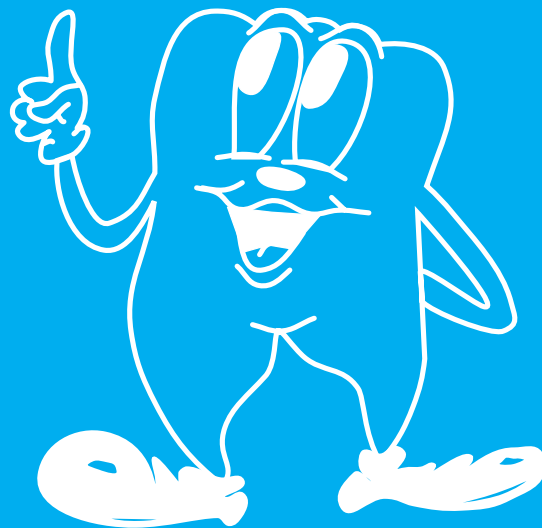


# Miniguide

# QM

Qualitätsmanagement



# *Miniguide QM*

## *Qualitätsmanagement*

*Anton Demling  
Heiko Häckelmann*



**Zahnärztlicher  
Fach-Verlag**

Ein Dr. Hinz Unternehmen

1. Auflage 2010

Wir widmen dieses Buch unseren Töchtern und Ehefrauen, die über Monate abends und an den Wochenenden auf uns verzichtet haben:

**Für  
Sophie und Sabine  
Hannah und Corinna**

Alle Rechte vorbehalten · Nachdruck, auch auszugsweise, verboten

Lektorat: Christiane Fork, Herne

Layout/Satz: Rehms Druck, Borken

Druck: Rehms Druck, Borken

© Zahnärztlicher Fach-Verlag (zfv), Herne 2010

Hrsg. v. der Redaktion Die ZahnarztWoche

Bestell-Nr. 613061 · ISBN 978-3-941169-68-5

## Inhalt

<b>1. Einleitung</b> .....	6
<b>2. Grundlagen</b> .....	15
Qualität.....	15
Qualitätsmerkmale .....	19
Qualitätsebenen .....	22
Qualitätsmanagement.....	25
<b>3. Nutzen von QM</b> .....	32
Koordination arbeitsteiliger Prozesse .....	36
Einarbeitung neuer Mitarbeiter.....	38
Reduzierung von Fehlern .....	39
Schaffung effizienter Arbeitsabläufe .....	41
Minimierung von Haftungsrisiken.....	43
Positionierung im Wettbewerb .....	45
<b>4. Qualitätsstandards</b> .....	49
DIN EN ISO 9001:2008 .....	50
EFQM .....	56
KTQ.....	62
Gegenüberstellung.....	68
QM-Richtlinie G-BA .....	70
<b>5. Bestandteile eines QM-Systems</b> .....	73
QM-Handbuch .....	74
Praxispolitik.....	75
Praxisziele .....	78
Leistungsspektrum.....	79
Praxisorganisation.....	82
Prozesse .....	84

Arbeitsanweisungen.....	95
Checklisten .....	96
Formulare .....	98
Interne Dokumente .....	98
Externe Dokumente .....	99
Rollen .....	100
<b>6. Pflege eines QM-Systems .....</b>	<b>103</b>
Standardisierung.....	103
Prozesskategorien .....	118
Versionierung .....	136
Archivierung .....	137
Dokumentation.....	139
<b>7. Praktische Hinweise .....</b>	<b>141</b>
Fehlermanagement .....	143
Beschwerdemanagement .....	148
Teambesprechungen.....	151
Fortbildungen.....	155
Unterweisungen .....	161
Einweisungen.....	164
Hygiene .....	170
Datenschutz .....	181
Arbeits- und Gesundheitsschutz .....	185
Betriebsmittel.....	186
Brandschutz.....	190
Strahlenschutz .....	193
Gefahrstoffe .....	198
Notfall.....	201
<b>8. Systemauswahl .....</b>	<b>208</b>
Entscheidungskriterien.....	208
Inhalte .....	208

Darstellung .....	212
Werkzeuge .....	212
Service .....	214
Technologie .....	215
Kosten .....	216
Marktüberblick .....	219
<b>9. Beraterauswahl .....</b>	<b>223</b>
Entscheidungskriterien.....	223
Kosten.....	225
Förderprogramme .....	226
<b>10. Anhang .....</b>	<b>230</b>
Umsetzung der QM-Richtlinie.....	230
Umfang von MIND-QM basic.....	240
Abkürzungsverzeichnis .....	246
Links.....	250
Abbildungsverzeichnis .....	251
Index .....	254

## Einleitung

In Branchen außerhalb des Gesundheitssektors ist der Nutzen eines bedarfsgerecht ausgelegten Qualitätsmanagementsystems (QMS) unumstritten. Qualitätsmanagement (QM) ist schon lange als eigenständige Disziplin etabliert, um in Unternehmen aller Größenordnungen kontinuierlich die Arbeitsabläufe zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu schaffen.

