

politik

- 6 Fokus
- 8 Statement Nr. 10: „Qualitätsmanagement und Praxis-
hygiene – eine unendliche Geschichte der Zahnarztpraxis“

wirtschaft

- 10 Wonach suchen die Patienten im Web? – Teil 4
- 14 Stellschrauben für den Erfolg – Teil 10

recht

- 18 „Aufklärungsfallen“ am Telefon
- 22 Schadensersatzanspruch bei Kickback-Vereinbarungen

psychologie

- 24 Der saubere Patient: normal oder Phobie?
- 26 Wenn Patienten aggressiv reagieren ...

abrechnung

- 30 Heute am Abgrund, morgen einen Schritt weiter!

zahnmedizin

- 32 Fokus

qualitätsmanagement/praxishygiene

- 34 Studie zeigt Vorteile von Qualitätsmanagement auf
- 38 Das QM-Handbuch als Gebrauchsanleitung
- 46 Gelebtes QM in der Praxis

- 50 QM-System: Keine Maßnahme ohne Diagnose
- 54 QM – muss das sein? Ja!
- 56 Die digitale Behandlungsdokumentation
- 58 Validierte Instrumentenaufbereitung

praxis

- 60 Produkte
- 68 Dezentre Technik, die Patienten begeistert

dentalwelt

- 72 Fokus
- 76 ZWW-Fernlehrgang: Keine Fehlzeit und
mehr Entscheidungsfreiheit
- 78 Armut als ständiger Begleiter

rubrik

- 3 Editorial
- 82 Impressum/Inserentenverzeichnis



Das Team der ZWP wünscht Ihnen und Ihrer Familie ein besinnliches Weihnachtsfest und einen guten Rutsch in das neue Jahr!

ANZEIGE

Inklusivleistung:	Beratung	Montage	Service
<p>Qualität zu günstigen Preisen.</p> <p>Der ROTOGRAPH ist ein leistungsstarkes Röntgengerät für Panoramaaufnahmen, Kiefergelenkaufnahmen und auf Wunsch mit Fernröntgenzusatz erhältlich.</p> <p>Für sensible Patienten mit hohen Qualitätserwartungen und Sicherheitsansprüchen.</p>		<p>Panorama - Filmgerät € 11.990,00 oder € 259,00 monatlich*</p> <p>Panorama-Fernröntgen-Filmgerät € 14.900,00 oder € 319,00 monatlich*</p> <p>Volldigitales Panorama-Gerät € 19.500,00 oder € 419,00 monatlich*</p> <p>jeweils zzgl. 19% MwSt.</p> <p><small>*Leasing 1A, Laufzeit 34 Mon., Restwert 10%, auf Wunsch veränderlich</small></p>	
		<p>dentkraft Dentalservice + Einrichtungen</p> <p>Adelheidstraße 22-24 65185 Wiesbaden Tel.: 0611 375550 Fax: 0611 3609430 E-Mail: dentakraft@t-online.de www.dentakraft.de</p>	

Beilagenhinweis

In dieser Ausgabe der ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis befinden sich das ZWP spezial Endodontie/Kons.



DAC UNIVERSAL – DIE S-KLASSE FÜR IHRE INSTRUMENTE

So schnell war Hygiene noch nie.

Sechs Instrumente in 12 Minuten! So schnell wie der DAC UNIVERSAL ist kein anderes Hygienegerät. Dabei arbeitet er bei der Innen- und Außenreinigung höchst gründlich: reinigen, pflegen, sterilisieren – alles RKI-konform. Außerdem sind Sie durch den vollautomatischen Hygieneprozess immer auf der sicheren Seite und Sie profitieren schon bei der nächsten Behandlung von der schnellen Wiederverfügbarkeit Ihrer Instrumente. So spart Ihnen der DAC UNIVERSAL Zeit und Geld: **Es wird ein guter Tag. Mit Sirona.**



www.sirona.de

The Dental Company

sirona.