

## Die Monatszeitung für das zahntechnische Labor

Festzuschüsse	Umgang mit Beschwerden	Zwei in Einem	ADT Sindelfingen
Die erste Etappe bei der Umsetzung des Festzuschuss-Konzepts wurde erreicht – Wie geht es nun weiter?	Nicht nur Qualität allein überzeugt Laborkunden heutzutage, auch ein professionelles Beschwerdemanagement ist wichtig.	Verblendwerkstoff CERAMAGE setzt neue Maßstäbe – vereint die Vorteile von Keramik und Komposit.	33. Fortbildungsklassiker präsentierte wirtschaftliche Lösungen – rund 1.200 Besucher beim dreitägigen Vortragsmarathon.
<b>ZT Politik_4</b>	<b>ZT Wirtschaft_7</b>	<b>ZT Technik_9</b>	<b>ZT Service_13</b>

### Abschluss der Verhandlungen im Gemeinsamen Bundesausschuss **Einigung über Festzuschüsse**

Krankenkassen und Zahnärzte erzielen Konsens bei Regelversorgung mit Zahnersatz.

Berlin/Köln/ots (cs) – Nach rund achtstündigen Verhandlungen im Gemeinsamen Bundesausschuss (GBA) haben sich Krankenkassen und Zahnärzteschaft in Köln auf die Grundzüge der künftigen Regelungen zum Zahnersatz geeinigt. Demnach werden die gesetzlichen Kassen ab Januar 2005 je nach Befund einen festen Zuschuss zu den anfallenden Behandlungskosten erstatten. Alles was über diesem Betrag liegt, hat der Versicherte selbst zu zahlen.

Maßgeblich für die Höhe der Kassenleistung ist dann nicht mehr die individuelle Versorgung im Einzelfall, sondern diejenige Versorgung, die üblicherweise bei einem bestimmten Gebissbefund angewandt wird – die so genannte Regelversorgung. Vorteil für den Patienten dabei ist, dass er den Zuschuss in den meisten Fällen auch dann erhalten soll, wenn er statt der Standardversorgung (z.B. herausnehmbare Prothese) eine andere Versorgung (z.B. fester Zahnersatz) wählt. Wie sich jedoch die Befunde, für die Festzuschüsse gewährt werden, bzw. die dazugehörigen Regelversorgungen im Einzelnen gestalten, muss vom GBA laut Gesetz zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung noch genau definiert werden. Diese Details blieben bei der bisherigen Sitzung noch offen.

Ab Januar 2005 soll es statt der heutigen prozentualen Zuschüsse für jede Diagnose einen Festzuschuss geben. Der Versicherte erhält dann einen bestimmten Geldbetrag.

Der Festzuschuss kann sowohl für den im gesetzlichen Leistungskatalog festgeschriebenen Zahnersatz eingesetzt werden, als auch – und das ist neu – für Implantatsuprastrukturen.

Da ab 2005 der Zuschuss des Arbeitgebers zum Zahnersatz entfällt, haben die Versicherten einen eigenen monatlichen Beitrag zu zahlen.

Zahnersatzleistungen können ab 2005 wahlweise gesetzlich oder privat versichert werden. Wurde eine private Police abgeschlossen, ist der Weg zurück in die GKV ausgeschlossen.

Künftig soll es eine Härtefallregelung geben, wonach sozial Schwache auch künftig im Sozialsystem eine Regelversorgung ohne Zuschüsse erhielten.

#### **ZT Was ändert sich?**

- Ab Januar 2005 soll es statt der heutigen prozentualen Zuschüsse für jede Diagnose einen Festzuschuss geben. Der Versicherte erhält dann einen bestimmten Geldbetrag.
- Der Festzuschuss kann sowohl für den im gesetzlichen Leistungskatalog festgeschriebenen Zahnersatz eingesetzt werden, als auch – und das ist neu – für Implantatsuprastrukturen.
- Da ab 2005 der Zuschuss des Arbeitgebers zum Zahnersatz entfällt, haben die Versicherten einen eigenen monatlichen Beitrag zu zahlen.
- Zahnersatzleistungen können ab 2005 wahlweise gesetzlich oder privat versichert werden. Wurde eine private Police abgeschlossen, ist der Weg zurück in die GKV ausgeschlossen.
- Künftig soll es eine Härtefallregelung geben, wonach sozial Schwache auch künftig im Sozialsystem eine Regelversorgung ohne Zuschüsse erhielten.

(Quelle: Novitas BKK/Grafik: Oemus Media AG)

**ZT Politik\_4**

### Große Resonanz beim diesjährigen Sindelfinger Vortragsmarathon **„Einfach und gut“ im Trend**

Großes Interesse bei der 33. Tagung der Arbeitsgemeinschaft Dentale Technologie e.V. vom 10.–12. Juni in der Sindelfinger Stadthalle. Rund 1.200 Besucher informierten sich in 27 Kurzvorträgen über Qualität, wirtschaftliche Lösungen und interdisziplinäre Zusammenarbeit.



Selbst in den Vortragspausen informierten sich die Tagungsteilnehmer über zahntechnische News.

Sindelfingen (nb) – Weniger Innovationen dafür jedoch reichlich Information sowie einen Überblick über den momentanen Stand der Zahntechnik und -medizin boten die zahlreichen Referenten dem internationalen Publikum. Auch dieses Jahr lockte neben den Fachvorträgen die

Aussicht auf einen kollegialen, fachlichen Austausch und ein geselliges Miteinander wieder zahlreiche Besucher von weither in die Weberstadt.

„Einfache prothetische Lösungen und Qualität – kein Widerspruch“ und „Interdisziplinäre Zusammenarbeit

mit restaurativer Therapie“ waren die Themen, die den dreitägigen Sindelfinger Vortragsmarathon beherrschten. Kein leichtes Motto und doch gelang es zahlreichen Referenten, diese Vorgabe hervorragend umzusetzen.

#### **Die Entdeckung der Einfachheit**

Wie ein perfekter passiver Sitz mit Hilfe eines Funkenerosionsverfahrens erzeugt werden kann, war Thema des Teamvortrags von ZTM Günter Rübeling, Bremerhaven, ZTM Andreas Klar, Berlin und Priv.-Doz. Dr. Roman Gomez, Tübingen. Ein ungünstig gesetztes Implantat kann ästhetisch versorgt werden, das bewies Dipl.-ZT Olaf van Iperen, Wachtberg, mit seiner VIP-Crown-Technik.

**ZT Service\_13**

### Zwangsabgabe mit Bündnis für Ausbildung vorerst auf Eis gelegt **Ausbildungspakt beschlossen**

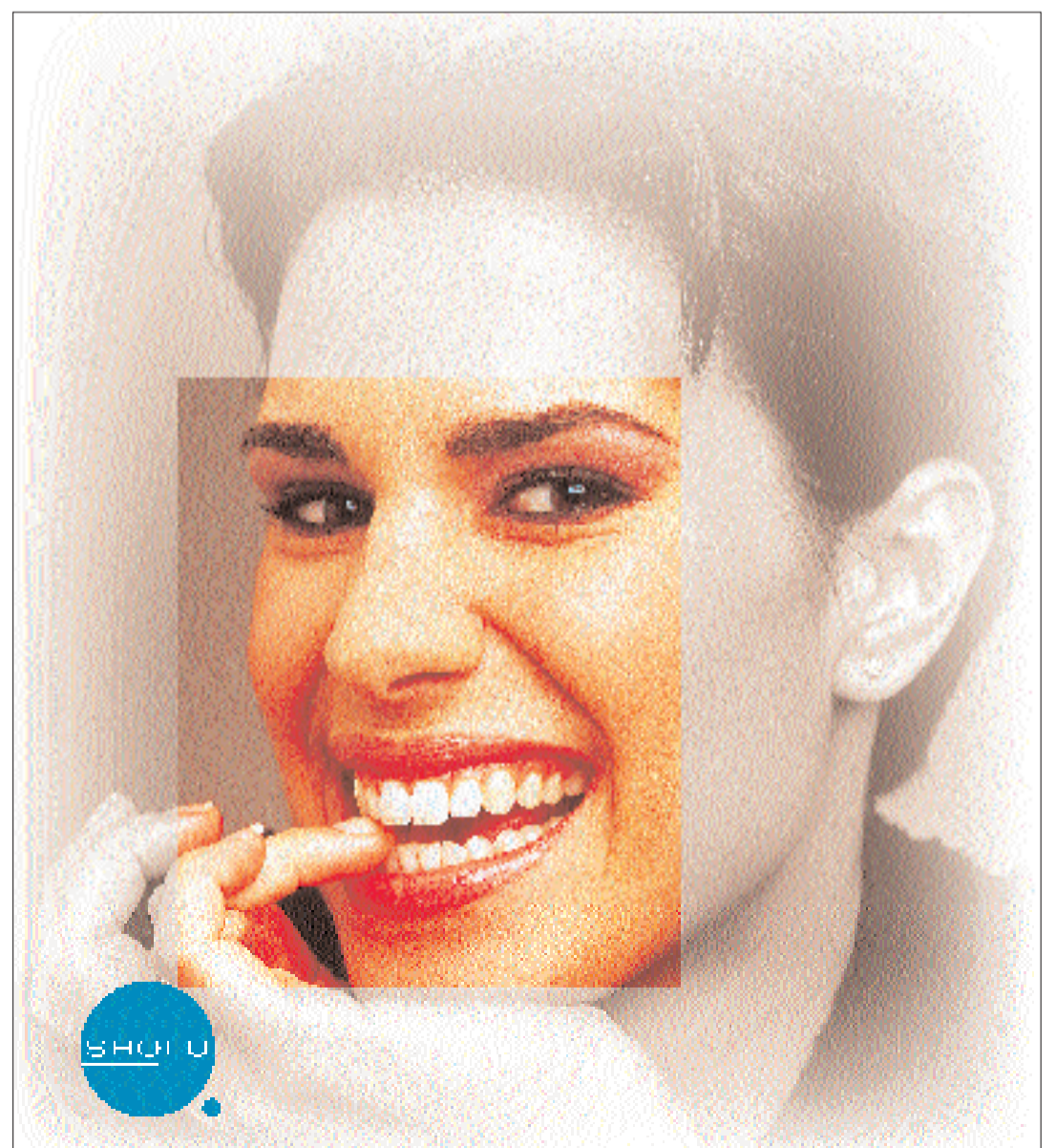
Das Handwerk soll 30.000 neue Ausbildungsplätze zur Verfügung stellen. Gegen den allgemeinen Trend zeigen Ausbildungsstatistiken aber schon jetzt eine positive Entwicklung im ZT-Handwerk.

(kh) – Nach monatelangem Streit um die Einführung einer Ausbildungsplatzabgabe unterzeichneten Bundeswirtschaftsminister Wolfgang Clement, Bildungsministerin Edelgard Bulmann und Spitzenvertreter der Wirtschaftsverbände Mitte Juni einen Ausbildungspakt. In dem Abkommen verpflichten sich Wirtschaft und Bundesregierung „allen ausbildungsfähigen jungen Menschen ein Angebot auf Ausbildung zu unterbreiten“. Die Arbeitgeber gaben ihre Zusage, während der dreijährigen Laufzeit des Paktes jeweils 30.000 neue Lehrstellen pro Jahr „einzuwerben“. Zudem sollen jährlich 25.000 Praktika angeboten werden. Auch die Bundesregierung verpflichtet sich in dem Bündnis zu mehr Ausbildung. So soll die Zahl der Ausbildungsplätze in der Bundesverwaltung noch in diesem Jahr um 20 Prozent erhöht werden. Bundeskanzler Gerhard Schröder zeigte sich zufriede-

den: „Dies ist ein guter Tag für die jungen Leute und für die Zusammenhaltkräfte der Gesellschaft“, sagte er bei der Unterzeichnung des Ausbildungspaktes. Der SPD-Vorsitzende Franz Müntefering begrüßte das Zustandekommen des Bündnisses ebenfalls und versicherte den Wirtschaftsverbänden, die Anfang Mai im Bundestag beschlossene Ausbildungsplatzabgabe zunächst ruhen zu lassen. Erst im Herbst 2005 wird eine Entscheidung darüber gefällt, ob der Pakt zwischen den Beteiligten weitergeführt und ob „es ergänzender gesetzlicher oder sonstiger Initiativen bedarf“. Scharfe Kritik am vorläufigen Aus der umstrittenen Ausbildungsumlage kam hingegen von den Gewerkschaften. Diese rügten vor allem, dass die Wirtschaft keine einklagbaren Zusagen abgeben wolle. So heißt es im Vertragstext lediglich, dass sich die Gesamtzahl der Lehrstellen „möglichst erhöhen“ solle. Die stellvertretende

Vorsitzende der Dienstleistungsgewerkschaft Verdi, Margret Mönig-Rahne, zeigte sich im WDR skeptisch, ob die Wirtschaft die Vereinbarung einhalten werde. Zudem verpflichten sich die Arbeitgeber zwar, neue Lehrstellen „einzuwerben“, eine Garantie für zusätzliche Plätze geben sie damit jedoch nicht. Während noch über Sinn und Unsinn der Vereinbarung diskutiert wird, zeigt sich der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) bereits kämpferisch. Das Handwerk nehme die Ziele des Ausbildungspaktes ernst, sagte ZDH-Präsident Dieter Philipp. Der Verband werde jeden Betrieb ansprechen, der bereits ausgebildet hat oder potenziell ausbilden kann. Dennoch könnten zurzeit keine genauen Zahlen genannt werden, wie viele der zugesagten 30.000 Lehrstellen bis Ende des Jahres zur Verfügung gestellt werden können.

**ZT Politik\_2**



ANZEIGE



# Ausbildungspakt beschlossen

Fortsetzung von Seite 1

Damit ist knapp zwei Wochen nach Unterzeichnung des Ausbildungspaktes auch

werk an der Verwirklichung des Abkommens haben wird. Ginge es allein nach den Ausbildungs-Statistiken des ZDH, so haben die zahntechnischen Betriebe allerdings keinen Grund, mehr Ausbil-

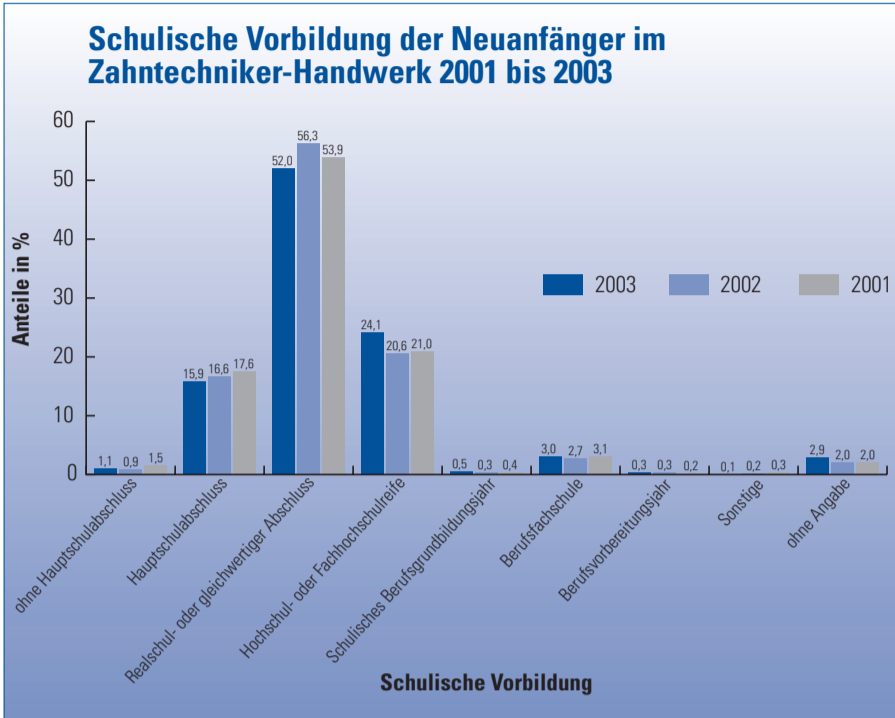
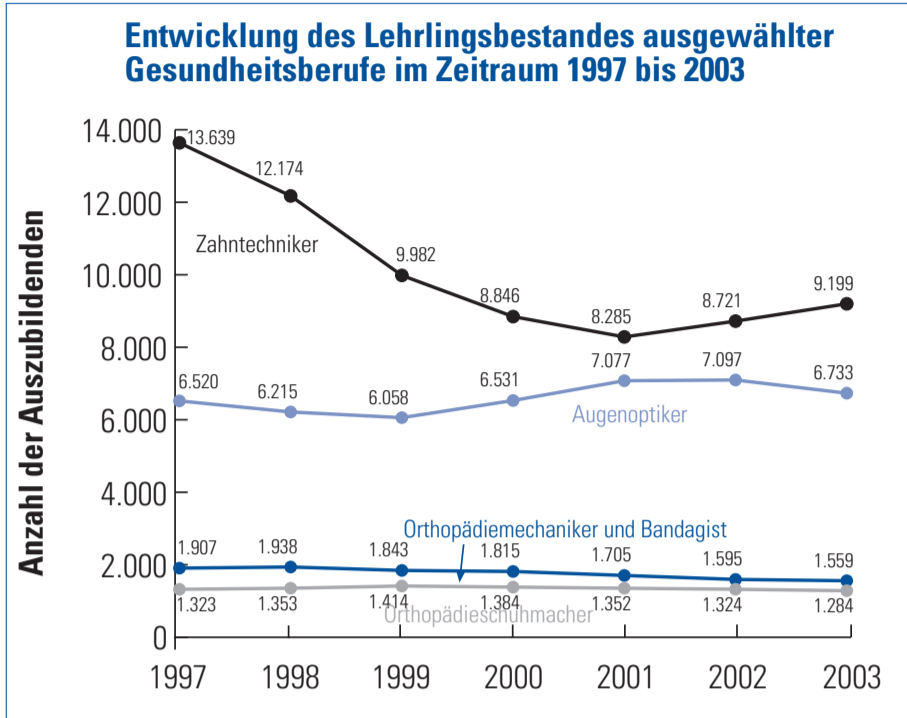
den. Zudem gehört der Zahntechniker immer noch zu den zehn lehrlingsstärksten Handwerksberufen und ist in dieser Gruppe außerdem die einzige Berufssparte, die von 2002 auf 2003 ein leichtes Zunahme

plätze als bisher zur Verfügung zu stellen. Entgegen der negativen Entwicklung des gesamten Lehrlingsbestandes im Bundesgebiet, konnte das Zahntechniker-Handwerk im Dezember 2003 eine leichte Zunahme

rufe, in dem das Zahntechniker-Handwerk ohnehin die zweithöchste Ausbildungsquote aufweist, stellt die leichte Zunahme an Lehrstellen ebenfalls die Ausnahme dar. Der Lehrlingsbestand anderer Ge-

thopädieschuhmacher, verzeichnete hingegen in den letzten Jahren abnehmende Ausbildungszahlen.

