

| | | |
|-------------------|--|-----------|
| Lernfeld 1 | Im Beruf und Gesundheitswesen orientieren | 17 |
| 1 | Die Zahnarztpraxis als Teil des Gesundheitswesens in Deutschland..... | 18 |
| 1.1 | Unser Gesundheitswesen | 19 |
| 1.1.1 | Aufgaben und Aufbau des Gesundheitswesens | 19 |
| 1.1.2 | Öffentliches Gesundheitswesen | 19 |
| 1.1.3 | Krankenhauswesen | 21 |
| 1.1.4 | Zahnmedizinisch-zahntechnische Versorgung..... | 21 |
| 1.2 | Kooperationsformen bei Zahnärzten | 22 |
| 1.3 | Berufsorganisationen der Zahnärzte | 22 |
| 1.3.1 | Die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) | 22 |
| 1.3.2 | Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV)..... | 24 |
| 1.3.3 | Verband medizinischer Fachberufe e.V. | 25 |
| 2 | Die Zahnarztpraxis im Wirtschaftsgefüge | 26 |
| 2.1 | Zielkonflikte in einer Zahnarztpraxis | 28 |
| 2.1.1 | Ziele einer Zahnarztpraxis | 28 |
| 2.1.2 | Konflikte in einer Zahnarztpraxis | 28 |
| 2.2 | Praxismarketing – ein Instrument zur Zielerreichung? | 29 |
| 2.3 | Instrumente des Praxismarketings | 30 |
| 2.3.1 | „König Kunde“: Umgang mit den Patienten | 30 |
| 2.3.2 | Freundlichkeit und Kommunikation der zahnmedizinischen Fachangestellten | 30 |
| 2.3.3 | Werbung..... | 30 |
| 2.3.4 | Zahnärzte online | 31 |
| 2.3.5 | Weitere Marketingmaßnahmen | 31 |
| 2.4 | IGeL – Individuelle GesundheitsLeistungen | 33 |
| 2.5 | Jede Zahnarztpraxis bekommt die Patienten, die sie verdient | 33 |
| 2.5.1 | Rundum-Zufriedenheit bei Patienten | 34 |
| 2.5.2 | Zahnarzt-Ranking | 34 |
| 2.5.3 | Patienten ins Team aufnehmen | 34 |
| 2.5.4 | Minuspunkte | 34 |
| 2.6 | Formelle und informelle Praxisorganisation | 34 |
| 2.6.1 | Formelle Organisation | 34 |
| 2.6.2 | Informelle Organisation | 35 |
| 2.6.3 | Führungsstile | 35 |
| 3 | Der Ausbildungsberuf „Zahnmedizinische Fachangestellte“ und andere Berufe des Gesundheitswesens | 37 |
| 3.1 | Berufe im Gesundheitswesen | 37 |
| 3.2 | Zahnmedizinische Fachangestellte: Die Anforderungen steigen..... | 38 |
| 3.2.1 | Arbeitsgebiete | 38 |
| 3.2.2 | Handlungs- und prozessorientierte Ausbildung | 38 |
| 3.2.3 | „Persönliche Qualifikationen“ oder „Schlüsselqualifikationen“ | 39 |
| 4 | Der Berufsausbildungsvertrag und das Berufsbildungsgesetz (BBiG)..... | 40 |
| 4.1 | Der Abschluss des Ausbildungsvertrages | 40 |
| 4.2 | Rechte und Pflichten in der Ausbildung..... | 41 |
| 4.3 | Tägliche Ausbildungszeit | 42 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.4 | Die Probezeit | 43 |
| 4.5 | Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses | 44 |
| 5 | Die duale Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten | 46 |
| 5.1 | Ausbildung in der Praxis | 47 |
| 5.1.1 | Ausbildungsplan | 47 |
| 5.1.2 | Inhalte | 47 |
| 5.2 | Ausbildung in der Berufsschule | 48 |
| 5.3 | Zwischen- und Abschlussprüfung | 48 |
| 6 | Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz | 50 |
| 6.1 | Arbeitsschutz ist unverzichtbar | 51 |
| 6.2 | Gefahrenstoffe in der Zahnarztpraxis | 52 |
| 6.3 | Infektions- und Hautschutz in Zahnarztpraxen | 54 |
| 7 | Die Schweigepflicht als besondere Pflicht der Zahnmedizinischen Fachangestellten | 56 |
| 7.1 | Die Schweigepflicht – Grundlage der Praxisarbeit | 57 |
| 7.2 | Schweigepflicht und Datenschutz | 57 |
| 7.3 | Entbindung von der Schweigepflicht | 58 |
| 8 | Das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) | 60 |
| 9 | Weitere soziale Arbeitsschutzbestimmungen in der Ausbildung und im Beruf | 62 |
| 9.1 | Das Mutterschutzgesetz | 62 |
| 9.1.1 | Keine Auskunftspflicht im Vorstellungsgespräch | 62 |
| 9.1.2 | Gestaltung des Arbeitsplatzes und Arbeitszeit | 63 |
| 9.1.3 | Beschäftigungsverbote | 63 |
| 9.1.4 | Elternzeit/Elterngeld | 63 |
| 9.1.5 | Kündigungsschutz | 65 |
| 9.2 | Gut gesichert durch das Kündigungsschutzgesetz | 66 |
| 9.2.1 | Aufhebungsvertrag | 66 |
| 9.2.2 | Kündigungsarten | 67 |
| 9.2.3 | Kündigungsschutz | 68 |
| 9.2.4 | Nach der Kündigung | 70 |
| 9.3 | Sonstige Schutzbestimmungen für Arbeitsverhältnisse | 73 |
| 9.3.1 | Arbeitszeitgesetz | 73 |
| 9.3.2 | Bundesurlaubsgesetz | 74 |
| 9.3.3 | Schwerbehindertengesetz | 75 |
| 9.3.4 | Entgeltfortzahlungsgesetz | 76 |
| 9.3.5 | Überwachung | 76 |
| 10 | Konflikte in der Ausbildung | 78 |
| 10.1 | Konflikte durch Gespräche lösen | 78 |
| 10.2 | Der Ausbildungsberater – Mittler zwischen den Parteien | 79 |
| 10.3 | Die letzte Instanz vor dem Gericht – der Schlichtungsausschuss | 79 |
| 10.4 | Das Arbeitsgericht als letzte Instanz | 80 |

