

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort .....</b>	5
<b>Nachweis der Abbildungen .....</b>	6
<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	7
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	12

<b>Lernfeld Im Beruf und Gesundheitswesen orientieren</b>
---

<b>1. Die Berufsausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) .....</b>	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
<b>2. Berufsorganisationen .....</b>	50
2.1 Zahnärtekammern und Kassenzahnärztliche Vereinigungen .....	50
2.2 Sonstige Organisationen .....	53
<b>3. Das Gesundheitswesen .....</b>	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

<b>4. Funktionsbereiche und räumliche Gestaltung der Zahnarztpraxis .....</b>	64
<b>5. Die Tätigkeit der Zahnmedizinischen Fachangestellten in der Praxis.....</b>	68
<b>6. Rechtsgrundlagen für die berufstätige ZFA.....</b>	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
<b>7. Grundlagen der Kommunikation und der Mitarbeiterführung .....</b>	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

<b>Lernfeld Patienten empfangen und begleiten</b>
---

<b>1. Patientengruppen .....</b>	185
<b>2. Grundlagen des Vertragsrechts.....</b>	189
2.1    Vorvertragliche Aktivitäten und Überlegungen .....	189
2.2    Vertragsarten .....	190
<b>3. Der Behandlungsvertrag als Rechtsgrundlage der Patienten-Praxis-Beziehung .....</b>	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

<b>4. Ordnung mit System .....</b>	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
<b>5. Elektronische Datenverarbeitung und Datenschutz in der Zahnarztpraxis .....</b>	231
5.1 Geräte und Arbeitsbereiche .....	232
5.2 Datenschutz.....	237
<b>6. Telekommunikationsdienste in der Zahnarztpraxis .....</b>	241
<b>7. Die Organisation der telefonischen Nachrichten- übermittlung in der Arztpraxis .....</b>	250
7.1 Fernsprecheinrichtungen und das System der Telefonnutzung .....	250
7.2 Die Gesprächsführung.....	253
<b>8. Praxismarketing als Gestaltung der Außenwirkung der Zahnarztpraxis .....</b>	262

<b>Lernfeld Praxisabläufe organisieren</b>
--

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

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

<b>Lernfeld Waren beschaffen und verwalten</b>
--

<b>1. Grundlagen des Wareneinkaufs .....</b>	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**

<b>1. Mahnverfahren .....</b>	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**

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