

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

1. Exercices

1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

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

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



2. Information brève : Procédures à la réception et au fauteuil de soin

(QR: Audio)



Remplissez les lacunes: sofort, Termin, weitergeleitet, Warteliste, Rezeption, nachfragen, Überweisung, Priorität, Rückmeldung

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.

Information interne brève pour l'équipe du cabinet : À la réception, vérifier rapidement les données du patient, confirmer le rendez-vous et, si nécessaire, déposer l'ordonnance. Si le cabinet est complet, le patient est placé sur la liste d'attente. En cas de douleurs aiguës, le traitement a une priorité supérieure aux contrôles de routine. Dans ce cas, prévenir immédiatement le chirurgien dentiste.

Pour la collaboration au fauteuil de soin : Le dentiste donne de courtes consignes (par ex. « aspiration », « radiographie », « matériel »). L'assistante donne un bref retour : Qu'est-ce qui est fait, qu'est-ce qui manque encore ? Les messages des patients (téléphone, e-mail) sont transmis à la bonne personne. Si quelque chose n'est pas clair, demander rapidement et clarifier. Tous gardent le déroulement à l'œil et restent informés.

(1) Rezeption, (2) Termin, (3) Überweisung, (4) Warteliste, (5) Priorität, (6) sofort, (7) Rückmeldung, (8) weitergeleitet, (9) nachfragen

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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

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

Vrai Faux

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



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen? *(Peux-tu appeler le patient s'il te plaît et confirmer le rendez-vous ?)*
a. anruft b. angerufen c. rufst an d. anrufen
2. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Si une urgence survient, nous évaluons immédiatement la gravité.)*
a. abklärt b. klärt c. klärtst d. klären
3. Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(Peux-tu transmettre le message de la réception au praticien ?)*
a. leiten b. geleitet c. leitet d. leitest

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Jeu de rôle - dialogues (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.*

(Mme Yilmaz, un instant s'il vous plaît : M. Neumann est assis avec moi, il a de fortes douleurs — c'est prioritaire; pouvez-vous régler cela tout de suite à la réception ?)

Assistenz Frau Yilmaz: *Alles klar. Ich frage kurz an der Anmeldung nach, ob er eine Überweisung hat, und bestätige ihm den Termin gleich.*

(Très bien. Je vais demander rapidement à l'accueil s'il a une Überweisung, et je lui confirme le rendez-vous immédiatement.)

Zahnärztin Dr. Keller: *Gut. Wenn es heute nicht klappt: auf die Warteliste setzen und mich auf dem Laufenden halten.*

(Bien. Si ce n'est pas possible aujourd'hui : mettez-le sur la liste d'attente et tenez-moi au courant.)

Assistenz Frau Yilmaz: *Mache ich. Ich rufe Herrn Neumann an, falls sich etwas ändert, und leite Ihnen die Rückmeldung sofort weiter.*

(Je m'en occupe. J'appelle M. Neumann si quelque chose change, et je vous transmets tout de suite le retour d'information.)

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



6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)



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. Écriture: (QR: IA+)


