

INHALTSVERZEICHNIS

Sich in Beruf und Gesundheitswesen orientieren

10

Medizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 2	Lernfeld 12
Zahnmedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 2	
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 12	

1	Gesundheitswesen.....	11
1.1	Was ist Gesundheit?.....	11
1.2	Aufbau des Gesundheitswesens.....	14
1.3	Berufe des Gesundheitswesens.....	25
1.4	Leistungsangebot der Praxen	30
1.5	Berufsorganisationen.....	34
1.5.1	Interessenvertretung der Ärztinnen und Ärzte	34
1.5.2	Gewerkschaften und Berufsverbände	37
1.5.3	Kammern und KV/KZV	39
2	Ausbildungsvertrag.....	45
2.1	Duales System der Berufsausbildung	46
2.2	Ausbildungsverordnung	46
2.3	Berufsbildungsgesetz	49
2.4	Abschluss und Inhalt des Ausbildungsvertrags	50
2.5	Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung	54
2.6	Beendigung des Ausbildungsverhältnisses	56
3	Besondere Arbeitsschutzbestimmungen (Schutzgesetze)	60
3.1	Jugendarbeitsschutzgesetz.....	61
3.2	Mutterschutzgesetz	64
3.3	Elternzeit und Elterngeld	67
3.4	Schutz von Menschen mit Schwerbehinderung.....	71
3.5	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit.....	72
3.6	Ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes	75
4	Sozialversicherungen	79
4.1	Grundlagen der sozialen Sicherung.....	79
4.2	Krankenversicherung	81
4.3	Pflegeversicherung	94
4.4	Arbeitslosenversicherung.....	102
4.5	Rentenversicherung.....	110
4.6	Private Altersvorsorge	116

Medizinische Fachangestellte:	Lernfeld 2	Lernfeld 6	
Zahnmedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1 und 2	Lernfeld 3	Lernfeld 13
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 2	Lernfeld 8	Lernfeld 11

1	Kommunikation in der Praxis	144
1.1	Was ist Kommunikation?.....	144
1.2	Kommunikation zwischen MFA, ZFA, TFA und Patient bzw. Patientin	144
1.3	Das „Vier-Ohren-Modell“	145
1.4	Nonverbale Kommunikation	148
1.5	Kommunikation am Telefon.....	150
1.6	Konfliktlösungsstrategien.....	150
2	Patientenannahme.....	151
2.1	Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	152
2.2	Patientenaufnahme.....	153
2.3	Karteiführung.....	153
3	Patiententypen	156
3.1	Ängstliche Patientinnen und Patienten	157
3.2	Argwöhnische Patientinnen und Patienten	158
3.3	Ausschweifende Patientinnen und Patienten.....	158
3.4	Unzufriedene Patientinnen und Patienten.....	159
3.5	Aggressive Patientinnen und Patienten	159
3.6	Junge Patienten und Patientinnen (Kinder)	160
3.7	Ältere Patientinnen und Patienten	160
3.8	Körperlich und/oder geistig eingeschränkte Patientinnen und Patienten.....	161
4	Grundlagen des Vertragsrechts.....	162
4.1	Rechtliche Rahmenbedingungen	163
4.1.1	Rechtsordnung	163
4.1.2	Rechtsobjekte, Rechtssubjekte	165
4.1.3	Rechtsfähigkeit.....	171
4.1.4	Abschluss von Verträgen	173
4.1.5	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	178
4.2	Vertragsarten.....	181
5	Behandlungsvertrag	189
5.1	Abschluss und Inhalt.....	190
5.2	Pflichten der Vertragsparteien	193
5.3	Haftung der Vertragsparteien.....	197