### Qualität ist ein Wettbewerbsfaktor.

Zur Positionierung auf dem Markt sind für jedes Unternehmen die drei voneinander abhängigen Wettbewerbsfaktoren Qualität, Zeit und Kosten relevant (vgl. Abbildung 1).

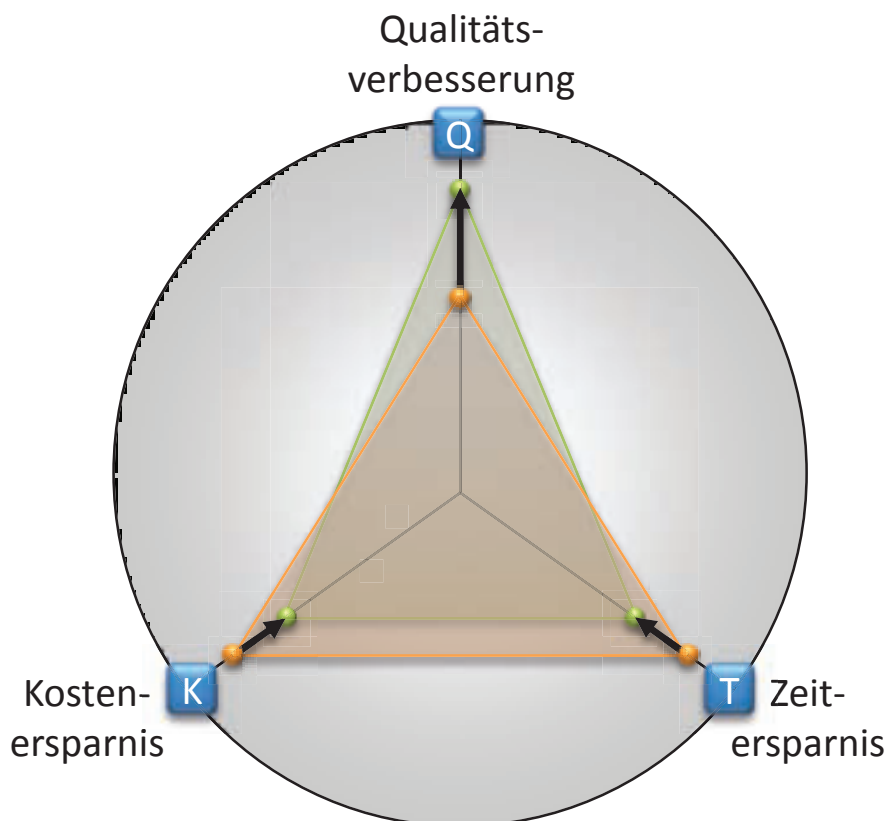


Abbildung 1: Das magische Dreieck Qualität – Kosten – Zeit

Eine zentrale Frage für den wirtschaftlichen Erfolg ist, wie sich alle drei Faktoren so gestalten lassen, dass

- Qualitätsverbesserungen nicht zu höheren Kosten führen
- eine Beschleunigung der Arbeitsabläufe keine Qualitätsverluste oder Kostensteigerungen nach sich zieht
- Kosteneinsparungen nicht zu Lasten von Qualität und Geschwindigkeit gehen

Jede Organisation hat das Potenzial, zugleich besser, schneller und schlanker zu werden. Mit Qualitätsmanagement soll dieses *Optimierungspotenzial* identifiziert und genutzt werden.

Theoretisch müsste man mit QM irgendwann an den Punkt kommen, an dem die Arbeitsabläufe optimal gestaltet sind und das Team reibungslos zusammenarbeitet. Zwei Faktoren verhindern allerdings, dass man diesen Status tatsächlich erreicht und er von alleine stabil bleibt.

## **Menschen machen Fehler.**

In Bereichen, wo Menschen komplexe Aufgaben bearbeiten, ist eine *Nullfehlerstrategie* nicht zu erreichen. Sie können lediglich versuchen, jederzeit das Optimum anzustreben und die Fehlerquote dadurch auf ein Minimum zu reduzieren. Man kann die dennoch auftretenden Fehler nicht ignorieren, sondern muss sich mit ihnen auseinandersetzen.

