

# Patientenservice *Teamwork in der Praxis*

***Ihr Zahnarzt, seine Assistentinnen und der Zahntechniker bilden ein eingespieltes Team: Echte Mundhygiene-Profis, die sehr viel Wissen und Erfahrung einsetzen, um Ihre Zähne optimal zu versorgen.***

Die freundliche und kompetente Betreuung in Ihrer Praxis beginnt schon an der Rezeption. Die Zahnmedizinische Verwaltungsassistentin, die Sie hier empfängt (oder Ihren Anruf entgegennimmt), hat eine mehrjährige Ausbildung absolviert. Sie kennt sämtliche Arbeitsprozesse und alle dazugehörigen Regeln, um die Praxisabläufe bis ins Detail zu planen. So muss sie unter anderem einschätzen können, wie lange die Behandlung eines Patienten dauern wird und welche vorbereitenden Maßnahmen nötig sind.

Wie gut die Zahnarztpraxen in Deutschland organisiert sind, beweist die grundsätzlich kurze Wartezeit: Sie beträgt durchschnittlich nur 13 Minuten.

## ***Perfekte Vorbereitung, penible Hygiene***

Während Sie noch im Wartezimmer in einer Zeitung blättern, trifft die Behandlungsassistentin schon alle nötigen Vorbereitungen am Zahnarztstuhl. Wenn Sie dann ins Behandlungszimmer gebeten werden, liegt das Untersuchungsbesteck bereit, alle Instrumente sind vorbereitet und steril. Sämtliche Geräte, mit denen Sie als Patient in Berührung kommen, sind entweder neu oder gemäß strenger Vorga-

ben gereinigt. Für diese Aufgabe ist in jeder Praxis eine speziell ausgebildete Kraft zuständig, die den Hygieneprozess überwacht und auch protokolliert.

## ***Kompetente Assistentinnen***

Die staatlich anerkannte Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten dauert drei Jahre und erfolgt sowohl in der Berufsschule als auch in einer Zahnarztpraxis. Die Auszubildenden erwerben medizinische Grundkenntnisse, kennen die Anatomie im Kieferbereich und alle wesentlichen Erkrankungen in der Mundhöhle. Darüber hinaus lernen sie, worauf bei der Patientenbetreuung zu achten ist und wie die nötigen Hilfsmittel bei der Behandlung hergestellt werden. Falls Sie einmal Zahnersatz benötigen, erstellt der Zahnarzt

in Absprache mit dem Zahntechniker einen Heil- und Kostenplan. Nach der Genehmigung durch die Krankenkasse vereinbart die Verwaltungsassistentin mit Ihnen den ersten Behandlungstermin und informiert auch das zahntechnische Labor. Ist dann zum Beispiel für eine Krone der Abdruck angefertigt, kann der Techniker den Zahnersatz nach genauer Vorgabe herstellen.

## ***Der Zahnarzt als Manager***

Auch wenn er natürlich immer noch bohrt, Brücken eingliedert und Implantate setzt: Heute ist der Zahnarzt weniger Reparatteur als vielmehr Manager der oralen Gesundheit. Im Vordergrund seiner Tätigkeit stehen inzwischen die Vorsorge und der Zahnerhalt. Das gilt auch, wenn eine Behandlung nötig ist – durch moderne Füllungsmaterialien, verbesserte Verfahren der Wurzelbehandlung und zeitgemäßen Zahnersatz können die natürlichen Zähne immer länger im Mund verbleiben.

Um mit der technischen Entwicklung Schritt zu halten und seine Patienten nach anerkannten Qualitätsstandards zu behandeln, muss sich Ihr Zahnarzt ständig weiterbilden. Studien belegen eindrucksvoll, dass die Zahnärzte in Deutschland dies auch tatsächlich tun – auf hohem Niveau.

