

**Schriftliche Abschlussprüfung  
für den Ausbildungsberuf**

**Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r**

**Prüfungsbereich:**

**Praxisorganisation und  
-verwaltung**

**Ausfertigung für den/die Korrektor/in**

Prozentuales Bewertungsschema als letzte Seite anliegend

**Prüfungszeitraum:**

**Sommer 2019**

		Punkte	
		Soll	Ist
<p><b>Die ZMV Jessica ist für Verwaltung und Organisation in der Praxis Dr. Becker zuständig. Es gehört zu ihren Aufgaben, Teamsitzungen zu organisieren.</b></p> <p>Entscheiden Sie, ob die folgenden Aussagen zum Thema ‚Teamsitzungen‘ richtig (R) oder falsch (F) sind. Tragen Sie den korrekten Buchstaben ein.</p>			
	<p>Teamsitzungen sollten spontan einberufen werden, wenn es Probleme im Team gibt. Regelmäßige Sitzungen sind nicht erforderlich. <span style="float: right;"><u>F</u></span></p>	1	
	<p>Teamsitzungen zählen nicht zur regulären Arbeitszeit. <span style="float: right;"><u>F</u></span></p>	1	
	<p>Auszubildende sollten nicht in die Teambesprechung einbezogen werden. <span style="float: right;"><u>F</u></span></p>	1	
	<p>Das Betriebsklima leidet in letzter Zeit durch häufige Streitereien zwischen zwei ZFA. Solche Probleme gehören nicht in eine Teambesprechung. <span style="float: right;"><u>F</u></span></p>	1	
<p>Das Praxisteam von Dr. Becker versteht sich gut. Das liegt zum großen Teil am praktizierten Führungsstil. Ordnen Sie die Aussagen den Führungsstilen zu, indem Sie jeweils die passenden Buchstaben eintragen.</p>			
A	Der Zahnarzt ruft das Team immer am ersten Arbeitstag des Monats zusammen, um Informationen und Anordnungen für die nächste Zeit zu geben.		
B	In der Teambesprechung wird diskutiert, wie das neue Logo der Praxis aussehen soll. Über die beiden beliebtesten Entwürfe wird abgestimmt.		
C	Eine neue Auszubildende hat sich beworben. Sie kommt 2 Tage zum Probearbeiten, damit gemeinsam festgestellt werden kann, ob sie ins Team passt.		
D	Der Zahnarzt hält nichts von starren Regeln und Vorgaben. Er möchte die Produktivität dadurch fördern, dass das Team sich selbst organisiert.		
<p>Kooperativer Stil: <u>B, C</u>    Autoritärer Stil: <u>A</u>    Laissez-faire-Stil: <u>D</u></p>		4	
<p><b>Jessica muss auch die Auszubildende Merle in die Anmeldungstätigkeiten einarbeiten. Als erstes sprechen sie über die Schweigepflicht.</b></p> <p>Beschreiben Sie 2 Situationen, in denen es an der Anmeldung leicht zu einer Verletzung dieser Pflicht kommen kann.</p> <p><i>z. B. wartende Pat. / Anrufer können Gespräche oder Telefonate mithören, eintretende Pat. können den Bildschirm / bereitliegende Karteikarten sehen</i></p>			
<p>Jessica erklärt Merle, in welchen Situationen die Schweigepflicht gilt. Entscheiden Sie, ob Merle in folgenden Situationen ohne weitere Maßnahmen Auskunft geben darf. Tragen Sie ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ ein.</p>			
	<p>Frau Kramer ruft an. Sie möchte wissen, ob ihr Mann heute pünktlich zu seinem Termin erschienen ist. <span style="float: right;"><u>Nein</u></span></p>	1	
	<p>Dr. Becker hat die PVS mit der privaten Abrechnung beauftragt. Die Daten der Neupatientin Frau Kurze dürfen an die PVS weitergegeben werden. <span style="float: right;"><u>Nein</u></span></p>	1	
	<p>Merles Politiklehrer kommt zur PAR-Behandlung. Sie findet es lustig, ihn hier zu sehen, und schreibt dies in die WhatsApp-Gruppe ihrer Klasse. <span style="float: right;"><u>Nein</u></span></p>	1	
Summe von Seite 1:		13	

