

Berufliche Schulen  
Berufsschule

*Innovatives  
Bildungsservice*

Umsetzung der Lernfeld-Lehrpläne

Zahnmedizinische Fachangestellte  
Zahnmedizinischer Fachangestellter

Lernfeld 6  
Praxisabläufe organisieren

Stuttgart 2005 ■ H – 04/05



Landesinstitut  
für Schulentwicklung

[www.lis-bw.de](http://www.lis-bw.de)  
[best@lis.kv.bwl.de](mailto:best@lis.kv.bwl.de)

Qualitätsentwicklung  
und Evaluation

Schulentwicklung  
und empirische  
Bildungsforschung

Bildungspläne

## Redaktionelle Bearbeitung

Redaktion: Paul Keßler, LS Stuttgart  
Bodo Findeisen, LS Stuttgart

Autoren:

Stand: Juni 2005

## Impressum

Herausgeber: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)  
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart  
Fon: 0711 6642-0  
Internet: [www.ls-bw.de](http://www.ls-bw.de)  
E-Mail: [best@ls.kv.bwl.de](mailto:best@ls.kv.bwl.de)

Druck und Vertrieb: Landesinstitut für Schulentwicklung (LS)  
Rotebühlstraße 131, 70197 Stuttgart  
Fax 0711 6642-108  
Fon: 0711 66 42-167 oder -169  
E-Mail: [best@ls.kv.bwl.de](mailto:best@ls.kv.bwl.de)

Urheberrecht: Inhalte dieses Heftes dürfen für unterrichtliche Zwecke in den Schulen und Hochschulen des Landes Baden-Württemberg vervielfältigt werden. Jede darüber hinausgehende fotomechanische oder anderweitig technisch mögliche Reproduktion ist nur mit Genehmigung des Herausgebers möglich.  
Soweit die vorliegende Publikation Nachdrucke enthält, wurden dafür nach bestem Wissen und Gewissen Lizenzen eingeholt. Die Urheberrechte der Copyrightinhaber werden ausdrücklich anerkannt. Sollten dennoch in einzelnen Fällen Urheberrechte nicht berücksichtigt worden sein, wenden Sie sich bitte an den Herausgeber. Bei weiteren Vervielfältigungen müssen die Rechte der Urheber beachtet bzw. deren Genehmigung eingeholt werden.

© Landesinstitut für Schulentwicklung, Stuttgart 2005

**Inhaltsverzeichnis**

	Seite
1. Vorwort	4
1.1 Intention	4
1.2 Anmerkungen der Redaktion	5
2. Ganz einfach zum Nachdenken	6
2.1 Fragen	6
2.2 Aussagen	7
2.3 Neue Wege basierend auf alter Tradition	8
2.4 Anforderungen an Schülerinnen/Schüler und Fachangestellte heute und morgen	9
3. Vorbemerkungen zur Organisation des Unterrichts	11
4. Aufbau der Handreichung	14
5. Die Ziele im Lernfeld 6	15
6. Umsetzungsbeispiel zu Lernfeld 6	17
6.1 Übersicht über mögliche Lernsituationen	18
6.2 Lernsituationen mit Zielen und Inhalten (einschl. Zuordnungskontrolle)	20
6.3 Konkreter Unterricht (einschl. Anlagen)	28
7. Anhang	35
7.1 Auszug aus der Verordnung über die Berufsausbildung zur Zahnmedizinischen Fachangestellten	
7.2 Liste der Lernfeldhandreichungen	38

## 1. Vorwort

### 1.1 Intention

Die neuen KMK-Rahmenlehrpläne für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule sind in Lernfeldern gegliedert.

Lernfelder sind mächtige Einheiten, die **auf einer A4-Seite** Vorgaben für ca. 80 Unterrichtsstunden festlegen.

In Bildungsgangkonferenzen sollen die Lernfelder auf regionale Gegebenheiten übertragen werden.

Die vorliegende Handreichung wurde als Hilfe für o.g. Bildungsgangkonferenzen und Lehrer allgemein konzipiert.

Die Autorinnen/Autoren erhielten folgende Eckwerte für ihre Arbeit:

- die Lernfelder 6 – 9 sind in "handhabbare" Lernsituationen aufzuteilen, jeweils nur mit Bezeichnungen und Stundenangaben,
- die Lernsituationen sind mit Zielformulierungen und Inhalten zu versehen und
- mindestens eine Lernsituation ist als vollständige Unterrichtseinheit auszuarbeiten, einschließlich der zur Durchführung notwendigen Anlagen.

Dadurch ist die Handreichung einerseits eine Hilfe zur Lösung der konzeptionellen Aufgaben einer Bildungsgangkonferenz und andererseits eine Hilfe zur direkten Umsetzung des Lernfeldkonzeptes im Unterricht.

