

Tandheelkunde 15 Effectieve Communicatie met 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>(De aanmelding)</i>	Sofort	<i>(Onmiddellijk)</i>
Die Rezeption <i>(De receptie)</i>	Anrufen (anrufen)	<i>(Bellen (bellen))</i>
Der Termin <i>(De afspraak)</i>	Weiterleiten (weiterleiten)	<i>(Doorverbinden (doorverbinden))</i>
Die Warteliste <i>(De wachtlijst)</i>	Abklären (abklären)	<i>(Uitzoeken (uitzoeken))</i>
Der Patient <i>(De patiënt)</i>	Nachfragen (nachfragen)	<i>(Navragen (navragen))</i>
Die Überweisung <i>(De verwijzing)</i>	Kurzfassen (kurzfassen)	<i>(Kort samenvatten (kort samenvatten))</i>
Die Priorität <i>(De prioriteit)</i>	Bestätigen (bestätigen)	<i>(Bevestigen (bevestigen))</i>
Die Dringlichkeit <i>(De urgentie)</i>	Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)	<i>(Op de hoogte houden (op de hoogte houden))</i>
Die Rückmeldung <i>(De terugkoppeling)</i>		

1.Oefeningen

1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

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

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



2. Korte informatie: procedures bij receptie en behandelstoel (QR:

Audio)

Vul de lege plekken in: Überweisung, Warteliste, weitergeleitet, sofort, Priorität, Rezeption, Termin, Rückmeldung, nachfragen



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.

Interne korte informatie voor het praktijkteam: Bij de receptie kort de patiëntgegevens controleren, de afspraak bevestigen en indien nodig de verwijfsbrief erbij leggen. Is de praktijk vol, dan komt de patiënt op de wachtlijst. Bij acute pijn heeft de behandeling een hogere prioriteit dan routinematige controles. Informeer in dat geval direct de tandarts.

Voor de samenwerking bij de behandelstoel: De tandarts geeft korte signalen (bijv. „afzuigen“, „röntgen“, „materiaal“). De assistente geeft een korte terugkoppeling: wat is gedaan, wat ontbreekt nog? Berichten van patiënten (telefoon, e-mail) worden naar de juiste persoon doorgezet. Als iets onduidelijk is, even navragen en uitzoeken. Iedereen houdt het proces in de gaten en blijft op de hoogte.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Kies de juiste oplossing

1. Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen? *(Kun je alsjeblieft de patiënt bellen en de afspraak bevestigen?)*
a. angerufen b. rufst an c. anruft d. anrufen
2. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Als er een noodgeval is, bepalen we de urgentie meteen.)*
a. abklärt b. klärst c. klärt d. klären
3. Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(Wil je het bericht van de receptie aan de behandelaar doorgeven?)*
a. leitest b. leiten c. geleitet d. leitet

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Rollenspel - dialogen (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.*

(Mevrouw Yilmaz, kort: de heer Neumann zit bij mij, hevige pijn – dat heeft prioriteit. Regel dat alstublieft meteen bij de receptie.)

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

(Begrepen. Ik vraag even bij de balie na of hij een verwijsbrief heeft en bevestig de afspraak meteen aan hem.)

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

(Goed. Als het vandaag niet lukt: zet hem op de wachtlijst en houd mij op de hoogte.)

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

(Doe ik. Ik bel de heer Neumann als er iets verandert en geef u de terugkoppeling meteen door.)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: (QR: AI+)


