



Zusammenarbeit von Praxis und Labor

Was macht gutes Teamwork aus?

Über die Zusammenarbeit zwischen Praxis und Labor wird häufig diskutiert. Allerdings scheinen Unstimmigkeiten auf berufspolitischen Verbandsebenen für den Alltag nur wenig produktiv. Eigentlich ist es doch ganz einfach: Abläufe sollten so gestaltet werden, dass sie reibungslos ineinandergreifen. Doch wo liegen Fallstricke und welche Wege versprechen ein gelungenes Miteinander? Das einst von einer Hierarchie geprägte Miteinander ist in vielen Fällen zu einer harmonischen Liaison geworden. Zunehmend agiert der Zahntechniker als Dienstleister. Service und Augenhöhe sind Schlüsselwörter.

Regelmäßige Treffen mit Zahnärzten und Praxispersonal

ZT Anja Löcken, Laborinhaberin in Dresden, plant häufig gemeinsam mit Zahnärzten die prothetische Behandlung. „So erhalten wir konkrete Informationen über Patientenbedürfnisse, Kundenwünsche und Budget. Das hilft beim Erstellen des passenden Kostenvorschlags. Wir können dem Patienten im Rahmen der Möglichkeiten ein Optimum bieten“, begründet sie. Sylvia Schneider, Laborinhaberin in Hoyerswerda, ergänzt: „Wir laden regelmäßig zum Zahnärztestammtisch. So erfahren wir auch von den Problemen, mit denen Zahnärzte zu kämpfen haben.“

Zudem hat es sich in vielen Laboren bewährt, bei schwierigen Herausforderungen oder hohen ästhetischen Anforderungen anhand von Planungsmodellen – und idealerweise am Patienten – eine zahntechnische Analyse vorzunehmen.

„Oft erstellen wir im Vorfeld ein Wax-up oder Mock-up“, so Maxi Findeiß, Laborleiterin in Pößneck. Mithilfe dieser Vorlage erfolgen ein konstruktives Planungsgespräch und, basierend darauf, der zahnärztliche Therapievorschlag. „Wir können so gezielt agieren und dem Patienten das Ergebnis visualisieren. Außerdem mögen es Patienten, wenn sich viele Leute Gedanken um ihre neuen Zähne machen“, lacht ZTM Findeiß. Auch ZTM Sylvia Schneider wird oft in die Planung einbezogen. „Wir erhalten Situationsmodelle und erstellen entsprechend Kostenrahmen und Vorlieben des Kunden eine Vorabplanung. Bei einem persönlichen Gespräch klären wir Details und finden gemeinsam die optimale Lösung. In den meisten Fällen sehen wir den Patienten. Wir machen Fotos, erhalten einen Eindruck von Statur, Gesicht sowie Mimik und fragen Wünsche ab.“

Wie strapazierfähig ist der Teamgedanke?

In einer guten Partnerschaft muss man dem Gegenüber mal einen Schritt entgegengehen können. „Es sollte immer die Möglichkeit geben, eine passende Lösung für alle Beteiligten zu finden“, sagt Anja Löcken. ZTM Antje Unger, Laborinhaberin in Leipzig hat Beispiele parat: „Wenn man viele Jahre gut zusammenarbeitet, kommen wir – wie vergangene Woche passiert – dem Kunden gern entgegen. Eine Mitarbeiterin der Praxis hat sich beim Kostenvorschlag verschätzt. Hier ist es an uns, kulant zu reagieren. Andersherum wünsche ich mir dies auch von der Praxis, z. B. wenn wir den Umfang für eine Arbeit einfach unterschätzt haben

und mehr Zeit brauchen“. Maxi Findeiß ergänzt: „Oft steht auf dem Auftrag einfach Regress/Kulanz. Dann beginnen wir zu recherchieren nach Alter der Arbeit und Grund des Defekts. Vielleicht müssen wir für die Reparatur etwas berechnen, um wirtschaftlich zu bleiben. Vielleicht stellen wir fest, dass es zwar nicht wirtschaftlich ist, wir aber trotzdem kulant handeln. Diese Entscheidung möchte ich uns vorbehalten dürfen.“

ZTM Schneider erläutert eine andere Problematik: „Manchmal kommen große eilige Reparaturen. Man führt Telefonate und macht Kostenvoranschläge. Die Praxis weist auf eine kommende Neuanfertigung hin mit der Bitte, die Kosten für die Reparatur gering zuhalten. Aber die Neuanfertigung erhält dann der Mitbewerber, der den besseren Preis anbietet oder unter Kassenpreisen liegt! Zum Glück sind das Ausnahmen, doch es ist ärgerlich. Reparaturen kommen meist in der Leistungshochzeit zwischen 10 und 12 Uhr und müssen schnell wieder raus. In dieser wertvollen Zeit können sich die Techniker nicht den neuen Arbeiten widmen. Hier wäre eine bessere Planung wichtig.“

