Care aufgegriffen werden kann.

Eine weitere interessante Erkenntnis aus den Interviews ist, dass die Figur Zaza, obwohl non-binär konzipiert, von allen interviewten Personen als Mädchen gelesen wird.

#### 4.4 Mögliche Limitationen der Evaluation

Grundsätzlich ist wichtig zu betonen, dass die durchgeführte Evaluation explizit keine klinische Studie darstellt. Die Forschungsmittel waren zu begrenzt für eine klinische Studie, und es fehlte an einer ausreichenden Anzahl von Proband:innen für die Bildung einer Kontrollgruppe, was die Durchführung eines empirisch fundierten Prä-Post-Vergleichs mit Kontrollgruppe ermöglicht hätte. Zudem hätten klinische Studien forschungsethische Herausforderungen nach sich gezogen, die in diesem Umfang nicht abgedeckt und bewältigt werden konnten (siehe dazu auch Abschnitt 3.4). Die Ergebnisse der mehrheitlich qualitativen Evaluation deuten aber klar darauf hin, dass Zaza Care von den Kindern als auch von den Eltern grossmehrheitlich gut angenommen wird und als hilfreich eingeschätzt wird.

Als wichtige Einordnung der Ergebnisse ist ein weiterer Punkt zu betonen: Da die behandelnde Zahnärztin, Dr. Cornelia Filippi, Mitentwicklerin von Zaza Care war, ist sie grundsätzlich sehr vertraut mit der Wissens- und Lernplattform. Die vorliegende Evaluation kann dementsprechend keine allgemeinen Aussagen darüber machen, inwieweit Zaza Care potenziell die Interaktion und Kommunikation von Fachpersonen verbessern kann, die neu damit beginnen zu arbeiten. Nichtsdestotrotz kann die Evaluation jedoch klar die Aussage treffen, dass eine gute Vertrautheit mit Zaza Care die Interaktion und Kommunikation unterstützen kann und dies sehr positive Auswirkungen darauf haben kann, was zwischen Fachperson und Kind möglich ist.

Als letzte Limitation ist zu erwähnen, dass die Vorbereitung auf die Zahnarztkontrolle mit Zaza Care sehr unterschiedlich und teilweise kurz war (siehe Tabelle 3). Eventuell wären weitere Effekte möglich gewesen, wenn die Vorbereitungen mit Zaza Care häufiger und über eine längere Zeitdauer stattgefunden hätten.

## 5 Schlussfolgerungen und abschliessende Empfehlungen

Generell hat sich gezeigt, dass die webbasierte Wissens- und Lernplattform Zaza Care sowohl von den Kindern als auch von den Eltern überwiegend positiv aufgenommen wird und als hilfreich betrachtet wird. Zaza Care scheint vielversprechende Möglichkeiten anzubieten, um den unterschiedlichen Bedürfnissen und Herausforderungen von Kindern mit Behinderungen gerecht zu werden und positive Auswirkungen auf das Lernen sowie die Kommunikation und Interaktion zu entfalten.

Auf der anderen Seite haben sich auch gewisse Grenzen der Wirkungsweise von Zaza Care bei gewissen Kindern gezeigt. Kinder mit Behinderungen weisen bezüglich Vielfalt und Verschiedenartigkeit ein so breites Spektrum auf, dass nicht alle gleichermassen abgeholt werden können. Speziell bei Stereotypen, grundsätzlichen Herausforderungen bei Interaktion und Kommunikation und selbstverletzendem Verhalten zeigt sich, dass der Arbeit mit Zaza Care Grenzen gesetzt sind.

Gewinnbringend war es die Wirkung von Zaza Care im UZB zu evaluieren, welches eine Grundversorgung in der Zahnmedizin anbietet, die von Menschen aus verschiedenen sozio-ökonomischen Hintergründen genutzt wird. Auch wenn nicht explizit abgefragt, so gibt es Hinweise darauf, dass die Gruppe der Proband:innen dieser Evaluation bezüglich sozio-ökonomischem Hintergrund sehr divers war. Die Wirkungen von Zaza Care erscheinen in den Beobachtungen und den Interviews etwas wahrscheinlicher bei Eltern, die bereits über hohe Kompetenzen und Ressourcen bezüglich der Unterstützung beim Lernen sowie in der Interaktion und Kommunikation verfügen.

