

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

1. Ćwiczenia

1. Dopasuj elementy o powiązonym znaczeniu.

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

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



2. Krótka informacja: procedury przy recepcji i przy fotelu zabiegowym (Audio dostępne w aplikacji)

Wypełnij luki: Warteliste, Rezeption, nachfragen, Priorität, Termin, sofort, Rückmeldung, Überweisung, weitergeleitet

Interne Kurzinformation für das Praxisteam: An der _____ kurz Patientendaten prüfen, den _____ bestätigen und bei Bedarf die _____ ablegen. Ist die Praxis voll, kommt der Patient auf die _____. Bei akuten Schmerzen hat die Behandlung höhere _____ als Routinekontrollen. In diesem Fall den Zahnarzt _____ informieren.

Für die Zusammenarbeit am Behandlungsstuhl: Der Zahnarzt gibt kurze Signale. Die Assistenz gibt eine kurze _____ : Was ist erledigt, was fehlt noch? Nachrichten von Patienten werden an die richtige Person _____. Wenn etwas unklar ist, kurz _____ und abklären. Alle halten den Ablauf im Blick und bleiben auf dem Laufenden.

Wewnętrzna krótka informacja dla zespołu przychodni: Przy recepcji krótko sprawdzić dane pacjenta, potwierdzić termin i w razie potrzeby odłożyć skierowanie. Jeśli przychodnia jest pełna, pacjent trafia na listę oczekujących. Przy ostrym bólu leczenie ma wyższy priorytet niż rutynowe kontrole. W takim przypadku niezwłocznie poinformować dentystę.

Współpraca przy fotelu zabiegowym: Dentysta daje krótkie sygnały (np. „ssanie”, „rentgen”, „material”). Asysta udziela krótkiej informacji zwrotnej: co jest zrobione, czego jeszcze brakuje? Wiadomości od pacjentów (telefon, e mail) są przekazywane do właściwej osoby. Jeśli coś jest niejasne, krótko dopytać i wyjaśnić. Wszyscy mają przebieg zabiegu na uwadze i są na bieżąco.

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. Posłuchaj fragmentu audio i zaznacz, czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.

- Die Assistenz soll zuerst herausfinden, ob der Patient Schmerzen hat und wie dringend die Situation ist.
- Der Patient bekommt auf jeden Fall noch heute einen Termin.
- Die Sprecherin bittet darum, den Termin später telefonisch zu bestätigen und eine kurze Rückmeldung zu geben.

Prawda Falsz

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Kannst du bitte den Patienten _____ und den Termin bestätigen? *(Czy możesz proszę zadzwonić do pacjenta i potwierdzić termin?)*
a. angerufen b. rufst an c. anrufen d. anruft
- Wenn ein Notfall kommt, _____ wir die Dringlichkeit sofort ab. *(Jeśli nadejdzie nagły przypadek, natychmiast wyjaśnijmy jego pilność.)*
a. klärt b. abklärt c. klären d. klärst
- Bitte _____ du die Nachricht von der Rezeption an den Behandler weiter? *(Czy przekażesz wiadomość z recepcji do lekarza prowadzącego?)*
a. geleitet b. leitest c. leitet d. leiten

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Przeczytaj dialog i odpowiedz na pytania

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.*

(Pani Yilmaz, krótko proszę: pan Neumann siedzi u mnie, silny ból – to ma priorytet, proszę to wyjaśnić natychmiast na recepcji.)

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

(Dobrze. Zapytam szybko w rejestracji, czy ma skierowanie, i od razu potwierdzę mu termin.)

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

(Dobrze. Jeśli dziś się nie uda: wpiszcie go na listę oczekujących i informujcie mnie na bieżąco.)

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

(Zrobię to. Zadzwonię do pana Neumanna, jeśli coś się zmieni, i od razu przekażę Pani zwrotną informację.)

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



2. Welche zwei Verben im Dialog entsprechen den Bedeutungen von „anrufen“ und „weiterleiten“?
-

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

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. Pisanie korespondencji


