FACHBUCHREIHE
für Berufe im Gesundheitswesen

Beate Rex-Vohrmann
Bernd Wollenweber

Praxismanagement und Wirtschaftslehre Zahnmedizinische Fachangestellte

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 62594

Autorin/Autor:
Beate Rex-Vohrmann, Brühl
Bernd Wollenweber, Ludwigsau

Mitautoren der Parallelausgabe (Praxismanagement und Wirtschaftslehre Medizinische Fachangestellte):
Ina Böge-Krol
Sebastian Buob

Lektorat:
Beate Rex-Vohrmann

Verlagslektorat:
Tanja Löhr-Michels

Dank an Zahnarzt Dr. Jens Bormann, Bonn, und Zahnarzt Frank Ebeler und sein Praxisteam, Kressbronn, für die zahnmedizinische Beratung.

2. Auflage 2024
Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-8085-6419-6

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2024 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © Kzenon – stock.adobe.com

Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf
Druck: Himmer GmbH, 86167 Augsburg

Vorwort

Wir legen Ihnen nun bereits die zweite Auflage unseres Lehrbuchs **Praxismanagement und Wirtschaftslehre** vor, die die vorangegangene erste Auflage verbessert und aktualisiert. Sie basiert wie diese auf der **im Jahr 2022 neu erlassenen Verordnung** und dem zugehörigen **Rahmenlehrplan** für die Ausbildung der Zahnmedizinischen Fachangestellten, setzt alle dort enthaltenen Schwerpunkte in den Bereichen **Kommunikation, Digitalisierung und Umweltschutz** um und bleibt mit jeder Darstellung, jeder Erklärung und jeder Aufgabe ganz nah am **Arbeitsalltag in der Zahnarztpraxis**.

Das Lehrbuch bietet alle prüfungsrelevanten Inhalte für die **Prüfungsbereiche Praxisorganisation/ Praxisverwaltung; Wirtschafts- und Sozialprozesse/Wirtschaftskunde** und bereitet so auf alle Bereiche der gestreckten Abschlussprüfung vor.

Sie können die erste und die zweite Auflage parallel verwenden, sollten jedoch beachten, dass an einigen Stellen Richtigstellungen vorgenommen und Zahlen aktualisiert wurden.

Die Themen können fachsystematisch oder lernfeldorientiert unterrichtet werden, der **Lernfeldkompass** am Anfang des Buches erleichtert die Zuordnung der Kapitel zu den Lernfeldern.

Die Stärken dieses Lehrwerks:

- klare Strukturierung
- verständliche Sprache
- fachliche Aktualität
- Abbildungen, Grafiken und Tabellen unterstützen das Lernen.
- Zahlreiche Beispiele aus der Lebens- und Arbeitswelt der Auszubildenden erleichtern das Verständnis.
- Die wichtigsten Inhalte werden an den Kapitelenden zusammengefasst.
- Jedes Kapitel schließt mit einem **umfangreichen Aufgabenteil**. Die **Musterlösungen** finden sich im kostenlosen Digitalmaterial der Europathek.
- Textaufgaben und Rechenbeispiele sind in Niveau und Inhalt mit Blick auf **beide Teile der Abschlussprüfung** konzipiert.
- Mithilfe des **Sachwortverzeichnisses** können Inhalte gezielt aufgefunden werden.
- **Digitales Zusatzmaterial** ermöglicht vertiefende Übungen und fortwährende Aktualität **– der Digital-plus-Button** am Textrand zeigt an, für welche Themenbereiche Zusatzmaterialien digital verfügbar sind: In der **Europathek** finden Sie **weitere Aufgaben, Materialien zum Üben und Musterformulare**, die von den Lehrkräften **nach Wunsch modifiziert** und **im Unterricht eingesetzt werden können**.

Leserinnen und Lesern wird die Identifikation mit dem Berufsbild der ZFA durch die **Musterpraxis Dres. König**, ihrem sympathischen Team und dort vor allem durch die **Auszubildende Svenja** ermöglicht. Sie helfen dabei, komplexe Zusammenhänge anschaulich zu machen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Arbeit mit diesem Lehrbuch.