Aus diesen Gründen empfiehlt es sich, Zaza Care auch gerade in Kontexten und bei Anbietern bekannt zu machen, die den Auftrag haben, Eltern frühzeitig zu unterstützen und zu begleiten und/oder in der Kompensation sozioökonomischer Benachteiligung tätig sind. Speziell zu denken ist dabei, neben den stationären Dienstleistern für Kinder und Jugendliche, an Angebote wie a:primo, zeppelin, an Angebote von ambulanter sozialpädagogischer Familienbegleitung sowie an Angebote von heilpädagogischer

Früherziehung. Zusätzlich ist, neben der Bekanntmachung in (Sonder-)Schulen, auch zu prüfen, inwiefern sich dies auch bei Kindertagesstätten lohnen würde.

Die Tatsache, dass die Zahnputztimer von einigen Eltern noch nicht wahrgenommen wurden, deutet darauf hin, dass an der Übersichtlichkeit der Wissens- und Lernplattform gearbeitet werden sollte. Die geplanten Verbesserungen an Zaza Care bezüglich der Vereinfachung des Zugangs und des Einstiegs sind deshalb sehr zu begrüßen. Ob es darüber hinaus noch weitere Angebote braucht, welche die Eltern beim Zähneputzen unterstützen oder ob es sinnvolle Verlinkungen auf andere Internetvideos bräuchte, ist prüfenswert.

Als letzte Empfehlung aus der Evaluation lässt sich zusammenfassend sagen, dass Angebote prüfenswert sind, die im Sinne verschiedener Kommunikations- und Erfahrungskanäle ein möglichst vielfältiges Ansprechen der Sinne ermöglichen können. Hierbei kann an ein reines Musikangebot auf Zaza Care gedacht werden, ebenso wie an Hilfsmittel wie eine Handpuppe oder Gegenstände, die die Kinder anfassen und halten können. Die Zahnarztkontrolle wird häufig mit einem kleinen Geschenk/Give-Away für das Kind abgeschlossen. Die Kinder können dann aus einer Schublade mit Geschenken/Give-Aways auswählen. Das Angebot eines Zaza Care-spezifischen Geschenks/Give-Aways (zum Beispiel in Form der Zaza Figur) könnte auch ein sehr vielversprechendes Angebot sein, um "Zaza Care goes 3D" umzusetzen.

## 6 Literaturverzeichnis

- Büschi, E., Moramana, N., Calabrese, S. und Zambrino, N. (2022). Sichtweisen von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen und herausfordernden Verhaltensweisen – Schwierigkeiten und präventive Aspekte in Interaktion, Kommunikation und Beziehungsgestaltung. *Soziale Passagen*, 14, 423-440.
- Calabrese, S. und Büschi, E. (2019). Herausfordernde Verhaltensweisen von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. In Büschi, Eva; Calabrese, Stefania (Hrsg.), *Herausfordernde Verhaltensweise in der Sozialen Arbeit* (S. 128-150). Stuttgart: Kohlhammer.
- Düber, M., Rohrmann, A. und Windisch, M. (2018). Barrierefreie Partizipation. Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Stehr, J., Anhorn, R. und Rathgeb, K. (Hrsg.), *Konflikt als Verhältnis – Konflikt als Verhalten – Konflikt als Widerstand. Widersprüche der Gestaltung Sozialer Arbeit zwischen Alltag und Institution*, S. 253-264, Wiesbaden: Springer VS.
- Filippi, C. (2023). Kinder mit Behinderungen in der Zahnarztpraxis. *Swiss Dental Journal*, 133 (4), 257-259.
- Flick, U. (2009). Qualitative Methoden in der Evaluationsforschung. *Zeitschrift für Qualitative Forschung*, 10 (1), 9-18.
- Jakovina, R. (2023). Zahngesundheit für Kinder mit Behinderung. *ARTISET – Das Magazin der Dienstleister für Menschen mit Unterstützungsbedarf*, 2023(3), 42-44.
- Kuckartz, U., Dresing, T., Rädiker, S. und Stefer, C. (2008). *Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis*, (2., aktualisierende Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kuckartz, U. und Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Rieder, A. (2017). Die Bedeutung der UNO-Behindertenrechtskonvention für die Schweiz. *Schweizerische Zeitschrift für Heilpädagogik*, 23 (3), 22-26.
- SEVAL-Standards (2016). *Evaluationsstandards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft*. Aufgerufen am 20. Februar 2024 auf [SEVAL-Standards-2016\\_d.pdf](#)
- Schulte, A. G. und Schmidt, P. (2021). Mundgesundheit bei Menschen mit Behinderung in Deutschland – eine Literaturübersicht. *Bundesgesundheitsblatt*, 64, 793-801.
- UN-BRK in der systematischen Rechtssammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (2024). Aufgerufen am 20. Februar 2024 auf [SR 0.109 - Übereinkommen vom 13. Dezember 2006 ü... | Fedlex \(admin.ch\)](#).
- Weischer, C. und Gehrau, V. (2017). *Die Beobachtung als Methode in der Soziologie*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.