## **Rahmenbedingungen verändern sich.**

Nichts ist beständiger als der Wandel. Das Informationszeitalter ist durch komplexe und dynamische *Rahmenbedingungen* geprägt. Im internationalen Vergleich ist der Standort Deutschland und vor allem der Gesundheitssektor gekennzeichnet durch ein Geflecht aus Gesetzen, Richtlinien und Verordnungen, das für einen Kleinunternehmer



kaum noch zu durchblicken ist. Durch gesetzliche Regulierung und zunehmenden Wettbewerb entsteht ein massiver Qualitäts- und Kostendruck. Gleichzeitig stellen Kunden immer höhere Ansprüche.

In einem solchen Umfeld können auf dem Markt langfristig nur diejenigen überleben, die agil und anpassungsfähig bleiben. Sie und Ihr Team müssen sich und Ihr Handeln ständig hinterfragen. Aussagen wie „Das machen wir doch schon immer so.“ sind Zeitzeugen verkrusteter Strukturen, durch die *Innovation* erfolgreich verhindert wird. Während Organisationen ohne klare Führung zum Chaos tendieren, neigen Menschen dazu, in altbekannte Muster zurückzukehren, anstatt Veränderungen anzunehmen.

Gerade auf *Veränderungsprozesse* wird daher im Rahmen von Qualitätsmanagement ein besonderes Augenmerk gelegt. Damit Verbesserungspotenziale aufgedeckt und genutzt werden können, darf Routine auf Dauer keine Selbstverständlichkeit sein. Das soll natürlich nicht heißen, dass Altbewährtes nicht sinnvoll ist.

## **Qualifikation ist nicht gleich Qualität.**

Auch in der Zahnmedizin hat das Streben nach ständiger Verbesserung der Qualität eine lange Tradition – allerdings eher in Bezug auf die Patientenversorgung durch bessere *Behandlungsmethoden*. Die unterstützenden Serviceprozesse und die Führungsprozesse werden bei einer reinen Qualitätssicherung oft nicht berücksichtigt.

Ein weit verbreitetes Missverständnis besteht darin, das Thema Qualität auf die persönliche *Qualifikation* von Zahnarzt und Praxisteam zu reduzieren. Mit der Einstellung, allein aufgrund guter Behandlungsergebnisse bereits in angemessenem Umfang qualitätsorientiert zu arbeiten, kann man sich dem zunehmenden Wettbewerbsdruck des Marktes aber nicht entziehen.

Die Erkenntnis, dass Qualitätsverbesserung durch umfassendes Qualitätsmanagement nachhaltiger erreicht werden kann, macht weder vor Patienten noch vor Praxen halt. Schließlich ist nicht in Abrede zu stellen, dass eine Behandlung nur dann erfolgreich sein kann, wenn die *Organisation* als Ganzes funktioniert. Dazu zählen alle Bereiche der Praxis und nicht nur die reine Patientenversorgung.

Die grundlegende Motivation eines Praxisteam sollte es sein, so reibungslos zu funktionieren, dass die Patienten, Überweiser und Kostenträger als Kunden zufrieden sind.

## **Praxisinhaber sind Unternehmer.**

Zahnärzte mögen im Rahmen ihres Studiums lernen, ihre Patienten bestmöglich zu versorgen. Das betriebswirtschaftliche Wissen, um eine Praxis zu planen, zu kontrollieren und zu steuern, fehlt auf dem Lehrplan aber in der Regel. Trotzdem müssen Praxisinhaber sich vom ersten Tag an in ihrer Rolle als Unternehmer beweisen.

Angesichts der Tatsache, dass das Gesundheitswesen immer stärker von *Verteilungskämpfen* geprägt ist und die verfügbaren Budgets immer weiter schrumpfen, ist jede Praxis gut beraten, sich systematisch mit Qualitätsmanagement zu beschäftigen. Intern wird das Ziel verfolgt, die eigenen *Arbeitsabläufe* zu verbessern, extern geht es darum, Alleinstellungskriterien im *Wettbewerb* aufzubauen.

Da Qualitätsmanagement untrennbar mit dem *Praxismanagement* verbunden ist, stellt sich gar nicht erst die Frage, ob man diesbezüglich etwas unternehmen möchte. Es geht vielmehr darum, wie Qualitätsmanagement bewusst und nutzbringend als *Führungsaufgabe* wahrzunehmen ist.

Qualitätsorientiertes Praxismanagement bedeutet, die Bestands- und Aktionsfaktoren unter Berücksichtigung der relevanten *Qualitätsmerkmale* zu gestalten (vgl. Abbildung 2). Dazu muss man die Anforderungen der Kunden kennen. Sonst läuft man Gefahr, Ressourcen ineffizient einzusetzen.