| | |
|--|------------|
| 11 Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten | 82 |
| 11.1 Berufe mit Zukunft | 82 |
| 11.1.1 Zahnmedizinische Fachangestellte/Bereich Prophylaxe (ehemalige Prophylaxehelferin) | 83 |
| 11.1.2 Zahnmedizinische Fachassistentin (ZMF) | 83 |
| 11.1.3 Zahnmedizinische Verwaltungsassistentin (ZMV) | 83 |
| 11.1.4 Dentalhygienikerin (DH) | 83 |
| 11.1.5 Qualitätsmanagementbeauftragte(r) | 84 |
| 11.2 Bildungsurlaub | 84 |
| 12 Die Zweige der Sozialversicherung | 85 |
| 12.1 Die Sozialversicherungspflicht | 85 |
| 12.2 Die gesetzliche Krankenversicherung | 87 |
| 12.2.1 Versicherte Personen | 87 |
| 12.2.2 Finanzierung | 88 |
| 12.2.3 Träger der gesetzlichen Krankenversicherung | 90 |
| 12.2.4 Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen | 90 |
| 12.3 Die gesetzliche Unfallversicherung | 93 |
| 12.3.1 Versicherte Personen | 93 |
| 12.3.2 Träger der gesetzlichen Unfallversicherung | 94 |
| 12.3.3 Finanzierung | 94 |
| 12.3.4 Aufgaben der Unfallversicherung | 94 |
| 12.4 Arbeitsförderung und Arbeitslosenversicherung | 97 |
| 12.4.1 Versicherte Personen | 97 |
| 12.4.2 Träger der Versicherung | 97 |
| 12.4.3 Finanzierung | 98 |
| 12.4.4 Leistungen | 98 |
| 12.5 Die gesetzliche Rentenversicherung | 100 |
| 12.5.1 Grundzüge des Rentenversicherungssystems / „Generationenvertrag“ | 100 |
| 12.5.2 Träger der Rentenversicherung / Beitragssatz | 101 |
| 12.5.3 Aufgaben des Rentenversicherungsausweises | 101 |
| 12.5.4 Leistungen der Rentenversicherung | 101 |
| 12.5.5 Rentenreform(en) | 102 |
| 12.5.6 Zukunftsaufgaben des „Generationenvertrages“ | 103 |
| 12.6 Die gesetzliche Pflegeversicherung | 105 |
| 12.6.1 Träger der gesetzlichen Pflegeversicherung | 106 |
| 12.6.2 Finanzierung der Pflegeversicherung / Beitragslast | 106 |
| 12.6.3 Leistungen | 107 |
| 13 Private Absicherung. | 109 |
| 13.1 Individualversicherung: Pro und Kontra | 109 |
| 13.2 Individualversicherungen im Überblick | 110 |
| 13.2.1 Personenversicherungen | 111 |
| 13.2.2 Vermögensversicherungen | 113 |
| 13.2.3 Sachversicherungen | 114 |

