

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Nachweis der Abbildungen	6
Inhaltsverzeichnis	7
Abkürzungsverzeichnis	12

Lernfeld Im Beruf und Gesundheitswesen orientieren

1. Die Berufsausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA)	15
1.1 Der Inhalt des Berufsausbildungsvertrages	16
1.2 Der rechtliche Rahmen des Berufsausbildungsvertrages	24
1.3 Das Berufsbildungsgesetz und die Ausbildungsordnung	26
1.4 Der Ausbildungsrahmenplan und die Ausbildungspläne der zahnärztlichen Praxis	28
1.5 Der Ausbildungsnachweis	30
1.6 Das Jugendarbeitsschutzgesetz	32
1.7 Verfahren zur Beilegung von Konflikten während der Ausbildung	37
1.8 Die Beendigung des Ausbildungsverhältnisses	41
1.9 Die Verlängerung der Ausbildungszeit	45
1.10 Die Zwischenprüfung	46
1.11 Die Abschlussprüfung	47
2. Berufsorganisationen	50
2.1 Zahnärztekammern und Kassenzahnärztliche Vereinigungen	50
2.2 Sonstige Organisationen	53
3. Das Gesundheitswesen	55
3.1 Der Begriff und die Aufgabenbereiche	56
3.2 Arbeitsfelder und Berufe des Gesundheitswesens	57
3.3 Die Stellung der Zahnarztpraxis im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang	59

4. Funktionsbereiche und räumliche Gestaltung der Zahnarztpraxis	64
5. Die Tätigkeit der Zahnmedizinischen Fachangestellten in der Praxis.....	68
6. Rechtsgrundlagen für die berufstätige ZFA.....	72
6.1 Der Arbeitsvertrag.....	72
6.2 Grundlagen der manuellen Entgeltabrechnung.....	109
6.3 Sozialversicherung und private Absicherung	124
6.4 Der Aufbau der Arbeits- und Sozialgerichtsbarkeit	161
7. Grundlagen der Kommunikation und der Mitarbeiterführung	166
7.1 Kommunikationsbeziehungen in der Zahnarztpraxis	166
7.2 Die Kommunikation bei der Patientenbetreuung	169
7.3 Das Kommunikationsmodell und Störungen der Kommunikation	171
7.4 Mitarbeiterführung und Führungsstile	177
Lernfeld Patienten empfangen und begleiten	
1. Patientengruppen	185
2. Grundlagen des Vertragsrechts.....	189
2.1 Vorvertragliche Aktivitäten und Überlegungen	189
2.2 Vertragsarten	190
3. Der Behandlungsvertrag als Rechtsgrundlage der Patienten-Praxis-Beziehung	196
3.1 Das Zustandekommen des Behandlungsvertrags.....	196
3.2 Haupt- und Nebenpflichten aus dem Behandlungsvertrag.....	202
3.3 Die rechtliche Stellung der Zahnmedizinischen Fachangestellten	210
3.4 Die Delegation von Leistungen in der Zahnarztpraxis	211

4. Ordnung mit System	217
4.1 Die Organisation des Arbeitsplatzes	217
4.2 Ordnungssysteme und Registraturformen.....	218
4.2 Karteisystem und Karteiformen	223
4.4 Die Patientenkartei	226
5. Elektronische Datenverarbeitung und Datenschutz in der Zahnarztpraxis	231
5.1 Geräte und Arbeitsbereiche	232
5.2 Datenschutz.....	237
6. Telekommunikationsdienste in der Zahnarztpraxis	241
7. Die Organisation der telefonischen Nachrichten- übermittlung in der Arztpraxis	250
7.1 Fernsprecheinrichtungen und das System der Telefonnutzung	250
7.2 Die Gesprächsführung.....	253
8. Praxismarketing als Gestaltung der Außenwirkung der Zahnarztpraxis	262

Lernfeld Praxisabläufe organisieren
--

1. Grundlagen der Praxisorganisation	275
1.1 Aufbau- und Ablauforganisation.....	275
1.2 Die Bürotechnik.....	278
2. Stellenbeschreibungen, Checklisten und Praxishandbuch als Mittel der Praxisorganisation	280
3. Zeitmanagement als Teil der persönlichen Arbeitsorganisation	287

4. Termin- und Zeitplanung	291
4.1 Die Patientenbestellplanung.....	291
4.2 Der Dienstplan und die Bereitschaftsdienste.....	296
4.3 Die Urlaubsplanung.....	300
5. Die Postbearbeitung	303
5.1 Der Arbeitsablauf beim Posteingang.....	303
5.2 Postausgang und Versendungsformen.....	307
6. Grundlagen konfliktfreier Arbeit des Praxis-Teams	314
6.1 Konfliktarten und der persönliche Konfliktstil.....	314
6.2 Die konstruktive Konfliktbehandlung.....	318
6.3 Die streitige Konfliktsituation	319
6.4 Konflikte mit Patienten.....	323
6.5 Konfliktvermeidung im Praxis-Team.....	325

Lernfeld

Waren beschaffen und verwalten

1. Grundlagen des Wareneinkaufs	333
1.1 Die Bezugsquellenermittlung.....	333
1.2 Die Anfrage.....	333
1.3 Das Angebot.....	335
1.4 Der Angebotsvergleich	340
1.5 Der Lieferantenkredit – Skontoberechnung und Zinsrechnung.....	346
1.6 Der Kaufvertrag	348
1.7 Mangelhafte Lieferung	351
1.8 Schuldnerverzug auf Grund einer fälligen Lieferung	359
1.9 Schuldnerverzug auf Grund einer fälligen Zahlung.....	363
1.10 Der Umgang mit Belegen	368
1.11 Grundsätze der Lagerhaltung.....	370

Lernfeld Rechtliche und finanzielle Aspekte prothetischer Behandlungen

1. Mahnverfahren	379
1.1 Überwachen der Forderungen	379
1.2 Das außergerichtliche Mahnverfahren	380
1.3 Das gerichtliche Mahnverfahren	383
1.4 Der Zivilprozess	399
1.5 Die Verjährung von Ansprüchen im Zivilrecht	402

Lernfeld Praxisprozesse mitgestalten

1. Grundlagen der Qualitätssicherung	409
2. Grundlagen der Arbeitsplatzgestaltung	414
3. Die Haftung gegenüber den Patienten	419
3.1 Die Haftung des Zahnarztes	419
3.2 Die Haftung der ZFA	424
4. Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung der ZFA	427
Stichwortverzeichnis	433