

Zahnmedizin 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten

<https://app.colanguage.com/de/deutsch/lehrplan/dentistry/15>



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. Kommunikation am Empfang in der Zahnarztpraxis (Audio in der App verfügbar)



Wörter zu verwenden: Priorität, Befund, Anweisung, vereinbaren, Dringlichkeit, Checkliste, Termin, Anmeldung, Nachricht

Herr Dr. Keller ist Zahnarzt in einer Praxis in Berlin. Seine Assistentin heißt Frau Brandt. Sie arbeitet am Empfang und am Behandlungsstuhl.

Am Morgen kommt ein neuer Patient zur _____. Der Patient sagt: „Guten Morgen, ich habe heute um 9 Uhr einen _____ bei Herrn Dr. Keller.“ Frau Brandt prüft den Computer und antwortet: „Ja, der Termin ist da. Bitte nehmen Sie kurz im Wartezimmer Platz.“ Sie gibt dem Zahnarzt eine kurze _____: „Neuer Patient ist da, keine Schmerzen, Routinekontrolle.“

Nach der ersten Behandlung spricht Herr Dr. Keller leise mit der Assistentin am Stuhl. Er sagt: „Bitte machen Sie eine kurze _____: Röntgenbild speichern, nächste Kontrolle in sechs Monaten _____ und _____ in die Karte schreiben.“ Frau Brandt wiederholt die _____, damit es keine Missverständnisse gibt.

Später ruft ein anderer Patient an. Er hat starke Schmerzen. Frau Brandt hört gut zu und fragt nach der _____. Dann sagt sie dem Zahnarzt schnell Bescheid. Zusammen entscheiden sie: „Dieser Patient hat _____, er kommt heute noch sofort dran.“ Danach ruft Frau Brandt eine andere Patientin an und muss den Termin verschieben. Sie erklärt ruhig die Situation und fasst sich kurz. Am Ende gibt sie Herrn Dr. Keller eine klare Rückmeldung über alle Nachrichten und Termine.

1. Warum hat der zweite Patient Priorität in der Praxis?

2. Welche Aufgaben bekommt Frau Brandt nach der ersten Behandlung? Nennen Sie zwei.

2. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Am Empfang _____ ich der Patientin die Anmeldung und erkläre kurz den Ablaufplan.

a. *gebt*

b. *gibt*

c. *gebe*

d. *geben*

2. Im Behandlungsraum _____ die Zahnärztin mich, den Befundbericht in die Patientenakte zu legen.

a. *bittest*

b. *bitten*

c. *bete*

d. *bittet*

3. Nach dem Beratungsgespräch _____ ich der Zahnärztin kurz die Rückmeldung der Patientin mit.

- a. mitteile b. übermittele c. teile d. gebe

4. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Terminvereinbarungen neu und ändern die Priorität im Ablaufplan.

- a. organisierst b. organisiere c. organisieren d. organisiert

1. gebe 2. bittet 3. gebe 4. organisieren

3. Beende die Dialoge

a. Akuter Schmerz – Termin priorisieren

ZFA am Empfang: Guten Tag, Praxis Dr. Keller, am Empfang, was kann ich für Sie tun?

Patient: 1. _____

ZFA am Empfang: Ich sehe in Ihrer Akte nach und priorisiere das, Sie bekommen heute noch einen Termin in unserer Schmerzsprechstunde.

Patient: 2. _____

b. Nach der Behandlung – Nachricht weiterleiten

Zahnärztin: Frau Braun, bitte dokumentieren Sie in der Akte von Herrn Weber die Füllung und leiten Sie ihm die Anleitung zur Schmerzmedikation weiter.

ZFA am Empfang: 3. _____

Zahnärztin: Danke, und geben Sie mir bitte kurz eine Rückmeldung, ob der Termin zur Kontrolle nächste Woche bestätigt ist.

ZFA am Empfang: 4. _____

1. Guten Tag, ich bin Patient Müller, ich habe seit heute Nacht starke Zahnschmerzen und brauche dringend einen Termin. 2. Danke, bitte bestätigen Sie mir den Termin gleich, ich komme dann direkt in die Praxis. 3. Alles klar, ich schreibe es in die Akte und rufe den Patienten an, um die Anleitung zu erklären. 4. Ja, der Termin ist vereinbart und vom Patienten schon per E-Mail bestätigt.

4. Beantworte die Fragen unter Verwendung des Vokabulars aus diesem Kapitel.

1. Sie sind an der Rezeption. Ein Patient kommt ohne Termin und hat starke Schmerzen. Wie erklären Sie kurz die Situation und warum dieser Patient Priorität hat?

2. Während der Behandlung brauchen Sie ein anderes Instrument. Wie bitten Sie Ihre Assistenz kurz und klar, das Instrument zu bringen?

3. Ihre Assistenz soll einen Patienten anrufen, um den Termin zu verschieben. Wie geben Sie eine kurze, deutliche Anweisung, was sie dem Patienten sagen soll?

4. Sie sind in Behandlung und benötigen eine schnelle Rückmeldung von der Rezeption zur Warteliste. Wie fragen Sie nach und bitten darum, Sie auf dem Laufenden zu halten?

5. Schreiben Sie 4 oder 5 Sätze und erklären Sie, wie Sie als Zahnarzt oder Zahnärztin mit Ihrer Assistenz am Empfang und am Behandlungsstuhl kommunizieren.

Am Empfang informiere ich meine Assistenz über ... / Für dringende Fälle mache ich Folgendes: ... / Ich gebe meiner Assistenz die Anweisung, ... / Am Ende des Tages bekomme ich eine Rückmeldung über ...
