

Inhaltsübersicht zur GAP 2 –
Organisieren der Verwaltungsprozesse

Lernfeld	Themenbereich	Unterthemen
1	Ergonomie und Arbeitsschutz in der Zahnarztpraxis	<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung der Vorschriften der Berufsgenossenschaften zur Arbeitssicherheit • Ergonomie im (Back-) Officebereich
2	Postbearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Posteingang: Annahme von Briefen, zu Händen, Persönlich etc., Briefgeheimnis, Bearbeitung eingehender Post (Praxispost vs. Privatpost) • Wertstufen von Schriftstücken • Postausgang: Beschriftung von Briefen, Einschreibearten, Adressfeld • Verfassen von Emails • KIM-System
	Delegation von Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Rahmenbedingungen und Zulässigkeiten
	Behandlungsvertrag	<ul style="list-style-type: none"> • Zustandekommen • Recht und Pflichten für Zahnarzt und Patienten
6	Formulare in der Zahnarztpraxis	<ul style="list-style-type: none"> • Arzneimittelverordnung (auch Zuzahlungen) • Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen
7	Notfallkoffer	<ul style="list-style-type: none"> • Verwahrung, Organisation der Ausstattung
9	Materialbeschaffung und -verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Bezugsquellen • Bestellvorgänge • Waren- Materialbestand • Anfragen erstellen (Allgemeine und bestimmte anfragen) • Angebotsanalyse (quantitativ und qualitativ) • Kaufentscheidungen treffen • Angebotsvergleich • Skonto, Rabattarten • Verzugszinsen (auch berechnen) • Abschluss von Kaufverträgen (ausgewählte Kaufvertragsarten: <ul style="list-style-type: none"> ➤ nach der Lieferzeit: Terminkauf, Fixkauf, Kauf auf Abruf) ➤ nach dem Zahlungszeitpunkt: Zielkauf, Barkauf, Ratenkauf, Kauf gegen Anzahlung) ➤ nach der Art nach rechtlicher Stellung der Vertragspartner: bürgerlicher Kauf, einseitiger o. zweiseitiger HK

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zustandekommen von Kaufverträgen • Fernabsatzverträge • Pflichten aus Kaufverträgen • Allgemeine Geschäftsbedingungen • Überwachung des Wareneingangs • Verwaltung und Lagerung von (medizinischen) Waren • Kaufvertragsstörungen (Mangelhafte Lieferung: Sachmängel, Mängel im Hinblick auf die Erkennbarkeit und Nicht-Rechtzeitige Lieferung: Rechte, Voraussetzungen, Schadensersatz) • Verhalten bei Kaufvertragsstörungen • Zahlungsarten • Kommunikation mit Lieferanten • Rechnungskontrolle • Zahlungsfristen • Zahlungsarten (Überweisung, Dauerauftrag, Lastschriftverfahren, Online- Banking, Kartenzahlung)
	Verwendung digitaler Medien zur Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mails verfassen • Onlinebestellungen, Bestellportale • Internetaccounts (Passwörter sicher festlegen)
	Qualitätsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetzliche Grundlagen des QM • Praxisziele, Zielkonflikte • Qualitätsziele, SMART-Prinzip, PDCA-Zyklus • Aufbauorganisation (Organigramme) • Ablauforganisation (Checklisten, Arbeitsanweisungen) • Führungsstile (autoritärer FS, kooperativer FS, laissezfair FS) • Teamgespräche • Kommunikation im Team • Personalplanung (Dienst- Urlaubspläne) • Beschwerdemanagement • Recall und Follow-up
	Zahlungseingangskontrolle	<ul style="list-style-type: none"> • Zahlungsüberwachung durch externe Dienstleister kennen (z.B. PVS) • Zahlungsverzug • Verzugszinsen • Mahnverfahren (außergerichtlich, gerichtlich)

Weitere Themenbereiche

	Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Datenschutz (Datenschutzerklärung, Maßnahmen, DSGVO und Recht des Pat. und der Praxis, Datenschutzbogen) • Maßnahmen der Datensicherung (programmtechnische, organisatorische und technische Maßnahmen) • Nutzungsmöglichkeiten des Internets für eine Zahnarztpraxis • Passwortsicherheit
	Berufliche Perspektiven von ZFA	<ul style="list-style-type: none"> • Fortbildungen, Aufstiegsfortbildungen • ZMP, ZMV, ZMF, DH
	Grundlagen der zahnmedizinischen Abrechnung	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau GOZ/ GOÄ und BEMA • Steigerungsfaktoren (Schwellenwert, Höchstwert, abweichende Gebührenvereinbarung) • Rechnungserstellung nach GOZ/GOÄ • Quartale • Monats- und Quartalsabrechnung • Mehrkostenvereinbarung • Wirtschaftlichkeitsgebot • Aufgaben der KZV