## **1.2 Anmerkungen der Redaktion**

*Die vorliegende Handreichung ist eine Hilfe **von** Kolleginnen/Kollegen **für** Kolleginnen/Kollegen, die im Berufsfeld Gesundheit Unterricht nach Lernfeldlehrplänen erteilen.*

*Der Leser muss ein gewisses Lernfeld-Verständnis besitzen, denn in der vorliegenden Handreichung wird das Lernfeldkonzept nicht extra erklärt. Lernfeldgrundlagen lassen sich den KMK-Handreichungen zur Rahmenlehrplanarbeit (15.09.2000) entnehmen.*

*(Siehe dazu: <http://www.kmk.org/doc/publ/handreich.pdf>)*

*Die Bezeichnungen "Zeitrichtwert", "Stunden" und "Stdn." sind Richtwerte für die Anzahl der Unterrichtsstunden.*

*Die Beiträge der vorliegenden Handreichung wurden von der Umsetzungskommission für Zahnmedizinische Fachangestellte erstellt.*

## 2. Ganz einfach zum Nachdenken

### 2.1 Fragen

**Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen in aller Ruhe.**

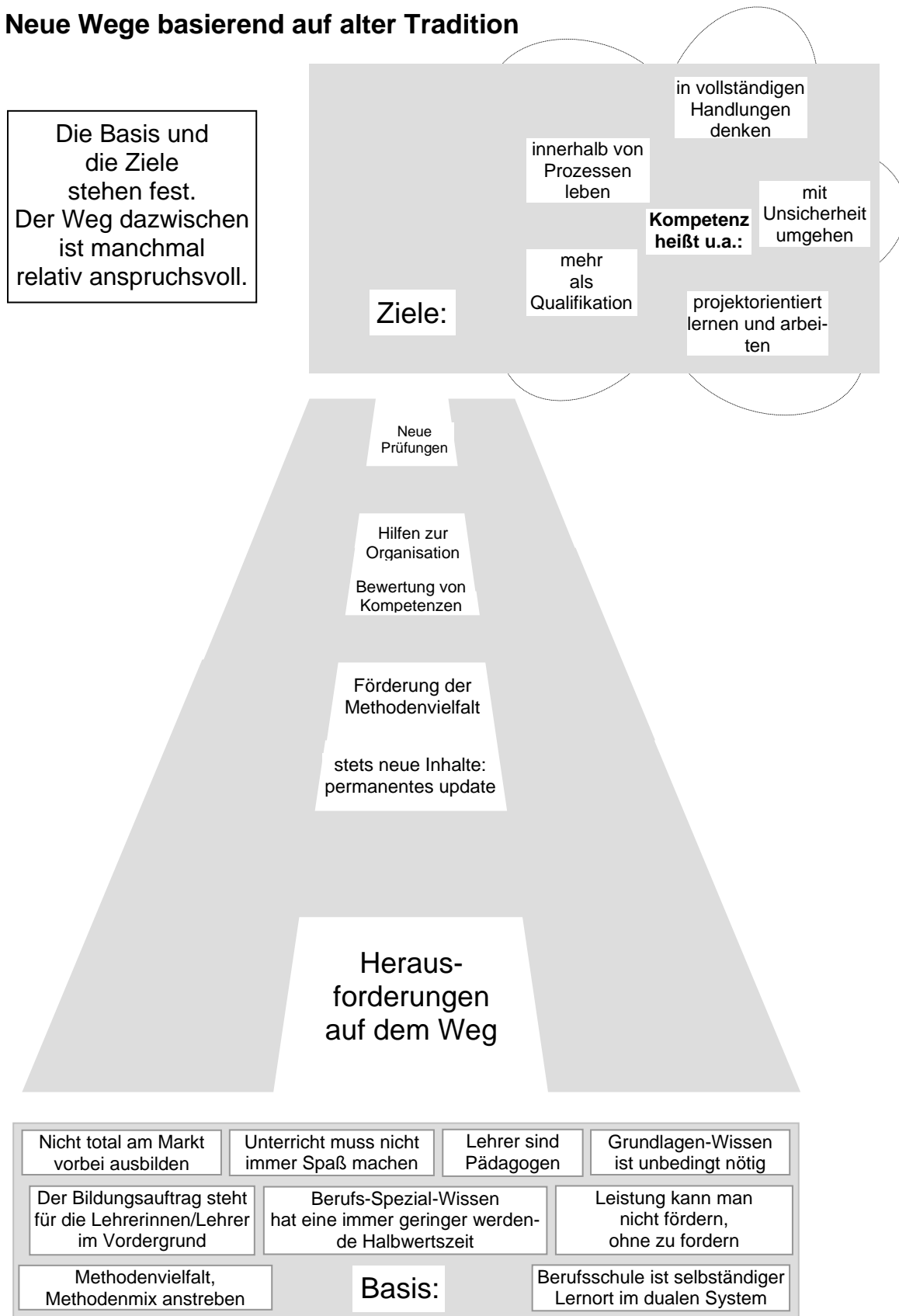
- Wie viel ihres Wissens haben Schülerinnen/Schüler nach 2 Jahren noch parat?
- Wie viele Schülerinnen/Schüler sind nach 3 Jahren noch im erlernten Beruf tätig?
- Wie viel nutzt der Berufsschul-Wissensvorrat, der über Grundlagenwissen hinausgeht, wenn die Halbwertszeit für neues Wissen ständig geringer wird?
- Wie sinnvoll ist es, Spezialwissen in der Berufsschule anzuhäufen?
- Wie viele Schülerinnen/Schüler lehnen "Lernen auf Vorrat" ab und fragen immer: "Wozu brauch ich das?"
- Welche "Dinge" kann/muss man Schülerinnen/Schülern nahe bringen, die später – auch in einem neuen Beruf – weiterhelfen?
- Wie viele Kolleginnen/Kollegen können genügend Methoden, Unterrichts- und Sozialformen einsetzen, um die Lernfeld-Konzeption umsetzen zu können?
- uvm.

