

# BIBB-Infoveranstaltung „Auf den Zahn gefühlt“ – Teil 2

Michael Scheiblich

## Formulieren von kompetenzorientierten Prüfungsfragen

Für die Konstruktion passender Prüfungsfragen ist es (wie auch beim Formulieren der Ausbildungsziele) sinnvoll, sich die Frage zu stellen, auf welchem kognitiven Anspruchsniveau sich das zu überprüfende Ausbildungsziel befindet. Für ein differenziertes Erfassen des **Wissens** sowie des **Könnens bzw. der Kompetenzen** sollte bei der Fragenkonstruktion darauf geachtet werden, Fragen mit angemessenem kognitivem Anspruchsniveau und Schwierigkeitsgrad zu erstellen.

# Taxonomie

Die Lernziel-Taxonomie nach Bloom (1973; resp. Bloom et al., 1956) ist **ein bewährtes Modell, um kognitive Leistungen zu beschreiben und zu klassifizieren, welche Studierende am Ende einer Lehrveranstaltung oder eines Moduls beherrschen sollen.**

**Lernzieltaxonomien** beschreiben unterschiedliche Niveaustufen von Lernergebnissen, die Lernende bei der Auseinandersetzung mit einem Lerngegenstand erreichen können bzw. im Rahmen eines Unterrichts erreichen sollen.

# Lernziel-Taxonomie

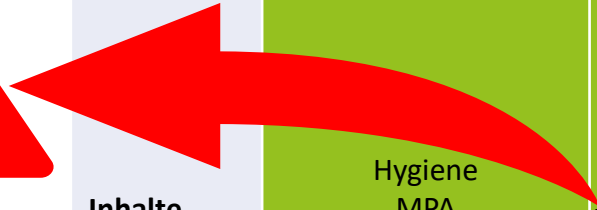
- Stufe 1: Wissen, Kenntnis (Tatsachen, Begriffe nennen)
- Stufe 2: Verstehen (erklären, begründen, mit anderen Worten umschreiben)
- Stufe 3: Anwenden (Anwendung des Wissens, z.B. bei der Lösung eines praktischen Problems)
- Stufe 4: Analyse (eine reale Situation in ihre Elemente zerlegen)

# Gesteckte Abschlussprüfung (GAP) – ZFA

Prüfungsbereiche	Durchführen von Hygienemaßnahmen und aufbereiten von Medizinprodukten	Empfangen und aufnehmen von Patientinnen und Patienten	Assistieren und dokumentieren bei zahnärztlichen Maßnahmen	Organisieren der Verwaltungsprozesse und abrechnen von Leistungen	Wirtschafts- und Sozialkunde
Inhalte	Hygiene MPA (BBP 4, 5)	Patientenaufnahme Verschwiegenheit (BBP 1, 2, 6 a-d, 10 a-c)	Behandlungsassistenz Patientenbetreuung Dokumentation Notfallmaßnahmen Prävention- und Gesundheitsförderung Röntgen Kommunikation (BBP 3, 6 e-l, 7, 8, integrativ 5)	Verwaltungsprozesse Praxisorganisation Qualitätsmanagement Abrechnungen (BBP 9, 10 d-i)	
GAP-Teil	Teil I	Teil I	Teil II	Teil II	Teil II
Prüfungsinstrumente	schriftliche Aufgaben	schriftliche Aufgaben	Arbeitsaufgabe mit praxisüblichen Unterlagen dokumentieren + auftragsbezogenes Fachgespräch	schriftliche Aufgaben	schriftliche Aufgaben
Dauer	60 Minuten	60 Minuten	30 + 30 Minuten	120 Minuten	60 Minuten
Gewichtung	25%	10%	30%	25%	10%