Fast täglich gilt es Hürden zu überwinden. ZTM Jenny Ulrich, Laborleiterin in Jüterbog, sagt: „Was immer anstrengend ist, ist Kommunikation über Dritte. Ein Beispiel: Meine Sekretärin erklärt mir, dass eine Zahnarzhelferin schlecht gelaunt angerufen hätte und der Zahnarzt im Hintergrund aufbrausend war. Ich rufe in der Praxis an und stelle fest, dass alles halb so wild ist. Das kostet Zeit und Nerven, daher kläre ich solche Dinge gern persönlich. Das ist in dem Falle meine Maßnahme für das gute Miteinander.“

Ideale Auftragsübermittlung ohne Informationsverlust

Eine Restauration schriftlich so zu beauftragen, dass alle Details übermittelt werden, scheint unmöglich. Hier ist der persönliche Kontakt zwischen Patient, Zahnarzt und Zahntechniker anzustreben. Ist dies nicht möglich, bieten digitale Tools gute Chancen. „Oft ist ein Foto per Mail hilfreich. Wir kommunizieren häufig über Teamviewer, eine Software für ein Online-Meeting mit Bildschirmübertragung“, betont ZTM Findeiß. Doch ohne Auftragszettel geht es selten. Im Labor von ZTM Ulrich wird mit einem Barcode-System gearbeitet. „Bei der Auftrags erfassung werden Notizen, Bilder, XML-Dateien etc. gespeichert. Unsere Techniker können die Daten jederzeit abrufen, denn wir haben mehrere iLab-Einheiten (Schnittstelle für den digitalen Auftragszettel) installiert. Bei der Rechnungslegung werden sämtliche Notizen gescannt und fast jede Arbeit mit Bildern dokumentiert“, so die Laborinhaberin.

ZTM Unger fügt hinzu: „Erfahrungsgemäß bringt selbst der ausgeklügeltste Auftragszettel nicht mehr Information, als ein Standardauftrag. Wir müssen darauf achten, dass die Arbeit ordentlich erfasst ist und alle Informationen unmissverständlich zusammengetragen werden. Unsere Zahnarztkunden nutzen verschiedene Informationswege, z. B. einen zweiten Auftragszettel, kleine Notizzettel, Mails, SMS und das Telefon. Es ist an uns, dafür zu sorgen, dass alle Informationen beim Auftrag landen.“

ZTM Jaqueline Riebschläger führt ein Dentallabor in Berlin und erinnert sich noch gut an die Zeiten, als ausschließlich über den analogen Auftragszettel kommuniziert wurde. Heute schätzt sie die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation: „Wir werden dadurch schneller, effektiver und flexibler, vermeiden Fehler und erkennen Probleme früher, verkürzen



Kommunikation und regelmäßiger Austausch innerhalb des Dentista e.V.: Mitgliederinnen des Forum Zahntechnikerinnen sprechen zusammen mit Dr. Dana Weigel über die Möglichkeiten der digitalen Dental fotografie und den Austausch zwischen Praxis und Labor.

Prozesse und verbessern unsere Qualität. Digitale Fotos und Dienste wie Dropbox ermöglichen es, visuelle Ansichten von Befunden, Arbeiten und Modellen schnell zu übermitteln. Die digitale Kommunikation hilft, die Ästhetik zu verbessern, das visuelle Vorstellungsvermögen zu erhöhen, Zeit zu sparen und die Qualität zu sichern. Aber die digitale Kommunikation hat ihre Grenzen. Das vertrauensvolle, persönliche Gespräch kann, darf und soll sie nicht ersetzen. Der Datenschutz erzwingt ebenfalls bestimmte Einschränkungen.“ Dem stimmt auch Jenny Ulrich zu. ZTM Riebschläger ergänzt: „Dank WhatsApp oder Messenger wird der Zahnarzt nicht vom Behandlungsstuhl weggerufen und ich erhalte schriftliche Aussagen und Bilder. Zudem kann ich auch mal auf einfache Art und Weise Emotionen ausdrücken 😊“, schmunzelt sie.

Gutes Timing ist alles!

Auch die Terminierung der Arbeit ist eine Herausforderung. „Wir arbeiten nach festen Terminvorgaben. Das sichert die Qualität. Außerdem haben wir so Spielraum für Reparaturen oder eine besonders eilige Arbeit“, erklärt ZTM Findeiß.

Zur guten Terminierung gehört die Logistik bei Abholung und Versand von Arbeiten. „Unsere Fahrer werden mit GPS ausgestattet, sodass wir immer wissen, wo sie sind und bei spontaner Abholung reagieren können“, so Maxi Findeiß. Auch bei ZTM Ulrich wird mit modernen Logistikmethoden gearbeitet. „Unsere Kunden sind alle weit entfernt. Zwar planen wir im Voraus, aber oft muss spontan eine Reparatur abgeholt werden. Wir haben eine Software (TomTom Webfleet), die uns zeigt, wo sich der Bote gerade befindet. Das hat sich super bewährt.“



Annett Kieschnick

Freie Fachjournalistin aus Berlin führte das Gespräch mit den Laborleiterinnen. E-Mail: ak@annettkieschnick.de