Hinweise zur Verbesserung des Buches richten Sie bitte an: lektorat@europa-lehrmittel.de

Frühjahr 2024 Autorin, Autor und Verlag

Eine große Mehrheit der Beschäftigten in Zahnarztpraxen ist weiblich, deshalb benutzen wir in unseren Texten überwiegend die weibliche Form der Berufsbezeichnung. Aber auch wenn von der Zahnmedizinischen Fachangestellten die Rede ist, meinen wir selbstverständlich *den* Zahnmedizinischen Fachangestellten mit; und wenn es heißt *der Zahnarzt* oder *der Patient*, so schreiben wir nur deshalb nicht *der Zahnarzt* und *die Zahnärztin*, *der Patient* und *die Patientin*, um den Lesefluss nicht zu hemmen. Mitgedacht aber sind immer alle Geschlechter.

Übersicht über die Lernfelder der Ausbildung der Zahnmedizinischen Fachangestellten[1]

Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten
Lernfeld 2	Patienten empfangen und begleiten
Lernfeld 3	Hygienemaßnahmen organisieren und Medizinprodukte aufbereiten
Lernfeld 4	Patienten bei der Kariestherapie begleiten
Lernfeld 5	Patienten bei endodontischen Behandlungen begleiten
Lernfeld 6	Patienten bei chirurgischen Behandlungen begleiten
Lernfeld 7	Medizinische Notfälle begleiten
Lernfeld 8	Patienten bei paradontologischen Behandlungen begleiten
Lernfeld 9	Praxisbedarf beschaffen und verwalten
Lernfeld 10	Patienten bei prophylaktischen und kieferorthopädischen Behandlungen begleiten
Lernfeld 11	Patienten bei prothetischen Behandlungen begleiten
Lernfeld 12	Bildgebende Verfahren und Strahlenschutzmaßnahmen anwenden
Lernfeld 13	Arbeitsprozesse organisieren und optimieren

1 Dunkel unterlegt sind die Lernfelder mit kaufmännischen Inhalten, die in diesem Lehrwerk behandelt werden.

Lernfeldkompass – die behandelten Lernfelder in der Kapitelübersicht

			Seite
Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten	**Lernfeld 1**	1 Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten im dualen System	14
	Lernfeld 1	2 Gestaltung der Zahnarztpraxis	38
	Lernfeld 1	3 Rechtliche Rahmenbedingungen des Arbeitslebens	56
	Lernfeld 1	4 Das Gesundheitswesen in Deutschland	76
	Lernfeld 1	5 Private und soziale Absicherung	94
	Lernfeld 1	6 Gehaltsabrechnung	128
	Lernfeld 1	7 Das Vertragsrecht	142
Patienten empfangen und begleiten	**Lernfeld 2**	8 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsbetrieb	170
	Lernfeld 2	9 Der Behandlungsvertrag	192
	Lernfeld 2	10 Postbearbeitung	208
	Lernfeld 2	11 Verwaltung von Schriftstücken	220
	Lernfeld 2	12 Datensicherheit und Datenschutz	236
	Lernfeld 2	13 Datenverarbeitung in der Zahnarztpraxis	248
	Lernfeld 2	14 Praxismarketing	268
Praxisbedarf beschaffen und verwalten	**Lernfeld 9**	15 Der Kaufvertrag	282
	Lernfeld 9	16 Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen	308
	Lernfeld 9	17 Waren verwalten	334
	Lernfeld 9	18 Zahlungsverkehr	350
Arbeitsprozesse organisieren und optimieren	**Lernfeld 13**	19 Aufbauorganisation	370
	Lernfeld 13	20 Qualitäts- und Zeitmanagement	386
	Lernfeld 13	21 Einnahmen der Zahnarztpraxis	416
	Lernfeld 13	22 Arbeitsrecht	438
	Lernfeld 13	23 Umgang mit den zur Verfügung stehenden Mitteln	474
	Lernfeld 13	24 Berufliche Perspektiven	492

Das Team der Praxis König führt durch das Buch und hilft, komplexe Sachverhalte zu verstehen.