## 2.2 Aussagen

**Prüfen Sie bitte, ob Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen.**

- Der Berufsschulunterricht in den letzten 25 Jahren hat sich bewährt, er war für diesen Zeitabschnitt gut und gültig.
- Nach Abschluss seiner Ausbildung steht der Berufsanfänger an der Schwelle einer bewegten Zukunft.  
Wie viele Jahre sein Wissen ausreicht, oder wie oft er den Arbeitsplatz wechseln wird, kann ihm keiner sagen.
- Wer selbstorganisiert lernen und arbeiten kann ist relativ unabhängig, denn handlungskompetente Mitarbeiter werden heute überall gesucht.
- Die geforderte Handlungskompetenz wird durch projekthaften Unterricht gefördert.
- Lernfeldunterricht ist ein aufgaben- und problemgesteuerter Prozess. Er kann durch alle Formen des Unterrichts gestützt werden. Dabei hat der Frontalunterricht genauso wie der Gruppenunterricht seine Berechtigung.
- Viele der neu eingesetzten Methoden und Unterrichtsformen sind den meisten Schülerinnen/Schülern unbekannt und müssen möglichst im ersten Jahr anhand von einfachen Themen erst erlernt werden.
- Das Lernfeldkonzept mit seinem handlungsorientierten Fundament lässt sich nicht von heute auf morgen umsetzen, sondern nur **so schnell wie man kann**.

### 2.3 Neue Wege basierend auf alter Tradition

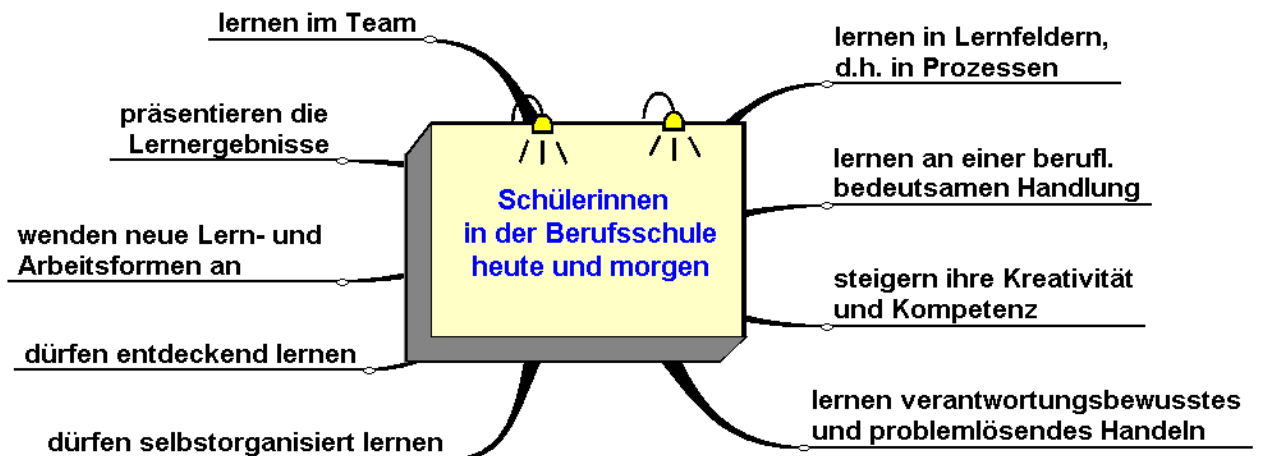


Von der **Basis** über nicht vorgegebene **Wege** hinauf zu angestrebten **Zielen**.



## 2.4 Anforderungen an Schülerinnen/Schüler und Fachangestellte

### heute und morgen



Für die ständige Weiterentwicklung im beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Leben müssen Schülerinnen/Schüler Handlungskompetenz erwerben und vertiefen.



Taylorismus ist nicht mehr zukunftsfähig.

### 3. Vorbemerkungen zur Organisation des Unterrichts nach der Lernfeldkonzeption bei Zahnmedizinischen Fachangestellten

Für den Einstieg in den Lernfeldunterricht müssen die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:

1. Schulversuchsbestimmungen
2. Integration der zahnärztlichen Fachlehrerinnen/Fachlehrer als Nebenlehrerinnen/Nebenlehrer
3. Einsatz von Textverarbeitungslehrerinnen/Textverarbeitungslehrern (technische Lehrerinnen/Lehrer)
4. Vorschlag für die Aufteilung in Ziele und Inhalte für die Bereiche Behandlungsassistenz (BA), Abrechnungswesen (AW), Praxisorganisation und Verwaltung (PV) und wirtschaftskundliche Inhalte
5. Fächerübergreifender Unterricht mit dem Fach Wirtschaftskompetenz
6. Unterrichtung des Lernfeldes 10 (Dokumentation von Stunden im Strahlenschutz)
7. Berufsfachliche Kompetenz und Projektkompetenz in der Studententafel und in den Zeugnissen
8. Integration der allgemeinbildenden Fächer
9. Abschlussprüfung
10. Wahlpflichtbereich

Zu 1. Für die Studententafel, die Zeugnisse, Versetzung und Ermittlung des Abschlussergebnisses für die Berufsschule gelten die Schulversuchsbestimmungen aus dem Schulversuch "Umsetzung der Lernfeldkonzeption an Berufsschulen und einjährigen Berufsfachschulen (Berufsgruppe I)". Bis zu der Veröffentlichung für das Schuljahr 2003/2004 gelten sinngemäß die Schulversuchsbestimmungen des o.g. Schulversuchs für das Schuljahr 2002/2003 (gewerblich orientierte Berufe). Die Schulversuchsbestimmungen sind im Internet unter der Adresse [www.lernfelder.schule-bw.de](http://www.lernfelder.schule-bw.de) veröffentlicht.

