

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten	13
1 Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten im dualen System	14
1.1 Der Ausbildungsberuf Zahnmedizinische Fachangestellte	14
1.1.1 Die Berufswahl	14
1.1.2 Der Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten im Wandel der Zeit	16
1.2 Das duale System und die Berufsschulpflicht.	17
1.3 Das Berufsbildungsgesetz	20
1.3.1 Die Ausbildungsordnung	20
1.3.2 Rechte und Pflichten in der Ausbildung	21
1.4 Der Ausbildungsvertrag	24
1.4.1 Form des Ausbildungsvertrags	24
1.4.2 Inhalt des Ausbildungsvertrags	25
1.4.3 Tarifliche Grundlagen für den Ausbildungsvertrag	28
1.5 Die Beendigung des Ausbildungsverhältnisses	28
1.6 Prüfungen	30
1.7 Verkürzung und Verlängerung der Ausbildungsdauer	31
1.8 Zusammenfassung	33
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	33
2 Gestaltung der Zahnarztpraxis	38
2.1 Räume einer Zahnarztpraxis	38
2.1.1 Raumaufteilung	38
2.1.2 Funktionsbereiche	39
2.1.3 Raumgestaltung	44
2.2 Die Praxis als Arbeitsplatz der ZFA	47
2.3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit	49
2.4 Zusammenfassung	50
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	52
3 Rechtliche Rahmenbedingungen des Arbeitslebens	56
3.1 Arbeitssicherheitsbestimmungen.	56
3.2 Arbeitszeitgesetz (ArbZG).	59
3.3 Bundesurlaubsgesetz (BUrlG)	60
3.4 Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	61
3.5 Mutterschutzgesetz (MuSchG)	64
3.6 Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz (BEEG).	67
3.7 Bundesteilhabegesetz (BTHG).	69
3.8 Zusammenfassung	71
3.8.1 Minderjährige und volljährige Arbeitnehmer – ein Vergleich	71
3.8.2 Wichtige Gesetze und Verordnungen	71
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	72
4 Das Gesundheitswesen in Deutschland	76
4.1 Aufbau des Gesundheitswesens	76
4.1.1 Der öffentliche Gesundheitsdienst	77
4.1.2 Die stationäre Versorgung	77
4.1.3 Die ambulante Versorgung	78
4.2 Strukturen im Gesundheitswesen	79
4.2.1 Berufe im Gesundheitswesen	79
4.2.2 Zahnärztliche Kooperationsformen	80
4.2.3 Besonderheiten zahnärztlicher Berufsausübung	82
4.2.4 Die Zahnarztpraxis im Wirtschaftsgefüge	86

4.3	Berufliche Organisationen des Gesundheitswesens	88
4.3.1	Die Zahnärztekammern	88
4.3.2	Die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen	89
4.3.3	Freie Verbände	89
4.4	Zusammenfassung	89
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		90
5	Private und soziale Absicherung	94
5.1	Der Sozialstaat	94
5.2	Die Sozialversicherung	96
5.2.1	Die gesetzliche Krankenversicherung	97
5.2.2	Die gesetzliche Pflegeversicherung	102
5.2.3	Die gesetzliche Rentenversicherung	106
5.2.4	Arbeitslosenversicherung	110
5.2.5	Die gesetzliche Unfallversicherung	113
5.2.6	Träger der Sozialversicherung	116
5.2.7	Zusammenfassung	117
5.3	Sozialgerichtsbarkeit	118
5.4	Individualversicherungen	119
5.5	Vergleich Sozialversicherung/Individualversicherungen	123
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		124
6	Gehaltsabrechnung	128
6.1	Bruttogehalt	128
6.2	Nettogehalt	129
6.2.1	Steuer	130
6.2.2	Sozialversicherungsbeiträge	133
6.2.3	Berechnung des Nettogehalts	134
6.3	Arbeitgeberlohnkonto	136
6.4	Zusammenfassung	137
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		137
7	Das Vertragsrecht	142
7.1	Grundlagen	142
7.1.1	Rechtsordnung	142
7.1.2	Rechtsfähigkeit	144
7.1.3	Geschäftsfähigkeit	146
7.1.4	Abschluss von Verträgen	150
7.1.5	Wirksamkeit von Rechtsgeschäften	155
7.1.6	Besitz und Eigentum	159
7.2	Vertragsarten	160
7.3	Zusammenfassung	163
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		165
Lernfeld 2: Patienten empfangen und begleiten		169
8	Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsbetrieb	170
8.1	Patienten – „Kunden“ der Zahnarztpraxis	170
8.1.1	Patienten bekommen und behalten	170
8.1.2	Leistungsspektrum einer Zahnarztpraxis	170
8.2	Terminvergabe	171
8.2.1	Sprechstundensystem	171
8.2.2	Bestellsystem	171
8.2.3	Mischsysteme	174
8.3	Kommunikation mit dem Patienten	175
8.3.1	Grundlagen	175
8.3.2	Kompetente Gesprächsführung	175