Übertrag von Seite 1:		13
<p>Begründen Sie Ihre Antwort für den Fall von Frau Kurze und der PVS.</p> <p><b>Frau Kurze muss durch ihre Unterschrift Dr. Becker von der Schweigepflicht entbinden / zustimmen, dass die erforderlichen Daten weitergegeben und die Forderungen abgetreten werden dürfen.</b></p>		
1		
<p><b>Merle gefällt die Arbeit an der Anmeldung. Mit dem Telefonieren hat sie allerdings Probleme. Deshalb beobachtet Jessica Merle genau, um ihr später Tipps zu geben.</b></p> <p>Lesen Sie Jessicas Beobachtungen. Notieren Sie in der Tabelle, welche Fehler Merle macht und warum ihr Verhalten falsch ist.</p> <p><i>Als das Telefon klingelt, sortiert Merle noch die Karteikarten zu Ende. Dann läuft sie schnell hin und nimmt nach dem 9. Klingelton den Anruf an. Ihr Gesichtsausdruck ist schon genervt, bevor sie sich etwas abgehetzt mit ‚Hier Praxis Dr. Becker, Merle am Apparat‘ meldet. Am Telefon ist Herr Khazael, der seinen Termin absagen muss. Merle versteht den Namen auch beim Nachfragen nicht richtig. Zum Glück ist Jessica in der Nähe. Merle schaltet den Lautsprecher ein, damit Jessica ihr nachher helfen kann. Sie notiert sich ‚Termin streichen‘ und verabschiedet sich erleichtert mit den Worten ‚Auf Wiederhören, bis bald!‘</i></p>		
Fehlverhalten (Vorschläge)	Warum ist dies falsch? (Vorschläge)	
Beispiel: ‚bis bald‘: Herrn Khazael wird kein neuer Termin angeboten	Beispiel: schlecht für das Praxis-Image, Patient kommt evtl. nicht wieder	
<b>9 Mal klingeln lassen</b>	<b>stört Praxisablauf / wirkt unprofessionell / schlecht für das Image</b>	2
<b>Merle am Apparat</b>	<b>besser Nachnamen nennen / Begrüßung fehlt</b>	2
<b>genervter Gesichtsausdruck bei Gesprächsannahme / abgehetzt</b>	<b>überträgt sich auf die Stimme / wirkt unprofessionell</b>	2
<b>Name wird nicht buchstabiert</b>	<b>Fehlerquelle / Verwechslungsgefahr</b>	
<b>Lautsprecher anschalten</b>	<b>verletzt evtl. die Schweigepflicht</b>	2
<p>Später bespricht Jessica mit Merle eingehend, worauf sie achten muss. Sie zeigt ihr auch, wie sie eine Telefonnotiz anfertigen sollte.</p> <p>Geben Sie 3 Inhalte einer Telefonnotiz von Herrn Khazaels Anruf an.</p>		
<b>z. B. Datum / Uhrzeit des Anrufs, wer den Anruf angenommen hat (Merle)</b>		1
<b>Herrn Khazaels Telefonnummer</b>		1
<b>Anliegen / zu veranlassen (Termin streichen)</b>		1
Summe von Seite 2:		25