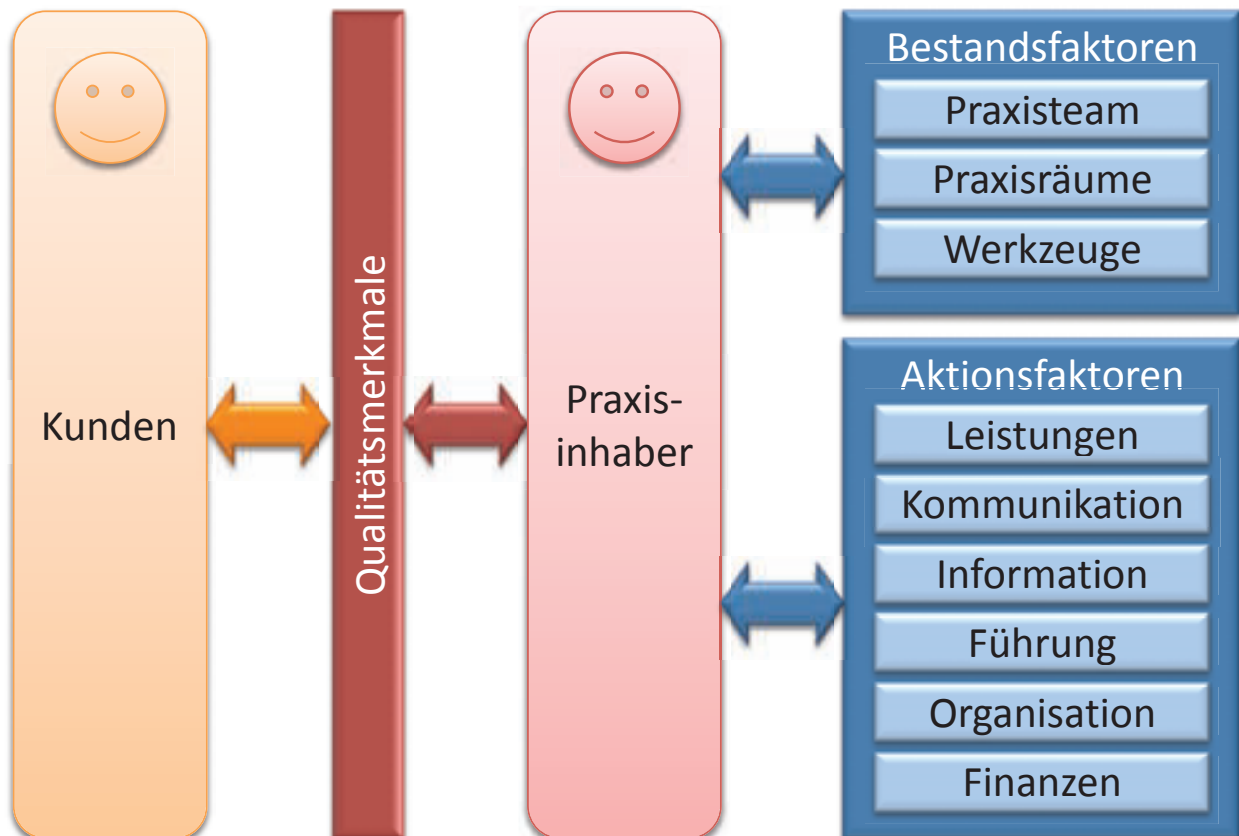


Abbildung 2: qualitätsorientiertes Praxismanagement

## Qualitätsmanagement ist Pflicht.

Bereits durch die Empfehlungen der Gesundheitsministerkonferenz der Länder im Jahre 1999 wurde die Entwicklung des Qualitätsmanagements in der medizinischen Versorgung vorgegeben. Mit dem im Januar 2004 in Kraft getretenen Gesetz zur Modernisierung der Gesetzlichen Krankenversicherung (GMG) ist im SGB V der Stellenwert gesetzlich verankert worden. Seitdem müssen sich Praxen nun nicht mehr nur an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen zur Qualitätssicherung beteiligen, sondern selbst ein *einrichtungsinernes QM* ein-

führen und weiterentwickeln (§ 135 a Abs. 2 Nr. 2 SGB V). Besonderes Augenmerk liegt hier auf dem kleinen Wort „weiterentwickeln“. QM ist keine punktuelle Maßnahme, die man hinter sich bringt und abhakt.

Es ist nachvollziehbar, dass bei einem freiberuflich denkenden Zahnarzt jede Form von Einschränkung seiner Handlungsfreiheit als Unternehmer keine Begeisterung wecken mag. QM bietet aber durchaus die Chance, etwas aus der Situation zu machen, wenn man das Thema richtig angeht, und auch noch das Team mitspielt.

Bei genauerer Betrachtung hat durch die Forderungen der Gesundheitsgesetzgebung nach einem praxisindividuellen Qualitätsmanagementsystem und einem *Kontinuierlichen Verbesserungskreislauf* eigentlich nur etwas offiziell Einzug erhalten, was zumindest in den Grundzügen schon vorher da war oder hätte da sein sollen. Es kann also nicht so schwer sein, es einfach mit etwas mehr System zu machen als früher.

