

westermann



Uwe Hoffmann, Johannes Verhuven

Praxisorganisation und -verwaltung

Zahnmedizinische Fachangestellte

8. Auflage

Bestellnummer 49778

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Zusatzmaterialien zu Praxisorganisation und -verwaltung, Zahnmedizinische Fachangestellte

Für Lehrerinnen und Lehrer



inkl. E-Book

Lehrerlizenz BiBox Dauerlizenz: 978-3-427-86487-5
Kollegiumslizenz BiBox Dauerlizenz: 978-3-427-86488-2
Kollegiumslizenz BiBox Schuljahr: 978-3-427-87956-5

Für Schülerinnen und Schüler



inkl. E-Book

Schülerlizenz BiBox Schuljahr: 978-3-427-86485-1
BiBox Klassensatz PrintPlus Schuljahr: 978-3-427-81203-6

***westermann* GRUPPE**

© 2022 Bildungsverlag EINS GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-**49778-3**

Vorwort

In der mehrere Jahrzehnte umfassenden Zeit, in der dieses Buch als Begleitung in der Ausbildung diente, hat sich der Ausbildungsberuf bis zu den heutigen Anforderungen an die Zahnmedizinische Fachangestellte stetig verändert. Aufbau und Inhalte wurden stets angepasst und trafen auf Zustimmung, sonst wäre ein so langjähriger Erscheinungszeitraum nicht möglich.

Nun erscheint eine neu bearbeitete Ausgabe mit dem Ziel, die Lesbarkeit durch eine verständliche Sachdarstellung zu verbessern. Aufgrund vieler Anregungen wurde eine Konzentration auf die wesentlichen Kompetenzen vorgenommen, die für die Aufgaben in der Praxisorganisation und –verwaltung zwingend erforderlich sind.

Mit der Veränderung des Autorenteams wurden die Umsetzung des oben genannten Ziels und der Übergang zur digitalen Ergänzung zum Lehrbuch eingeleitet. So können die Auszubildenden und Lehrerinnen und Lehrer u. a. die Lösungen zu den Eingangsaufgaben vor jedem Kapitel, Arbeitsaufgaben zu den entsprechenden Lernfeldern und eine Grundeinführung in das kaufmännische Rechnen mit einer Vielzahl von Aufgaben über das Internet abrufen.

Wir würden uns freuen, wenn Sie uns weiterhin mit vielen Anregungen begleiten. Nur so lässt sich die langjährige Tradition erfolgreich fortsetzen, aktuelle Lehr- und Übungswerke für die Ausbildung anzubieten.

Inhalt

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten

1 Duale Berufsausbildung	7
2 Berufsbildungsgesetz und Berufsausbildungsvertrag	10
3 Grundlagen des Vertragsrechts	15
4 Zweige und Berufe des Gesundheitswesens	22
4.1 Zweige des Gesundheitswesens	22
4.2 Berufe in der ambulanten zahnärztlichen Versorgung	27
5 Zahnärztliche Organisationen	29
5.1 Aufgaben der Zahnärztekammern	29
5.2 Aufgaben der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen	31
6 Berufsorganisationen der Arbeitnehmer	33
7 Leistungsangebot und Leistungsbereitschaft einer Zahnarztpraxis	34
7.1 Aufgaben der Zahnmedizinischen Fachangestellten im Rahmen des Leistungsangebotes	35
7.2 Leistungsbereitschaft – die Zahnarztpraxis als patientenorientiertes Unternehmen	36
8 Informelle Organisation	39
9 Konfliktmanagement	41
10 Jugendarbeitsschutzgesetz	43
11 Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz	45
12 Die Gestaltung von Arbeitsraum und Arbeitsplatz	49
13 Arbeitsschutzgesetze	51
14 Arbeitsgerichtsbarkeit	61
15 Sozialversicherung und Möglichkeiten der privaten Absicherung	65
15.1 Staatliche Sozialversicherung	65
15.2 Grundzüge der Sozialversicherung	69
15.3 Gesetzliche Krankenversicherung	71
15.4 Gesetzliche Pflegeversicherung	82
15.5 Gesetzliche Unfallversicherung	86
15.6 Gesetzliche Rentenversicherung	89
15.7 Arbeitsförderung – Arbeitslosenversicherung	94
15.8 Versorgungs- und Fürsorgeleistungen des Staates	97
15.9 Möglichkeiten der privaten Absicherung	99
16 Private Alterssicherung	103
17 Gehaltsabrechnung	105
18 Kommunikationstechniken	108
18.1 Kommunikationstechniken für den praxisinternen Informationsaustausch	108
18.2 Telekommunikation	109

Lernfeld 2: Patienten empfangen und begleiten

1 Praxismarketing	112
2 Gestaltung des Empfangs- und Wartebereichs	115
3 Kommunikation mit dem Patienten/der Patientin	119
4 Behandlungsvertrag	121
5 Führung der Patientendatei	132
6 Terminvergabe – die Kunst eines effizienten Terminmanagements	134
7 EDV in der Zahnarztpraxis	137
8 Organisation von Posteingang- und -ausgang einschließlich der elektronischen Nachrichtenübermittlung	150
8.1 Postbearbeitung	151
8.2 Briefdienste	152
8.3 Postvollmacht	153
8.4 E-Mail	154
8.5 Paketdienste	155
9 Ordnungsgemäße Schriftgutablage	156
9.1 Ordnungssysteme	157
9.2 Ablagesysteme	159

Lernfeld 3: Hygienemaßnahmen organisieren und Medizinprodukte aufbereiten

1 Der Wartungsvertrag	162
2 Praxiseinnahmen und Praxisausgaben	164

Lernfeld 9: Praxisbedarf beschaffen und verwalten

1 Bezugsquellenermittlung – das Angebot – Kaufvertrag	168
2 Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages	186
2.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	187
2.2 Schlechtleistung (Lieferung mangelhafter Ware)	190
2.3 Annahmeverzug	195
2.4 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	196
3 Grundsätze der Beschaffungsplanung und Lagerhaltung in der Zahnarztpraxis	198
4 Zahlungsverkehr	204
4.1 Das Geldsystem und die Funktionen des Geldes	204
4.2 Zahlungsarten	206

Lernfeld 13: Arbeitsprozesse organisieren und optimieren

1 Praxisorganisation	218
2 Einbindung des Praxispersonals	222
3 Beiträge des Praxispersonals zur Qualitätssicherung	225
4 Personaleinsatzplanung	234
5 Mahn- und Klageverfahren	236
6 Verjährung von Forderungen	243
7 Arbeitszeugnis und Arbeitsvertrag – Abschluss der Ausbildung und Beginn der beruflichen Tätigkeit	245
7.1 Arbeitszeugnis	246
7.2 Arbeitsvertrag	248
8 Die Bewerbung – ein neuer Berufsabschnitt	251
Sachwortverzeichnis	253
Bildquellenverzeichnis	255