Medizinische Fachangestellte:	Lernfeld 6	Lernfeld 11	Lernfeld 12
Zahnmedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 2 und 3	Lernfeld 6 und 9	Lernfeld 13
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 2	Lernfeld 5	Lernfeld 8
1	Kaufentscheidungen vorbereiten	204	
1.1	Bezugsquellen	204	
1.2	Anfrage	206	
1.3	Angebot	207	
1.4	Angebotsvergleich	216	
2	Kaufvertrag.....	219	
2.1	Zustandekommen des Kaufvertrags.....	219	
2.2	Inhalte des Kaufvertrags	220	
2.3	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	224	
3	Störungen des Kaufvertrags.....	231	
3.1	Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug).....	232	
3.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	235	
3.3	Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	241	
3.4	Gerichtliches Mahnverfahren	244	
3.5	Verjährung von Forderungen	249	
3.6	Annahmeverzug	253	
4	Zahlungsabwicklung.....	257	
4.1	Entwicklung und Aufgaben des Geldes	257	
4.2	Barzahlung.....	261	
4.3	Kontoführung.....	264	
4.4	Scheckzahlung	270	
4.5	Überweisung.....	273	
4.6	Kartenzahlung	276	
4.7	Rechnungserstellung (Liquidation).....	281	
4.8	Abrechnung individueller Gesundheitsleistungen (IGeL)	286	
4.9	Überwachung des Zahlungseingangs	289	
4.10	Außergerichtliches/betriebliches Mahnverfahren.....	293	
4.11	Kreditaufnahme und Kreditfinanzierung	296	
5	Beschaffung und Lagerhaltung	301	
5.1	Beschaffungsplanung	302	
5.2	Beschaffung des Sprechstundenbedarfs	304	
5.3	Überwachung und Erfassung des Wareneingangs.....	305	
5.4	Lagerhaltung	306	
5.5	Lagerung von Arzneimitteln	309	
5.6	Abfallvermeidung und -entsorgung.....	310	
5.7	Umgang mit Medizinprodukten.....	313	

Medizinische Fachangestellte:	Lernfeld 7	Lernfeld 11	Lernfeld 12
Zahnmedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 2 und 3	Lernfeld 6	Lernfeld 13
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 8	Lernfeld 12

1	Gestaltung der Praxisorganisation	320
1.1	Aufgaben	320
1.2	Praxisgestaltung	321
1.3	Aufgabenverteilung und -zuordnung in der Praxis	322
1.3.1	Das Organigramm	323
1.3.2	Die Stellenbeschreibung	323
1.4	Die Organisation der Arbeitsabläufe	324
1.4.1	Bestellsystem und Terminplanung	324
1.4.2	Planung des Personaleinsatzes	327
1.5	Konfliktmanagement in der Praxis	331
2	Praxismarketing	335
2.1	Gesetzliche Vorschriften	335
2.2	Möglichkeiten der Praxispräsentation	336
3	Qualitätssicherung in der Praxis	343
3.1	Die unterschiedlichen Qualitätsbereiche	344
3.2	Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement	345
3.3	Gesetzliche Rahmenbedingungen der Qualitätssicherung	348
3.4	Praxisorganisation und Qualitätsmanagement	350
3.5	Patientenbefragung	353
3.6	Beschwerdemanagement	355
3.7	Teambesprechung	356
4	Schriftgutbearbeitung	358
4.1	Versendungsformen	360
4.2	Posteingang	366
4.3	Postausgang	368
4.4	Ablage und Aufbewahrung von Schriftgut	369
4.5	Elektronische Nachrichtenübermittlung	375
5	EDV in der Praxis	383
5.1	Praxissoftware	383
5.2	Elektronische Gesundheitskarte	384
5.3	Elektronisches Versichertenstammdatenmanagement	387
5.4	Patientenrechte: Europäische Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	388

Medizinische Fachangestellte:	Lernfeld 12	
Zahnmedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 13
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 12

1	Arbeitsvertrag	393
1.1	Bewerbung.....	393
1.2	Abschluss und Inhalte des Arbeitsvertrags	397
1.3	Beendigung des Arbeitsverhältnisses	401
1.4	Arbeitszeugnis.....	405
2	Tarifverträge	408
2.1	Abschluss von Tarifverträgen	409
2.2	Gehaltstarifvertrag	410
2.3	Manteltarifvertrag	412
2.4	Tarifvertrag zur betrieblichen Altersversorgung und Entgeltumwandlung ...	412
3	Gehaltsabrechnung.....	414
3.1	Steuerliche Abzüge	415
3.2	Sozialversicherungsbeiträge	424
3.3	Einkommensteuererklärung	425
3.4	Vermögenswirksame Leistung	426
3.5	Vom Brutto- zum Nettogehalt	428
4	Arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen.....	431
4.1	Betriebsinterne Konfliktlösung.....	432
4.2	Arbeitsgericht	435
	Sachwortverzeichnis.....	439
	Bildquellenverzeichnis.....	447