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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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
Aufgaben (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

Lernfeld 1:

Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten

Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten

Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten bietet viele interessante Aufgaben und stellt die unterschiedlichsten Anforderungen an die Absolventinnen. Um sie erfolgreich zu bewältigen, ist es wichtig, den gesetzlichen Rahmen und die formalen Grundlagen kennenzulernen.

1 Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten im dualen System
1.1 Der Ausbildungsberuf Zahnmedizinische Fachangestellte
1.2 Das duale System und die Berufsschulpflicht
1.3 Das Berufsbildungsgesetz
1.4 Der Ausbildungsvertrag
1.5 Die Beendigung des Ausbildungsverhältnisses
1.6 Prüfungen
1.7 Verkürzung und Verlängerung der Ausbildungsdauer
1.8 Zusammenfassung
Aufgaben *(Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)*

1 Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten im dualen System

1.1 Der Ausbildungsberuf Zahnmedizinische Fachangestellte

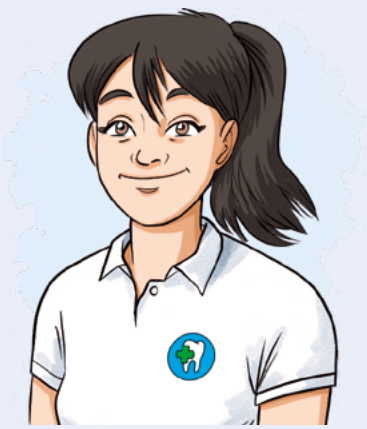
1.1.1 Die Berufswahl

Was macht den Beruf so interessant?

Die Schule ist zu Ende, das Berufsleben beginnt – es ist keine einfache Entscheidung, sich bei der Vielzahl von Möglichkeiten für den richtigen Ausbildungsberuf zu entscheiden.

Für Svenja, Auszubildende zur Zahnmedizinischen Fachangestellten im ersten Ausbildungsjahr in der Gemeinschaftspraxis Dres. König, waren dies die wichtigsten Gründe:

- *das gute Gefühl, anderen helfen zu können*
- *täglicher Umgang mit Menschen und immer neuen Herausforderungen*
- *Arbeiten im Team und in gepflegter Umgebung*
- *Erfordernis von Handgeschick und Genauigkeit*