## Qualitätsmanagement erfordert System.

Dieser Ratgeber begleitet Sie konkret, verständlich und praxisnah auf dem Weg zu Ihrem individuellen QM-System. Als *Einführungslitfad*en ist das Buch so konzipiert, dass QM-Einsteiger es systematisch von vorne nach hinten durcharbeiten können, um ein QM-System aufzubauen und einzuführen. Fortgeschrittene Anwender können das Buch dagegen als *Nachschlagewerk* für die Auseinandersetzung mit konkreten Aufgabenstellungen nutzen. Die einzelnen Kapitel sind jeweils so gestaltet, dass sie einen in sich geschlossenen Themenbereich behandeln.

### 2

## Worum geht es?

Kapitel 2 startet mit der Definition der wichtigsten *Begriffe* rund um das Thema QM.

## Index

### A

Ablagestruktur.....	138, 212, 213
Aktualisierungsservice .....	211, 214, 216, 235
Anschaffungspreis .....	216
Arbeitgeber .....	44
Arbeitsablauf .....	36, 84, 96, 110
Arbeitsanweisung...38, 48, 73, 95, 96, 99, 102, 103, 107, 110, 116, 117, .....	171, 175, 179, 197, 198, 210, 212, 240, 246, 252
Arbeitsergebnis .....	36, 39, 84, 91, 92, 94
Arbeitsgrundlage.....	89, 91, 92
Arbeitsschritt.....	84, 86, 88ff, 108, 112, 213, 252
Arbeitsschutz .....	64, 161, 228
Arbeitssystematik.....	35, 41
Arbeitsunfall .....	44, 135
Archivierung .....	12, 65, 103, 137, 138, 172, 182, 196, 198
Assessor.....	60
Auditierung.....	50, 54, 113
Auditor.....	54, 74
Audits .....	30, 49, 52, 54, 55, 61, 68, 101
Aufgabenverteilung .....	36
Aufsichtsbehörde .....	183, 185, 194, 196

### B

Beauftragter .....	83, 167, 168, 169, 182
Bedienungsanleitung .....	115, 166, 167, 169, 177, 196
Befähiger .....	57
Begeisterungsforderung .....	21
Beihilfen.....	228
Benutzerverwaltung .....	213
Beraterauswahl .....	223
Beratungskosten.....	228

Beratungsumfang .....	225
Berechtigungskonzept.....	213, 222
Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden .....	221, 246
Beschwerdemanagement.....	30, 65, 141, 144, 146, 148, 149, ..... 150, 151, 238
Bestandskunden .....	226
Betriebsanweisungen .....	171, 199, 201, 214
Betriebsmittel.....	83, 133, 162, 186ff, 236, 242, 244, 253
Betriebsmittelüberwachung.....	188
Betriebsqualifikation .....	175, 176, 180
Beweislast.....	43, 44
Brandschutz.....	64, 102, 133, 135, 186, 190, 191, 192, 193, 244
Brandschutzordnung .....	190, 193, 244
Brandschutzunterweisungen.....	193
Brandverhütung .....	190
Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte.....	170, 246
Bundeszahnärztekammer.....	171, 205, 246, 250
<b>C</b>	
Checkliste.....	37, 45, 73, 96, 97, 99, 102, 107, 109, 116, 117, 119, ..... 131, 133, 139, 192, 237, 240, 247, 252
Clients .....	215
<b>D</b>	
Darstellung.....	13, 73, 79, 82, 86, 142, 177, 212, 252
Dateistruktur.....	111, 112, 113, 114, 116, 252
Datenschutz.....	65, 83, 102, 134, 141, 162, 181ff, 236, 237, 245
Datenschutzbeauftragter .....	83, 182
Datenschutzverletzung .....	181
Deming.....	25, 52
Demingkreis .....	25, 52
DIN EN ISO 9000 .....	17, 25
DIN EN ISO 9001 .....	31, 51

DIN EN ISO 9001:2008 .....	60
Dokumentation.....	12, 29, 37ff, 54, 65, 71, 75f, 98ff, 103, 110, 116f, ..... 131, 136, 139f, 143, 146, 149f, 154, 161ff, 168ff, ..... 176ff, 189f, 196, 239, 242f
Dokumenteigenschaft.....	105, 118, 252
Donabedian.....	22, 24, 251
Druckliste .....	213, 222