# Anhang

## Anhang A: Auswertung Online-Befragung

Rücklauf Zahnärzt:innen: 7 Personen, 6 Zahnärzt:innen, 1 Person unklar

Rücklauf Prophylaxeassistent:innen: 4 Personen

Stimmen Sie folgender Aussage zu?		Zahnärzt:innen	Prophylaxeassistent:innen
Der Zahnarztbesuch von Kindern mit einer Behinderung (K.m.B.) ist grundsätzlich eine Herausforderung	Ja	4	4
	Nein	1	0
	Unsicher	1	0
Bei Kindern mit einer Behinderung (K.m.B.) ist die Einhaltung der Zahnhygiene eine Herausforderung			

Haben Sie bereits erlebt, dass es bei Zahnarztbesuchen zu folgenden Herausforderung gekommen ist		Zahnärzt:innen
Widerstand im Vorgang des Besuchs.	nie	0
	selten	1
	ab und zu	3
	regelmässig	2
	fast immer/immer	1
Widerstand während des Besuchs.	nie	0
	selten	0
	ab und zu	4
	regelmässig	2
	fast immer/immer	1
Die Zahnkontrolle oder -behandlung kann gar nicht begonnen werden.	nie	0
	selten	1
	ab und zu	4
	regelmässig	1
	fast immer/immer	1
Die Zahnkontrolle oder -behandlung kann nicht zu Ende gebracht werden.	nie	0
	selten	0
	ab und zu	6

	regelmässig	0
	fast immer/immer	1
Der Besuch ist stark mit Angst behaftet.	nie	0
	selten	1
	ab und zu	3
	regelmässig	1
	fast immer/immer	2
Der Besuch führt zu einer Reizüberflutung.	nie	0
	selten	2
	ab und zu	1
	regelmässig	3
	fast immer/immer	1
Der Sinn des Zahnarztbesuches erscheint den Kindern unklar.	nie	0
	selten	1
	ab und zu	1
	regelmässig	3
	fast immer/immer	1
Der Ablauf des Zahnarztbesuches erscheint den Kindern unklar.	nie	0
	selten	1
	ab und zu	2
	regelmässig	3
	fast immer/immer	0

Wie häufig treten folgende Herausforderungen bei Präventions- und Schulungsbesuchen auf?		Prophylaxe-assist: innen
Während des Besuchs zeigen K.m.B. Widerstand	nie	0
	selten	0
	ab und zu	2
	regelmässig	1
	fast immer/immer	1
Fragen rund um Zahnhygiene scheinen für K.m.B. mit Angst behaftet zu sein.	nie	0
	selten	1
	ab und zu	1
	regelmässig	1
	fast immer/immer	1
	nie	0

Die Kommunikation mit K.m.B. gelingt im Hinblick auf die Zahnhygiene ungenügend.	selten	0
	ab und zu	2
	regelmässig	0
	fast immer/immer	2
Die üblichen Schulungs- und Unterrichtsmaterialien erscheinen für K.m.B. ungenügend.	nie	0
	selten	0
	ab und zu	0
	regelmässig	1
	fast immer/immer	1
Auch nach dem Besuch erscheint der Sinn der Zahnreinigung den K.m.B. unklar.	nie	0
	selten	0
	ab und zu	2
	regelmässig	1
	fast immer/immer	1

Zu welchem Grad stimmen Sie folgenden Aussage zu?		Zahnärzt: innen	Prophylaxe- assist: innen
Die Zahnarztbesuche von K.m.B. sind für die Kinder eine Herausforderung.	Mehrheitliche oder vollkommene Zustimmung	4	1
	Teilweise oder mittlere Zustimmung	3	3
Die Zahnprophylaxebesuche von K.m.B sind für die Kinder eine Herausforderung.	Ablehnung	0	0
Die Zahnarztbesuche von K.m.B. ist sind für die Betreuungs- /Begleitpersonen eine Herausforderung.	Mehrheitliche oder vollkommene Zustimmung	6	1
	Teilweise oder mittlere Zustimmung	1	3
Die Zahnprophylaxebesuche von K.m.B sind für die Betreuungs- /Begleitpersonen eine Herausforderung	Ablehnung	0	0
Die Zahnarztbesuche von K.m.B. sind für die Zahnärzt:innen eine Herausforderung.	Mehrheitliche oder vollkommene Zustimmung	5	1
	Teilweise oder mittlere Zustimmung	2	3
Die Zahnprophylaxebesuche von K.m.B sind für die Prophylaxeassistent:innen eine Herausforderung	Ablehnung	0	0