# Gesteckte Abschlussprüfung (GAP) – ZFA

Prüfungsbereiche	Durchführen von Hygienemaßnahmen und aufbereiten von Medizinprodukten	Empfangen und aufnehmen von Patientinnen und Patienten	Assistieren und dokumentieren bei zahnärztlichen Maßnahmen	Organisieren der Verwaltungsprozesse und abrechnen von Leistungen	Wirtschafts- und Sozialkunde
Inhalte	Hygiene MPA (BBP 4, 5)	Patientenaufnahme Verschwiegenheit <b>(BBP 1, 2, 6 a-d, 10 a-c)</b>	Behandlungsassistenz Patientenbetreuung Dokumentation Notfallmaßnahmen Prävention- und Gesundheitsförderung Röntgen Kommunikation (BBP 3, 6 e-l, 7, 8, integrativ 5)	Verwaltungsprozesse Praxisorganisation Qualitätsmanagement Abrechnungen (BBP 9, 10 d-i)	
GAP-Teil	Teil I	Teil I	Teil II	Teil II	Teil II
Prüfungsinstrumente	schriftliche Aufgaben	schriftliche Aufgaben	Arbeitsaufgabe mit praxisüblichen Unterlagen dokumentieren + auftragsbezogenes Fachgespräch	schriftliche Aufgaben	schriftliche Aufgaben
Dauer	60 Minuten	60 Minuten	30 + 30 Minuten	120 Minuten	60 Minuten
Gewichtung	25%	10%	30%	25%	10%



# Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

1 Verschwiegenheitspflichten und berufsrechtliche Vorgaben erkennen und einhalten

2 Patientinnen und Patienten individuell betreuen

6 Zahnärztliche diagnostische und therapeutische Maßnahmen vorbereiten, dabei assistieren und nachbereiten

a) Fachbegriffe der zahnmedizinischen Terminologie sowie des Abrechnungswesens anwenden

b) Arbeitsplatz, insbesondere für die Untersuchungen und Behandlungen, vorbereiten

c) bei Befundaufnahme und diagnostischen Maßnahmen mitwirken

d) bei präventiven, konservierenden und chirurgischen Behandlungsmaßnahmen assistieren, insbesondere Arzneimittel, Werkstoffe und Materialien vorbereiten und verarbeiten, Instrumente und Geräte behandlungsspezifisch handhaben und Behandlungsabläufe dokumentieren



# Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

## 10 Zahnärztliche Leistungen abrechnen

- a) Fachbegriffe der zahnmedizinischen Terminologie sowie des Abrechnungswesens anwenden
- b) rechtliche Regelungen einhalten und dabei die unterschiedlichen Versicherungsarten und Vergütungssysteme beachten
- c) erbrachte Leistungen erfassen und Kostenträgern zuordnen

# Teil 1 Gestreckte Abschlussprüfung – Prüfungsbereich 2

## Praxisfall 1

Die 14-jährige Tabea Schmidt kommt mit ihrem Vater zur eingehenden Untersuchung in die Zahnarztpraxis. Tabea ist Neupatientin in der Praxis, sie ist gesetzlich über ihren Vater krankenversichert.

1. Welche Unterlagen und Formulare werden zur Anlage einer Patientendatei benötigt?  
(Lösungsmöglichkeiten: 3)

1. [Datenschutzerklärung](#)
2. [Elektronische Gesundheitskarte](#)
3. Personalausweis
4. Geburtsurkunde
5. [Anamnesebogen](#)

## 2. In welchen Situationen kommt kein Behandlungsvertrag zustande?

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Tabea und ihr Vater betreten die Praxis, die ZFA führt sie ins Wartezimmer.
2. Tabeas Vater bittet telefonisch um einen Termin, die ZFA sagt einen Termin zu.
3. Tabea und ihr Vater nehmen von sich aus im Wartezimmer Platz und warten darauf, aufgerufen zu werden.
4. Tabea kommt in Begleitung ihres Vaters nach einem Sturz mit blutendem Mund und abgebrochenen Schneidezahn
5. in die Praxis. Die Zahnärztin führt Tabea in das Behandlungszimmer und beginnt mit der Versorgung.
6. Tabeas Vater fragt, ob noch Termine im Oktober frei sind, eine ZFA teilt ihm mit, dass dies der Fall ist.
7. Der Vater von Tabea bittet die Zahnärztin seine Tochter zu behandeln, die Zahnärztin übernimmt die Behandlung.

