

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

1. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

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

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



2. Brief information: Procedures at reception and at the treatment chair (QR: Audio)

Fill in the gaps: Rückmeldung, Termin, Priorität, sofort, Warteliste, nachfragen, weitergeleitet, Rezeption, Überweisung

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.

Internal brief for the practice team: At reception, quickly check the patient's details, confirm the appointment and, if necessary, file the referral. If the practice is full, place the patient on the waiting list. For acute pain, treatment takes precedence over routine check-ups. In that case, inform the dentist immediately.

For teamwork at the treatment chair: The dentist gives short signals (e.g. "suction", "X ray", "materials"). The assistant gives a brief update: What's done, what's still needed? Messages from patients (phone, e mail) are forwarded to the right person. If something is unclear, ask briefly and clarify. Everyone keeps an eye on the workflow and stays informed.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Assistenz soll zuerst herausfinden, ob der Patient Schmerzen hat und wie dringend die Situation ist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Der Patient bekommt auf jeden Fall noch heute einen Termin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Die Sprecherin bittet darum, den Termin später telefonisch zu bestätigen und eine kurze Rückmeldung zu geben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

- Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen? *(Could you please call the patient and confirm the appointment?)*
a. rufst an b. angerufen c. anrufen d. anruft
- Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(If an emergency occurs, we will assess the urgency immediately.)*
a. klärt b. abklärt c. klären d. klärst
- Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(Could you pass the message from reception on to the practitioner?)*
a. leitet b. leitest c. leiten d. geleitet

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Roleplay - 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.*
(Ms. Yilmaz, quick please: Mr. Neumann is with me and in severe pain — this is a priority; please sort it out at reception immediately.)

Assistenz Frau Yilmaz: *Alles klar. Ich frage kurz an der Anmeldung nach, ob er eine Überweisung hat, und bestätige ihm den Termin gleich.*
(Okay. I'll check at the front desk whether he has a referral and confirm the appointment for him right away.)

Zahnärztin Dr. Keller: *Gut. Wenn es heute nicht klappt: auf die Warteliste setzen und mich auf dem Laufenden halten.*
(Good. If it can't be done today, put him on the waiting list and keep me informed.)

Assistenz Frau Yilmaz: *Mache ich. Ich rufe Herrn Neumann an, falls sich etwas ändert, und leite Ihnen die Rückmeldung sofort weiter.*
(Will do. I'll call Mr. Neumann if anything changes, and I'll forward any reply to you immediately.)

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



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. Writing: (QR: AI+)


