

Dentistry 14 Räume und Rollen in der Zahnklinik



- Identifizieren Sie die Bereiche der Klinik
- Organisieren Sie die Klinik für operative Effizienz und Patientenerlebnis
- Erklären Sie dem Patienten, wer in der Zahnarztpraxis welche Aufgaben übernimmt.

Die Rezeption	<i>(The reception)</i>	Die Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA)	<i>(Dental assistant (ZFA))</i>
Die Anmeldung (an der Anmeldung)	<i>(The registration desk (at reception))</i>	Der Assistenzarzt / Die Assistenzärztin	<i>(The resident doctor / assistant physician)</i>
Der Warteraum	<i>(The waiting room)</i>	Einen Termin vereinbaren	<i>(To make an appointment)</i>
Das Patientenformular	<i>(The patient form)</i>	Die Instrumente sterilisieren	<i>(To sterilize the instruments)</i>
Die Patientenakte	<i>(The patient file)</i>	Die Untersuchung durchführen	<i>(To carry out the examination)</i>
Der Behandlungsraum	<i>(The treatment room)</i>	Aufklären (den Patienten aufklären)	<i>(To inform (to inform the patient))</i>
Der Sterilisationsraum	<i>(The sterilization room)</i>	Beraten (den Patienten beraten)	<i>(To advise (to advise the patient))</i>
Der Röntgenraum	<i>(The X-ray room)</i>	Die Behandlung planen	<i>(To plan the treatment)</i>
Der Zahnarzt / Die Zahnärztin	<i>(The dentist)</i>	Nachsorgeanweisungen geben	<i>(To give aftercare instructions)</i>

1. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| a. Einen Termin vereinbaren | 1. Die Instrumente desinfizieren |
| b. Die Patientenakte | 2. Den Mund untersuchen |
| c. Die Instrumente sterilisieren | 3. Die Patientendaten |
| d. Die Untersuchung durchführen | 4. Einen Termin machen |

a-4 b-3 c-1 d-2 e-?



2. Tour of the Dental Clinic (Audio available in app)

Fill in the gaps: Zahnmedizinische, Rezeption, Wartezeit, Empfangsmitarbeiter, Versicherungskarte, Fachangestellte, Behandlungsraum, Wartezimmer

Dr. Weber ist neuer Zahnarzt in einer großen Zahnklinik. Heute zeigt ihm die _____ Anna die wichtigsten Räume und erklärt die Aufgaben der Mitarbeiter.

Zuerst gehen sie zur _____. Hier arbeitet der _____. Er meldet die Patienten an, kontrolliert die _____ und erklärt die _____. Im _____ sitzen schon mehrere Patienten und warten auf ihren Termin. Dann gehen sie weiter in den _____. Dort untersucht Dr. Weber die Patienten, macht einen Behandlungsplan und erklärt die Behandlung. Anna bereitet den Raum vor, reicht Instrumente und achtet auf die Hygienevorschriften. Nebenan ist das Röntgenzimmer, dort macht die Assistentin die Röntgenaufnahmen. In der Sterilisationsabteilung werden alle Instrumente desinfiziert und sterilisiert. Am Ende des Tages geht Dr. Weber noch einmal zur Rezeption, klärt die Abrechnung und bespricht offene Fragen mit dem Team, damit die Zahnarztpraxis gut organisiert ist und die Patienten zufrieden sind.

Dr. Weber is a new dentist at a large dental clinic. Today the dental assistant Anna shows him the most important rooms and explains the staff members' duties.

First they go to the reception. The receptionist works there. He registers the patients, checks the insurance card and informs them about the waiting time. Several patients are already sitting in the waiting room, waiting for their appointments. Then they go on to the treatment room. There Dr. Weber examines the patients, creates a treatment plan and explains the procedure. Anna prepares the room, hands the instruments and follows the hygiene rules. Next door is the X-ray room, where the assistant takes the X-rays. In the sterilization area all instruments are disinfected and sterilized. At the end of the day Dr. Weber goes to reception again to settle billing and discuss any outstanding questions with the team so the practice stays well organized and the patients are satisfied.

1. Welche Aufgaben hat der Empfangsmitarbeiter an der Rezeption?

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

- | | True | False |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Die Sprecherin bereitet Formulare und Akten für kommende Termine vor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Der Assistenzarzt führt keine Untersuchungen durch, er hilft nur bei Behandlungen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nach der Untersuchung besuchen sie den Röntgenraum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



4. Choose the correct solution

- An der Rezeption _____ ich den Patienten und vereinbare einen neuen Termin. *(At the reception desk I greet the patient and make a new appointment.)*
a. begrüßt b. begrüßen c. begrüßest d. begrüße
 - Dann _____ die Praxisleitung dem Patienten, wer für die Behandlungsplanung zuständig ist. *(Then the practice manager explains to the patient who is responsible for treatment planning.)*
a. erklären b. erklärt c. erkläre d. erklärt
 - Im Behandlungsraum _____ der Zahnarzt zuerst die Anamnese und fragt nach der Versicherungskarte. *(In the treatment room the dentist first takes the medical history and asks to see the insurance card.)*
a. machen b. macht c. machst d. mache
1. begrüße 2. erklärt 3. macht

5. Role-play: Complete the dialogues

a. Termin an der Rezeption verschieben

Patient: Guten Tag, hier spricht Martin Weber, ich möchte meinen Termin am Donnerstag in Ihrer Zahnarztpraxis verschieben.
(Hello, this is Martin Weber. I'd like to reschedule my appointment on Thursday at your dental practice.)