## **Anhang B: Offene Fragen und Antworten Online-Befragung**

*Rücklauf Zahnärzt:innen: 7 Personen, 6 Zahnärzt:innen, 1 Person unklar*

*Rücklauf Prophylaxeassistent:innen: 4 Personen*

*Welche Besonderheiten machen den Zahnarztbesuch für die Beteiligten zu einer Herausforderung?*

Antworten Zahnärztinnen:

- Zeitfenster müssen gross genug sein. Dies ist eine logistische und finanzielle Herausforderung. Wer übernimmt die Kosten für den Mehraufwand? Stellt man es in Rechnung (dann die Eltern) oder berechnet es der Zahnarzt/ die Zahnärztin nicht?
- Wenn eine Kontrolle nicht möglich ist, muss man den Patienten und die Begleitung nach Hause schicken, in der Hoffnung, dass das Kind nichts hat. Dann wartet man, bis der Patient Beschwerden hat, damit eine Vollnarkose gerechtfertigt ist und das ist schade.
- Vorurteile. Zeitmangel. Fehlende Empathie. Unsicherheit seitens ZAZ-Praxis
- Umgebung, Licht, Lärm, Arbeitskleidung, Maske, Geräusche, Nähe, Berührungen im Gesicht, Stillsitzen und am besten noch den Mund offen lassen
- Sozioökonomische Faktoren
- Sprache
- Fehlende/mangelnde Erziehung
- Zeitknappheit von Seite Zahnarzt
- Zu unterschiedliche Vorstellungen/Ansprüche beider Seiten
- Zahnarzt kennt Krankheitsbild zu wenig
- Schwierige Kommunikation (nicht wegen abweichender Sprache)
- Angst, immer wieder Angst

*Welche Besonderheiten macht die Einhaltung der Zahnhygiene für alle Beteiligten zu einer Herausforderung?*

Antworten Zahnärzt:innen:

- Bewusstsein von Laien für Zahngesundheit und die Bedeutung für die Allgemeingesundheit ist gering (ebenso bei Fachkräften)
- Die Compliance des Kindes zu Hause, dass sie das Nachputzen zulassen
- Das Pflegepersonal in Einrichtungen (Heim/Tagesstruktur) sollte auch entsprechend geschult sein
- Krankheitsspezifische Probleme wie offene Wunden oder Schmerzen
- Zeit, Geduld, Verletzungsgefahr, Potenzial für den Beginn einer Krise, Geschmack
- Hygiene wird zu Hause nicht autoritär durchgesetzt, Gleichgültigkeit, mangelnde Vorbildfunktion und / oder Problem wird zu spät erkannt, Hygiene wurde nicht rechtzeitig etabliert

*Was wäre hilfreich, um Zahnarztbesuche von Kindern mit einer Behinderung zu vereinfachen?*

Antworten Zahnärzt:innen:

- Systematische Vorbereitung
- Selbst mitgebrachte Fotos von Problemstellen (Eltern sollten selbst Fotos gemacht haben, sofern das Kind das zulässt) oder mit einem Spiegel zu Hause üben

- Regelmässige Besuche
- gute Schulung vorher, damit die Kinder bereits wissen was auf sie zu kommt, evt. Foto vom Personal in der Zahnklinik, Piktogramme,
- Genug Zeit einberechnen vereinfacht vieles. Man kann besser zuhören, nachfragen, allenfalls fachübergreifend Hilfe beziehen.

Was würde zu einer Verbesserung der Zahngesundheit von Kindern mit einer Behinderung beitragen?