**3. Kennzeichnen Sie die Aussagen zu den Pflichten aus dem Behandlungsvertrag die falsch sind mit einer „1“, die richtigen Aussagen mit einer „6“.**

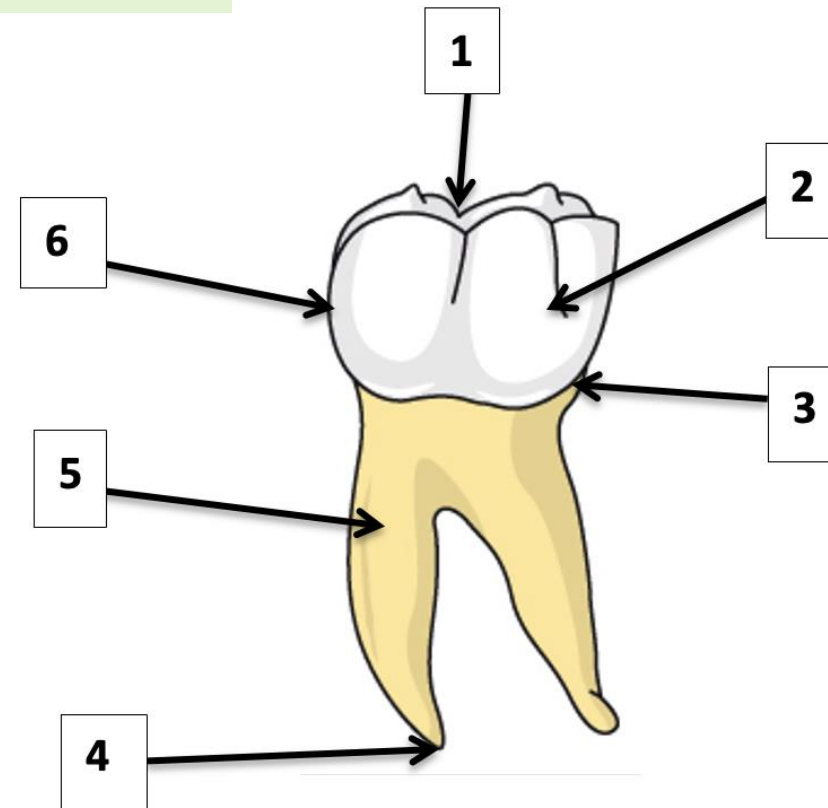
1	Der Patient muss bei dem einmal gewählten Zahnarzt in Behandlung bleiben, auch wenn das Vertrauensverhältnis zum Zahnarzt schwer erschüttert ist.
6	Ein Kassenpatient hat die Pflicht, vor der ersten Inanspruchnahme eines Zahnarztes im Quartal, seine Gesundheitskarte vorzulegen.
6	Der Zahnarzt hat die Pflicht, nach dem neuesten Stand der zahnmedizinischen Wissenschaft zu behandeln.
6	Bei fehlerfreier Behandlung muss ein Privatpatient das Honorar des Zahnarztes bezahlen.
6	Der Zahnarzt muss die zahnärztlichen Pflichten beachten.
6	Der Patient ist verpflichtet, die zahnärztlichen Anweisungen zu befolgen.

4. Bei Tabea stellt die Zahnärztin an Zahn 36 eine proximale Karies fest.  
(Zuordnungsaufgabe)

Ordnen Sie den Lage- und Richtungsbezeichnungen (A-F)

- A. Radikulär
- B. Zervikal
- C. Okklusal
- D. Approximal
- E. Koronal
- F. Apikal

die Kennziffern der Abbildung (1 bis 6) zu!