Übertrag von Seite 2:		25
<p><b>An der Anmeldung steht Herr Lange, ein Schmerzpatient. Er war in diesem Jahr noch nicht in der Praxis und ist seit dem 1. März 2019 Rentner.</b>                      Welche der folgenden Änderungen muss die Auszubildende Merle vornehmen? Geben Sie ‚ja‘ oder ‚nein‘ an.</p>		
Sie muss Herrn Langes Versichertenstatus von ‚M‘ zu ‚F‘ ändern.	<i>nein</i>	1
Sie muss im Verwaltungsprogramm die Bewegungsdaten ändern.	<i>nein</i>	1
Sie muss im Verwaltungsprogramm die Stammdaten ändern.	<i>ja</i>	1
Sie muss eine andersfarbige Karteikarte anlegen, da Herr Lange als Rentner nicht mehr GKV-Patient sein kann.	<i>nein</i>	1
<p>Herr Lange benötigt nach seiner Behandlung ein Rezept für ein Antibiotikum. Beantworten Sie die folgenden Fragen zum Arzneimittelverordnungsblatt.                      Nennen Sie 2 Angaben, die außer Stärke und Namen des Antibiotikums im Verordnungsfeld angegeben werden sollten.</p>		
<b><i>Packungsgröße (Anzahl Tabletten) und Darreichungsform</i></b>		<b>2</b>
<p>Wie viele Medikamente dürfen höchstens auf einem Rezept verordnet werden?  <b>3</b></p>		
<p>Welche Bedeutung hat es, wenn das Kästchen ‚aut idem‘ angekreuzt ist?  <b><i>Herrn Lange darf in der Apotheke nur genau dieses Medikament gegeben werden.</i></b></p>		
<p>Merle gibt Herrn Lange das Rezept. Von wem darf dieses unterschrieben sein – von Merle (im Auftrag), von Jessica (im Auftrag) oder von Dr. Becker persönlich?  <b><i>nur von Dr. Becker</i></b></p>		
<p>Außerdem erhält Herr Lange weitere Termine zur Zahnersatzbehandlung. Merle regelt die Terminplanung mit dem EDV-Programm der Praxis.                      Nennen Sie 3 Vorteile, die dieses gegenüber herkömmlichen Terminbüchern hat.  <b><i>z. B. Zugriff von allen Arbeitsplätzen, leichtes Auffinden von Terminen, übersichtlich,</i></b></p>		
<b><i>leicht zu ändern, immer gut zu lesen, Zeitbedarf für bestimmte Behandlungen können</i></b>		<b>1</b>
<b><i>einprogrammiert werden, Termine können bei Bedarf direkt ausgedruckt werden</i></b>		<b>1</b>
<p>Beim nächsten Termin fragt Merle Herrn Lange nach seinem Bonusheft. Geben Sie an, ob die Aussagen zum Bonusheft für Herrn Lange zutreffen, indem Sie jeweils ‚R‘ (richtig) oder ‚F‘ (falsch) eintragen.</p>		
Vom Bonusheft hängt ab, ob die Krankenkasse Herrn Lange Festzuschüsse für seinen Zahnersatz gewährt.	<i>F</i>	1
Da Herr Lange jetzt Rentner ist, braucht er ab diesem Jahr kein Bonusheft mehr zu führen.	<i>F</i>	1
Wenn das Bonusheft von Herrn Lange in den letzten 10 Jahren lückenlos geführt wurde, erhält er einen Bonus von 30 %.	<i>R</i>	1
Summe von Seite 3:		<b>40</b>

Übertrag von Seite 3:		40
<p>Bei einer Umfrage zur Patientenzufriedenheit zeigt sich, dass viele Patienten sich Ablenkung bei der Behandlung wünschen. Dr. Becker hat sich nun überlegt, ein Behandlungszimmer mit einem Deckenfernseher auszustatten.</p> <p>Umfragen sind Bestandteile des QM der Praxis.</p> <p>Wofür steht die Abkürzung QM?</p> <p><b>Qualitätsmanagement</b></p>		
		1
<p>Was soll grundsätzlich durch das QM erreicht werden? Nennen Sie 3 Punkte.</p> <p><b>z. B. anhaltende Qualitätsverbesserung der Leistungen, Fehlervermeidung</b></p>		
		1
<p><b>Anpassung an gesteigerte Anforderungen, Weiterentwicklung;</b></p>		
		1
<p><b>Erfüllung der Patientenerwartungen, Zufriedenheit von Kunden + Personal</b></p>		
		1
<p>Die ZMV Jessica soll Anfragen wegen des Deckenfernsehers einholen. Beantworten Sie die folgenden Aufgaben zur Anfrage.</p> <p>Welche rechtliche Wirkung haben Anfragen?</p> <p><b>keine / sie ist unverbindlich.</b></p>		
		1
<p>Welche Formvorschriften gibt es für Anfragen?</p> <p><b>keine</b></p>		
		1
<p>Formulieren Sie ein Beispiel für eine allgemeine Anfrage.</p> <p><b>z. B.: Bitte senden Sie uns einen Katalog für Deckenfernseher mit Preisliste zu.</b></p>		
		1
<p>Nach einigen Tagen erhält Jessica die entsprechenden Angebote schriftlich. Das Angebot von <i>Multimedia GmbH</i> sagt Dr. Becker besonders zu. Nennen Sie 4 Inhalte eines Angebots.</p> <p><b>z. B. Beschreibung der Ware, Preis</b></p>		
		2
<p><b>Lieferungsbedingungen, Zahlungsbedingungen, Menge</b></p>		
		2
<p>Geben Sie an, ob die Aussagen zum Angebot zutreffen, indem Sie jeweils ‚R‘ (richtig) oder ‚F‘ (falsch) eintragen.</p>		
<p>Angebote sind generell ca. 7 bis 10 Tage gültig.</p>	F	1
<p>Angebote können telefonisch gemacht werden.</p>	R	1
<p>Angebote dürfen nicht unverlangt zugesendet werden.</p>	F	1
<p>Prospekte und Kataloge sind im rechtlichen Sinn keine Angebote.</p>	R	1
<p>Angebote sind verbindlich, wenn sie fristgerecht angenommen werden.</p>	R	1
Summe von Seite 4:		56