## E

EFQM .....	49, 56, 57ff, 69, 210, 224, 250, 251
EFQM-Modell.....	57, 58, 59, 60, 251
Einarbeitung .....	32, 38, 64, 210
Einweisung.....	121, 133, 141, 164ff, 177, 188, 196, 197, 241, 243, 253
Einzeldokument .....	74
enabler .....	52
Entscheidungskriterien .....	208, 223
Ereignis.....	86, 90, 91, 94, 108, 144, 146, 252
Erfüllungsgrad .....	21, 67, 215, 220
Ergebnis .....	23, 25, 29, 30, 38, 40, 41, 57, 60, 61, 78, 89, ..... 103, 154, 155, 158, 192, 232, 239
Ergebnisprotokoll .....	139, 154, 241
Ergebnisqualität .....	24, 25, 220
Erste Hilfe .....	83, 101, 135, 162, 202, 203, 207, 244
Ersteingewiesener.....	168, 169
Erwartungshaltung .....	16, 17, 21, 36, 37, 39, 40, 47, 48, 84
Excellence .....	60, 61
externes Dokument.....	100

## F

Fachkompetenz .....	20
Fachkunde .....	183, 196, 198
Fallunterscheidung.....	90, 91
Favoritenliste .....	214, 222

Feedback .....	46, 159, 160, 161, 233, 253
Fehlerkosten.....	40
Fehlerkultur .....	143, 146
Fehlermanagement .....	30, 39, 42, 52, 116, 143f, 147, 149, 152f, 237
Fehlerquote .....	7, 39
Fehlerrisiko.....	157
Feuerlöscher .....	187, 189, 192
Folgeprozess.....	84, 92, 94, 108
Förderobergrenze.....	228
Förderprogramme.....	226
Formatvorlagen.....	106ff
Formular .....	98f, 102, 107, 109, 116f, 119, 131, 133, 139, 144ff, ..... 159f, 164, 210, 237, 240
Fortbildung.....	40, 76f, 121, 155ff, 180, 183, 192, ..... 203, 211, 219, 234, 238, 241
Fortbildungsbewertung.....	160, 241
Fragenkatalog .....	63, 67
Führungsaufgabe.....	9, 27f, 36, 75, 78, 220
Fußzeile .....	105, 172

## G

G-BA .....	70f, 186, 202, 214, 220f, 230, 247, 250
Gefährdungsbeurteilung .....	45, 48, 171, 182
Gefahrstoffe .....	135, 162, 198, 199, 201, 245
Gefahrstoffkataster .....	198
Geräteliste .....	187, 189, 242
Gesamtkosten.....	185, 216, 219
Gesetzestexte .....	103, 209, 212
Gesundheitsschutz .....	44, 48, 101, 135, 185, 211, 223
Grundforderung .....	21, 23, 74
Gruppenbetriebsanweisung .....	199ff, 214



## H

Haftungsrisiko .....	43
Händehygieneplan .....	173, 180, 243
Hospitation.....	226, 229
Hygiene .....	26, 64, 102, 114, 134, 162, 170f, 174, 223, 237, 243, 246
Hygieneplan .....	117, 170ff, 180, 243
Hygienevorschriften .....	170, 202

## I

Image .....	45, 47
Informationsaustausch .....	151, 153
Informationsstrukturierung.....	151
Inhaber .....	9, 49, 82f, 100, 150, 160, 173, 192 , 295,
Inhalte.....	12, 14, 38, 75, 103f, 106, 109, 114f, 156, 158, 160, 175, .....196,f, 202ff, 208f, 213ff, 231, 233, 235, 240
Innovation.....	8, 57, 59, 76, 227
Instrumente .....	27, 37, 52, 67, 72, 164, 173f, 176, 179, 205, 236f, 239
Instrumentenkunde .....	174
internes Audit.....	54, 119
internes Dokument.....	177
Inventarisierung.....	187f
ISO .....	50f, 56, 60ff, 65f, 69, 210, 221, 229, 247, 250

## K

Kommentar .....	88, 90, 93
Kommunikation.....	37, 47, 96f, 134, 151, 245
Kommunikationskultur .....	153, 154
Kompetenz.....	64, 100, 224
Konfiguration.....	177
Konformität .....	16, 74, 101, 120, 133, 209, 211
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	75f, 274
Koordination.....	36

Kosten .....	6f, 34, 49f, 56, 60f, 67f, 123, 166, 183, 185, ..... 216, 219, 222, 225f
Kosten-Nutzen .....	16, 19, 61, 67
KTQ .....	62f, 66ff, 210, 224, 247, 250
KTQ-Manual.....	63
Kundenorientierung .....	57, 150
Kundenzufriedenheit .....	27, 52
Kurzbeschreibung.....	84, 95, 108

## L

Leistungsbeurteilung.....	176ff, 180
Leistungsforderung .....	21
Leistungsspektrum .....	23, 79, 102, 122