Lernfeld 1:

Die eigene Rolle im Ausbildungsbetrieb mitgestalten

1 Duale Berufsausbildung

Sarah und Michaela haben die Fachoberschulreife erreicht und reden über ihre Zukunftspläne. Sarah: „Ich habe eine Ausbildung als Zahnmedizinische Fachangestellte begonnen. Nach meinem Praktikum bei einem Zahnarzt kam für mich kein anderer Beruf mehr infrage. Letzte Woche hatte ich zum ersten Mal Berufsschulunterricht. Es war sehr interessant.“

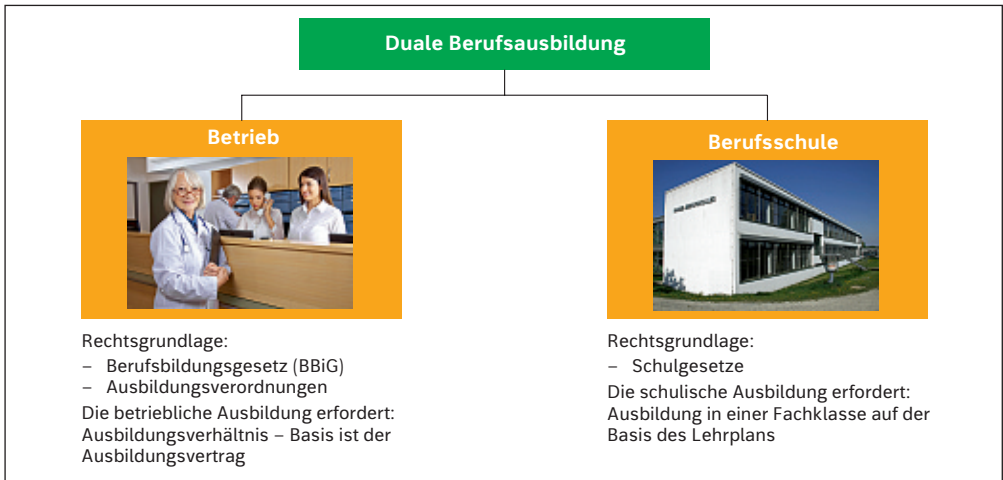


Michaela: „Ich möchte Gesundheits- und Krankenpflegerin werden. Daher gehe ich weiter zur Schule, denn ohne Fachhochschulreife habe ich keine Chance, ein Krankenhaus zu finden, bei dem ich mit dieser Ausbildung beginnen kann. Ich versuche auf einem Berufskolleg diesen Abschluss zu erreichen.“

Aufgaben

1. Informieren Sie sich über die duale Berufsausbildung. Stellen Sie die wesentlichen Aussagen in einer Übersicht zusammen.
2. Suchen Sie im Internet nach dem Lehrplan Zahnmedizinische Fachangestellte für Ihr Bundesland. Lassen Sie sich die Übersicht über die Fächer und Lernfelder, die während der dreijährigen Ausbildung in Ihrer Berufsschule unterrichtet werden, ausdrucken.
3. Erkundigen Sie sich, welche Möglichkeiten das berufliche Schulwesen (Berufsschule, Berufskolleg) bietet, um weitere Schulabschlüsse wie z. B. die Fachhochschulreife zu erreichen.
4. Erstellen Sie eine Skizze mit dem Grundriss Ihrer Ausbildungspraxis. Ordnen Sie den einzelnen Räumen die entsprechenden Aufgaben der zahnärztlichen Versorgung zu.

Die Ausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten ist eine **duale Berufsausbildung**. Sie findet an zwei Ausbildungsorten, im Betrieb und in der Berufsschule statt. Eine überwiegend praktische Ausbildung leistet der Ausbildungsbetrieb. In der Berufsschule wird allgemeinbildendes und berufstheoretisches Wissen vermittelt.



Der Besuch der Berufsschule ist Pflicht. Der Berufsschulunterricht erfolgt üblicherweise an zwei Tagen in der Woche. Der Ausbildungsrahmenplan (siehe S. 20) regelt, was Zahnmedizinische Fachangestellte in der Praxis lernen. Dabei lassen sich zwei Schwerpunkte unterscheiden:

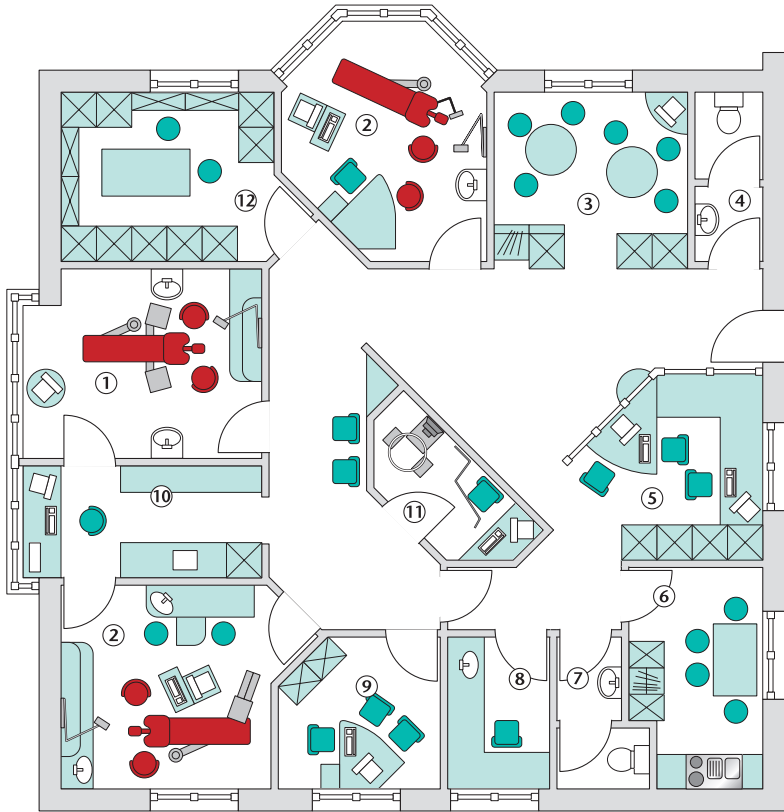
Der zahnmedizinische Bereich

- Empfang der Patienten und Betreuung vor, während und nach der Behandlung
- Assistenz bei der zahnärztlichen Behandlung
- Intra- und extraorale Röntgenaufnahmen nach Anweisung und unter Aufsicht des Zahnarztes durchführen
- Mitwirken bei allen Maßnahmen zur Prophylaxe
- Erste Hilfe – Durchführung und Assistenz bei Notfällen
- Einhaltung und Umsetzung des betrieblichen Hygieneplans

Der Verwaltungsbereich

- Organisation des Praxisablaufs
- Übernahme der Büro- und Verwaltungsarbeiten
- Mithilfe bei der Durchführung der Abrechnung
- Mitwirken beim Qualitätsmanagement

Die folgende Abbildung zeigt den Grundriss einer Zahnarztpraxis. Deutlich zu unterscheiden sind die Bereiche, in denen überwiegend Verwaltungsarbeit geleistet wird von den Räumen, in denen die zahnärztliche Behandlung, Prophylaxe, das Röntgen und Laborarbeiten erfolgen.