Auch was die 25.000 Praktika angeht, die von den Handwerksbetrieben laut Pakt zur Verfügung gestellt werden sollen, besteht für das Zahntechniker-Handwerk kein großer Handlungsbedarf. Die „betriebliche Einstiegsqualifizierung mit Kammerzertifikat“, wie das Praktikum im Vertragstext bezeichnet wird, soll vor allem Jugendlichen dienen, die auf Grund ihrer Qualifizierung Probleme haben, eine Ausbildungsstelle zu bekommen. Die Ausbildungsanfänger im Zahntechniker-Handwerk verfügen jedoch im Gegensatz zu den meisten anderen Handwerksberufen über eine sehr hohe schulische Qualifikation. So besaßen über 50 % der Neuanfänger einen Realschul- oder vergleichbaren Abschluss und 24 % die Hochschul- oder Fachhochschulreife. Sollte diese hohe Qualifikation auf den Großteil aller Bewerber zutreffen, so gibt es kaum einen Grund, Praktika anzubieten. **zt**



Quelle: DHKT/Grafik: Oemus Media AG

Quelle: DHKT/Grafik: Oemus Media AG

noch unklar, welchen Anteil das Zahntechniker-Hand-

nischen Betriebe allerdings keinen Grund, mehr Ausbil-

der Auszubildenden von 8.721 auf 9.199 verzeich-

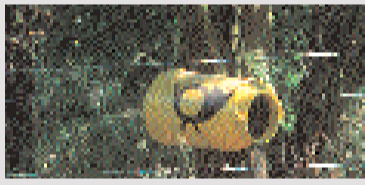
höhen konnte. Selbst im Bereich der Gesundheitsbe-

sundheitsberufe, beispielsweise Augenoptiker und Or-

## ZT Schreiben Sie uns!

Ihnen brennt ein Thema unter den Nägeln? Sie möchten den Berufskollegen Ihre ganz persönlichen Erfahrungen und Ansichten näher bringen, zur allgemeinen Diskussion anregen oder unserer Redaktion einfach nur Feedback geben? Dann schreiben Sie uns! Schicken Sie uns Ihre Meinung an folgende Adresse:

Redaktion ZT Zahntechnik Zeitung  
Stichwort „Leserbriefe“  
Oemus Media AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Fax: 03 41/4 84 74-2 90  
E-Mail: c.sens@oemus-media.de



# Ältere bleiben auf der Strecke

## PKVen verweigern Abschluss bei Zahnersatz-Zusatzversicherungen

Mainz (cs) – Obwohl Experten nach wie vor dazu raten, mit dem Abschluss einer Zusatzversicherung für Zahnersatz noch zu warten, bis die letzten gesetzlichen Regelungen feststehen, glauben viele Versicherte bereits jetzt handeln zu müssen. Zwar ist es richtig, dass Zahnersatz ab Januar 2005 über einen eigenen Versicherungsbeitrag finanziert wird und jeder Bürger laut Gesetz künftig eine solche Zusatzversicherung entweder bei einem gesetzlichen oder privaten Anbieter abzuschließen hat, dennoch sollte man warten. Diejenigen, die nicht warten konnten und sich schon für den Abschluss einer privaten Police entschieden haben, stießen jedoch auf so manche Schwierigkeiten. Vor allem, wenn sie nicht mehr zur

Gruppe der jungen Beitragszahler gehörten, sondern ein reiferes Alter vorzuweisen hat



ten. So verweigerte manch ein Privat-Versicherer laut einem Bericht des ZDF-Magazins „Frontal 21“ älteren Menschen den Abschluss einer solchen Zahnersatz-Zusatzversicherung mit der Begründung, sie seien zu alt. „Natürlich muss für einen Zusatzschutz, der freiwillig abgeschlossen wird, auf beiden Seiten Freiwilligkeit bestehen – sowohl bei dem, der einen Versicherungsschutz anschließt,

als auch bei dem, der einen Versicherungsschutz anbietet“, rechtfertigt sich Christian Weber vom Verband der privaten Krankenversicherung gegenüber dem ZDF. „Alles andere wäre kaum denkbar.“ Regierungsberater Prof. Dr. Karl Lauterbach vom Institut für Gesundheitsökonomie verurteilt jedoch diese Vorgehensweise: „Wenn private Krankenversicherungen Zusatzversicherungen nur für Jüngere anbieten, sodass der ältere Mensch keinen Zugang hat, ist das für mich unethisch – zumindest für eine solidarische Krankenversicherung, wie wir sie immer gehabt haben.“ Auch Wilfried Beckmann, Vorsitzender des Freien Verbandes Deutscher Zahnärzte, hält es für „unglücklich, wenn Versicherer auf den Markt gehen und ganze Bevölkerungsgruppen ... diskriminieren und nicht aufnehmen.“ **zt**

## ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG

**IMPRESSUM**

**Verlag**  
Verlagsanschrift:  
Oemus Media AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Tel.: 03 41/4 84 74-0  
Fax: 03 41/4 84 74-2 90  
kontakt@oemus-media.de

**Chefredaktion**  
Roman Dotzauer (rd) Tel.: 03 71/52 86-0  
Betriebswirt d. H. E-Mail: roman-dotzauer@dotzauer-dental.de  
(v.i.S.d.P.)  
Dirk Hein (dh) Tel.: 03 71/52 86-0  
(Assistenz Chefredaktion) E-Mail: dirk\_hein@web.de

**Redaktionsleitung**  
Cornelia Sens (cs), M.A. Tel.: 03 41/4 84 74-1 22  
E-Mail: c.sens@oemus-media.de

**Redaktion**  
Katja Henning (kh) Tel.: 03 41/4 84 74-1 23  
(Redaktionsassistentin) E-Mail: k.henning@oemus-media.de  
Eva Christina Börner (eb), M.A. Tel.: 03 41/4 84 74-1 06  
(Redaktionsassistentin) E-Mail: e.boerner@oemus-media.de  
Carsten Müller (cm), ZTM Tel.: 03 41/69 64 00  
Betriebswirt d. H. E-Mail: Dentaltec@aol.com  
(Ressort Wirtschaft)  
Natascha Brand (nb), ZT Tel.: 0 62 62/91 78 62  
(Ressort Technik) E-Mail: brand@dentalnet.de

**Projektleitung**  
Stefan Reichardt Tel.: 03 41/4 84 74-2 22  
(verantwortlich) E-Mail: reichardt@oemus-media.de

**Anzeigen**  
Lysann Pohlann Tel.: 03 41/4 84 74-2 08  
(Anzeigenposition/-verwaltung) Fax: 03 41/4 84 74-1 90  
ISDN: 03 41/4 84 74-31/-1 40  
(Mac Leonardo) 03 41/4 84 74-1 92 (Fritz-Card)  
E-Mail: pohlann@oemus-media.de

**Herstellung**  
Ilka Richter Tel.: 03 41/4 84 74-1 15  
(Grafik, Satz) E-Mail: richter@oemus-media.de

## Kassenwechsel erleichtern

### PKVen erwägen Basistarif für freiwillig GKV-Versicherte bis zum 55. Lebensjahr ohne Risikoprüfung

(cs) – Die Privaten Krankenversicherungen (PKVen) wollen künftig den Wechsel aus der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) sowie innerhalb privater Anbieter erleichtern. Dies kündigte Reinhold Schulte, Vorsitzender des PKV-Verbandes, laut einem Bericht der Zeitung „Die Zahnarzt Woche“ an. So solle laut Schulte jeder freiwillig GKV-Versicherte bis zum 55. Lebensjahr das Recht erhalten, jederzeit ohne eine Gesundheitsprüfung in einen Basisschutz der PKV zu wechseln. Man wolle somit mehr Menschen ins Kapitaldeckungs-system einbeziehen. Der Beitrag eines solchen Basistarifs, der mindestens die Leistungen der gesetzlichen Kassen abdecken sowie Altersrückstellungen enthalten soll, könnte für einen 43-jährigen Mann dann z.B. bei 283 € liegen (gleichaltrige Frau: 312€), inklu-

sive eines so genannten „Zahntarifs“. Zudem will man auch den über 55-Jährigen freiwillig GKV-Versicherten den Wechsel ermöglichen, hier gilt jedoch eine Frist von zwölf Monaten. Die Barmer Ersatzkasse kritisierte das Konzept als „billiges Marketingtrick“. Nach wie vor würde älteren Versicherten der Wechsel verwehrt, sodass es bei einer „gezielten Risikoselektion“ durch die PKVen bleibe. **zt**

ANZEIGE

www.IDT-Meisterschule.info

Wochenend Meisterkurse:  
schnell  
erfolgreich  
und in Ihrer Nähe!

Info: 05253 6668

## Neuer FEPPD-Präsident

### Einstimmiges Votum für Jürgen Schwichtenberg

(cs) – Im Rahmen der Generalversammlung des Europäischen Verbandes Selbstständiger Zahntechniker (Fédération Européenne des Patrons Prothésistes Dentaires, FEPPD) wurde ZTM Jürgen Schwichtenberg einstimmig zu dessen neuen Präsidenten gewählt. Nach fünfjähriger Amtszeit als FEPPD-Vizepräsident übernimmt der Osnabrücker das Amt von David Smith, welcher ab sofort Vizepräsident sein wird. Unterstützt wird Schwichtenberg neben Smith weiterhin durch Paolo Battaglia, dem zweiten Vizepräsidenten, Generalsekretär Michel Rey sowie Schatzmeister Torstein Wremer. Schwichtenberg, der gleichzeitig das Amt des Vizepräsidenten des Verbandes Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI) inne hat, ist

Inhaber eines Dentallabors und durchlief die klassische



ZTM Jürgen Schwichtenberg

Laufbahn vom Bezirksmeister über den Landesvorstand in Niedersachsen in den Vorstand des VDZI. **zt**

Die ZT Zahntechnik Zeitung erscheint regelmäßig als Monatszeitung. Die Beiträge in der „Zahntechnik Zeitung“ sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck, auch auszugsweise, nur nach schriftlicher Genehmigung der Redaktion. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit von Verbands-, Unternehmens-, Markt- und Produktinformationen kann keine Gewähr oder Haftung übernommen werden. Es gelten die AGB und die Autorenrichtlinien. Bezugspreis: Einzel exemplar: 3,50 € ab Verlag zzgl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Jahresabonnement im Inland 35,- € ab Verlag zzgl. gesetzl. MwSt. und Versandkosten. Abo-Hotline: 03 41/4 84 74-0. Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung (gleich welcher Art) sowie das Recht der Übersetzung in Fremdsprachen – für alle veröffentlichten Beiträge – vorbehalten. Nachdrucke, auch auszugsweise, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages. Bei allen redaktionellen Einsendungen wird das Einverständnis auf volle und auszugsweise Veröffentlichung vorausgesetzt, sofern kein anders lautender Vermerk vorliegt. Für unverlangt eingesandte Manuskripte, Bücher und Bildmaterial übernimmt die Redaktion keine Haftung.



## Tohuwabohu bei Zahnersatz

SPD-Wahltaktik oder Wiederkehr sozialen Denkens?

(eb) – Als „wenig sinnvolles Mischsystem, das es zumindest partiell zu überdenken gilt“ hat Gesundheitsministerin Ulla Schmidt in einem Brief an die CDU-Gesundheitsexperten Andres Storm und Anette Widmann-Mauz



Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt (SPD).

sowie an CSU-Sozialexperten Horst Seehofer die Umsetzung der gemeinsam beschlossenen Reform bezeichnet. Somit droht die erst kürzlich vom Chef der Kassenzahnärzte Jürgen Fedderwitz gelobte Einigung, die zwischen Medizinern und Krankenkassen im Gemeinsamen Bundesausschuss zu den ab nächsten Jahr geltenden Zahnersatz-Neuregelungen erzielt wurde, erneut zu wan-

ken. Sozialministerin Ulla Schmidt sagte, sie sei grundsätzlich bereit, mit der Union nochmals über die Regelung zu sprechen. Der Ball liege aber bei der Union. Als Gründe für die neue Form der Zurückhaltung werden sowohl Probleme bei der Umsetzung als auch die Angst vor dem Verlust von Wählerstimmen vermutet. Laut Ministeriumssprecherin beziehen sich Schmidt's Äußerungen jedoch nicht auf die geplante Reform bzw. Versicherungspflicht, sondern auf das Verfahren zum ZE-Beitragseinzug. Die Ministerin schlug vor, an Stelle eines pauschalen Monatsbeitrages diesen besser nach jeweiligem Einkommen gestaffelt prozentual festzulegen. Dies sei „wesentlich sozial verträglicher und weniger bürokratisch“. Rückhalt erhält Frau Schmidt von dem SPD-Sozialexperten und Vorsitzenden des Bundestags-Gesundheitsausschusses Klaus Kirschner, der dafür plädierte, die Zusatzpolice für den Zahnersatz zu kippen. „Ich bin dafür, dass man hier noch einmal mit CDU/CSU in Verhandlungen treten sollte“, sagte er gegenüber der Financial Times Deutschland. [2]

## Betrugsverdacht in Sachsen

Globudent-Skandal weitet sich auf Freistaat aus

Leipzig (cs) – Rund anderthalb Jahre nach Bekanntwerden des Skandals um den Millionenbetrug mit Billig-Zahnersatz aus Asien wird nun gegen 27 sächsische Zahnärzte ermittelt. Wie die Leipziger Volkszeitung berichtet, hat die Staatsanwaltschaft Dresden mehrere Ermittlungsverfahren eingeleitet, nachdem die Mediziner im Rahmen der Untersuchungen rund um die Abrechnungsbetrügereien der Mülheimer Firma Globudent ins Visier der Anti-Korruptionseinheit INES geraten wa-

ren. Globudent hatte Zahnärzte dazu bewogen, ihre Patienten mit billigem Zahnersatz aus Asien zu versorgen. Gegenüber den Patienten sowie Krankenkassen hingegen wurden Brücken und Kronen aus Deutschland zu Höchstpreisen nach der geltenden Gebührenordnung abgerechnet. Zur Verschleierung der Herkunft ließ Globudent die Rechnungen an die Ärzte mit Hilfe von Briefkastenfirmen im EU-Raum neu schreiben und die Preise auf deutsches Niveau „anheben“. [2]

## Zahnersatz ist absetzbar

„Außergewöhnliche Belastung“ spart Steuern

(eb) – Nicht allzuvielen Steuerzahlern ist bekannt, dass sich auch Zahnersatz in einigen Fällen steuerlich absetzen lässt. Laut Einkommenssteuergesetz ist es möglich, einige Aufwendungen für Krankheiten einkommensmindernd zu berücksichtigen. Dazu gehören auch Aufwendungen für Zahnersatz bzw. der Eigenanteil bei der Zahnbehandlung. Allerdings müssen hierzu Grundvoraussetzungen erfüllt werden. Vor allem im Hinblick auf die Neuerungen im nächsten Jahr bezüglich der Regelung von Zahnersatz ist es wichtig zu wissen, wo Einsparmöglichkeiten existieren.

Auf Anfrage beim Finanzministerium Thüringen waren von Frau I. Hess folgende Informationen zu erfahren: Eine Voraussetzung, um bei Zahnersatz Steuern sparen zu können ist, dass man Erstattungen nicht bereits im Vorfeld von anderer Stelle erhalten hat (z.B. Versicherung oder Beihilfe). Weiterhin ist nur der verbleibende Betrag erstattungsfähig, wenn er die zumutbare Belastungsgrenze übersteigt. Um

diese Grenze herauszufinden, gibt es eine tabellarische Berechnungsgrundlage (siehe EstG, § 33 Außergewöhnliche Belastungen). Diese ist nach Einkommen und Lebenssituation gestaffelt. Anhand der Tabelle ist dann die zumutbare Belastung ablesbar. Ein Rechenbeispiel: Das Jahresbrutto beträgt 30.000 Euro, abzüglich der Werbungskosten bleiben ca. 25.000 Euro. Davon 1% sind 250 Euro, also die zumutbare Belastung. Diese muss vom Steuerzahler selbst übernommen werden. Alles, was dann darüber fällt, wird vom Finanzamt erstattet.