| | |
|--|------------|
| 14 Gehaltsabrechnung | 116 |
| 14.1 Grundlagen der Gehaltsabrechnung | 116 |
| 14.2 Beitragsberechnung | 117 |
| 14.3 Beitragsbemessungsgrenzen | 117 |
| 14.4 Lohnsteuerklassen | 118 |
| 14.5 Kirchensteuer und SoLi | 118 |
| 15 Abschluss und Inhalte von Arbeitsverträgen | 120 |
| 15.1 Arten von Arbeitsverträgen | 121 |
| 15.2 Wichtige Pflichten aus einem Arbeitsvertrag | 121 |
| 16 Kommunikation im Praxisteam | 123 |
| 16.1 Kommunikation: Was ist das? | 124 |
| 16.2 Kommunikationstechniken | 124 |

Lernfeld 2 Patienten empfangen und begleiten 129

| | |
|---|------------|
| 1 Gestaltung des Empfangs- und Wartebereiches | 130 |
| 1.1 Aufbau einer Praxis und Aufgaben der einzelnen Funktionsbereiche .. | 130 |
| 1.1.1 Praxistypen | 131 |
| 1.1.2 Funktionsbereiche einer Praxis | 132 |
| 1.1.3 Der Empfangsbereich | 133 |
| 1.1.4 Allgemeine Anforderungen an die Praxisgestaltung | 136 |
| 1.2 Der Datenschutz ist in einer Zahnarztpraxis besonders wichtig und erstreckt sich über alle Funktionsbereiche | 140 |
| 2 Grundregeln für den richtigen Umgang | 144 |
| 2.1 Einstellung auf Eigenschaften und Erwartungen der Patienten | 144 |
| 2.1.1 Patientenstatus – alle Patienten sind gleich, oder? | 145 |
| 2.1.2 Vorsorge, Kontrolle oder Schmerzpatient? | 146 |
| 2.1.3 Angst vorm Zahnarzt – die ZMA als Psychologin | 146 |
| 2.1.4 Kinder – erste Erfahrung mit dem Zahnarzt | 146 |
| 2.1.5 Selbstbewusst und stark? Jugendliche Patienten | 147 |
| 2.1.6 Oft „keine Zeit“: Erwachsene/Ältere | 147 |
| 2.1.7 Besondere Aufmerksamkeit – hilfsbedürftige Patienten | 148 |
| 2.2 Den richtigen Ton erwischen – verbale und nonverbale Kommunikation mit den Patienten | 149 |
| 2.2.1 Allgemeine Verhaltensmaßstäbe im Umgang miteinander | 149 |
| 2.2.2 Das „Vier-Ohren-Modell“ als Grundlage kommunikativer Beziehungen | 154 |
| 3 Grundlagen der Rechtsordnung – was steht wo? | 159 |
| 3.1 Gewohnheits-, Zivil-, Straf- und Verwaltungsrecht | 159 |
| 3.1.1 Rechtsquellen und Rechtsgebiete | 159 |
| 3.1.2 Straf- und Zivilrecht | 160 |
| 3.2 Willenserklärungen und Geschäftsfähigkeit als Voraussetzung für den Abschluss rechtswirksamer Geschäfte | 162 |
| 3.2.1 Rechtsfähigkeit | 162 |
| 3.2.2 Geschäftsfähigkeit | 162 |
| 3.2.3 Formen der Willenserklärungen | 164 |
| 3.2.4 Rechtswirksamkeit von Willenserklärungen | 165 |
| 3.2.5 Gegenstände des Rechtsverkehrs | 167 |