## M

Marktposition .....	45
Marktüberblick .....	219
Medikamente .....	205, 207, 244
Medizinprodukt .....	64, 102, 133f, 162, 164ff, 186ff, 214, 243, 246
Medizinproduktebeauftragter .....	176
Medizinproduktebetreiberverordnung .....	166, 186, 248
Medizinproduktebuch .....	167ff, 187
Medizinproduktegesetz .....	133, 166f, 186, 248
Mindestanforderung.....	51, 71f, 231
MIND-QM..	13, 72f, 105, 107f, 137f, 146, 160, 164, 172, 221, 230ff, 250
Mitarbeiter .....	13, 22, 27, 32, 34, 38, 41, 44, 57, 63ff, 77, 82, 99, 100, ..... 104, 114, 121, 146f, 449, 153ff, 201, 205, 211ff, 224, 240
Mitarbeiter-Jahresgespräch.....	156
Musterhygieneplan .....	172

## N

Nachbereitung.....	132, 153, 156, 158, 238
Nachweisdokument .....	98f, 109, 114, 116, 140

Netzwerk .....	46, 76, 215, 219
Norm .....	51f, 90, 113, 207, 247, 250
Notfall .....	90, 117, 124, 201f, 204f, 237, 242
Notfallinstrumentarium.....	202, 205
Notfallkaskade .....	202ff
Notfallkoffer.....	135, 188, 205, 207, 237, 244
Notfallmedikamente.....	205
Nullfehlerstrategie .....	7
Nutzen.....	6, 12, 32, 34f, 49, 57, 195, 210, 219, 222

## O

Optimierungspotenzial.....	7
Organisation.....	7ff, 23, 25, 41, 44, 50f, 56, 61, 63, 75, ..... 104, 132, 175, 194, 232, 247
Organisationsverschulden .....	44

## P

Patientenakte .....	43, 84, 131, 236, 242
Patientenbeschwerde .....	142, 149ff
Patientenversorgung.....	8f, 21, 23, 30, 92, 103, 115f, 120, 122, ..... 131, 141, 143, 201, 211, 232, 241
Patientenzufriedenheit .....	35, 46f, 52, 70, 79
PDCA-Zyklus .....	25f, 52
Pflege .....	55, 61, 103, 106, 138, 239
Positionierung .....	6, 45, 49
Praxiserfolg .....	26, 46f
Praxisführung.....	30, 115f, 118f, 121, 211, 229, 240
Praxisinhaber .....	9, 27, 37, 44, 53f, 64, 112, 120, 131, 168, ..... 182, 183, 190, 202, 209
Praxisleistung.....	178, 72, 79, 81, 240
Praxismanagement.....	9f
Praxismitarbeiter .....	54, 65, 81, 101, 112, 169, 171, 182f, 232, 235
Praxisorganisation.....	27, 72, 79, 82f, 103, 109, 148, 163, 226, 232, 237

Praxispolitik.....	26, 72, 75f, 78, 100, 109, 240
Praxisservice.....	30, 115f, 131, 133, 135, 211, 242
Praxisstruktur.....	42
Praxisziele.....	72, 78, 84, 100f, 120, 234, 239f
Preis-Leistung.....	16
Produktivfaktor.....	23
Profil.....	45, 72, 209
Prozess.....	13, 16f, 22f, 25, 28ff, 36ff, 53f, 57, 75, 82, 84, 86, 88ff, .....101, 107, 109, 112, 114ff, 131ff, 140, 142, 151, .....202, 212, 233f, 236, 239f, 245, 248
Prozessbereich... ..	41, 75, 116, 118, 120ff, 126, 129ff, 134, 220, 232, 240
Prozessbeschreibung.....	73, 102, 110, 116, 204, 212, 232
Prozesskategorie.....	75, 115ff
Prozessmodellierung.....	92
Prozessqualität.....	23f, 43f

## Q

QM-Handbuch.....	67, 73ff, 115, 220f, 248
QM-Navi.....	220
QM-Richtlinie . ..	13, 70ff, 74f, 78, 142, 152, 186, 202, 209f, 214, 221, 230
Qualifikation.....	8, 23, 54, 64, 76, 157, 180, 214, 224f
Qualität.....	6ff, 15ff, 21ff, 25, 27f, 30f, 40, 46, 48, 59, 62, 177, 188
Qualitätsbeurteilung.....	24
Qualitätsebene.....	22
Qualitätskontrolle.....	16, 25, 30
Qualitätslenkung.....	25, 29f
Qualitätsmanagement.....	6ff, 25ff, 31ff, 37, 43, 45, 48f, 56, 61f, 70f, .....74, 139, 141, 201, 214, 219, 229ff, 235
Qualitätsmanagementbeauftragte.....	40, 101, 103, 114, 150, 158, .....213, 215, 248
Qualitätsmerkmal.....	10, 15, 18ff, 214
Qualitätsniveau.....	17, 20, 30, 40, 59f