Zu 2. Der Einsatz der zahnärztlichen Fachlehrerinnen/Fachlehrer ist in den jeweiligen Lernfeldern je nach den Bedürfnissen der Schulen möglich (Zum Beispiel: 40 ausgewiesene Stunden = 1 Deputatsstunde). Als zusätzliche Hilfe ist hier die Aufteilung in Teilbereiche (s. 3.) zu verstehen.

Zu 3. Der Einsatz der Textverarbeitungslehrerinnen/Textverarbeitungslehrer sollte entsprechend dem Lernfeldgedanken (siehe Vorbemerkungen zum Rahmenlehrplan) kontinuierlich über alle drei Schuljahre mit je 40 Stunden erfolgen. Diese Stunden müssen im Rahmen der Zeitrichtwerte der Lernfelder berücksichtigt werden. Zum Erlangen der Schreibfertigkeit (Tastaturschulung) sollten im ersten Schuljahr möglichst zusätzlich 40 Stunden aus dem Wahlpflichtbereich verwendet werden.

Zu 4. Um den Lehrerinnen/Lehrern die Aufteilung im Lernfeld in Teilbereiche zu erleichtern, werden in Tabellen Ziele und Inhalte für Behandlungsassistenz (BA), Abrechnungswesen (AW), Praxisorganisation und Verwaltung (PV) und wirtschaftskundliche Inhalte geschrieben.

Für die Arbeit am PC in Klassenteilung wird folgende Aufteilung vorgeschlagen.

- |                     |  |                                   |
|---------------------|--|-----------------------------------|
| 1. Ausbildungsjahr: | Teilbereich Textverarbeitung                   | ca. 40 Stunden mit Klassenteilung |
|                     | Ziele und Inhalte: z.B. Teilbereiche AW od. PV | ca. 80 Stunden mit Klassenteilung |

2. Ausbildungsjahr: Teilbereich Textverarbeitung	ca. 40 Stunden mit Klassenteilung
Ziele und Inhalte: Teilbereiche AW/PV/BA	ca. 80 Stunden mit Klassenteilung
3. Ausbildungsjahr: Teilbereich Textverarbeitung	ca. 40 Stunden mit Klassenteilung
Ziele und Inhalte: Teilbereiche AW/PV/BA	ca. 80 Stunden mit Klassenteilung

Zu 5. Der Rahmenlehrplan umfasst mit 280 Unterrichtsstunden/Schuljahr ausschließlich die jeweiligen Lernfelder und nicht das Fach Wirtschaftskompetenz. Dieses Fach wird mit 40 Unterrichtsstunden/Schuljahr abgedeckt (s. Stundentafel, Schulversuchsbestimmungen). Für den Unterricht in diesem Fach gilt der Lehrplan für die Wirtschaftskunde in der Berufsschule (Lehrplan v. 13. Juli 1998, Lehrplanheft 7/1998). Die Inhalte der Abschlussprüfung im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde beziehen sich ausschließlich auf die Inhalte des oben genannten Lehrplanes.

Da die Lernfelder teilweise auch betriebswirtschaftliche Inhalte abdecken, wie im ehemaligen Fach Wirtschafts- und Betriebskunde, wird empfohlen, den Unterricht integrativ durchzuführen. Damit den Lehrerinnen/Lehrern die Identifikation dieser Inhalte in den Lernfeldern leichter fällt, sind sie in den Handreichungen beschrieben.

Zu 6. Wegen der Möglichkeit der vorgezogenen Abschlussprüfung sollten die theoretischen Röntgeninhalte des Lernfeldes 10 zu Beginn des dritten Ausbildungsjahres vermittelt werden.

Zu 7. Die Stundentafel umfasst die Berufsfachliche Kompetenz und die Projektkompetenz gemeinsam mit 7 Unterrichtsstunden. Die Benotungen in Berufsfachlicher Kompetenz und in Projektkompetenz erfolgen durch alle im Lernfeld unterrichtenden Lehrerinnen/Lehrer (s. Schulversuchsbestimmungen für den Schulversuch "Umsetzung der Lernfeldkonzeption in Berufsschulen und einjährigen Berufsfachschulen").

Zu 8. Die integrative Vermittlung von Wirtschaftskompetenz (s. 5.), Deutsch und Gemeinschaftskunde ist zu empfehlen. Die Noten in den Fächern Deutsch, Gemeinschaftskunde und Wirtschaftskompetenz müssen im Zeugnis separat ausgewiesen werden.

Zu 9. Für die Abschlussprüfung gilt die Ausbildungsordnung. Auf Grundlage der Ausbildungsordnung wird im zuständigen Landesfachausschuss eine landeseinheitliche Prüfung entwickelt. Die schriftliche Abschlussprüfung findet in den Prüfungsbereichen Behandlungsassistenz, Abrechnungswesen, Praxisorganisation und Verwaltung und Wirtschafts- und Sozialkunde statt (s. Ausbildungsordnung). Neben der landeseinheitlichen schriftlichen Prüfung wird in den Prüfungsbereichen Abrechnungswesen und Praxisorganisation und Verwaltung zusätzlich eine anwendungsorientierte Prüfung am PC vorgenommen. Aus den Schulversuchsbestimmungen (s. o.) kann die Gestaltung der Abschlusszeugnisse der Berufsschule, sowie die Gewichtung der Prüfungsergebnisse entnommen werden.