| | |
|---|------------|
| 4 Der Behandlungsvertrag | 169 |
| 4.1 Rechtliche Grundlagen | 169 |
| 4.1.1 Zustandekommen des Behandlungsvertrages | 169 |
| 4.1.2 Vertragspartner | 170 |
| 4.1.3 Beratung und Aufklärung des Patienten | 171 |
| 4.1.4 Der Anamnesebogen | 172 |
| 4.1.5 Behandlungsleistung | 174 |
| 4.1.6 Sorgfaltspflicht | 174 |
| 4.1.7 Ausschluss der Leistungspflicht | 175 |
| 4.1.8 Abrechnung mit Kassenpatienten | 176 |
| 4.1.9 Geldschulden | 176 |
| 4.2 Sonstige behandlungsrechtliche Vorschriften | 179 |
| 4.2.1 Dokumentationspflicht | 179 |
| 4.2.2 Karteiführung | 181 |
| 4.2.3 Elektronische Dokumentationsformen | 183 |
| 4.2.4 Zweck der Dokumentation | 183 |
| 4.2.5 Herausgabe der Karteikarte bzw. der Aufzeichnungen über die Behandlung | 183 |
| 4.2.6 Meldepflicht | 184 |
| 4.3 Pflichten des Patienten | 186 |
| 4.3.1 Termineinhaltung | 186 |
| 5 Die elektronische Gesundheitskarte und Europäische Krankenversicherungskarte | 188 |
| 5.1 Funktionen der elektronischen Gesundheitskarte | 188 |
| 5.2 Grunddaten | 189 |
| 5.3 Ausbaustufen | 189 |
| 5.4 Vorteile der elektronischen Gesundheitskarte | 189 |
| 5.5 Datensicherheit | 189 |
| 5.6 Die Europäische Krankenversichertenkarte | 190 |
| 6 Datenverarbeitung in der Praxiswelt | 192 |
| 6.1 Konfigurationsfragen | 192 |
| 6.2 Software | 193 |
| 6.3 Datenschutz | 193 |

Lernfeld 3 Praxishygiene organisieren 195

| | |
|--|------------|
| 1 Der Wartungsvertrag | 196 |
| 1.1 Ein Wartungsvertrag kommt zustande | 196 |
| 1.2 Inhalt eines Wartungsvertrages | 198 |
| 1.3 Pflichten der Vertragspartner | 199 |
| 2 Die Kosten einer Zahnarztpraxis | 201 |
| 2.1 Was sind Kosten? | 201 |
| 2.2 Ausgaben und Kosten | 202 |
| 2.3 Einige Vorschläge für das Praxisteam zur Kostensenkung | 203 |
| 2.4 Fixe und variable Kosten | 203 |

| | |
|---|------------|
| 3 Sammlung, Trennung und Entsorgung von Abfällen | 206 |
| 3.1 Entsorgungsunternehmen | 207 |
| 3.2 Abfallarten | 208 |

