

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

1.Esercizi

1. Abbina gli elementi che hanno un significato correlato.

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

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



2. Informazione sintetica: procedure alla reception e alla poltrona di cura (QR: Audio)



Compila gli spazi vuoti: Priorität, nachfragen, Überweisung, weitergeleitet, sofort, Warteliste, Rückmeldung, Termin, Rezeption

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.

Informazione sintetica interna per il team dello studio: alla reception verificare brevemente i dati del paziente, confermare l'appuntamento e, se necessario, archiviare l'impegnativa. Se lo studio è pieno, il paziente viene inserito nella lista d'attesa. In caso di dolori acuti, il trattamento ha priorità rispetto ai controlli di routine. In questo caso informare immediatamente il dentista.

Per il lavoro alla poltrona: il dentista dà segnali brevi (es. "aspirare", "radiografia", "materiale"). L'assistente fornisce un breve riscontro: cosa è stato fatto e cosa manca ancora. I messaggi dei pazienti (telefono, e mail) vengono inoltrati alla persona competente. Se qualcosa non è chiaro, chiedere un chiarimento rapido. Tutti tengono sotto controllo il flusso di lavoro e restano aggiornati.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Scegli la soluzione corretta

- Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen? *(Puoi per favore chiamare il paziente e confermare l'appuntamento?)*
a. angerufen b. anruft c. anrufen d. rufst an
- Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Se arriva un'emergenza, chiariremo subito l'urgenza.)*
a. klärst b. abklärt c. klären d. klärt
- Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(Per favore inoltri il messaggio dalla reception al terapeuta.)*
a. leitet b. leiten c. leitest d. geleitet

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Role play - dialoghi (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.

(Sig.ra Yilmaz, un attimo per favore: il Sig. Neumann è qui da me, ha forti dolori – è prioritario, chiarisca subito la cosa alla reception.)

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

(Va bene. Chiedo subito alla segreteria se ha un'impegnativa e gli confermo subito l'appuntamento.)

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

(Bene. Se oggi non è possibile: mettetelo in lista d'attesa e tenetemi aggiornata.)

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

(Lo farò. Chiamo il Sig. Neumann se cambia qualcosa e le inoltro subito il riscontro.)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: (QR: IA+)


