

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