Zu 10. Für den Wahlpflichtbereich wird die folgende Empfehlung ausgesprochen:

1. Ausbildungsjahr: 40 Stunden Textverarbeitung (Tastaturschulung)  
40 Stunden nach Wahl
2. Ausbildungsjahr: 40 Stunden Fremdsprache  
40 Stunden nach Wahl
3. Ausbildungsjahr: 40 Stunden Ziele und Inhalte Praxisorganisation und Verwaltung  
40 Stunden nach Wahl

## **4. Aufbau der Handreichung**

### **1. Schritt**

Das mächtige Lernfeld wird in überschaubare Lernsituationen unterteilt. Dadurch entsteht eine Liste mit der Abfolge von aufeinander aufbauenden Lehr/Lernarrangements.

### **2. Schritt**

Die Ziele und Inhalte aus dem Lernfeld werden auf die Lernsituationen verteilt, wenn nötig ergänzt und mit Bemerkungen versehen.

Dadurch stehen "kleine, überschaubare Lernfelder" zur Verfügung.

### **3. Schritt**

Zu mindestens einer Lernsituation wird ein realer Unterrichtsablauf geschildert d. h. ein Beispiel wird beschrieben, das die konzeptionellen Teile der Unterrichtsvorbereitung deutlich macht. Dazu gehören auch die zur Durchführung notwendigen Anlagen.

## 5. Die Ziele im Lernfeld 6

<b>Berufstheorie</b>	
<b>Lernfeld 6: Praxisabläufe organisieren</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert 80</b>
<p><b>Zielformulierung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren die im Zusammenhang mit der Verfolgung von Praxiszielen auftretenden zeitlichen Abläufe in der Praxisorganisation und -verwaltung.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über Möglichkeiten der Terminplanung und nutzen ihre Kenntnisse über Bestellsysteme bei der Terminvereinbarung unter Berücksichtigung von Patienten- und Praxisinteressen. Auf die im Zusammenhang mit der zahnärztlichen Behandlung relevanten Regelungen der Sozialgesetzgebung weisen sie den Patienten hin. Darüber hinaus informieren sie ihn über den auf den Behandlungsfall bezogenen Praxisablauf, nehmen Fragen und Beschwerden entgegen und entwickeln fallbezogene Lösungsmöglichkeiten.</p> <p>Sie erkennen und schätzen Konfliktpotential ein, vermeiden durch vorbeugendes Verhalten dessen Entfaltung und tragen durch situationsgerechtes Verhalten zur Konfliktlösung bei.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Verwaltungsabläufe unter den Gesichtspunkten Zeitmanagement und Qualitätssicherung und entwickeln und erstellen für standardisierte Arbeitsabläufe Formulare und Pläne.</p> <p>Sie organisieren die Archivierung von Behandlungsunterlagen und Dokumentationen zu Rechtsverordnungen unter Beachtung der Aufbewahrungsfristen und des Datenschutzes und beurteilen Ablagesysteme unter Kosten-Nutzen-Aspekten.</p> <p>Sie überwachen den Posteingang, bewerten ihn im Hinblick auf die weitere Bearbeitung und bereiten unter begründeter Auswahl der Versandungsform den Postausgang vor.</p> <p>Auf der Grundlage der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen stellen sie die Arbeitsunterlagen für Leistungsabrechnung mit den Kostenträgern zusammen und erledigen den damit im Zusammenhang stehenden Schriftverkehr. Sie nutzen aktuelle Medien der Informationserfassung, -bearbeitung und -übertragung.</p>	

**6. Umsetzungsbeispiel zu Lernfeld 6:**

# Praxisabläufe organisieren

## Schritt 1

## 6.1 Übersicht über mögliche Lernsituationen

<b>Lernfeld 6: Praxisabläufe organisieren</b>		<b>80 h</b>			
<p>Diese Tabelle soll die mögliche Zuordnung Zahnärztlicher Fachlehrer/innen auf Ziele und Inhalte erleichtern. Gleichzeitig wird eine Möglichkeit für den integrativen Unterricht des Faches Wirtschaftskompetenz vorgeschlagen</p> <p><b>I Fachlehrer/in, Zahnärztliche/r Fachlehrer/in (Ziele und Inhalte Behandlungsassistenz)</b></p> <p><b>II Fachlehrer/in (Ziele und Inhalte der Praxisorganisation und Verwaltung)</b></p> <p><b>III Fachlehrer/in, Zahnärztliche/r Fachlehrer/in (Ziele und Inhalte Abrechnungswesen)</b></p> <p><b>IV Wirtschaftskundliche Inhalte: geeignet für integrativen Unterricht mit dem Fach Wirtschaftskompetenz</b></p>					
<b>Lernsituationen (LS) für</b>	<b>Zeitrichtwert</b>				
	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	
<b>LS 6.1 Qualitätsmanagement und Praxisziele beschreiben</b>		<b>5</b>		<b>5</b>	
<b>LS 6.2 Regelmäßige Arbeitsabläufe in den Funktionsbereichen planen</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		<b>5</b>	
<b>LS 6.3 Mit Patienten situationsgerecht kommunizieren</b>	<b>10</b>	<b>5</b>			
<b>LS 6.4 Praxisrelevante Vorgänge dokumentieren und archivieren</b>		<b>10</b>			
<b>LS 6.5 Organisation der Leistungsabrechnung</b>			<b>15</b>		
<b>LS 6.6 Fernkommunikationsdienste nutzen und organisieren</b>		<b>10</b>		<b>5</b>	