5. Karies kann auf verschiedene Weise festgestellt werden.

**Welche der folgenden Möglichkeiten ist nicht für die Kariesdiagnostik geeignet?**

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Röntgenaufnahme
2. Vitalitätsprüfung
3. Betrachten mit der Lupenbrille
4. Abtasten mit der Sonde
5. Durchleuchtung des Zahnes
6. Perkussion

**6. Erklären Sie folgende Begriffe, indem Sie die Fachbezeichnungen (1-8) (Zuordnungsaufgabe)**

- 1. Inspektion**
- 2. Palpation**
- 3. Perkussion**
- 4. Exstirpation**
- 5. Polymerisation**
- 6. Extraktion**
- 7. Trepanation**
- 8. Separation**

**ihren Übersetzungen (A-H) zuordnen!**

- A. Aushärten einer Füllung 5
- B. Beklopfen eines Zahnes 2
- C. Vollständige Entfernung der Pulpa 4
- D. Betrachten eines Zahnes 1
- E. Entfernen eines Zahnes 6
- F. Abtasten 2
- G. Auseinanderdrängen von Zähnen 8
- H. Eröffnen der Pulpahöhle eines Zahnes 7

7. Die Karies soll unter Anästhesie entfernt und die Kavität definitiv gefüllt werden. **Auf welche der folgenden Arten kann der Zahn anästhesiert werden?**

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Leitungsanästhesie
2. Infiltrationsanästhesie
3. Narkose
4. Oberflächenanästhesie
5. Intraligamentäre Anästhesie
6. Anästhesie des Rückenmarks



8. Die Patientin bekommt nach Beratung durch den Zahnarzt eine adhäsive Komposit-Füllung in Mehrschichttechnik.

**Welche der folgenden Aussagen sind für diese Füllung richtig?**

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Komposit enthält Glasionomerzement und feste Füllkörper.
2. Da die Füllung okklusal-distal liegt, wird kein Matrizensystem benötigt.
3. Die Füllung wird mit Hilfe der Schmelz-Ätz-Technik (Schmelz-Dentin-Adhäsiv) gelegt.
4. Das Füllungsmaterial wird in einem einzigen Arbeitsschritt eingebracht und danach polymerisiert.
5. Die Kompositfüllung kann in derselben Sitzung poliert werden.

## 9. Welche der folgenden Aussagen sind für die Abrechnung nach BEMA richtig?

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Auf Grund ihres Alters erhält die Patientin die Komposit-Füllung zu Lasten der GKV.
2. Für die adhäsive Füllung an Zahn 36 kann bei der 14-jährigen Patientin die Leistung 13b (F2) abgerechnet werden.
3. Die Politur dieser Füllung kann zusätzlich abgerechnet werden.
4. Für die Nutzung von Matrize und Keil kann die Leistung bMF abgerechnet werden.
5. Weil in dieser Sitzung die Leistung 01 (U) abgerechnet wurde, kann eine Beratung Ä1 nicht abgerechnet werden.
6. Bei einer langen Beratung kann die Ä3 abgerechnet werden.

**10. Welche zeitlichen Abstände müssen bei der BEMA-Abrechnung beachtet werden? (Zuordnungsaufgabe)**  
(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. 01

2. sK

3. 04

4. bMF

5. Med

6. VitE

7. Zst

8. Cp

A. Je Kalenderjahr 7

B. Je Kalenderhalbjahr 1

C. Je Sitzung 2

D. Je Zahn 5

E. Je Kavität 8

F. Alle zwei Jahre 3

G. Je Kanal 6

H. Je Kieferhälfte oder Frontzahnbereich 4

## Praxisfall 2

Frau Gertrud Ahlert kommt zum ersten Mal in die Praxis von Dr. Helbig. Sie klagt über eine Schwellung im linken Unterkiefer. Die ältere Patientin hat Schwierigkeiten beim Ausfüllen des Anamnesebogens und bittet Sie, ihr zu helfen. Nach Abgabe des Anamnesebogens wird eine symptombezogene Untersuchung durchgeführt.

