

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 ZWV-Fernlehrgang: Keine Fehlzeit und
mehr Entscheidungsfreiheit
- 78 Armut als ständiger Begleiter

rubrik

- 3 Editorial
- 82 Impressum/Inserentenverzeichnis

