

**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.

3. Auflage 2025

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8085-6453-0

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

© 2025 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

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

Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf  
Druck: APPL aprinta druck GmbH, 86650 Wending

## Vorwort

Wir legen Ihnen nun bereits die dritte 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.

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](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de)

Frühjahr 2025

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<sup>1</sup>

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

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

## Lernfeldkompass – die behandelten Lernfelder in der Kapitelübersicht

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

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

**Aylin Kaya**  
Auszubildende  
Zahnmedizinische  
Fachangestellte  
im 3. Lehrjahr, 19 Jahre  
verkürzt um ein Jahr

**Svenja Reifenrath**  
Auszubildende  
Zahnmedizinische  
Fachangestellte  
im 1. Ausbildungsjahr  
16 Jahre

**Yvonne Melzer**  
Zahnmedizinische  
Fachangestellte  
Teilzeit

**Dr. med. dent. Christine König**  
Zahnärztin

**Dr. med. dent. Rainer König**  
Zahnarzt

**PRAXIS**  
**Dr. med. dent. Christine König**  
Zahnärztin  
**Dr. med. dent. Rainer König**  
Zahnarzt  
Herdenstraße 45, 57072 Siegen  
Tel. 0271 2951206

**Sprechzeiten**  
Mo.–Fr. 8:30 bis 12:30 Uhr  
Mo., Di. und Donnerstag 14:30 bis 18:00 Uhr  
Fr. 14:30 bis 17:00 Uhr

**Margarethe Meyer**  
Zahnmedizinische  
Fachangestellte  
Vollzeit, Erstkraft  
Zahnmedizinische  
Verwaltungsassistentin  
(ZMV)

**Christina Martinez**  
Zahnmedizinische  
Fachangestellte  
Teilzeit,  
erwartet ein Baby

**Clara Schneider**  
Zahnmedizinische  
Fachangestellte  
Vollzeit

**Kostas Dimitrios**  
Auszubildender  
Zahnmedizinischer  
Fachangestellter  
im 2. Ausbildungsjahr  
22 Jahre

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	3
<b>Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten</b> .....	13
<b>1 Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten im dualen System</b> .....	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
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.) .....	33
<b>2 Gestaltung der Zahnarztpraxis</b> .....	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
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.) .....	52
<b>3 Rechtliche Rahmenbedingungen des Arbeitslebens</b> .....	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
<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.) .....	72
<b>4 Das Gesundheitswesen in Deutschland</b> .....	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
<b>5</b>	<b>Private und soziale Absicherung</b>	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
<b>6</b>	<b>Gehaltsabrechnung</b>	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.)	138
<b>7</b>	<b>Das Vertragsrecht</b>	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
	<b>Lernfeld 2: Patienten empfangen und begleiten</b>	169
<b>8</b>	<b>Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsbetrieb</b>	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
<b>9</b>	<b>Der Behandlungsvertrag</b>	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
<b>10</b>	<b>Postbearbeitung</b>	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
<b>11</b>	<b>Verwaltung von Schriftstücken</b>	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	Registrierarten	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
<b>12</b>	<b>Datensicherheit und Datenschutz</b>	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
<b>13</b>	<b>Datenverarbeitung in der Zahnarztpraxis</b>	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
<b>14</b>	<b>Praxismarketing</b>	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
	<b>Lernfeld 9: Praxisbedarf beschaffen und verwalten</b>	281
<b>15</b>	<b>Der Kaufvertrag</b>	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
<b>16</b>	<b>Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen</b>	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
<b>17</b>	<b>Waren verwalten</b>	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
<b>18</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>	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.)	366
<b>Lernfeld 13: Arbeitsprozesse organisieren und optimieren</b>		369
<b>19</b>	<b>Aufbauorganisation</b>	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
<b>20</b>	<b>Qualitäts- und Zeitmanagement</b>	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
<b>21</b>	<b>Einnahmen der Zahnarztpraxis</b>	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
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	433
<b>22</b>	<b>Arbeitsrecht</b>	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
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	468
<b>23</b>	<b>Umgang mit den zur Verfügung stehenden Mitteln</b>	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
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	488
<b>24</b>	<b>Berufliche Perspektiven</b>	492
24.1	Bewerbung	492
24.2	Fort- und Weiterbildung	493
24.3	Zusammenfassung	497
	<i>Aufgaben</i> (Die Lösungen finden Sie im digitalen Anhang in der Europathek.)	497
	<b>Sachwortverzeichnis</b>	499
	<b>Bildquellenverzeichnis</b>	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