# Praxisabläufe organisieren

## Schritt 2

## 6.2 Lernsituationen mit Zielen und Inhalten

<b>Lernsituation 6.1</b>		<b>Zeitrichtwert: 10</b>
<b>Qualitätsmanagement und Praxisziele beschreiben</b>		
<b>Beschreibung der Ziele:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätsbegriff erläutern</li> <li>- Praxisziele entwickeln</li> <li>- Zusammenhang von Zeit- und Qualitätsmanagement darstellen</li> </ul>		
<b>Inhaltliche Orientierung:</b>		<b>Hinweise:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsbegriff</li> <li>• Praxisleitlinien</li> <li>• Praxisausstattung</li> <li>• Ergonomie</li> <li>• Technische Ausstattung</li> </ul>		Teamarbeit
<b>Bemerkungen:</b>		
<b>Medien:</b>		

Zuordnungs-Kontrolle für die Berufstheorie  
 (Sie ist zur Qualitätssicherung unbedingt notwendig und gibt Antwort auf die Frage:  
 Wurden alle Ziele und Inhalte des Lernfeldes in den Lernsituationen berücksichtigt?)

<b>Lernfeld 6</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80</b>
<b>Thema:</b>	<b>Praxisabläufe organisieren</b>	

### Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die im Zusammenhang mit der Verfolgung von Praxiszielen auftretenden zeitlichen Abläufe in der Praxisorganisation und -verwaltung. **LS 6.1; 6.2** Sie verschaffen sich einen Überblick über Möglichkeiten der Terminplanung und nutzen ihre Kenntnisse über Bestellsysteme bei der Terminvereinbarung unter Berücksichtigung von Patienten- und Praxisinteressen. **LS 6.2; 6.3** Auf die im Zusammenhang mit der zahnärztlichen Behandlung relevanten Regelungen der Sozialgesetzgebung weisen sie den Patienten hin. **LS 6.3; 6.5** Darüber hinaus informieren sie ihn über den auf den Behandlungsfall bezogenen Praxisablauf, nehmen Fragen und Beschwerden entgegen und entwickeln fallbezogene Lösungsmöglichkeiten. **LS 6.2; 6.4; 6.5** Sie erkennen und schätzen Konfliktpotential ein, vermeiden durch vorbeugendes Verhalten dessen Entfaltung und tragen durch situationsgerechtes Verhalten zur Konfliktlösung bei. **LS 6.2** Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Verwaltungsabläufe unter den Gesichtspunkten Zeitmanagement und Qualitätssicherung und entwickeln und erstellen für standardisierte Arbeitsabläufe Formulare und Pläne. **LS 6.1; 6.2** Sie organisieren die Archivierung von Behandlungsunterlagen und Dokumentationen zu Rechtsverordnungen unter Beachtung der Aufbewahrungsfristen und des Datenschutzes und beurteilen Ablagesysteme unter Kosten-Nutzen-Aspekten. **LS 6.4; 6.5** Sie überwachen den Posteingang, bewerten ihn im Hinblick auf die weitere Bearbeitung und bereiten unter begründeter Auswahl der Versendungsform den Postausgang vor. **LS 6.6** Auf der Grundlage der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen stellen sie die Arbeitsunterlagen für Leistungsabrechnung mit den Kostenträgern zusammen und erledigen den damit im Zusammenhang stehenden Schriftverkehr. **LS 6.5** Sie nutzen aktuelle Medien der Informationserfassung, -bearbeitung und -übertragung. **LS 6.4; 6.5; 6.6**

### Inhalte

Ablauforganisation	LS 6.2
Terminvergabe	LS 6.2
Sozialgesetzbuch V	LS 6.3, 6.5
Praxisteam	LS 6.1
Konfliktmanagement	LS 6.3
Telefonnotiz, Praxisinformationen	LS 6.6
Schriftgutablage	LS 6.4
Besondere Versendungsarten	LS 6.6
Checklisten	LS 6.2
Zahnärztliche Software	LS 6.5, 6.2

# Praxisabläufe organisieren

## Schritt 3

### 6.3 Konkreter Unterricht

**Unterrichtsbeispiel zu LS 6.1**

**LF 6**

**Zeitrictwert 80**

**LS 6.1** Qualitätsmanagement und Praxisziele beschreiben

**10**

Ablauf	Bemerkungen	I	II	III	IV
<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Begriff „Qualität“ (in der Zahnarztpraxis) soll definiert werden</li> </ul> <p>Fünf Gruppen stellen Ihre Arbeit vor z. B. Qualitätsdefinition aus den Praxen</p> <p>Zusammenfassung</p> <p>Was ist Management von Qualität? Wie kann es in Zahnarztpraxen umgesetzt werden?</p>	<p>Internet Recherche, (Einzelarbeit)</p> <p>Prozess- und Projektkompetenzbewertung möglich</p> <p>Lehrerzentriert</p> <p>Internet-Recherche oder Lehrerzentriert Vortrag: Einführung eines Managementsystems in einem Kleinunternehmen</p>		<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schüler erhalten ein Leitbild aus einem Kleinunternehmen (siehe Anhang) einer anderen Branche und entwickeln ein Leitbild für die Zahnarztpraxis</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>Schritt: Praxisziele definieren</li> <li>Schritt: Zusammenfügen von Zielen zu einem Leitbild</li> <li>Schriftliche Fixierung als Aushang in der Praxis</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestehende Praxisleitbilder in den Unterricht mitbringen</li> </ul>	<p>Arbeit in Kleingruppen</p> <p>Präsentation der Leitbilder</p>				<p>2,5</p>

