

| | | |
|-----------|---|----|
| 1. | Wo befinde ich mich? | |
| | Die Zahnarztpraxen als Teil des Gesundheitswesens | 16 |
| 1.1 | Aufbau und Aufgaben des Gesundheitswesens | 17 |
| 1.2 | Zahnmedizinische Versorgung/Tätigkeiten in einer zahnmedizinischen Praxis | 19 |
| 1.2.1 | Ziele und Herausforderungen erfolgreicher Praxistätigkeit | 20 |
| 1.2.2 | Moderne Formen der Öffentlichkeitsarbeit und Patientenkommunikation | 21 |
| 1.3 | Kooperationsformen von (Zahn-)Ärzten | 25 |
| 1.4 | Berufsorganisationen | 26 |
| 1.5 | Landeszahnärzte-/Bundeszahnärztekammer | 26 |
| 1.6 | Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) | 27 |
| 1.7 | Interessenvertretung ZFAs/Verband medizinischer Fachberufe | 28 |
| 2. | Traumberuf oder nur „Job“? | |
| | Tätigkeitsmerkmale der Zahnmedizinischen Fachangestellten | 30 |
| 2.1 | Anforderungsprofil der ZFAs | 30 |
| 2.2 | Persönliche Schlüsselqualifikationen | 31 |
| 3. | Alles geregelt?! | |
| | Der Berufsausbildungsvertrag und das Berufsbildungsgesetz | 33 |
| 3.1 | Abschluss des Ausbildungsvertrages | 33 |
| 3.2 | Rechte und Pflichten in der Ausbildung | 34 |
| 3.3 | Anrechnung des Berufsschulbesuchs und Urlaubsanspruch | 36 |
| 3.4 | Die Probezeit | 37 |
| 3.5 | Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses | 37 |
| 4. | Aufgabenverteilung zwischen Schule und Praxis | |
| | Ausbildungsplan für die Praxis und Rahmenlehrplan für die Berufsschule | 40 |
| 4.1 | Die Aufgaben der zahnmedizinischen Praxen in der Ausbildung | 40 |
| | Ausbildungspläne als Grundlage | 40 |
| 4.2 | Rahmenlehrplan der Berufsschule | 41 |
| 4.3 | Kenntnisfeststellungen in Prüfungen | 41 |
| 4.3.1 | Zwischenprüfung | 41 |
| 4.3.2 | Abschlussprüfung | 42 |
| 5. | „Kein Risiko eingehen“ | |
| | Sicherheit im Arbeitsalltag | 44 |
| 5.1 | Allgemeine Kernbereiche des Arbeitsschutzgesetzes | 44 |
| | G-42-Untersuchung | 46 |
| 5.2 | Umgang mit Gefahrenstoffen in zahnmedizinischen Praxen | 47 |
| 6. | Der Arbeitstag ist lang | |
| | Ergonomie am Arbeits- und Behandlungsplatz | 52 |
| 6.1 | Gesundheitsvorsorge bei Schreibtisch- und Bildschirmarbeitsplätzen | 52 |
| 6.2 | Arbeitsergonomie am Behandlungsplatz | 54 |
| 7. | Reden ist Silber – Schweigen ist Gold | |
| | Die Schweigepflicht der Zahnmedizinischen Fachangestellten | 57 |
| 7.1 | Das „Patientengeheimnis“ als Grundlage der Praxisarbeit | 58 |
| 7.2 | Schweigepflicht und Datenschutz | 58 |
| 7.3 | Entbindung von der Schweigepflicht | 59 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 8. | Arbeitsrechtliche Grundlagen und Rechtsansprüche im Ausbildungs- und (späteren) Arbeitsverhältnis | 61 |
| 8.1 | Regelungen im Jugendarbeitsschutzgesetz | 61 |
| 8.2 | Das Mutterschutzgesetz ... oder Was „Frau“ wissen sollte | 64 |
| 8.3 | Elternzeit/Elterngeld..... | 67 |
| 8.4 | Das Arbeitszeitgesetz | 68 |
| 8.5 | Urlaubsanspruch/Bundesurlaubsgesetz | 69 |
| 8.6 | Schwerbehindertengesetz (SGB IX)..... | 72 |
