

# INHALTSVERZEICHNIS

## 1 SICH IN BERUF UND GESUNDHEITSWESEN ORIENTIEREN

<b>Medizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 2</b>	<b>Lernfeld 12</b>
<b>Zahnmedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 13</b>	
<b>Tiermedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 12</b>	

<b>1.1</b>	<b>GESUNDHEITSWESEN</b>	<b>7</b>
1.1.1	Was ist Gesundheit?	7
1.1.2	Aufbau des Gesundheitswesens	9
1.1.3	Berufe des Gesundheitswesens	14
1.1.4	Leistungsangebot der Praxen	17
1.1.5	Berufsorganisationen	19
1.1.5.1	Interessenvertretung der Ärzte	19
1.1.5.2	Gewerkschaften und Berufsverbände	20
1.1.5.3	Kammern und KV/KZV	21
<b>1.2</b>	<b>Ausbildungsvertrag</b>	<b>24</b>
1.2.1	Duales System der Berufsausbildung	24
1.2.2	Ausbildungsverordnung	25
1.2.3	Berufsbildungsgesetz	26
1.2.4	Abschluss und Inhalt des Ausbildungsvertrags	27
1.2.5	Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung	29
1.2.6	Beendigung des Ausbildungsverhältnisses	30
<b>1.3</b>	<b>BESONDERE ARBEITSSCHUTZBESTIMMUNGEN (SCHUTZGESETZE)</b>	<b>32</b>
1.3.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	32
1.3.2	Mutterschutzgesetz	34
1.3.3	Elternzeit und Elterngeld	36
1.3.4	Schutz von Menschen mit Schwerbehinderung	36
1.3.5	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	39
<b>1.4</b>	<b>SOZIALVERSICHERUNGEN</b>	<b>43</b>
1.4.1	Grundlagen der sozialen Sicherung	43
1.4.2	Krankenversicherung	44
1.4.3	Pflegeversicherung	51
1.4.4	Arbeitslosenversicherung	55
1.4.5	Rentenversicherung	60
1.4.6	Private Altersvorsorge	65
1.4.7	Gesetzliche Unfallversicherung	67
1.4.8	Sonstige staatliche Sozialleistungen	72
1.4.9	Privatversicherungen	75
1.4.10	Sozialgerichtsbarkeit	78

## 2 PATIENTEN EMPFANGEN UND BEGLEITEN

<b>Medizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 2</b>	<b>Lernfeld 6</b>	
<b>Zahnmedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 2</b>	
<b>Tiermedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 2</b>	<b>Lernfeld 8</b>	<b>Lernfeld 11</b>

<b>2.1</b>	<b>KOMMUNIKATIONSPARTNER IN DER PRAXIS</b>	<b>82</b>
2.1.1	Was ist Kommunikation?	82
2.1.2	Kommunikation zwischen MFA, ZFA, TFA und Patient	82
2.1.3	Das „4-Ohren-Modell“	82
2.1.4	Nonverbale Kommunikation	85
2.1.5	Kommunikation am Telefon	86
2.1.6	Konfliktlösungsstrategien	86
<b>2.2</b>	<b>PATIENTENANNAHME</b>	<b>87</b>
2.2.1	Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	87
2.2.2	Aufnahme der Patienten	87

2.2.3	Karteiführung				88
2.2.4	EDV in der Praxis				88
2.2.5	Datensicherung und Datenschutz				89
<b>2.3</b>	<b>GRUNDLAGEN DES VERTRAGSRECHTS</b>				91
2.3.1	Rechtliche Rahmenbedingungen				91
2.3.1.1	Rechtsordnung				91
2.3.1.2	Rechtsobjekte, Rechtssubjekte				92
2.3.1.3	Rechtsfähigkeit				95
2.3.1.4	Abschluss von Verträgen				96
2.3.1.5	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte				99
2.3.2	Vertragsarten				100
<b>2.4</b>	<b>BEHANDLUNGSVERTRAG</b>				105
2.4.1	Abschluss und Inhalt				105
2.4.2	Pflichten der Vertragspartner				107
2.4.3	Haftung der Vertragspartner				110
<b>3</b>	<b>WAREN BESCHAFFEN UND VERWALTEN</b>				
	<b>Medizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 6</b>	<b>Lernfeld 11</b>	<b>Lernfeld 12</b>	
	<b>Zahnmedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 9</b>	<b>Lernfeld 12</b>		
	<b>Tiermedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 2</b>	<b>Lernfeld 5</b>	<b>Lernfeld 8</b>	
<b>3.1</b>	<b>KAUFENTSCHEIDUNGEN VORBEREITEN</b>				114
3.1.1	Bezugsquellen				114
3.1.2	Anfrage				115
3.1.3	Angebot				117
3.1.4	Angebotsvergleich				122
<b>3.2</b>	<b>KAUFVERTRAG</b>				125
3.2.1	Zustandekommen des Kaufvertrags				125
3.2.2	Inhalte des Kaufvertrags				126
3.2.3	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)				127
<b>3.3</b>	<b>STÖRUNGEN DES KAUFVERTRAGS</b>				132
3.3.1	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)				132
3.3.2	Schlechtleistung (Mangelhafte Lieferung)				134
3.3.3	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung(Zahlungsverzug)				136
3.3.4	Gerichtliches Mahnverfahren				139
3.3.5	Verjährung von Forderungen				142
3.3.6	Annahmeverzug				144
<b>3.4</b>	<b>ZAHLUNGSABWICKLUNG</b>				147
3.4.1	Entwicklung und Aufgaben des Geldes				147
3.4.2	Barzahlung				149
3.4.3	Kontoführung				151
3.4.4	Scheckzahlung				154
3.4.5	Überweisung				157
3.4.6	Kartenzahlung				160
3.4.7	Rechnungserstellung (Liquidation)				163
3.4.8	Abrechnung individueller Gesundheitsleistungen (IGeL)				166
3.4.9	Überwachung des Zahlungseingangs				168
3.4.10	Außergerichtliches Mahnverfahren				171
3.4.11	Kreditaufnahme und Kreditfinanzierung				174
<b>3.5</b>	<b>BESCHAFFUNG UND LAGERHALTUNG</b>				177
3.5.1	Beschaffungsplanung				177
3.5.2	Beschaffung des Sprechstundenbedarfs				178
3.5.3	Überwachung und Erfassung des Wareneingangs				179
3.5.4	Lagerhaltung				180
3.5.5	Lagerung von Arzneimitteln				182
3.5.6	Abfallvermeidung und -entsorgung				183
3.5.7	Umgang mit Medizinprodukten				184

