

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>Qualitätsmanagement – Was genau ist das?</b> .....	13
Einführung und Entwicklung des Qualitätsmanagement-Konzepts .....	14
Normung und Zertifizierung .....	19
Qualitätsmanagement als Konzept der Unternehmensführung .....	22
Patientenorientierung .....	23
Führung .....	24
Einbeziehung der Mitarbeiter .....	24
Prozessorientierter Ansatz .....	24
Systemorientierter Managementansatz .....	25
Ständige Verbesserung .....	25
Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung .....	25
Beziehungen zu Partnern zum gegenseitigen Nutzen .....	26
Entwicklung von Qualitätsmanagement in der Medizin .....	27
Für Zahnarztpraxen geeignete QM-Modelle .....	29
Die Norm DIN EN ISO 9001:2000 .....	29
European Foundation for Quality Management .....	32
Zahnärztliches PraxisManagementSystem (Z-PMS) .....	34
Weitere Ansätze für ein Qualitätsmanagement in der Zahnarztpraxis .....	35
QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses für die vertrags- zahnärztliche Praxis .....	37
QM-Grundelemente .....	37
QM-Instrumente .....	39
Dokumentation und Überprüfung .....	40
<b>Qualitätsmanagement für den Praxisalltag</b> .....	41
Anforderungen an die Zahnarztpraxis als Unternehmen .....	42
Nutzen eines QM-Systems für die Praxis .....	49
Beweggründe für die Einführung eines QM-Systems .....	52
Optimierung des Praxismanagements .....	52
Zertifizierung als Marketingvorteil .....	53
QM-Einführung als gesetzliche Forderung .....	54

---

Bausteine des zahnärztlichen Qualitätsmanagements .....	55
Qualitätspolitik formulieren .....	55
Praxisziele definieren und umsetzen .....	63
Kundenorientierung verwirklichen .....	69
Aufbauorganisation der Praxis festlegen – das Organigramm .....	77
Stellenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten zuordnen .....	81
Praxisabläufe optimieren .....	83
Interne Kommunikation effizient gestalten .....	89
Mitarbeiterorientierung verwirklichen .....	96
Ressourcenmanagement sicherstellen .....	101
Umgang mit Fehlern regeln – die Praxis kontinuierlich verbessern .....	104
Dokumentation systematisch aufbauen .....	107
<b>Gesetzliche Bestimmungen im Rahmen des zahnärztlichen QM-Systems .....</b>	<b>117</b>
Rechtliche Rahmenbedingungen .....	118
Gesetze .....	120
Verordnungen .....	121
Technische Regeln und Normen .....	121
Richtlinien und Referenzgremien .....	121
Organisation der Praxis .....	123
Qualifikation der Mitarbeiter .....	123
Verantwortlichkeiten .....	123
Impfprophylaxe und Vorsorgeuntersuchungen .....	124
Belehrungen .....	125
Einweisung .....	126
Informationen und Randbedingungen zur Aufbereitung von Medizinprodukten .....	128
Infektionspräventive Maßnahmen für das Praxisteam .....	128
Bauliche Anforderungen .....	129
Aufbereitung von Medizinprodukten .....	130
Einstufung der Medizinprodukte in Risikoklassen .....	131
Instrumentenliste .....	132
Arbeitsanweisungen .....	134
Hygienepläne .....	135
Medizinproduktebuch .....	137
Bestandsverzeichnis .....	139

<b>Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems</b> .....	141
Ein QM-System aufbauen .....	145
Planungsphase .....	145
Aufgaben der Praxisleitung .....	146
Qualitätsmanagement-Beauftragte .....	147
Schrittfolge bei der QM-Einführung .....	148
Information und Kommunikation in der Einführungsphase .....	154
Zeitbedarf .....	155
Qualitätsmanagement als kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	157
Bedeutung kontinuierlicher Verbesserungen .....	157
Qualitätsmanagement als Teamaufgabe .....	158
Instrumente des QM .....	161
Interne Audits .....	173
Bewertung durch die Praxisleitung .....	175
Zertifizierung .....	177
Unterstützende Angebote des Marktes .....	178
Muster-Dokumentationen/QM-Handbücher .....	179
QM-Modul der Praxissoftware .....	180
QM-Software .....	180
Fortbildungsseminare, Workshops, Lehrgänge .....	181
Praxisübergreifende Kooperationen .....	182
Angebote von Körperschaften und Berufsverbänden .....	182
Begleitende Beratung vor Ort .....	183
<b>Betriebswirtschaftliche Auswirkungen von Qualitätsmanagement</b>	
<b>in der Praxis</b> .....	185
Aufwand für Einführung und Anwendung .....	187
Nutzenpotenziale .....	189
<b>Anhang</b> .....	191
Praxisphilosophie und Qualitätspolitik .....	192
Praxisziele und ihre Umsetzung .....	195
Kundenorientierung .....	197
Stellenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten zuordnen .....	202
Interne Kommunikation effizient gestalten: Formular »Besprechungsprotokoll« .....	204
Umgang mit Fehlern regeln: Formular »Fehler – Korrektur – Vorbeugung« .....	205
QM-Tools .....	206

<b>Glossar</b> .....	211
<b>Literatur</b> .....	219
<b>Abbildungsnachweise</b> .....	223
<b>Sachverzeichnis</b> .....	225
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	231