

Vorwort	6
Benutzungshinweise	8
<b>A. Grundlagen der Praxisorganisation</b>	<b>13</b>
<b>1. Organisationsbegriff</b>	<b>13</b>
<b>2. Praxisziele</b>	<b>15</b>
2.1 Allgemeines Ziel	16
2.2 Sachziel	17
2.3 Formalziel	17
2.4 Praxisziele und Praxisorganisation	19
<b>3. Regelungsarten in einer Arzt- oder Zahnarztpraxis</b>	<b>20</b>
3.1 Über- und Unterorganisation	21
3.2 Organisatorisches Gleichgewicht	22
<b>B. Aufbauorganisation</b>	<b>24</b>
<b>1. Aufgabenanalyse</b>	<b>25</b>
<b>2. Aufgabensynthese</b>	<b>26</b>
2.1 Stellenbildung	27
2.2 Stellenbeschreibung	28
2.3 Arbeitsteilung und Delegation	29
2.4 Organisationsformen	35
2.4.1 Formale Organisation	36
2.4.2 Informale Organisation	37
<b>C. Ablauforganisation</b>	<b>39</b>
<b>1. Praxismarketing und Corporate Identity</b>	<b>39</b>
<b>2. Leistungsangebot und Serviceleistungen</b>	<b>46</b>
<b>3. Qualitätsmanagement</b>	<b>49</b>
3.1 Begriff und Notwendigkeit von Qualitätsmanagement	49
3.2 Qualitätsmanagementsysteme	50
<b>4. Personalmanagement</b>	<b>55</b>
4.1 Mitarbeiterführung	56
4.2 Bewerbung	58
4.3 Fort- und Weiterbildung	62
4.4 Arbeitsrecht und sozialer Arbeitsschutz	66

4.5 Arbeitsvertrag/Ausbildungsvertrag	93
4.6 Tarifrecht	99
4.7 Mitbestimmung	101
4.8 Arbeits-/Sozialgerichtsbarkeit	103
<b>5. Gehaltsabrechnung</b>	<b>106</b>
<b>6. Anordnung und Gestaltung der Praxisräume</b>	<b>113</b>
6.1 Anordnung	113
6.2 Gestaltung und Ausstattung	114
6.3 Ergonomie und Arbeitsschutz am Arbeitsplatz	116
6.3.1 Begriff „Ergonomie“	116
6.3.2 Ergonomische Maßnahmen	117
6.3.3 Technischer Arbeitsschutz	123
<b>7. Datenmanagement</b>	<b>133</b>
7.1 Elektronische Datenverarbeitung	133
7.1.1 Merkmale der automatisierten Datenverarbeitung	133
7.1.2 Hardware und Software	135
7.1.3 Vernetzung	136
7.1.4 Datenschutz und Datensicherung	137
7.2 Rechtliche Aspekte zum anfallenden Schriftgut	138
7.2.1 Dokumentationspflicht	139
7.2.2 Aufbewahrungspflicht	145
7.3 Organisatorische Aspekte zum anfallenden Schriftgut	147
7.3.1 Wertstufen des Schriftguts	147
7.3.2 Ablagesysteme	148
7.3.3 Ordnungssysteme	149
7.4 Karteiverwaltung	150
7.4.1 Patientenkartei	151
7.4.2 Lieferantenkartei	156
7.4.3 Personalkartei	156
7.5 Formulare und Checklisten	157
<b>8. Kommunikation</b>	<b>159</b>
8.1 Persönliche Kommunikation	161
8.1.1 Verbale und nonverbale Kommunikation	162
8.1.2 Kommunikative Regeln	162
8.1.3 Patiententypen	164
8.2 Telekommunikation	176
8.2.1 Moderne Kommunikationssysteme	176
8.2.2 Telefon als Marketinginstrument	178
8.2.3 Sonstige Telekommunikationsmittel	183

8.3 Schriftliche Kommunikation	187
8.3.1 Posteingang und Postausgang	188
8.3.2 Versandarten	194
8.3.3 Versandzusatzleistungen	196
8.3.4 Versand von medizinischem Untersuchungsmaterial	199
8.4 Konfliktmanagement	203
8.5 Teamarbeit	206
8.5.1 Merkmale und Auswirkungen der Teamarbeit	206
8.5.2 Mitarbeiterbesprechungen	209
<b>9. Zeitmanagement</b>	212
9.1 Dienstplan, Personaleinsatzplan	213
9.2 Arbeitsplan	215
9.3 Urlaubsplan	217
9.4 Terminplan	218
9.4.1 Terminplanung und Bestellsystem	218
9.4.2 Formen des Bestellsystems	220
<b>D. Wirtschaftsrechnen</b>	224
<b>1. Dreisatz</b>	224
1.1 Einfacher Dreisatz	224
1.1.1 Einfacher Dreisatz mit geradem Verhältnis	225
1.1.2 Einfacher Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	226
1.2 Zusammengesetzter Dreisatz	228
<b>2. Durchschnittsrechnen</b>	229
2.1 Einfacher Durchschnitt	229
2.2 Gewogener Durchschnitt	231
<b>3. Verteilungsrechnen</b>	232
<b>4. Prozentrechnung</b>	234
4.1 Prozentrechnung mit dem Grundwert 100 %	236
4.1.1 Berechnen des Prozentsatzes	236
4.1.2 Berechnen des Prozentwertes	237
4.1.3 Berechnen des Grundwertes	238
4.2 Prozentrechnung mit verändertem Grundwert	239
4.2.1 Rechnen mit vermehrtem Grundwert	239
4.2.2 Rechnen mit vermindertem Grundwert	241
4.3 Anwendung der Prozentrechnung	242
4.3.1 Berechnen des Bezugspreises	242
4.3.2 Angebotsvergleich	245

<b>5. Mischungsrechnen</b>	246
5.1 Mischungsrechnen bei Flüssigkeiten	246
5.2 Mengenberechnung	248
<b>6. Zinsrechnung</b>	249
6.1 Berechnung der Zinstage	250
6.2 Berechnung der Tageszinsen	251
6.3 Berechnung des Zinssatzes	252
6.4 Berechnung des Kapitals	253
6.5 Berechnung der Zinszeit	254
6.6 Berechnung der Wirtschaftlichkeit von Skontoabzügen	255
<b>E. Buchführung</b>	256
<b>1. Gesetzliche Vorschriften und Rechtsquellen</b>	256
1.1 Betriebsvermögensvergleich	257
1.2 Überschussrechnung	257
<b>2. Wirtschaftliche Notwendigkeit der Buchführung</b>	258
<b>3. Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung</b>	259
<b>4. Buchführungsbücher</b>	261
<b>5. Belege der Buchführung</b>	265
<b>6. Umsatzsteuer</b>	267
<b>7. Einnahmen und Ausgaben</b>	268
7.1 Einnahmen	268
7.2 Ausgaben	269
<b>8. Materialkartei, Lagerhaltung und Beschaffung</b>	271
8.1 Materialkartei	271
8.2 Lagerhaltung und Beschaffung	272
8.3 KANBAN	278
<b>9. Entsorgung und Umweltschutz</b>	279
<b>Anhang: Prüfungsvorbereitung</b>	282
<b>Stichwortverzeichnis</b>	293
<b>Bildquellenverzeichnis</b>	301