| 8.7 | Entgeltfortzahnung im Krankheitsfall | 72 |
| 8.8 | Nicht einfach „rausfliegen“ Gut gesichert durch das Kündigungsschutzgesetz (KSchG) | 73 |
| 8.8.1 | Kündigungsarten und -fristen..... | 74 |
| 8.8.2 | Kündigungsschutz und soziale Abwägungsaspekte..... | 74 |
| 8.8.3 | Widerspruchsmöglichkeiten bei ungerechtfertigter Kündigung | 76 |
| 8.8.4 | Aufhebungsverträge im beiderseitigen Einvernehmen | 76 |
| 8.8.5 | Rechtssituation nach der Auflösung des Beschäftigungsverhältnisses | 77 |
| 9. | Miteinander ist besser als gegeneinander | 79 |
| 9.1 | Konflikte am Arbeitsplatz | 79 |
| 9.1.1 | Miteinander reden! | |
| 9.1.1.1 | Probleme durch Gespräche lösen..... | 80 |
| 9.1.2 | Ausbildungsberater/-innen als Mittler zwischen den Parteien..... | 81 |
| 9.1.3 | Einschaltung des Schlichtungsausschusses..... | 81 |
| 9.1.4 | Das Arbeitsgericht als letzte Instanz..... | 81 |
| 10. | Unser Sozialversicherungssystem | 84 |
| 10.1 | Grundprinzip der gesetzlichen Sozialversicherung..... | 84 |
| 10.2 | Versicherungspflicht und -umfang | 85 |
| 10.3 | Kernleistungen der Versicherungszweige | 87 |
| 10.4 | Herausforderungen für das System der sozialen Sicherung | 88 |
| 10.5 | Gesamtleistungen des sozialen Netzes | 90 |
| 11. | Gesetzliche Sozialversicherungszweige | 91 |
| 11.1 | „Gesund hilft krank“ | |
| 11.1.1 | Die gesetzliche Krankenversicherung | 91 |
| 11.1.1.1 | Die Krankenversicherungspflicht | 91 |
| 11.1.1.2 | Beitragssatz, Versichertenpflichtgrenze, Beitragsbemessungsgrenze | 92 |
| 11.1.1.3 | Versicherungsträger | 93 |
| 11.1.1.4 | Allgemeine Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen | 94 |
| 11.1.1.5 | Der Gesundheitsfonds | 95 |
| 11.1.1.6 | Elektronische Gesundheitskarte als Versicherungsnachweis | 96 |
| 11.1.1.7 | Die europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) | 98 |
| 11.1.1.8 | Die elektronische Patientenakte (ePA) | 98 |
| 11.2 | Jung für alt | |
| 11.2.1 | Die Rentenversicherung | 100 |
| 11.2.1.1 | Der Generationenvertrag als Grundlage der Rentenversicherung | 101 |
| 11.2.1.2 | Versicherungsgrundlagen und Beitragssatz | 101 |
| 11.2.1.3 | Rentenarten und -leistungen | 102 |
| 11.2.1.4 | Herausforderungen des „Generationenvertrages“ | 104 |

| | | |
|--|--|-----|
| 11.3 „Was passiert, wenn ...“ | | |
| Die Arbeitslosenversicherung | 107 | |
| 11.3.1 Versicherungsträger, Versicherungspflicht und der Beitragssatz | 107 | |
| 11.3.2 Arbeitslosengeld und sonstige Leistungen | 108 | |
| 11.3.3 Aufgaben der Arbeitsagenturen | 109 | |
| 11.4 Versorgung im Alter | | |
| Die Pflegeversicherung..... | 110 | |
| 11.4.1 Entwicklung und Mitgliedschaft | 110 | |
| 11.4.2 Beitragserhebung und Beitragshöhe..... | 110 | |
| 11.5 Wenn bei der Arbeit etwas passiert | | |
| Die Unfallversicherung | 114 | |
| 11.5.1 Der Arbeitsplatz als Versicherungsgegenstand | 114 | |
| 11.5.2 Beitragspflicht und Beitragshöhe..... | 115 | |
