

Ausbildung zum/zur Medizinischen Fachangestellten

- Prüfungsinhalte Verwaltung auf der Basis des Ausbildungsrahmenplans -

1. Der Ausbildungsbetrieb

1.1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht

- a) Duale Ausbildung
BBiG:; Bedeutung des Ausbildungsvertrags, Abschluss und Eintragung, gegenseitige Rechte und Pflichten, Dauer und Beendigung der Ausbildung, etc.; Berufliches Schulwesen, Schulpflicht, mittlerer Bildungsabschluss
- b) Ausbildungsordnung, Berufsbild, Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsplan, Ausbildungsnachweis, Prüfungsanforderungen
- c) gesetzliche und betriebliche Regelungen über Arbeitszeit, Vollmachten und Weisungsbefugnisse
- d) Tarifrecht allgemein und speziell für den Bereich MFA, Mantel- und Gehaltstarifvertrag, TV-Altersversorgung; Arbeitsschutzgesetze
- e) Wesentliche Inhalte des Arbeitsvertrags, Struktur der Gehaltsabrechnung, Unterschied Arbeitsvertrag / Ausbildungsvertrag, Nachweisgesetz, Musterverträge
- f) Bedeutung und Notwendigkeit des lebensbegleitenden Lernens und berufsbezogene Fortbildungsmöglichkeiten (Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung), Angebote, Bildungsurlaub, Fördermöglichkeiten, etc.

1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebs im Gesundheitswesen; Anforderungen an den Beruf

- a) Strukturen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, Versorgungsformen, Träger und Einrichtungen des Gesundheitswesens und deren Aufgaben; Sozialversicherung (SGB), private Vorsorge, Alterssicherung.
- b) Zusammenarbeit der Institutionen des Gesundheitswesens (siehe auch 1.2 a)
- c) Rechtlicher Rahmen, Berufsrollen und -pflichten, ethische Beurteilung von z. B. Verhütung, Sterbehilfe, Patientenverfügung
- d) Belastungssituationen im Beruf: Ursachen (z. B. Arbeitszeit), Folgen (z. B. Burn Out), Bewältigung (z. B. Ausgleich schaffen)

1.3 Organisation und Rechtsformen der Ausbildungsbetriebe

- a) Struktur (Einzelpraxis, Versorgungszentren, etc.), Aufgaben und Funktionsbereiche des Ausbildungsbetriebs
- b) Organisation, Abläufe im Ausbildungsbetrieb mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten, Zusammenwirken der Funktionsbereiche
- c) Rechtsform des Ausbildungsbetriebs
- d) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Selbstverwaltungseinrichtungen (z. B. Ärztekammer), Wirtschaftsorganisationen, Berufsverbänden, Gewerkschaften und Verwaltungen (z. B. Gewerbeaufsichtsämter)

1.4 Gesetzliche und vertragliche Bestimmungen der medizinischen Versorgung

- a) berufsbezogene Rechtsvorschriften (z. B. BGB, StGB, Berufsordnung für Ärzte, Weiterbildungsordnung, Röntgenverordnung, MPG)
- b) Rechtsgrundlagen und Konsequenzen
- c) delegierbare ärztliche Leistungen, straf- und haftungsrechtliche Folgen, Anordnungs- und Durchführungsverantwortung
- d) Behandlungsvertrag bei gesetzlich Versicherten und Privatpatienten, rechtliche Grundlagen, z. B. Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Willenserklärungen, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit, Arten und Form von Rechtsgeschäften, Vertragsarten;

2. Gesundheitsschutz und Hygiene

- 2.1 b) Arbeitsschutzgesetze (siehe auch 1.1 d), Arbeitsschutzuntersuchungen, Unfallverhütungsvorschriften, med. Schutzvorschriften (z. B. RöV)
- 2.1 e) z. B. Umgang mit leidenden und sterbenden Patienten, schwierigen Patienten, arbeitsorganisatorische Probleme, nicht planbare Ereignisse, Maßnahmen der Bewältigung (siehe auch Prüfungsinhalte Medizin)
- 2.2 b/c) Umwandlung berufstypischer Maßeinheiten, Mischungsrechnen (siehe auch Labor)

