

BEST PRACTICE

## So läuft die Kommunikation mit dem zahntechnischen Labor reibungslos

von Dr. Detlev Nies, Sachverständiger für die Bewertung von Arzt- und Zahnarztpraxen, [www.praxisbewertung-praxisberatung.com](http://www.praxisbewertung-praxisberatung.com)

| Nichts ist ärgerlicher als Termine, die der Zahnarzt ohne eigenes Verschulden nicht einhalten kann: Entweder weil das Team in der Zahnarztpraxis „falsche“ Termine vergeben hat oder weil das zahntechnische Labor den Termin nicht halten kann. Doch es gibt Möglichkeiten, wie Sie derartige Probleme vermeiden und Termine optimal koordinieren können. |

### Treffen Sie für Störungen Absprachen

Sie könnten mit den meisten gewerblichen zahntechnischen Laboren bereits zu Beginn der Zusammenarbeit festlegen, dass eventuell im Labor entstehende Terminschwierigkeiten mindestens 24 Stunden vor dem geplanten Behandlungstermin der Praxis mitzuteilen sind.

**PRAXISTIPP** | Auch der Zahntechniker im praxiseigenen Labor sollte die Rezeptionistin rechtzeitig über Störungen im Zeitablauf informieren.

### Für die Zahntechnik können Sie eine feste Zahl von Arbeitstagen vereinbaren

In Absprache mit dem Labor sollte auch für typisierte zahntechnische Arbeiten eine bestimmte Zahl von Arbeitstagen (nicht: Kalendertagen!) vorgegeben werden, die dem Labor bis zur Erledigung der anstehenden Arbeitsschritte zur Verfügung stehen.

Je detaillierter diese Liste ist, desto weniger muss zwischen Praxis und Labor hin und her telefoniert werden. Da die Arbeitsweise und damit auch die Arbeitsschritte jeweils von den Gepflogenheiten der Zahnärzte und der Zahntechniker abhängen, müssen auch beide in die Erarbeitung der betreffenden Liste einbezogen werden.

**PRAXISTIPP** | Falls das Labor (z. B. wegen hoher Arbeitsbelastung, erkrankter Mitarbeiter usw.) von den Zeitangaben der Liste nicht nur in Einzelfällen abweichen muss, können Sie eine „Ersatzliste“ vereinbaren. Darauf ist auszuweichen, wenn etwas längere Bearbeitungszeiten vorgesehen werden müssen.

Damit die Terminvergabe an die Patienten von derartigen Problemen möglichst nicht beeinflusst wird, sollten Sie zwischen dem Liefertermin des Labors und dem geplanten Behandlungstermin am Patienten möglichst einen Zeitpuffer von ein bis zwei Tagen legen.



Zahntechniker sollte Termin 24 Stunden vorher absagen

(Ersatz-)Listen helfen bei der Zeitplanung

Ein Puffer sollte nicht fehlen

Techniker aus  
Praxislabor kann  
spontan dazukommen

Neue Termine  
vereinbaren

Digitale Hilfe lohnt  
sich immer

Patient nicht ins  
Fremdlabor schicken

## Wenn der Zahntechniker bei der Behandlung dabei sein muss

Was aber, wenn ein Zahntechniker im Behandlungstermin zugegen sein soll oder muss? Bei einem eigenen Praxislabor ist das kein Problem. Hier muss das Praxisteam dem Zahntechniker nur sagen, in welches Behandlungszimmer er (mit möglichst sauberem Kittel und gewaschenen Händen) kommen soll.

Bei der Zusammenarbeit mit einem Fremdlabor ist das etwas komplizierter:

### Termine, zu denen der Techniker anreisen sollte

Sofern beim Vortermine absehbar ist, dass beim nächsten Behandlungstermin ein Zahntechniker dabei sein sollte, kann die Zahnarztpraxis den Termin direkt mit dem Labor absprechen. Dies gilt z. B. für Termine, bei denen es um das Aussehen der prothetischen Versorgung geht (Zahnfarbe, Zahnstellung).

Tritt hingegen ein Problem auf, das möglichst umgehend gelöst werden muss, gibt es trotzdem meistens nur die Möglichkeit, einen neuen Termin zu vereinbaren. Dies wirft eine eventuell bereits vereinbarte Terminserie über den Haufen. Manchmal ist es möglich, diese Situation mithilfe von Digitalfotos zu „retten“, die dem Zahntechniker überspielt werden. Für ästhetische Korrekturen ist nach meiner Erfahrung ein digitales Foto als alleiniges Hilfsmittel nur eingeschränkt hilfreich, wenn die Rückkopplung mit dem Patienten fehlt.

