

Fachliche und rechtliche Aspekte zur Vermeidung und Bewältigung von Komplikationen in der Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Zahntechniker

## **Stichworte Flipchart / Schwerpunkte Diskussion**

### **1. Gruppe: Fall Grün «Bruch»**

Frage 1: Vertrauen / Kenntnisse des anderen, Respekt, Erfolg und Misserfolg teilen

Frage 2: Dokumentieren, machbarer Auftrag, Erfolgsfaktoren, Kommunikation

Frage 3: Marketing

### **2. Gruppe Fall Rot «Enttäuschte Patientenerwartung»**

Frage 1: Kommunikation, klare Aufträge, Ehrlichkeit, Vertrauen, Erfolg und Misserfolg teilen

Frage 2: Zieldefinition, Schlusseinprobe in der Praxis, Ansprüche

Frage 3: Vorabklärung, klare Situation

### **3. Gruppe Fall Gelb «Voraussichtliche Lebensdauer versus Mangelbegriff»**

Frage 1: Selbstkritik, Mut zum Nachfragen, Vertrauen, Erfolg und Misserfolg teilen

Frage 2: Kommunikation, alle Aufklären

Frage 3: Kundenrating, Fallrating, wer trägt das Risiko, Selbstkritik, Tragezeit

### **4. Gruppe Fall Blau «Nachträgliche Mängelrüge»**

Frage 1: Mut zum Nachfragen, Vertrauen, Verständnis, Risikobereitschaft

Frage 2: Kommunikation, Lebensdauer, Planung

Frage 3: nichts schuldig, Technik verrechnen, Behandlung gratis, zusammen erarbeiten, Zeitwert, individuell

### **5. Gruppe Fall Grün «Schadenfall und Zeitablauf»**

Frage 1: neu machen, gute und faire Basis, Respekt und Vertrauen, stets Nachfragen, Teamarbeit

Frage 2: Patient informieren, gesellschaftliches Problem, ZAZ/ZT klare Absprache, Kommunikationsmittel

Bern, im November 2013

Patrick Zimmermann / Christian Hodler