3. Kommunikation

3.1 Kommunikationsformen und -methoden,

- a) Auswirkungen auf z. B. Behandlungserfolg, Patientenbindung, Teamarbeit, Betriebserfolg, Motivation
- b) verbale und nonverbale Kommunikationsformen (z. B. Grundregeln, Gesprächsarten, Mimik, Gestik)
- c) Gespräche personenorientiert und sach- und situationsgerecht führen (z. B. Zielgruppen, Informationsstand)
- d) Vermeidung von Kommunikationsstörungen (z. B. Regeln der Gruppendynamik, Inhalts- und Beziehungsaspekte, Kommunikationsfallen)

3.2 Verhalten in Konfliktsituationen

- a)-c) Konflikte im Team und mit Vorgesetzten: Konfliktanalyse, Konfliktlösungsstrategien, Beschwerdemanagement

4. Patientenbetreuung und -beratung

4.1 Betreuen von Patienten und Patientinnen

- a) psychosoziale und somatische Bedingungen des Patientenverhaltens
- b) Besonderheiten im Umgang mit speziellen Patientengruppen
- c-d) situationsgerechtes Verhalten im Umgang mit Patienten, einschl. Telefonverkehr
- e-f) Patienteninformation und -motivation
- g) siehe 4.2 c

4.2 Beraten von Patienten und Patientinnen

- a) fachgerechte Unterstützung des Arztes
- b) Anleitung von Patienten (z. B. bei häuslichen Maßnahmen)
- c) zusätzliche Leistungsangebote des Ausbildungsbetriebs
- d) Patientenschulung

5. Betriebsorganisation und Qualitätsmanagement

5.1 Betriebs- und Arbeitsabläufe

- a) Planung, Organisation und Gestaltung von Betriebsabläufen, Zusammenhänge der Funktionsbereiche, Personalmanagement (z. B. Dienst-, Urlaubs-, Vertretungsplanung, Ergonomie am Arbeitsplatz, Checklisten)
- b) Kooperationsprozesse mit externen Partnern (z. B. Krankenhaus, Apotheken, Krankenkassen, Selbsthilfegruppen, Büroartikelhandel)
- c) Organisation von Hausbesuchen und Notdiensten (z. B. Terminplanung, Hausbesuchskoffer)
- d) Maßnahmen bei akuten Störungen und Zwischenfällen (z. B. med. Zwischenfall, Stromausfall, Notfallplan)
- e) systematische Planung, zielgerechte Organisation und rationelle Gestaltung von Arbeitsschritten / Arbeitsabläufen, Kontrolle der Ergebnisse
- f) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel (z. B. Ablagesysteme, Terminplaner, Einsatz der EDV, Arbeitsplatzbeschreibungen, Checklisten)

5.2 Qualitätsmanagement

- a) Bedeutung des Qualitätsmanagements für den Ausbildungsbetrieb, Klärung der Begriffe: Qualitätsmanagement, -planung, -lenkung, -sicherung und -verbesserung; Nutzen; qualitätssichernde Maßnahmen, z. B. Hygiene
- b) Maßnahmen zur Qualitätssicherung im eigenen Verantwortungsbereich: Planung, Durchführung, Kontrolle, Dokumentation und Bewertung, Checklisten, Qualitätsmanagementbeauftragte, Verantwortung (z. B. delegationsfähige Tätigkeiten)
- c) Patientenzufriedenheit: Ermittlung und Förderung (z. B. Kummerkasten, Erstellung und Auswertung von Patientenfragebögen sowie Umsetzung der Ergebnisse)
- d) Umsetzung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Betriebs- und Behandlungsorganisation sowie der Betriebskosten (z. B. Fehleranalyse, Verhältnis von Kosten - Nutzen, praxisrelevante Statistik), Durchschnittsrechnen, Verteilungsrechnung
- e) Sicherung des betriebsinternen Informationsflusses (z. B. Teambesprechung mit Dokumentation, Übergabebuch)

5.3 Zeitmanagement

- a) Bedeutung des Zeitmanagements für den Ausbildungsbetrieb, z. B. rationeller Personaleinsatz, Zusammenhang Terminvergabe – Wartezeiten - Behandlungsaufwand
- b) Patiententermine: Planung, Koordination und Überwachung (z. B. Terminplaner, Optimierung des Bestellsystems, Terminabsagen, spezielle Sprechstunden für z. B. Senioren)
- c) Wiederbestellung, Recallsysteme, Organisation und Koordination von externen Behandlungsterminen (z. B. Röntgenüberweisung)
- d) Termine mit Dritten (z. B. TÜV, Gewerbeaufsicht, Pharmareferenten, Gerätelieferanten: u. a. Einweisung, Wartung und Reparatur)
- e) Prioritäten bei z. B. Patientenaufnahme, Notfällen, Einsatz von Zeitmessern
- f) Zusammenhänge von Selbst- und Zeitmanagement, Leistungssteigerung und Stress: Konsequenzen und Optimierungsstrategien