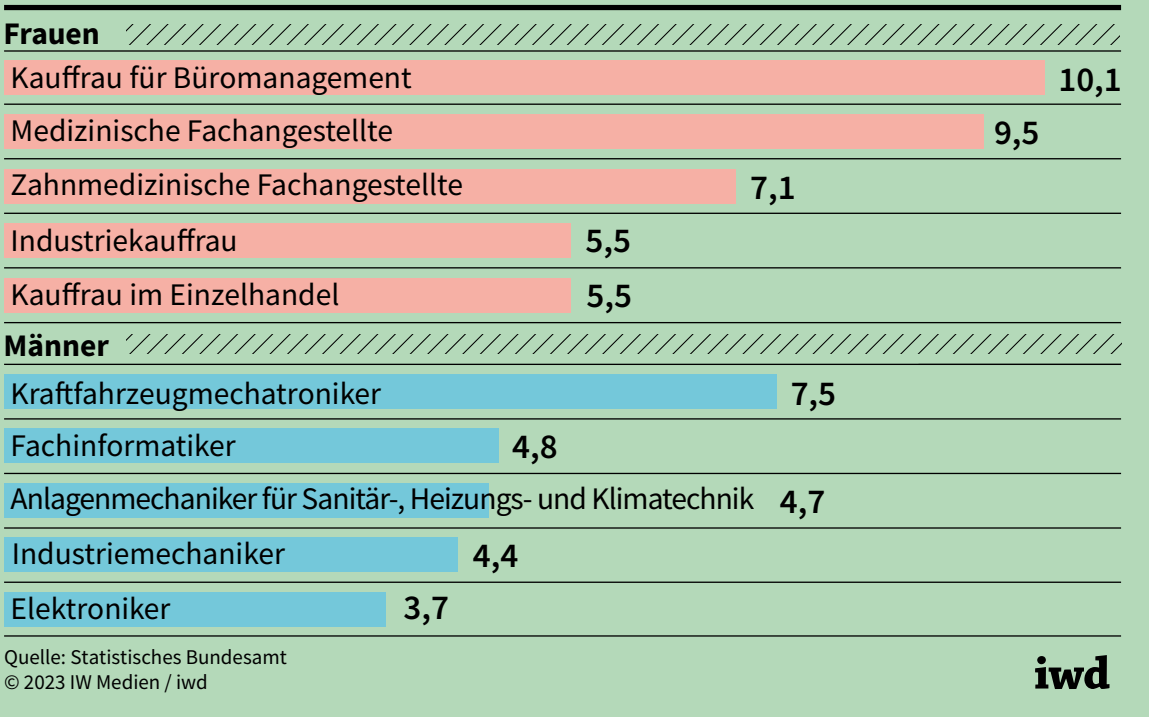


Svenja Reifenrath

Der Arbeitsalltag einer Zahnmedizinischen Fachangestellten

Ausbildungsberufe: Zweimal Top Fünf

So viel Prozent der jeweiligen Auszubildenden absolvierten im Jahr 2021 eine Ausbildung in diesen Berufen



Quelle: Statistisches Bundesamt
© 2023 IW Medien / iwd

Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) gehört traditionell zu den beliebtesten Ausbildungsberufen bei Frauen, bislang ergreifen nur wenige junge Männer diesen Beruf.

Der Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten ist ein vielseitiger, anspruchsvoller Beruf, der ein interessantes Aufgabengebiet und zahlreiche Aufstiegsmöglichkeiten bietet. Zahnmedizinische Fachangestellte assistieren Zahnärzten und -ärztinnen bei Untersuchungen und Behandlungen, sie bereiten diese vor und nach und dokumentieren sie, sie empfangen und betreuen die Patienten, organisieren die Praxisabläufe und sorgen für einen hohen hygienischen Standard.

Die Gruppe der Zahnmedizinischen Fachangestellten kommt aus vielen unterschiedlichen Kulturkreisen – genau wie die Patientinnen und Patienten.

Ihre Aufgaben liegen sowohl im Bereich der zahnmedizinischen Assistenz als auch im Bereich der Verwaltung und Organisation. Ihr Berufsalltag wird bestimmt vom Umgang mit häufig ängstlichen Patienten, vom Arbeiten im Team, aber auch vom sicheren Umgang mit dem Computer und dem Telefon.

Dies spiegelt sich auch in den beruflichen Anforderungen wider.

Eine Auszubildende sollte folgende Kompetenzen und Interessen mitbringen:

- **Kommunikative Fähigkeiten:** Es ist wichtig, dass Patientinnen und Patienten in der Zahnarztpraxis gut informiert und freundlich angesprochen werden. Unklare Abläufe müssen erklärt werden. Auch die Kommunikation im Praxisteam ist von großer Bedeutung für den Erfolg der Arbeit.
- **Empathie:** Damit ist gemeint, dass sich eine Zahnmedizinische Fachangestellte in die Situation von Patientinnen und Patienten hineinversetzen kann. Häufig haben die Patienten Angst vor der Behandlung. Die Zahnmedizinische Fachangestellte versucht durch einen einfühlsamen Umgang mit ihnen, eine Atmosphäre der Ruhe und Sicherheit herzustellen.

Unter Empathie versteht man die Fähigkeit, die Gefühle anderer Menschen nachzuempfinden.

- **Handgeschick:** Die Assistenz bei der zahnärztlichen Behandlung erfordert ein hohes Maß an feinmotorischem Können.

