

Zahnmedizin 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten



- Kommunikation am Behandlungsstuhl und an der Rezeption (Ablauf und Prioritäten)
- Signale, Checklisten und schnelles Feedback zur Synchronisierung des Teams
- Nachrichten an Patienten zwischen dem Behandler und der Assistenz verwalten

Die Anmeldung	Sofort
Die Rezeption	Anrufen (anrufen)
Der Termin	Weiterleiten (weiterleiten)
Die Warteliste	Abklären (abklären)
Der Patient	Nachfragen (nachfragen)
Die Überweisung	Kurzfassen (kurzfassen)
Die Priorität	Bestätigen (bestätigen)
Die Dringlichkeit	Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)
Die Rückmeldung	

1. Übungen

1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| a. Die Dringlichkeit | 1. ohne Verzögerung |
| b. Sofort | 2. telefonieren |
| c. anrufen | 3. an jemanden schicken |
| d. weiterleiten | 4. Die Priorität |

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



2. Kurzinformation: Abläufe an Rezeption und Behandlungsstuhl (QR: Audio)



Fülle die Lücken aus: sofort, Termin, Rezeption, Warteliste, Überweisung, Rückmeldung, nachfragen, Priorität, weitergeleitet

Interne Kurzinformation für das Praxisteam: An der (1) _____ kurz Patientendaten prüfen, den (2) _____ bestätigen und bei Bedarf die (3) _____ ablegen. Ist die Praxis voll, kommt der Patient auf die (4) _____. Bei akuten Schmerzen hat die Behandlung höhere (5) _____ als Routinekontrollen. In diesem Fall den Zahnarzt (6) _____ informieren.

Für die Zusammenarbeit am Behandlungsstuhl: Der Zahnarzt gibt kurze Signale. Die Assistenz gibt eine kurze (7) _____ : Was ist erledigt, was fehlt noch? Nachrichten von Patienten werden an die richtige Person (8) _____. Wenn etwas unklar ist, kurz (9) _____ und abklären. Alle halten den Ablauf im Blick und bleiben auf dem Laufenden.

1. Welche Schritte nennt der Text für die Arbeit an der Rezeption?

2. Wie soll die Assistenz kommunizieren, damit die Arbeit am Behandlungsstuhl gut läuft?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- Die Assistenz soll zuerst herausfinden, ob der Patient Schmerzen hat und wie dringend die Situation ist.
- Der Patient bekommt auf jeden Fall noch heute einen Termin.
- Die Sprecherin bittet darum, den Termin später telefonisch zu bestätigen und eine kurze Rückmeldung zu geben.

Wahr Falsch

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen?
a. angerufen b. anruft c. anrufen d. rufst an
2. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab.
a. klären b. abklärt c. klärst d. klärt
3. Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter?
a. leitest b. leiten c. leitet d. geleitet

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Dringender Termin an Rezeption

- Zahnärztin Dr. Keller:** *Frau Yilmaz, kurz bitte: Herr Neumann sitzt bei mir, starke Schmerzen – das hat Priorität, klären Sie das bitte sofort an der Rezeption.*
- Assistenz Frau Yilmaz:** *Alles klar. Ich frage kurz an der Anmeldung nach, ob er eine Überweisung hat, und bestätige ihm den Termin gleich.*
- Zahnärztin Dr. Keller:** *Gut. Wenn es heute nicht klappt: auf die Warteliste setzen und mich auf dem Laufenden halten.*
- Assistenz Frau Yilmaz:** *Mache ich. Ich rufe Herrn Neumann an, falls sich etwas ändert, und leite Ihnen die Rückmeldung sofort weiter.*

1. Warum ist der Termin dringend und was soll Frau Yilmaz sofort tun?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)



Können Sie bitte kurz ... abklären und mir Rückmeldung geben? / Das ist dringend / nicht so dringend, bitte zuerst ... / Bitte halten Sie mich auf dem Laufenden und leiten Sie es weiter.

1. Sie arbeiten am Behandlungsstuhl und die Rezeption meldet einen Anruf: Was sagen Sie Ihrer Assistenz, damit sie Priorität und Dringlichkeit richtig einschätzt?
-
2. Ein Patient kommt zur Anmeldung mit einer Überweisung, aber ohne Termin: Was klären Sie kurz ab und wie geben Sie Ihrer Assistenz eine schnelle Rückmeldung?
-

7. Schreiben: (QR: KI+)