8.3.3	Umgang mit Konflikten	177
8.3.4	Kontakt per Telefon	178
8.3.5	Kontakt per E-Mail und per Telefax	185
8.4	Zusammenfassung	186
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	187
9	Der Behandlungsvertrag	192
9.1	Zustandekommen	192
9.2	Vertragspartner	193
9.3	Pflichten aus dem Behandlungsvertrag	193
9.4	Delegation von Aufgaben	202
9.5	Beendigung	203
9.6	Wesentliche Inhalte des Behandlungsvertrages, erläutert anhand eines Fallbeispiels	204
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	205
10	Postbearbeitung	208
10.1	Posteingang	208
10.2	Postausgang	210
10.2.1	Arbeitsschritte	210
10.2.2	Anschriftengestaltung	212
10.2.3	Versendungsformen	213
10.3	Die wichtigsten Fachbegriffe	216
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	217
11	Verwaltung von Schriftstücken	220
11.1	Formulare und andere Schriftstücke	220
11.1.1	Schriftstücke mit Außenwirkung	221
11.1.2	Anamnesebogen	221
11.1.3	Patientenkarteikarte	222
11.2	Die Ablage von Schriftstücken	224
11.2.1	Wertstufen von Schriftgut	225
11.2.2	Registraturarten	225
11.2.3	Aufbewahrungsfristen	226
11.2.4	Ordnungssysteme	228
11.3	Datenarten	231
11.4	Die wichtigsten Fachbegriffe	232
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	232
12	Datensicherheit und Datenschutz	236
12.1	Daten gegen Verlust sichern	236
12.1.1	Organisatorische Maßnahmen	236
12.1.2	Technische Maßnahmen	238
12.1.3	Programmtechnische Maßnahmen	239
12.2	Daten vor Missbrauch schützen	241
12.2.1	Datenschutz am Praxisempfang und in den Behandlungszimmern	241
12.2.2	Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	242
12.2.3	Datenschutzbeauftragter	244
12.3	Die wichtigsten Fachbegriffe	244
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	245
13	Datenverarbeitung in der Zahnarztpraxis	248
13.1	Einsatzgebiete der Datenverarbeitung in der Zahnarztpraxis	248
13.2	Die Funktionsweise eines Computers	249
13.2.1	Das E-V-A-Prinzip	249
13.2.2	Die Konfiguration des Computers	250
13.2.3	Die Zentraleinheit	252
13.2.4	Externe Speicher	254
13.2.5	Drucker	256

13.2.6	Bildschirme	257
13.2.7	Software	258
13.3	Die Gesundheitskarte	258
13.3.1	Die elektronische Gesundheitskarte	259
13.3.2	Die Telematikinfrastruktur (TI)	260
13.4	Netzwerke	261
13.4.1	Einzel- und Mehrplatzsysteme	261
13.4.2	Das Internet	262
13.5	Wichtige Fachbegriffe	263
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		264
14	Praxismarketing	268
14.1	Der Begriff „Marketing“ in der Zahnarztpraxis	268
14.2	Patientennahe Marketingmaßnahmen	270
14.3	Marketing im Internet	272
14.4	Rechtliche Grenzen des Praxismarketings	274
14.5	Wichtige Fachbegriffe	277
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		278
Lernfeld 9: Praxisbedarf beschaffen und verwalten		281
15	Der Kaufvertrag	282
15.1	Abschluss	282
15.1.1	Bezugsquellenermittlung	282
15.1.2	Die Anfrage	282
15.1.3	Das Angebot	284
15.1.4	Zustandekommen eines Kaufvertrages	294
15.2	Kaufvertragsarten	296
15.3	Das Widerrufsrecht	298
15.4	Die wichtigsten Fachbegriffe	300
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		302
16	Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen	308
16.1	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	308
16.2	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	309
16.2.1	Voraussetzungen für das Vorliegen der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	309
16.2.2	Rechte des Käufers bei der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	310
16.3	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	314
16.3.1	Mangelhafte Ware	314
16.3.2	Gewährleistung	317
16.3.3	Freiwillige Leistungen beim Schadenfall	322
16.4	Annahmeverzug	323
16.4.1	Voraussetzungen	324
16.4.2	Rechte des Verkäufers bei Annahmeverzug	324
16.5	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	325
16.5.1	Voraussetzung für die Nicht-Rechtzeitig-Zahlung	326
16.5.2	Rechte des Verkäufers bei der Nicht-Rechtzeitig-Zahlung	326
16.5.3	Berechnung der Verzugszinsen	327
16.6	Zusammenfassung	328
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		330
17	Waren verwalten	334
17.1	Verbrauchsmaterialien und Gebrauchsgüter in der Zahnarztpraxis	334
17.2	Materialbeschaffung und Lagerhaltung	335
17.2.1	Wahl des Lieferanten	335
17.2.2	Bestellmenge und Bestellzeitpunkt	337
17.2.3	Wareneingang	340
17.2.4	Lagerraum	341

