

## Ratgeber QM in der Zahnarztpraxis: DIN EN 15224

Die Anforderungen der Norm verständlich erläutert, mit Praxistipps, anschaulichen Beispielen und Umsetzungshilfen

1. Auflage Buch. Hardcover  
ISBN 978 3 8111 3803 2

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen > Krankenhausmanagement, Praxismanagement](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
Die Autoren .....	7
1 Einleitung .....	9
Normative Grundlagen des Qualitätsmanagements in der zahnärztlichen Versorgung .....	9
DIN EN 15224:2012 „Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen nach DIN ISO 9001:2008“ .....	10
2 Neuer QM-Standard für das Gesundheitswesen – DIN EN 15224:2012 .....	19
Die Mutternorm DIN EN ISO 9001 .....	19
Prozessorientierter Ansatz .....	19
Die neue Norm DIN EN 15224:2012 als Grundlage des QM-Systems im Gesundheitswesen .....	21
Patientensicherheit .....	22
Risikomanagement .....	23
Patientenzufriedenheit .....	24
Anforderungen .....	24
3 Begriffe .....	25
4 Qualitätsmanagementsysteme .....	29
4.1 Allgemeine Anforderungen .....	29
4.2 Dokumentationsanforderungen .....	30
5 Verantwortung der Leitung .....	37
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung .....	37
5.2 Kundenorientierung .....	38
5.3 Qualitätspolitik .....	38
5.4 Planung .....	40
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation .....	42
5.6 Managementbewertung .....	46
6 Management von Ressourcen .....	49
6.1 Bereitstellung von Ressourcen .....	49
6.2 Personelle Ressourcen .....	50
6.3 Infrastruktur .....	52
6.4 Arbeitsumgebung .....	54

<b>7</b>	<b>Realisierung des Produktes . . . . .</b>	<b>55</b>
7.1	Planung der Realisierung des Produktes . . . . .	55
7.2	Kundenbezogene Prozesse . . . . .	56
7.3	Entwicklung . . . . .	58
7.4	Beschaffung . . . . .	59
7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung . . . . .	61
7.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln . . . . .	64
<b>8</b>	<b>Messung, Analyse und Verbesserung . . . . .</b>	<b>65</b>
8.1	Allgemeines . . . . .	65
8.2	Überwachung und Messung . . . . .	65
8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte (Dienstleistung in der Gesundheitsversorgung) . . . . .	67
8.4	Datenanalyse . . . . .	68
8.5	Verbesserung . . . . .	68
<b>9</b>	<b>Umsetzung der Anforderungen in Ihrer Praxis . . . . .</b>	<b>71</b>
	Arbeitsaufwand . . . . .	71
	Vorgehen . . . . .	72
<b>10</b>	<b>Anhang . . . . .</b>	<b>79</b>
	■ Checkliste zur Durchführung interner Audits nach DIN EN 15224:2012 . . . . .	79
	■ DIN EN 15224:2012 – Anforderungen an Dokumente und Aufzeichnungen . . . . .	110
	■ Projektplan DIN EN 15224:2012 . . . . .	115
	<b>Stichwortverzeichnis . . . . .</b>	<b>121</b>