



# ZMV-Fortbildung der ZKN

Vorgesehene Lerninhalte  
(Änderungen vorbehalten)

## 1. Abrechnungswesen

- ◆ Gesetzliche Grundlagen und vertragliche Bestimmungen
- ◆ Ab- und Berechnung aller zahnärztlichen und labortechnischen Leistungen

Umfang: 100 Stunden

## 2. Praxisorganisation und –management, Qualitätsmanagement

- ◆ Aufgaben und Ziele sowie Verfahrens- und Lösungsansätze zur rationellen Arbeitsbewältigung unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen in Bezug auf Praxis, Mitarbeiter und Patienten
  - ⇒ Arbeitsraumgestaltung unter ergonomischen Gesichtspunkten
  - ⇒ Praxisvorschriften zur strukturellen Qualitätspflege
  - ⇒ Organisationsgrundsätze
  - ⇒ Dokumentation und Archivierung
  - ⇒ Personaleinsatzplanung
- ◆ Interner und externer Informationsaustausch
  - ⇒ Kommunikation mit den Patienten
  - ⇒ Verhalten am Telefon
  - ⇒ Schriftliche Kommunikation
  - ⇒ Kommunikation mit dem Labor
  - ⇒ Termin- und Bestellsysteme
- ◆ Freiberufliches Marketing
  - ⇒ Grundlagen für die Zahnarzt-Praxis
  - ⇒ Marketing- inkl. Behandlungs-Konzept
  - ⇒ Praxisphilosophie / Corporate Identity
  - ⇒ Erscheinungsbild der Praxis
  - ⇒ Patientenbetreuung
  - ⇒ Servicemanagement
- ◆ Controlling
- ◆ Qualitätsmanagement

Umfang: 60 Stunden

### **3. Rechts- und Wirtschaftskunde**

- ◆ Allgemeine Rechtsbegriffe
- ◆ Gesetze und Verordnungen der Zahnarztpraxis
- ◆ Arbeitsrecht und Arbeitsschutzbestimmungen
- ◆ Schuldrecht
- ◆ Abgrenzung zwischen Sozial- und Privatversicherungen
- ◆ Grundlagen der Besteuerung in einer Zahnarztpraxis
- ◆ Grundlagen der Lohn- und Gehaltsabrechnung
- ◆ Zahlungsverkehr

Umfang: 50 Stunden

### **4. Informations- u. Kommunikationstechnologie**

- ◆ Programmanwendung Betriebssystem Windows
  - Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherung
  - Virensicherungsprogramme
  - Prinzipien der Datensicherung
  - Sicherung auf Datenträgern
  - Sicherungskopien
  - Installieren von Windowsprogrammen
  - Datenaustausch mit Hilfe der Zwischenablage
  - Verwalten von Festplatte und Datenträgern
- ◆ Programm „Word“ im Kontext textbezogener Anwendungen
  - Die Benutzeroberfläche von Word
  - Text- und Absatzformatierung
  - Layoutkontrolle und Drucken
  - Automatisierte Text-Bausteine und Formatvorlagen / Serienbriefe
- ◆ Tabellenkalkulation („Excel“)
  - Tabellen, Grafiken und Diagramme erstellen
  - Spezielle Funktionen, Analyse-Methoden
- ◆ Präsentationstechniken („PowerPoint“)
  - Strukturierung, Planung und Erstellung von Präsentationen
  - Vortragsgestaltung
- ◆ Einsatz von Internet und Intranet
  - PC-Ausstattung und Internet-Zugang
  - Systematisches Suchen und Finden im Internet
  - Laden von Software aus dem Internet
  - Umgang mit Email
  - Homepage der Körperschaften (ZÄK und KZV)

- ◆ Praxiskommunikations- und Organisationstechniken
  - Methoden und Arten des Informationsaustausches
  - Kommunikationsmöglichkeiten im Vergleich
    - Differenzierung in der Methodik und Anwendung der Geräte
    - Verhalten am Telefon
    - Geschäftskorrespondenz inkl. Fax und Email
  - Organisationsmittel im fortschrittlichen Anwendungsrahmen
    - Terminmanagement für Patienten und Praxis
    - Personal- und Arbeitszeitplanung
    - Bestandsverwaltung von Medikamenten
    - Materialbestellungssystem
  
- ◆ Datenbeschaffungstechnologien

Umfang: 30 Stunden

<b>5. Kommunikation / Rhetorik / Psychologie</b>
--

- ◆ Psychologische und soziologische Grundlagen
- ◆ Gesprächsführung in der Praxis
- ◆ Rhetorik
- ◆ Mitarbeiterführung
- ◆ Umgang mit den Patienten
- ◆ Grundlagen der Wahrnehmung
- ◆ Rollenverhalten in Demonstrationen und Übungen  
(Erarbeitung von Konfliktlösungen in kleinen Gruppen)

Umfang: 90 Stunden

<b>6. Ausbildungswesen / Fortbildung / Pädagogik</b>
--

- ◆ Allgemeine Grundlagen der Berufsbildung
- ◆ Teamkompetenz
- ◆ Assistenz bei der Planung und Durchführung der Ausbildung und Fortbildung von Mitarbeiterinnen
- ◆ Grundlagen der Lernpsychologie und Pädagogik

Umfang: 40 Stunden