**PRAXISTIPP** | Ganz allgemein gilt auch in der Zahnmedizin: Einmal zeigen ist besser als dreimal erklären. Sofern es also möglich ist, die Situation in der Mundhöhle als kurzes Video aufzunehmen und dem Techniker direkt zu überspielen und einen passenden Text dazu zu sprechen bzw. vom Patienten sprechen zu lassen, sollte man diese Möglichkeit ergreifen, wann immer eine Absprache mit dem Zahntechniker erforderlich ist.

Wenn man mithilfe von Handyfotos dem Zahntechniker die Fahrt in die Praxis ersparen möchte, empfiehlt es sich, ein eigenes Handy nur für den Kontakt mit dem Labor zu verwenden. Dadurch können die datenschutzrechtlichen Anforderungen leichter beachtet werden.

Für die Farbauswahl kann ggf. auf elektronische Farberkennungssysteme zurückgegriffen werden, die seitens der Hersteller von keramischen und Kunststoffverblendmassen angeboten werden.

### Termine beim Zahntechniker sind keine Alternative

Immer wieder wird in solchen Fällen der Patienten in das zahntechnische Labor geschickt, um dort Korrekturen an der neu angefertigten Prothese durchführen, Abdrücke nehmen und Druckstellen oder Frühkontakte beseitigen zu lassen. Das ist allerdings weder unter vertragszahnärztlichen noch unter juristischen Aspekten (z. B. Garantieansprüche) ratsam.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Zahnärztekammern den betreffenden Kollegen keine Unterstützung gewähren (wollen und dürfen): Da die zahn-

ärztliche Standesvertretung daran interessiert ist, die Zahntechniker von der direkten Patientenbehandlung fernzuhalten, sind derartige „Termine beim Zahntechniker“ nicht gerne gesehen.

### Manches kann auf Mitarbeiter des Zahnarztes delegiert werden

Einige kleinere zahntechnische Arbeiten dürfen und können auch von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Zahnarztes ausgeführt werden (z. B. Abdrücke ausgießen, Kunststoffpolituren übernehmen usw.).

Sofern die Mitarbeiter derartige Aufgaben übernehmen, muss geklärt werden, wer wofür verantwortlich ist. So kann z. B. auf einem schlecht ausgegossenem Abdruck keine gute Reparatur gemacht werden. Hier könnten Sie regeln, dass die von den Mitarbeitern angefertigten zahntechnischen Arbeiten in den Verantwortungsbereich des Zahntechnikers fallen und der Zahntechniker damit auch für die Qualitätskontrolle zuständig ist.

### Zuständigkeiten im eigenen Praxislabor regeln

Zur Kommunikation mit dem zahntechnischen Labor gehört zumindest beim Praxislabor auch eine klare Regelung, wer für die Materialbestellungen zuständig ist. Ich selbst habe gute Erfahrungen damit gemacht, dass die Zahntechniker das weitgehend selbstständig erledigen. Das vermeidet Missverständnisse zwischen dem Labor und der für das Bestellwesen verantwortlichen Mitarbeiterin. Es vereinfacht darüber hinaus die (umsatzsteuerrechtlich relevante) Zuordnung der Materialien zum Labor bzw. zur Praxis, weil normalerweise getrennte Rechnungen und Lieferungen die Praxis erreichen.

Sofern im Praxislabor Edelmetalle bestellt werden, ist das Führen eines „Goldbuchs“ durch den Zahntechniker Pflicht. Es empfiehlt sich, in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal im Jahr gegen Jahresende) die Eintragungen ins „Goldbuch“ mit den Edelmetallrechnungen abzugleichen.

**PRAXISTIPP** | Neuanschaffungen von zahntechnischen Geräten im Praxislabor sollten Sie als Praxisinhaber grundsätzlich mit dem Zahntechniker absprechen.

### Die Wirtschaftlichkeit des Praxislabors kontrollieren

Um den Überblick über die Wirtschaftlichkeit eines Praxislabors zu behalten, empfiehlt es sich, dafür in der Buchhaltung eine eigene interne Kostenstelle einzurichten, auf die alle Kosten gebucht werden, die im Zusammenhang mit dem Praxislabor anfallen. Gemeinkosten müssen ggf. anteilig auf Praxis und Praxislabor aufgeteilt („geschlüsselt“) werden.

Das Problem beim „Schlüsseln“ besteht vor allem darin, dass für unterschiedliche Kosten auch unterschiedliche Kostenschlüssel verwendet werden müssen. Da sich im Laufe der Zeit sowohl die Kostenstruktur der Praxis als auch die Kostenstruktur des Labors ändern kann, ist die Schlüsselung alle ein bis zwei Jahre zu überprüfen und ggf. veränderten Gegebenheiten anzupassen.

Verantwortung  
unbedingt regeln

Verantwortung für  
Materialwesen  
festlegen

Goldbuch führen

Eigene Kostenstellen  
führen