

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten

1	Duale Berufsausbildung	7
2	Berufsbildungsgesetz und Berufsausbildungsvertrag	10
3	Grundlagen des Vertragsrechts	15
4	Zweige und Berufe des Gesundheitswesens	22
4.1	Zweige des Gesundheitswesens	22
4.2	Berufe in der ambulanten zahnärztlichen Versorgung	27
5	Zahnärztliche Organisationen	29
5.1	Aufgaben der Zahnärztekammern	29
5.2	Aufgaben der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen	31
6	Berufsorganisationen der Arbeitnehmer	33
7	Leistungsangebot und Leistungsbereitschaft einer Zahnarztpraxis	34
7.1	Aufgaben der Zahnmedizinischen Fachangestellten im Rahmen des Leistungsangebotes	35
7.2	Leistungsbereitschaft – die Zahnarztpraxis als patientenorientiertes Unternehmen	36
8	Informelle Organisation	39
9	Konfliktmanagement	41
10	Jugendarbeitsschutzgesetz	43
11	Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz	45
12	Die Gestaltung von Arbeitsraum und Arbeitsplatz	49
13	Arbeitsschutzgesetze	51
14	Arbeitsgerichtsbarkeit	61
15	Sozialversicherung und Möglichkeiten der privaten Absicherung	66
15.1	Staatliche Sozialversicherung	66
15.2	Grundzüge der Sozialversicherung	70
15.3	Gesetzliche Krankenversicherung	72
15.4	Gesetzliche Pflegeversicherung	84
15.5	Gesetzliche Unfallversicherung	87
15.6	Gesetzliche Rentenversicherung	90
15.7	Arbeitsförderung – Arbeitslosenversicherung	95
15.8	Versorgungs- und Fürsorgeleistungen des Staates	98
15.9	Möglichkeiten der privaten Absicherung	101
16	Private Alterssicherung	105
17	Gehaltsabrechnung	108
18	Kommunikationstechniken	111
18.1	Kommunikationstechniken für den praxisinternen Informationsaustausch	111
18.2	Telekommunikation	112

Lernfeld 2: Patienten empfangen und begleiten

- 1 Praxismarketing..... 116
- 2 Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs 119
- 3 Kommunikation mit Patientinnen und Patienten 123
- 4 Behandlungsvertrag..... 125
- 5 Führung der Patientendatei 136
- 6 Terminvergabe – die Kunst eines effizienten Terminmanagements..... 138
- 7 EDV in der Zahnarztpraxis 141
- 8 Organisation von Posteingang- und -ausgang einschließlich der elektronischen Nachrichtenübermittlung 156
 - 8.1 Postbearbeitung..... 157
 - 8.2 Briefdienste..... 158
 - 8.3 Postvollmacht..... 159
 - 8.4 E-Mail 160
 - 8.5 Paketdienste 161
- 9 Ordnungsgemäße Schriftgutablage 162
 - 9.1 Ordnungssysteme 163
 - 9.2 Ablagesysteme..... 165

Lernfeld 3: Hygienemaßnahmen organisieren und Medizinprodukte aufbereiten

- 1 Der Wartungsvertrag 168
- 2 Praxiseinnahmen und Praxisausgaben..... 170

Lernfeld 9: Praxisbedarf beschaffen und verwalten

- 1 Bezugsquellenermittlung – das Angebot – Kaufvertrag..... 174
- 2 Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages..... 192
 - 2.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)..... 193
 - 2.2 Schlechtleistung (Lieferung mangelhafter Ware)..... 196
 - 2.3 Annahmeverzug..... 201
 - 2.4 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug) 203
- 3 Grundsätze der Beschaffungsplanung und Lagerhaltung in der Zahnarztpraxis 205
- 4 Zahlungsverkehr 211
 - 4.1 Das Geldsystem und die Funktionen des Geldes..... 211
 - 4.2 Zahlungsarten..... 213

Lernfeld 13: Arbeitsprozesse organisieren und optimieren

1 Praxisorganisation	225
2 Einbindung des Praxispersonals	229
3 Beiträge des Praxispersonals zur Qualitätssicherung	232
4 Personaleinsatzplanung	241
5 Mahn- und Klageverfahren	243
6 Verjährung von Forderungen	249
7 Arbeitszeugnis und Arbeitsvertrag – Abschluss der Ausbildung und Beginn der beruflichen Tätigkeit	251
7.1 Arbeitszeugnis	252
7.2 Arbeitsvertrag	254
8 Die Bewerbung – ein neuer Berufsabschnitt	257
Sachwortverzeichnis	259
Bildquellenverzeichnis	262