Lernfeld 6 Praxisabläufe organisieren **209**

| | |
|--|------------|
| 1 Aufbau- und Ablauforganisation | 210 |
| 1.1 Aufbauorganisation | 210 |
| 1.2 Grundsätze der Organisation | 212 |
| 2 Teamgeist steht über allem und hilft Konflikte zu lösen | 213 |
| 2.1 Ein „WIR-Gefühl“ für Vertrauen und Motivation | 214 |
| 2.2 Erfolgsfaktoren der Teamarbeit | 214 |
| 2.3 Teambesprechungen | 215 |
| 2.4 Umgang mit Konfliktsituationen | 215 |
| 3 Terminplanungen im Praxisteam | 217 |
| 3.1 Grundsätze der Zeitplanung | 217 |
| 3.2 Praxisinterne Zeitplanung | 220 |
| 3.3 Patientenbestellsystem | 220 |
| 3.4 Nummernsystem für große Gemeinschaftspraxen | 221 |
| 3.5 Patientenbestellbuch | 221 |
| 3.6 Interner Informationsaustausch | 223 |
| 3.7 EDV-gestützte Zeitmanagement-Systeme | 224 |
| 3.8 Praxis-Check statt Praxisschock | 225 |
| 4 Formen und Vorschriften der schriftlichen Kommunikation | 228 |
| 4.1 Schriftliche Kommunikation im Überblick | 228 |
| 4.2 Formen der schriftlichen Korrespondenz | 229 |
| 4.3 Versendungsmöglichkeiten | 229 |
| 4.4 Briefe mit medizinischem Material richtig versenden | 231 |
| 4.5 Postausgang – richtig gemacht | 232 |
| 4.5.1 Normgerechte Briefformate verwenden | 233 |
| 4.5.2 Briefe normgerecht gestalten | 233 |
| 4.5.3 Briefkopf oder Anschrift richtig schreiben | 235 |
| 4.5.4 Bezugszeichenzeile | 238 |
| 4.5.5 Praxisbriefe inhaltlich richtig gestalten | 238 |
| 4.5.6 Briefe richtig falten | 240 |
| 4.6 Posteingang | 241 |
| 4.7 Schriftgutablage/Registratursysteme | 243 |
| 4.8 Schriftgutarten/Aktenführung | 245 |
| 4.9 Ordnungssysteme bei der Schriftgutablage und -verwaltung | 246 |
| 4.9.1 Alphabetische Ordnung | 246 |
| 4.9.2 Numerische Ordnung | 246 |
| 4.9.3 Mnemotechnische Ordnung | 246 |
| 4.9.4 Sachlogische Ordnung | 246 |
| 4.9.5 Farbliche Ordnung | 246 |
| 4.10 Aufbewahrungsfristen | 246 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5 | Beratung und Aufklärung der Patienten über die Behandlungsleistungen nach dem Sozialgesetzbuch V | 248 |
| 5.1 | Aufbau des Sozialgesetzbuchs V | 248 |
| 5.2 | Zahnärztliche Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch V | 249 |
| 5.3 | Was gehört zu den Kernleistungen der zahnärztlichen Behandlung? oder: Worauf hat der Kassenpatient Anspruch? | 250 |
| 5.4 | Wer alles kann auf meine vertraulichen Daten zugreifen? Bin ich ein „gläserner“ Patient? | 254 |