Qualitätsplanung .....	25, 28f
Qualitätspolitik .....	25ff, 31, 47, 75, 103
Qualitätssicherung .....	8, 10, 32, 65, 71, 156
Qualitätsstandard.....	12, 28, 49f, 68, 72, 74, 223
Qualitätsverbesserung.....	7, 9, 25, 30, 78, 101
Qualitätsziel.....	25ff, 31, 47, 78

## R

Rahmenbedingung .....	7, 28, 72, 79, 101, 174, 214, 226, 236
Reanimationsalgorithmus .....	204
Registrierung.....	228f
Ressource .....	10, 27ff, 49, 53, 56, 153, 185, 216
Risikobewertung .....	29, 174
Risikoeinstufung.....	172
Robert Koch-Institut .....	170, 248
Rolle .....	9, 88, 101, 118, 120, 168, 182
Röntgenverordnung.....	95, 166, 196, 236, 248
Routineprüfungen .....	176, 178, 180

## S

Sachkenntnis .....	174f, 180, 192, 243
Sammeldokument.....	73
Schnittstelle.....	38, 53, 94
Selbstbewertung.....	59f, 65
Server .....	215
Service .....	211, 214
Serviceleistung.....	21, 72, 79, 81f, 109, 240
Sicherheitsdatenblatt.....	199
Soll-Ist-Vergleich .....	17
Standardisierung.....	103, 105f
Statusmodell .....	136, 140
Sterilgut .....	174, 176ff
Sterilisator .....	166, 175ff

Strafgesetzbuch .....	181
Strahlenexposition .....	194
Strahlenschutz .....	194, 197, 243
Strahlenschutzordnung .....	196, 198
Strahlenschutzunterweisung .....	135, 196, 243
Strahlenschutzverordnung .....	196, 248
Strukturqualität .....	23
Suchmaschine .....	105, 212f
Support .....	216, 219
Systemauswahl .....	13, 208, 219
Systemwechsel .....	210

## T

Tagessatz .....	225
Teambesprechung .....	38, 48, 101, 121, 139, 146f, 149, 151ff, ..... 160, 238, 241
Technologie .....	41, 215, 227
Transparenz .....	17, 28, 62, 153, 247, 250

## U

Unternehmer .....	9, 11, 18, 120, 228
Unterweisung .....	45, 121, 135, 152f, 161ff, 183f, 193, 196f, ..... 201, 203, 207, 213, 241, 243f
Unterweisungsinhalte .....	161, 164
Unterweisungsintervall .....	163

## V

Validator .....	60
Veränderungsprozess .....	8
Verbandbuch .....	206f, 244
Verbandkasten .....	135, 206f, 237, 244
Verbesserungspotenzial .....	8, 29, 59, 144, 147, 150, 223
Versionierung .....	12, 136f

Versorgungsqualität .....	24, 32
Vertrauensverhältnis.....	20, 45
Vorgabedokument.....	99, 109, 114ff
Vor-Ort-Betreuung .....	224
Vor-Ort-Service .....	214

## W

Werkzeug .....	34, 41f, 86, 162, 212f, 244
Wettbewerb.....	8f, 45
Wettbewerbsfaktor.....	6
Wettbewerbsvorteil .....	6, 49f, 226
Wiederholungsfehler .....	40
Wirksamkeitsprüfung .....	146, 160, 235

## Z

Zahnarzt .....	8, 11, 28, 43, 46, 77, 101, 130, 204, 219
Zahnmedizinische Fachangestellte .....	101, 249
Zahnmedizinische Verwaltungsassistentin.....	101, 249
Zahnmedizinischen Prophylaxeassistentin .....	101
Zertifizierung .....	30, 49f, 54f, 60f, 65ff, 70, 72, 101, 119, 209ff, 215, 225
Ziel.....	9, 34, 37, 125, 143, 146f, 149, 158, 194, 215, 225
Zielerreichung.....	24, 27, 36, 151
Zielgruppe .....	18ff, 25, 27, 29, 79, 84, 108, 235
Z-QMS .....	220
Zufriedenheitsniveau.....	17
Zweckangemessenheit.....	16
Zweiteingewiesener .....	168



Zahnärztlicher  
Fach-Verlag

Ein **Dr. Hinz** Unternehmen

Mont-Cenis-Straße 5 · 44623 Herne

Tel.: 02323/593141 · Fax: 02323/593155

E-Mail: [zfv@dhug.de](mailto:zfv@dhug.de) · [www.zfv.de](http://www.zfv.de)