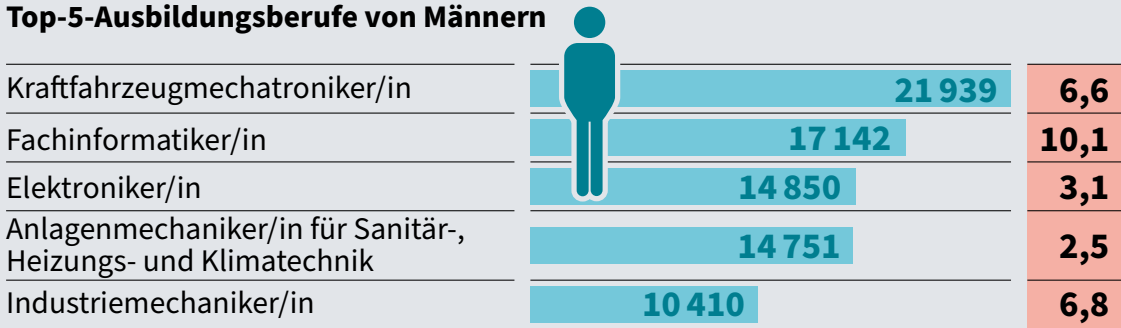
Der Arbeitsalltag einer Zahnmedizinischen Fachangestellten

## Auszubildende folgen alten Rollenmustern

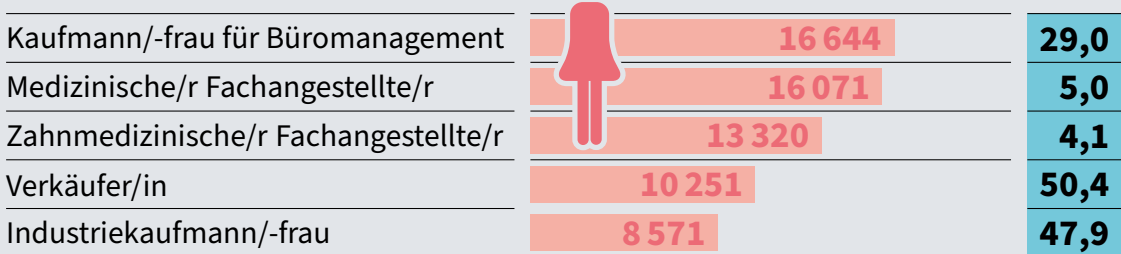
Zahl der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge im Jahr 2023 in Deutschland

So viel Prozent aller Ausbildungsanfänger waren ■ Frauen ■ Männer

### Top-5-Ausbildungsberufe von Männern



### Top-5-Ausbildungsberufe von Frauen



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung  
© 2024 IW Medien / iwd

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.

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.



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

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

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

Feinmotorik ist ein anderes Wort für Handgeschick.

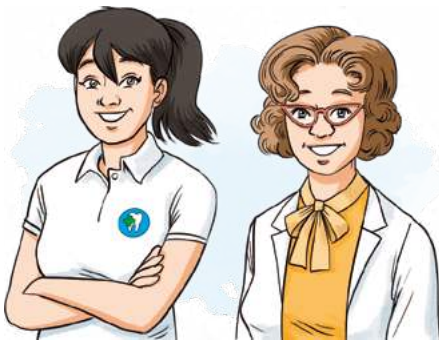
vgl. zur Fort- und Weiterbildung Kapitel 24.

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 Helferlin“ 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 Zahnarzhelferin 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“.*

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.

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 Berufssneuling



Svenja in der Schule

Dual bedeutet aus zwei Elementen bestehend.

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 2024 führt das Bundesinstitut für Berufsbildung **328 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.<sup>1</sup>

## 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 anschließend 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.

<sup>1</sup> 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.

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.

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

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.

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

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

## 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 *Zahnarthelfer/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

- Ausbildungsrahmenplan:

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



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