Antworten Zahnärzt:innen:

- *Gesicherte Kostenübernahme*
- *verbesserte Ausbildung von Zahnärzten-*
- *grösseres Thema und Wissen bei Laien*
- *-erleichterter Zugang durch speziell ausgerichtete Praxen*
- *Überweisungspraxen, damit kein Kind einfach abgewiesen wird, sondern überwiesen und weiter zahnärztlich betreut wird*
- *Mehr Unterstützung zu Hause*
- *Regelmässige Kontrollen und Zahnreinigungen mit Fluoridierung.*
- *Ernährungskontrolle*
- *Das Bewusstsein der Eltern/ Betreuungspersonen wie wichtig eine gute Mundhygiene ist --> weniger SZ, weniger Entzündungszeichen*
- *Zeit, vermehrter Gebrauch von Hilfsmitteln (Mundkeil) für die Zahnreinigung*
- *Betreuungspersonen schulen, zum Helfen bei der Mundhygiene motivieren*

Welche Besonderheiten macht die Einhaltung der Zahnhygiene für alle Beteiligten zu einer Herausforderung?

Antworten Prophylaxeassistent :innen :

- Agression des Kindes
- Keine Compliance
- Das zusammenarbeiten
- Kinder lassen das Nachputzen der Eltern oder Betreuungspersonen nicht(!) zu.

Was wäre hilfreich, um die Zahnprophylaxe von Kindern mit einer Behinderung zu vereinfachen?

Antworten Prophylaxeassistent :innen :

- Schulungen /Aufklärungen von Fachkompetenten Personen
- Regelmässigkeit, regelmässiger Besuch
- mehr Zeit

Was würde zu einer Verbesserung der Zahngesundheit von Kindern mit einer Behinderung beitragen?

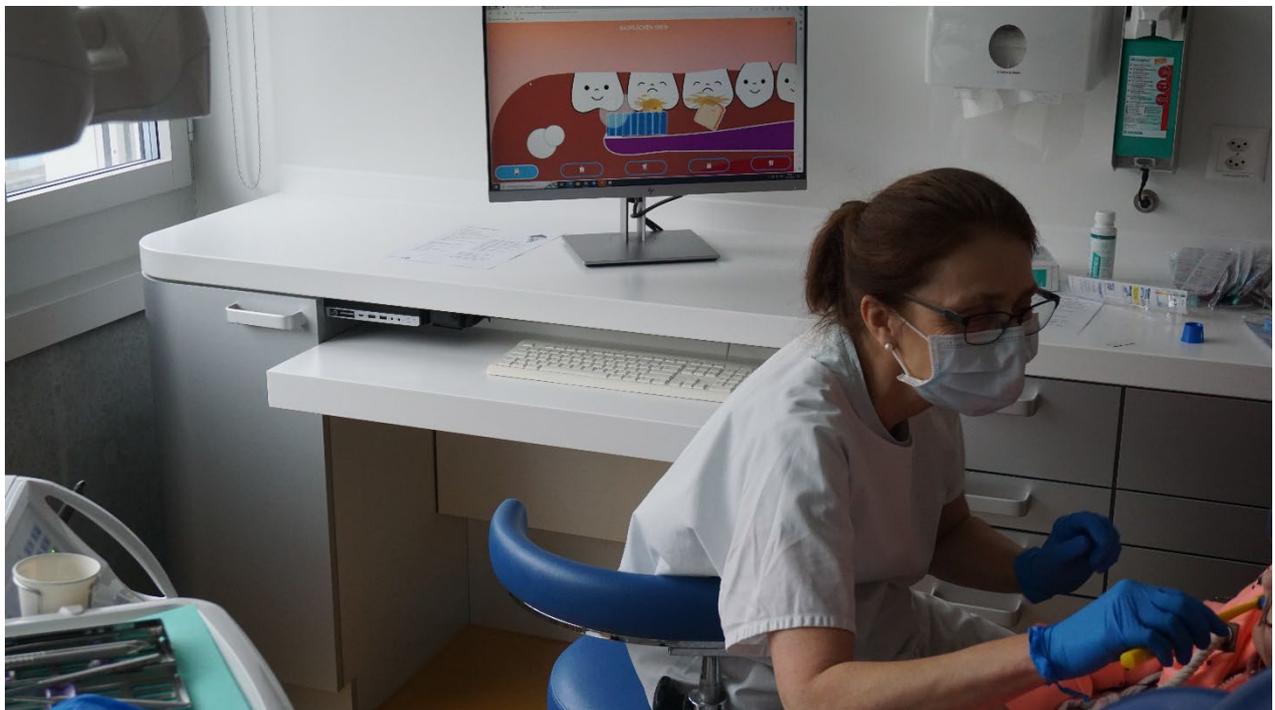
Antworten Prophylaxeassistent :innen :

- Regelmässige Recall bei Pas
- Regelmässiges Putzen
- Verschiedene MH Materialien
- Einfache Materialien z.b Superbrush ect.)
- Regelmässiger Zaz und PA Besuche
- engmaschige Termin zusammen mit Eltern und Betreuungspersonen. Auch die Betreuungspersonen der Kinder müssen instruiert und motiviert sein!!!