| 11.5.3 Unfallursachen und Leistungen im Schadensfall | 115 | |
| 12. Alles in allem | | |
| Beitragslasten für Arbeitnehmer/-innen und Arbeitgeber | 118 | |
| 13. Mini- oder Midijobs | | |
| Sonderfall geringfügige Beschäftigungsverhältnisse..... | 122 | |
| 14. Sicherheit tut gut | | |
| Private Absicherung | 125 | |
| 14.1 Individualversicherung: Pro und Kontra | 125 | |
| 14.2 Überblick Versicherungsarten/-gruppen..... | 126 | |
| 14.2.1 Personenversicherungen..... | 127 | |
| 14.2.2 Vermögensversicherungen | 129 | |
| 14.2.3 Sachversicherungen | 130 | |
| 14.3 Berufshaftpflicht für ärztlich und zahnärztlich Behandelnde | 131 | |
| Lernfeld 2 | Patientinnen und Patienten empfangen und begleiten | 133 |
| 1. Praxisaufbau und -einrichtung | 134 | |
| 1.1 Grundsätzliche Rahmenbedingungen für den Praxisbetrieb | 134 | |
| 1.2 Gestaltung und Verknüpfung der Funktionsbereiche | 135 | |
| 1.3 Der Empfang als „psychologisch-zahnmedizinische Drehscheibe“..... | 136 | |
| 1.4 Geräteausstattung im „Kommunikationszentrum“ der Praxis..... | 137 | |
| 1.5 Einrichtung und Funktion der Aufenthaltsräume | 138 | |
| 1.6 Raumklima, Licht und Lärm als allgemeine Faktoren der Praxisgestaltung | 139 | |
| 1.7 Datenschutz als zentrale Herausforderung im Praxisablauf | 141 | |
| 1.7.1 Allgemeine Richtlinien zum Daten- und Persönlichkeitsschutz in der (Zahn-)Arztpraxis | 142 | |
| 1.7.2 Gesamtverantwortung der Zahnärztin/der Zahnarztes | 144 | |
| 1.7.3 Schweigepflichterklärung der Mitarbeiter/-innen..... | 144 | |
| 2. „Jede/r ist anders“ | | |
| Patientengruppen und „Patiententypen“ | 146 | |
| 2.1 Persönliche Eigenschaften und Erwartungshaltungen/„Patiententypen“..... | 146 | |
| 2.1.1 Schmerzpatientinnen und -patienten | 147 | |
| 2.1.2 Kinder – erste Erfahrungen mit der Zahnärztin/dem Zahnarzt | 148 | |
| 2.1.3 Ältere Patientinnen und Patienten, Menschen mit Behinderung und Hilfsbedürftige | 148 | |
| 2.1.4 „Besondere Patientinnen und Patienten“ – Verwandte, Freunde, Bekannte, Privatzahler | 149 | |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 2.2 | SMILE-Maßstäbe für das eigene Auftreten – Ihre Rolle als „Psychologin“..... | 150 |
| 2.3 | Den richtigen Ton „erwischen“ – verbale und nonverbale Kommunikation..... | 152 |
| 2.3.1 | Allgemeine Grundlagen der Gesprächsführung | 152 |
| 2.3.2 | Mit welchen Sinnen wird kommuniziert?..... | 153 |
| 2.3.3 | Das „Vier-Ohren-Modell“..... | 154 |
| 3. | Der zahnärztliche Behandlungsvertrag | 157 |
| 3.1 | Zustandekommen des Behandlungsvertrages | 157 |
| 3.2 | Beratung und Aufklärung der Patientin/des Patienten vor dem Eingriff | 159 |
| 3.3 | Das Sozialgesetzbuch V als allgemeine Grundlage der ärztlichen Tätigkeit..... | 160 |
| 3.3.1 | Wirtschaftliches Handeln als Grundprinzip | 160 |
| 3.3.2 | Regelversorgungen/kieferorthopädische Maßnahmen | 161 |
| 3.3.3 | Private Zusatzleistungen (IGeL) auf Patientenwunsch | 161 |
