
Inhalt

Vorwort	9
Qualitätsmanagement – Was genau ist das?	15
Kurzer geschichtlicher Abriss des Qualitätsmanagement-Denkens	16
Norm und Zertifizierung	19
Qualitätsmanagement als Konzept der Unternehmensführung	23
Kundenorientierung	25
Einbeziehung der Mitarbeiter	25
Systemorientierter Managementansatz	26
Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung	26
Führung	27
Prozessorientierter Ansatz	27
Beziehungen zu Geschäftspartnern zum gegenseitigen Nutzen	27
Ständige Verbesserung	28
Entwicklung von Qualitätsmanagement in der Medizin	29
QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses für die vertrags-zahnärztliche Praxis	31
QM-Grundelemente	31
QM-Instrumente	34
Dokumentation und Überprüfung	35
Für Zahnnarztpraxen geeignete QM-Modelle	37
Die Norm DIN EN ISO 9001:2008	37
European Foundation for Quality Management	40
Zahnärztliches PraxisManagementSystem (Z-PMS)	42
Weitere Ansätze für ein Qualitätsmanagement in der Zahnnarztpraxis	43
Qualitätsmanagement für den Praxisalltag	45
Anforderungen an die Zahnnarztpraxis als Unternehmen	46
Nutzen eines QM-Systems für die Praxis	53
Beweggründe für die Einführung eines QM-Systems	56
Optimierung des Praxismanagements	56
Zertifizierung als Marketingvorteil	57
QM-Einführung als gesetzliche Forderung	58

Bausteine des zahnärztlichen Qualitätsmanagements	59
Qualitätspolitik formulieren	60
Praxisziele definieren und umsetzen	67
Kundenorientierung verwirklichen	73
Aufbauorganisation der Praxis festlegen – das Organigramm	81
Stellenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten zuordnen	85
Praxisabläufe optimieren	87
Interne Kommunikation effizient gestalten	93
Mitarbeiterorientierung verwirklichen	100
Ressourcenmanagement sicherstellen	105
Umgang mit Fehlern regeln – die Praxis kontinuierlich verbessern	108
Dokumentation systematisch aufbauen	111
 Gesetzliche Bestimmungen im Rahmen des zahnärztlichen QM-Systems	121
Rechtliche Rahmenbedingungen	122
Gesetze	124
Verordnungen	125
Technische Regeln und Normen	125
Richtlinien und Referenzgremien	125
Organisation der Praxis	127
Qualifikation der Mitarbeiter	127
Verantwortlichkeiten	127
Impfprophylaxe und Vorsorgeuntersuchungen	128
Belehrungen	129
Einweisung	130
Informationen und Randbedingungen zur Aufbereitung von Medizinprodukten	132
Infektionspräventive Maßnahmen für das Praxisteam	132
Bauliche Anforderungen	133
Aufbereitung von Medizinprodukten	134
Einstufung der Medizinprodukte in Risikoklassen	135
Instrumentenliste	136
Arbeitsanweisungen	138
Hygienepläne	139
Medizinproduktebuch	141
Bestandsverzeichnis	143

Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems	145
Ein QM-System aufbauen	149
Planungsphase	149
Aufgaben der Praxisleitung	150
Qualitätsmanagement-Beauftragte	152
Schrittfolge bei der QM-Einführung	153
Information und Kommunikation in der Einführungsphase	159
Zeitbedarf	160
Qualitätsmanagement als kontinuierlicher Verbesserungsprozess	162
Bedeutung kontinuierlicher Verbesserungen	162
Qualitätsmanagement als Teamaufgabe	163
Instrumente des QM	166
Interne Audits	178
Bewertung durch die Praxisleitung	180
Zertifizierung	182
Unterstützende Angebote des Marktes	183
Muster-Dokumentationen/QM-Handbücher	184
QM-Modul der Praxissoftware	185
QM-Software	185
Fortbildungsseminare, Workshops, Lehrgänge	186
Praxisübergreifende Kooperationen	187
Angebote von Körperschaften und Berufsverbänden	187
Begleitende Beratung vor Ort	188
Betriebswirtschaftliche Auswirkungen von Qualitätsmanagement in der Praxis	191
Aufwand für Einführung und Anwendung	193
Nutzenpotenziale	195
Anhang	197
Praxisphilosophie und Qualitätspolitik	198
Praxisziele und ihre Umsetzung	201
Kundenorientierung	203
Stellenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten zuordnen	208
Interne Kommunikation effizient gestalten: Formular »Besprechungsprotokoll«	210
Umgang mit Fehlern regeln: Formular »Fehler – Korrektur – Vorbeugung«	211
QM-Tools	212

Glossar	217
Literatur	225
Abbildungsnachweise	229
Sachverzeichnis	231
Abkürzungsverzeichnis	237