



Manfred Heckens
Obermeister Zahntechniker-Innung Rheinland-Pfalz
(Bild: Rolf Walther, Mainz)

Das Team Zahnarzt und Zahntechniker

Gesundheitspolitik, Globalisierung, Krise. Das heißt aber auch „Chancen nach der Krise“, und diese gilt es jetzt zu erkennen. Wenn die Zeit von Unsicherheit geprägt ist und Vertrauen in vielen Bereichen verloren geht, sehnt sich der Mensch nach Souveränität und Sicherheit.

Nach der Krise – und das ist schon bald – wird nach Vertrauenswürdigkeit, Seriosität und Qualität verlangt. Werthaltigkeit, Wahrheit und Wertschätzung werden gefragt sein. Aber was hat Zahnmedizin und Zahntechnik damit zu tun, werden Sie sich fragen. Sehr viel. Der Patient wird all diese Eigenschaften bei seinem Zahnarzt nachfragen. Und wenn es darum geht, mit Zahnersatz versorgt zu werden, wird er das Team „Zahnarzt und Zahntechniker“ hinterfragen. Er will umfassend aufgeklärt und beraten sein, und er will wahrnehmen, was um ihn herum geschieht und wer daran beteiligt ist.

Das Team „Zahnarzt und Zahntechniker“ existiert heute schon. Aber in vielen Fällen „nur“ auf dem Papier: auf Heil- und Kostenplan, Auftragszettel und Konformitätserklärung. Was aber ist dazwischen? Was geht da vor sich? Wer arbeitet wo und wie mit wem? Obwohl die Wichtigkeit von Teamarbeit für den Erfolg unbestritten ist, scheint die Bedeutung der Umsetzung im Verhältnis Zahnarzt – Patient – Zahntechniker noch nicht überall angekommen zu sein. Was spricht gegen die ideale Zusammenarbeit für und vor allen Dingen mit dem Patienten?

Gerade in einem sich technologisch wandelnden Markt für zahntechnische Produkte, bei denen die Herstellungsprozesse sich von der reinen handwerklichen Laborarbeit entfernen, wird die Beratungs- und Betreuungskompetenz immer mehr in den Vordergrund rücken. Abdrucklose Praxen, CAD/CAM-Produktionen haben alle eines gemeinsam: „Sie sind nur technische Vorleistungen.“ Erst durch das Zusammenwirken von

Zahnarzt und Zahntechniker mit dem Patienten wird diese technologische Vorleistung zu individuellen ästhetischen Versorgungsergebnissen führen.

Zahnarzt, Zahnarthelferinnen und Zahntechniker müssen als intensiv betreuendes Kompetenz-Team für den Patienten erkennbar werden. Viele Zahnärzte haben laut neuesten Untersuchungen Patienten verloren, die sie nicht durch ihre zahnmedizinische Leistung eingebüßt haben, sondern die Patienten hatten das Gefühl, nicht ausreichend persönlich betreut, aufgeklärt und umsorgt zu werden.

Haben Patienten Vertrauen zu dem behandelnden Team gefasst, vertrauen sie in der Regel auch der vom Zahnarzt empfohlenen Versorgung. Das dient nicht nur dem wirtschaftlichen Erfolg des Teams „Zahnarzt und Zahntechniker“, sondern auch dem medizinischen Ziel und damit der dauerhaften Zufriedenheit des Patienten. Ein individuelles, maßgeschneidertes Produkt braucht leidenschaftliche, kompetente, einfühlsame Beratung, um den Patienten in umfangreichem Maß zu informieren und zur richtigen Entscheidung zu motivieren, damit er über lange Zeit in der Auswahl seines Zahnarztes täglich durch ein gesteigertes Wohlbefinden und ein positives Lebensgefühl bestätigt wird. Und gerade der Patient und Kunde ist es doch, den es nachhaltig zu überzeugen gilt, der seine Zufriedenheit auch weitersagt und wiederkommt.

Das Team, das eine Vertrauenswirkung auf seine Patienten ausübt, wird auch in Zukunft – trotz oder gerade wegen aller Veränderungen – im Markt gute Chancen haben. Zahnarztpraxen sind genau wie Dental-Laboratorien darauf angewiesen, eine positive Außenwirkung zu erzielen. Wer die „Kompetenz im Team“ noch nicht anbietet, sollte daran arbeiten, sie bald vorzeigen zu können.