

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>Qualitätsmanagement – Was genau ist das?</b> .....	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 Zahnarztpraxen 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 Zahnarztpraxis .....	43
<b>Qualitätsmanagement für den Praxisalltag</b> .....	45
Anforderungen an die Zahnarztpraxis 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
<b>Gesetzliche Bestimmungen im Rahmen des zahnärztlichen QM-Systems .....</b>	<b>121</b>
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

<b>Einführung und Weiterentwicklung eines QM-Systems</b> .....	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
<b>Betriebswirtschaftliche Auswirkungen von Qualitätsmanagement</b>	
<b>in der Praxis</b> .....	191
Aufwand für Einführung und Anwendung .....	193
Nutzenpotenziale .....	195
<b>Anhang</b> .....	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

<b>Glossar</b> .....	217
<b>Literatur</b> .....	225
<b>Abbildungsnachweise</b> .....	229
<b>Sachverzeichnis</b> .....	231
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	237