Dienstleister Dentaldepot

„Wir halten Ihre Technik instand!“

„Chef – ich krieg die Röntgenbilder einfach nicht mehr mit gutem Kontrast hin!“ – „Chef, die Saugmaschine setzt immer wieder aus!“ – „Chef, in Zimmer eins geht der Stuhl nicht mehr!“ Wir wollen nicht ausmalen, wie der „Super-GAU“ in der Praxis oder im Zahntechnischen Labor aussehen könnte – wir hoffen, dass Sie ihn noch nicht erlebt haben, denn unser Ziel ist es, ihn uneingeschränkt zu verhindern.

Jochen G. Linneweh, Ulrich Römer/Tübingen

War vor gut zehn Jahren noch der Elektrotechniker oder der Elektromeister der Ausgangsberuf, um sich zum kompetenten „Dental-Servicetechniker“ zu qualifizieren, so kann heute auf eine Elektronik/IT-Ausbildung als Grundvoraussetzung nicht mehr verzichtet werden. Natürlich erfordert dieses Wissen auch ein Mehr an Aufwand zur permanenten Aktualisierung, da in diesem Bereich der technische Fortschritt fast täglich stattfindet.

Abgesehen vom zeitlichen und wirtschaftlichen Aufwand für eine weiterführende „dentale Grundausbildung“ im Zeitraum von durchschnittlich vier Jahren verbringt heute ein versierter dentaler Servicetechniker weit mehr als vier Wochen im Jahr ausschließlich auf der „Ausbildungsbank“. Diese Ausbildung findet selten im eigenen Unternehmen, dafür meist aber bei Herstellern im In- und Ausland, bei Behörden und bei speziellen Seminar-Anbietern statt. Die Qualifizierung dieser Techniker wird stets überwacht und muss jährlich durch entsprechende, aktuelle Ausbildungszeugnisse nachgewiesen werden.

Der dentale Fachhandel verpflichtet sich vertraglich gegenüber allen namhaften Herstellern, d.h. seinen Lieferanten, für einen stets aktuellen Aus- und Fortbildungsstand seiner Dental-Servicetechniker zu sorgen. Ferner sind in den juristisch bindenden Fachhandelsverträgen die Bevorratung und Verwendung von Original-Ersatzteilen zwingend festgelegt und im Sinne der Garantieansprüche der Gerätebetreiber auch erforderlich.

Bei Verwendung von „Graumarkt-Ersatzteilen“ wäre es für den Hersteller ein leichtes Spiel, sich aus der Gewährleistungs-Verantwortung zu ziehen. Das Nachsehen hätte dann der Betreiber, das heißt konkret die Praxis bzw. das Labor.

Ebenso festgelegt sind in den Fachhandelsverträgen die anzuwendenden Prüfmethoden und die dazu erforderlichen, aktuell geeichten Messmittel bzw. Messinstrumente, entsprechend den geltenden Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien. Alle Medizingeräte in der Praxis unterliegen dem MPG (Medizin-

produktegesetz). Hier wird vom Gesetzgeber u. a. vorgeschrieben, welche Geräte in welchem Zeitraum der sogenannten Wiederholungsprüfung unterzogen werden müssen, damit die Geräte-Sicherheit praktisch und im Sinne des Gesetzes erfüllt ist. Diese Prüfungen (Sicherheitstechnische Kontrolle nach BGV A3, Amalgam-Abscheider-Prüfung, MPG-Prüfung nach Klasse I + II, Röntgen-Abnahme-Prüfung, Bildschirm-Prüfung, Druckbehälter-Prüfung, Laser-Schutz-Prüfung) werden von den Technikern des Fachhandels kompetent und routiniert durchgeführt und in den vorgeschriebenen Unterlagen der Praxis protokolliert. Die Aufbewahrung der Protokolle ist in der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) festgelegt und europaweit vorgeschrieben.

Um Reparaturen möglichst im Rahmen nur eines Termins vor Ort fertigstellen zu können, bevorraten die Fachhändler einen Großteil der Ersatzteile ihrer Lieferanten in eigenen dezentralen Lagern. Über dieses Lagervolumen hinaus – was ein nachvollziehbares hohes gebundenes Kapital darstellt – „lagern" zusätzlich in jedem Servicefahrzeug Ersatzteile im Wert von 20.000 bis 40.000 Euro. Hinzu kommen Spezialwerkzeuge, PC- und Messausstattungen im Wert von weiteren 10.000 bis 15.000 Euro.