<b>Ablauf</b>	<b>Bemerkungen</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfung der Ziele Wie können die Ziele und die Qualität laufend überprüft werden?</li></ul>	Lehrerzentriert (Fragebogen zu Qualitätszirkeln, siehe Anlage)				<b>2,5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entwicklung eines Praxisfragebogens<ul style="list-style-type: none"><li>- Patienten</li><li>- Personal</li></ul></li></ul>	Gruppenarbeit Prozesskompetenzbewertung				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Präsentation eines Praxisfragebogen</li></ul>	Präsentation				

Anlagen zum Lernfeld 6, LS 6.1

- Anlage 1 Standards - Qualitätsgrundlagen eines Kleinunternehmens
- Anlage 2 Fragebogen zur Arbeit zahnärztlicher Qualitätszirkel

## Anlage 1

Standards – Qualitätsgrundlagen eines Kleinunternehmens (Keine Zahnarztpraxis)

### 1. Lernen

Lebendiges Arbeiten erfordert ein hohes Maß an Wohlbefinden und Motivation. Die Arbeitsräume und deren Umfeld sind die Bühnen für inszeniertes Leben und Lernen. Unser Vorbild für die Gestaltung dieser Räume ist die Natur, gesunde Luft, Tageslicht, das Spiel der Farben, der Rhythmus und die Großzügigkeit der Natur verleihen Kraft und Inspiration. Unser Haus im Ganzen beeinflusst in vielfältiger Weise die Wohlbefindlichkeit arbeitender Menschen. Die Architektur und die Gestaltung des Hauses und aller Räume, des Foyers und der Freizeiteinrichtungen entsprechen mit einer 3-Sterne Qualität den Bedürfnissen interkultureller Behaglichkeit. Selbstverständlich erfüllt unser Haus alle Qualitätskriterien des ..... Verbandes.

### 2. Die Mitarbeiter

Die Mitarbeiter kennen die Bedürfnisse ihrer Kunden sehr genau. Mit hoher Sensibilität unterstützen und befördern sie die Lern- und Kommunikationsprozesse ihrer Gäste. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind der Ausdruck aufrichtiger Wertschätzung. Unsere Mitarbeiter verstehen ihren Job als Herausforderung für professionelles Agieren in allen Bereichen des Hauses. Kompetenz und Fachwissen vertiefen sie in internen Qualitätszirkeln und mit permanenter Weiterbildung.

### 3. Klare Vereinbarungen

Kundenorientierter Service beginnt mit der Vorbereitung auf die Arbeit. Mit Akribie und Fachwissen wird jede Tätigkeit minutiös bis ins Detail besprochen und vorbereitet. Die Absprache mit dem Kunden ist für unsere Mitarbeiter eine Holschuld.

### 4. Stornovereinbarungen

Vertrauen ist eine Voraussetzung jeder guten Beziehung. Vor diesem Hintergrund verstehen wir Umbuchungen und Zurücknahmen. Grundsätzlich versuchen wir, Kundenwünsche ohne Kosten oder kostenminimiert zu realisieren.

### 5. Reklamationskultur

Unsere Mitarbeiter verstehen jede Reklamation als eine Chance für noch mehr Kundenbindung. Der reklamierende Kunde will Kunde bleiben, aber er verbindet mit seiner Intervention den Wunsch, dass ein Missstand behoben, eine Fehlleistung korrigiert oder ein Produkt verbessert wird. Unsere Mitarbeiter reagieren sofort, erklären sich für die Reklamation verantwortlich und sorgen dafür, dass der Kunde zufrieden gestellt wird. Unsere Mitarbeiter besitzen eine Entscheidungs-Sofortkompetenz und können Wiedergutmachungsmaßnahmen anbieten.

### 6. Multiplikatorenmotivationskultur

Die Multiplikatoren sind oft für die Auswahl des Hauses nicht zuständig. Als Verantwortlicher jedoch gilt ihnen unsere besondere Aufmerksamkeit und Unterstützung – denn so können sie sich beruhigt auf ihre Teilnehmer konzentrieren, während wir im Hintergrund die organisatorischen Dinge für sie erledigen. Wir wollen, dass sich die Multiplikatoren umsorgt und wohl fühlen. Flexibilität, schnelle Umsetzung und Hilfestellung zeichnet unseren Service für Multiplikatoren aus. Der Multiplikator ist ein VIP und als solcher wird er empfangen, umsorgt und auch nach der Arbeit behandelt.

### 7. Verpflegung

„Ein voller Bauch studiert nicht gern“. Dem ist eigentlich nichts hinzu zu fügen. Dennoch ist uns bewusst, dass die Kunden gut und ausgiebig essen möchten. Gutes Essen ist auch unserer Anspruch – aber wir sorgen dafür, dass durch „Zwischendurch-Snacks“ die Hauptmahlzeit nicht zu üppig ausfallen und bieten leichte, der Aufgabe gerechte Speisen an.

