

1	Traumberuf oder „nur“ Job? Der Ausbildungsberuf „Medizinische Fachangestellte“ und andere Berufe im Gesundheitswesen	12
2	Alles geregelt Der Berufsausbildungsvertrag und das Berufsbildungsgesetz (BBiG)	17
3	Ausbildung in Schule und Praxis – Die duale Ausbildung zur Medizinischen Fachangestellten	23
4	Dienstleistungs- oder Wirtschaftsbetrieb? Die ärztliche Praxis im volkswirtschaftlichen Zusammenhang	27
5	Vielfache Aufgaben Unterstützung der Arbeit durch ärztliche Organisationen	33
6	Warum Jugendliche besonders geschützt werden Jugendarbeitsschutzgesetz	39
7	Reden ist Silber – Schweigen ist Gold Schweigepflicht der Medizinischen Fachangestellten	42
8	Miteinander ist besser als gegeneinander Konflikte am Arbeitsplatz	46
9	Sicherheit geht vor Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz	50
10	Was „Frau“ wissen sollte – Das Mutterschutz- und das Bundeserziehungsgeldgesetz	56
11	Mehr als 100 Jahre alt Die Entwicklung der sozialen Absicherung	60
11.1	Ein System, das vielen hilft Pflichtmitgliedschaft in der gesetzlichen Sozialversicherung	60
11.1.1	Gesund hilft krank Die gesetzliche Krankenversicherung	65
11.1.2	Jung für Alt Die Rentenversicherung	72
11.1.3	Schutz bei Arbeitsplatzverlust Die Arbeitslosenversicherung	78
11.1.4	Behütung im Alter Die Pflegeversicherung	82
11.1.5	Schutz bei der Ausübung der Tätigkeit Die Unfallversicherung	86
11.2	Alles in allem Beitragslasten für Arbeitnehmer und Arbeitgeber	89
11.3	Mini- oder Midi-Jobs Sonderfall: geringfügige Beschäftigungsverhältnisse	92
12	Vom Brutto zum Netto Grundlagen der Gehaltsabrechnung	96
13	Wer es nicht tut, verschenkt unter Umständen Geld Einkommensteuererklärung am Jahresende	104

1	Praxisaufbau und -einrichtung	
	Arbeitsbereiche einer Praxis	109
2	Ein erster Eindruck ist oft mitentscheidend	
	Der Empfang als „psychologisch-medizinische“	
	Drehscheibe	117
2.1	Man spürt schnell, ob es passt	
	Kontaktaufnahme und individuelle Ersteinschätzung	117
2.2	Die Privatsphäre der Patienten beginnt schon am Empfangstresen	
	Herausforderungen des Datenschutzes im Praxisalltag	119
2.3	Jede/r ist anders	
	Patiententypen/Persönliche Eigenschaften und Erwartungshaltungen	125
2.4	Den richtigen Ton erwischen	
	Gesprächsstrategien im Praxisalltag	132
2.5	Alles hat zwei Seiten/Sprache – Mimik – Gestik	
	Nachrichten senden und empfangen	135
2.6	Einer für alle – alle für einen	
	Die Arbeit im Praxisteam	141
3	Alles geregelt	
	Grundlagen der Rechtsordnung Was steht wo?	145
3.1	Nicht alles ist schriftlich festgelegt	
	Gewohnheitsrecht, Zivil- und Strafrecht	145
3.2	Wer darf was?	
	Willenserklärungen und Geschäftsfähigkeit	148
4	Viele Regelungen bestimmen den Praxisalltag	
	Rahmenbedingungen der ärztlichen Tätigkeit	155
4.1	Formelle Voraussetzungen für eine Behandlung	
	Versicherungsnachweise und Behandlungsunterlagen	155
4.2	Rechtsgrundlagen der Behandlung	
	Vertragliche Beziehung zwischen Arzt und Patient	159
4.2.1	Nur selten schriftlich	
	Der Behandlungsvertrag	160
4.2.2	Enge Verbindung bevorzugt	
	Das Hausarztmodell	166
4.2.3	Was muss man vor der Behandlung wissen?	
	Patientenaufnahme – Anamnese als wichtige „Erstbefragung“	167
4.2.4	„Vom Erkennen zum Behandeln“	
	Diagnostik im Rahmen der Patientenaufnahme	174
4.2.5	Nach den Regeln der ärztlichen Kunst	
	Ärztliche Sorgfalt und Haftung – ohne Garantie	177
4.3	Der Wille des Patienten entscheidet	
	Patientenverfügungen und deren Bedeutung für die Behandlung eines Patienten	185
4.4	Wenn die ärztliche Kunst nicht mehr helfen kann	
	Sterbegleitung und Sterbehilfe	187
5	Alles in Ordnung?	
	Die Verwaltung von Patientendaten	190
5.1	Herkömmliche oder zeitgemäße Dokumentation?	
	Karteien und/oder Dateien	190

