

<b>1.</b>	<b>Wo befinde ich mich?</b>	
	<b>Die zahnärztlichen Praxen als Teil des Gesundheitswesens . . . . .</b>	<b>16</b>
1.1	<b>Aufbau und Aufgaben des Gesundheitswesens . . . . .</b>	<b>17</b>
1.2	<b>Zahnmedizinische Versorgung/Tätigkeiten in einer zahnmedizinischen Praxis . . . . .</b>	<b>19</b>
1.2.1	<b>Ziele und Herausforderungen erfolgreicher Praxistätigkeit . . . . .</b>	<b>20</b>
1.2.2	<b>Patientenkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit . . . . .</b>	<b>21</b>
1.3	<b>Kooperationsformen im (zahn-)ärztlichen Bereich . . . . .</b>	<b>23</b>
1.4	<b>Berufsorganisationen . . . . .</b>	<b>24</b>
1.5	<b>Landeszahnärzte-/Bundeszahnärztekammer . . . . .</b>	<b>24</b>
1.6	<b>Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) . . . . .</b>	<b>25</b>
1.7	<b>Interessenvertretung der ZFAs . . . . .</b>	<b>26</b>
<b>2.</b>	<b>Traumberuf oder nur „Job“?</b>	
	<b>Tätigkeitsmerkmale der Zahnmedizinischen Fachangestellten . . . . .</b>	<b>28</b>
2.1	<b>Anforderungsprofil der ZFAs . . . . .</b>	<b>28</b>
2.2	<b>Persönliche Schlüsselqualifikationen . . . . .</b>	<b>30</b>
<b>3.</b>	<b>Alles geregelt?!</b>	
	<b>Der Berufsausbildungsvertrag und das Berufsbildungsgesetz . . . . .</b>	<b>32</b>
3.1	<b>Abschluss des Ausbildungsvertrages . . . . .</b>	<b>32</b>
3.2	<b>Rechte und Pflichten in der Ausbildung . . . . .</b>	<b>33</b>
3.3	<b>Anrechnung des Berufsschulbesuchs und Urlaubsanspruch . . . . .</b>	<b>35</b>
3.4	<b>Die Probezeit . . . . .</b>	<b>36</b>
3.5	<b>Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses . . . . .</b>	<b>36</b>
<b>4.</b>	<b>Aufgabenverteilung zwischen Schule und Praxis</b>	
	<b>Ausbildungsplan für die Praxis und Rahmenlehrplan für die Berufsschule . . . . .</b>	<b>39</b>
4.1	<b>Die Aufgaben der zahnmedizinischen Praxen in der Ausbildung . . . . .</b>	<b>39</b>
4.2	<b>Rahmenlehrplan der Berufsschule . . . . .</b>	<b>40</b>
4.3	<b>Kenntnisfeststellungen in Prüfungen . . . . .</b>	<b>40</b>
<b>5.</b>	<b>„Kein Risiko eingehen“</b>	
	<b>Sicherheit im Arbeitsalltag . . . . .</b>	<b>45</b>
5.1	<b>Allgemeine Kernbereiche des Arbeitsschutzgesetzes . . . . .</b>	<b>45</b>
5.2	<b>Umgang mit Gefahrenstoffen in zahnmedizinischen Praxen . . . . .</b>	<b>48</b>
<b>6.</b>	<b>Der Arbeitstag ist lang</b>	
	<b>Ergonomie am Arbeits- und Behandlungsplatz . . . . .</b>	<b>54</b>
6.1	<b>Gesundheitsvorsorge bei Schreibtisch- und Bildschirmarbeitsplätzen . . . . .</b>	<b>54</b>
6.2	<b>Arbeitsergonomie am Behandlungsplatz . . . . .</b>	<b>56</b>
<b>7.</b>	<b>Reden ist Silber – Schweigen ist Gold</b>	
	<b>Die Schweigepflicht der Zahnmedizinischen Fachangestellten . . . . .</b>	<b>59</b>
7.1	<b>Das „Patientengeheimnis“ als Grundlage der Praxisarbeit . . . . .</b>	<b>60</b>
7.2	<b>Schweigepflicht und Datenschutz . . . . .</b>	<b>60</b>
7.3	<b>Entbindung von der Schweigepflicht . . . . .</b>	<b>61</b>
<b>8.</b>	<b>Abgesichert im Ausbildungs- und Arbeitsverhältnis</b>	
	<b>Arbeitsrechtliche Grundlagen und Rechtsansprüche . . . . .</b>	<b>64</b>
8.1	<b>Regelungen im Jugendarbeitsschutzgesetz . . . . .</b>	<b>64</b>
8.2	<b>Das Mutterschutzgesetz . . . . .</b>	<b>66</b>
8.3	<b>Elternzeit/Elterngeld . . . . .</b>	<b>69</b>
8.4	<b>Das Arbeitszeitgesetz . . . . .</b>	<b>70</b>
8.5	<b>Urlaubsanspruch/Bundesurlaubsgesetz . . . . .</b>	<b>71</b>