17.3	Müllvermeidung und Müllentsorgung	342
17.4	Warenwirtschaft unter Umweltaspekten	344
17.5	Die wichtigsten Fachbegriffe	346
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		347
18	Zahlungsverkehr	350
18.1	Das Geld	350
18.1.1	Entwicklungsgeschichte des Geldes	350
18.1.2	Funktionen des Geldes	352
18.2	Zahlungsmöglichkeiten	353
18.2.1	Barzahlung	354
18.2.2	Bargeldlose Zahlung	356
18.2.3	Halbbare Zahlung	362
18.2.4	Zahlungsmöglichkeiten im Internet	364
18.2.5	Symbole im Zahlungsverkehr	364
18.3	Wichtige Begriffe und Institutionen	365
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		365
Lernfeld 13: Arbeitsprozesse organisieren und optimieren		369
19	Aufbauorganisation	370
19.1	Aufgabenanalyse und Aufgabensynthese	370
19.2	Stellenbeschreibung	371
19.3	Stellenbesetzung	373
19.4	Organigramm	374
19.5	Informale Organisation	376
19.6	Führungsstile	377
19.7	Konflikte im Team	379
19.8	Die wichtigsten Fachbegriffe	381
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		382
20	Qualitäts- und Zeitmanagement	386
20.1	Ziele einer Zahnarztpraxis	386
20.2	Organisatorische Regelungen in der Zahnarztpraxis	387
20.3	Qualitätsmanagement	388
20.3.1	Der Fehlereisberg	389
20.3.2	Der Qualitätsbegriff	389
20.3.3	Kategorisierungen im Qualitätsmanagement	390
20.3.4	Befragungen als Instrumente des Qualitätsmanagements	390
20.3.5	Beschwerdemanagement als Teil des Qualitätsmanagements	394
20.3.6	Der PDCA-Zyklus als Möglichkeit zur Verbesserung von Abläufen	394
20.3.7	Zertifizierung einer Praxis	395
20.3.8	Instrumente des Qualitätsmanagements	396
20.4	Zeitmanagement	400
20.4.1	Personaleinsatzplanung	401
20.4.2	Arbeitszeitmodelle	402
20.4.3	Urlaubsplanung	404
20.4.4	Techniken des Zeitmanagements	406
20.5	Die wichtigsten Fachbegriffe	409
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		411
21	Einnahmen der Zahnarztpraxis	416
21.1	Einnahmen aus der Kassenpraxis	416
21.2	Einnahmen aus der Privatpraxis	416
21.2.1	Ordnungsgemäße Buchführung	417
21.2.2	Kassenbuch	418
21.2.3	Überwachung der Zahlungseingänge	419
21.2.4	Mahnverfahren	421

21.3	Verjährung	427
21.3.1	Regelmäßige Verjährung	428
21.3.2	Besondere Verjährungsfristen	428
21.3.3	Hemmung der Verjährung	429
21.3.4	Neubeginn der Verjährung	431
21.4	Die wichtigsten Fachbegriffe	431
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		433
22	Arbeitsrecht	438
22.1	Einzelarbeitsvertrag	438
22.1.1	Abschluss	439
22.1.2	Inhalt	440
22.2	Tarifvertrag	444
22.2.1	Gehaltstarifvertrag	446
22.2.2	Manteltarifvertrag	448
22.2.3	Tarifverhandlungen	450
22.3	Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	452
22.3.1	Möglichkeiten der Beendigung	452
22.3.2	Kündigungsgründe	453
22.3.3	Kündigungsfristen	455
22.4	Arbeitszeugnis	458
22.5	Atypische Beschäftigungsverhältnisse	462
22.5.1	Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse	462
22.5.2	Beschäftigung im Übergangsbereich	464
22.6	Arbeitsgerichtsbarkeit	464
22.7	Überblick über das Arbeitsrecht	467
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		468
23	Umgang mit den zur Verfügung stehenden Mitteln	474
23.1	Das Girokonto	474
23.2	Kreditarten	475
23.2.1	Dispositionskredit	475
23.2.2	Ratenkredit	476
23.2.3	Hypothekendarlehen	477
23.2.4	Leasing	478
23.3	Verschuldungsgefahr	479
23.3.1	Schuldenfallen	479
23.3.2	Verbraucherinsolvenz	480
23.4	Vermögensbildung	481
23.4.1	Sparen	481
23.4.2	Staatlich geförderte Vermögensbildung	482
23.5	Einkommensteuererklärung	484
23.6	Die wichtigsten Fachbegriffe	486
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		488
24	Berufliche Perspektiven	492
24.1	Bewerbung	492
24.2	Fort- und Weiterbildung	493
24.3	Zusammenfassung	497
Aufgaben (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)		497
Sachwortverzeichnis		499
Bildquellenverzeichnis		510