| 3.4 | Die zahnärztliche Behandlungsleistung | 162 |
| 3.4.1 | Gegenseitige Pflichten aus dem Behandlungsvertrag | 162 |
| 3.4.2 | Erstanamnesen und Zahnbefund..... | 164 |
| 3.4.3 | Vorsorge und Prophylaxe..... | 168 |
| 3.4.4 | Abrechnung der Zahnbehandlungen | 169 |
| 3.5 | Dokumentation und Verwaltung von Patientendaten und zahnmedizinischen Behandlungen..... | 172 |
| 3.5.1 | „Klassische“ Karteiführung und Karteikarten..... | 172 |
| 3.5.2 | Blick in die Zukunft – Papierlose zahnmedizinische Praxen?!..... | 175 |
| 3.5.3 | Zeitgemäßer Einsatz von Dateien – Datenverarbeitung und Datenschutz | 175 |
| 3.5.4 | Dokumentationspflichten/Aufbewahrungsfristen für Patientenunterlagen | 178 |
| 4. | Haftung und strafrechtliche Verantwortung bei zahnmedizinischen Behandlungen..... | 183 |
| 4.1 | Folgen nicht ordnungsgemäßer zahnärztlicher Leistungen | 184 |
| 4.2 | Beweislast und Beweisführung | 185 |
| 5. | Praxisabläufe organisieren..... | 188 |
| 5.1 | Aufbauorganisation..... | 188 |
| 5.2 | Grundsätze der Praxisorganisation | 190 |
| 5.3 | Gemeinsam sind wir stark Teamgeist steht über allem | 191 |
| 5.3.1 | Ein „Wir-Gefühl“ für Vertrauen und Motivation | 192 |
| 5.3.2 | Teambesprechungen | 193 |
| 5.3.3 | Umgang mit Konfliktsituationen..... | 193 |
| 6. | Terminplanungen im Praxisteam..... | 196 |
| 6.1 | Grundsätze der Zeitplanung im täglichen Praxisablauf | 196 |
| 6.2 | Sprechstundenorganisation/Behandlungstermine/Patientenbestellsysteme.... | 200 |
| 6.3 | Das Patientenbestellbuch als Hilfsmittel der Terminvergabe und -planung..... | 202 |
| 6.4 | EDV-gestützte Zeitmanagement-Systeme | 204 |
| 6.5 | Personelle Bedingungsfaktoren für die Behandlungsplanung | 205 |
| 6.6 | Kritische Bewertungsfragen/Praxis-Check statt Praxisschock..... | 206 |
| 7. | Was man schwarz auf weiß oder als E-Mail besitzt Möglichkeiten und Formen der schriftlichen Kommunikation..... | 210 |
| 7.1 | Postalische Versendungsformen von Nachrichten und Informationen | 210 |
| 7.1.1 | Mitteilungen per Brief..... | 210 |
| 7.1.2 | Spezielle Regelungen für das Anschriftenfeld..... | 216 |
| 7.1.3 | Briefe mit medizinischem Material richtig versenden..... | 219 |

| | | |
|------------|---|-----|
| 7.2 | Vieles geht heute elektronisch | |
| | Schnelle Info per E-Mail oder Messenger | 220 |
| 7.3 | Bearbeitung des Posteinganges | 222 |
| 7.4 | Damit nichts verloren geht ... | |
| | Aufbewahrungsfristen/Schriftgutablage | 224 |

Lernfeld 3 Hygienemaßnahmen organisieren – Medizinprodukte aufbereiten 229

| | | |
|-----------|--|-----|
| 1. | Das Hygienekonzept in der zahnmedizinischen Praxis | 230 |
| 1.1 | Grundzüge eines Hygieneplanes | 230 |
| 1.2 | Bauliche Voraussetzungen und Maßnahmen..... | 230 |
| 1.3 | Persönliche Hygiene-/Schutzmaßnahmen..... | 231 |
| 1.4 | Hygienebereiche und Handlungsfelder..... | 232 |
| 1.4.1 | Hygieneschwerpunkte im Praxisalltag | 232 |