- | | |
|-------------------|------------------|
| ① Prophylaxeraum | ⑦ Personal-WC |
| ② Behandlungsraum | ⑧ Praxislabor |
| ③ Wartezimmer | ⑨ Büro |
| ④ Patienten-WC | ⑩ Hygienebereich |
| ⑤ Anmeldung | ⑪ Röntgenraum |
| ⑥ Personalraum | ⑫ Lagerraum |

Neben dem fachlichen Können ist der Umgang mit den Patientinnen und Patienten besonders wichtig. Hierzu gehört es, Vertrauen zu schaffen, Ängste zu nehmen und Einfühlungsvermögen zu zeigen.

Das Berufsbildungsgesetz verpflichtet den Zahnarzt/die Zahnärztin zur umfassenden Ausbildung.

2 Berufsbildungsgesetz und Berufsausbildungsvertrag

Sarah erzählt: „Gestern ist mein Ausbildungsvertrag von der Zahnärztekammer zurückgekommen. Ich werde den Vertrag nun erst einmal in Ruhe lesen.“

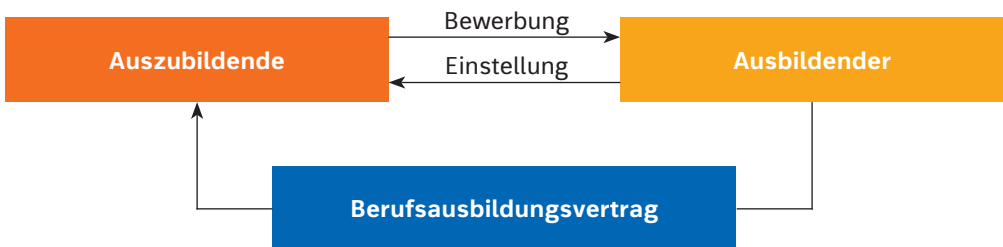
Anne blättert interessiert in dem Vertrag. „Oh, die Arbeitszeit beträgt insgesamt 39 Stunden, und viele Urlaubstage hast du auch. Und der Verdienst ist auch in Ordnung. Mussten deine Eltern den Vertrag mit unterschreiben?“ „Ich bin noch nicht volljährig. Daher mussten meine Eltern den Vertrag auch unterschreiben.“



Aufgaben

1. Beschreiben Sie, wie es bei Ihnen zum Abschluss des Berufsausbildungsvertrages kam.
2. Lesen Sie Ihren Ausbildungsvertrag sorgfältig durch. Schreiben Sie die Überschriften der einzelnen Paragraphen heraus. Prüfen Sie, ob der in dem folgenden Kapitel dargestellte verpflichtende Inhalt des Ausbildungsvertrages auch in Ihrem Vertrag enthalten ist.
3. Kopieren Sie aus Ihrem Vertrag die Pflichten, die Sie als Auszubildende übernehmen müssen.
4. Erstellen Sie eine kurze Übersicht mit den Pflichten, die der Zahnarzt/die Zahnärztin mit Abschluss des Ausbildungsvertrages übernommen hat.

Der Berufsausbildungsvertrag wird zwischen dem Auszubildenden (meist ein niedergelassener Zahnarzt), und der Auszubildenden abgeschlossen. Bei Minderjährigen ist zusätzlich die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters erforderlich.



Der Vertragsabschluss erfolgt in schriftlicher Form und dreifacher Ausfertigung. Der vollständig ausgefüllte Berufsausbildungsvertrag ist vom ausbildenden Zahnarzt oder der ausbildenden Zahnärztin und der Auszubildenden zu unterschreiben. Ein Exemplar des Vertrages geht an die zuständige Zahnärztekammer.

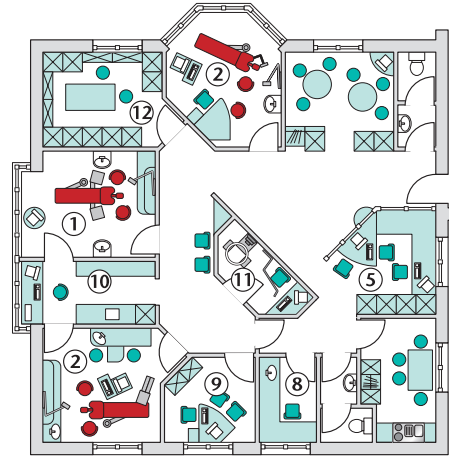
Nach dem Berufsbildungsgesetz, das rechtliche Grundlage für alle staatlich anerkannten Ausbildungsberufe ist, müssen im Ausbildungsvertrag folgende Inhalte zwingend enthalten sein:

7.1 Aufgaben der Zahnmedizinischen Fachangestellten im Rahmen des Leistungsangebotes

Das Leistungsangebot einer Zahnarztpraxis umfasst:

- die Verhütung von Zahnkrankheiten,
- die zahnärztliche Behandlung von Zahn-, Mund- und Kieferkrankheiten sowie Zahnfehlstellungen,
- die zahnärztliche Behandlung und zahntechnische Leistungen bei der Versorgung mit Zahnersatz und Zahnkronen.

Die Aufgaben der Zahnmedizinischen Fachangestellten ergeben sich aus dem Einsatzort in der Zahnarztpraxis. Gehen wir von dem in der folgenden Abbildung dargestellten Aufbau einer Zahnarztpraxis aus, ergeben sich folgende Hauptaufgaben:



Anmeldung (5), (9), (11), (12)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patientenannahme einschließlich Patientenbetreuung ▪ Organisation des Sprechstundenablaufs ▪ Abwicklung der Büro-, Verwaltungs- und Abrechnungsarbeiten einer Praxis
Behandlung (1), (2), (10)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistenz bei Untersuchung und Behandlung ▪ Durchführung aller Hygienemaßnahmen einschließlich Sterilisation der Instrumente ▪ Anwendung, Pflege und Wartung der medizinischen Instrumente, Geräte und Apparate
Prophylaxe (1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung von Prophylaxemaßnahmen
Labor (8)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laborarbeiten im Zusammenhang mit Zahnkronen und Zahnersatz durchführen

