

# Odontoiatria 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten

Comunicazione efficace con l'assistente

<https://app.colanguage.com/it/tedesco/programma/dentistry/15>



<b>Die Anmeldung</b>	(La segreteria)	<b>Sofort</b>	(Immediatamente)
<b>Die Rezeption</b>	(La reception)	<b>Abklären (abklären)</b>	(Chiarire (chiarire))
<b>Die Warteliste</b>	(La lista d'attesa)	<b>Anrufen (anrufen)</b>	(Chiamare (chiamare))
<b>Die Überweisung</b>	(Il rinvio / la richiesta di visita specialistica)	<b>Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)</b>	(Tenere aggiornato (tenere aggiornato))
<b>Der Patient</b>	(Il paziente)	<b>Bestätigen (bestätigen)</b>	(Confermare (confermare))
<b>Der Termin</b>	(L'appuntamento)	<b>Kurzfassen (kurzfassen)</b>	(Riassumere (riassumere))
<b>Die Priorität</b>	(La priorità)	<b>Nachfragen (nachfragen)</b>	(Richiedere informazioni (richiedere informazioni))
<b>Die Dringlichkeit</b>	(L'urgenza)	<b>Weiterleiten (weiterleiten)</b>	(Inoltrare (inoltrare))
<b>Rückmeldung</b>	(Il riscontro / la comunicazione di ritorno)		

## 1. Esercizi

### 1. Comunicazione alla reception nello studio dentistico (Audio disponibile nell'app)



**Parole da usare:** Befund, Anweisung, Priorität, Nachricht, vereinbaren, Termin, Dringlichkeit, Anmeldung, Checkliste

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.

*Il dott. Keller è dentista in uno studio a Berlino. La sua assistente si chiama signora Brandt. Lavora alla reception e alla poltrona del paziente.*

*La mattina arriva un nuovo paziente per la registrazione. Il paziente dice: "Buongiorno, oggi ho un appuntamento alle 9 con il dott. Keller." La signora Brandt controlla il computer e risponde: "Sì, l'appuntamento c'è. Per favore si accomodi brevemente nella sala d'attesa." Lei dà al dentista un breve messaggio: "C'è un nuovo paziente, non ha dolori, controllo di routine."*

*Dopo il primo trattamento il dott. Keller parla a bassa voce con l'assistente vicino alla poltrona. Dice: "Per favore faccia una breve checklist: salvare la radiografia, fissare il prossimo controllo tra sei mesi e annotare il referto nella scheda." La signora Brandt ripete l'istruzione, per evitare malintesi.*

*Più tardi chiama un altro paziente. Ha forti dolori. La signora Brandt ascolta attentamente e chiede informazioni sull'urgenza. Poi informa rapidamente il dentista. Insieme decidono: "Questo paziente ha priorità, verrà visitato subito oggi stesso." Dopo ciò la signora Brandt chiama un'altra paziente e deve spostare l'appuntamento. Spiega la*

*situazione con calma e si mantiene concisa. Alla fine dà al dott. Keller un chiaro riscontro su tutti i messaggi e gli appuntamenti.*

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

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

## 2. Scegli la soluzione corretta

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

a. *gebt*      b. *gebe*      c. *geben*

2. Im Behandlungsraum

\_\_\_\_\_ die Zahnärztin mich, den Befundbericht in die Patientenakte zu legen.

a. *bitten*      b. *bete*      c. *bittest*

3. Nach dem Beratungsgespräch

\_\_\_\_\_ ich der Zahnärztin kurz die Rückmeldung der Patientin mit.

a. *mitteile*      b. *gebe*      c. *teile*

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*

*(Alla reception \_\_\_\_\_ consegno alla paziente la registrazione e spiego brevemente il programma.)*

*(Nella sala di trattamento la dentista mi \_\_\_\_\_ di inserire il referto nella cartella del paziente.)*

d. *bittet*

*(Dopo il colloquio di consulenza, comunico brevemente alla dentista il feedback della paziente.)*

d. *übermittele*

*(Se arriva un'emergenza, \_\_\_\_\_ riorganizziamo gli appuntamenti e cambiamo la priorità nel programma.)*

## 3. Completa i dialoghi

### a. Akuter Schmerz – Termin priorisieren

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

*(Buongiorno, studio Dr. Keller, reception, come posso aiutarla?)*

**Patient:** *1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_*

*(Buongiorno, sono il paziente Müller, dalla scorsa notte ho forti dolori ai denti e ho bisogno urgentemente di un appuntamento.)*

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

*(Controllo la sua cartella e la metto tra le priorità: oggi stesso avrà un appuntamento nella nostra ambulatorio per il dolore.)*

**Patient:** 2. \_\_\_\_\_

(Grazie, per favore confermi subito l'appuntamento, verrò direttamente in studio.)

### 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.*

(Signora Braun, per favore documenti nella cartella del signor Weber l'otturazione e inoltri a lui le istruzioni per la terapia del dolore.)

**ZFA am Empfang:** 3. \_\_\_\_\_

(Va bene, lo scrivo nella cartella e chiamo il paziente per spiegargli le istruzioni.)

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

(Grazie, e mi dia per favore un breve riscontro se l'appuntamento di controllo della prossima settimana è confermato.)

**ZFA am Empfang:** 4. \_\_\_\_\_

(Sì, l'appuntamento è stato fissato e il paziente lo ha già confermato via 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. Rispondi alle domande usando il vocabolario di questo capitolo.

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. Scrivete 4 o 5 frasi e spiegate come comunichereste, come dentista o come dentista donna, con la vostra assistente alla reception e alla poltrona del paziente.**

*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 ...*

---

---

---