8.6	<b>Schwerbehindertengesetz (SGB IX) .....</b>	74
8.7	<b>Entgeltfortzahnung im Krankheitsfall .....</b>	74
8.8	<b>Nicht einfach „rausfliegen“ .....</b>	75
8.8.1	<b>Kündigungsarten und -fristen.....</b>	75
8.8.2	<b>Kündigungsschutz und soziale Abwägungsaspekte.....</b>	76
8.8.3	<b>Widerspruchsmöglichkeiten bei ungerechtfertigter Kündigung .....</b>	78
8.8.4	<b>Aufhebungsverträge im beiderseitigen Einvernehmen .....</b>	78
8.8.5	<b>Rechtssituation nach der Auflösung des Beschäftigungsverhältnisses .....</b>	79
<b>9.</b>	<b>Miteinander ist besser als gegeneinander</b>	
	<b>Konflikte am Arbeitsplatz.....</b>	81
9.1	<b>Miteinander reden! .....</b>	82
9.2	<b>Ausbildungsberater/-innen als Mittler zwischen den Parteien.....</b>	83
9.3	<b>Einschaltung des Schlichtungsausschusses.....</b>	83
9.4	<b>Das Arbeitsgericht als letzte Instanz.....</b>	83
<b>10.</b>	<b>Schutz vor allgemeinen Lebensrisiken</b>	
	<b>Unser Sozialversicherungssystem.....</b>	86
10.1	<b>Grundprinzip der gesetzlichen Sozialversicherung.....</b>	86
10.2	<b>Versicherungspflicht und -umfang .....</b>	87
10.3	<b>Kernleistungen der Versicherungszweige .....</b>	89
10.4	<b>Herausforderungen für das System der sozialen Sicherung .....</b>	89
10.5	<b>Gesamtleistungen des sozialen Netzes.....</b>	92
10.6	<b>Kindergutsicherung .....</b>	92
<b>11.</b>	<b>Solidaritätsprinzip in der Solidargemeinschaft</b>	
	<b>Gesetzliche Sozialversicherungszweige.....</b>	93
11.1	<b>Die gesetzliche Krankenversicherung .....</b>	93
11.1.1	<b>Die Krankenversicherungspflicht .....</b>	93
11.1.2	<b>Beitragssatz, Versichertenpflichtgrenze, Beitragsbemessungsgrenze..</b>	94
11.1.3	<b>Versicherungsträger .....</b>	95
11.1.4	<b>Allgemeine Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen.....</b>	96
11.1.5	<b>Der Gesundheitsfonds .....</b>	97
11.1.6	<b>Elektronische Gesundheitskarte als Versicherungsnachweis .....</b>	98
11.1.7	<b>Die europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) .....</b>	100
11.1.8	<b>Die elektronische Patientenakte (ePA) .....</b>	100
11.2	<b>Die Rentenversicherung .....</b>	103
11.2.1	<b>Der Generationenvertrag als Grundlage der Rentenversicherung .....</b>	103
11.2.2	<b>Versicherungsgrundlagen und Beitragssatz .....</b>	104
11.2.3	<b>Rentenarten und -leistungen .....</b>	105
11.2.4	<b>Herausforderungen des „Generationenvertrages“ .....</b>	107
11.3	<b>Die Arbeitslosenversicherung .....</b>	109
11.3.1	<b>Versicherungsträger, Versicherungspflicht und der Beitragssatz .....</b>	109
11.3.2	<b>Arbeitslosengeld und sonstige Leistungen .....</b>	110
11.3.3	<b>Bürgergeld .....</b>	111
11.3.4	<b>Aufgaben der Arbeitsagenturen .....</b>	112
11.4	<b>Die Pflegeversicherung.....</b>	114
11.4.1	<b>Entwicklung und Mitgliedschaft .....</b>	114
11.4.2	<b>Beitragserhebung und Beitragshöhe .....</b>	115
11.4.3	<b>Leistungen bei Pflegebedürftigkeit .....</b>	115
11.5	<b>Die Unfallversicherung .....</b>	119
11.5.1	<b>Der Arbeitsplatz als Versicherungsgegenstand .....</b>	119
11.5.2	<b>Beitragspflicht und Beitragshöhe.....</b>	120
11.5.3	<b>Unfallursachen und Leistungen im Schadensfall .....</b>	120