Bei ihrer Tätigkeit übernehmen Zahnmedizinische Fachangestellte die **delegierbaren Leistungen**, d. h. Leistungen, die der Zahnarzt an sie übertragen darf. Bei der Behandlungsassistenz, bei der Nutzung der Röntgengeräte, im Rahmen von Laborarbeiten und bei der Umsetzung von Prophylaxemaßnahmen gilt, dass die Zahnmedizinische Fachangestellte Tätigkeiten entsprechend den Weisungen des Zahnarztes übernimmt. Zuvor muss sich der Zahnarzt davon überzeugt haben, dass die ZFA über die Qualifikation zur Übernahme dieser Leistungen verfügen. Weiterhin muss sichergestellt sein, dass der Patient durch die Tätigkeit der ZFA in keiner Weise gefährdet wird. Sicherheit und Schutz des Patienten stehen immer im Vordergrund. Von daher ist der Zahnarzt auch zur ständigen Überwachung und Aufsicht der delegierbaren Leistungen verpflichtet. Aus diesem Grund muss sich der Zahnarzt auch immer in unmittelbarer Nähe aufhalten. Bei allen delegierbaren Leistungen trägt der Zahnarzt die volle Verantwortung. Er haftet im Falle von Pflichtverletzungen seiner Mitarbeiter so, als ob er selbst einen Behandlungsfehler begangen hätte.

Welche Leistungen der Zahnarzt an die Zahnmedizinischen Fachangestellten übertragen darf ist aus dem Ausbildungsberufsbild und dem Ausbildungsrahmenplan ersichtlich. Weiterhin gibt es hierzu Delegationsrahmen der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZVB).

Voraussetzungen für delegierbare Leistungen:

- Es liegt eine genaue und nachvollziehbare Einzelanweisung des Zahnarztes zur Übernahme einer Leistung durch die ZFA bei einem Patienten vor.
- Die entsprechende Leistung kann delegiert werden und gefährdet den Patienten nicht in besonderer Weise.

- Die ZFA verfügt über die entsprechende Qualifikation (Überprüfung und Aufsicht durch den Zahnarzt/die Zahnärztin).
- Der Zahnarzt/die Zahnärztin hält sich in unmittelbarer Nähe auf und kann im Bedarfsfall eingreifen.

7.2 Leistungsbereitschaft – die Zahnarztpraxis als patientenorientiertes Unternehmen

Jeder niedergelassene Zahnarzt strebt an, Erfolg und Anerkennung seiner Praxis auf Dauer zu sichern und das Vertrauen der Patienten/Patientinnen zu gewinnen und zu halten. Neben der hochwertigen zahnärztlichen Behandlung ist u. a. die Entwicklung eines Praxisprofils wichtig. Darunter versteht man, wie sich eine Praxis gegenüber ihren Patienten/Patientinnen darstellt. Aus der folgenden Anzeige eines Anbieters wird deutlich, welche Ziele mit der Entwicklung eines Praxisprofils verfolgt werden:

Wir helfen Ihnen auf dem Weg für einen nachhaltigen Erfolg Ihrer Praxis. Wir entwickeln mit Ihnen zusammen ein prägnantes und einmaliges Praxisprofil. Mit unserer Hilfe entsteht so ein Marketingkonzept, das Patienten und Patientinnen

überzeugt, zu Ihnen zu kommen. Das unverwechselbare Erscheinungsbild Ihrer Praxis wird auch Ihre Mitarbeiter/-innen und Partner begeistern und so langfristig die wirtschaftliche Grundlage Ihrer Praxis stärken.

Folgende Bereiche gehören zu einem Praxisprofil:

Praxismarketing

Ziel von Praxismarketing ist es, ein positives Bild der Praxis zu vermitteln und damit die Patientenzahlen zu erhöhen (siehe Seite 100). Dies beginnt beim Erstkontakt mit den Patienten. Dieser sollte geprägt sein von einem respektvollen Umgang. Unvermeidbare Wartezeiten sollten für den Patient/die Patientin so gestaltet werden, dass sie möglichst nicht als zu unangenehm empfunden werden. Ein Angebot, das viele Praxen ihren Patienten bieten, ist ein umfassendes Informationsprogramm zu Zahngesundheit, Vorsorge und zahnärztlichen Leistungen. Beispielsweise helfen Videos mit Beiträgen zu einer zahngesunden Vorsorge und Zahnpflege, die Zeit sinnvoll zu überbrücken. Der Wartebereich und die übrige Inneneinrichtung sind so zu gestalten, dass die Umgebung schon viele Ängste nimmt. Ein einheitliches, einprägsames Erscheinungsbild muss in allen Praxisbereichen sichtbar sein. Dies gilt von den Praxisvordrucken bis zur Gestaltung der Internetseiten. Für die folgenden Bereiche sind im Rahmen des Praxismarketings Konzepte für ein unverwechselbares Praxisbild zu erarbeiten:



Mit Freude und engagiert bei der Arbeit

Beispielsweise helfen Videos mit Beiträgen zu einer zahngesunden Vorsorge und Zahnpflege, die Zeit sinnvoll zu überbrücken. Der Wartebereich und die übrige Inneneinrichtung sind so zu gestalten, dass die Umgebung schon viele Ängste nimmt. Ein einheitliches, einprägsames Erscheinungsbild muss in allen Praxisbereichen sichtbar sein. Dies gilt von den Praxisvordrucken bis zur Gestaltung der Internetseiten. Für die folgenden Bereiche sind im Rahmen des Praxismarketings Konzepte für ein unverwechselbares Praxisbild zu erarbeiten:

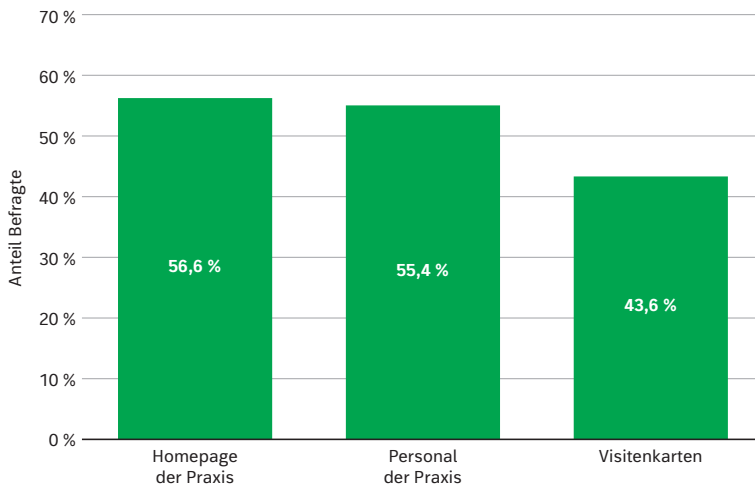
- Praxis-Website,
- Praxis-Logo,
- Praxis-Drucksachen,
- Praxis-Kleidung,
- Gestaltung der Praxiseinrichtung.

Um Praxiserfolge im Rahmen eines Marketingkonzeptes zu erzielen, muss somit folgendes erreicht werden:

- Erhöhung der Patientenzufriedenheit,
- großes Engagement der Mitarbeiterinnen und Identifikation mit den gestellten Aufgaben,
- überzeugende Kommunikation mit dem Patienten.

