

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	36
1.5.3	Kammern und KV/KZV	38
2	Ausbildungsvertrag	44
2.1	Duales System der Berufsausbildung	45
2.2	Ausbildungsverordnung	45
2.3	Berufsbildungsgesetz	48
2.4	Abschluss und Inhalt des Ausbildungsvertrags	49
2.5	Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung	53
2.6	Beendigung des Ausbildungsverhältnisses	55
3	Besondere Arbeitsschutzbestimmungen (Schutzgesetze)	59
3.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	60
3.2	Mutterschutzgesetz	63
3.3	Elternzeit und Elterngeld	66
3.4	Schutz von Menschen mit Schwerbehinderung	70
3.5	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	71
3.6	Ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes	74
4	Sozialversicherungen	78
4.1	Grundlagen der sozialen Sicherung	78
4.2	Krankenversicherung	80
4.3	Pflegeversicherung	93
4.4	Arbeitslosenversicherung	101
4.5	Rentenversicherung	109
4.6	Private Altersvorsorge	115
4.7	Gesetzliche Unfallversicherung	119
4.8	Sonstige staatliche Sozialleistungen	127
4.9	Privatversicherungen	132
4.10	Sozialgerichtsbarkeit	137

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

1	Kommunikation in der Praxis	143
1.1	Was ist Kommunikation?	143
1.2	Kommunikation zwischen MFA, ZFA, TFA und Patient/Patientin	143
1.3	Das „Vier-Ohren-Modell“	144
1.4	Nonverbale Kommunikation	147
1.5	Kommunikation am Telefon	149
1.6	Konfliktlösungsstrategien	149
2	Patientenannahme	150
2.1	Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	151
2.2	Patientenaufnahme	152
2.3	Karteiführung	152
3	Patiententypen	155
3.1	Ängstliche Patientinnen und Patienten	155
3.2	Argwöhnische Patientinnen und Patienten	156
3.3	Ausschweifende Patientinnen und Patienten	156
3.4	Unzufriedene Patientinnen und Patienten	157
3.5	Junge Patienten und Patientinnen (Kinder)	157
3.6	Ältere Patientinnen und Patienten	158
3.7	Körperlich und/oder geistig eingeschränkte Patientinnen und Patienten	159
4	Grundlagen des Vertragsrechts	160
4.1	Rechtliche Rahmenbedingungen	161
4.1.1	Rechtsordnung	161
4.1.2	Rechtsobjekte, Rechtssubjekte	163
4.1.3	Rechtsfähigkeit	169
4.1.4	Abschluss von Verträgen	171
4.1.5	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	176
4.2	Vertragsarten	179
5	Behandlungsvertrag	187
5.1	Abschluss und Inhalt	188
5.2	Pflichten der Vertragsparteien	191
5.3	Haftung der Vertragsparteien	195

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	202
1.1	Bezugsquellen	202
1.2	Anfrage	204
1.3	Angebot	205
1.4	Angebotsvergleich	215
2	Kaufvertrag	217
2.1	Zustandekommen des Kaufvertrags	217
2.2	Inhalte des Kaufvertrags	218
2.3	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	222
3	Störungen des Kaufvertrags	229
3.1	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	230
3.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	233
3.3	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	239
3.4	Gerichtliches Mahnverfahren	242
3.5	Verjährung von Forderungen	247
3.6	Annahmeverzug	251
4	Zahlungsabwicklung	255
4.1	Entwicklung und Aufgaben des Geldes	255
4.2	Barzahlung	259
4.3	Kontoführung	262
4.4	Scheckzahlung	268
4.5	Überweisung	271
4.6	Kartenzahlung	274
4.7	Rechnungserstellung (Liquidation)	279
4.8	Abrechnung individueller Gesundheitsleistungen (IGeL)	284
4.9	Überwachung des Zahlungseingangs	287
4.10	Außergerichtliches Mahnverfahren	291
4.11	Kreditaufnahme und Kreditfinanzierung	294
5	Beschaffung und Lagerhaltung	299
5.1	Beschaffungsplanung	300
5.2	Beschaffung des Sprechstundenbedarfs	302
5.3	Überwachung und Erfassung des Wareneingangs	303
5.4	Lagerhaltung	304
5.5	Lagerung von Arzneimitteln	307
5.6	Abfallvermeidung und -entsorgung	308
5.7	Umgang mit Medizinprodukten	311

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	318
1.1	Aufgaben	318
1.2	Praxisgestaltung	319
1.3	Aufgabenverteilung und -zuordnung in der Praxis	320
1.3.1	Das Organigramm	321
1.3.2	Die Stellenbeschreibung	321
1.4	Die Organisation der Arbeitsabläufe	322
1.4.1	Bestellsystem und Terminplanung	322
1.4.2	Planung des Personaleinsatzes	325
1.5	Konfliktmanagement in der Praxis	329
2	Praxismarketing	333
2.1	Gesetzliche Vorschriften	333
2.2	Möglichkeiten der Praxispräsentation	334
3	Qualitätssicherung in der Praxis	341
3.1	Die unterschiedlichen Qualitätsbereiche	342
3.2	Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement	343
3.3	Gesetzliche Rahmenbedingungen der Qualitätssicherung	346
3.4	Praxisorganisation und Qualitätsmanagement	348
3.5	Patientenbefragung	351
3.6	Beschwerdemanagement	353
3.7	Teambesprechung	354
4	Schriftgutbearbeitung	356
4.1	Versendungsformen	358
4.2	Posteingang	364
4.3	Postausgang	366
4.4	Ablage und Aufbewahrung von Schriftgut	367
4.5	Elektronische Nachrichtenübermittlung	373
5	EDV in der Praxis	381
5.1	Praxissoftware	381
5.2	Elektronische Gesundheitskarte	382
5.3	Elektronisches Versichertenstammdatenmanagement	385
5.4	Patientenrechte: Europäische Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	386

Medizinische Fachangestellte:	Lernfeld 12	
Zahnmedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 13
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 1	Lernfeld 12
1 Arbeitsvertrag	390	
1.1 Bewerbung	390	
1.2 Abschluss und Inhalte des Arbeitsvertrags	394	
1.3 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	398	
1.4 Arbeitszeugnis	402	
2 Tarifverträge	405	
2.1 Abschluss von Tarifverträgen	406	
2.2 Gehaltstarifvertrag	407	
2.3 Manteltarifvertrag	409	
2.4 Tarifvertrag zur betrieblichen Altersversorgung und Entgeltumwandlung	409	
3 Gehaltsabrechnung	411	
3.1 Steuerliche Abzüge	412	
3.2 Sozialversicherungsbeiträge	422	
3.3 Einkommensteuererklärung	423	
3.4 Vermögenswirksame Leistung	424	
3.5 Vom Brutto- zum Nettogehalt	426	
4 Arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen	429	
4.1 Betriebsinterne Konfliktlösung	430	
4.2 Arbeitsgericht	433	
Sachwortverzeichnis.....	437	
Bildquellenverzeichnis.....	445	