| 1.4.2 | Hygienepläne..... | 234 |
| 1.5 | Checkliste – Praxishygiene | 235 |
| 2. | Medizinprodukte im Behandlungsgeschehen | 238 |
| 2.1 | Aufbereitung von Medizinprodukten | 238 |
| 2.2 | Klassifikation und Aufbereitungsverfahren von Medizinprodukten | 239 |
| 2.3 | Das Medizinproduktebuch als Bestandsverzeichnis | 241 |
| 2.4 | Räumliche und personelle Herausforderungen | 243 |
| 3. | Was ist zu tun, wenn ...? | |
| | Infektions- und Betäubungsmittelgesetz – Meldepflichten – die Rolle der Zahnärztinnen und Zahnärzte | 245 |
| 3.1 | Meldepflichtige Angaben bei Infektionskrankheiten | 245 |
| 3.2 | Meldepflichtige Betäubungsmittel..... | 246 |
| 3.3 | Die Rolle der Gesundheitsämter..... | 247 |
| 4. | Einfach wegwerfen geht nicht! | |
| | Sammlung, Trennung und Entsorgung von Abfällen | 249 |
| 4.1 | Entsorgungsunternehmen | 250 |
| 4.2 | Abfallarten – Aufbewahrung und Entsorgung | 251 |

Lernfeld 9 Praxisbedarf beschaffen und verwalten 253

| | | |
|-----------|---|-----|
| 1. | Alles geregelt ... | |
| | Grundlagen der Rechtsordnung – was steht wo? | 254 |
| 1.1 | Rechtsquellen und Rechtsgebiete | 254 |
| 1.2 | Straf- und Zivilrecht..... | 255 |
| 1.3 | Willenserklärungen und Geschäftsfähigkeit als Voraussetzung für den Abschluss rechtswirksamer Verträge..... | 258 |
| 1.3.1 | Rechtsfähigkeit | 258 |
| 1.3.2 | Geschäftsfähigkeit | 258 |
| 1.3.3 | Formen der Willenserklärungen..... | 260 |
| 1.3.4 | Rechtswirksamkeit von Willenserklärungen | 261 |
| 1.3.5 | Gegenstände des Rechtsverkehrs | 263 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 2. | Zeitverschwendungen oder lohnende Arbeit? | |
| | Die Bezugsquellenermittlung | 266 |
| 2.1 | Welche Produkte werden in Praxen benötigt? | 266 |
| 2.1.1 | Praxisinventar | 266 |
| 2.1.2 | Sprechstundenbedarf | 266 |
| 2.1.3 | Praxisbedarf | 267 |
| 2.2 | Wie wird der Bedarf festgestellt und wann wird bestellt? | 267 |
| 2.3 | Besonderheiten bei der Feststellung von Sprechstundenbedarf | 268 |
| 2.4 | Welche Informationsquellen gibt es? | 268 |
| 2.4.1 | Apotheken | 269 |
| 2.4.2 | Bekannte Lieferanten | 269 |
| 2.4.3 | Neue Lieferanten | 269 |
| 2.4.4 | Onlinehandel | 269 |
| 2.4.5 | Besuch von Dentalmesssen | 270 |
| 3. | Wir benötigen Informationen | |
| | Die Anfrage | 271 |
| 3.1 | Warum Anfragen? | 271 |
| 3.2 | Arten von Anfragen | 272 |
| 4. | Vergleichen lohnt sich | |
| | Angebote einholen und vergleichen | 273 |
| 4.1 | Angebotsarten | 273 |
| 4.1.1 | Angebot an die Allgemeinheit | 273 |
| 4.1.2 | Persönliche Angebote | 273 |
| 4.2 | Angebotsinhalte | 274 |
| 4.2.1 | Art und Beschaffenheit der Ware | 275 |
| 4.2.2 | Lieferungsbedingungen | 275 |
| 4.2.3 | Zahlungsbedingungen | 275 |
| 4.2.4 | Preisnachlässe | 276 |
| 4.2.5 | Erfüllungsort | 277 |
| 4.2.6 | Gerichtsstand | 277 |
| 4.2.7 | Lieferzeit | 277 |
| 4.3 | Angebote vergleichen | 277 |
| 4.3.1 | Angebotsübersicht erstellen | 277 |
| 4.3.2 | Der Rechnungspreis | 278 |
