

Inhalt

| | |
|---|------------|
| Vorwort | 3 |
| Autorenverzeichnis | 5 |
| 1 Das Unternehmen Zahnarztpraxis | 7 |
| 1.1 Daten, Zahlen, Fakten | 8 |
| 1.2 Besonderheiten von Zahnarztpraxen | 9 |
| 1.3 Rechtliche Grundlagen | 20 |
| 2 Praxisorganisation/QM | 31 |
| 2.1 Schnellcheck QM | 34 |
| 2.2 Qualitätsmanagement-Methodik/PDCA | 38 |
| 2.3 Instrumente des Qualitätsmanagements | 47 |
| 3 Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit | 101 |
| 3.1 Akteur*innen im Arbeitsschutz | 103 |
| 3.2 Unterweisungspflichten | 106 |
| 3.3 Betriebsärztliche Beratung und Untersuchung | 111 |
| 3.4 Gefährdungsbeurteilung | 116 |
| 4 Personalmanagement | 121 |
| 4.1 Die Rolle der Mitarbeiter*innen | 122 |
| 4.2 Mitarbeitereinsatzplanung | 125 |
| 4.3 Mitarbeiterentwicklung | 129 |
| 4.4 Mitarbeiterauswahl | 131 |
| 4.5 Einstellung von Mitarbeiter*innen | 156 |
| 4.6 Einarbeitung von Mitarbeiter*innen | 163 |
| 4.7 Mitarbeiterführung | 168 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 5 | Patientenmanagement | 205 |
| 5.1 | Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen | 206 |
| 5.2 | Patientenerwartungen | 214 |
| 5.3 | Anforderungen ableiten | 217 |
| 5.4 | Kontaktpunktanalyse | 221 |
| 5.5 | Kommunikation | 238 |
| 5.6 | Konzentration auf „gute“ Patient*innen | 259 |
| 5.7 | Patientenbindung | 262 |
| 6 | Materialwirtschaft | 269 |
| 6.1 | Ressourcenplanung | 270 |
| 6.2 | Relevanz des Themas | 272 |
| 6.3 | Bestandteile der Materialwirtschaft | 273 |
| 6.4 | Organisation der Materialwirtschaft | 280 |
| 6.5 | EU-MDR | 284 |
| 7 | Betriebswirtschaftslehre | 291 |
| 7.1 | Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre | 292 |
| 7.2 | Berichtswesen | 298 |
| 7.3 | Betriebswirtschaftliche Planung | 300 |
| 7.4 | Umsatzsteuer | 301 |