

Dentistry 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten

Effective communication with the assistant

<https://app.colanguage.com/german/syllabus/dentistry/15>



| | | | |
|------------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Die Patientenakte | (The patient file) | Der Termin | (The appointment) |
| Die Einverständniserklärung | (The consent form) | Vertraulich | (Confidential) |
| Die Checkliste | (The checklist) | Vereinbaren (infinitiv) | (To arrange / schedule) |
| Die Nachricht | (The message) | Absagen (infinitiv) | (To cancel) |
| Die Rückmeldung | (The reply / feedback) | Verschieben (infinitiv) | (To reschedule / postpone) |
| Die Dringlichkeit | (The urgency) | Priorisieren (infinitiv) | (To prioritize) |
| Die Anmeldung | (The registration) | Weiterleiten (infinitiv) | (To forward) |
| Der Empfang | (The reception desk) | Synchronisieren (infinitiv) | (To synchronise) |

1.Exercises

1. Reception communication in a dental practice (Audio available in app)



Words to use: Checkliste, vereinbaren, Anweisung, Befund, Priorität, Anmeldung, Dringlichkeit, Nachricht, Termin

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.

Dr. Keller is a dentist at a practice in Berlin. His assistant is Ms. Brandt. She works at the reception desk and at the treatment chair.

In the morning a new patient comes to register. The patient says, "Good morning, I have an appointment with Dr. Keller today at 9:00." Ms. Brandt checks the computer and replies, "Yes, your appointment is listed. Please take a seat in the waiting room for a moment." She gives the dentist a brief message: "New patient is here, no pain, routine check-up."

After the initial treatment Dr. Keller speaks quietly with the assistant at the chair. He says, "Please make a short checklist: save the X-ray image, schedule the next check-up in six months, and record the findings in the chart." Ms. Brandt repeats the instruction to avoid any misunderstandings.

Later another patient calls. He is in severe pain. Ms. Brandt listens carefully and asks about the urgency. She then informs the dentist right away. Together they decide, "This patient has priority; he will be seen immediately today." Afterwards Ms. Brandt calls a different patient to reschedule an appointment. She calmly explains the situation and keeps it brief. At the end of the day she gives Dr. Keller a clear summary of all messages and appointments.

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

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

2. Choose the correct solution

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

- a. gibt b. geben c. gebe d. gebt

(At the reception ____ I give the patient the registration and briefly explain the schedule.)

2. Im Behandlungsraum

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

- a. bete b. bittet c. bittest d. bitten

3. Nach dem Beratungsgespräch

_____ ich der Zahnärztin kurz die Rückmeldung der Patientin mit.

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

4. Wenn ein Notfall kommt,

_____ wir die Terminvereinbarungen neu und ändern die Priorität im Ablaufplan.

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

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

3. Complete the dialogues

a. Akuter Schmerz – Termin priorisieren

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

Patient: 1. _____

(Good morning, Dr. Keller's practice, reception. How can I help you?)

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

Patient: 2. _____

(Good morning, I'm Mr. Müller. I've had severe tooth pain since last night and urgently need an appointment.)

(I'll check your file and prioritize it. We can fit you into our pain clinic today.)

b. Nach der Behandlung – Nachricht weiterleiten

| | | |
|------------------------|---|---|
| Zahnärztin: | <i>Frau Braun, bitte dokumentieren Sie in der Akte von Herrn Weber die Füllung und leiten Sie ihm die Anleitung zur Schmerzmedikation weiter.</i> | <i>(Ms. Braun, please note Mr. Weber's filling in his record and pass on the instructions for pain medication.)</i> |
| ZFA am Empfang: | 3. _____ | <i>(All right — I'll add it to the record and call the patient to explain the instructions.)</i> |
| Zahnärztin: | <i>Danke, und geben Sie mir bitte kurz eine Rückmeldung, ob der Termin zur Kontrolle nächste Woche bestätigt ist.</i> | <i>(Thanks. Please give me a brief update on whether the follow-up appointment next week has been confirmed.)</i> |
| ZFA am Empfang: | 4. _____ | <i>(Yes, the appointment is scheduled and the patient has already confirmed it by email.)</i> |

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. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.

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. Write 4 or 5 sentences explaining how you, as a dentist, communicate with your assistant at the reception desk and at the treatment chair.

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 ...