Zudem gibt es eine soziale Staffelung. D.h. je mehr Kinder versorgt werden müssen und je niedriger das Einkommen ist, desto geringer fällt die zumutbare Belastungsgrenze aus. Damit auch jeder bekommt, was ihm vom Staat an Erstattung zusteht, wird empfohlen, dass sich Patienten, entsprechend ihrer individuellen Situation, beim Steuerberater, einem Lohnsteuerhilfeverein oder dem Finanzamt beraten lassen. [2]

## Streit um ZE-Neuregelung

Kassen kritisieren Unklarheit über Beitragseinzug für Rentner und Arbeitslose

(cs) – Kaum haben sich die Kassen und Zahnärzte auf eine Neuregelung der Bezahlung von Zahnersatz geeinigt, gibt es schon wieder Streit. Während sich bisher beide Seiten um die sogenannten befundorientierten Festzuschüsse stritten (Die Kassen warfen den Zahnärzten vor, die Regelversorgung abzusenken, um Zusatzleistungen privat teurer abrechnen zu können. Die Zahnärzte hingegen sprachen von einer „böartigen Desinformationskampagne“ der Kassen. Siehe auch das Statement des VDZI auf Seite 4.), streiten die Kassen nun allein. Stein des Anstoßes ist diesmal die ungeklärte Regelung des Beitragseinzugs für rund 20 Mio. Rentner und Arbeitslose. Der künftige Beitrag würde demnach nicht wie bei Arbeitnehmern automatisch durch die Arbeitgeber eingezogen und an die Kassen

überwiesen werden. Vielmehr müssten sich die Kassen den Beitragseinzug der künftigen ZE-Zusatzversicherung laut Gesetz selbst organisieren, was nach Kassenschätzungen

ANZEIGE



mit einem zusätzlichen Verwaltungsaufwand von bis zu 25% der Versicherungsprämie verbunden wäre. Eine Vorgabe, die nicht nur bei AOK-Chef Hans Jürgen Ahrens auf Unverständnis stößt: „Es kann nicht sein, dass wir ein paar

Euro hinterherlaufen“, so Ahrens gegenüber der Ärzte Zeitung. Als möglicher Ausweg könnte nun der Vorschlag der Kassen gelten, wonach die Renten- und Arbeitslosenversicherung den Einzug der Beiträge übernehmen soll. Dies könnte z.B. so aussehen, dass Renten bzw. Arbeitslosenhilfen dann automatisch um die rund 8 € für die ZE-Versicherung gekürzt würden. Mit diesem so genannten Quellenabzugsverfahren zeigt sich auch die Union einverstanden, welche von Gesundheitsministerin Schmidt kritisiert wurde, eine „unbürokratische“ Lösung des Problems verhindert zu haben. Die Kassen hatten bereits eine Verschiebung des für Januar 2005 geplanten Starts der ZE-Neuregelung um ein halbes Jahr angekündigt, falls Regierung und Opposition nicht umgehend handeln würden. [2]

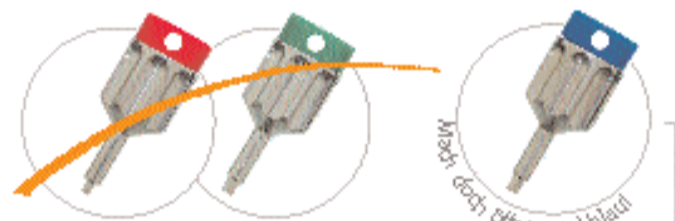
### zt Kurznotiert

**Hohes Kassendefizit.** Ein höheres Defizit als ursprünglich angenommen haben die gesetzlichen Krankenkassen für 2003 vorzuweisen. So betrug das Finanzloch anstelle der im März 2003 vorausberechneten 2,9 Mrd. tatsächlich 3,5 Mrd. €. Nach Angaben von Gesundheitsministerin Ulla Schmidt lag der Schuldenstand aller Kassen bei insgesamt 6 Mrd. €. Schmidt betonte, dass die Verschuldung weniger dramatisch ausgefallen sei als deren bisherige Schätzungen von 5,5 Mrd. €. Die Differenz von 500 Mio. € sei vielmehr dem höheren Defizit aus 2003 geschuldet, so eine Sprecherin des Ministeriums. (Süddeutsche Zeitung)

**Weniger Einsparungen.** Nach Einschätzung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) werden die von Politik und Apothekern im Vorfeld angekündigten Einsparungen der GKV bei Arzneimitteln in diesem Jahr deutlich geringer ausfallen. Laut Aussagen von KBV-Sprecher Roland Stahl gegenüber der F.A.Z. „werden die Einsparungen allenfalls 1,4 bis 1,8 Mrd. € ausmachen“, was ungefähr die Hälfte der offiziellen Schätzung wäre. Demnach sei nicht davon auszugehen, „dass das Ziel von 13,6% Beitragssatz in absehbarer Zeit erreicht werden kann.“ (Frankfurter Allgemeine Zeitung)

ANZEIGE

# SCHLUSS MIT ROT-GRÜN!



NEU!

Tapered

Straight

RENOVA™ RBM mit Innensechskant

- Lebenslange Garantie
- Für die überwiegenden Versorgungen ist nur 1 Schraubendreher (blau) nötig
- Gutschriften oder Umtausch ohne zusätzliche Kosten
- Erfahrene, kompetente, freundliche und motivierte Mitarbeiter
- Kurze Entscheidungswege
- Zuverlässiger Lieferservice
- 3% Skonto bei jeder Lieferung
- Teilzahlungsprogramm für Ihre Patienten
- Flexible & individuelle Paketangebote

JETZT EIN- ODER UMSTEIGEN!

Fax: +49 22 22 / 97 73 56

- Bitte senden Sie mir weitere Informationen!
- Bitte senden Sie mir ein Bestellformular!
- Bitte besuchen Sie mich in meiner Praxis!

Praxisadresse/Stempel

\_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Strasse Nr. \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefon/Fax \_\_\_\_\_

LIFECORE  
BIOMEDICAL

Lifecore Biomedical GmbH

Jägerstr. 66 • 53347 Alfter (bei Bonn)

+49 22 22 / 92 94 0 • 97 73 56

kundeninfo@lifecore.de • www.lifecore.de



ANZEIGE

## Einigung über Festzuschüsse

Fortsetzung von Seite 1

Sowohl Krankenkassen als auch Zahnärzte zeigten sich

mit dem erzielten Kompromiss zufrieden. KZBV-Vorsitzender Dr. Jürgen Fedderwitz lobte nach Abschluss

der Verhandlungen im GBA das Ergebnis: „Der Patient ist der Gewinner!“ „Gesetzlich Krankenversicherte werden auch im nächsten Jahr mit ihrer prothetischen Versorgung nicht schlechter gestellt sein als bisher“, so Fedderwitz weiter. Im Gegenteil: Die Festzuschüsse sicherten dem Patienten nach Ansicht des KZBV-Chefs erhebliche Vorteile. So verfüge er künftig nicht nur über eine größere Wahlfreiheit, sondern könne am medizinischen Fortschritt direkt teilnehmen. Zudem würde das ganze System für alle Beteiligten transparenter. Im Vorfeld der Verhandlungen hatte es heftigen Streit zwischen Kassen und Zahnärzten gegeben, welche Leistungen durch die Fest-

zuschüsse bei gegebenem Budget (im Jahr 2003 hatten die gesetzlichen Kassen rund 3,7 Mrd. Euro für Zahnersatz ausgegeben) ausgeglichen werden dürften. Laut Angaben des KZBV-

Vorsitzenden gegenüber der F.A.Z. hätten sich die Kassen mit ihren „Opulenzanträgen“ nicht durchsetzen können. „So gelte künftig etwa, dass Brücken zum Schließen von Lücken von bis zu

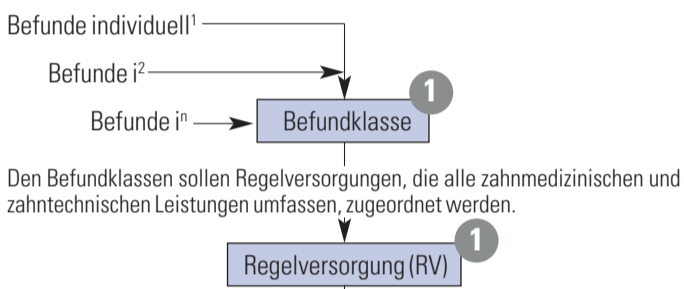
vier Zähnen in einem Kiefer als Regelversorgung gelten. Bei größeren Lücken sei dann eine preiswertere Prothese vorzusehen.“ Des Weiteren habe man sich über eine Härtefallregelung verständigt. Bei Patienten, die „bisher schon von einer Zuzahlung ausgenommen waren, übernehmen die Krankenkassen künftig auch dann die Kosten ganz, wenn der doppelte Festzuschuss zur Deckung nicht ausreicht“. Laut Fedderwitz hätten die Kassen dem entsprechenden Druck des Bundesgesundheitsministeriums nachgegeben, sodass man sich über eine Härtefallregelung verständigt hat. **ZT**

### ZT So wird der Festzuschuss ermittelt

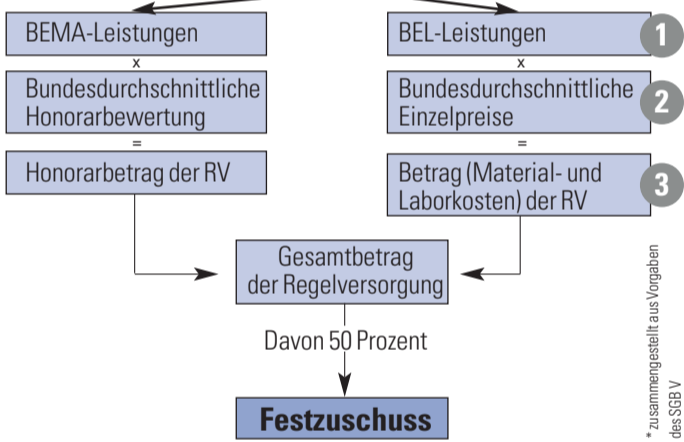
#### Bestimmung des Leistungsrechts für die Versicherten\*

##### 1. Ermittlung der Festzuschuss-Kalkulationsgrundlagen

Ziel: Mit dem Festzuschuss soll es dem Versicherten möglich sein, ein vergleichbares Versorgungsniveau in Anspruch nehmen zu können. Daher: Bemessungsgrundlage sachlich



Bei den Regelversorgungen sind für zahnärztliche Leistungen die einzelnen BEMA-Leistungen nach § 87 Abs. 2 und für zahntechnische Leistungen BEL-Leistungen nach § 88 Abs. 1 SGB V zu benennen (§ 56 Abs. 2 SGB V)



Abdruck mit freundlicher Genehmigung des VDZI (Zahntechnik Teleskop 2/2004).

### ZT Voraussichtliche Zeitplanung

#### Übersicht über die Ereignisse/Aktionen zur Umsetzung des Festzuschuss-Konzeptes

Ereignis/Aktion	Ausführung
Inkrafttreten des materiellen Zahnersatzrechts	am 01.01.2005
Entstehen der Beitragspflicht der Versicherten	am 01.01.2005
Erlass der Härteausgleichsverordnung durch das BMGS	nach 01.01.2005
Wahl von Kostenerstattung anstelle von Sachleistung durch den Versicherten	ab 01.01.2004
<b>Gemeinsamer Bundesausschuss (GBA)</b>	
Konstituierung des Gemeinsamen Bundesausschusses einschließlich Mitgliederbestellung	bis 31.01.2004
Befundbestimmung und die Zuordnung der BEMA- und BEL-Leistungen zu den standardisierten Regelversorgungen durch den GBA; § 56 Abs. 1 SGB V	bis 30.06.2004
Bekanntmachung von Befunden/Regelversorgung/Festzuschüssen durch den GBA im Bundesanzeiger	bis 30.11.2004
<b>Vertragspartner Bundesebene Zahntechnik</b>	
Feststellung der geltenden Höchstpreise in den Vertragsbereichen für das Jahr 2004 durch die Spitzenverbände der Krankenkassen und den VDZI	läuft derzeit
Ermittlung des Durchschnittswertes der für das Jahr 2005 durch Spitzenverbände der Krankenkassen/VDZI und Fortschreibung mit der Veränderungsrate nach § 71 Abs. 3 SGB V	
Ermittlung der Summe der Beträge für die zahntechnischen Leistungen der jeweiligen Regelversorgung (Betrag) durch Spitzenverbände der Krankenkassen und VDZI, von denen der Festzuschuss berechnet wird.	bis 30.09.2004
	Vertragspreise
<b>Vertragspartner Landesebene</b>	
Vereinbarungen der Höchstpreise für das Jahr 2005 nach § 88 Abs. 2 SGB V der Krankenkassenverbände/Innungsverbände unter Berücksichtigung von § 57 Abs. 2 Satz 1 SGB V unter Beachtung der Korridorlösung!	
<b>Versicherungsbeitrag</b>	
Feststellung des Versicherungsbeitrages durch Spitzenverbände der Krankenkassen	bis 01.10.2004

Abdruck mit freundlicher Genehmigung des VDZI (Zahntechnik Teleskop 2/2004).

## ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG

### KOMMENTAR

#### Heißer Herbst der Zahntechnik?

Der wichtigste Schritt auf dem Weg in das neue Pflichtversicherungssystem mit Festzuschüssen wurde nun zwischen den Spitzenverbänden der Krankenkassen und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung gemacht. Und das offenbar ganz im Interesse der Patienten, sagt zumindest der KZBV-Vorsitzende Fedderwitz. Doch der Schein trügt wohl etwas. Sonst jedenfalls hätte nicht schon die eine oder andere Krankenkasse ihren öffentlichen Aufschrei in den Medien abgegeben. Dennoch sieht das, was bisher an mageren Informationen an die Öffentlichkeit gegeben wurde, gar nicht so schlecht aus. Jedenfalls nicht so schlecht, wie viele anfangs befürchtet hatten. Die einzige Bombe, welche nun noch in der Umsetzung der Festzuschüsse tickt, ist eine breite Patienten-Verunsicherung mit der darauf folgenden Zurückhaltung. Gerade deshalb ist es gut, wenn Verbände wie KZBV, VDZI sowie letztlich auch die Krankenkassen selbst erst einmal Ruhe bewahren und keine falschen Bilder in den Medien provozieren. Auch Inhaber zahntechnischer Laboratorien tun nun gut daran, durch Gespräche mit Zahnärzten und Patienten nach und nach die Ängste der Kunden zu nehmen. Eines ist sicher: Für die Zahnärzte wird es keine Verschlechterungen geben. Alleine die Tatsache, dass ab 2005 Budgets entfallen, unterstreicht dies. Was jedoch eine Prognose über den „Leistungswillen“ der Zahnärzte in diesem Jahr schwierig macht. Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Veränderungen und der Ausgestaltung der Festzuschussregelungen ist ein „heißer Herbst“ für die Zahntechnik wohl doch eher fraglich. Im Gegenteil: Hoffentlich arbeiten die Zahnärzte das letzte Quartal überhaupt noch etwas. Die letzten Meldungen aus den einzelnen KZVen schüren nämlich eher die Befürchtungen eines Auftrags-einbruchs zum Ende des Jahres.



Ihr Roman Dotzauer

### ZT Statement

#### VDZI warnt vor Panikmache und Verunsicherung der Patienten wegen des ab 2005 geltenden Festzuschussystems bei Zahnersatz/Probleme müssen gemeinsam gelöst werden



(PM Nr. 04/2004) Frankfurt/Main, 23.06.2004 – Mit völligem Unverständnis reagiert der Verband Deutscher Zahn-Techniker-Innungen (VDZI) auf die jüngsten Veröffentlichungen in den Medien über einen „politischen Kleinkrieg“ zwischen Krankenkassen und Zahnärzteschaft.

Seitens der Krankenkassen wurde berichtet, dass im nächsten Jahr durch die Einführung des Festzuschussystems die Patienten deutlich höhere Zuzahlungen für Zahnersatz zu leisten hätten. Schuld daran seien die Zahnärzte, die versuchten, das Gesetz zu ihren Gunsten so auszulagern, dass die Versicherten über den Krankenkassen-Grundbeitrag nur noch eine billige Minimallösung bezahlt bekommen.

Ob dies tatsächlich eintreten kann, hängt aber von den erst in diesen Tagen und Wochen zu fällenden Entscheidungen im Gemeinsamen Bundesausschuss ab, in dem die Spitzenverbände der Krankenkassen

und die Zahnärzte gleichermaßen Verantwortung tragen. Ziel des Gesetzes ist es nach Ansicht des VDZI, die Finanzierungsstrukturen zu ändern, aber nicht Versorgungsniveau und Versorgungsqualität. Daher weist er darauf hin, dass Festzuschüsse, die sich verschlechternd auf das Versorgungsniveau auswirken, gegen den Geist des Gesetzes gerichtet sind und von der Aufsichtsbehörde schon aus diesen Grund beanstandet werden müssten.

Da weder die Entscheidung im Bundesausschuss noch eine Prüfung dieser Entscheidungen von der Aufsichtsbehörde erfolgt sei, seien Katastrophenmeldungen unverantwortlich. Daher appelliert der VDZI an die Beteiligten, statt die Bevölkerung durch verfrühte und unklare Meldungen schon jetzt wieder zu verunsichern, im Gemeinsamen Bundesausschuss konsequent auf die Erhaltung des Versorgungsniveaus hinzuwirken und gleichzeitig den Gesetzgeber auf Ungereimtheiten aufmerksam zu machen, die die Funktionsfähigkeit des Gesetzes in Frage stellen.

„Wenn die gesetzlichen Krankenkassen oder der Gemeinsame Bundesausschuss zu der Auffassung gelang-

gen, dass eine Umsetzung des Gesetzes in mancher Hinsicht nicht möglich ist, so ist er aufgefordert, dies dem Gesetzgeber rechtzeitig mitzuteilen.

