Stomatologia 15 Effektive Kommunikation mit dem Assistenten

Efektywna komunikacja z asystentem

https://app.colanguage.com/pl/niemiecki/program/dentistry/15

Die Anmeldung	*(Rejestracja)*	**Sofort**	*(Natychmiast)*
Die Rezeption	*(Recepcja)*	**Anrufen (anrufen)**	*(Dzwonić (dzwonić))*
Der Patient	*(Pacjent)*	**Weiterleiten (weiterleiten)**	*(Przekazywać (przekazać))*
Der Termin	*(Wizyta / termin)*	**Abklären (abklären)**	*(Wyjaśniać (wyjaśnić))*
Die Warteliste	*(Lista oczekujących)*	**Nachfragen (nachfragen)**	*(Dopytywać (dopytać))*
Die Überweisung	*(Skierowanie)*	**Kurzfassen (kurzfassen)**	*(Zwięźle podać (podsumować))*
Die Priorität	*(Priorytet)*	**Bestätigen (bestätigen)**	*(Potwierdzać (potwierdzić))*
Die Dringlichkeit	*(Pilność)*	**Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)**	*(Informować na bieżąco (informować na bieżąco))*
Die Rückmeldung	*(Odpowiedź / informacja zwrotna)*		

1.Ćwiczenia

1. Komunikacja przy recepcji w gabinecie dentystycznym (Audio dostępne w aplikacji)

Słowa do użycia: Checkliste, Anweisung, vereinbaren, Nachricht, Priorität, Befund, Anmeldung, Termin, Dringlichkeit

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.

Pan dr Keller jest stomatologiem w gabinecie w Berlinie. Jego asystentka nazywa się pani Brandt. Pracuje przy recepcji i przy fotelu zabiegowym.

Rano przychodzi nowy pacjent do rejestracji. Pacjent mówi: „Dzień dobry, mam dziś o 9:00 wizytę u pana dr Kellera." Pani Brandt sprawdza komputer i odpowiada: „Tak, wizyta jest zapisana. Proszę chwilę usiąść w poczekalni." Przekazuje stomatologowi krótką wiadomość: „Nowy pacjent jest tutaj, nie odczuwa bólu, rutynowa kontrola."

Po pierwszym zabiegu pan dr Keller rozmawia cicho z asystentką przy fotelu. Mówi: „Proszę przygotować krótką listę kontrolną: zapisać zdjęcie rentgenowskie, umówić następną kontrolę za sześć miesięcy i wpisać wynik badania do karty." Pani Brandt powtarza polecenie, żeby nie było nieporozumień.

Później dzwoni inny pacjent. Ma silny ból. Pani Brandt uważnie słucha i pyta o pilność sprawy. Potem szybko informuje dentystę. Razem decydują: „Ten pacjent ma priorytet, zostanie przyjęty jeszcze dziś natychmiast." Następnie pani Brandt dzwoni do innej pacjentki i musi przesunąć jej wizytę. Spokojnie wyjaśnia sytuację i mówi krótko. Na koniec przekazuje panu dr Kellerowi klarowne informacje zwrotne o wszystkich wiadomościach i terminach.

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

   _____

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

   _____

2. Wybierz poprawne rozwiązanie

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

   (Na recepcji _____ pacjentce zgłaszam się i krótko wyjaśniam plan przebiegu.)

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

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

   (W gabinecie _____ dentystka prosi mnie, żebym umieściła raport o stanie zdrowia w dokumentacji pacjenta.)

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

3. Nach dem Beratungsgespräch _____ ich der Zahnärztin kurz die Rückmeldung der Patientin mit.

   (Po rozmowie konsultacyjnej _____ krótko dentystce opinię pacjentki.)

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

4. Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Terminvereinbarungen neu und ändern die Priorität im Ablaufplan.

   (Gdy pojawi się nagły przypadek, _____ umawianie terminów na nowo i zmieniamy priorytet w planie przebiegu.)

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

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

3. Uzupełnij dialogi

a. Akuter Schmerz – Termin priorisieren

ZFA am Empfang:	*Guten Tag, Praxis Dr. Keller, am Empfang, was kann ich für Sie tun?*	*(Dzień dobry, gabinet dr Kellera, recepcja, w czym mogę pomóc?)*
Patient:	*1.*_____ _____	*(Dzień dobry, jestem pacjent Müller, od dzisiejszej nocy mam silny ból zęba i pilnie potrzebuję wizyty.)*
ZFA am Empfang:	*Ich sehe in Ihrer Akte nach und priorisiere das, Sie bekommen heute noch einen Termin in unserer Schmerzsprechstunde.*	*(Sprawdzę w Pana karcie i nadaję temu priorytet — otrzyma Pan dziś termin w naszej poradni bólu.)*
Patient:	*2.*_____ _____	*(Dziękuję, proszę od razu potwierdzić termin, przyjdę od razu do gabinetu.)*

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.*	*(Pani Braun, proszę wpisać w kartę pana Webera, że wykonano wypełnienie, i przekazać mu instrukcję dotyczącą leków przeciwbólowych.)*
ZFA am Empfang:	*3.*_____	*(Dobrze, wpiszę to do karty i zadzwonię do pacjenta, żeby wyjaśnić instrukcję.)*
Zahnärztin:	*Danke, und geben Sie mir bitte kurz eine Rückmeldung, ob der Termin zur Kontrolle nächste Woche bestätigt ist.*	*(Dziękuję, proszę też dać mi krótką informację zwrotną, czy termin kontrolny na przyszły tydzień jest potwierdzony.)*
ZFA am Empfang:	*4.*_____	*(Tak, termin jest umówiony, a pacjent potwierdził go już e mailem.)*

***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. Odpowiedz na pytania, używając słownictwa z tego rozdziału.

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. Napisz 4 lub 5 zdań i wyjaśnij, jak jako stomatolog/stomatolożka komunikujesz się ze swoją asystentką przy recepcji i przy fotelu zabiegowym.

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 ...

_____

_____

_____