Ordnen Sie den Angaben auf dem Anamnesebogen (A-E)  
(Zuordnungsaufgabe)

Zuckerkrankheit 2

Bluthochdruck 5

Zahnfleischentzündung 4

Zu niedriger Blutdruck 3

Leberentzündung 1

die entsprechenden Fachbezeichnungen (1-5) zu!

1. Hepatitis
2. Diabetes
3. Hypotonie
4. Gingivitis
5. Hypertonie

2. Frau Ahlert gibt an, dass ihre Herzkranzgefäße verengt sind und sie deshalb besonders auf ihre Gesundheit achten muss.

**Zu welcher der folgenden gesundheitlichen Beeinträchtigungen kann ein verengtes Herzkranzgefäß führen?**

(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Zu einer Lungenembolie
2. Zu einem Schlaganfall
3. Zu einem Angina pectoris-Anfall
4. Zu einem Nierenversagen

**3.** Im Unterricht haben Sie bereits viel über das menschliche Herz und dessen Aufbau erfahren. Das Herz besteht aus zwei Hälften. (Zuordnungsaufgabe)

**Ordnen Sie den beiden Herzhälften (A+B)**

der rechten Herzhälfte 1,3,4

der linken Herzhälfte 2,5

**die Aussagen (1-5) zu!**

1. In dieser Herzhälfte befindet sich O<sub>2</sub>-armes Blut
2. In dieser Herzhälfte befindet sich die Aortenklappe
3. Diese Herzhälfte pumpt Blut in den Lungenkreislauf
4. Diese Herzhälfte erhält ihr Blut aus der oberen und unteren Hohlvene
5. Die Systole dieser Herzhälfte ist an der Schlagader am Unterarm als Pulswelle spürbar

#### 4. Kommunikation spielt bei der Patientenbetreuung eine entscheidende Rolle

**Welche der folgenden allgemeinen Aussagen zur Kommunikation ist falsch?**  
(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Kommunikation hat immer eine Sachebene und eine Beziehungsebene.
2. Unter dem Sachinhalt einer Nachricht versteht man, worüber man informiert.
3. Unter dem Beziehungsinhalt versteht man, wie Sender und Empfänger zueinanderstehen.
4. Unter dem Selbstoffenbarungseid einer Nachricht versteht man, was die Nachricht über den Sender aussagt.
5. Eine Nachricht wird unabhängig vom Empfänger immer gleich aufgenommen.
6. Wenn eine Nachricht einen Appell enthält, dann möchte der Sender den Empfänger zu etwas Bestimmten veranlassen.

## 5. Welche Aussagen zur verbalen Kommunikation mit Patienten sind richtig?

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Eine Zahnmedizinische Fachangestellte sollte in möglichst langen Sätzen sprechen, um den Patienten zu zeigen, wie gut sie die deutsche Sprache beherrscht.
2. Eine Zahnmedizinische Fachangestellte sollte, wenn sie dem Patienten etwas erklärt, angemessene Sprechpausen einlegen, damit der Patient das Gesagte gedanklich nachvollziehen kann.
3. Eine Zahnmedizinische Fachangestellte sollte bei Erklärungen darauf achten, dass sie viele Fremdwörter und Fachbegriffe benutzt, damit der Patient merkt, wie fachkundig sie ist.
4. Wenn eine Zahnmedizinische Fachangestellte einem Patienten etwas erklärt, dann sollte sie nicht monoton sprechen, sondern bewusst ihre Stimme in Lautstärke und Stimmhöhe verändern.



6. Der Umgang mit ängstlichen Patienten in der zahnärztlichen Praxis muss erlernt werden.

**Welche der folgenden Aussagen sind falsch?**

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Als Empathie bezeichnet man die Fähigkeit eines Menschen, sich in andere und deren Situation einfühlen zu können.
2. Empathie bedeutet, dass man das Denken und Handeln des anderen persönlich richtig findet.
3. Empathie hilft, die Situation des anderen besser zu verstehen.
4. Durch Empathie schafft man es einfacher, eine positive Beziehung zu dem Patienten herzustellen.
5. Empathie kann man nicht lernen, sondern man hat sie oder nicht.
6. Aktives Zuhören ist für den Patienten ein Zeichen von Empathie.