Der Gemeinsame Bundesausschuss hat nicht die Aufgabe, um jeden Preis (Schein-)Lösungen für unlösbare Umsetzungsprobleme zu konstruieren. Der VDZI hat nie einen Hehl daraus gemacht, dass er die politisch vorgebrachten Argumente für ein Festzuschussystem für falsch gehalten hat. Dennoch hat er in seiner Verantwortung konstruktive Vorschläge gemacht, wie etwa für die unbestrittenen Umsetzungsprobleme, wie etwa Festzuschüsse im Bereich der Reparaturen und Erweiterungen, gelöst werden könnten. Dies gilt es aufzugreifen, wenn man das Festzuschussystem erfolgreich umsetzen will“, so Lutz Wolf, Präsident des VDZI.

„Der öffentlich ausgebrochene Macht- und Richtungskampf auf dem Rücken der Patienten muss sofort beendet werden. Was wir brauchen, sind klare und für jedermann nachvollziehbare Regeln, die dem Ziel des Gesetzes entsprechen. Das politische Spiel, die Angst und die Unsicherheit der Bevölkerung als politischen Hebel

zur Durchsetzung einseitiger Interessen zu nutzen, habe schon einmal 1998 zu einem drastischen Versorgungseinbruch geführt.“

Der VDZI als Interessenvertreter von 7.800 zahntechnischen Meisterbetrieben in Deutschland fordert alle Beteiligten auf, für funktionsfähige Regelungen einzutreten, die existierenden Probleme zu lösen und durch sachgerechte, aber auch zeitlich abgestimmte Informationen und Aufklärung für einen reibungslosen Übergang zu sorgen, der durch hinreichende Transparenz und Klarheit allen Beteiligten Handlungssicherheit gibt und einen Versorgungseinbruch vermeiden hilft.

Alles andere hält der VDZI im Interesse der politischen Reformfähigkeit und im Interesse der Patienten in der Zahnersatzversorgung für verantwortungslos.

#### Weitere Informationen:

**Verband Deutscher Zahn-Techniker-Innungen (VDZI)**  
**Pressestelle**  
**Gerbermühlstraße 9**  
**60594 Frankfurt am Main**  
**Tel.: 0 69/66 55 86-40**  
**www.vdzi.de**







# zt WIRTSCHAFT

Der Umgang mit Beschwerden im Dentallabor als Kundenbindungsinstrument

## Den Kunden auf der Gefühlsebene abholen

Die langfristige Kundenbindung stellt für zahntechnische Labors eine immer größere Herausforderung dar. Denn zum einen sichern gute Stammkunden die Existenzgrundlage: Es ist um ein Vielfaches teurer, einen neuen Kunden zu gewinnen als einen bestehenden zu halten. Zum anderen sind zahntechnische Produkte weitgehend austauschbar. So müssen der Laborinhaber und seine Zahntechniker nicht nur allein durch Qualität überzeugen, sondern zudem durch Kundenfreundlichkeit und Service. Und dazu gehört der professionelle Umgang mit Beschwerden.

Für Dentallaboratorien ist es schwierig, auf der Produktebene eine intensive Beziehung zur zahnärztlichen Praxis aufzubauen. Darum ist es wichtig, dass sich ein Laborinhaber Gedanken darüber macht, wie Kunden durch exzellenten, ja begeisternden Service gewonnen und gehalten werden können. „Das fällt den Laborinhabern nicht immer leicht“, wie Otto Fuksik von I1CONCEPT, Jena, aus Erfahrung weiß. Er berichtet von einem typischen Fall: Ein Dentallaboratorium in Dresden hatte für einen Zahnarzt eine komplizierte Vollgusskrone mit Stiftaufbauten hergestellt. Eine Woche später erfolgte ein empörter Anruf; der Zahnarzt warf dem Labor schlampige Arbeit vor, drohte an, nie wieder mit einem solchen Laden zusammenzuarbeiten. „Leider hat die Mitarbeiterin des Dentallabors vollkommen falsch reagiert und sich mit dem Zahnarzt auf eine theoretische Grundsatzdiskussion über den Sinn und Unsinn von Vollgusskronen eingelassen. Das Gespräch stand schließlich vor der verbalen Eskalation“, so Fuksik weiter. Fazit: Das Dentallabor hat diesen Kunden nie wiedergesehen. Damit nicht genug: Der Zahnarzt wird in seinem Bekanntenkreis und bei anderen Dentisten nur Negatives über das Labor berichten, dem so ein ungeheurer

ab. Dann muss er die entsprechenden Unterlagen herausuchen und zum Telefonhörer greifen. Beim ersten Mal ist besetzt, beim zweiten Versuch sieht er sich mit der Herausforderung konfrontiert, mit viel Geduld und Hartnäckigkeit sein Anliegen vorzutragen – wobei sich sein Gesprächspartner schließlich als nicht zuständig erklärt: „Moment, ich frage mal nach, wer Ihnen da Auskunft geben kann, und verbinde Sie weiter.“ Bis er schließlich seine Beschwerde an richtiger Stelle vortragen kann, hat er einen enormen emotionalen Energieverlust erlitten, ist er doch durch ein Wechselbad der Gefühle gegangen.

„Bei einer Reklamationsbehandlung sollte ein Labormitarbeiter zwar sachlich vorgehen und gemeinsam mit dem Kunden eine problemorientierte Lösung finden“, meint Alfred Lange vom medizinischen Dienstleistungszentrum Medicon in Chemnitz, „aber noch wichtiger ist, dass er auf der Beziehungsebene die Gefühle des Kunden beachtet. Studien belegen, dass in der freien Wirtschaft ein Kunde weniger wegen des konkreten Beschwerdeanlasses zur Konkurrenz überläuft. Vielmehr geschieht dies zumeist auf Grund einer unzureichenden Reaktion auf die Beschwerde, bei der die meisten Verkäufer nicht die emotionale Verfassung des Kunden berücksichtigen.“ Dies ist in Dentallabors nicht anders, im Gegenteil: Hier wird der Kunde, der Zahnarzt, gleich von zwei Seiten durch den emotionalen Tornado gejagt: durch seinen eigenen Frust über das fehlerhafte Verhalten des Labors und durch die Beschwerde seines „Kunden“, des Patienten.

### Die zweite Chance nutzen

Warum eigentlich heißt eine Beschwerde „Beschwerde“? Ein Blick in ein Herkunftswörterbuch zeigt: Das Wort leitet sich ab von „swarida“ und bedeutet „drückende Last“. Es ist dieser emotionale Hochdruck, unter dem der Zahnarzt steht und von dem er sich befreien will. Sinn der Beschwerde aus seiner Sicht ist vor allem eine emotionale „Befreiung“ oder „Entlastung“. „Der Zahnarzt will seinen Ärger, seine Enttäuschung, seine Wut loswerden. Und deshalb steht er zumeist im psychologischen Nebel, wenn er das Dentallabor mit seiner Reklamation konfrontiert. Es ist die vorherrschende Meinung am Dienstleistungs-

standort Deutschland, der Umgang mit unzufriedenen Kunden sei unangenehm, zeitraubend und ärgerlich. Kaum jemand erkennt in ihm einen Menschen, den man ja bereits einmal von der Qualität und dem Nutzen eines Produk-

Zahnersatz nicht pünktlich geliefert worden ist. Obwohl dies zum ersten Mal vorkommt – er arbeitet mit dem Dentallabor seit längerem zusammen – wirft er dem Laborinhaber im Gespräch im Labor vor: „Immer liefert ihr zu spät. Ich

hat im Normalfall einen berechtigten Grund, sich zu beschweren, und darf keinesfalls als lästiger Nörgler behandelt werden, mit dem man sich auf ein verbales Scharmützel oder gar einen Streit einlässt“, sagt Otto Fuksik. „Der Zahnarzt verla-

Alfred Lange: „Der Laborleiter läuft dann Gefahr, in ein Wortgefecht zu geraten, das die Konzentration auf die Inhaltsebene, also auf den Beschwerdegrund, unmöglich macht. Und eine Auseinandersetzung mit einem unzufriedenen Zahnarzt können die Führungskräfte und Mitarbeiter im Dentallabor nur verlieren.“ Denn subjektiv hat der Kunde immer Recht. Darum sollte der Laborinhaber versuchen, ihn argumentativ zu entwaffnen und eine gemeinsame Lösung zu finden – ihn besiegen zu wollen, sollte er strikt vermeiden. Oberster Grundsatz eines Reklamationsmanagements ist daher, den Kunden und sein Anliegen ernst zu nehmen, eigene Emotionen beiseite zu stellen, die „Schuld“ nicht auf andere zu schieben und das Gespräch auf die sachliche Ebene zu bringen. Im Idealfall sind alle Mitarbeiter eines Dentallabors in der Lage, mit unzufriedenen Kunden ein Reklamationsgespräch zu führen. Denn der emotional aufgewühlte und enttäuschte Kunde – siehe oben! – will natürlich nicht erst lange warten müssen, bis er eine zuständige Person sprechen kann. Otto Fuksik formuliert folgende Regel: „Das Labor macht es dem Kunden so einfach wie möglich, sich zu beschweren, und verblüfft, ja begeistert ihn geradezu damit, wie kundenorientiert mit seiner Beschwerde umgegangen wird – auf der inhaltlichen, der emotionalen und der menschlichen Ebene.“ Dazu geht der Laborleiter im Falle des Zahnarztes, der die Verzögerung bei der Zahnersatzlieferung beklagt, in 7 Schritten vor.

### Aktives Reklamationsmanagement in 7 Schritten

**Schritt 1: Die Reklamation annehmen, zuhören und schweigen.** Der Zahnarzt



tes oder einer Dienstleistung überzeugt hat – und der nun dem Unternehmen durch seine Reklamation eine zweite Chance gibt, sich zu profilieren und ihn an sich zu binden. Insofern ist eine Beschwerde fast schon ein Glücksfall. Richtig behandelt, führt sie zu einem zufriedenen Kunden. Und der Laborinhaber erhält unter Umständen Hinweise auf Problembereiche in seinem Labor und weiß, wo Optimierungsbedarf besteht. Allerdings: Zu dieser Sichtweise ist nur derjenige im Stande, der die entsprechende Einstellung hat. Voraussetzung für ein professionelles Reklamationsmanagement ist eine kundenorientierte und kundenfreundliche Einstellung: Der reklamierende Zahnarzt steht nicht im Wege – sondern im Mittelpunkt.

### Von der Enttäuschung zur Begeisterung

Nehmen wir an, ein Zahnarzt beschwert sich darüber, dass ein bestellter

habe große Lust, zur Konkurrenz zu wechseln!“ Falsch wäre es nun, wenn der Laborinhaber seinerseits emotional reagieren und auf den Vorwurf eingehen würde, die Lieferverzögerung gehöre zum „Standard“ des Labors. Wer sich so verhält, steht im Reklamationsgespräch auf verlorenem Posten. „Der Kunde

gert seinen Ärger über den sachlichen Reklamationsanlass auf den Menschen, bei dem er sich beschwert. Man darf die Beschwerde daher nicht persönlich nehmen und sich angegriffen fühlen, denn das führt wiederum zu einer gefühlsmäßigen Reaktion.“ Und die besteht oft in einem „Gegenangriff“ oder einer Verteidigungshaltung.

ANZEIGE

**picodent**  
**Große Dentalbörse und Gewinnspiel**  
[www.picodent.de](http://www.picodent.de)  
 01609 30000  
 01609 30000  
 01609 30000  
[www.picodent.de](http://www.picodent.de)

Schaden entsteht. Der richtige Umgang mit Beschwerden ist aus ganz handfesten ökonomischen Erwägungen heraus notwendig.

### Emotionale Achterbahnfahrt

Wie hätte sich jene Mitarbeiterin konkret verhalten sollen? Versetzen wir uns kurz in die Situation des Zahnarztes: Er hat für einen Patienten einen Zahnersatz bestellt – und muss nun enttäuscht feststellen, dass er fehlerhaft ist. Hinzu kommt die Verärgerung des „Endkunden“, also des Patienten, mit dem bereits ein Termin für den Einsatz der Krone vereinbart worden ist. Und natürlich lädt der Patient seinen Frust beim Zahnarzt

### zt Tab. 1: Grundsätzliches Verhalten bei Reklamationen

- Beschwerde als Chance zur Profilierung und Kundenbindung verstehen
- jeder Mitarbeiter im Dentallabor ist Reklamationsmitarbeiter
- Kunden auf keinen Fall warten lassen oder bei telefonisch vorgebrachten Beschwerden mehrfach weiterverbinden
- glaubhaft und ehrlich bleiben
- Kundenanliegen wichtig nehmen
- eigene Emotionen rausnehmen
- Schuld nicht intern verteilen, nach dem Motto: „Da hat mein Kollege/der Zahntechniker nicht gut gearbeitet“
- Kunden auf keinen Fall beweisen wollen, dass er sich im Unrecht befindet und man selbst im Recht
- richtige Vorgehensweise: den Kunden über Fragen steuern
- lösungsorientierte Gesprächstechnik anwenden
- flexible Standardlösungen entwickeln, die auf konkreten Beschwerdefall angepasst werden können
- Reklamations-Handbuch aufbauen





ungs- oder Befreiungsgefühl“ – er ist jetzt offen für eine primär sachliche Reklamationsbearbeitung.

**Schritt 3: Problembewusstsein zeigen.** Nun ist es wichtig, dem eigentlichen Reklamationsanlass auf die Spur zu kommen – durch geschickte Fragetechnik und aktives Zuhören. Der Laborinhaber setzt sich die Wahrnehmungsbilddes Kunden auf, versucht, das Problem aus seiner Perspektive zu betrachten, zu verstehen und zu konkretisieren.

**Schritt 4: Lösung im kontrollierten Dialog herbeiführen.** Der Laborinhaber fasst die Fakten zusammen, gibt das Problem in eigenen Worten wieder, kontrolliert so, ob die Beschwerde richtig von ihm verstanden wurde: „Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es um die Lieferung des Zahnersatzes für ...“ Er öffnet den „Lösungskoffer“, bringt eigene Lösungsangebote ins Spiel oder fragt den Zahnarzt, welche Lösung diesem vor Augen schwebt: „Was können wir tun, damit Sie das Labor als zufriedener Kunde verlassen?“

**Schritt 5: Konkrete Vereinbarung treffen.** Der Laborinhaber verbleibt so konkret wie möglich: „Ich danke Ihnen für Ihre Geduld. Ich frage gleich bei meinem Zahntechniker nach, was es mit dem Zahnersatz auf sich hat. Wollen Sie so lange warten oder darf ich Sie telefonisch benachrichtigen? ... Ab wann

bringt seine Beschwerde vor: „Immer liefert ihr zu spät!“ Der Laborinhaber schweigt zunächst, unterbricht den Kunden nicht und hört zu. Bereits jetzt versucht er, den sachlichen Beschwerdeanlass herauszuhören. Er wartet, bis der unzufriedene Zahnarzt „Dampf abgelassen“ hat.

und sendet so das Signal aus: „Ich kümmere mich gerne um Ihr Anliegen.“ Er federt die Beschwerde ab, zeigt Verständnis und nimmt dem Gespräch die Schärfe: „Ich kann gut verstehen, dass Sie über die Verzögerung verärgert sind, die mir sehr leid tut.“ Eine kundenorientierte Formulierung in dieser Phase hilft, den psychologischen Nebel, in dem der Kunde steht, zu vertreiben. Spätestens in dieser Phase kommt es beim Zahnarzt zu jenem bereits angesprochenen „Entlas-

**Schritt 2: Stoßdämpfer-Technik anwenden:** Der Laborinhaber öffnet sich dem Arzt durch eine Körperhaltung, die Interesse an dessen Äußerungen anzeigt,

**ZT Tab. 2: Die 7 Schritte des Reklamationsmanagements**

Schritt 1: Beschwerde annehmen, zuhören und schweigen
Schritt 2: Stoßdämpfer setzen, für Befreiungsgefühl sorgen
Schritt 3: Problembewusstsein zeigen, Beschwerdeursache mit Fragetechnik feststellen
Schritt 4: im kontrollierten Dialog Gespräch zusammenfassen, Lösung anbieten
Schritt 5: Vereinbarung treffen, Kundeneinverständnis einholen
Schritt 6: sich bedanken
Schritt 7: Zusagen einhalten, Vereinbarung umsetzen
Reklamationsprofis bitten den Kunden am Schluss des Beschwerdegesprächs um eine Weiterempfehlung

sind Sie denn erreichbar?“ Vom Kunden wird dezidiert das Einverständnis zu der vereinbarten Lösung eingeholt: „Sind Sie mit diesem Lösungsangebot einverstanden?“

**Schritt 6: Für Reklamation bedanken.** Nachdem sich der Laborinhaber mit dem Arzt auf eine Vorgehensweise geeinigt hat, bedankt er sich beim Kunden. Dazu hat er allen Grund, denn letztendlich hat ihm die Beschwerde die Möglichkeit eröffnet, einen Kunden zu friedenzu stellen, ihn an das Unternehmen zu binden und vielleicht sogar eine Störquelle in den Arbeits- und Organisationsabläufen des Dentallabors aufzuspüren: „Vielen Dank, dass Sie uns mit Ihrer Beschwerde auf diesen Umstand hingewiesen haben. Sie helfen uns weiter – und unseren anderen Kunden!“

**Schritt 7: Vereinbarungen einhalten.** Das beste Reklamationsmanagement ist sinnlos, wenn die getroffenen Vereinbarungen nicht umgesetzt werden. Dem Versprechen: „Ich rufe Sie in einer Stunde an“ müssen Taten folgen. Darum sollte der Reklamationsmitarbeiter im Dentallabor nur das zusagen, was er besten Gewissens einhalten kann.

dem Betroffenen klären. „Es empfiehlt sich daher, ein pro-aktives Beschwerdemanagement aufzubauen“, schlägt Alfred Lange vor. „Dabei werden die Strukturen geschaffen, durch die ein kundenorientierter Umgang mit Beschwerden möglich ist.“ Der Laborinhaber sollte daher unter Beteiligung aller Mitarbeiter und Führungskräfte ein Meeting veranstalten. Dort berichten die Teilnehmer von ihren Erfahrungen mit reklamierenden Kunden: Welche Gründe führen zu Beschwerden, worüber beschweren sich Zahnärzte und Kieferorthopäden, wie ist bisher darauf reagiert worden? „Eine Reklamationsstatistik bietet eine gesicherte Grundlage für das Reklamationsmanagement“, erklärt Otto Fuksik. „Falls möglich, führt das Laboreine Kundenbefragung zu dem Thema durch, aus der ersichtlich wird, wo potenzielle Beschwerdegründe liegen.“ Anschließend fassen die Teilnehmer die Einzelfälle tatsächlicher und möglicher Reklamationen zu Rubriken oder Gruppen zusammen und entwickeln in einem Brainstorming für jede „Reklamationsgruppe“ Lösungen – die so flexibel sein müssen, dass die Mitarbeiter sie auf den konkreten Beschwerdefall anpassen können. Ein pro-aktives Vorgehen ermöglicht es, Reaktionsweisen auf Beschwerden zu erarbeiten, bevor überhaupt eine entsprechende Reklamation vorliegt. Wenn der Laborinhaber dieses Meeting regelmäßig wiederholt, Problemlösungen aktualisiert und neue ausarbeitet, entsteht mit der Zeit ein „Reklamations-Handbuch“, das auch für neue Mit-

arbeiter einen Fundus an unerschätzbaren und praxiserprobten Reklamationsbeispielen darstellt. ☐

**ZT Literatur**

- Dietze, Ulrich: Reklamationen professionell behandeln. MVG, Landsberg/Lech 2001
- Haeske, Udo: Beschwerden und Reklamationen managen. Beltz, Weinheim 2001
- Reklamationsmanagement für Führungskräfte. Der Karriereberater 03/1998 (Loseblattsammlung): WWP, Niederkassel 1998

**ZT Kurzvita**



**Dr. Michael Madel**

Dr. Michael Madel arbeitet seit 2001 als Autor, Kommunikationsfachmann und Lektor. Seine Kernkompetenzen liegen in allen Fragen der beruflichen Weiterbildung. Er ist promovierter Germanist und hat ein Volontariat in einem Bonner Verlag für Karriere und Management absolviert.

