

<b>1. Wo befinde ich mich?</b>	
<b>Die Zahnarztpraxen als Teil des Gesundheitswesens .....</b>	<b>16</b>
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 Landes Zahnärzte-/ Bundeszahnärztekammer .....	26
1.6 Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) .....	27
1.7 Interessenvertretung ZFAs/ Verband medizinischer Fachberufe .....	28
<b>2. Traumberuf oder nur ‚Job‘?</b>	
<b>Tätigkeitsmerkmale der Zahnmedizinischen Fachangestellten .....</b>	<b>30</b>
2.1 Anforderungsprofil der ZFAs .....	30
2.2 Persönliche Schlüsselqualifikationen .....	31
<b>3. Alles geregelt?!</b>	
<b>Der Berufsausbildungsvertrag und das Berufsbildungsgesetz .....</b>	<b>33</b>
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
<b>4. Aufgabenverteilung zwischen Schule und Praxis</b>	
<b>Ausbildungsplan für die Praxis und Rahmenlehrplan für die Berufsschule .....</b>	<b>40</b>
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
<b>5. „Kein Risiko eingehen“</b>	
<b>Sicherheit im Arbeitsalltag .....</b>	<b>44</b>
5.1 Allgemeine Kernbereiche des Arbeitsschutzgesetzes .....	44
G-42-Untersuchung .....	46
5.2 Umgang mit Gefahrenstoffen in zahnmedizinischen Praxen .....	47
<b>6. Der Arbeitstag ist lang</b>	
<b>Ergonomie am Arbeits- und Behandlungsplatz .....</b>	<b>52</b>
6.1 Gesundheitsvorsorge bei Schreibtisch- und Bildschirmarbeitsplätzen .....	52
6.2 Arbeitsergonomie am Behandlungsplatz .....	54
<b>7. Reden ist Silber – Schweigen ist Gold</b>	
<b>Die Schweigepflicht der Zahnmedizinischen Fachangestellten .....</b>	<b>57</b>
7.1 Das „Patientengeheimnis“ als Grundlage der Praxisarbeit .....	58
7.2 Schweigepflicht und Datenschutz .....	58
7.3 Entbindung von der Schweigepflicht .....	59

<b>8.</b>	<b>Arbeitsrechtliche Grundlagen und Rechtsansprüche im</b>	
	<b>Ausbildungs- und (späteren) Arbeitsverhältnis</b>	<b>61</b>
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	Entgeltfortzahlung 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
<b>9.</b>	<b>Miteinander ist besser als gegeneinander</b>	
	<b>Konflikte am Arbeitsplatz</b>	<b>79</b>
9.1	Miteinander reden!	
	Probleme durch Gespräche lösen	80
9.2	Ausbildungsberater/-innen als Mittler zwischen den Parteien	81
9.3	Einschaltung des Schlichtungsausschusses	81
9.4	Das Arbeitsgericht als letzte Instanz	81
<b>10.</b>	<b>Unser</b>	
	<b>Sozialversicherungssystem</b>	<b>84</b>
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
<b>11.</b>	<b>Gesetzliche</b>	
	<b>Sozialversicherungszweige</b>	<b>91</b>
11.1	„Gesund hilft krank“	
	Die gesetzliche Krankenversicherung	91
11.1.1	Die Krankenversicherungspflicht	91
11.1.2	Beitragssatz, Versichertenpflichtgrenze, Beitragsbemessungsgrenze	92
11.1.3	Versicherungsträger	93
11.1.4	Allgemeine Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen	94
11.1.5	Der Gesundheitsfonds	95
11.1.6	Elektronische Gesundheitskarte als Versicherungsnachweis	96
11.1.7	Die europäische Krankenversicherungskarte (EHIC)	98
11.1.8	Die elektronische Patientenakte (ePA)	98
11.2	Jung für alt	
	Die Rentenversicherung	100
11.2.1	Der Generationenvertrag als Grundlage der Rentenversicherung	101
11.2.2	Versicherungsgrundlagen und Beitragssatz	101
11.2.3	Rentenarten und -leistungen	102
11.2.4	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
<b>3.</b>	<b>Der zahnärztliche Behandlungsvertrag .....</b>	<b>157</b>
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
<b>4.</b>	<b>Haftung und strafrechtliche Verantwortung bei zahnmedizinischen Behandlungen.....</b>	<b>183</b>
4.1	Folgen nicht ordnungsgemäßer zahnärztlicher Leistungen .....	184
4.2	Beweislast und Beweisführung.....	185
<b>5.</b>	<b>Praxisabläufe organisieren.....</b>	<b>188</b>
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
<b>6.</b>	<b>Terminplanungen im Praxisteam.....</b>	<b>196</b>
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
<b>7.</b>	<b>Was man schwarz auf weiß oder als E-Mail besitzt</b>	
	<b>Möglichkeiten und Formen der schriftlichen Kommunikation .....</b>	<b>210</b>
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