Praxismarketing lässt sich umschreiben mit „Tue Gutes, aber sprich auch darüber“. Der Bekanntheitsgrad ist unter Ausnutzung aller Möglichkeiten, auch des Internets, zu steigern. Nur so bleibt man im Gedächtnis der Patienten und erreicht deren Bindung an die eigene Praxis (vgl. Lernfeld 2, S. 101).

Welches sind für Sie die drei wichtigsten Marketingmaßnahmen für Ihre Praxis?



Praxismanagement

Ein noch so gutes Marketingkonzept hat keinen Erfolg, wenn der Patient beispielsweise lange Wartezeiten in Kauf nehmen muss und er insgesamt das Gefühl hat, die Praxisabläufe sind nicht optimal organisiert. Erste Voraussetzung einer **guten Organisation** ist die klare Aufgabenzuordnung (siehe Seite 148). Die Übertragung von Aufgaben an die Zahnmedizinischen Fachangestellten wird im Rahmen einer Aufgabenanalyse vorgenommen. Hierbei wird zunächst die Gesamtaufgabe der Praxis aufgeteilt. Gesamtaufgabe ist die optimale Versorgung der Patienten/der Patientinnen. Um diese zu erreichen, werden in den zahnärztlichen Praxen meist folgende Hauptaufgaben festgelegt:

- Verwaltungs- und Praxismanagement,
- Behandlungsassistenz,
- Prophylaxe
- Labor, Röntgen.

Anschließend werden die bei diesen Hauptaufgaben anfallenden Teilaufgaben ermittelt. Im nächsten Schritt werden die Teilaufgaben zu einem Aufgabenbereich (Stelle) zusammengefasst, der von einer Zahnmedizinischen Fachangestellten zu übernehmen ist. Sie hat diese Stelle mit ihren Aufgaben auszufüllen.

Typische Elemente einer **Stellenbeschreibung** finden sich in Stellenanzeigen wieder.

18 Kommunikationstechniken

Melanie: „Heute ist in der Praxis wieder einmal die Hölle los. Das Telefon steht überhaupt nicht still.“ Sarah: „Ja, ich habe schon zwischenzeitlich im Empfang ausgeholfen, da ihr ja kaum Zeit hattet, die Patienten anzunehmen. Dann sollen noch Gutachten per E-Mail versandt werden und für Dr. Heine soll ich noch die Tagungsunterlagen für den Kongress in Heidelberg aus dem Internet abrufen und ausdrucken.“

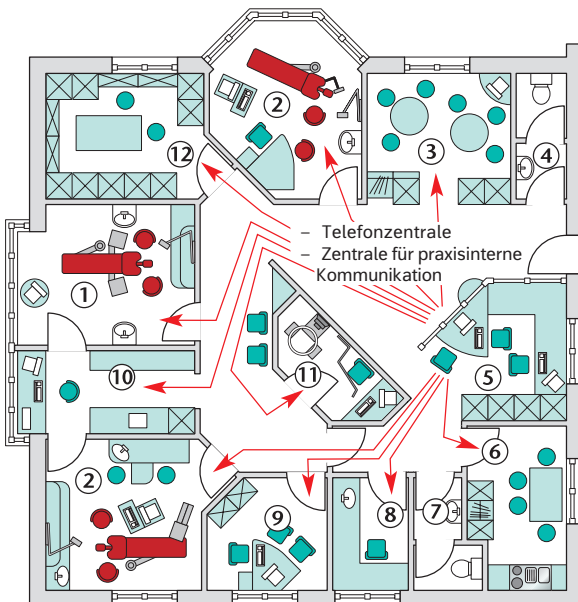


Aufgaben

1. Erläutern Sie, wie mithilfe von technischen Hilfsmitteln die praxisinterne Kommunikation über größere Entfernungen erleichtert wird.
2. Was versteht man unter Telekommunikation?
3. Erläutern Sie die wichtigen Endgeräte, die eine Zahnarztpraxis für die Wahrnehmung der Telekommunikationsdienste benötigt.
4. Wie lassen sich Kosten der Telekommunikation senken?

18.1 Kommunikationstechniken für den praxisinternen Informationsaustausch

In einer Zahnarztpraxis sind vielfältige Informationen auszutauschen. Weiterhin muss die Praxis mit dem Telefon für die Patienten erreichbar sein. In beiden Fällen werden entsprechende Geräte eingesetzt, die den Austausch von Informationen über größere Entfernungen ermöglichen.



- ① Prophylaxeraum
- ② Behandlungsraum
- ③ Wartezimmer
- ④ Patienten-WC
- ⑤ Anmeldung
- ⑥ Personalraum
- ⑦ Personal-WC
- ⑧ Praxislabor
- ⑨ Büro
- ⑩ Hygienebereich
- ⑪ Röntgenraum
- ⑫ Lagerraum

Die Patienten und Patientinnen müssen vom Wartezimmer in die entsprechenden Behandlungsbereiche der Praxis gerufen werden. Ferner muss ein schneller Informationsaustausch des Personals untereinander und mit dem Arzt möglich sein. Für die **praxisinterne Kommunikation** können eingesetzt werden:

Lautsprechanlagen

Lautsprechanlagen ermöglichen beispielsweise Durchsagen vom Praxisempfang oder aus dem Behandlungsbereich in das Wartezimmer. Man spricht hier von einer einseitigen Kommunikation. Nachrichten werden nur in eine Richtung übermittelt.

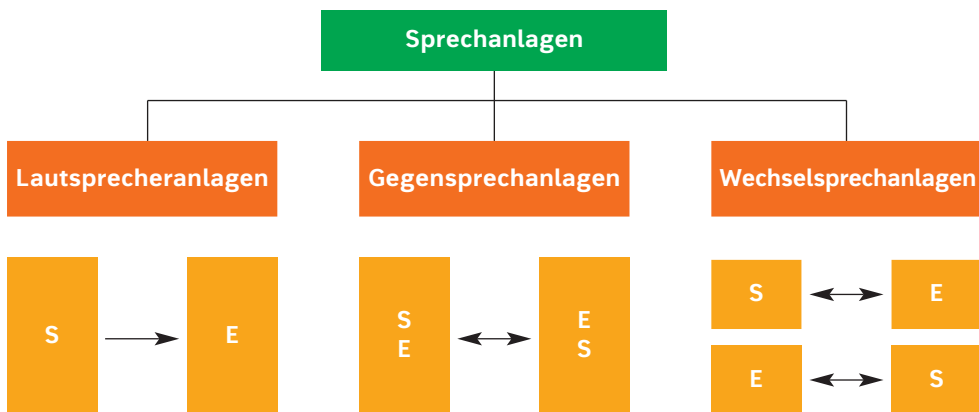
Sprechanlagen

Eine Sprechanlage ermöglicht den Austausch von Informationen innerhalb der Praxis. Man unterscheidet zwei Formen:

Bei einer **Wechselsprechanlage** kann, während ein Teilnehmer spricht, der andere nur die Nachricht empfangen. Will er antworten, muss er erst auf „Senden“ umschalten. Bei einer **Gegensprechanlage** können die Teilnehmer nach Belieben sprechen und direkt antworten.

