

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

<b>1</b>	<b>Gesundheitswesen .....</b>	<b>11</b>
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
<b>2</b>	<b>Ausbildungsvertrag .....</b>	<b>44</b>
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
<b>3</b>	<b>Besondere Arbeitsschutzbestimmungen (Schutzgesetze) .....</b>	<b>59</b>
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
<b>4</b>	<b>Sozialversicherungen .....</b>	<b>78</b>
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	Lernfeld 13
Tiermedizinische Fachangestellte:	Lernfeld 2	Lernfeld 8	Lernfeld 11

<b>1</b>	<b>Kommunikation in der Praxis .....</b>	<b>143</b>
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
<b>2</b>	<b>Patientenannahme .....</b>	<b>150</b>
2.1	Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs .....	151
2.2	Patientenaufnahme .....	152
2.3	Karteiführung .....	152
<b>3</b>	<b>Patiententypen .....</b>	<b>155</b>
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
<b>4</b>	<b>Grundlagen des Vertragsrechts .....</b>	<b>160</b>
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
<b>5</b>	<b>Behandlungsvertrag .....</b>	<b>187</b>
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

<b>1</b>	<b>Kaufentscheidungen vorbereiten .....</b>	<b>202</b>
1.1	Bezugsquellen .....	202
1.2	Anfrage .....	204
1.3	Angebot .....	205
1.4	Angebotsvergleich .....	215
<b>2</b>	<b>Kaufvertrag .....</b>	<b>217</b>
2.1	Zustandekommen des Kaufvertrags .....	217
2.2	Inhalte des Kaufvertrags .....	218
2.3	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) .....	222
<b>3</b>	<b>Störungen des Kaufvertrags .....</b>	<b>229</b>
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
<b>4</b>	<b>Zahlungsabwicklung .....</b>	<b>255</b>
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
<b>5</b>	<b>Beschaffung und Lagerhaltung .....</b>	<b>299</b>
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

<b>1</b>	<b>Gestaltung der Praxisorganisation .....</b>	<b>318</b>
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
<b>2</b>	<b>Praxismarketing .....</b>	<b>333</b>
2.1	Gesetzliche Vorschriften .....	333
2.2	Möglichkeiten der Praxispräsentation .....	334
<b>3</b>	<b>Qualitätssicherung in der Praxis .....</b>	<b>341</b>
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
<b>4</b>	<b>Schriftgutbearbeitung .....</b>	<b>356</b>
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
<b>5</b>	<b>EDV in der Praxis .....</b>	<b>381</b>
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

<b>1</b>	<b>Arbeitsvertrag .....</b>	<b>390</b>
1.1	Bewerbung .....	390
1.2	Abschluss und Inhalte des Arbeitsvertrags .....	394
1.3	Beendigung des Arbeitsverhältnisses .....	398
1.4	Arbeitszeugnis .....	402
<b>2</b>	<b>Tarifverträge .....</b>	<b>405</b>
2.1	Abschluss von Tarifverträgen .....	406
2.2	Gehaltstarifvertrag .....	407
2.3	Manteltarifvertrag .....	409
2.4	Tarifvertrag zur betrieblichen Altersversorgung und Entgeltumwandlung .....	409
<b>3</b>	<b>Gehaltsabrechnung .....</b>	<b>411</b>
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
<b>4</b>	<b>Arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen .....</b>	<b>429</b>
4.1	Betriebsinterne Konfliktlösung .....	430
4.2	Arbeitsgericht .....	433
	Sachwortverzeichnis.....	437
	Bildquellenverzeichnis.....	445