| 4.3.3 | Checkliste: Angebotsvergleich | 279 |
| 5. | Ein „alter Hut“ – in der Praxis angewandt | |
| | Lernfeldbezogene Prozent- und Zinsrechnung | 281 |
| 5.1 | Berechnung des Prozentwertes | 281 |
| 5.2 | Berechnung des Prozentsatzes | 282 |
| 5.3 | Berechnung des Grundwertes | 282 |
| 5.4 | Berechnung der Zinsen | 282 |
| 6. | Nachhaltigkeit bei der Beschaffung von Praxis- und Sprechstundenbedarf | 284 |
| 6.1 | Warum Nachhaltigkeit? | 284 |
| 6.2 | Auswirkungen auf die Beschaffung in der zahnmedizinischen Praxis | 284 |
| 7. | Wenn zwei zueinander finden | |
| | Der Kaufvertrag | 286 |
| 7.1 | Arten, Abschluss. Inhalte von Kaufverträgen und aus ihnen entstehende Pflichten | 286 |
| 7.1.1 | Zustandekommen eines Kaufvertrages | 287 |
| 7.1.2 | Formfreiheiten und Formvorschriften | 287 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 7.1.3 | Die Bestellung | 287 |
| 7.1.4 | Auftragsbestätigung | 288 |
| 7.2 | Wichtige Kaufvertragsarten | 288 |
| 7.2.1 | Rechtliche Stellung der Vertragspartner | 289 |
| 7.2.2 | Güte und Beschaffenheit der Produkte | 289 |
| 7.2.3 | Lieferzeit | 290 |
| 7.2.4 | Zahlungszeitpunkt | 290 |
| 7.3 | Schuldverhältnisse aus Kaufverträgen | 290 |
| 7.3.1 | Erfüllungsgeschäft | 291 |
| 7.3.2 | Leistungsort | 291 |
| 7.3.3 | Leistungszeit | 291 |
| 7.3.4 | Ausschluss der Leistungspflicht | 291 |
| 7.3.5 | Annahmeverzug | 292 |
| 7.3.6 | Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) | 293 |
| 7.3.7 | Verbraucherschutz | 294 |
| 7.4 | Widerrufsrecht bei Haustür- und ähnlichen Geschäften sowie bei Fernabsatzverträgen | 298 |
| 7.4.1 | Haustürgeschäfte | 298 |
| 7.4.2 | E-Commerce | 299 |
| 7.4.3 | Fernabsatzvertrag | 299 |
| 7.4.4 | Rechte des Verbrauchers | 300 |
| 8. | Das kann schon mal passieren | |
| | Die mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) | 302 |
| 8.1 | Das Wesen der mangelhaften Lieferung | 302 |
| 8.2 | Mängelarten | 302 |
| 8.2.1 | Mängel nach deren Erkennbarkeit | 302 |
| 8.2.2 | Rechtsmängel | 303 |
| 8.3 | Pflichten des Käufers bei einer mangelhaften Lieferung | 303 |
| 8.3.1 | Prüfungspflicht | 303 |
| 8.3.2 | Aufbewahrungspflicht | 303 |
| 8.4 | Verjährungsfristen für Ansprüche aus mangelhafter Lieferung | 304 |
| 8.5 | Rechte bei mangelhafter Lieferung | 305 |
| 8.5.1 | Nachbesserung | 306 |
| 8.5.2 | Preisnachlass | 306 |
| 8.5.3 | Rücktritt vom Vertrag (Wandelung) | 306 |
| 8.5.4 | Schadenersatz | 306 |
| 8.5.5 | Beweislastumkehr | 307 |
| 9. | Die bestellte Ware kommt nicht | |
| | Der Lieferungsverzug (Nicht-rechtzeitig-Lieferung) | 308 |
| 9.1 | Voraussetzungen des Lieferungsverzuges | 308 |
| 9.1.1 | Verschulden des Lieferers | 309 |
| 9.1.2 | Mahnung und Fristsetzung durch den Käufer | 309 |
| 9.2 | Ausschluss der Leistungspflicht | 309 |
| 9.3 | Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug | 310 |
| 10. | Nicht vergessen – sonst droht Ärger | |