<b>12.</b>	<b>Alles in allem ...</b>	
	<b>Beitragslasten für Arbeitnehmer/-innen und Arbeitgeber/-innen</b>	123
<b>13.</b>	<b>Mini- oder Midijobs</b>	
	<b>Sonderfall geringfügige Beschäftigungsverhältnisse</b>	126
<b>14.</b>	<b>Sicherheit tut gut</b>	
	<b>Private Absicherung</b>	129
14.1	<b>Individualversicherung: Pro und Kontra</b>	129
14.2	<b>Überblick Versicherungsarten/-gruppen</b>	130
14.2.1	<b>Personenversicherungen</b>	131
14.2.2	<b>Vermögensversicherungen</b>	133
14.2.3	<b>Sachversicherungen</b>	134
14.3	<b>Berufshaftpflicht für ärztlich und zahnärztlich Behandelnde</b>	135
<b>15</b>	<b>Alles geregelt</b>	
	<b>Grundlagen der Rechtsordnung – was steht wo ?</b>	137
15.1	<b>Rechtsquellen und Rechtsgebiete</b>	137
15.2	<b>Wirksamkeit von Willenserklärungen</b>	139
15.2.1	<b>Rechts- und Geschäftsfähigkeit</b>	139
15.2.2	<b>Anfechtbarkeit und Nichtigkeit von Rechtshandlungen</b>	140

## **Lernfeld 2** Patientinnen und Patientenempfangen und begleiten..... 142

<b>1.</b>	<b>Praxisaufbau und -einrichtung</b>	
1.1	<b>Grundsätzliche Rahmenbedingungen für den Praxisbetrieb</b>	143
1.2	<b>Gestaltung und Verknüpfung der Funktionsbereiche</b>	144
1.3	<b>Der Empfang als „psychologisch-zahnmedizinische Drehscheibe“</b>	145
1.4	<b>Geräteausstattung im „Kommunikationszentrum“ der Praxis</b>	146
1.5	<b>Einrichtung und Funktion der Aufenthaltsräume</b>	147
1.6	<b>Raumklima, Licht und Lärm als allgemeine Faktoren der Praxisgestaltung</b>	148
1.7	<b>Datenschutz als zentrale Herausforderung im Praxisablauf</b>	150
1.7.1	<b>Allgemeine Richtlinien zum Daten- und Persönlichkeitsschutz in (zahn)ärztlichen Praxen</b>	151
1.7.2	<b>Datenschutzbeauftragte</b>	153
1.7.3	<b>Gesamtverantwortung von Zahnärztinnen und Zahnärzten</b>	154
1.7.4	<b>Schweigepflichterklärung der Mitarbeitenden</b>	154
<b>2.</b>	<b>„Jeder Mensch ist anders“</b>	
	<b>Patientengruppen und „Patiententypen“</b>	156
2.1	<b>Persönliche Eigenschaften und Erwartungshaltungen – „Patiententypen“</b>	156
2.1.1	<b>Schmerzpatientinnen und -patienten</b>	157
2.1.2	<b>Kinder – erste Erfahrungen in der zahnärztlichen Praxis</b>	158
2.1.3	<b>Ältere Patientinnen und Patienten, Menschen mit Behinderung und Hilfsbedürftige</b>	158
2.1.4	<b>„Besondere Patientinnen und Patienten“ – Verwandte, Freundinnen und Freunde, Bekannte, Privatzahlende</b>	159
2.2	<b>SMILE-Maßstäbe für das eigene Auftreten – Ihre Rolle als Therapeutinnen und Therapeuten</b>	160
2.3	<b>Den richtigen Ton treffen – verbale und nonverbale Kommunikation</b>	162
2.3.1	<b>Allgemeine Grundlagen der Gesprächsführung</b>	162
2.3.2	<b>Mit welchen Sinnen wird kommuniziert?</b>	163