5.2	Alles andere als nebensächlich Aufbewahrungsfristen für Patientenunterlagen	194
6	Niemand will auf Geld verzichten Mahnverfahren	198

Lernfeld 3 Praxishygiene und Schutz vor Infektionskrankheiten organisieren 205

1	Vorbildlich in jeder Hinsicht Das Hygienekonzept in der Arztpraxis	206
2	Was ist zu tun, wenn ...? Infektionsschutzgesetz und Meldepflichten – die Rolle des Arztes und der Ämter	211
3	Erst prüfen und dann entscheiden Kriterien für die Beschaffung von Arbeitsmitteln und Verbrauchsmaterialien des Praxisbetriebes	215
4	Einfach wegwerfen geht nicht! Risikolose und umweltgerechte Entsorgung medizinischer Abfälle	220
5	Für eine Praxis unverzichtbar Sicherheit bei medizinischen Geräten durch Wartungsverträge	226

Lernfeld 6 Ware beschaffen und verwalten 231

1	Was? Wann? Wo? Bestellwesen in der Arztpraxis	232
2	Schritt für Schritt kommt man sich näher Die Anfrage und das Angebot	237
3	Beim Einkauf muss man rechnen Lernfeldbezogene Prozent- und Zinsrechnung	246
4	„Wenn zwei zueinander finden ...“ Abschluss, Inhalte, Arten und Pflichten von Kaufverträgen	249
5	Viele wissen nicht, wohin damit – Der Umgang mit Belegen aus dem Beschaffungsbereich	259
6	„Das kann schon mal passieren ...“ Die mangelhafte Lieferung	263
7	Die bestellte Ware kommt nicht ... Der Lieferungsverzug	267
8	Nicht vergessen – sonst droht Ärger Zahlungsmöglichkeiten/Ausgleich von Verbindlichkeiten	269
8.1	Klassische Methoden, die man kennen sollte Herkömmliche Zahlungsarten	270
8.2	Geldtransfer „to go“ Zahlung mit Karte oder Smartphone	272
9	Nicht verstecken, sondern übersichtlich lagern ... Lagerhaltung in der Arztpraxis	276
10	Sicherheit geht vor Medizinproduktbuch und Bestandsverzeichnis	282

Lernfeld 7 Praxisabläufe im Team organisieren 287

1	Wissen, was man will Praxisziele, Praxisleitbild, Praxischeck	288
2	Qualität ist nicht alles, aber ohne Qualität ist alles nichts Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Arztpraxis	293
3	Organisation ist kein Selbstzweck Aufbau- und Ablauforganisation	302
3.1	Wer macht was? Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche	302
3.2	Gemeinsam geht es besser Mitarbeiterführung und Ablaufplanung	306
3.3	Kampf den Zeitfressern	309
	Zeitplanungen im Praxisteam	309
3.3.1	Zeit ist Geld	310
	Einsatzplanung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	310
3.3.2	Damit es läuft	316
	Planung von Behandlungsterminen	316
4	Keine unnötigen Verrenkungen Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung	327
5	Was man schwarz auf weiß besitzt ... Schriftliche Kommunikation	330
5.1	Ab geht die Post Versendungsformen von Nachrichten und Informationen	330
5.2	Vieles geht heute elektronisch Schnelle Info per E-Mail oder Messenger	336
5.3	Damit nichts verloren geht Aufbewahrungsfristen/Schriftgutablage	338
6	Wettbewerb im Arztbereich Praxismarketing – besondere Anforderungen an das Praxisteam	344
7	Individuelle Gesundheitsleistungen – Schlagwort oder bittere Notwendigkeit? IGeL – Verkaufen in der Praxis	352

Lernfeld 12 Berufliche Perspektiven entwickeln 356

1	„Es geht weiter ...“ Bewerbung als Medizinische Fachangestellte	357
2	Alles unter Dach und Fach Abschluss und Inhalte von Arbeitsverträgen	365
3	Nicht alles gilt für alle Tarifverträge	369
4	Nicht einfach „rausfliegen“ Beendigung von Arbeitsverträgen und Kündigungsschutz	372
5	Achtung vor geheimen Zensuren Arbeitszeugnisse	378

6	Auf den Prüfstand stellen?	
	Bankdienste vergleichen	381
6.1	Es lohnt sich	
	Vergleich der Bankkonditionen	381
6.2	Drum prüfe, wer sich bindet	386
	Augen auf bei der Aufnahme von Krediten	386
7	Geld auf die „hohe Kante“ legen	
	Geldanlage und Vermögensbildung	391
8	Wer rastet, der rostet	
	Fort- und Weiterbildung	398
9	Er kann einem das Leben ganz schön schwer machen	
	Stress am Arbeitsplatz	403
10	Sicherheit tut gut	
	Private Absicherung	407
	Sachwortverzeichnis	414
	Bildquellenverzeichnis	420