

Dentisterie 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten

Communication efficace avec l'assistant

<https://app.colanguage.com/fr/allemand/plan-de-cours/dentistry/15>



Die Anmeldung	(L'accueil / l'inscription)	Sofort	(Immédiatement)
Die Rezeption	(La réception)	Anrufen (anrufen)	(Appeler (téléphoner))
Der Patient	(Le patient)	Weiterleiten (weiterleiten)	(Transférer (faire suivre))
Der Termin	(Le rendez-vous)	Abklären (abklären)	(Clarifier (vérifier))
Die Warteliste	(La liste d'attente)	Nachfragen (nachfragen)	(Demander (se renseigner))
Die Überweisung	(L'orientation / la lettre de recommandation)	Kurzfassen (kurzfassen)	(Raccourcir (résumer))
Die Priorität	(La priorité)	Bestätigen (bestätigen)	(Confirmer (valider))
Die Dringlichkeit	(L'urgence)	Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)	(Tenir informé (maintenir au courant))
Die Rückmeldung	(Le retour d'information)		

1.Exercices

1. Communication à l'accueil dans le cabinet dentaire (Audio disponible dans l'application)



Mots à utiliser: Termin, Anmeldung, Anweisung, Dringlichkeit, Befund, Nachricht, Checkliste, vereinbaren, Priorität

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.

M. Dr Keller est dentiste dans un cabinet à Berlin. Son assistante s'appelle Mme Brandt. Elle travaille à l'accueil et au fauteuil.

Le matin, un nouveau patient arrive pour s'inscrire. Le patient dit : « Bonjour, j'ai aujourd'hui à 9 heures un rendez-vous avec M. Dr Keller. » Mme Brandt vérifie l'ordinateur et répond : « Oui, le rendez-vous est bien enregistré. Veuillez patienter un instant dans la salle d'attente. » Elle transmet au dentiste un bref message : « Nouveau patient présent, pas de douleur, contrôle de routine. »

Après le premier soin, M. Dr Keller parle à voix basse avec l'assistante au fauteuil. Il dit : « S'il vous plaît, faites une courte checklist : enregistrer la radiographie, prévoir le prochain contrôle dans six mois et noter le constat dans la fiche. » Mme Brandt répète la consigne afin d'éviter tout malentendu.

Plus tard, un autre patient appelle. Il a de fortes douleurs. Mme Brandt écoute attentivement et demande si c'est urgent. Ensuite, elle prévient rapidement le dentiste. Ensemble, ils décident : « Ce patient est prioritaire, il sera reçu encore aujourd'hui immédiatement. » Après cela, Mme Brandt appelle une autre patiente pour reporter son rendez-

vous. Elle explique calmement la situation et fait bref. À la fin, elle donne à M. Dr Keller un compte rendu clair de tous les messages et rendez-vous.

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

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

2. Choisissez la bonne solution

1. Am Empfang _____ ich
der Patientin die Anmeldung und erkläre kurz den
Ablaufplan. *(À l'accueil _____ je la patiente et explique
brièvement le déroulement.)*
a. geben b. gibt c. gebt d. gebe
2. Im Behandlungsraum
_____ die Zahnärztin
mich, den Befundbericht in die Patientenakte zu legen. *(Dans la salle de soins _____ la dentiste me
demande de mettre le rapport d'observation
dans le dossier patient.)*
a. bitten b. bittet c. bittest d. bete
3. Nach dem Beratungsgespräch
_____ ich der Zahnärztin
kurz die Rückmeldung der Patientin mit. *(Après l'entretien de conseil _____ je transmets
rapidement à la dentiste le retour de la
patiente.)*
a. mitteile b. teile c. übermittele d. gebe
4. Wenn ein Notfall kommt,
_____ wir die
Terminvereinbarungen neu und ändern die Priorität im
Ablaufplan. *(Si une urgence survient, _____ nous
réorganisons les rendez-vous et changeons la
priorité dans le plan d'organisation.)*
a. organisiere b. organisiert c. organisieren d. organisierst

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

3. Complétez les dialogues

a. Akuter Schmerz – Termin priorisieren

- ZFA am Empfang:** *Guten Tag, Praxis Dr. Keller, am
Empfang, was kann ich für Sie tun?* *(Bonjour, cabinet du Dr Keller, accueil, que puis
je pour vous ?)*
- Patient:** 1. _____ *(Bonjour, je suis M. Müller, j'ai de très fortes
douleurs dentaires depuis cette nuit et j'ai besoin
d'un rendez vous en urgence.)*
- ZFA am Empfang:** *Ich sehe in Ihrer Akte nach und
priorisiere das, Sie bekommen heute
noch einen Termin in unserer
Schmerzsprechstunde.* *(Je consulte votre dossier et je priorise le cas :
vous aurez un rendez vous aujourd'hui dans
notre consultation douleur.)*

Patient: 2. _____ (Merci, confirmez moi le rendez vous tout de suite, je viens directement au cabinet.)

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. (Madame Braun, veuillez noter dans le dossier de Monsieur Weber l'obturation et lui transmettre les consignes concernant le traitement antidouleur.)

ZFA am Empfang: 3. _____ (Très bien, je l'inscris dans le dossier et j'appelle le patient pour lui expliquer les consignes.)

Zahnärztin: Danke, und geben Sie mir bitte kurz eine Rückmeldung, ob der Termin zur Kontrolle nächste Woche bestätigt ist. (Merci, et donnez moi s'il vous plaît un bref retour pour savoir si le rendez vous de contrôle la semaine prochaine est confirmé.)

ZFA am Empfang: 4. _____ (Oui, le rendez vous est pris et le patient l'a déjà confirmé par e mail.)

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. Répondez aux questions en utilisant le vocabulaire de ce chapitre.

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. Écrivez 4 ou 5 phrases et expliquez comment vous, en tant que dentiste ou dentiste femme, communiquez avec votre assistante à l'accueil et au fauteuil.

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 ...