Lernfeld 9 Waren beschaffen und verwalten 257

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Die Bezugsquellenermittlung | 258 |
| 1.1 | Welche Produkte werden in Praxen benötigt? | 258 |
| 1.1.1 | Praxisinventar | 258 |
| 1.1.2 | Sprechstundenbedarf | 259 |
| 1.1.3 | Praxisbedarf | 259 |
| 1.2 | Wie wird der Bedarf festgestellt und wann wird bestellt? | 259 |
| 1.3 | Besonderheiten bei der Bestellung von Sprechstundenbedarf | 260 |
| 1.4 | Welche Informationsquellen gibt es? | 260 |
| 1.4.1 | Apotheken | 261 |
| 1.4.2 | Bekannte Lieferanten | 261 |
| 1.4.3 | Neue Lieferanten | 261 |
| 2 | Die Anfrage | 262 |
| 2.1 | Warum Anfragen? | 262 |
| 2.2 | Arten von Anfragen | 263 |
| 3 | Angebote einholen und vergleichen | 264 |
| 3.1 | Angebotsarten | 264 |
| 3.1.1 | Angebot an die Allgemeinheit | 264 |
| 3.1.2 | Persönliche Angebote | 264 |
| 3.2 | Angebotsinhalte | 265 |
| 3.2.1 | Art und Beschaffenheit der Ware | 265 |
| 3.2.2 | Lieferungsbedingungen | 266 |
| 3.2.3 | Zahlungsbedingungen | 266 |
| 3.2.4 | Preisnachlässe | 267 |
| 3.2.5 | Erfüllungsort | 267 |
| 3.2.6 | Gerichtsstand | 268 |
| 3.2.7 | Lieferzeit | 268 |
| 3.3 | Angebote vergleichen | 268 |
| 3.3.1 | Angebotsübersicht erstellen | 268 |
| 3.3.2 | Der Rechnungspreis | 269 |
| 3.3.3 | Checkliste: Angebotsvergleich | 269 |
| 4 | Lernfeldbezogene Prozent- und Zinsrechnung | 271 |
| 4.1 | Berechnung des Prozentwertes | 271 |
| 4.2 | Berechnung des Prozentsatzes | 272 |
| 4.3 | Berechnung des Grundwertes | 272 |
| 4.4 | Berechnung der Zinsen | 272 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5 | Der Kaufvertrag | 274 |
| 5.1 | Arten, Abschluss, Inhalte und Pflichten von Kaufverträgen | 274 |
| 5.1.1 | Zustandekommen eines Kaufvertrages | 275 |
| 5.1.2 | Formfreiheiten und Formvorschriften | 275 |
| 5.1.3 | Die Bestellung | 275 |
| 5.1.4 | Auftragsbestätigung | 276 |
| 5.2 | Wichtige Kaufvertragsarten | 276 |
| 5.2.1 | Nach der rechtlichen Stellung der Vertragspartner | 276 |
| 5.2.2 | Nach der Güte und Beschaffenheit der Produkte | 277 |
| 5.2.3 | Nach der Lieferzeit der Ware | 277 |
| 5.2.4 | Nach dem Zahlungszeitpunkt | 278 |
| 5.3 | Schuldverhältnisse aus Kaufverträgen | 278 |
| 5.3.1 | Erfüllungsgeschäft | 278 |
| 5.3.2 | Leistungsort | 279 |
| 5.3.3 | Leistungszeit | 279 |
| 5.3.4 | Ausschluss der Leistungspflicht | 279 |
| 5.3.5 | Annahmeverzug | 279 |
| 5.3.6 | Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) | 281 |
| 5.3.7 | Verbraucherschutz und Allgemeine Geschäftsbedingungen | 281 |
| 5.4 | Widerrufsrecht bei Haustür- und ähnlichen Geschäften sowie bei Fernabsatzverträgen | 285 |
| 5.4.1 | Haustürgeschäfte | 286 |
| 5.4.2 | E-Commerce | 286 |
| 5.4.3 | Fernabsatzvertrag | 286 |
| 5.4.4 | Rechte des Verbrauchers | 287 |
| 6 | Die mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) | 289 |
| 6.1 | Das Wesen der mangelhaften Lieferung | 289 |
| 6.2 | Mängelarten | 289 |
| 6.2.1 | Mängel nach deren Erkennbarkeit | 289 |
| 6.2.2 | Rechtsmängel | 290 |
| 6.3 | Pflichten des Käufers bei einer mangelhaften Lieferung | 290 |
| 6.3.1 | Prüfungspflicht | 290 |
| 6.3.2 | Aufbewahrungspflicht | 290 |
| 6.4 | Verjährungsfristen für Ansprüche aus mangelhafter Lieferung | 291 |
| 6.5 | Rechte bei mangelhafter Lieferung | 292 |
| 6.5.1 | Nachbesserung | 293 |
| 6.5.2 | Preisnachlass (Minderung) | 293 |
| 6.5.3 | Rücktritt vom Vertrag (Wandelung) | 293 |
| 6.5.4 | Schadensersatz | 293 |
| 6.5.5 | Beweislastumkehr | 294 |
| 7 | Der Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) | 295 |
| 7.1 | Voraussetzungen des Lieferungsverzuges | 296 |
| 7.1.1 | Verschulden des Lieferers | 296 |
| 7.1.2 | Mahnung und Fristsetzung durch den Käufer | 296 |
| 7.2 | Ausschluss der Leistungspflicht | 296 |
| 7.3 | Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug | 297 |