2.3.3	Das „Vier-Ohren-Modell“ .....	164
2.3.4	Kritik als Chance für Verbesserungen – Organisation des Beschwerdemanagements .....	166
<b>3.</b>	<b>Der zahnärztliche Behandlungsvertrag</b>	
3.1	Die elektronische Gesundheitskarte (eGK) als Versicherungs- und Behandlungsnachweis .....	168
3.2	Zustandekommen des Behandlungsvertrages .....	169
3.3	Die elektronische Patientenakte (ePA) .....	172
3.4	Beratung und Aufklärung vor dem Eingriff .....	172
3.5	Verordnung und Einlösung von E-Rezepten .....	173
3.6	Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) .....	174
3.7	Das Sozialgesetzbuch V als Grundlage der (zahn-)ärztlichen Tätigkeit .....	175
3.7.1	Wirtschaftliches Handeln als Grundprinzip .....	175
3.7.2	Regelversorgungen – kieferorthopädische Maßnahmen .....	176
3.7.3	Private Zusatzleistungen (IGeL) auf Patientenwunsch .....	176
3.8	Die zahnärztliche Behandlungsleistung .....	177
3.8.1	Gegenseitige Pflichten aus dem Behandlungsvertrag .....	177
3.8.2	Erstanamnesen und Zahnbefund .....	179
3.8.3	Vorsorge und Prophylaxe .....	183
3.8.4	Behandlungskosten .....	183
3.9	Dokumentation und Verwaltung von Patientendaten und zahnmedizinischen Behandlungen .....	187
3.9.1	„Klassische“ Karteiführung und Karteikarten .....	187
3.9.2	Blick in die Zukunft – Papierlose zahnmedizinische Praxen?! .....	190
3.9.3	Zeitgemäßer Einsatz von Dateien – Datenverarbeitung und Datenschutz .....	190
3.9.4	Dokumentationspflichten/Aufbewahrungsfristen für Patientenunterlagen .....	193
<b>4.</b>	<b>Haftung und strafrechtliche Verantwortung bei zahnmedizinischen Behandlungen</b>	
4.1	<b>Folgen nicht ordnungsgemäßer zahnärztlicher Leistungen</b> .....	199
4.2	<b>Beweislast und Beweisführung</b> .....	200
<b>5.</b>	<b>Praxisabläufe organisieren</b>	
5.1	<b>Aufbauorganisation</b> .....	203
5.2	<b>Grundsätze der Praxisorganisation</b> .....	205
5.3	<b>Gemeinsam sind wir stark – Teamgeist steht über allem</b> .....	206
5.3.1	Ein „Wir-Gefühl“ für Vertrauen und Motivation .....	207
5.3.2	Teambesprechungen .....	208
5.3.3	Umgang mit Konfliktsituationen .....	208
<b>6.</b>	<b>Terminplanungen im Praxisteam</b>	
6.1	<b>Grundsätze der Zeitplanung im täglichen Praxisablauf</b> .....	211
6.2	<b>Sprechstundenorganisation/Behandlungstermine/Patientenbestellsysteme</b> .....	215
6.3	<b>Das Patientenbestellbuch als Hilfsmittel der Terminvergabe und -planung</b> .....	217
6.4	<b>EDV-gestützte Zeitmanagementsysteme</b> .....	219
6.5	<b>Personelle Bedingungsfaktoren für die Behandlungsplanung</b> .....	220
6.6	<b>Kritische Bewertungsfragen/Praxis-Check statt Praxisschock</b> .....	221
<b>7.</b>	<b>Was man schwarz auf weiß oder als E-Mail besitzt</b>	
	<b>Möglichkeiten und Formen der schriftlichen Kommunikation</b> .....	225
7.1	<b>Postalische Versendungsformen von Nachrichten und Informationen</b> .....	225
7.1.1	<b>Mitteilungen per Brief</b> .....	225