### 8. Freizeitaktivitäten

Freizeitaktivitäten sind mehr als Aktivitäten in der arbeitsfreien Zeit. Die Arbeit beginnt, wenn die Kunden eintreffen und endet mit der Abreise der Kunden. Gerade die informellen Zeiten, wie Pause, Mittagessen und Abendessen sowie die langen Abende, sind für gruppenspezifische Prozesse besonders wichtig. Wir bieten den Kunden sinnvolle und den Arbeitsprozess unterstützende Freizeitgestaltungs - Möglichkeiten an.



## Anlage 1

### Standards – Qualitätsgrundlagen eines Kleinunternehmens (Keine Zahnarztpraxis)

#### 9. Lernen

Lebendiges Arbeiten erfordert ein hohes Maß an Wohlbefinden und Motivation. Die Arbeitsräume und deren Umfeld sind die Bühnen für inszeniertes Leben und Lernen. Unser Vorbild für die Gestaltung dieser Räume ist die Natur, gesunde Luft, Tageslicht, das Spiel der Farben, der Rhythmus und die Großzügigkeit der Natur verleihen Kraft und Inspiration. Unser Haus im Ganzen beeinflusst in vielfältiger Weise die Wohlbefindlichkeit arbeitender Menschen. Die Architektur und die Gestaltung des Hauses und aller Räume, des Foyers und der Freizeiteinrichtungen entsprechen mit einer 3-Sterne Qualität den Bedürfnissen interkultureller Behaglichkeit. Selbstverständlich erfüllt unser Haus alle Qualitätskriterien des ..... Verbandes.

#### 10. Die Mitarbeiter

Die Mitarbeiter kennen die Bedürfnisse ihrer Kunden sehr genau. Mit hoher Sensibilität unterstützen und befördern sie die Lern- und Kommunikationsprozesse ihrer Gäste. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind der Ausdruck aufrichtiger Wertschätzung. Unsere Mitarbeiter verstehen ihren Job als Herausforderung für professionelles Agieren in allen Bereichen des Hauses. Kompetenz und Fachwissen vertiefen sie in internen Qualitätszirkeln und mit permanenter Weiterbildung.

#### 11. Klare Vereinbarungen

Kundenorientierter Service beginnt mit der Vorbereitung auf die Arbeit. Mit Akribie und Fachwissen wird jede Tätigkeit minutiös bis ins Detail besprochen und vorbereitet. Die Absprache mit dem Kunden ist für unsere Mitarbeiter eine Holschuld.

#### 12. Stornovereinbarungen

Vertrauen ist eine Voraussetzung jeder guten Beziehung. Vor diesem Hintergrund verstehen wir Umbuchungen und Zurücknahmen. Grundsätzlich versuchen wir, Kundenwünsche ohne Kosten oder kostenminimiert zu realisieren.

#### 13. Reklamationskultur

Unsere Mitarbeiter verstehen jede Reklamation als eine Chance für noch mehr Kundenbindung. Der reklamierende Kunde will Kunde bleiben, aber er verbindet mit seiner Intervention den Wunsch, dass ein Missstand behoben, eine Fehlleistung korrigiert oder ein Produkt verbessert wird. Unsere Mitarbeiter reagieren sofort, erklären sich für die Reklamation verantwortlich und sorgen dafür, dass der Kunde zufrieden gestellt wird. Unsere Mitarbeiter besitzen eine Entscheidungs-Sofortkompetenz und können Wiedergutmachungsmaßnahmen anbieten.

#### 14. Multiplikatorenmotivationskultur

Die Multiplikatoren sind oft für die Auswahl des Hauses nicht zuständig. Als Verantwortlicher jedoch gilt ihnen unsere besondere Aufmerksamkeit und Unterstützung – denn so können sie sich beruhigt auf ihre Teilnehmer konzentrieren, während wir im Hintergrund die organisatorischen Dinge für sie erledigen. Wir wollen, dass sich die Multiplikatoren umsorgt und wohl fühlen. Flexibilität, schnelle Umsetzung und Hilfestellung zeichnet unseren Service für Multiplikatoren aus. Der Multiplikator ist ein VIP und als solcher wird er empfangen, umsorgt und auch nach der Arbeit behandelt.

#### 15. Verpflegung

„Ein voller Bauch studiert nicht gern“. Dem ist eigentlich nichts hinzu zu fügen. Dennoch ist uns bewusst, dass die Kunden gut und ausgiebig essen möchten. Gutes Essen ist auch unserer Anspruch – aber wir sorgen dafür, dass durch „Zwischendurch-Snacks“ die Hauptmahlzeit nicht zu üppig ausfallen und bieten leichte, der Aufgabe gerechte Speisen an.

#### 16. Freizeitaktivitäten

Freizeitaktivitäten sind mehr als Aktivitäten in der arbeitsfreien Zeit. Die Arbeit beginnt, wenn die Kunden ein treffen und endet mit der Abreise der Kunden. Gerade die informellen Zeiten, wie Pause, Mittagessen und Abendessen sowie die langen Abende, sind für gruppenspezifische Prozesse besonders wichtig. Wir bieten den Kunden sinnvolle und den Arbeitsprozess unterstützende Freizeitgestaltungs - Möglichkeiten an.

**Landesinstitut für Schulentwicklung  
Rotebühlstraße 131  
70197 Stuttgart**



**[www.ls-bw.de](http://www.ls-bw.de)**