

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	65
15.1 Staatliche Sozialversicherung	65
15.2 Grundzüge der Sozialversicherung	69
15.3 Gesetzliche Krankenversicherung	71
15.4 Gesetzliche Pflegeversicherung	82
15.5 Gesetzliche Unfallversicherung	86
15.6 Gesetzliche Rentenversicherung	89
15.7 Arbeitsförderung – Arbeitslosenversicherung	94
15.8 Versorgungs- und Fürsorgeleistungen des Staates	97
15.9 Möglichkeiten der privaten Absicherung	99
16 Private Alterssicherung	103
17 Gehaltsabrechnung	105
18 Kommunikationstechniken	108
18.1 Kommunikationstechniken für den praxisinternen Informationsaustausch	108
18.2 Telekommunikation	109

Lernfeld 2: Patienten empfangen und begleiten

1 Praxismarketing	112
2 Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	115
3 Kommunikation mit dem Patienten/der Patientin	119
4 Behandlungsvertrag	121
5 Führung der Patientendatei	132
6 Terminvergabe – die Kunst eines effizienten Terminmanagements	134
7 EDV in der Zahnarztpraxis	137
8 Organisation von Posteingang- und -ausgang einschließlich der elektronischen Nachrichtenübermittlung	150
8.1 Postbearbeitung	151
8.2 Briefdienste	152
8.3 Postvollmacht	153
8.4 E-Mail	154
8.5 Paketdienste	155
9 Ordnungsgemäße Schriftgutablage	156
9.1 Ordnungssysteme	157
9.2 Ablagesysteme	159

Lernfeld 3: Hygienemaßnahmen organisieren und Medizinprodukte aufbereiten

1 Der Wartungsvertrag	162
2 Praxiseinnahmen und Praxisausgaben	164

Lernfeld 9: Praxisbedarf beschaffen und verwalten

1 Bezugsquellenermittlung – das Angebot – Kaufvertrag	168
2 Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages	186
2.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	187
2.2 Schlechtleistung (Lieferung mangelhafter Ware)	190
2.3 Annahmeverzug	195
2.4 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	196
3 Grundsätze der Beschaffungsplanung und Lagerhaltung in der Zahnarztpraxis	198
4 Zahlungsverkehr	204
4.1 Das Geldsystem und die Funktionen des Geldes	204
4.2 Zahlungsarten	206

Lernfeld 13: Arbeitsprozesse organisieren und optimieren

1 Praxisorganisation	218
2 Einbindung des Praxispersonals	222
3 Beiträge des Praxispersonals zur Qualitätssicherung	225
4 Personaleinsatzplanung	234
5 Mahn- und Klageverfahren	236
6 Verjährung von Forderungen	243
7 Arbeitszeugnis und Arbeitsvertrag – Abschluss der Ausbildung und Beginn der beruflichen Tätigkeit	245
7.1 Arbeitszeugnis	246
7.2 Arbeitsvertrag	248
8 Die Bewerbung – ein neuer Berufsabschnitt	251
Sachwortverzeichnis	253
Bildquellenverzeichnis	255