## Anhang C: Fotos Behandlungsraum



Thematisierung des «Mund öffnen» mit Film von Zaza Care



Thematisierung des Zähneputzens mit Film von Zaza Care

## **Anhang D: Interviewleitfaden (gekürzt)**

### **Einstieg**

Begrüssung, Vorstellung meinerseits, Dank

Wichtige Vorabinformationen:

- Dauer des Gesprächs: ca. 15-20 Minuten
- Ziel des Interviews: Die Interviews werden durch die BFH ausgewertet und fliessen zusammengefasst in einen Bericht. Dieser dient der Verbesserung von Zaza, die Antworten werden vertraulich behandelt und anonymisiert weitergegeben

Klärung Aufnahmen/Datenschutz

- Einverständnis zur Tonaufnahme abfragen
- Unterschriebene Vertraulichkeitsabklärung abgeben

### **Eisbrecher**

Hinweis auf «Blatt für Kinder» und Malbogen [«ZaZa und die glücklichen Zähne»](#)

So weit wie möglich Kind einbeziehen, ansonsten Alternativen auf «Blatt für Kinder» und Malbogen «ZaZa und die glücklichen Zähne» erwähnen

## Leitfragen

<i>Fragen (ohne Präzisierungshinweise)</i>
Wie sind Ihre Erfahrungen mit dem Einsatz von ZaZa?
Wie haben Sie ZaZa genau eingesetzt?
Wie haben Sie den Besuch bei der Zahnärzt:in erlebt?
Wie beurteilen Sie die Zugänglichkeit von ZaZa?
Wo sehen Sie das Verbesserungspotential von ZaZa?
Was empfinden Sie als besonders hilfreich an ZaZa?

## Abschlussphase

Hinwendung zum Kind, nochmals mit Kind Thematik Revue passieren lassen oder Hinwendung zum «Blatt für Kinder» oder Malbogen «ZaZa und die glücklichen Zähne» und allfälligen Erarbeitungen, nach Möglichkeit Sicherung allfälliger Erarbeitungen via Foto

Danach Abschlussfrage an Eltern/Betreuer:innen: Gibt es relevante Aspekte, über die wir noch nicht gesprochen haben oder möchten Sie noch etwas Spezifisches loswerden?

## Verabschiedung

Nochmals herzlich bedanken, als Dank eine kleine Aufmerksamkeit im Zusammenhang mit der Zahngesundheit mitgeben

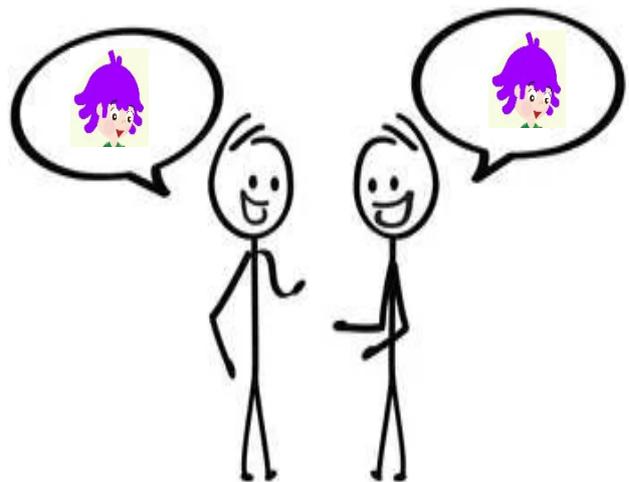
## Anhang E: Blatt für Kinder

Mein Name ist Christoph Tschanz.



Ich möchte gerne mit dir über  
ZaZa sprechen.

Mich interessiert, bei was ZaZa  
dir helfen kann.



Willst du mit mir sprechen?

Sonst kannst du auch auf dem  
Malbogen zeichnen bei was ZaZa  
Dir helfen kann.

## Anhang F: Fotos Interviewraum



Angebot für Kinder: Zaza Malbögen, «Blatt für Kinder», Malstifte



Der Tisch, an dem das Interview stattgefunden hat.

Anhang G: Bearbeitung der Malbögen durch die Kinder