Übertrag von Seite 4:		56
Angebote können sogenannte ‚Freizeichnungsklauseln‘ enthalten. Das bedeutet, dass ... <b>der Anbieter die Bindung an sein Angebot ganz</b>		
<b>oder teilweise einschränkt.</b>		1
Geben Sie ein Beispiel für eine Freizeichnungsklausel. <b>z. B. solange der Vorrat reicht, unverbindlich, freibleibend</b>		1
Jessica bestellt das Gerät entsprechend des Angebotes bei <i>Multimedia GmbH</i> . Ist hiermit ein rechtsgültiger Kaufvertrag zustande gekommen? Begründen Sie. <b>ja (1), durch 2 übereinstimmende</b>		1
<b>Willenserklärungen / durch Angebot und Annahme (1)</b>		1
Die Auszubildende Merle fragt, wann der Fernseher geliefert wird. Wie wird ein Kauf bezeichnet, wenn die folgenden Lieferungsvereinbarungen getroffen wurden?		
A. Die Lieferung erfolgt am 20. Mai 2019. <b>Fixkauf</b>		1
B. Die Lieferung erfolgt innerhalb 4 Wochen. <b>Terminkauf (Zeitkauf)</b>		1
Die Formulierung B ist in den AGB von <i>Multimedia GmbH</i> enthalten, während die Formulierung A im Kaufvertrag verwendet wurde.		
Wofür steht die Abkürzung AGB?		
<b>allgemeine Geschäftsbedingungen</b>		1
Welche Regelung gilt in diesem Fall?		
<b>Die Regelung aus dem Kaufvertrag hat Vorrang vor den AGB</b>		1
Jessica will Merle anhand von Beispielen verschiedene Preisnachlässe erklären. Um welche Preisnachlässe handelt es sich in den folgenden Fällen?		
Dr. Becker erhält gratis einen Tischwasserspender für den Wartebereich, wenn mindestens drei Deckenfernseher bestellt werden. <b>Naturalrabatt</b>		1
Dr. Becker erhält am Jahresende nachträglich einen Preisnachlass, wenn er in diesem Jahr für mehr als 9.999,99 Euro bei <i>Multimedia GmbH</i> bestellt. <b>Bonus</b>		1
Dr. Becker kann 3,5 % von der Rechnung abziehen, wenn innerhalb von sieben Tagen gezahlt wird. <b>Skonto</b>		1
Summe von Seite 5:		67