Nebenstellenanlagen des Telefons

Für die praxisinterne Kommunikation können auch die Nebenstellen des Telefons genutzt werden. In diesem Fall ist die praxisinterne Nebenstellenummer des jeweiligen Apparates der Praxis zu wählen.



S = Sender, E = Empfänger

18.2 Telekommunikation

Die Zahnarztpraxis muss für den Patienten und die Patientin während der Sprechstunden jederzeit telefonisch erreichbar sein. Um den Patienten das sichere Gefühl guter Betreuung zu geben, sind die Erreichbarkeit sowie die rasche Erledigung telefonisch vorgebrachter Anliegen besonders wichtig. Hierzu bedarf es moderner Telekommunikationsanlagen.



Telefonanlage

Der Austausch von Informationen über das Telefon ist in der Zahnarztpraxis immer noch sehr umfangreich. Es werden daneben zunehmend Geräte genutzt, mit deren Hilfe man Texte, Daten und Bilder übermitteln und empfangen kann. Über folgende Geräte verfügen typischerweise die Zahnarztpraxen:

Telefonsystem

Mobiltelefon

Internetanschluss

Wichtig ist, dass die **Erreichbarkeit der Praxis** gewährleistet ist. Hat eine Mitarbeiterin in einer Ausnahmesituation einen Anruf in der Praxis einmal nicht angenommen, speichern moderne Telekommunikationsanlagen die Telefonnummer und weitere Daten des Anrufers. So kann man ihn möglichst unverzüglich zurückrufen. In vielen Praxen schaltet sich nach mehrmaligem Klingeln, oder wenn im Patientenempfang die Telefone der Zentrale besetzt sind, eine Banddurchsage zu. Der Patient wird um Geduld gebeten. Weiterhin folgt ein Hinweis, dass eine Vermittlung erfolgt, sobald eine Leitung frei ist. Manche Praxen bieten dem Patienten direkt ein sogenanntes Tonwahlnenü, bei der der Patient z. B. mit seiner Telefontastatur wählen kann zwischen

- #1 Informationsansage zu Sprechzeiten und Erreichbarkeit
- #2 Anforderung eines Rezepts oder einer Überweisung

Für eine schnellere Abwicklung der Verwaltungsabläufe sorgt die **Einbindung des Computers in das Telekommunikationssystem**. Das Wählen einer Telefonnummer erfolgt durch Mausklick am Bildschirm. Bei einem Anruf erkennt das System gespeicherte Anrufer. Ruft ein Patient an, werden zu Beginn des Gesprächs die Stamm- und Bewegungsdaten auf dem Bildschirm angezeigt. Um eine sichere Erreichbarkeit des Arztes, z. B. während seiner Abwesenheit bei Hausbesuchen zu gewährleisten, lassen sich Anrufe automatisch auf sein Mobiltelefon weiter-schalten.

Eine weitere Beschleunigung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe bietet der **Internetanschluss**. Schriftliche Informationen und Dokumente können schnell über für Zahnarztpraxen besonders gesicherte E-Mail-Verbindungen übermittelt werden. Mittlerweile ist das Internet in den meisten Praxen umfassend in die Praxisverwaltung eingebunden. Internetbanking, Austausch von Daten mit dem Labor und Onlineeinkauf von Praxisbedarf sind Beispiele für eine rationale Praxisverwaltung.

Das Telefon in der Praxis ist häufig eine Quelle des Vertrauensbruchs. Alle Mitarbeiter müssen sich immer bewusst sein, das **Patientengeheimnis gilt auch bei der Nutzung des Telekommunikationssystems**. Bei vertraulichen Telefonaten muss sichergestellt sein, dass niemand mithören kann. Gerade am Patientenempfang sind Telefongespräche so zu führen, dass selbst bei einem zufälligen Mithören keine Rückschlüsse auf den anrufenden Patienten möglich sind. Diskretionszonen und eventuell bauliche Maßnahmen können dazu beitragen, ein Mithören zu erschweren bzw. zu verhindern.

Die Sicherung aller Daten gegenüber Unberechtigten gelten auch bei der Nutzung des Internets. Ein Zugriff auf Patientendaten durch Unbefugte ist unbedingt zu verhindern. Der Zugang zum Computersystem in der Praxis wird üblicherweise erst nach Eingabe eines Passwortes möglich. Bildschirme sind so aufzustellen, dass Patienten keine Einsicht haben. Wird das Computersystem über einen bestimmten Zeitraum nicht genutzt, schaltet sich automatisch ein Bildschirmschonerein. Bei der Nutzung des Internets muss über ein stets aktualisiertes Sicherungsprogramm (Firewall) sichergestellt sein, dass ein Zugriff von Internetnutzern außerhalb der Praxis auf die gespeicherten Daten nicht möglich ist. E-Mails mit Patientendaten dürfen nur verschlüsselt versendet werden.

Wie geht der Medizinische Dienst vor, wenn der Verdacht auf einen Behandlungsfehler besteht?

Wenn Sie vermuten, dass bei Ihrer Behandlung ein Fehler passiert ist, informieren Sie Ihre Krankenkasse. Die Kasse kann den Medizinischen Dienst Nordrhein damit beauftragen, den Verdacht auf einen Behandlungsfehler zu prüfen. Dafür werten die Fachleute des Medizinischen Dienstes Ihre Krankenunterlagen und das Gedächtnisprotokoll aus, das Sie über den Behandlungsverlauf verfasst haben. Zur Beurteilung des Sachverhalts ziehen sie außerdem medizinische Leitlinien und andere wissenschaftliche Quellen heran,

die den aktuellen Stand der Medizin zum Zeitpunkt der Behandlung wiedergeben.

Die Ärztinnen und Ärzte des Medizinischen Dienstes Nordrhein prüfen, ob der Verdacht auf einen Behandlungsfehler begründet ist. Liegt ein Behandlungsfehler vor, untersuchen die Gutachterinnen und Gutachter, ob Sie einen gesundheitlichen Schaden erlitten haben und ob dieser Schaden durch den Behandlungsfehler verursacht wurde. Nur in diesem Fall haben Schadensersatzforderungen Aussicht auf Erfolg. Dieses Gutachten ist für Sie kostenlos. [...]

