

Inhalt

Vorwort	3
Autorenverzeichnis	5
1 Prozessmanagement in Zahnarztpraxen	7
1.1 Die Zahnarztpraxis als Dienstleistungsunternehmen	9
1.2 Rechtliche Grundlagen des Prozessmanagements	13
1.3 Die Relevanz von Prozessmanagement	18
2 Struktur – Prozess – Ergebnis	23
2.1 Ressourcenmanagement	27
2.1.1 Materielle Ressourcenplanung	30
2.1.2 Personelle Ressourcenplanung	36
2.2 Ablauforganisation	45
2.2.1 Flussdiagramme	48
2.2.2 Verfahrensanweisungen/Arbeitsanweisungen	51
3 Qualitätsmanagement	59
3.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	66
3.2 Instrumente des Qualitätsmanagements	69
3.2.1 Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten	69
3.2.2 Prozess- bzw. Ablaufbeschreibungen	72
3.2.3 Schnittstellenmanagement	73
3.2.4 Checklisten	75
3.2.5 Teambesprechungen	76
3.2.6 Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen	78
3.2.7 Patientenbefragungen	80
3.2.8 Mitarbeiterbefragungen	81
3.2.9 Beschwerdemanagement	88
3.2.10 Patienteninformation und -aufklärung	92
3.2.11 Risikomanagement	95
3.2.12 Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme	101
3.2.13 Notfallmanagement	103

3.2.14	Hygienemanagement	105
3.2.15	Arzneimitteltherapiesicherheit	110
3.2.16	Schmerzmanagement	111
3.2.17	Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen	112
3.2.18	Prävention von und Hilfe bei Missbrauch und Gewalt	113
4	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	115
4.1	Akteure im Arbeitsschutz	117
4.2	Unterweisungspflichten	121
4.3	Betriebsärztliche Beratung und Untersuchung	127
4.4	Gefährdungsbeurteilung	133
5	Changemanagement	139
5.1	Suche nach Lösungen	145
5.2	Fehler als Chance zur Verbesserung	148
5.3	Führen in Zeiten des Wandels	150
6	Unternehmenskultur	155
6.1	Positiv- und Negativ-Beispiel von Unternehmenskultur	158
6.2	Praxisvision und -ziele	168
6.3	Gelebte Unternehmenskultur	176
7	Prozessmanagement und Praxiserfolg	189
7.1	Servicekette – Umsatz und Gewinnsteigerung	191
7.2	Betriebswirtschaftliche Praxisführung	194
	Informationen zum Download	207