Übertrag von Seite 5:		67	
<p>Dr. Becker stellt fest, wie gut der Deckenfernseher bei seinen Patienten ankommt. Er beschließt, im nächsten Jahr drei weitere Deckenfernseher anzuschaffen. Das Angebot der <i>Multimedia GmbH</i> beträgt 1555,55 Euro je Gerät einschließlich Montage. Bei Abnahme von drei Geräten gibt es einen Preisnachlass von 11,5 %. Merle soll ausrechnen, wie viel Dr. Becker für die drei Geräte bezahlen muss. Rechnen Sie den Betrag nachvollziehbar aus und formulieren Sie die Antwort.</p>			
<b>1555,55 x 3 = 4666,65 (Preis für 3 Geräte)</b>		1	
<b>4666,65 Euro / 100 X 11,5 = 536,66 Euro (Preisnachlass)</b>		1	
<b>4666,65 Euro – 536,66 Euro = 4129,99 Euro</b>			
Antwort: <b>Dr. Becker muss 4129,99 Euro bezahlen. (Ergebnis)</b>		1	
<p>Die Fernseher werden fristgemäß geliefert. Das Gerät für Raum 2 funktioniert nach der Installation jedoch nicht. Welche vorrangigen Rechte kann Dr. Becker wahlweise in Anspruch nehmen?</p>			
<b>Nachbesserung</b>		1	
<b>Neulieferung</b>		1	
<p>Trotz zweimaliger Überprüfung durch den Techniker läuft in Behandlungsraum 2 der Fernseher nicht ordnungsgemäß. Dr. Becker ist sehr verärgert, da der Raum bereits seit vier Tagen nicht genutzt werden kann. Welche nachrangigen Rechte stehen dem Käufer in solchen Fällen zu?</p>			
<b>Rücktritt vom Vertrag</b>		1	
<b>Minderung</b>		1	
<b>Schadenersatz, Ersatz vergeblicher Aufwendungen</b>		1	
<p>Letzten Endes wird das Gerät getauscht und kann in Betrieb genommen werden.</p> <p><b>Bei Frau Kurze wurde ein Goldinlay eingesetzt. Sie hat für die Behandlung eine Privatliquidation erhalten. Die Auszubildende Merle kennt sich mit der Privatliquidation noch nicht gut aus und soll die folgenden Aufgaben lösen.</b></p> <p>Geben Sie an, ob die folgenden Aussagen zur Abrechnung von Frau Kurzes Behandlung zutreffen, indem Sie jeweils ‚R‘ (richtig) oder ‚F‘ (falsch) eintragen.</p>			
Die Rechnung muss spätestens nach einem Monat zugestellt werden.	<b>F</b>	1	
Um die Begleichung der Rechnung und die Kostenerstattung muss Frau Kurze als Versicherte sich selbst kümmern.	<b>R</b>	1	
Frau Kurze ist Beamtin. Da sie Beihilfe erhält, muss sie nur einen Teil der Rechnung an Dr. Becker überweisen.	<b>F</b>	1	
Der Liquidation muss die Laborrechnung beigelegt werden. Art, Gewicht und Tagespreis des verwendeten Golds müssen ausgewiesen sein.	<b>R</b>	1	
<b>Gesamtsumme:</b>		<b>79</b>	
		Soll	Ist

**Prozentualer Bewertungsmaßstab**

Praxisorganisation; maximal erreichbare Punktzahl: 79

erreichte P	Prozent	erreichte P	Prozent
1	1,3	41	51,9
2	2,5	42	53,2
3	3,8	43	54,4
4	5,1	44	55,7
5	6,3	45	57,0
6	7,6	46	58,2
7	8,9	47	59,5
8	10,1	48	60,8
9	11,4	49	62,0
10	12,7	50	63,3
11	13,9	51	64,6
12	15,2	52	65,8
13	16,5	53	67,1
14	17,7	54	68,4
15	19,0	55	69,6
16	20,3	56	70,9
17	21,5	57	72,2
18	22,8	58	73,4
19	24,1	59	74,7
20	25,3	60	75,9
21	26,6	61	77,2
22	27,8	62	78,5
23	29,1	63	79,7
24	30,4	64	81,0
25	31,6	65	82,3
26	32,9	66	83,5
27	34,2	67	84,8
28	35,4	68	86,1
29	36,7	69	87,3
30	38,0	70	88,6
31	39,2	71	89,9
32	40,5	72	91,1
33	41,8	73	92,4
34	43,0	74	93,7
35	44,3	75	94,9
36	45,6	76	96,2
37	46,8	77	97,5
38	48,1	78	98,7
39	49,4	79	100,0
40	50,6		