Quelle: Medizinischer Dienst Nordrhein: Hilfe bei Behandlungsfehlern; <https://www.mdk-nordrhein.de/versicherte/hilfe-bei-behandlungsfehlern/>, abgerufen am 23.11.2021

In dem folgenden Gerichtsverfahren muss der Patient nachweisen, dass

- ein Behandlungsfehler vorliegt,
- dieser Behandlungsfehler zu einem Schaden geführt hat,
- der Zahnarzt den Behandlungsfehler mindestens fahrlässig verschuldet hat.

Die Beweislast im Arzthaftungsprozess liegt beim Patienten. Die Beweislast kehrt sich gemäß § 630 h Abs. 5 BGB allerdings um, wenn dem Zahnarzt

- grobe Behandlungsfehler,
- ein grober Verstoß gegen die Sorgfaltspflicht bzw.
- eine mangelhafte oder pflichtwidrige Dokumentation

nachgewiesen werden können. Bei der **Beweislastumkehr** muss nun der Zahnarzt beweisen, dass er keinen Behandlungsfehler begangen hat.

5 Führung der Patientendatei

Sarah: „Jetzt haben wir in jedem Behandlungszimmer einen Bildschirmarbeitsplatz. Toll, dass jetzt alle Daten des Patienten vor der Behandlung auf dem Bildschirm zur Verfügung stehen.“ Melanie nickt. „Dr. Heine kann sich so schnell ein Bild machen über die Zahnstatus und die bisherige Behandlung.“ „Nach der Behandlung durfte ich letztens die Abrechnungsdaten eintragen“, erzählt Sarah stolz. „Aber als plötzlich der Server ausfiel, waren wir doch froh, dass die Firma Medicomputer den Schaden in einer halben Stunde beheben konnte.“ Melanie nickt. „Wir haben auch eine Garantie abgeschlossen, damit Störungen unverzüglich behoben werden.“



Aufgaben

1. Sehen Sie sich die Erfassungsmasken für die Patientendaten an.
 - a) Welche der Patientendaten gehören zu den Stamm-, welche zu den Bewegungsdaten?
 - b) Was versteht man unter Stamm-, bzw. Bewegungsdaten?
2. Wie werden in der Zahnarztpraxis Unterlagen zu Patienten, die auf Papier vorliegen, in die Patientenakte eingefügt?
3. Welche Anforderungen sind an eine Praxissoftware zu stellen?

Eine umfassende Dokumentation aller Patientendaten ist Pflicht bei der Behandlung von Patienten. Die Dokumentation erfolgt mithilfe des Computers. Fallen dennoch Daten auf Papier an, z. B. Berichte aus anderen Praxen, wie Mund-Kiefer-Gesichtschirurg, werden diese gescannt. Ein Scanner erfasst die aufgelegten Seiten und erstellt eine elektronisch speicherbare Abbildung. Diese wird der im Computer gespeicherten Patientenakte hinzugefügt. Bei der Aufnahme eines neuen Patienten werden in der Erfassungsmaske auf dem Bildschirm folgende Stammdaten eingegeben:

- Name und Vorname,
- Anschrift,
- Telefonnummer,
- Geburtsdatum,
- Kassenzugehörigkeit,
- Arbeitgeber,
- Dauerdiagnosen,
- Allergien und Risikofaktoren,
- Zahnstatus.

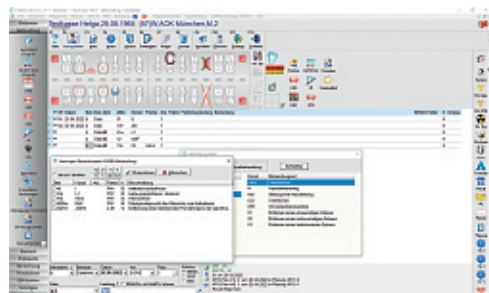
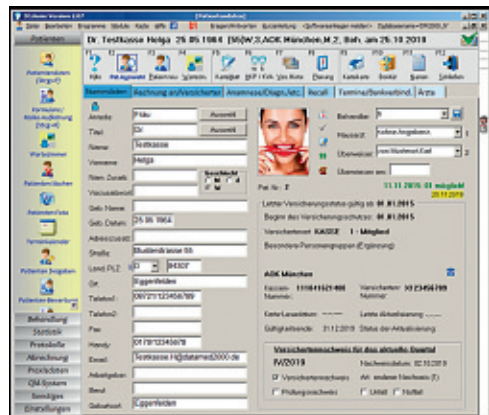
Während und nach der Behandlung erfasst man alle Behandlungsdaten, z. B.

- Behandlungsdatum,
- Diagnose,
- Behandlungen,
- Abrechnungsdaten.

Da bei jeder Behandlung unterschiedliche Daten vorliegen, spricht man in diesem Zusammenhang von sogenannten **Bewegungsdaten**.

Insgesamt unterstützt die Software die folgenden Anforderungen einer ordnungsgemäßen Dokumentation.

- **Vollständigkeit:** Alle Stamm- und Bewegungsdaten eines Patienten müssen erfasst werden können. Fehlen Eintragungen oder können Eintragungen offensichtlich nicht zutreffen, werden auf dem Bildschirm entsprechende Meldungen angezeigt.
- **Übersichtlichkeit:** Die Bildschirmausgabe der Daten muss so aufgebaut sein, dass alle wichtigen Informationen schnell erkennbar sind.
- **Schnelligkeit:** Die Daten der Patienten müssen schnell in den entsprechenden Bereichen der Praxis zur Verfügung stehen.
- **Aktualität:** Die Behandlungsdaten müssen jederzeit aktuell sein. Sucht der Patient die Praxis auf, werden alle Behandlungs- und Abrechnungsdaten eingegeben und gespeichert.



Die über einen Patienten gespeicherten Daten bezeichnet man als Patientenakte. Alle Patientenakten zusammen sind die Patientendatei. Sucht ein Patient im Laufe eines Quartals die Zahnarztpraxis auf, wird seine Patientenakte Teil der **laufenden Patientendatei**. In dieser Datei befinden sich somit die Patientenakten der Patienten, die in diesem Quartal behandelt wurden. Die Praxissoftware sortiert dabei selbstständig die unterschiedlichen Patientengruppen, z. B. Kassen- und Privatpatienten. Dies ist notwendig wegen der unterschiedlichen Abrechnungssysteme (BEMA und GOZ). Nach der Abrechnung erstellt der Praxiscomputer eine aktualisierte Patientendatei. In der befinden sich die Patientenakten aller Patienten. Im neuen Quartal läuft dann wieder der gleiche Vorgang ab. Patientenakten müssen zehn Jahre gespeichert werden. Üblicherweise werden die Patientendaten nach zehn Jahren, obwohl keine weitere Pflicht zur Speicherung besteht, oft noch archiviert. Man speichert sie auf einem externen Datenträger (z.B. externe Festplatte).