Feinmotorik ist ein anderes Wort für Handgeschick.

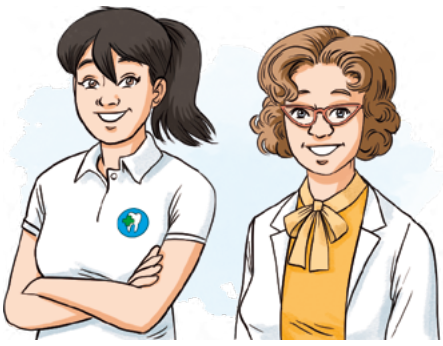
- **Belastungsfähigkeit:** Der Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten erfordert aufgrund der hohen Arbeitsdichte, der körperlich anstrengenden Arbeitsbedingungen und wegen des Umgangs mit Angst- und Schmerzpatienten große psychische und physische Belastbarkeit.
- **Gewissenhaftigkeit:** Die besonderen Anforderungen an die Hygiene in einer Zahnarztpraxis können nur durch genaueste Befolgung aller Anweisungen und Regeln erfüllt werden.
- **Interesse an medizinischen *und* kaufmännischen Sachverhalten:** Es ist wichtig, sich mit *beiden* Schwerpunkten der Ausbildung auseinanderzusetzen. Von der Führung der Patientenakte und der Leistungsabrechnung bis zur Assistenz bei chirurgischen Eingriffen und Unterweisungen in Mundhygiene sollte die Auszubildende an allen Aufgaben interessiert sein.

vgl. zur Fort- und Weiterbildung Kapitel 24.

Zumeist findet die Ausbildung in einer Zahnarztpraxis statt. Daneben gibt es aber auch Möglichkeiten zur Ausbildung in Zahnkliniken und in kieferorthopädischen Praxen. Einen Arbeitsplatz im Anschluss an die Ausbildung zu finden ist in der Regel problemlos möglich. Nach der Ausbildung stehen den Absolventinnen darüber hinaus eine Reihe von Fort- und Weiterbildungen offen.

1.1.2 Der Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten im Wandel der Zeit

Obwohl der Beruf der Zahnmedizinischen Fachangestellten vielseitig und anspruchsvoll ist, hält sich das Bild von der *Sprechstundenhilfe* bei vielen Menschen sehr hartnäckig. Häufig ist die korrekte Berufsbezeichnung Zahnmedizinische Fachangestellte gar nicht bekannt.



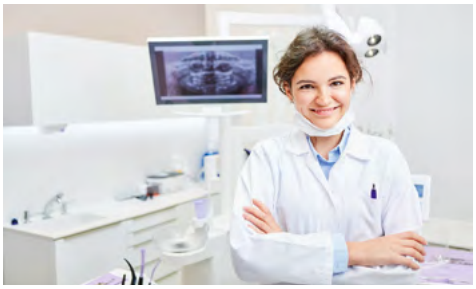
Auszubildende heute und früher

Die Anfänge dieses klassischen Frauenberufs liegen in der Mitte des 19. Jahrhunderts, als es üblich wurde, dass „barmherzige Töchter“ unterstützend in der Zahnbehandlung tätig waren. Zu Beginn des 20. Jahrhunderts findet sich dann erstmals die Berufsbezeichnung „Sprechstundenhilfe“, aus der Anfang der 50er-Jahre der zweijährige Anlernberuf „Zahnärztliche Helferin“ hervorgeht.

Ab dem Jahr 1969 wird in der BRD mit dem Inkrafttreten des **Berufsbildungsgesetzes (BBiG)** die „Zahnärztliche Helferin" in die duale Berufsausbildung überführt, während in der DDR ab Mitte der 1970er-Jahre eine Ausbildung zur „Stomatologischen Schwester" erfolgt. Nach der Wiedervereinigung der beiden deutschen Staaten erfolgt die Ausbildung bundeseinheitlich, zunächst zur Zahnarzthelferin und ab dem Jahr 2001 zur Zahnmedizinischen Fachangestellten (ZFA) im dualen System der Berufsausbildung.