7.1.2	Spezielle Regelungen für das Anschriftenfeld .....	231
7.1.3	Briefe mit medizinischem Material richtig versenden .....	231
7.2	Vieles geht heute elektronisch .....	232
7.3	Bearbeitung des Posteinganges .....	234
7.4	Damit nichts verloren geht: Aufbewahrungsfristen und Schriftgutablage .....	236

## **Lernfeld 3**      **Hygienemaßnahmen organisieren – Medizinprodukte aufbereiten** .... **241**

1.	Das Hygienekonzept in der zahnmedizinischen Praxis	
1.1	Infektionsschutz im Praxisalltag .....	242
1.2	Hygienemanagement und Hygieneplan .....	243
1.3	Handlungsfelder im Hygienebereich .....	244
1.3.1	Flächenreinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen .....	244
1.3.2	Persönliche Hygiene-Schutzmaßnahmen .....	245
1.4	Checkliste Praxishygiene .....	245
2.	Medizinprodukte im Behandlungsgeschehen	
2.1	Aufbereitung von Medizinprodukten .....	249
2.2	Klassifikation und Aufbereitungsverfahren von Medizinprodukten .....	250
2.3	Das Medizinproduktebuch als Bestandsverzeichnis .....	252
2.4	Räumliche und personelle Herausforderungen .....	255
3.	Was ist zu tun, wenn ...?	
	Infektions- und Betäubungsmittelgesetz – Meldepflichten – die Rolle der Zahnärztinnen und Zahnärzte .....	257
3.1	Meldepflichtige Angaben bei Infektionskrankheiten .....	257
3.2	Meldepflichtige Betäubungsmittel .....	258
3.3	Die Rolle der Gesundheitsämter .....	259
4.	Einfach wegwerfen geht nicht!	
	Sammlung, Trennung und Entsorgung von Abfällen .....	260
4.1	Entsorgungsunternehmen .....	261
4.2	Abfallarten – Aufbewahrung und Entsorgung .....	262

## **Lernfeld 9**      **Praxisbedarf beschaffen und verwalten** .... **263**

1.	Zeitverschwendungen oder lohnende Arbeit?	
	Die Bezugsquellenermittlung .....	264
1.1	Welche Produkte werden in Praxen benötigt? .....	264
1.1.1	Praxisinventar .....	264
1.1.2	Sprechstundenbedarf .....	264
1.1.3	Praxisbedarf .....	265
1.2	Wie wird der Bedarf festgestellt und wann wird bestellt? .....	265
1.3	Besonderheiten bei der Feststellung von Sprechstundenbedarf .....	266
1.4	Welche Informationsquellen gibt es? .....	266
1.4.1	Apotheken .....	266
1.4.2	Bekannte Lieferanten .....	267
1.4.3	Neue Lieferanten .....	267
1.4.4	Onlinehandel .....	267
1.4.5	Besuch von Dentalmesssen .....	267