Rezeptionistin: 1. _____

Patient: Nur verschieben bitte, ich habe an dem Tag einen Notfall im Büro.
(Just move it, please. I have an emergency at the office that day.)

Rezeptionistin: 2. _____



b. Patient fragt nach Rollen in der Praxis

Patientin: 3. _____

Praxisassistent: Gerne, ich arbeite an der Rezeption und im Wartebereich, die Zahnärztin behandelt Sie im Behandlungsraum, und meine Kollegin macht die Prophylaxe und die Röntgenaufnahmen.
(Of course. I work at reception and in the waiting area. The dentist treats you in the treatment room, and my colleague handles prophylaxis and takes the X-rays.)

Patientin: 4. _____

Praxisassistentz: *Das machen wir an der Rezeption, wir legen die Patientenakte an und rechnen Ihre Behandlung später mit der Krankenkasse ab.
(We handle that at reception: we create the patient file and later bill your treatment to the health insurance.)*

Example answers:

1. Guten Tag, Herr Weber, kein Problem, ich schaue kurz in Ihre Patientenakte, möchten Sie den Termin absagen oder nur verschieben? 2. Alles klar, dann vereinbaren wir einen neuen Termin: Passt Ihnen der Behandlungsraum-Termin nächsten Montag um 15 Uhr? 3. Entschuldigung, ich bin neu hier, können Sie mir kurz erklären, wer was in der Praxis macht? 4. Und wer organisiert meine Patientenakte und die Abrechnung?

6. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.

An der Anmeldung sage ich dem Patienten, dass ... / Der Zahnarzt / Die Zahnärztin ist zuständig für ... / Nach der Behandlung bekommt der Patient ...

1. Stellen Sie sich vor, ein neuer Patient kommt in die Praxis. Wie erklären Sie kurz, wo Rezeption/Anmeldung, Warteraum und Behandlungsraum sind?

2. Ein Patient fragt: „Wer macht was hier in der Praxis?“ Erklären Sie kurz die Aufgaben des Zahnarztes und der Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA).

3. Wie vereinbaren Sie am Telefon einen Termin mit einem neuen Patienten? Nennen Sie, welche Fragen Sie stellen und welche Informationen Sie geben.

4. Sie sind im Behandlungsraum. Was sagen Sie dem Patienten kurz zur geplanten Untersuchung oder Behandlung und zu den nächsten Schritten danach?

7. E-Mail

Betreff: Organisation in unserer Zahnarztpraxis

Liebe Frau / lieber Herr Doktor,

herzlich willkommen in unserer Praxis! Ich freue mich, dass Sie ab nächster Woche in unserem Team arbeiten.

Ich möchte Ihnen kurz erklären, wie wir die **Räume** und die **Aufgaben** organisieren:

- Am **Empfang** / an der **Rezeption** arbeitet Frau König. Sie macht die **Anmeldung**, prüft die **Versicherung**, legt die **Patientenakte** an und **vereinbart Termine**.
- Im **Wartezimmer** informiert die **Sprechstundenhilfe** unsere Patienten und versucht, die **Wartezeit zu reduzieren**.
- Im **Behandlungsraum** arbeiten Sie mit unserer **Dentalassistentin**. Sie bereitet die **Behandlung** vor, legt die **Instrumente** bereit und hilft, die **Behandlungszeiten einzuhalten**.
- Im **Röntgenraum** macht unser Prophylaxeassistent die **Röntgenaufnahmen**.
- Nach jeder Behandlung **desinfizieren** wir den Raum und **sterilisieren** die Instrumente im **Sterilisationsraum**.



Bitte schreiben Sie mir kurz:

- In welchen **Behandlungszeiten** (Tage und Uhrzeit) möchten Sie arbeiten?
- Möchten Sie, dass wir vor der Behandlung immer ein kurzes **Anamnesegespräch** im Behandlungsraum vorbereiten?
- Haben Sie noch Fragen zur Organisation oder zu den **Rollen im Team** (wer macht was)?

Vielen Dank und freundliche Grüße

Julia Meyer

Praxismanagerin

Write an appropriate response: *vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich möchte gern ... / meine Behandlungszeiten sind ... / ich habe noch eine Frage zu ...*
