

**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 Dezente 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><b>Qualität zu günstigen Preisen.</b></p> <p>Der <b>ROTOGRAPH</b> ist ein leistungsstarkes <b>Röntgengerät</b> für Panoramaaufnahmen, Kiefergelenkaufnahmen und auf Wunsch mit Fernröntgenzusatz erhältlich.</p> <p>Für <b>sensible Patienten mit hohen Qualitätserwartungen und Sicherheitsansprüchen.</b></p>		<p><b>Panorama - Filmgerät</b> € 11.990,00 oder € 259,00 monatlich*</p> <p><b>Panorama-Fernröntgen-Filmgerät</b> € 14.900,00 oder € 319,00 monatlich*</p> <p><b>Volldigitales Panorama-Gerät</b> € 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><b>dentkraft</b> Dentalservice + Einrichtungen</p> <p>Adelheidstraße 22-24 65185 Wiesbaden Tel.: 0611 375550 Fax: 0611 3609430 E-Mail: <a href="mailto:dentakraft@t-online.de">dentakraft@t-online.de</a> <a href="http://www.dentakraft.de">www.dentakraft.de</a></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](http://www.sirona.de)

The Dental Company

**sirona.**