5.4 Arbeiten im Team

Zuständigkeiten, Entscheidungskompetenzen, Planung im Team, Teamentwicklung und Teambesprechungen: Organisation und Mitgestaltung

5.5 Marketing

- a) Entwicklung und Ausgestaltung von Leistungsangeboten des Betriebs, z. B. Präsentation über IGEL-Leistungen mit Hilfe aktueller Medien, Broschüren, Internetauftritt
- b) Entwicklung und Umsetzung betrieblicher Marketingmaßnahmen zur Förderung der Patientenzufriedenheit; Wartezimmergestaltung, Werbemaßnahmen, Auswertung der Maßnahmen
- c) Aufbau einer Patientenbindung, z. B. Recall - System, Beratungsleistungen, Patienteninformationen und -befragungen

6. Verwaltung und Abrechnung

6.1 Verwaltungsarbeiten

- a) Erfassung und Verarbeitung von Patientendaten (z. B. Versicherungsnachweis, Anamnesebogen)
- b) Posteingang und -ausgang (z. B. Versandformen, Anbieter von Dienstleistungen, elektronische Post)
- c) Schriftverkehr (z. B. Textbausteine, DIN-Normen, Serienbrief)
- d) Bearbeiten von Vordrucken und Formularen (z. B. im Post- und Zahlungsverkehr)

6.2 Materialbeschaffung und -verwaltung

- a) Bedarfsermittlung und Beschaffung, z. B. Mindest- und Meldebestand, Angebotsvergleich, Bezugskalkulation (Dreisatz, Prozentrechnung), Inhalt des Angebots: u. a. Lieferungs- und Zahlungsbedingungen, Erfüllungsort und Gerichtsstand
- b) Wareneingang und -ausgang unter Berücksichtigung des Kaufvertragsrechts, Schlechtleistung, Kulanzregelungen, Garantie, Nicht - Rechtzeitig - Lieferung, Fernabsatzgesetz, Abzahlungsgeschäfte, Kontrolle von Eingangsrechnungen
- c)-f) siehe Prüfungsinhalte Medizin

6.3 Abrechnungswesen - Zahlungsverkehr und Mahnwesen

- a) Abwicklung, Überwachung, Kontrolle und Dokumentation von Zahlungsvorgängen, z. B. Belege, Kassenbuch, Zahlungsformen, Sicherheits- und Kostenaspekte
- b) Abrechnen der ärztlichen Leistungen einschl. Formularwesen (siehe auch Prüfungsinhalte Medizin 6.3 c-e)
- c)-e) siehe Prüfungsinhalte Medizin
- f) kaufmännisches Mahnverfahren (betriebsinterne Regelungen), gerichtliches Mahnverfahren, Verjährung, Hemmung und Neubeginn, Zinsrechnung incl. Effektivverzinsung

7. Information und Dokumentation

7.1 Informations- und Kommunikationssysteme

- a) Umgang mit Informations- und Kommunikationssystemen, Einsatz von Standard- und Branchensoftware
- b) Dateneingabe und -pflege
- c) Möglichkeiten des internen und externen elektronischen Datenaustausches
- d) Beschaffung von Informationen und deren Nutzung

7.2 Dokumentation

- a) Erfassung, Auswertung, Weiterleitung und Archivierung von Informationen unter Berücksichtigung von Rechtsvorschriften und nach betrieblichen Vorgaben
- b) Anwenden medizinischer Dokumentations- und Klassifizierungssysteme
- c) Organisation der Patientendokumentation
- d) Zusammenstellung, Weiterleitung und Dokumentation von Behandlungsunterlagen

7.3 Datenschutz und Datensicherheit

- a) Anwenden von Vorschriften und Regelungen zum Datenschutz
- b) Datensicherung
- c) verschlüsselte Durchführung des Datentransfers
- d) sichere Verwahrung von Dokumenten und Behandlungsunterlagen unter Beachtung der Aufbewahrungsfristen

8. – 10. siehe Prüfungsinhalte Medizin