Der Dentalhandel beschäftigt in Deutschland flächendeckend Servicetechniker, die im Bedarfsfall auf Ihre Anfrage nach Kompressor, Saugmaschine, Röntgengerät, Brennofen, kurz gesagt – nach jedem defekten Gerät sehen, damit Sie und Ihr Team unverzüglich weiterarbeiten können. Auf Ihren Wunsch wird Ihnen unser Mitarbeiter darüber hinaus zusätzlich praktische Tipps vermitteln, um künftig die eine oder andere Betriebsunterbrechung im Praxisablauf zu vermeiden.

Der reibungslose Ablauf in Praxis und Labor geht vor. Dennoch kann es vorkommen, dass die Servicetechniker das defekte Gerät nicht während des laufenden Betriebes reparieren können, da der Praxisablauf (z. B. in der Sterilisation) zu lange unterbrochen wäre oder die Testläufe zu viel Praxiszeit in Anspruch nehmen würden. Für diese Fälle hält der Fachhandel ein Sortiment an Leihgeräten für seine Kunden bereit, um das Maß der Betriebsunterbrechung so gering wie möglich zu halten. Selbstverständlich unterliegen diese Leihgeräte regelmäßiger Prüfung. Nur mit diesem Aufwand macht ein Leihgeräteservice auch Sinn.

Doch von der Kompetenz des technischen Service können Sie durchaus auch in anderer Form profitieren: Nämlich dann, wenn es als Beispiel gilt, eine Großsauganlage zu planen oder ein komplexes EDV-Netzwerk mit digitaler Bildverarbeitung aus DVT-, OPG-, Endo-, intraoralen Kamerabildern oder anderen digitalen Quellen zu vernetzen. Wenn Sie sich hierzu rechtzeitig diese praktische Erfahrung zunutze machen, hilft es Ihnen, Fehler bei Planung und Montage zu vermeiden.

Eine zielgerichtete fachliche Spezialisierung von Zahnarztpraxen und Zahntechnischen Labors erfordert in logischer Konsequenz auch dazugehörende Spezialisten im Bereich des technischen Service. Denken Sie dabei nur an die vielfältigen Möglichkeiten der CAD/CAM-gestützten Systeme zur Herstellung von prothetischen Arbeiten oder die Verarbeitung digitaler Signale in der Röntgentechnik und intraoralen Kamerabildern wie auch bei den Geräten der dentalen Volumentomografie. Auch solche Spezialisten bietet der Fachhandel.

Neben modernster Technik existieren nach wie vor dentale „Oldtimer", die trotz aufwendigster Feinmechanik und liebevoller Pflege durch die Betreiber und das Praxispersonal gelegentlich einen Defekt aufweisen – wenn dann keine Ersatzteile mehr durch die Hersteller zu erhalten sind, kann der langjährig erfahrene technische Service aus der Not helfen.

Wiederholt fragen Kunden nach Gebrauchtgeräten: Die Bewertung durch Ihren Fachhändler hilft Ihnen auch hier in der Abwägung, zwischen „neu" oder „gebraucht" die richtige Entscheidung zu treffen.

Um die Qualität des technischen Service im Dentalhandel sicherzustellen und zusätzlich zu verbessern, steigt die Anzahl nicht nur an Schulungsmaßnahmen, sondern auch die Anzahl der Servicefachkräfte in den Dentaldepots kontinuierlich an. Pflegen Sie daher die direkte Zusammenarbeit mit dem technischen Service Ihres Fachhändlers und fördern Sie dabei den Gedankenaustausch, um eine Betriebsunterbrechung zu reduzieren bzw. mit entsprechenden Wartungsmaßnahmen weitestgehend auszuschalten.

Schaffen Sie mit dem technischen Service des Fachhandels optimale Voraussetzungen für Werterhaltung und Wertsteigerung, auch im Sinne des Qualitätsmanagements Ihres Betriebes.

>> KONTAKT

Jochen G. Linneweh
Ulrich Römer
dental bauer GmbH & Co. KG
Ernst-Simon-Straße 12
72072 Tübingen
Tel.: 0 70 71/97 77-0
www.dentalbauer.de