<b>2.</b>	<b>Wir benötigen Informationen</b>	
	<b>Die Anfrage</b>	<b>269</b>
2.1	<b>Warum Anfragen?</b>	269
2.2	<b>Arten von Anfragen</b>	270
<b>3.</b>	<b>Vergleichen lohnt sich</b>	
	<b>Angebote einholen und vergleichen</b>	<b>271</b>
3.1	<b>Angebotsarten</b>	271
3.1.1	<b>Angebot an die Allgemeinheit</b>	271
3.1.2	<b>Persönliche Angebote</b>	271
3.2	<b>Angebotsinhalte</b>	272
3.2.1	<b>Art und Beschaffenheit der Ware</b>	273
3.2.2	<b>Lieferungsbedingungen</b>	273
3.2.3	<b>Zahlungsbedingungen</b>	273
3.2.4	<b>Preisnachlässe</b>	274
3.2.5	<b>Erfüllungsort</b>	275
3.2.6	<b>Gerichtsstand</b>	275
3.2.7	<b>Lieferzeit</b>	275
3.3	<b>Angebote vergleichen</b>	275
3.3.1	<b>Angebotsübersicht erstellen</b>	275
3.3.2	<b>Der Rechnungspreis</b>	276
3.3.3	<b>Checkliste: Angebotsvergleich</b>	277
<b>4.</b>	<b>Ein „alter Hut“ – in der Praxis angewandt</b>	
	<b>Lernfeldbezogene Prozent- und Zinsrechnung</b>	<b>279</b>
4.1	<b>Berechnung des Prozentwertes</b>	279
4.2	<b>Berechnung des Prozentsatzes</b>	280
4.3	<b>Berechnung des Grundwertes</b>	280
4.4	<b>Berechnung der Zinsen</b>	280
<b>5.</b>	<b>Nachhaltigkeit bei der Beschaffung von Praxis- und Sprechstundenbedarf</b>	
5.1	<b>Warum Nachhaltigkeit?</b>	282
5.2	<b>Auswirkungen auf die Beschaffung in der zahnmedizinischen Praxis</b>	282
<b>6.</b>	<b>Wenn zwei zueinander finden</b>	
	<b>Der Kaufvertrag</b>	<b>284</b>
6.1	<b>Arten, Abschluss, Inhalte von Kaufverträgen und aus ihnen entstehende Pflichten</b>	284
6.1.1	<b>Zustandekommen eines Kaufvertrages</b>	285
6.1.2	<b>Formfreiheiten und Formvorschriften</b>	285
6.1.3	<b>Die Bestellung</b>	285
6.1.4	<b>Auftragsbestätigung</b>	286
6.2	<b>Wichtige Kaufvertragsarten</b>	286
6.2.1	<b>Rechtliche Stellung der Vertragspartner</b>	287
6.2.2	<b>Güte und Beschaffenheit der Produkte</b>	287
6.2.3	<b>Lieferzeit</b>	288
6.2.4	<b>Zahlungszeitpunkt</b>	288
6.3	<b>Schuldverhältnisse aus Kaufverträgen</b>	288
6.3.1	<b>Erfüllungsgeschäft</b>	289
6.3.2	<b>Leistungsort</b>	289
6.3.3	<b>Leistungszeit</b>	289
6.3.4	<b>Ausschluss der Leistungspflicht</b>	289
6.3.5	<b>Annahmeverzug</b>	290

6.3.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) .....	291
6.3.7	Verbraucherschutz .....	292
<b>6.4</b>	<b>Widerrufsrecht bei Haustür- und ähnlichen Geschäften</b>	
	sowie bei Fernabsatzverträgen .....	296
6.4.1	Haustürgeschäfte .....	296
6.4.2	E-Commerce.....	297
6.4.3	Fernabsatzvertrag.....	297
6.4.4	Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern .....	298
<b>7.</b>	<b>Das kann schon mal passieren</b>	
	<b>Die mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)</b> .....	300
7.1	Das Wesen der mangelhaften Lieferung .....	300
7.2	Mängelarten .....	300
7.2.1	Mängel nach deren Erkennbarkeit .....	300
7.2.2	Rechtsmängel .....	301
7.3	Pflichten von Käuferinnen und Käufern bei einer mangelhaften Lieferung .....	301
7.3.1	Prüfungspflicht .....	301
7.3.2	Aufbewahrungspflicht .....	301
7.4	Verjährungsfristen für Ansprüche aus mangelhafter Lieferung .....	302
7.5	Rechte bei mangelhafter Lieferung .....	303
7.5.1	Nachbesserung .....	304
7.5.2	Preisnachlass.....	304
7.5.3	Rücktritt vom Vertrag (Wandelung) .....	304
7.5.4	Schadenersatz.....	304
7.5.5	Beweislastumkehr.....	305
<b>8.</b>	<b>Die bestellte Ware kommt nicht</b>	
	<b>Der Lieferungsverzug (Nicht-rechtzeitig-Lieferung)</b> .....	306
8.1	Voraussetzungen des Lieferungsverzuges .....	306
8.1.1	Verschulden des Lieferers .....	307
8.1.2	Mahnung und Fristsetzung durch Käuferinnen und Käufer .....	307
8.2	Ausschluss der Leistungspflicht .....	307
8.3	Rechte von Käuferinnen und Käufern bei Lieferungsverzug.....	308
<b>9.</b>	<b>Nicht vergessen – sonst droht Ärger</b>	
	<b>Ausgleich von Verbindlichkeiten/Zahlungsmöglichkeiten</b> .....	309
9.1	Zahlungsarten im Überblick.....	309
9.2	Herkömmliche Zahlungsarten .....	310
9.2.1	Barzahlung.....	310
9.2.2	Nachnahme .....	310
9.2.3	Überweisung nach Rechnungseingang.....	310
9.2.4	Zahlung per Scheck .....	311
9.2.5	Dauerauftrag .....	312
9.2.6	Einzugsermächtigung.....	312
9.2.7	Abbuchungsverfahren .....	312
9.3	Das „Kartenspiel“ – moderne Zahlungsmöglichkeiten.....	312
9.3.1	Die Girokarte .....	312
9.3.2	Weltweit bezahlen mit der Debit- oder der Kreditkarte .....	313
9.3.3	Kontaktlos bezahlen.....	314
9.3.4	Mobil bezahlen .....	314
9.3.5	Onlinebanking .....	314
9.4	Wie können hohe Rechnungen beglichen werden? .....	314