**ZT Adresse**

Redaktions- und Kommunikations-Büro Dr. Michael Madel  
Tel.: 0 22 47/74 46 28  
E-Mail: michaelmadel@t-online.de

ANZEIGE

**QM-Verwaltung leicht gemacht...**

kostenlose Testversion anfordern: 07645-9226-0

Software für effizientes Qualitätsmanagement **QMEXPERT**

www.qm-expert.de

B.S.D. Gesellschaft für Medizintechnik, Fortwettbewerb und EDV-Dienste mbH  
Hilgertstr. 10 • D-79184 Freiburg • Tel. 07645/9226-0 • Fax 07645/9226-14

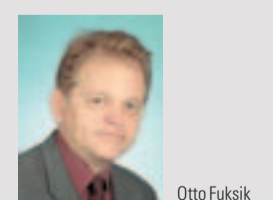
**ZT ZAHNTECHNIK ZEITUNG**

**INFO**

**Experten für Reklamationsmanagement**

Die in dem Artikel erwähnten Trainer Otto Fuksik und Alfred Lange unterstützen Dentallabors beim Aufbau eines professionellen und effektiven Reklamationsmanagements. In den individuell aufgebauten Seminaren und Coachings nutzen die Trainer das so genannte Intervalltraining: Dentallaborinhaber, Kieferorthopäden, Zahnärzte und ihre Mitarbeiter lernen in bis zu elf Seminarintervallen, die zumeist einen halben oder einen ganzen Trainingstag dauern. Jedem Seminarintervall schließt sich eine Umsetzungsphase von ein bis zwei Wochen an. In den Umsetzungsphasen setzen die Teilnehmer das neu erworbene Wissen z. B. im Dentallabor direkt ein und um. Am Ende eines Intervalls erhalten sie messbare Umsetzungsaufgaben. Im nächsten Intervall berichten die Teilnehmer über ihre Erfahrungen, der Trainer gibt produktiv-kritisches Feedback.

Kontaktmöglichkeit:  
Otto Fuksik: 11CONCEPT  
Jena, Tel.: 0 36 41/82 81 52  
E-Mail: Fuksik@11CONCEPT.de  
Internet: www.11CONCEPT.de



Alfred Lange: Medicen, Medizinisches Dienstleistungszentrum  
Chemnitz, Tel.: 03 71/7 25 43 36  
E-Mail: a.lange@medicen.de  
Internet: www.medicen.de





## Ästhetisch wie Keramik – Schonend wie Komposit

Lichthärtende Zahnrestaurationsmaterialien, wie mikrogefüllte Verblendwerkstoffe, haben sich klinisch hervorragend bewährt und sind auf Grund ihrer ausgezeichneten Eigenschaften und einfachen Handhabung zum Standard geworden. Als Hersteller für lichthärtende Füllungs- und Verblendkomposit-Systeme setzt Shofu mit dem innovativen Verblendkomposit CERAMAGE ästhetische und physikalische Maßstäbe.

Von ZTM Ingo Scholten

Langjährige praktische Erfahrung und klinisches Wissen führten zu der Entwicklung eines neuen Werkstoffes, der die Vorzüge von Keramik und Komposit vereint – CERAMAGE. Das Verblendmaterial ist nicht mit konventionellen Komposit-Werkstoffen vergleichbar, denn es ist zu mehr als 73 % mit mikrofeiner Keramik gefüllt (PFS-Füllstoffe, Progressed Fine Structured Filler) (Abb. 1 und 2). Eine ausfüllende, organische Polymermatrix verstärkt die

homogene Struktur und verleiht dem Material keramikähnliche Eigenschaften, die sowohl bei metallunterstützten wie bei metallfreien Front- und Seitenzahnrestaurationen zum Einsatz kommen. Ergänzend zu den physikalischen Leistungsmerkmalen wurde eine Lichttransmission eingebunden, die dem natürlichen Dentin und Zahnschmelz sehr nahe kommt. Somit kombiniert dieser neue Werkstoff eine natürliche Farbwiedergabe mit einer außergewöhnlichen Festigkeit

und Elastizität und eignet sich für Standardarbeiten wie für hoch belastete Implantatkonstruktionen.

### Die Indikationen für den Front- und Seitenzahnbereich auf einen Blick

- Vollverblendete Kronen und Brücken
- Vollverblendete Teleskop- und Implantatarbeiten
- Geschiebearbeiten
- Okklusilverblendungen
- Inlays/Onlays

- Verblendschalen
- Langzeitprovisorien
- Modifizieren konventioneller Kunststoffzähne

Das umfangreiche Angebot individueller, transluzenter und opaker Effektmassen, wie man sie eher bei keramischen Verblendsystemen erwartet, hält allen ästhetischen Herausforderungen stand. Anhand einer metallunterstützten Frontzahnkrone werden nachfolgend die technische Anwendung und das Vor-

gehen mit dem neuen Werkstoff dokumentiert.

### Gerüstgestaltung und Metallverbund

Auf Grund der außergewöhnlichen Festigkeitswerte von CERAMAGE besteht die Möglichkeit, metallunterstützte Front- und Seitenzahnrestaurationen „voll“ zu verblenden. Für eine natürlich wirkende Zahnfarbe und eine ausreichende Stabilität sollte die Schichtstärke der Verblendung mindestens 1,2

mm betragen. Zur Abstützung der Kaukräfte ist auf einen sauberen Übergang vom Verblendkomposit zum Metallkappchen sowie auf eine exakte Hohlkehle mit entsprechendem Abschlussrand zu achten. Bei voll verblendeten Restaurationen ist das Aufbringen von Mikroretentionen nötig, da diese den Metall-Komposit-Verbund an den Zonen unterstützen, die auf Grund der Reduktion des Metallgerüsts geschwächt wurden. Nach dem Abstrahlen der Verblendfläche mit Alumi-

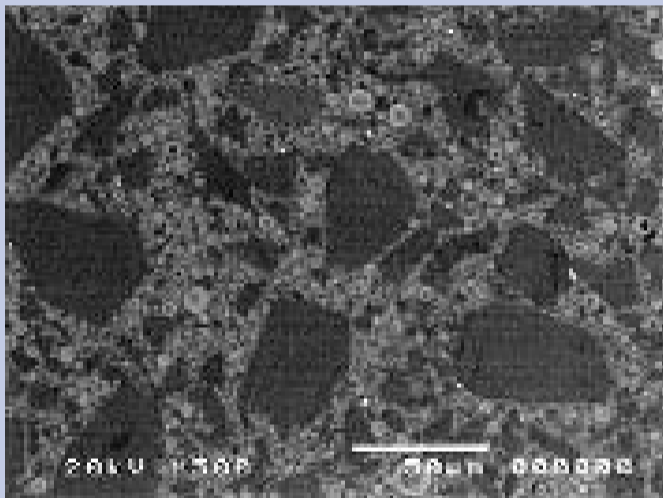


Abb. 1: Konventionelle Komposite zeigen ungleiche Verhältnisse zwischen den Glasfüllern zur Matrix.

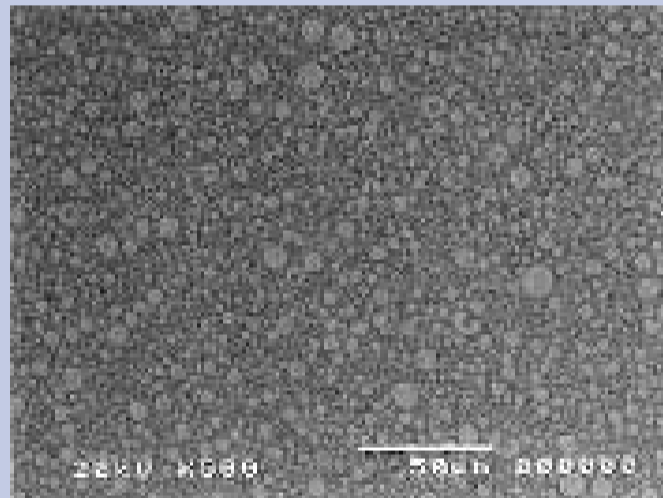


Abb. 2: Die homogene Mikrostruktur mit einem anorganischen Füllstoffgehalt von mehr als 73 % verleiht CERAMAGE keramikähnliche Eigenschaften.



Abb. 3: Das abgestrahlte und gereinigte Metallgerüst zur Aufnahme der M.L. Primer Verbundflüssigkeit.

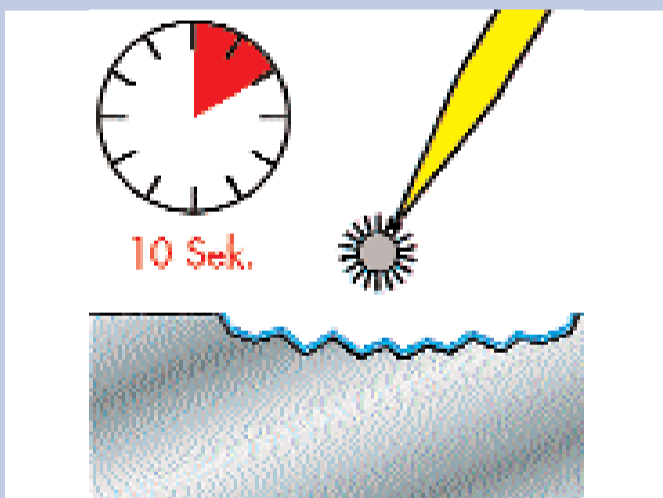


Abb. 4: Bereits 10 Sekunden nach dem Auftragen ist die Verbundfläche aktiviert.

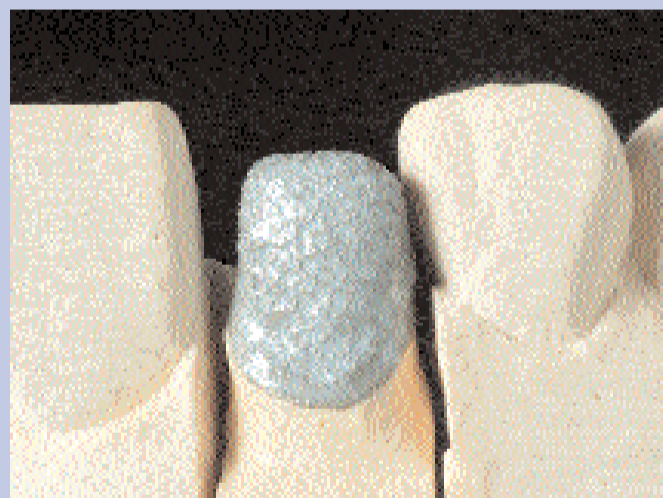


Abb. 5: PreOpaque fließt leicht in die Unterschnitte der Retentionen.

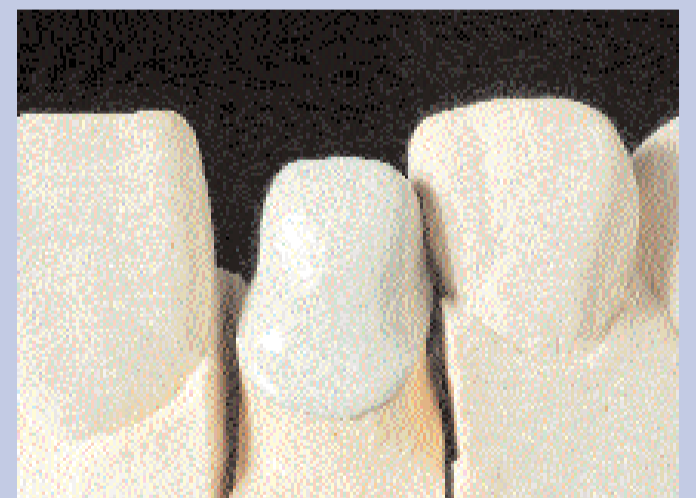


Abb. 6: Das Auftragen des Pastenopakers erfolgt anschließend einfach und zeitsparend.



Abb. 7: Die Schichtung der Opaque-Dentin Massen ...

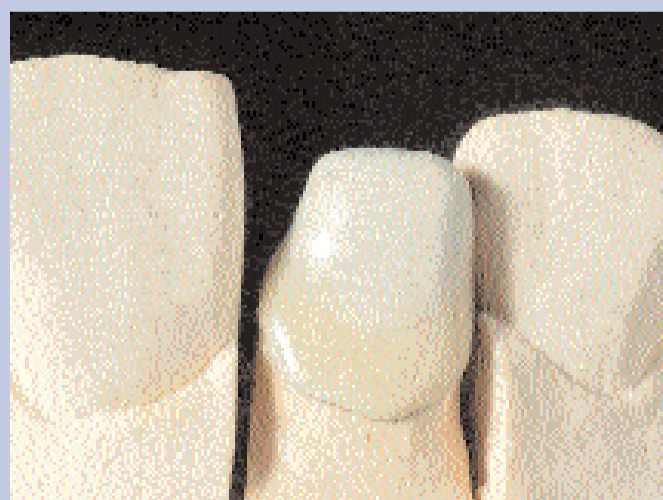


Abb. 8: ... erfolgt zum Zentrum und approximal dünn auslaufend.



Abb. 9: Benetzt mit etwas Modelling Liquid ...



niumoxid und Reinigen mit dem Dampfstrahler oder Ultraschall wird auf das trockene Gerüst die M.L. Primer-Verbindlösung aufgetragen, die einen dauerhaften Verbund zu allen gängigen Dentallegierungen gewährleistet (Abb. 3 und 4).

**PreOpaque und Pastenopaker**

PreOpaque ist eine gebrauchsfertige milchig-trübe Paste mit einer dünnfließenden Viskosität, die einen speziellen lichtleitenden Füllstoff enthält, der eine vollständige Aushärtung zwischen den Retentionen ermöglicht. Die hohen Festigkeitswerte unterstützen die Verbundeigenschaften zwischen den Retentionen und erleichtern das vollständige Abdecken des Metallgerüsts durch einfaches Auftragen der feinpartikuligen Pastenopaker (Abb. 5 und 6).

**Das Schichtschema**

Die Dentin- und Inzisalmassen

zeigen im Vergleich zu natürlichen Zähnen eine nahezu identische Lichtleitung. Aus diesem Grund ist das Basisschichtsystem sehr einfach umzusetzen. Der Aufbau der Verblendung wird in der Reihenfolge Opaque-Dentin, Body, eventuell Transluzent, und zuletzt mit Opal Inzisalmasse durchgeführt, wobei jede Einzelschicht zwischenpolymerisiert werden sollte.

Das Opaque-Dentin, oder wahlweise die Zervikalmasse, wird halbmondförmig angelegt und nach approximal dünn auslaufend anmodelliert. Diese Massen haben eine hohe Opazität und eignen sich hervorragend für eine Farbproduktion, auch bei dünner Schichtstärke (Abb. 7 und 8). Je nach gewünschter oder anatomischer Vorgabe wird nun die Dentinform mit Body Paste modelliert. Das Modellieren erfolgt mühelos mit einem Flachpinsel, der mit etwas Modelling Liquid benetzt wird. Die korrekt gestaltete Dentinform wird anschließend für 90 Sek.

zwischenpolymerisiert (Abb. 9 und 10). Natürliche Zähne zeigen häufig im Inzisal- oder auch Interproximalbereich unterschiedliche transluzente Zonen. Das CERAMGE System beinhaltet für diese Fälle ein umfangreiches Angebot transluzenter Effektmassen. Diese werden in den meisten Fällen als Zwischenschicht vor der abschließenden Inzisalmasse angelegt und zwischenpolymerisiert.

