

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Die Autorinnen.	9
1 Bedeutung externer Prozesse	11
1.1 Der normative Ansatz	11
1.2 Der gesetzliche Ansatz	16
1.3 Der praxiseigene Ansatz	17
2 Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit mit Dienstleistern	21
2.1 Gemeinsame Werte und Unternehmensgrundsätze	21
2.2 Partnerschaften aufbauen	24
2.3 Der Erfolg beginnt bei der Planung externer Prozesse	27
2.4 Bereitschaft zu kontinuierlichem Lernen und Innovationen	31
3 Umfang der Steuerung extern beauftragter Leistungen	35
3.1 Kontextklärung	36
3.2 Bedarfsgerechte Auswahl des externen Dienstleisters	40
3.3 Vertragliche Vereinbarungen	44
3.4 Prozessabläufe und Schnittstellen	51
3.5 Informationspflichten und -wege.	54
3.6 Eingangs-, Zwischen- und Endkontrollen.	61
3.7 Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten	65
3.8 Beurteilung der externen Dienstleistung	66
3.9 Feedback mit Zielabstimmung und Ver-besserungen	69
4 Die wesentlichen externen Partner der Zahnarztpraxis	79
4.1 Gewerbliche Dentallabore	79
4.2 Kollegen mit ihren Fachpraxen	107
4.3 Gutachter.	112
4.4 Wartungsfirmen.	113

4.5	Externe Sicherheitsfachkräfte und Betriebsärzte	115
4.6	Schulungsanbieter	120
4.7	Zertifizierungsgesellschaften	127
4.8	Reinigungsfirmen.	129
4.9	Steuerberater	132
4.10	EDV-Dienstleister	134
4.11	Werbegrafiker/Druckereien	136
5	Langfristiger Nutzen kompetenter Praxispartner.	137
6	Anhang auf CD-ROM	
	• Muster Dienstvertrag für die Fachkraft Arbeitssicherheit	
	• Qualitätssicherungsvereinbarung	
	• Checkliste Kommunikationslücken erkennen	
	• Zahnersatz-Begleitformular	
	• Beurteilungsbogen abnehmbarer Prothetik	
	• Beurteilung externer Anbieter	
	• Checkliste Zusammenarbeit mit Dentallaboren	
	• Checkliste Patientenüberweisung an Kollegenpraxis	
	• Behandlungsplanung Implantologie	
	• Checkliste Persönliche Erwartungen an (Steuer-)Berater	
	Stichwortverzeichnis	139