Heute ist der Beruf der/des Zahnmedizinischen Fachangestellten ein vielseitiger medizinischer Fachberuf, der jungen Frauen, und bisweilen auch jungen Männern, zahlreiche berufliche Einsatzgebiete und Entwicklungsmöglichkeiten bietet.

Zahnarztpraxis in den 1960er-Jahren



Zahnarztmedizinische Fachangestellte heute

1.2 Das duale System und die Berufsschulpflicht

Die Schule geht weiter

Svenja hatte sich sehr auf den Beginn der Ausbildung gefreut, obwohl sie ein wenig aufgeregt war, denn vieles würde neu sein. Endlich kam dann der erste Tag in der Praxis und zwei Wochen später begann die Berufsschule.

Schon am Stundenplan erkannte sie, dass sich die Berufsschule von dem, was sie bisher als Schule kannte, stark unterschied. Zwar gab es weiterhin Fächer wie Religion, Politik oder Deutsch, aber auch Ausbildungsspezifisches wie „Zahnmedizinische Assistenz" oder „Wirtschaftsbeziehungen" und „Praxismanagement".

Svenja in der Schule

Wenn die berufliche Ausbildung, so wie es bei den Zahnmedizinischen Fachangestellten der Fall ist, sowohl in der Berufsschule als auch im Betrieb stattfindet, spricht man von einer Berufsausbildung im **dualen System**.

Dieses Ausbildungssystem hat sich in Deutschland schon im Mittelalter entwickelt. Die Zünfte der Handwerker erließen Berufsordnungen und führten Abschlussprüfungen durch. Seit 1969 sind die zwei Lernorte **Berufsschule** und **Ausbildungsbetrieb** gesetzlich verankert. Obwohl sie rechtlich voneinander getrennt sind, kooperieren sie miteinander, da sie das gemeinsame Ziel, eine gute Ausbildung zu gestalten, miteinander verbindet. Im Betrieb, für die ZFA ist das die Zahnarztpraxis, erwirbt die Auszubildende die praktischen Fähigkeiten, in der Schule werden diese durch theoretisches Wissen ergänzt.

Dual bedeutet aus zwei Elementen bestehend.

Insbesondere in den deutschsprachigen Ländern Deutschland, Österreich und der Schweiz ist das duale System der Berufsausbildung erfolgreich eingeführt, in den meisten anderen Staaten dagegen erfolgt die Berufsausbildung entweder in Schulen ohne systematischen Praxisbezug oder der Berufsneuling

wird, ohne Theoriekenntnisse zu erwerben, vor Ort im Betrieb eingearbeitet – beides hat Nachteile. Das deutsche duale System dient deshalb immer öfter anderen Staaten als Vorbild und in Ländern wie Italien, Portugal, Lettland oder Mexiko gibt es Versuche, es zu übernehmen.

Im Jahr 2023 führt das Bundesinstitut für Berufsbildung **327 staatlich anerkannte Ausbildungsberufe** auf. Darunter sehr selten gewählte wie Edelsteinfasser, Hafenschiffer oder Pferdewirt, aber ebenso beliebte wie Friseurin, Verkäuferin oder Zahnmedizinische Fachangestellte. Rund 60 % eines Schulabgängerjahrgangs entscheiden sich für eine duale Berufsausbildung.[1]

Die zwei Lernorte

In der **Berufsschule** wird das theoretische Wissen, das für das fachgerechte Arbeiten in der Praxis notwendig ist, vermittelt. Die Stundentafel der Zahnmedizinischen Fachangestellten enthält neben allgemeinbildenden Fächern wie Deutsch oder Politik im berufsbezogenen Teil sowohl zahnmedizinische als auch kaufmännische Inhalte.

„Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungs- und Erziehungsauftrag. Gemäß ihrer Stellung als eigenständiger Lernort arbeitet die Berufsschule als gleichberechtigte Partnerin mit den an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern den Erwerb berufsbezogener und berufsübergreifender Kompetenzen unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu ermöglichen. Sie befähigt zur Ausübung eines Berufes und zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung.“

zitiert nach: Rahmenvereinbarung über die Berufsschule der Kultusministerkonferenz vom 20.09.2019

*Berufsschülerin **und** Mitarbeiterin in der Praxis – die duale Ausbildung*

Beim **Blockunterricht** besuchen die Auszubildenden mehrere Wochen am Stück die Berufsschule und arbeiten in der übrigen Zeit ausschließlich in der Praxis.

Der Unterricht in der Schule erfolgt als **Teilzeitunterricht** an ein oder zwei Tagen in der Woche oder als **Blockunterricht**.

Die **Ausbildungspraxis** übernimmt die fachpraktische Ausbildung. Hier werden Fähigkeiten wie z. B. das Assistieren bei der zahnärztlichen Behandlung oder die Organisation der Patiententermine erworben.

Ein Ausbildungsbetrieb muss nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung im entsprechenden Ausbildungsberuf geeignet sein.

Wenn die Praxisstruktur die Vermittlung der erforderlichen Kenntnisse nicht sicher gewährleisten kann (z. B., weil die Ausbildung in einer kieferorthopädischen Praxis erfolgt, in der keine prothetische Versorgung vorgenommen wird), hat der ausbildende Zahnarzt dafür zu sorgen, dass die Auszubildende die betreffenden Ausbildungsinhalte auf andere Art erlernen kann. Dabei kann sich ein Praktikum in einer anderen Zahnarztpraxis als hilfreich erweisen.

1 Quelle: Goethe-Institut 2021
https://www.goethe.de/de/kul/wis/20365420.html

Die Zahnärztin als Ausbildende der Zahnmedizinischen Fachangestellten

Eine Besonderheit in der Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten ist, **dass jeder den Beruf ausübende approbierte Zahnarzt/jede den Beruf ausübende approbierte Zahnärztin** Zahnmedizinische Fachangestellte ausbilden darf.

Approbation: Zur Ausübung des Berufs als Arzt, Zahnarzt oder Apotheker erforderliche staatliche Bestätigung, s. auch 4.2.3

Das heißt, die Ausbildenden üben selbst nicht den Beruf aus, den die Zahnmedizinische Fachangestellte erlernt. Meist wird die Anleitung der Auszubildenden deshalb von einer erfahrenen Zahnmedizinischen Fachangestellten als Ausbilderin unterstützt.

Die Verantwortung für die Ausbildung der Zahnmedizinischen Fachangestellten liegt bei der zuständigen **Zahnärztekammer**. Sie regelt die Zulassung zur Prüfung, bestimmt die Prüfungsausschüsse und organisiert die Prüfungen. Bei handwerklichen Ausbildungsgängen übernehmen diese Aufgabe die Handwerkskammern, bei den kaufmännischen Ausbildungen die Industrie- und Handelskammern.

Die **Zahnärztekammern** nehmen die standespolitischen Aufgaben der Zahnärzte wahr: Sie regeln Rechte und Pflichten des Zahnarztberufes, geben den Rahmen für die Ausbildung von ZFA vor und tragen Sorge für die Aus- und Weiterbildung von Zahnärztinnen und Zahnärzten. Vgl. hierzu auch 4.3.1

Für den schulischen Teil der Ausbildung ist die Zahnärztekammer nur beratend tätig; hier gelten die Schulgesetze.

Berufsschulpflicht

In Deutschland gilt eine allgemeine **Schulpflicht**, die es Kindern und Jugendlichen eines bestimmten Alters vorschreibt, die Schule zu besuchen. Aufgrund des föderalen Aufbaus des deutschen Bildungssystems sind die Bestimmungen zum Beginn und Ende dieser Schulpflicht in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich. Generell ist es aber so, dass die Pflicht zum Besuch einer **Vollzeitschule** nach 9 oder 10 Jahren endet.