| | Ausgleich von Verbindlichkeiten/Zahlungsmöglichkeiten | 311 |
| 10.1 | Zahlungsarten im Überblick | 311 |
| 10.2 | Herkömmliche Zahlungsarten | 312 |
| 10.2.1 | Barzahlung | 312 |
| 10.2.2 | Nachnahme | 312 |
| 10.2.3 | Überweisung nach Rechnungseingang | 312 |
| 10.2.4 | Zahlung per Scheck | 313 |

| | | |
|--|---|------------|
| 10.2.5 | Dauerauftrag | 314 |
| 10.2.6 | Einzugsermächtigung..... | 314 |
| 10.2.7 | Abbuchungsverfahren | 314 |
| 10.3 | Das „Kartenspiel“ – Moderne Zahlungsmöglichkeiten..... | 314 |
| 10.3.1 | Die Girokarte | 314 |
| 10.3.2 | Weltweit bezahlen mit der Debit- oder der Kreditkarte | 315 |
| 10.3.3 | Kontaktlos bezahlen..... | 316 |
| 10.3.4 | Mobil bezahlen | 316 |
| 10.3.5 | Onlinebanking | 316 |
| 10.4 | Wie können hohe Rechnungen beglichen werden? | 316 |
| 11. | Der Wartungsvertrag | 318 |
| 11.1 | Ein Wartungsvertrag kommt zustande..... | 318 |
| 11.2 | Inhalt eines Wartungsvertrages | 320 |
| 11.3 | Pflichten der Vertragspartner | 321 |
| 12. | Viele wissen nicht, wohin damit – | |
| | Der Umgang mit Belegen aus dem Beschaffungsbereich | 323 |
| 12.1 | Sortieren der Ablage | 323 |
| 12.2 | Belegverwaltung | 325 |
| 12.3 | Buchungsbelege | 325 |
| 12.4 | Alternative Verfahren der Beschaffungsorganisation | 327 |
| 13. | Nicht verstecken, sondern übersichtlich lagern | |
| | „Lagervorräte“ in der zahnmedizinischen Praxis | 328 |
| 13.1 | Vorteile einer umfangreicherer Lagerhaltung | 328 |
| 13.2 | Nachteile einer umfangreicherer Lagerhaltung..... | 329 |
| 13.3 | Ziele der Lagerhaltung | 329 |
| 13.4 | Tätigkeiten im Lager einer zahnmedizinischen Praxis..... | 330 |
| Lernfeld 11 Patientinnen und Patienten bei prothetischen Behandlungen begleiten | | 333 |
| 1. | Gegenstand der prothetischen Behandlungen | 334 |
| 2. | „Auch Kassenpatienten müssen oft zuzahlen“ Der Heil- und Kostenplan als Entscheidungsgrundlage für die Behandlung | 335 |
| 2.1 | Inhalte und Bedeutung des des Heil- und Kostenplanes | 335 |
| 2.2 | Gesetzlich Grundlagen für Regelleistungen laut Sozialgesetzbuch..... | 338 |
| 2.3 | Mehrkostenregelung bei Zusatzleistungen..... | 338 |
| 3. | Abrechnungswesen/Privatliquidation | 342 |
| 3.1 | Zahlungsverpflichtung | 342 |
| 3.2 | Was passiert, wenn? | |
| | Zahlungsverzug/Nicht-rechtzeitig-Zahlung | 342 |
| | 3.2.1 Gerichtliches Mahnverfahren | 343 |
| | 3.2.2 Klageverfahren (Zivilprozess) | 344 |
| | 3.2.3 Die Zwangsvollstreckung..... | 345 |
| | 3.2.4 Verjährungsfristen für finanzielle Ansprüche..... | 346 |
| | 3.2.5 Hemmung und Neubeginn einer drohenden Verjährung | 346 |
| 4. | Exkurs | |
| | Vertragbeziehungen zum Dentallabor | 348 |
| 4.1 | Vertragsbindung | 348 |
| 4.2 | Gewährleistung | 348 |
| 4.3 | Grundlagen einer Auftragserteilung..... | 349 |

Lernfeld 13 Arbeitsprozesse organisieren und optimieren 351

| | | |
|-----------|---|-----|
| 1. | Zusammenarbeit und gemeinsame Ziele im Praxisalltag | 352 |