7. Bei Frau Ahlert wird ein submuköser Abszess diagnostiziert, der von Zahn 36 ausgeht. Nach einem Röntgenbild, Vitalitätsprüfung, Oberflächenanästhesie und Lokalanästhesie wird der Abszess eröffnet.

**Welche Aussage zum Thema Abszess ist falsch?**

(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Ein Abszess ist in der Regel schmerzhaft.
2. Ein Abszess bildet sich im Laufe mehrerer Wochen.
3. Ein Abszess ist eine akute Erkrankung.
4. Ein Abszess wird von einer Schwellung begleitet.
5. Ein Abszess ist eine abgegrenzte Eiteransammlung im Gewebe.

**8. Je nach Lage des Abszesses unterscheidet man verschiedene Abszessformen.  
(Zuordnungsaufgabe)**

**Ordnen Sie die Fachbezeichnungen (1-5)**

Sublingualer Abszess  
Submandibulärer Abszess  
Submuköser Abszess  
Superiostaler Abszess  
Subkutaner Abszess

**den deutschen Erklärungen (A-E) zu!**

- A. Abszess unter dem Unterkiefer **2**
- B. Abszess unter der Schleimhaut **3**
- C. Abszess unter der Haut **5**
- D. Abszess unter der Knochenhaut **4**
- E. Abszess unter der Zunge **1**

9. Eine Abszesseröffnung an Zahn 36 wird durchgeführt.

**Welche Aussage zur Abszesseröffnung ist falsch?**

(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Eiter ist eine infektiöse Flüssigkeit.
2. Die Anästhesie im entzündeten Bereich kann schwierig sein.
3. Das Öffnen eines Abszesses erfolgt durch eine Exzision.
4. Der Patient sollte nach dem Eingriff seine Wange kühlen.
5. Nach der Eröffnung des Abszesses tritt unter anderem Blut aus.

**10. Was gehört in diesem Behandlungsfall nicht zu den Aufgaben einer ZFA?**  
(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Das Absaugen des Eiters, der austritt
2. Eine Anästhesie vorbereiten
3. Eine Drainage durchführen
4. Eine Naht vorbereiten
5. Eine Spülung vorbereiten

**11.** Nach der Behandlung werden Frau Ahlert Medikamente verordnet.

**Welche Arzneimittelgruppe eignet sich hierfür?**

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Sedativa
2. Antipyretika
3. Analgetika
4. Antihypertonika
5. Antibiotika
6. Vasokonstringentia
7. Hypnotika

**12.** Frau Ahlert weiß nicht, ob sie auf das vorgeschlagene Medikament allergisch ist.

**Welche Symptome treten bei einer Allergie häufig auf?**

(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Heißhunger und großer Durst
2. Juckreiz und Hautrötung
3. Muskelkrämpfe und Bewusstlosigkeit
4. Herzschmerzen und Brustenge
5. Kopfschmerzen und Fieber
6. Bauchschmerzen und Erbrechen

13. Die Patientin ist privatkrankenversichert.

**Welche folgenden Abrechnungspositionen können für die Leistungserfassung genutzt werden?**

(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Ä5, Ä1, 0070, Ä5000, 0080, 0100, Ä2428
2. 01, Ä1, L1, Inz1
3. 0010, Ä1, 0070, Ä5000, 0080, 0100, Ä2428
4. Ä5, Ä1, 0070, Ä5000, 0100, Ä2430
5. Ä1, L1, Inz1, N



## Praxisfall 3

**Kenntnisse zum Datenschutz und zur Datensicherheit gehören ebenfalls zum Ausbildungsberuf einer/eines Zahnmedizinischen Fachangestellten. Zahnärztin Anna Müller klärt ihre neue Auszubildende Lena über rechtliche Grundlagen auf.**