<b>10.</b> Sicherung der Betriebsbereitschaft der Geräte	
<b>Der Wartungsvertrag</b> .....	<b>316</b>
<b>10.1 Ein Wartungsvertrag kommt zustande</b> .....	<b>316</b>
<b>10.2 Inhalt eines Wartungsvertrages</b> .....	<b>318</b>
<b>10.3 Pflichten der Vertragsparteien</b> .....	<b>319</b>
<b>11.</b> Viele wissen nicht, wohin damit	
<b>Der Umgang mit Belegen aus dem Beschaffungsbereich</b> .....	<b>321</b>
<b>11.1 Sortieren der Ablage</b> .....	<b>321</b>
<b>11.2 Belegverwaltung</b> .....	<b>323</b>
<b>11.3 Buchungsbelege</b> .....	<b>323</b>
<b>11.4 Alternative Verfahren der Beschaffungsorganisation</b> .....	<b>325</b>
<b>12.</b> Nicht verstecken, sondern übersichtlich lagern	
<b>„Lagervorräte“ in der zahnmedizinischen Praxis</b> .....	<b>326</b>
<b>12.1 Vorteile einer umfangreicherer Lagerhaltung</b> .....	<b>326</b>
<b>12.2 Nachteile einer umfangreicherer Lagerhaltung</b> .....	<b>327</b>
<b>12.3 Ziele der Lagerhaltung</b> .....	<b>327</b>
<b>12.4 Tätigkeiten im Lager einer zahnmedizinischen Praxis</b> .....	<b>328</b>

<b>Lernfeld 11</b>	<b>Patientinnen und Patienten bei prosthetischen Behandlungen begleiten</b>	<b>331</b>
<b>1.</b>	Notwendigkeit von Zahnersatzmaßnahmen	
	<b>Gegenstand prosthetischer Behandlungen</b> .....	<b>332</b>
<b>2.</b>	In das eigene Portemonnaie fassen	
	<b>Auch Kassenpatienten müssen oft zuzahlen</b> .....	<b>333</b>
	<b>2.1 EBZ bei notwendigem Zahnersatz</b> .....	<b>333</b>
	<b>2.2 Gesetzlich Grundlagen für Regelleistungen laut Sozialgesetzbuch</b> .....	<b>333</b>
	<b>2.3 Mehrkostenregelung bei Zusatzleistungen</b> .....	<b>334</b>
<b>3.</b>	Selbst zu zahlende Leistungen	
	<b>Abrechnungswesen/Privatliquidation</b> .....	<b>337</b>
	<b>3.1 Zahlungsverpflichtung</b> .....	<b>337</b>
	<b>3.2 Zahlungsverzug/Nicht-rechtzeitig-Zahlung</b> .....	<b>337</b>
	<b>3.2.1 Gerichtliches Mahnverfahren</b> .....	<b>338</b>
	<b>3.2.2 Klageverfahren (Zivilprozess)</b> .....	<b>339</b>
	<b>3.2.3 Die Zwangsvollstreckung</b> .....	<b>340</b>
	<b>3.2.4 Verjährungsfristen für finanzielle Ansprüche</b> .....	<b>341</b>
	<b>3.2.5 Hemmung und Neubeginn einer drohenden Verjährung</b> .....	<b>341</b>
<b>4.</b>	Exkurs	
	<b>Vertragbeziehungen zum Dentallabor</b> .....	<b>343</b>
	<b>4.1 Vertragsbindung</b> .....	<b>343</b>
	<b>4.2 Gewährleistung</b> .....	<b>343</b>
	<b>4.3 Grundlagen einer Auftragserteilung</b> .....	<b>344</b>