Föderales Bildungssystem bedeutet: Die Bundesländer und nicht die Bundesregierung sind für die Bildung zuständig. Ein föderaler Staat ist ein Bund aus einzelnen Ländern mit weitgehender oder teilweiser Eigenständigkeit.

Daran schließt sich die **Berufsschulpflicht** an. Auch sie ist uneinheitlich geregelt, in manchen Bundesländern endet die Berufsschulpflicht beispielsweise mit der Volljährigkeit, in anderen, nachdem die Berufsschule ein Jahr besucht wurde. Aber selbst wenn ein Jugendlicher formal nicht mehr berufsschulpflichtig wäre, wird durch die Einschulung in die Berufsschule im Rahmen eines Ausbildungsverhältnisses für die Dauer dieser Ausbildung eine eigene Berufsschulpflicht begründet.

Nur sehr selten ist es der Fall, dass eine Auszubildende, die zu Beginn der Ausbildung nicht mehr berufsschulpflichtig ist, darauf verzichtet, die Schule zu besuchen. Die Maßgabe des Berufsbildungsgesetzes, die Ausbildung planmäßig so durchzuführen, dass das Ausbildungsziel in der vorgesehenen Ausbildungszeit erreicht werden kann, ist ohne Schulbesuch nur schwer umzusetzen. Konkret heißt das, dass es für das Erreichen des Abschlusses auf jeden Fall sinnvoll ist, in die Berufsschule zu gehen.

Mit einem Berufsschulabschluss kann die Auszubildende unter bestimmten Voraussetzungen einen höherwertigen Schulabschluss erwerben. Damit diese Voraussetzungen erfüllt werden können, werden in der Berufsschule auch immer allgemeinbildende Fächer wie Deutsch, Englisch oder Politik unterrichtet.

1.3 Das Berufsbildungsgesetz

Das **Berufsbildungsgesetz (BBiG)** gibt es seit 1969. Es wurde danach noch mehrmals überarbeitet. Derzeit gilt die Fassung vom 01.01.2020.

§

§ 1 BBiG Ziele und Begriffe der Berufsbildung
(1) Berufsbildung im Sinne dieses Gesetzes sind die Berufsausbildungsvorbereitung, die Berufsausbildung, die berufliche Fortbildung und die berufliche Umschulung.

Das BBiG enthält u. a. Bestimmungen zur Vertragsniederschrift, zu den Rechten und Pflichten von Auszubildenden und Ausbildenden und zu den Prüfungen.

Bezüglich der dualen Ausbildung bestimmt das BBiG, dass die Voraussetzung für die Anerkennung eines Ausbildungsberufes der Erlass einer **Ausbildungsordnung** ist.

*Das Berufsbildungsgesetz gilt für die Auszubildende **und** für den Ausbildenden.*

1.3.1 Die Ausbildungsordnung

Es muss für *jeden* Ausbildungsberuf eine Ausbildungsordnung erlassen werden.

Sie regelt die Ausbildung im betreffenden Beruf im Einzelnen. Für die **ZFA** heißt das konkret:

- Berufsbezeichnung: **Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r**

  Bis zur Neuordnung der Ausbildungsordnung im Jahr 2001 lautete die Bezeichnung *Zahnarzthelfer/in.*

- Ausbildungsdauer: **3 Jahre**
- Ausbildungsberufsbild:

  Gegenstand der Berufsausbildung
  - Verschwiegenheitspflichten
  - Patientenbetreuung
  - Prävention/Gesundheitsförderung
  - Hygienemaßnahmen
  - Aufbereitung von Medizinprodukten
  - zahnärztliche Assistenz
  - bildgebende Verfahren
  - Verhalten bei Notfällen
  - Organisation von Arbeitsprozessen/Qualitätsmanagement
  - Leistungsabrechnung

Zum Wachsen und Gedeihen brauchen Auszubildende – genauso wie Pflanzen – Aufmerksamkeit und Sorgfalt.

- Ausbildungsrahmenplan:

  Konkretisierung der Fertigkeiten und Kenntnisse, die mindestens erworben werden müssen.