| | | |
|--------------------|--|------------|
| 8 | Übliche Zahlungsarten in der Zahnarztpraxis | 298 |
| 8.1 | Übersicht der Zahlungsarten | 298 |
| 8.2 | Barzahlung | 299 |
| 8.3 | Halbbare Zahlung | 299 |
| 8.3.1 | Nachnahme | 299 |
| 8.3.2 | Barscheck | 300 |
| 8.4 | Bargeldlose Zahlung | 300 |
| 8.4.1 | Überweisung, Dauerauftrag, Einzugsermächtigung, Abbuchungsverfahren | 300 |
| 8.4.2 | Bezahlen mit Karte | 301 |
| 8.4.3 | Verrechnungs-, Order-, Travellerscheck | 303 |
| 9 | Der Umgang mit Belegen aus dem Beschaffungsbereich | 305 |
| 9.1 | Sortieren der Ablage | 305 |
| 9.2 | Belegverwaltung | 306 |
| 9.3 | Buchungsbelege | 307 |
| 10 | Medizinproduktebuch und Bestandsverzeichnis | 309 |
| 10.1 | Das Medizinproduktebuch | 309 |
| 10.2 | Das Bestandsverzeichnis | 311 |
| 11 | Lagerhaltung des Grundbedarfs in der Zahnarztpraxis | 313 |
| 11.1 | Vorteile einer umfangreicheren Lagerhaltung | 313 |
| 11.2 | Nachteile einer umfangreicheren Lagerhaltung | 314 |
| 11.3 | Ziele der Lagerhaltung | 314 |
| 11.4 | Tätigkeiten im Lager einer Zahnarztpraxis | 315 |
| Lernfeld 12 | Prothetische Behandlungen begleiten | 317 |
| 1 | Auch Kassenpatienten müssen zuzahlen | 318 |
| 1.1 | Sozialgesetzbuch V, § 2 | 318 |
| 1.2 | Mehrkostenregelung bei zahnärztlichen Leistungen | 319 |
| 1.3 | Heil- und Kostenplan bei Zahnersatz | 320 |
| 1.3.1 | Informationspflicht | 320 |
| 1.3.2 | Inhalte des Heil- und Kostenplanes | 320 |
| 2 | Mahnverfahren | 325 |
| 2.1 | Abrechnungswesen und Privatliquidation | 325 |
| 2.2 | Rechnungstellung/Zahlung | 326 |
| 2.3 | Zahlungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung) | 326 |
| 2.4 | Mahnverfahren | 326 |
| 2.5 | Klageverfahren (Zivilprozess) | 327 |
| 2.6 | Die Zwangsvollstreckung | 328 |
| 2.7 | Verjährungsfristen für Ansprüche | 329 |
| 2.8 | Hemmung und Neubeginn einer drohenden Verjährung | 329 |
| 3 | Vertragsbeziehungen zum Dental-Labor | 331 |
| 3.1 | Vertragliche Beziehungen | 331 |
| 3.2 | Gewährleistungsfrist | 331 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 3.3 | Auswahlkriterien für eine Vertragsbeziehung | 332 |
| 3.4 | Ausländische Dental-Labors | 334 |

