

Service „in aller Munde“ Teil II

Labors als Partner der Praxen

Service umfasst nicht nur Wertschätzung und Höflichkeit, sondern hilft dem Servicepartner, seine Arbeitsabläufe leichter und sicherer gestalten zu können. So auch in der Beziehung zwischen Zahnarzt, seinem Labor und dem Patienten. Die Artikelserie von Dr. Michael Cramer soll Labors und deren Kunden, die Zahnärzte, sensibilisieren, um das schwierige Geschäft Zahntechnik erfolgreicher managen zu können.

Der Zahnarzt macht in aller Regel die Akquisition für das Labor und braucht dafür viel Zeit und Energie. Sinnvoller Ausgleich wäre die kostenlose Bereitstellung von Modellen mit unterschiedlichen Restaurationen, mit denen der Zahnarzt den Patienten besser informieren und motivieren kann. So vermögen Demo-Modelle der unterschiedlichen zahntechnischen Leistungen wie verblendete und unverblendete Kronen, mit Keramikstufe oder aus Vollkeramik den Patienten sehr viel mehr zu überzeugen als Abbildungen oder nur Erklärungen.

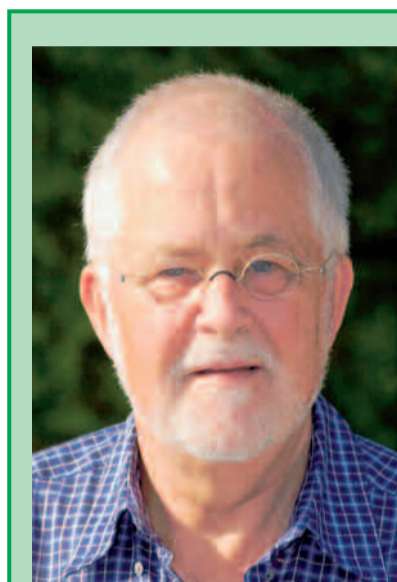
Auch die Darstellung von Keramik- versus Goldinlay, Modellgussprothese mit riesiger Gaumenplatte und „Schreckensklammern“ gegenüber einer Teleskop- oder Geschiebearbeit bzw. festsitzender Brücken macht Eindruck. Interessant wäre hier ein OK-Modell mit identischen Seitenzahnbrücken rechts-links. Die eine Kieferhälfte mit einer „halben“ Modellgussprothese versorgt, die andere Hälfte mit festsitzenden Brücken. Alternativ dazu eine Pfeilervermehrung mit Implantaten.

Mehrere Implantate in der Unterkieferfront zur Fixation einer Prothese oder für eine große festsitzende Brücke sind sicherlich eindrucksvoll. Sinn macht es auch, Arbeiten auf „life“ aussehenden Gipsmodellen zu präsentieren, die so aussehen, als würde man sie in den nächsten Tagen eingliedern; das macht die zahntechnische Arbeit auch glaubwürdiger („Das ist eine Patientenarbeit, die setzen wir in den nächsten Tagen ein“).

Präsentation

Die zahntechnischen Arbeiten können durchaus als Übungsobjekte von einem Auszubildenden hergestellt werden; auch nicht ganz passende oder farblich danebenliegende Arbeiten können verwendet werden.

Die Präsentation des Labors kann – neben einer eigenen Webseite mit Patienten-Abteilung –



Dr. Michael Cramer ist seit 1990 in rein privater Praxis tätig und gebührenrechtlicher Gutachter für Zahnärztekammern und Gerichte. Von ihm stammen zahlreiche Veröffentlichungen und Seminare zum Thema „Umgang mit Versicherungen und Beihilfestellen“. Infos auch unter www.cramer-zahn.de.

Der Zahnmediziner ist Betreiber des Internet-Forums www.juradent.eu, das aktuelle Textbausteine für die Korrespondenz mit Kostenerstattem anbietet. Speziell zum Thema BEB-BEL und angrenzende Gebiete sind zahlreiche Themen und Texte mit obergerichtlichen Urteilen vorhanden.

Der Zahnmediziner ist Betreiber des Internet-Forums www.juradent.eu, das aktuelle Textbausteine für die Korrespondenz mit Kostenerstattem anbietet. Speziell zum Thema BEB-BEL und angrenzende Gebiete sind zahlreiche Themen und Texte mit obergerichtlichen Urteilen vorhanden.

natürlich auch wunderbar über einen kleinen Laborprospekt erfolgen, der dem Patienten in der Praxis überreicht werden kann.

Übertroffen wird dies noch von der Möglichkeit, einem potentiellen Patienten einen Besuch des Dentallabors zu ermöglichen, natürlich mit gleichzeitiger Akquisition und Demonstration der Abläufe zur Herstellung hochwertiger Zahntechnik („Wir fertigen hier nur perfekte Unikate“). Das Ganze verbunden mit einer individuellen Beratung über ästhetische und technische Möglichkeiten. Wenn der Zahntechniker – natürlich völlig unverbindlich – dann auch noch Fotos des Gesichts und der Frontzähne anfertigt und Skizzen über die jeweilige Farbgestaltung, bewirkt dies bereits ein Stück der viel gepriesenen „Kundenbindung“. Ein namhaftes Keramiklabor im Bonner Raum kümmert sich sogar um den kostenlosen Transport interessierter Patienten.

Natürlich muss der Zahnarzt selbst den Besuch anregen und auch die Art der Therapie festlegen. So wurde jüngst einem Zahntechniker die Beratung bezüglich preiswerten Zahnersatzes ausdrücklich untersagt, da diese Tätigkeit Ausübung der Zahnheilkunde sei (LG Oldenburg, 15 O 1987/06 v. 23.11.2006).