Die endgültige Zahnform wird nun mit der opalisierenden Inzisalmasse gestaltet (Abb. 11). Das abschließende Aufbringen eines Oxy-Barrier Gels verhindert den Einfluss von Sauerstoff und somit die Bildung einer Inhibitionsschicht.

**Konturieren, Finieren und Polieren**

Auf Grund der sehr guten Polierbarkeit und der daraus resultierenden homogenen Oberfläche zeigt CERAMAGE nur eine sehr geringe Plaqueaffinität. Die außergewöhnliche

Struktur und der hohe Anteil keramischer Mikrofüller gewährleisten zudem eine dauerhafte Oberflächengüte.

Mit den rotierenden Instrumenten und Polierpasten eines speziell für diesen Werkstoff abgestimmten Poliersystems wird zeitsparend der gewünschte Glanzgrad erreicht. Nach der Bearbeitung mit den bewährten Dura-Green Schleifkörpern (Abb. 12) erfolgt die Vorpolitur mit CompoMaster Coarse Silikonpolierern. Die Glättung aller anatomischen Details der Front- und Seitenzahnrestaurationen wird mit einer aluminiumoxidhaltigen Dura-Polish Paste erzielt. Insbesondere interproximal oder auf den Kauflächen werden mit einer Ziegenhaarbürste alle Feinheiten vorpoliert. Die abschließende Hochglanzpolitur erfolgt dann mit der Dura-Polish Dia Paste, die einen sehr hohen Anteil feinpartikuliger Industriediamanten enthält. Abgestimmt auf die Partikelgröße der keramischen Füllstoffe wird mit dieser Po-



Abb. 10: ... lassen sich auch kleinste anatomische Details, wie Marmelonstrukturen nachbilden.



Abb. 11: Mit opalisierender Inzisalmasse wird die gewünschte Zahnform ergänzt und komplettiert.



Abb. 12: Die Bearbeitung der Oberfläche erfolgt zunächst mit Dura-Green Schleifkörpern.

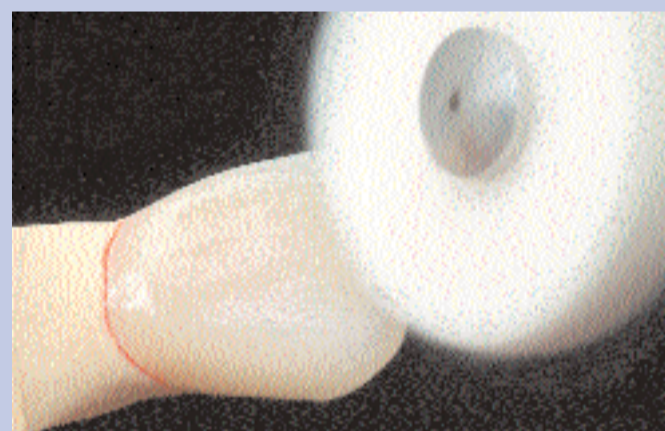


Abb. 13: Mit Dura-Polish Dia Polierpaste wird in kürzester Zeit Hochglanz erreicht.



Abb. 14: Einfach Ästhetisch! Keramisches Aussehen kombiniert mit den Vorteilen innovativer Komposit-Technologie

ANZEIGE

Bis zu 18 Fortbildungspunkte

Funktionsbereich nach BzA/BzS/BzH

# 34.

## Internationaler Jahreskongress der DGZI

### European Meeting of ICOI

7.-9. Oktober 2004  
Mannheim  
Congress Center Rosengarten

**Weitere Informationen erhalten Sie unter:**

>>> Tel.: +49-3 41-4 84 74-3 09  
 >>> Fax: +49-3 41-4 84 74-3 90  
 >>> E-Mail: dgzimannheim2004@oemus-media.de  
 >>> www.oemus-media.de  
 >>> www.dgzi.de  
 >>> www.dentalimplants.com

**Platinsponsor**

**Silbersponsor**

**Goldsponsor**

**Bronzesponsor**

Die Veranstaltung entspricht den „Leitlinien“ des Beirates Fortbildung und wird mit der vorgegebenen Punktzahl bewertet.

lierpaste und einem Filzrädchen jede CERAMAGE Verblendung in kurzer Zeit auf Hochglanz poliert (Abb. 13 und 14). Somit eröffnen die Werkstoffe der neuesten Kompositgeneration Zahnarzt, Patient und Anwender Möglichkeiten, die bisher nur den keramischen Verblendmaterialien vorbehalten waren. Ob Einzelzahnrestauration oder in Kombination mit anderen prothetischen Werkstoffen: CERAMAGE, als

Alternative zur keramischen Verblendung, bietet Vorteile für langfristige, hochwertige Versorgungen. ZT

**ZT Adresse**

ZTM Ingo Scholten  
 Am Brüll 17  
 40878 Ratingen  
 Tel.: 0 21 02/86 64-25  
 Fax: 0 21 02/86 64-64  
 E-Mail: scholten@shofu.de







## Neues vom IPS Empress Original System

Die neue IPS Empress Esthetic Linie von Ivoclar Vivadent bringt mehr Ästhetik, Leistung und Wirtschaftlichkeit



IPS Empress Original System bringt mehr Ästhetik, Leistung und Wirtschaftlichkeit.

für die Maltechnik und geschichtete Veneers. IPS Empress Esthetic Rohlinge zeigen eine auf 160 Megapascal gesteigerte Biegefestigkeit.

Die weiter verbesserte Homogenität und Dichte der Leuzitkristalle sorgt für natürliche Lichtstreuung und einen ausgewogenen Chamäleon-Effekt.

Die neuen Rohlinge liefern bei gewohnter Verarbeitung die bekannt guten Ergebnisse für Inlays, Onlays, Veneers und Kronen. Die Esthetic Rohlinge sind in den bekannten Maltechnik-Farben

sowie den hellen Farben E TC0 und E OC1 erhältlich. Diese wurden speziell für die neue Esthetic Veneer-Technik entwickelt. Mit den fertig

angemischten Esthetic Veneer-Massen gelingen auf rationelle Weise hoch ästhetische Verblendschalen mit Schichtdicken zwischen 0,5 und 1,0 Millimeter. Eine abgestimmte Speed Einbettmasse rundet die IPS Empress Esthetic Linie ab. Das IPS Empress Presskeramik-System bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten und ist seit über 15 Jahren klinisch bewährt. **ZT**

### ZT Adresse

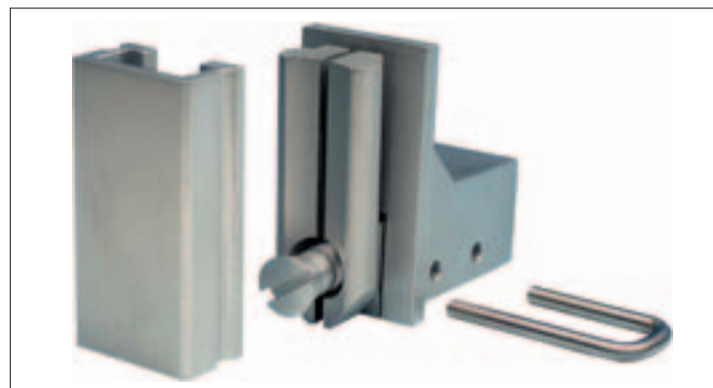
Ivoclar Vivadent GmbH  
Postfach 11 52  
73471 Ellwangen, Jagst  
Tel.: 0 79 61/8 89-0  
E-Mail: info@ivoclarvivadent.de  
www.ivoclarvivadent.de

## Neu: Poveromo Geschiebe für Titanguss

Das bewährte Präzisions-T-Geschiebe wurde um einige Anwendungsmöglichkeiten erweitert

Die Erfolgsgeschichte des allerersten Geschiebes mit präzise einstellbarer Friktion mittels Aktivierschraube geht in die dritte Runde. Das intrakoronale Präzisions-T-Ge-

schiebe, welches speziell für alle hochmodernen Verarbeitungstechniken entwickelt wurde, kann für den Titanguss oder die Laser- bzw. Klebearbeitung eingesetzt werden.



Der Anwender entscheidet die Technik.

Selbstverständlich wird auch eine bewährte anguss- und lötfähige Hochschmelzlegierung im Programm angeboten.

Wichtig für jeden Techniker ist die Kompatibilität des Poveromo-Programms. Die Geschiebe sind seit fast 20 Jahren im prothetischen Einsatz. Die konstruktive Baugleichheit stellt ein entscheidendes Anwendungskriterium der verschiedenen Generationen dar. Die Matrizen und Patrizen sind mit dem früheren so genannten „verstärkten“ Poveromo-Geschiebe P3.4 der zweiten Generation kompatibel. Somit steht der schnellen und ökonomischen Reparatur, einer in die Jahre gekommenen prothetischen Arbeit, nichts im Wege.

Weiter Informationen erhalten Sie bei Coltène/Whaledent. **ZT**

### ZT Adresse

Coltène/Whaledent GmbH + Co. KG  
Raiffeisenstraße 30  
89129 Langenau  
Tel.: 0 73 45/805-0  
Fax: 0 73 45/805-2 01  
E-Mail: productinfo@coltene-whaledent.de  
www.coltene-whaledent.de

## Implantatsystem mit Innensechskant-Verbindung!

Vielseitigkeit, Flexibilität und einfachstes Handling zeichnen das neue Implantatsystem von Lifecore aus. Das RENOVA Implantatsystem ist in einer „Tapered“ und in einer „Straight“ Variante erhältlich. Das RENOVA „Tapered“ Implantat bietet zusätzliche In-



Renova Straight



Renova Tapered

auch 3i gearbeitet hat, braucht bei der Prothetikversorgung keine neuen Instrumente mehr, denn die zu den Aufbauten mitgelieferten Distanzhülenschrauben verfügen über einen .048" Innensechskant.

Der Preis von 169,00 Euro pro Implantat macht das System auch in wirtschaftlicher Hinsicht zu einer sinnvollen Ergänzung in der implantologischen Praxis. **ZT**

### ZT Adresse

Lifecore Biomedical GmbH  
Jägerstr. 66  
53347 Alfter  
E-Mail: kundeninfo@lifecore.de  
www.lifecore.de



Wurzeln renova

sertionsmöglichkeiten bei anatomischen Einschränkungen, wie z.B. konvergierenden Wurzeln der Nach-

barzähne oder linguale Unterschnitten im Unterkiefer. Das parallelwandige „Straight“ Design verfügt über die gleiche Innensechskant-Verbindung wie das Tapered Design und kann daher mit den gleichen Prothetikkomponenten versorgt werden. Wer schon einmal mit Komponenten von Lifecore oder

## Modellgusslegierung zum Laserschweißen

Eine neue, Laser-schweißbare CoCr-Legierung für die Modellgusstechnik sorgt für stabilere Schweißnähte

Heraenium® Laser heißt eine neue CoCr-Modellgusslegierung aus dem Hause Heraeus



Kulzer, die sich besonders gut zum Laserschweißen eignet. Die kohlenstoffarme Legierung zeichnet sich durch eine hohe Festigkeit und ein hervorragendes Rückstellvermögen aus. Die gute Elastizität und Federeigenschaft

wirkt sich zusätzlich positiv auf die Schweißnähte aus.

Heraenium® Laser hat einen Kohlenstoffgehalt von weniger als 0,05 Prozent und enthält keine zusätzlichen Nickelanteile. Es lässt sich direkt und ohne Zusatzwerkstoffe Laser schweißen. Die Zusammensetzung ist so abgestimmt, dass der Werkstoff sehr fest und gleichzeitig elastisch ist und daher in den Schweißnähten nicht so leicht bricht. Auf Grund der hohen Dehngrenze von 610 MPa ist die Modellgusslegierung besonders geeignet für grazile Konstruktionen. Darüber hinaus ist Heraenium® Laser besonders gießfähig und verfügt über ein gutes Formfüllvermögen. Die Modellgussgerüste lassen sich gut glänzen und polieren. Heraenium® Laser sorgt für

immer gleichmäßige, reproduzierbare Arbeitsergebnisse und erhöht so die Wirtschaftlichkeit im Dentallabor. Mit weiteren Legierungen, die unterschiedliche physikalische Anforderungen erfüllen, enthält das Heraenium® Programm für jede Indikation den passenden Werkstoff.

Die Palette umfasst neben dem neuen Heraenium® Laser die Legierungen Heraenium® EH, Heraenium® CE und Heraenium® NF. Alle Heraenium® Legierungen sind in Einheiten von 1 kg erhältlich. **ZT**

### ZT Adresse

Heraeus Kulzer GmbH & Co. KG  
Grüner Weg 11  
63450 Hanau  
www.heraeus-kulzer.de

## Neuartiger Titan-Keramik-Bonder

Der GC InitialTi Bonder bietet durch seine überzeugenden Haftwerte mehr Effizienz und Ästhetik in der Titantechnik

Extrem stark im Haftverbund – extrem zuverlässig in der Anwendung. GC Europe erweitert sein modulares Keramiksystem GC Initial ab sofort um ein Universalbonding zur erfolgreichen Verblendung von Titangerüsten. Der neuartige GC Initial Ti Bonder überzeugt durch hohe Werkstoffkompetenz und Haftverbundwerte weit über dem geforderten Standard.

Dank seiner biologischen Verträglichkeit und Leichtigkeit sowie der geringen Materialkosten gewinnt der Werkstoff Titan in der Zahnheilkunde immer mehr an Bedeutung. Die technischen Verarbeitungsmöglichkeiten sind inzwischen ausgereift, nur der ungenügende Haftverbund zwischen der Titanoberfläche und der Keramik stellte bislang eine Schwachstelle dar. Mit dem neuen GC Initial Ti Bonder werden Keramikdefekte nun immer unwahrscheinlicher und ästhetisch anspruchsvolle Titanverblendungen möglich.

Haftverbund liegt 30 Prozent über der Norm

Klinische Tests haben ergeben, dass der Titan-Keramik-Bonder der Dental Care Company GC Europe die in den ISO-Normen geforderten Mindestwerte für Verbundfestigkeit um 30 Prozent übertrifft. Weitere Untersuchungen laufen derzeit, um dieses überragende Ergebnis weiter zu untermauern.

Auch die einfache Handhabung und die kurzen Arbeitsschritte von GC Initial Ti Bonder überzeugen. So

werden das Bonding-Pulver und die spezielle Lösung zu einer dünnflüssigen Konsistenz vermischt, die dann mit einem Pinsel auf die Gerüstoberfläche aufgetragen wird. Um eine

timal auf die Titankeramik GC Initial Ti abgestimmt und eignet sich für alle Titanmetalle – ob rein oder legiert, gegossen oder gefräst. Die perfekte Kombination in der Titan-Kera-



gleichmäßige Benetzung des Metalls zu erhalten, wird das Bonding am besten leicht einmassiert. Es sollte dabei jedoch so dünn aufgebracht werden, dass das Metallgerüst noch durchscheint. Grundsätzlich gilt: Je dünner die Schicht, desto stärker die Haftfestigkeit – und desto wirtschaftlicher auch die Anwendung.

Perfekt kombiniert – perfekt verblendet

Im nächsten Schritt wird GC Initial Ti Bonder unter Vakuum bei einer Temperatur von 810 °C gebrannt und anschließend nur noch eine Minute unter Luftabschluss gehalten – eine Langzeitabkühlung entfällt. Nach dem Brand zeigt der neue Titan-Keramik-Bonder eine gleichmäßig glänzende Oberfläche. GC Initial Ti Bonder ist op-

mik-Technik lautet daher ab sofort: GC Initial Ti Bonder für eine optimale Verbundstärke, GC Initial Ti für eine ästhetisch gelungene Verblendung bei überzeugender Brennstabilität.

GC Initial Ti Bonder-Pulver und -Flüssigkeit sind ab sofort einzeln mit vier Gramm bzw. 25 Milliliter Inhalt sowie als kombiniertes Einführungsset erhältlich. **ZT**

### ZT Adresse

GC Germany GmbH  
Paul-Gerhardt-Allee 50  
81245 München  
Tel.: 0 89/8 96 67 40  
Fax: 0 89/89 66 74 29  
E-Mail:  
info@germany.gceurope.com  
www.germany.gceurope.com



# ZT SERVICE

## „Einfach und gut“ im Trend

Fortsetzung von Seite 1

Dazu benötigt er ein gut vorbereitetes Keramikabutment und fertigt darauf ein gepresstes Veneer. ZTM Horst-Dieter Kraus sieht in einer implantatgetragenen Prothese ein kostengünstiges Anti-Aging-Mittel, das ein jugendliches Aussehen verleiht, vorausgesetzt die Prothese erfüllt alle phonetischen, ästhetischen und funktionellen Kriterien. Insbesondere die rote Ästhetik der Totale liegt ZTM Jan Schünemann, Bielefeld, am Herzen. Der Schlüssel zum Erfolg liege in der Wahl des richtigen opaken Basismaterials, dessen Oberfläche er naturgetreu bearbeitet. Die Bedeutung von Implantaten in der Kieferorthopädie erläuterte ZTM Guido Pedrolí, Zürich, anhand eines Gaumenimplantats als Verankerung, mit dessen Hilfe sich Zahnbewegungen durchführen lassen, die sowohl für den Patienten als auch für Dritte unsichtbar bleiben.