**4 PRAXISABLÄUFE ORGANISIEREN**

<b>Medizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 7</b>	<b>Lernfeld 11</b>	<b>Lernfeld 12</b>
<b>Zahnmedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 6</b>	<b>Lernfeld 13</b>	
<b>Tiermedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 8</b>	<b>Lernfeld 12</b>

**4.1 GESTALTUNG DER PRAXISORGANISATION**

4.1.1	Aufgaben	188
4.1.2	Praxisgestaltung	188
4.1.3	Aufgabenverteilung und -zuordnung in der Praxis	189
4.1.3.1	Das Organigramm	189
4.1.3.2	Die Stellenbeschreibung	190
4.1.4	Die Organisation der Arbeitsabläufe	191
4.1.4.1	Bestellsystem und Terminplanung	191
4.1.4.2	Planung des Personaleinsatzes	192
4.1.5	Konfliktmanagement in der Praxis	195

**4.2 PRAXISMARKETING**

4.2.1	Gesetzliche Vorschriften	197
4.2.2	Möglichkeiten der Praxispräsentation	198

**4.3 QUALITÄTSSICHERUNG IN DER PRAXIS**

4.3.1	Die unterschiedlichen Qualitätsbereiche	202
4.3.2	Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement	203
4.3.3	Gesetzliche Rahmenbedingungen der Qualitätssicherung	204
4.3.4	Praxisorganisation und Qualitätsmanagement	206
4.3.5	Patientenbefragung	207
4.3.6	Beschwerdemanagement	209
4.3.7	Teambesprechung	210
		211

**4.4 SCHRIFTGUTBEARBEITUNG**

4.4.1	Versendungsformen	213
4.4.2	Posteingang	214
4.4.3	Postausgang	218
4.4.4	Ablage und Aufbewahrung von Schriftgut	220
4.4.5	Elektronische Nachrichtenübermittlung	221
		224

**5 BERUFLICHE PERSPEKTIVEN ENTWICKELN**

<b>Medizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 12</b>	
<b>Zahnmedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 13</b>
<b>Tiermedizinische Fachangestellte:</b>	<b>Lernfeld 1</b>	<b>Lernfeld 12</b>

**5.1 ARBEITSVERTRAG**

5.1.1	Bewerbung	229
5.1.2	Abschluss und Inhalte des Arbeitsvertrags	229
5.1.3	Beendigung des Arbeitsverhältnisses	231
5.1.4	Arbeitszeugnis	234
		236

**5.2 TARIFVERTRÄGE**

5.2.1	Abschluss von Tarifverträgen	237
5.2.2	Gehaltstarifvertrag	237
5.2.3	Manteltarifvertrag	238
5.2.4	Tarifvertrag zur betrieblichen Altersversorgung und Entgeltumwandlung	239
		239

**5.3 GEHALTSABRECHNUNG**

5.3.1	Steuerliche Abzüge	240
5.3.2	Sozialversicherungsbeiträge	240
5.3.3	Vermögenswirksame Leistung	246
5.3.4	Vom Brutto- zum Nettogehalt	247
		248

**5.4 ARBEITSRECHTLICHE AUSEINANDERSETZUNGEN**

5.4.1	Betriebsinterne Konfliktlösung	250
5.4.2	Arbeitsgericht	251

**SACHWORTVERZEICHNIS**

		255
--	--	-----

**BILDQUELLENVERZEICHNIS**

	261
--	-----