6 Terminvergabe – die Kunst eines effizienten Terminmanagements

Zum wiederholten Male beschwert sich Herr Schäfer bei Sarah über eine Wartezeit von 45 Minuten – trotz eines zugesagten Termins. „Wie lange muss ich noch warten? Schließlich habe ich noch einen dringenden geschäftlichen Termin!“ Nach Rücksprache mit Herrn Dr. Heine erklärt Sarah dem Patienten, dass diese Verspätung aufgrund eines Notfalles zustande gekommen sei. Herr Schäfer könne schon im Behandlungszimmer 2 Platz nehmen. Herr Dr. Heine werde in den nächsten fünf Minuten mit der Behandlung beginnen.



Aufgaben

1. Welche grundlegenden Bedingungen sind bei der Einrichtung eines Bestellsystems unbedingt zu beachten?
2. Erläutern Sie kurz die Schritte, die zur Einführung eines funktionierenden Bestellsystems sinnvollerweise eingehalten werden sollten.
3. Wann ist ein Behandlungsplan zu erstellen?
4. Was versteht man unter einem Recall-System? Welche Voraussetzungen sind hierbei zu beachten?
5. Wie ist das Terminbuch in Ihrer Praxis aufgebaut?
6. Welche Vorteile bietet das Terminmanagement mithilfe des Computers?
7. Erläutern Sie Vor- und Nachteile einer Bestellpraxis.
8. Was versteht man im Zusammenhang mit dem Terminmanagement unter einer offenen und halb offenen Sprechstunde?

DATAMED IT-Systeme GmbH, Eggenfelden: 133.1, 133.2.

Deutsche Post AG, Bonn: 152.1, 153.1.

Di Gaspare, Michele (Bild und Technik Agentur für technische Grafik und Visualisierung), Bergheim: 9.1, 35.1, 50.1, 50.2, 108.3, 108.4.

fotolia.com, New York: Alexander Raths 38.1; ArTo 122.1; babimu 142.7; CandyBox Images 27.3, 129.1; contrastwerkstatt 141.2, 251.3; eyewave 209.1, 210.1; Gina Sanders 79.1, 107.1; J.M. Guyon 78.1; Jann 161.1; jayrb 161.2; karelnoppe 29.1, 206.2; kevma20 142.8; Lisa F. Young 82.1, 89.2; magraphics.eu 142.9; Martin Schlecht 142.3; megasquib 142.4; Minerva Studio 222.3; momius 146.1; Nick Freund 15.2, 33.2, 34.2, 39.2, 41.2, 49.2, 51.3, 61.2, 71.3, 86.2, 99.2, 103.3, 105.2, 108.1, 112.2, 115.2, 132.2, 137.1, 150.2, 156.2, 164.3, 206.4, 218.2, 225.2, 234.2, 245.1, 251.2; niroworld 136.1; Okssi 142.5; photowahn 116.1; Racle Fotodesign 7.1, 10.1, 27.1, 33.1, 34.1, 39.1, 41.1, 49.1, 51.2, 61.1, 69.2, 71.2, 86.1, 89.1, 94.1, 97.1, 99.1, 103.2, 105.1, 108.2, 112.1, 115.1, 119.2, 132.1, 134.1, 137.2, 162.2, 164.2, 198.2, 206.3, 218.1, 222.2, 225.1, 234.1, 236.2, 243.2, 245.2, 251.1; Razvan, Radu 45.2; seen0001 248.1; Syda Productions 53.1; tina7si 92.3; WoGi 48.1, 48.2, 48.3, 48.4, 48.5, 48.6, 48.7, 48.8.

Galas, Elisabeth, Essen: 139.2.

gematik GmbH, Berlin: 143.1.

GET Sol 1 GmbH, Leipzig: 102.1.

Imago, Berlin: MITO 66.1, 204.1.

iStockphoto.com, Calgary: ajr_images 121.2; pixelfit 26.7; RyanKing999 26.4.

Jouve Germany GmbH & Co. KG, München: 8.1, 16.1, 17.1, 19.1, 22.2, 25.1, 43.1, 44.1, 45.1, 46.1, 47.1, 51.1, 54.1, 54.3, 55.2, 57.1, 58.1, 60.1, 64.1, 65.1, 69.1, 70.1, 70.2, 70.3, 71.1, 77.1, 77.2, 87.1, 88.1, 92.1, 92.2, 93.1, 97.3, 101.1, 103.1, 109.1, 110.1, 111.1, 119.3, 120.1, 124.1, 126.1, 129.2, 135.1, 140.1, 141.1, 142.10, 148.1, 151.1, 159.1, 163.1, 163.2, 164.1, 171.1, 172.1, 177.1, 182.1, 188.1, 201.1, 203.1, 206.1, 208.1, 211.1, 213.1, 215.2, 218.3, 220.1, 222.1, 224.1, 227.1, 229.1, 230.1, 231.1, 240.1, 241.1, 244.1, 246.1, 247.1, 249.1.

Kartographie Michael Hermes, Hardeggen Hevensen: 158.1.

Kassenzahnärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (KZV BW), Stuttgart: 31.1.

Landes Zahnärztekammer Sachsen (LZKS), Dresden: 145.1.

Microsoft Deutschland GmbH, München: 154.1.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: blickwinkel/ McPHOTO/ADR 10.2, 22.1, 27.2, 66.2, 69.3; dpa-infografik 68.1, 68.2, 85.1, 86.3, 98.1, 205.1, 217.1, 242.2; dpa-infografik GmbH 74.1, 83.1, 96.1, 149.1, 180.1, 182.2, 211.2; ZB/Grimm, Peer 216.1.

S-Payment GmbH, Stuttgart: 214.1, 215.1.

Shutterstock.com, New York: Tefi 26.8.

stock.adobe.com, Dublin: Berg, Martina 8.3; contrastwerkstatt 100.1; curto 236.1; daphnusia 26.2; drubig-photo 24.1; eccolo 179.1; fotofabrik Titel; ftothansel 116.2; Gelpi 15.1; Joachim B. Albers 161.3; Juan 26.6; Kalnitsky, Ruslan 142.2; Knapp, Alfred 160.1; Kneschke, Robert 8.2, 43.2, 121.1, 162.1, 168.1, 186.1, 198.1, 243.1; Krakenimages.com 134.2; Kurhan 150.1, 156.1; Kzenon 36.1; Mikhail Mishchenko 160.2; nyul 7.2, 94.2, 97.2; peterschreiber.media 142.1; Poorten, Robert 48.9; Popov, Andrey 139.1; Ralf Kalytta 142.6; spaxiax 119.1; StudioLaMagica 26.3, 26.5; Sven Bähren 109.2; T.Den_Team 65.2, 69.4; vgstudio 26.1; Wylezich, Björn 242.1.

Verband medizinischer Fachberufe e.V., Bochum: 33.3.

YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 37.1, 101.2, 230.2, 238.1, 244.2.

Zahnärztekammer Westfalen-Lippe, Münster: 29.2.