### Minimalinvasiv, schont Gewebe und Geldbeutel

Prof. Dr. Matthias Kern, Kiel,

Dr. Sandro Siervo, Mailand, vorstellte. Mit Hilfe dieses Operationsverfahrens könne eine selektive Schnittführung durchgeführt werden, die nur das Hartgewebe bearbeite und das Weichgewebe schonen. Das schaffe dem Prothetiker optimale Voraussetzungen. Das Thema „Was ist einfach und gut?“ arbeitete der 1. Vorsitzende Prof. Dr. Heiner Weber, Tübingen, auf. In einem unterhaltsamen Vortrag zeigte er anschaulich, wie man vorhandene, insbesondere implantatgetragene Versorgungen kostengünstig stabilisiert und erweitert, damit sie eine Alternative zur konventionellen Versorgung darstellen.

„Die Aufwand-Nutzen-Relation der Komposit-Verblendung und ihre Langzeitprognose hat sich verbessert“, stellte Prof. Dr. Dieter Welker, Jena, fest. In seinem Fazit räumte er jedoch ein, dass trotz erfreulicher Detailergebnisse keine Indikationserweiterung für Kunststoffe vorlägen.

Einen ganz besonderen Beitrag leistete Priv.-Doz. Dr. Eva Engel, Tübingen, die sich der schwierigen Versorgung von

soziale Komponente bei der Behandlung von Angstpatienten mit Hypnose, betonte Dr. Albrecht Schmierer, Stuttgart, mit seinem Konzept zur Behandlung von Stress und Angst geplagten Patienten. Sowohl als Dienstleister als auch als Auftraggeber fühlt sich Prof. Dr. Ch. Hämmerle, Zürich, im „besonderen Vortrag“. Während er als Dienstleister eine detaillierte Befundaufnahme erheben müsse, sei er als Auftraggeber den Fachkollegen verpflichtet. Der Prothetik als Dachstruktur falle die Aufgabe zu, den anderen Disziplinen Arbeit zu verschaffen.

### In vino veritas

„Trunkenheit kann ein Zustand höherer Erkenntnisfähigkeit sein“, so Festredner Prof. Dr. G. Ueding, Tübingen. Doch wer die zahlreichen feinen Spitzen und Nuancen seiner „poetischen Weinlese“ verstehen wollte, musste mit wachem Verstand aufmerksam zuhören. Der Cicero-Rednerpreisträger bot ein genussvolles, literarisches und rhetorisches Feuerwerk, das die Geschichte vom Anbau

sondere Bedeutung, da wir in nächster Nähe der mittelosteuropäischen Staaten leben. Der freie Binnenmarkt sei der Kern der europäischen Union, das betreffe insbesondere die Niederlassungsfreiheit der Selbstständigen. Diese Freiheit gliedere sich in eine aktive und eine passive Dienstleistungsfreiheit. Letztere fürchten die deutschen Zahn-techniker am meisten, da sie es deutschen Gesundheitstouristen ermöglichen, sich in den osteuropäischen Mitgliedsstaaten günstig mit Zahnersatz versorgen zu lassen. „Die gesetzlichen Kassen müssen diese Kosten erstatten, da eine wichtige Richtlinie die Anerkennung der Gleichwertigkeit von Diplomen und Prüfungen beinhaltet“, resümierte der Tübinger Jurist. Dort, wo Unterschiede zutage träten, müssten Anpassungslehrgänge oder alternativ eine bestimmte Anzahl an Berufsjahren einen Ausgleich für den fehlenden Meisterbrief schaffen.

### Parallelveranstaltung für Azubis

Unter der Moderation von ZTM Jürgen Mehlert, Hamburg, stellten drei namhafte Referenten die Belange der

„karte“ aufzeige. Im Anschluss erläuterte Harald Kubiak-EBmann, Hanau, die Brandführung von Dentalkeramikmassen. Häufig äußerten sich Fehler in Blasen und Abplatzungen von Verblendungen, oftmals stimme auch die Farbe nicht mit der ausgewählten Zahnfarbe überein. Dies sei auf eine falsche Brandführung zurückzuführen.

ANZEIGE



ren. Leider wisse der Anwender zu wenig über die Brennprogramme und die individuelle Bedienung des Ofens. Deshalb sei es erforderlich, sich mit dem Gerät intensiv auseinander zu setzen. So erläuterte der Keramikspezialist den Azubis die Bedeutung eines Brennschemas und wie die einzelnen Parameter die Qualität der Keramik beeinflussen.

Abschließend demonstrierte Diplom-Psychologe Harald Krieger an Freiwilligen, wie Stress entsteht und wie man ihn abbauen und vermeiden kann. So sei körperliche Aktivität die einfachste Methode, um Stress abzubauen und wer Wohlbefinden in Organismus und Psyche erzeuge, indem er zum Beispiel in den Bauch atme oder alle seine fünf Sinne einsetze, vermeide Stress.

### Engagement gewürdigt

Seit letztem Jahr verleiht die Arbeitsgemeinschaft Dentale Technologie den „Stein des Weisen“. Dieser Preis würdigt das Lebenswerk einer Person, die sich sowohl um die Belange der Zahnmedizin und Zahntechnik als auch um die der Dentalen Technologie verdient gemacht hat. Sichtlich gerührt nahm Prof. Dr. Jacob Wirz, Basel, ehemaliger Vorsitzender der ADT, diese Ehrung entgegen. In seiner Dankesrede betonte er mit Schweizer Charme, dass er es immer für eine Selbstverständlichkeit gehalten habe, diese Fortbildung zu fördern. Das Motto: „Gib immer dein Bestes, mehr kannst du nicht – weniger darfst du nicht“, war ihm Ansporn und so dankte er den Mitgliedern für alles, was er in diesem Kreise erleben durfte.

Die Ehrenmitgliedschaft erhielt Prof. Dr. Wolfgang Frees-meyer, Berlin, der als Referent und aktiver Mitstreiter viele Jahre zum Erfolg der Traditionsveranstaltung beigetragen hat. Die Auszeichnung für den besten Vortrag 2003 nahm erstmalig Priv.-Doz. Dr. Roman Gomez, Tübingen, entgegen, der das Publikum mit seinen ästhetischen Ergebnissen bei Einzelzahnimplantaten

im Oberkiefer nachhaltig beeindruckt hatte.

### ADT auf Wachstumskurs

„Vorsichtiges Wachstum ist der Grund für den Umzug im nächsten Jahr in die größere und zentral gelegene Stuttgarter Liederhalle“, so der 1. Vorsitzende Prof. Dr. Heiner Weber, Tübingen. Damit trage die Arbeitsgemeinschaft den wachsenden Mitglieder- und Zuhörerzahlen Rechnung, die die Traditionsfortbildung alljährlich anlocke. Wichtig sei jedoch, dass dabei das familiäre Gefühl nicht verloren gehe. Dazu könne jeder einzelne mit seinem Verhalten und seiner Teilnahme beitragen, appellierte der Tübinger Prothetiker an die rund 1.200 teils langjährigen Mitglieder und Besucher.

### Ideenschmiede bleiben

Zwar lebt die bewährte Traditionsveranstaltung durch das Engagement ihrer zahlreichen Sponsoren, festzustellen ist jedoch, dass die klassischen „Tüftler“ in der Zahntechnik, deren innovative Ideen und Methoden früher oftmals kontroverse Diskussionen auslösten, zusehends durch produktorientierte Beiträge ersetzt wer-



Die Vorstandsmitglieder (v.l.n.r.) ZTM Jürgen Mehlert, Prof. Dr. Heiner Weber, ZTM Jan Langner tragen mit ihrer hervorragenden Moderation entscheidend zum Gelingen der Veranstaltung bei.

berichtete über seine Erfolge mit einflügeligen Adhäsivbrücken und -attachments, ohne Schädigung der Pfeilerzähne. Er kann eine 90-prozentige Erfolgsquote in sieben Jahren vorweisen. Voraussetzung dafür sei jedoch, dass der Behandler retentiv im Schmelzbereich präpariere. Ebenso einen minimalen Substanzverlust verspricht die Piezosurgery, die

Patienten mit Mund-, Kiefer- und Gesichtsdefekten mit Jochbogen-Implantaten und deren prothetischer Versorgung verschrieben hat. Bei einer solch aufwändigen und technisch anspruchsvollen Restauration gehe es um eine psychosoziale Unterstützung und nicht unbedingt um die Herstellung der optimalen Kaufunktion. Ebenso eine große Rolle spielen die psycho-



Prof. Dr. Heiner Weber (re.) verleiht die Ehrenmitgliedschaft an Prof. Dr. Wolfgang Freesmeyer für dessen langjähriges Engagement.

des Weines, über seine Entfaltung in Versen und Gedichten bis hin zur Vielfalt der Trinkgefäße, dem „Medium des Vergnügens“ schilderte. Weniger Vergnügen als vielmehr Sorge bereitete hingegen das Thema des „aktuellen Vortrags“ – „Osterweiterung“, von Prof. Dr. jur. Dr. hc. T. Oppermann, Tübingen. Gerade für Deutschland habe die Osterweiterung eine ganz be-

Auszubildenden und der Zahnmedizinstudenten während einer gesonderten Vortragsreihe in den Mittelpunkt. Zunächst gab ZTM Michael Polz, Erlangen, einen fundierten Überblick über die Evolution der Zähne und die daraus resultierenden Prinzipien der biomechanischen Okklusion, nach dessen Auffassung dieses Thema immer noch „viele weiße Flecken auf der Land-



ZTM Guido Pedrolí informierte über den Einsatz von Gaumenimplantaten in der KFO.

den. Einerseits haben die Referate innerhalb der 20-minütigen Zeitvorgabe an Professionalität gewonnen, andererseits bleibt hierbei oftmals der „zündende Funke des Kollegen“ auf der Strecke, der Impulse für den eigenen Laboralltag setzt. So bleibt es für die Zukunft zu hoffen, dass sich wieder der ein oder andere „zahntechnische Daniel Düsentrieb“ um eine Redezeit bewirbt, damit sich diese großartige Veranstaltung auch in Zukunft ihren innovativen und einzigartigen Charakter bewahren kann.

### Neuer Ort – bewährtes Konzept

Im nächsten Jahr wird die Tagung vom 26. – 28. Mai 2005 erstmalig im Stuttgarter Kultur- und Kongresszentrum Liederhalle stattfinden. Unter dem Motto „Zahnmedizin zum Wohlfühlen“ kann sich jeder drei Tage lang über die Themen „Ästhetik als eine Voraussetzung für Gesundheit“ und „Implantologie – Luxus oder Therapie“ informieren und weiterbilden. ■



Rund 27 Referenten sorgten für einen vollen Saal.



Die Aussteller waren zufrieden. Viele Teilnehmer informierten sich an den Ständen über die neuen Produkte.



# Am Puls der modernen Prothetik

1.100 Zahntechniker und Zahnärzte besuchten die DeguDent-Prothetik-Kongress-Reihe 2004

Vier Veranstaltungen in vier deutschen Großstädten mit sieben renommierten Referenten und rund 1.100 Teilnehmern – so lautet die eindrucksvolle Bilanz der DeguDent-Prothetik-Kongress-Reihe 2004! Von Ende Februar bis Mitte Mai erläuterten dabei Zahnärzte und Zahntechniker gemeinsam ihren Kollegen, wohin sich der moderne Zahnersatz entwickelt. Welche neuen Fortschritte gibt es? Was wünscht der Patient, und welche ökonomischen Chancen eröffnen sich dabei für Praxis und Dentallabor? Antworten auf diese Fragen lieferten die Beispiele eines innovativen medizinisch-technischen Systems für herausnehmbare Zahnprothesen, das funktionelle und ästhetische Zusammenspiel von Hart- und

Weichgewebsstrukturen sowie die neuen Möglichkeiten bei vollkeramischem Zahnersatz durch den Werkstoff Zirkonoxid. Die Prothetik ist im Wandel – und die sich verändernden Marktbedingungen erfordern eine Neu-Justierung unter den Zahnärzten und Zahntechnikern. Denn der Patient wird verstärkt selbst für seinen Zahnersatz aufkommen und demzufolge nur die bestmögliche Versorgung für sein Geld verlangen. Ganz oben auf seiner Wunschliste stehen dabei die natürliche Ästhetik, Bioverträglichkeit und eine lange Haltbarkeit des Zahnersatzes. Eine wirtschaftliche Praxis- und Laborführung hängt also immer mehr auch vom Angebot hochwertiger prothetischer Lösungen ab. Gelegenheit zum Stelldich-

ein mit der modernen Prothetik gab jetzt die Fortbildungsreihe DeguDent-Prothetik-Kongress 2004 vom 27. Februar bis 14. Mai 2004. Dabei informierten renommierte Zahnärzte und Zahntechniker im Team ihre Kollegen in Hamburg, Essen, München und Berlin umfassend und praxisnah über die neuen Möglichkeiten und Chancen in drei verschiedenen zahnmedizinischen Disziplinen. „Es wird viel vom Teamgedanken gesprochen. Wir von DeguDent unterstützen ihn aktiv“, benannte DeguDent-Dienstleistungsmanager Andreas Maier im Anschluss ein wesentliches Merkmal der Veranstaltungsreihe. Darin beschrieben Zahnarzt Priv.-Doz. Dr. Paul Weigl und Zahntechniker Carsten Fischer ein neues konusgestütz-

tes Halteelement für herausnehmbare Prothesen, das dieser Therapieform neue Impulse verleiht und überdies die Behandlungszeit deutlich verkürzt. Zahnarzt Dr. Stefan Neumeyer und Zahntechniker Klaus Mütterthies zeigten anschließend praxisnahe Behandlungsstrategien für ein harmonisches, funktionelles und ästhetisch ansprechendes Zusammenspiel oraler Hart- und Weichgewebsstrukturen auf, und die neue Bedeutung des Hochleistungswerkstoffes Zirkonoxid in der Implantatprothetik war zentrales Thema im Beitrag von Zahnarzt Dr. Jan Kielhorn und ZTM Klaus Schnellbacher. Ein Erfahrungsbericht aus der täglichen Praxis von ZTM Peter M. Finke über das Potenzial dieses Werkstoffes für extrem belast-



Zahntechniker Klaus Mütterthies in seinem Element: Zusammen mit Dr. Stefan Neumeyer demonstrierte er Behandlungsstrategien für ein Zusammenspiel oraler Hart- und Weichgewebsstrukturen.

baren Zahnersatz rundete das Vortragsprogramm ab, das von den beiden Zahnärzten Dr. Roland Schiemann und Dr. Andreas Laatz im Wechsel moderiert wurde. Allen Veranstaltungen gemeinsam war die positive Resonanz des Publikums: 1.100 Zahnärzte und

Zahntechniker nahmen an der Kongress-Reihe teil, stellten interessante Zwischenfragen und quittierten die Beiträge der Referenten mit reichlich Beifall. Den werden die Teilnehmer voraussichtlich auch von ihren Patienten und Auftraggebern erhalten, wenn sie die Inhalte der DeguDent-Prothetik-Kongress-Reihe 2004 in Praxis und Labor umsetzen. Informationen zu weiteren Fortbildungsangeboten von DeguDent sind bei jedem DeguDent VertriebsCentrum oder online unter [www.degudent.de](http://www.degudent.de) erhältlich. **ZT**

## ZT Adresse

Für weitere Informationen:  
DeguDent GmbH  
Otfried Groß  
Postfach 13 64  
63403 Hanau  
Tel.: 0 61 81/59-58 47  
Fax: 0 61 81/59-59 62  
E-Mail: [otfried.gross@degudent.de](mailto:otfried.gross@degudent.de)

# Girrbach Dental fusioniert mit österreichischer Amann Dental

Zusammenschluss baut internationale Marktposition aus / Umsatzziel für 2006 liegt bei 40 Millionen Euro



„Aus zwei Familienbetrieben wird ein wichtiger Hersteller in der internationalen Dentalindustrie“, so die Geschäftsführer und Familienvertreter Jutta Girrbach (r.) und Oliver Amann (l.) mit Finanzinvestor Dr. Harald Pöttinger.

Die baden-württembergische Girrbach Dental GmbH in Pforzheim fusioniert mit der Amann Dental GmbH aus Koblach/Österreich. Mit dem neuen Unternehmen Amann Girrbach GmbH mit Hauptsitz in Koblach und dem Standort in Pforzheim entsteht ein innova-

tives Entwicklungs-, Produktions- und Vertriebsunternehmen in der internationalen Dentalindustrie mit einem Umsatz von 30 Millionen Euro und 200 Mitarbeitern. Bis 2006 peilt das neue Unternehmen Amann Girrbach einen Umsatz von 40 Millionen Euro und einen Mitarbeiterstand von 225 an. Eigentümer des neuen Dentalunternehmens sind zu 39 Prozent die D. Amann GmbH, zu 31,9 Prozent die Girrbach Holding GmbH und zu 25,1 Prozent der Finanzinvestor Hypo Equity. Weitere 4 Prozent sind im Privatbesitz von Dr. Thomas Niethammer. „Mit diesem Schritt eröffnen sich den beiden Familienunternehmen völlig neue Wege“, erklärt Jutta Girrbach von Girrbach Dental GmbH. „Girrbach hat eine hohe Vertriebs- und Beratungskompetenz in Deutschland, Amann das Export-Know-how für 40 Länder weltweit“, argumentiert Girrbach. Spürbare Synergieeffekte erwarten sich die beiden Unternehmen auch in anderen Bereichen. „Wir werden eine Vorreiterrolle bei der Erprobung neuer Produkte und Materialien einnehmen. Die gesamte Forschung und Fertigung der beiden Firmen konzentrieren sich ab sofort unter einem Dach“, zeigt Oliver Amann von Amann Dental einen weiteren Grund für den Zusammenschluss auf. Dadurch könne das Produktsortiment gezielter vervollständigt sowie der Zeitraum für Entwicklung und Ein-

führung massiv verkürzt werden, so Amann weiter. Für die Intensivierung des Bereiches Forschung und Entwicklung ist auch auf finanzieller Seite vorgesorgt: Mit dem Einstieg des Vorarlberger Finanzinvestors Hypo Equity Management AG bei Amann Dental vor einem Jahr wurde für eine überdurchschnittliche Eigenkapitalbasis gesorgt. Girrbach Dental GmbH wurde 1936 gegründet und wird bereits in der dritten Generation geführt. Das traditionsreiche Familienunternehmen ist einer der führenden Systemanbieter für die Zahntechnik und Zahnmedizin im Bereich prothetische Maßnahmen (Zahnersatz) in Deutschland. Amann Dental GmbH ist Hersteller von La-

borgeräten für Zahntechniker und Dentallabors. Das Unternehmen produziert und exportiert weltweit seine Geräte unter eigenem Label und fertigt darüber hinaus auch für andere Markenhersteller der Dentalindustrie. Das Unternehmen wurde 1973 als Einmann-Betrieb von Dietmar Amann in der Garage des eigenen Wohnhauses gegründet.