<b>Lernfeld 13</b>	<b>Arbeitsprozesse organisieren und optimieren</b>	<b>346</b>
<b>1.</b>	Zusammenarbeit und gemeinsame Ziele im Praxisalltag	
	<b>1.1 Voraussetzungen für eine „gelebte“ Qualität in der zahnmedizinischen Praxis</b> ..	<b>347</b>
	<b>1.2 Praxisleitbilder als Grundlage der Arbeitshaltungen und Arbeitsabläufe</b> .....	<b>348</b>

<b>2.</b>	Einwandfreie Behandlungsleistung als oberste Zielsetzung	
	<b>Qualitätsmanagement-Richtlinien der zahnärztlichen Versorgung</b>	350
2.1	<b>Bedeutung von QM für eine Zahnarztpraxis</b>	350
2.2	<b>Gesetzliche Grundlagen der Qualitätsprüfung</b>	352
2.3	<b>Qualitätsnachweisverfahren</b>	353
2.4	<b>QM-Umsetzungsmöglichkeiten und -formen</b>	355
2.5	<b>Mit Checklisten den Ist-Zustand feststellen</b>	356
<b>3.</b>	Wie geht es nach der Ausbildung weiter?	
	<b>Bewerbung nach bestandener Prüfung</b>	363
3.1	<b>Arbeitsplatzsuche</b>	363
3.2	<b>Die Bewerbung</b>	364
3.3	<b>Eisbrecher – das Anschreiben</b>	365
3.4	<b>Die Bewerbungsmappe</b>	368
3.5	<b>Bitte recht freundlich: das Bewerbungsfoto</b>	368
3.6	<b>Der Lebenslauf – die Visitenkarte Ihrer Bewerbung</b>	368
3.7	<b>Die „dritte Seite“ und das Anlagenverzeichnis</b>	370
3.8	<b>Onlinebewerbung</b>	370
3.9	<b>Wie glänzen Sie im Vorstellungsgespräch?</b>	371
<b>4.</b>	Was man nicht schwarz auf weiß besitzt	
	<b>Rechtliche Grundlagen/wesentliche Bestandteile eines Arbeitsvertrages</b>	375
4.1	<b>Abschluss, Inhalte und Arten von Arbeitsverträgen</b>	375
4.2	<b>Befristungen von Arbeitsverträgen</b>	376
4.3	<b>Beiderseitige Kernpflichten aus einem Arbeitsvertrag</b>	378
<b>5.</b>	Immer wieder neue Herausforderungen meistern	
	<b>Fort- und Weiterbildung/Höherqualifizierung im Beruf</b>	379
5.1	<b>Sich wandelnde berufliche Herausforderungen</b>	379
5.2	<b>Beispielhafte Weiter- und Höherqualifizierungen</b>	380
5.3	<b>Moderne Formen des Wissenserwerbs</b>	381
<b>6.</b>	„Vom Brutto zum Netto“	
	<b>Grundlagen der Gehaltsabrechnung</b>	383
6.1	<b>Berechnung des Bruttolohns als Ausgangsbasis/Tätigkeitsgruppen ZFAs</b>	383
6.2	<b>Besteuerung des Einkommens</b>	385
6.3	<b>Sonstige Lohnabzüge</b>	387
<b>7.</b>	Wer es nicht tut, verschenkt unter Umständen sein Geld	
	<b>Einkommensteuererklärung am Jahresende</b>	389
7.1	<b>Grundzüge und Sinn der Einkommensteuererklärung</b>	389
7.2	<b>Steuermindernde Abzüge</b>	390
7.2.1	<b>Werbungskosten</b>	390
7.2.2	<b>Sonderausgaben</b>	391
7.2.3	<b>Außergewöhnliche Belastungen</b>	392
7.3	<b>Einkommensteuererklärung/Lohnsteuerjahresausgleich</b>	392
	<b>Sachwortverzeichnis</b>	395
	<b>Bildquellenverzeichnis</b>	399