Akquisition

Werbung eines Labors in der Tagespresse für ästhetische und implantatgestützte Zahntechnik mit Nennung einer Praxis (auf Nachfrage natürlich) vermag vielleicht den einen oder anderen Patienten zu akquirieren, hat allerdings einen unangenehmen marktschreierischen Nebengeschmack.

Akquisition von Seiten des Technikers ist zum Beispiel auch ein kostenloses Wax-Up bei anspruchsvollen Veneer-Präparationen. Auch hier ist eine Optimierung dergestalt möglich, dass der Zahnarzt bei einer schwierigen Situation wie zum Beispiel Engstand und/oder gedrehte Zähne zunächst eine Vor-Präparationen macht und über einen Alginat-Abdruck und Schnellgips ein erstes Modell erstellt. Der Zahntechniker kommt „just in time“, bespricht unter vier Augen die Präparationen und setzt sich zur Feinpräparation daneben; und falls noch nicht geschehen, kann gleich die Farbnahme erfolgen.

Der Effekt: optimale Stümpfe, ein zufriedener Zahntechniker, kaum Wiederholungsarbeiten im Labor, ein sehr beeindruckter Patient.

Auch die Anwesenheit des Zahntechnikers bei der Eingliederung von kompliziertem Zahn-

ersatz (geklebte Sekundärteleskope, umfangreiche Implantatarbeiten) kann außerordentlich hilfreich sein. Kleinigkeiten wie die Herstellung eines Schleifkappchens bei nachträglicher Kürzung von Stümpfen durch den Zahntechniker (bitte vorher fragen!) oder auch die Markierung und Angabe der Reihenfolge von Objekten zur Eingliederung sollten allerdings selbstverständlich sein.

Eine große Hilfe können auch sogenannte „Eierschalenprovisorien“ sein. Die Herstellung ästhetisch anspruchsvoller umfangreicher Provisorien durch den Zahnarzt kann mitunter sehr zeitaufwändig sein, insbesondere, wenn sämtliche Zähne in einem Kiefer präpariert werden sollen. Hier bietet sich eine ganz knappe Präparation auf den montierten Modellen an zuzüglich Radierung eventueller Brückenglieder. Der Zahntechniker fertigt hierauf ein hauchdünnes Provisorium an („Eierschale“), welches im Munde natürlich zu weit ist und nun noch unterfüttert werden muss. Ränder polieren, und fertig.

Präsenz in der Praxis

Eine weitere für den Zahnarzt sehr zeitsparende Hilfe – so weit ein kleiner Labor-Arbeitsplatz vorhanden ist – ist die temporäre Mitarbeit des Zahntechnikers in der Praxis, da der Zahnarzt selbst dann anderweitig behandeln kann.

Und da Patienten, die sich eine umfangreiche Zahnsanierung leisten können, in der Regel wenig Zeit haben, und durchaus einmal Freitagnachmittag oder gar Samstag behandelt werden möchten, sollte der Zahntechniker auch hier zur Verfügung stehen. Er lebt ja schließlich – zumindest indirekt – von der Arbeit des Zahnarztes.

Dann hat der Zahntechniker auch ein ausreichendes dentales Rückgrat, Hinweise über unzurei-

chende Präparationen oder Abdrücke an die Praxis weiterzugeben, ohne Sorge, den Zahnarzt als Kunden zu verlieren. Eine differenzierte Wunschliste bezüglich der Unterlagen und den Ablauf einer Zusammenarbeit vermag die Zusammenarbeit weiter zur optimieren; so auch das Angebot einer kleinen Fortbildung für die Praxis-Mitarbeiterinnen z.B. bezüglich vorbereitender kleinerer Laborarbeiten.

Organisation

Hilfestellung gibt es auch in organisatorischer Hinsicht: die möglichst frühzeitige Mitteilung einer Verzögerungen bei der Herstellung von Zahnersatz an die Praxis. Auch eine kleine Foto-Dokumentation bei umfangreicher Restauration – neben dem obligatorischen Materialpass mit Beschreibung der Inhaltsstoffe der Arbeit – schafft einen sehr zufriedenen Patienten, der sicherlich zum vielfältigen Werbeträger für die Praxis wird.

Da die privat versicherten Patienten oftmals große Erstattungsunterschiede bezüglich Zahnersatz und Zahnbehandlung haben, können zwei Laborrechnungen über die unterschiedlichen Bereiche dem Patienten durchaus zu einer höheren Erstattung verhelfen; Kostenerstatte haben oft Mühe, die Laborrechnungen zu differenzieren.

Hier ein kleiner gebührenrechtlicher Hinweis: die Einzelkrone oder das Inlay gelten – sofern im Versicherungsvertrag nichts Gegenteiliges aufgeführt ist – als Zahnbehandlung, nicht als Zahnersatz.

In der nächsten Ausgabe geht es um die Frage, was der Patient zu einem „erfolgreichen dentalen Miteinander“ beitragen kann.

Klaus-Kanter-Preis

Abgabefrist endet am 31. Mai

Die Klaus-Kanter-Stiftung sucht wieder die beste Meisterarbeit des Jahres. Alle Zahntechnikermeister und -meisterinnen, die als Kammersieger des Jahres 2006 bei ihren Handwerkskammern ermittelt wurden, sind aufgefordert, am Wettbewerb um

den Klaus-Kanter-Preis teilzunehmen. Die Abgabefrist endet am 31. Mai. Die Auszeichnung wird jährlich verliehen und ist mit 2 500 Euro dotiert.

Kontaktadresse:
E-Mail: jhauck@zti-rhein-main.de