Die Fusionsverhandlungen wurden im Spätherbst letzten Jahres gestartet. Neben der Hypo Equity Management AG auf österreichischer Seite wurden die Verhandlungen auf deutscher Seite von der EONYT GmbH begleitet, ein auf Fusionsprozesse bei Klein- und mittelständischen Betrieben spezialisiertes Beratungsunternehmen. **ZT**

## ZT Adresse

Amann Girrbach GmbH  
Herrschaftswiesen 1  
6842 Koblach  
Vorarlberg/Österreich  
Tel.: +43 (0) 5523 62333-0  
Fax: +43 (0) 5523 55990  
E-Mail: [info@amann-dental.com](mailto:info@amann-dental.com)

Amann Girrbach GmbH  
Pforzheim/Deutschland  
Dürrenweg 40  
75177 Pforzheim  
Tel.: 0 72 31/9 57-1 00  
Fax: 0 72 31/9 57-1 59  
E-Mail: [info@girrbach.de](mailto:info@girrbach.de)

# DT&SHOP informierte auf den Gesundheitstagen in Bad Kissingen

Unter dem Motto „Gesundheit hautnah – Fit fürs Leben“ lud Deutschlands bekanntester Kurort in diesem Jahr bereits zum 7. Mal zu den Bad Kissinger Gesundheitstagen ein. Erstmals war auch DT&SHOP als Aussteller und mit einer Fachveranstaltung beteiligt.

Gesundheit ist in Bad Kissingen immer ein wichtiges Thema. Einmal im Jahr jedoch steht buchstäblich die ganze Stadt im Zeichen der Gesundheitstage. Mehr als 20.000 Besucher lockte die Gesundheitsmesse auch in diesem Jahr wieder in die unterfränkische Kreisstadt. Kein Wunder, denn mit einer Mischung aus Information, Aktivprogramm und Entertainment bieten die Gesundheitstage für jeden Geschmack und jedes Alter etwas. Mehr als 60 Referate aus den verschiedensten medizinischen Bereichen standen auf dem Programm, zahlreiche Kliniken und Sanatorien hatten ihre Pforten geöffnet und in der Wandelhalle des altherwürdigen Regentenbaus präsentierten sich mehr als 60 Aussteller auf rund 600 qm. Zum ersten Mal war auch DT&SHOP auf den Gesundheitstagen vertreten. In den Jahren zuvor war der Versandhandel für Dentallaborbedarf aus dem nur wenige Kilometer entfernten Bad Bocklet nicht

beteiligt gewesen, obwohl Firmenchefin Eva Maria Roer auch Vorstandsvorsitzende des für die Organisation verantwortlichen Fördervereins Gesundheitszentrum Bad Kissingen e.V. ist. Zu speziell war das für Dentallabore bestimmte Sortiment und damit für Endverbraucher zu wenig interessant. Seit 2002 Jahren produziert DT&SHOP mit dem angeschlossenen Lava-Fräszentrum vollkeramische Kronen- und Brückengerüste aus Zirkonoxid. Dieser innovative Werkstoff vereint die Eigenschaften, auf die es den Patienten ankommt: Ästhetik, Festigkeit und Biokompatibilität. Ein Thema also, das sehr gut in den Rahmen der Gesundheitstage passt. Und das auch auf dem großzügigen und ansprechenden Stand der DT&SHOP einen breiten Raum einnahm. Ausfühlich informierten das Standpersonal über das im Fräszentrum in Bad Bocklet verwendete Vollkeramiksystem Lava von 3M ESPE. Die

ausliegenden Broschüren fanden regen Absatz. Vorgestellt wurden aber auch die Produkte der Eigenmarke FINO sowie das Sortiment der DT-Collection. Und schließlich gab es auf dem DT&SHOP-Stand noch ein spezielles Programm für den „Nachwuchs“: Der „DT-Nachwuchs“, Mitglieder des firmeneigenen Azubi-Clubs, veranstalteten für den „Besuchernachwuchs“ einen Malwettbewerb in drei Altersklassen. Natürlich drehte sich auch hier alles um das Thema „Zähne“. Ein besonders attraktives Pro-

gramm hatte die DT&SHOP am 1. Mai zusammengestellt. Zu einem „Forum Vollkeramik“ empfing das Unternehmen mehr als 60 Zahntechniker und Zahnärzte, aber auch interessierte Endverbraucher, im stillvollen Rossini-Saal des Regentenbaus. Nach der Eröffnung durch die Firmenchefin Eva Maria Roer folgten sehr informative Vorträge rund um das Thema: „Von der Einzelkrone bis zur Implantatprothetik“, Herr Dr.-Ing. Daniel Sutor von 3M ESPE befasste sich in seinem Referat mit der Thematik:

„Zirkonoxid: Ein medizinisch bewährter Wirkstoff eröffnet neue Möglichkeiten für die Dentalprothetik“ und stellte dabei die Vorteile für Labor, Zahnarzt und Patient sowie das von 3MESPE entwickelte Lava Vollkeramiksystem vor. Im Anschluss berichtete Herr Dr. med. dent. Sven Reich von der Poliklinik für Zahnärztliche Prothetik der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg von Fallbeispielen und Erfahrungen zum Thema Vollkeramik. Nach einer Kaffeepause schilderte der Zahntechnikermeister und Laborinhaber Herr Claus Fiderer: „Praktische Erfahrungen mit Vollkeramik und Lava im zahn-technischen Labor“. Er sprach über die Kooperation mit dem Fräszentrum, die Nachbearbeitung der Gerüste und ging auf „das Geheimnis der Ästhetik“ näher ein. Schließlich wartete noch ein viertes interessantes Thema auf die Zuhörer: „Die Liquidation vollkeramischer Restaurationen“. Der niedergelassene Zahnarzt und Landesvorsitzende des Freien Verbands Deutscher Zahnärzte (FVDZ) Mecklenburg-Vorpommern Herr Dr. med. dent. Peter Bührens, Schwerin, befasste sich dabei u.a. mit den Fragen „Mehrkostenvereinbarung oder Privatleistung?“ sowie „Welcher GOZ-Faktor ist angemessen?“.

Nach der Theorie sollten die Gäste natürlich auch noch einen Einblick in die Praxis erhalten. Und so wartete vor dem Regentenbau bereits der Shuttle-Bus zum DT&SHOP Firmengebäude in Bad Bocklet. Im Lava-Fräszentrum konnten sich die Zahntechniker und Zahnärzte selbst von den Vorteilen der ausgefeilten CAD/CAM-Technik überzeugen und den beiden ausgebildeten Zahntechnikern bei ihrer Arbeit über die Schulter schauen. Gerne standen die Lava-Experten auch für alle Fragen Rede und Antwort. Nach so vielen Informationen rund um das Thema „Zähne“ war es dann aber an der Zeit, diesen auch etwas zu tun zu geben! Mit einem „Flying Buffet Asia Style“ bewirtete die DT&SHOP zum Abschluss der Veranstaltung ihre Gäste. Und die asiatische Küche ist ja als sehr gesund bekannt. Ganz wie es sich für eine Veranstaltung im Rahmen der „Gesundheitstage“ gehört. **ZT**

## ZT Adresse

DT & SHOP  
Mangelsfeld 11-15  
97708 Bad Bocklet  
Tel.: 0 97 08/9 09-1 00  
Fax: 0 97 08/9 09-1 25  
E-Mail: [info@dt-shop.com](mailto:info@dt-shop.com)  
[www.dt-shop.com](http://www.dt-shop.com)



Ein Besuch des Lava-Fräszentrums von DT&SHOP.



# Dentaurum Italia eröffnet dentales Fortbildungszentrum

In Bologna wurde das CDC Italia – ein Fortbildungszentrum für Kieferorthopädie und Zahntechnik – eröffnet

Dentaurum Italia, das Tochterunternehmen der Ispiringer Dentaurum-Gruppe, eröffnete im März am Firmensitz in Bologna ein eigenes Fortbildungszentrum für Kieferorthopädie und Zahntechnik – das Centro di Communi-

Università, die naturgemäß hohe Ansprüche an eine moderne Aus- und Fortbildung stellen. Darüber hinaus gab er eine Beschreibung des CDC Italia und unterstrich dessen Vielfältigkeit und Anpassungsfähigkeit für verschiedene Veranstaltungen und Zielgruppen aus dem dentalen Bereich. Er hob die Möglichkeit hervor, parallel zu arbeiten. Der Operationsaal des Fortbildungszentrums kann geteilt und die Behandlung in den anderen Teil des Saales durch ein Videosystem live übertragen werden. Somit ist es möglich, diesen Teil des Saales auch für Vorträge zu nutzen. Weiterhin steht ein runder Kursraum für praktische Laborarbeiten der Kieferorthopädie und Zahntechnik zur Verfügung. Im Anschluss gab Herr Mark S. Pace, Mitglied der Geschäftsleitung der Dentaurum-Gruppe Deutschland, einen Überblick über die seit Jahren mit Erfolg stattfindenden Kurse im CDC Ispringen. Die Dentaurum Fortbildungszentren, sowohl in Ispringen wie nun auch in Bologna, sind mehr als nur Veranstaltungsorte für Kurse und Seminare. Dentaurum möchte mit dem CDC Italia ein weiteres Forum des dentalen Dialoges schaffen, in dem Persönlichkeiten und Gruppen aus verschiedenen Bereichen der Dentalwelt, Erfahrungen und Meinungen austauschen können.

Das CDC Italia widmeten Dr. Claudio Gerold und seine Schwester Daniela Gerold de Robertis ihrem vor fünf Jahren verstorbenen Vater und Gründer des Unternehmens, Herrn Frederico Gerold. Sein Porträt wurde während der Eröffnungsfeier enthüllt. Die Besucher waren sehr gerührt, zumal viele Herrn Frederico Gerold persönlich kannten. Die Widmung wurde mit langanhaltendem Applaus begrüßt. Im Anschluss standen sehr interessante, wissenschaftliche Vorträge von Professoren für Prothetik und Orthodontie von der Universität Bologna auf dem Programm, u. a. zu den Themen „Einsatz von Titan in der Zahntechnik“ und „Aspekte der Biokompatibilität in der Zahnheilkunde“. Die Feierlichkeiten, die am Vorabend mit einem Galadiner in der Villa Cicogna begonnen hatten, endeten mit dem traditionellen Anschnitt einer Torte, welche die Form der Buchstaben CDC hatte. **ZT**



V.l.n.r.: Dr. Claudio Gerold, Mark S. Pace und Daniela Gerold de Robertis bei der Übergabe eines Geschenkes von Dentaurum Deutschland an Dentaurum Italia anlässlich der Einweihung des CDC Italia. Es handelt sich um eine Plakette mit einem vergrößerten Bracket.

cazione Dentale (CDC Italia), nach dem Vorbild des Centrum Dentale Comunicazione in Ispringen. Die offizielle Einweihungsfeier, an der u. a. Professoren der wichtigsten Universitäten Italiens, wie z. B. der Universität von Bologna, Mailand, Neapel, Rom u. v. m. teilnahmen, begann mit einer Begrüßungsrede des Geschäftsführers von Dentaurum Italia, Herrn Dr. Claudio Gerold. Dr. Gerold betonte den Wunsch nach einer guten Zusammenarbeit mit den italienischen

## ZT Adresse

Dentaurum  
J. P. Winkelstroeter KG  
Turnstr. 31  
75228 Ispringen  
Tel.: 0 72 31/8 03-0  
Fax: 0 72 31/2 95  
E-Mail: info@dentaurum.de  
www.dentaurum.com

## ZT Veranstaltungen August 2004

Datum	Ort	Veranstaltung	Info
<b>August</b>			
5./6.8.2004	München	Zirkonoxid-Technologie „Cercon ceram Press“ Referent: ZTM Peter M. Finke, DeguDent	Fr. Pardun, Tel.: 0 89/5 59 02-34
9.–11.8.2004	Dresden	Frästechnik „Gewusst wie“ Referent: DeguDent, DeguDent	Fr. Wehsener, Tel.: 03 51/4 66 77-77
13./14.8.2004	Ronneburg	Innovationen der Aktivatoren (Doppelplattensysteme, Bass-Aktivator) Referent: ZT Kuno Frass Meisterschule für Zahntechnik Ronneburg	Hr. Teichmann, Tel.: 03 66 02/9 21 70
19./20.8.2004	Berlin	DuceraGold Kiss: einfach-sicher-wirtschaftlich-individuell Referent: ZTM Jürgen Braunwarth, DeguDent	Fr. Hippler, Tel.: 0 30/8 96 62-2 01
21./22.8.2004	Stuttgart	Modellherstellung/Meistermappe Referent: ZTM Klaus Leier, IDT Meisterschule	Hr. Leier, Tel.: 0 52 53/66 68
26./27.8.2004	Hannover	Totalprothetik Referent: Lizenzierte/r APFNT Trainer/in DeguDent	Fr. Remus, Tel.: 05 11/9 62 95-11
27./28.8.2004	Ronneburg	Keramikpresskurs Nuance 850 Referent: ZTM Erich Göbert Meisterschule für Zahntechnik Ronneburg	Hr. Teichmann, Tel.: 03 66 02/9 21 70
27./28.8.2004	Hamburg	Grand Prix: Fortgeschrittene Keramikanwender im Wettkampf um die besten Keramikverblendungen mit IMAGINE®REFLEX Referent: ZTM R. Semsch, Wieland	Tel.: 0 40/86 07 66
31.8./1.9.2004	Hamburg	Variationen der Veneer-Technik mit Kiss und Cergo Referent: ZTM Jürgen Braunwarth, DeguDent	Fr. Dräger, Tel.: 0 40/27 83 92-30

## ZT Kleinanzeigen

### ZT -Gelegenheits- und Stellenmarkt

Senden oder faxen Sie diesen Coupon an:

Oemus Media AG • Holbeinstr. 29 • 04229 Leipzig  
Fax 03 41/4 84 74-2 90 • E-Mail: reichardt@oemus-media.de

Auftraggeber: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Land/PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon/Fax (für eventuelle Rückfragen) \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

#### Ihr Anzeigentext

#### Anzeigenformate und Preise

Gewerbliche Anzeigen € 2,00/mm  
Stellengesuche nur € 1,00/mm

Beispiel für gewerbliche Anzeigen:

Format	1/32	1/16
Höhe x Breite	45 x 45 mm	94 x 45 mm
Preis	€ 90,00*	€ 180,00*

\* zzgl. gesetzl. MwSt.

nächster Erscheinungstermin: 6. August 2004  
Anzeigenschluss: 23. Juli 2004

## ZT Immobilie

**Mittenwalde/Mark**, Privatverkauf, renovierungsbedürftiges Geschäftshaus mit Tordurchfahrt, beste Zentrumslage, 1.060 m<sup>2</sup> mit Garten und Stellplätze, rechtsseitig Gewölbekeller, EG Gewerberäume mit Ladenlokal ca. 100 m<sup>2</sup>, Nutzräume ca. 60 m<sup>2</sup>, OG Wohnung ca. 120 m<sup>2</sup>, ausbaufähiges DG ca. 100 m<sup>2</sup>, vielseitige Nutzungsmöglichkeiten, KP 100.000 €, Besichtigung nach Terminabsprache, Tel.: 03 37 64/5 00 60, Frau Oswald

## ZT Stellenangebot

Wir suchen zur Verstärkung unseres Teams

**einen/e Zahntechnikermeister/in und Zahntechniker/in.**

Wir bieten

- einen modernen Arbeitsplatz
- leistungsorientierte Vergütung
- Möglichkeit der Weiterbildung

Bewerbung bitte an:  
AVANTGARDE Dentaltechnik GmbH & Co. KG  
Stöhrerstr. 3 b  
04347 Leipzig  
Tel.: 03 41/69 64 00  
E-Mail: Adentaltec@aol.com  
www.avantgarde-dental.de



NSK, einer der weltweit führenden Hersteller hochpräziser Rotationsinstrumente, die überwiegend im Dentalbereich Verwendung finden, sucht zum nächstmöglichen Eintritt einen

#### Feinmechaniker Innendienst

Vollzeit (Alter bis 35 Jahre)

Aufgabengebiet: Reparatur und Wartung zahnmedizinischer Instrumente und Kleingeräte  
Sie verfügen über

- eine abgeschlossene technische Ausbildung
- gutes technisches Verständnis und Fingerfertigkeit
- die Bereitschaft zur ständigen Weiterbildung
- gute Englischkenntnisse
- Freude am Umgang mit unseren Kunden am Telefon

Das junge und dynamische NSK-Team freut sich auf Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen.

Diese senden Sie bitte an:

NSK Europe GmbH  
Westerbachstraße 58  
60489 Frankfurt

Vorabinformationen erhalten Sie unter  
Tel. 0 69/7422 99-0