<b>2.</b>	Zeitverschwendung oder lohnende Arbeit?	
	<b>Die Bezugsquellenermittlung</b>	<b>266</b>
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 Dentalmessen	270
<b>3.</b>	Wir benötigen Informationen	
	<b>Die Anfrage</b>	<b>271</b>
3.1	Warum Anfragen?	271
3.2	Arten von Anfragen	272
<b>4.</b>	Vergleichen lohnt sich	
	<b>Angebote einholen und vergleichen</b>	<b>273</b>
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
<b>5.</b>	Ein „alter Hut“ – in der Praxis angewandt	
	<b>Lernfeldbezogene Prozent- und Zinsrechnung</b>	<b>281</b>
5.1	Berechnung des Prozentwertes	281
5.2	Berechnung des Prozentsatzes	282
5.3	Berechnung des Grundwertes	282
5.4	Berechnung der Zinsen	282
<b>6.</b>	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
<b>7.</b>	Wenn zwei zueinander finden	
	<b>Der Kaufvertrag</b>	<b>286</b>
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 umfangreicheren Lagerhaltung .....	328
13.2	Nachteile einer umfangreicheren 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



<b>1.</b>	<b>Zusammenarbeit und gemeinsame Ziele im Praxisalltag</b> .....	<b>352</b>
1.1	Voraussetzungen für eine „gelebte“ Qualität in der zahnmedizinischen Praxis. .	352
1.2	Praxisleitbilder als Grundlage der Arbeitshaltungen und Arbeitsabläufe .....	353
<b>2.</b>	<b>Qualitätsmanagement – Richtlinien der vertragszahnärztlichen Versorgung</b> .....	<b>355</b>
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
<b>3.</b>	<b>Bewerbung nach bestandener Prüfung</b> .....	<b>369</b>
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
<b>4.</b>	<b>Was man nicht schwarz auf weiß besitzt</b>	
	<b>Rechtliche Grundlagen/wesentliche Bestandteile eines Arbeitsvertrages</b> .....	<b>381</b>
4.1	Abschluss, Inhalte und Arten von Arbeitsverträgen .....	381
4.2	Befristungen von Arbeitsverträgen .....	382
4.3	Beiderseitige Kernpflichten aus einem Arbeitsvertrag .....	384
<b>5.</b>	<b>Fort- und Weiterbildung/Höherqualifizierung im Beruf</b> .....	<b>386</b>
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
<b>6.</b>	<b>„Vom Brutto zum Netto“</b>	
	<b>Grundlagen der Gehaltsabrechnung</b> .....	<b>390</b>
6.1	Berechnung des Bruttolohns als Ausgangsbasis/Tätigkeitsgruppen ZFAs .....	390
6.2	Besteuerung des Einkommens .....	392
6.3	Sonstige Lohnabzüge .....	394
<b>7.</b>	<b>Wer es nicht tut, verschenkt unter Umständen sein Geld</b>	
	<b>Einkommensteuererklärung am Jahresende</b> .....	<b>396</b>
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