**1. Kennzeichnen Sie die Aussagen zur (zahn-)ärztlichen Schweigepflicht die richtig sind mit einer „1“, Aussagen die falsch sind mit einer „6“.**

6	Ein Patient kann die Zahnärztin nicht von seiner Schweigepflicht entbinden.
6	Die Schweigepflicht der Zahnärztin gilt nicht gegenüber einem Gericht.
6	Die Schweigepflicht der Zahnärztin gilt zwar für Befunde und Diagnosen, nicht aber für die persönlichen Lebensumstände des Patienten.
1	Bestimmte Aufgaben der Zahnärztin wie z.B. die Erstellung von Gutachten bringen von vornherein eine Einschränkung der Schweigepflicht mit sich.
6	Die Schweigepflicht gilt nicht mehr, wenn der Patient verstorben ist.
1	Wenn höherwertige Rechtsgüter gefährdet sind, dann darf die Zahnärztin ihre Schweigepflicht brechen.

## 2. Welche der folgenden Maßnahmen zählt zu den organisatorischen Maßnahmen des Datenschutzes?

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Vergabe von Passwörtern
2. Erstellung von Sicherungskopien
3. Verwahrung von Datenträgern im feuersicheren Tresor
4. Einschränkung der Datenschutzberechtigung auf „nur Lesen“
5. Einbau von Türsicherungen
6. Ernennung eines Datenschutzbeauftragten

### 3. Welche Aussagen zum Datenschutzbeauftragten sind richtig?

(Lösungsmöglichkeiten: 2)

1. Nur die Erstkraft darf zur Datenschutzbeauftragten bestellt werden.
2. Jede Zahnarztpraxis muss unabhängig von ihrer Größe eine Datenschutzbeauftragte bestellen.
3. Eine Datenschutzbeauftragte muss immer ernannt werden, wenn die Praxis einen Internetzugang hat.
4. Die Datenschutzbeauftragte muss die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz kennen und anwenden können.
5. Um Datenschutzbeauftragte zu werden zu können, muss man eine Prüfung vor der Zahnärztekammer ablegen.
6. Die Datenschutzbeauftragte achtet auf die Einhaltung der EU-DSGVO, des Bundesdatenschutzgesetzes und anderer Vorschriften zum Datenschutz.

#### 4. Beurteilen Sie das Verhalten der Auszubildenden Lena hinsichtlich des Einhaltens des Datenschutzes.

##### Welches Verhalten von Lena ist nicht korrekt?

(Lösungsmöglichkeit: 1)

1. Lena achtet darauf, dass der Techniker, der die Computeranlage der Praxis repariert, nicht mehr Einblick in die Patientendaten hat, als es zur Erfüllung seiner Aufgaben notwendig ist.
2. Lena bittet einen schwerhörigen Patienten in ein Behandlungszimmer, um ihm auf Anweisung der Zahnärztin einen Befund mitzuteilen.
3. Um einem Patienten auf Anweisung der Zahnärztin einen Befund am Telefon mitzuteilen, geht Lena in ein Sprechzimmer.
4. Ein Mann betritt die Praxis und sagt, dass er das Rezept für seine Frau abholen will. Der Mann hat keine Vollmacht dabei. Lena weigert sich, dem Mann das Rezept auszuhändigen.
5. Lena achtet darauf, dass an der Anmeldung die anderen Patienten die Daten der Patientin, die sie gerade bedient, nicht mithören oder sehen können.
6. Lena erhält einen Anruf. Der Anrufer behauptet von der AOK zu sein und möchte den Grund der Krankschreibung der Patientin Hildegard Müller wissen. Lena gibt bereitwillig Auskunft, da der Anrufer ja gesagt hat, dass er von der AOK ist und sie weiß, dass Krankenkassen bestimmte Auskunftsrechte haben.