

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 (*Rejestracja*)

Die Rezeption (*Recepcja*)

Der Patient (*Pacjent*)

Der Termin (*Wizyta / termin*)

Die Warteliste (*Lista oczekujących*)

Die (*Skierowanie*)

Überweisung

Die Priorität (*Priorytet*)

Die (*Pilność*)

Dringlichkeit

Die (*Odpowiedź /*

Rückmeldung *informacja zwrotna*)

Sofort

Anrufen (anrufen)

Weiterleiten (weiterleiten)

Abklären (abklären)

Nachfragen (nachfragen)

Kurzfassen (kurzfassen)

Bestätigen (bestätigen)

Auf dem Laufenden halten (auf dem Laufenden halten)

(*Natychmiast*)

(*Dzwonić (dzwonić)*)

(*Przekazywać (przekazać)*)

(*Wyjaśnić (wyjaśnić)*)

(*Dopytywać (dopytać)*)

(*Zwięźle podać (podsumować)*)

(*Potwierdzać (potwierdzić)*)

(*Informować na bieżąco*

(*informować na bieżąco*)

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

(QR: Audio)

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

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.

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) 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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

Prawda Falsz

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

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



1-V 2-X 3-V

4. Wybierz poprawne rozwiązanie

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

1. anrufen 2. klären 3. leitest

5. Odgrywanie ról - dialogi (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.*

(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 zwrótną informację.)

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

6. Mówienie (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. Pisanie: (QR: AI+)