Lernfeld 13 Praxisprozesse mitgestalten 335

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Mitarbeiterführung und Ablaufplanung | 336 |
| 1.1 | Mitarbeiterführung | 336 |
| 1.2 | Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen/Ablaufplanungen | 337 |
| 2 | Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung | 339 |
| 2.1 | Gesundheitsvorsorge bei Schreibtisch- und Bildschirmarbeitsplätzen | 339 |
| 2.2 | Der Behandlungsplatz | 342 |
| 3 | Zeitplanungen im Praxisteam | 345 |
| 3.1 | Personaleinsatz als Rahmenbedingung für die Terminplanung | 346 |
| 3.2 | Äußere Terminplanung | 347 |
| 3.3 | Arbeitszeiten für das Praxisteam | 349 |
| 4 | Qualitätsmanagement-Richtlinie der vertragszahnärztlichen Versorgung | 351 |
| 4.1 | Was bedeutet der Begriff „Qualitätsmanagement“ für eine Zahnarztpraxis? | 351 |
| 4.2 | Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses – „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragszahnärztliche Versorgung“ .. | 356 |
| 4.3 | Festlegen von praxisbezogenen Qualitätsleitlinien und -zielen | 359 |
| 4.3.1 | Praxisleitbilder | 360 |
| 4.3.2 | Festlegen von Abläufen und Zuständigkeiten | 361 |
| 4.3.3 | Dokumentation und Umgang mit Fehlern | 362 |
| 4.4 | Weitere Zertifizierungsmöglichkeiten | 362 |
| 4.4.1 | Möglichkeit 1: DIN EN ISO 9001:2000 | 362 |
| 4.4.2 | Möglichkeit 2: European Foundation for Quality Management (EFQM) .. | 363 |
| 4.4.3 | Möglichkeit 3 – Zahnärztliches-Qualitätsmanagement-System (ZQMS) | 364 |
| 4.5 | Umsetzung des Qualitätsmanagements | 365 |
| 4.6 | Mit Checklisten den Istzustand feststellen | 365 |
| 5 | Haftung und strafrechtliche Verantwortung von Zahnarzt und Fachangestellten | 369 |
| 5.1 | Folgen nicht ordnungsgemäßer Leistung | 371 |
| 5.2 | Gravierende Fehler | 371 |
| 5.3 | Beweislast | 371 |
| 5.4 | Haftung konkret | 372 |
| 6 | Bewerbung nach bestandener Prüfung | 374 |
| 6.1 | Arbeitsplatzsuche | 375 |
| 6.2 | Die Bewerbung | 376 |
| 6.3 | Eisbrecher – das Anschreiben | 378 |
| 6.4 | Die Bewerbungsmappe | 379 |
| 6.5 | Bitte recht freundlich: das Bewerbungsfoto | 380 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.6 | Der Lebenslauf: die Visitenkarte Ihrer Bewerbung | 380 |
| 6.7 | Die „dritte Seite“ und das Anlagenverzeichnis | 382 |
| 6.8 | Onlinebewerbung | 382 |
| 6.8.1 | Kurzbewerbung | 382 |
| 6.8.2 | Vollbewerbung | 382 |
| 6.8.3 | Formularbewerbung | 382 |
| 6.8.4 | Bewerbungs-Homepage | 382 |
| 6.9 | Wie glänzen Sie im Vorstellungsgespräch? | 383 |
| 6.9.1 | Einladungsbestätigung | 383 |
| 6.9.2 | Ziele des Vorstellungsgesprächs | 383 |
| 6.9.3 | Verhaltensweisen | 383 |
| 6.9.4 | Gesprächsvorbereitung | 384 |
| | Sachwortverzeichnis | 387 |
| | Bildquellenverzeichnis | 397 |