| 1.1 | Voraussetzungen für eine „gelebte“ Qualität in der zahnmedizinischen Praxis.. | 352 |
| 1.2 | Praxisleitbilder als Grundlage der Arbeitshaltungen und Arbeitsabläufe..... | 353 |
| 2. | Qualitätsmanagement – Richtlinien der vertragszahnärztlichen Versorgung | 355 |
| 2.1 | Bedeutung des Begriffs QM für eine Zahnarztpraxis?..... | 355 |
| 2.2 | Gesetzliche Grundlagen der Qualitätsprüfung..... | 357 |
| 2.3 | Qualitätsnachweisverfahren | 359 |
| 2.3.1 | Das Zentrale-Qualitäts-Management-System (ZQMS) | 359 |
| 2.3.2 | Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 | 361 |
| 2.3.3 | Zertifizierung nach EFQM (European Foundation for Quality Management)..... | 361 |
| 2.4 | QM-Umsetzungsmöglichkeiten und -formen | 362 |
| 2.5 | Mit Checklisten den Ist-Zustand feststellen | 363 |
| 3. | Bewerbung nach bestandener Prüfung | 369 |
| 3.1 | Arbeitsplatzsuche | 369 |
| 3.2 | Die Bewerbung..... | 370 |
| 3.3 | Eisbrecher – das Anschreiben | 371 |
| 3.4 | Die Bewerbungsmappe | 374 |
| 3.5 | Bitte recht freundlich: das freundlich – das Bewerbungsfoto | 374 |
| 3.6 | Der Lebenslauf – die Visitenkarte Ihrer Bewerbung | 374 |
| 3.7 | Die „dritte Seite“ und das Anlagenverzeichnis..... | 376 |
| 3.8 | Onlinebewerbung | 376 |
| 3.9 | Wie glänzen Sie im Vorstellungsgespräch? | 377 |
| 4. | Was man nicht schwarz auf weiß besitzt | |
| | Rechtliche Grundlagen/wesentliche Bestandteile eines Arbeitsvertrages | 381 |
| 4.1 | Abschluss, Inhalte und Arten von Arbeitsverträgen | 381 |
| 4.2 | Befristungen von Arbeitsverträgen..... | 382 |
| 4.3 | Beiderseitige Kernpflichten aus einem Arbeitsvertrag | 384 |
| 5. | Fort- und Weiterbildung/Höherqualifizierung im Beruf | 386 |
| 5.1 | Sich wandelnde berufliche Herausforderungen | 386 |
| 5.2 | Beispielhafte Weiter- und Höherqualifizierungen | 387 |
| 5.2.1 | Zahnmedizinische Fachangestellte/Bereich Prophylaxe | 387 |
| 5.2.2 | Zahnmedizinische Fachassistenten (ZMF) | 387 |
| 5.2.3 | Zahnmedizinische Verwaltungsassistenten (ZMV) | 387 |
| 5.2.4 | Dentalhygieniker (DH) | 388 |
| 5.2.5 | Qualitätsmanagementbeauftragte | 388 |
| 5.3 | Moderne Formen des Wissenserwerbs | 388 |
| 6. | „Vom Brutto zum Netto“ | |
| | Grundlagen der Gehaltsabrechnung | 390 |
| 6.1 | Berechnung des Bruttolohns als Ausgangsbasis/Tätigkeitsgruppen ZFAs..... | 390 |
| 6.2 | Besteuerung des Einkommens | 392 |
| 6.3 | Sonstige Lohnabzüge | 394 |
| 7. | Wer es nicht tut, verschenkt unter Umständen sein Geld | |
| | Einkommensteuererklärung am Jahresende | 396 |
| 7.1 | Grundzüge und Sinn der Einkommensteuererklärung | 396 |
| 7.2 | Steuermindernde Abzüge | 397 |
| 7.2.1 | Werbungskosten..... | 397 |

| | | |
|-------|--|------------|
| 7.2.2 | Sonderausgaben..... | 398 |
| 7.2.3 | Außergewöhnliche Belastungen..... | 398 |
| 7.3 | Einkommensteuererklärung/Lohnsteuerjahresausgleich | 399 |
| | Sachwortverzeichnis | 401 |
| | Bildquellenverzeichnis..... | 406 |