

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

«Fall Blau»; nachträgliche Mängelrüge

Sachverhalt

Sie haben einen alltäglichen Fall einer Versorgung eines Frontzahnes, in diesem Fall des Zahnes 11. Sie präparieren den Zahn, formen diesen ab und schicken die Patientin mit dem Auftragsbeschrieb zu ihrem Zahntechniker. Sie lassen dabei Ihrem Zahntechniker bei der Wahl des Materials freie Wahl, der Zahnstumpf ist nicht verfärbt. Dieser nimmt nach den allgemeinen Grundregeln der Farbbestimmung dessen farbliche Gegebenheiten auf und fertigt zudem noch ein paar Fotoaufnahmen an. Aufgrund Ihrer und seiner Angaben entschliesst sich der Zahntechniker für eine gepresste Vollkeramikkrone mit individueller Schichtung. Nach deren Herstellung wird die Krone bei Ihnen in der Praxis einprobiert, der Zahntechniker ist dabei nicht anwesend. Nach Ihrer und der Patientin positiver Beurteilung wird die Krone im Labor fertiggestellt und wieder in die Praxis geliefert. Sie probieren den Zahn nochmals ein, lassen die Patientin nochmals beurteilen und zementieren nach deren Einverständnis den Zahn mit adhäsivem Zement definitiv ein.

Nun nach einer Woche kommt die Patientin zu Ihnen in die Praxis und erklärt Ihnen, dass sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sei.

Frage 1: Welche allgemeinen Massnahmen im Verhältnis ZAZ/ZT können aus Ihrer Sicht generell zur Lösung/Vermeidung von Problemen beitragen?

Auf persönlicher Ebene

- gegenseitiges Vertrauen auf Kenntnisse des anderen als Grundvoraussetzung
- Eigenverantwortung: Selbstkritik und Gegenseitiger Mut zum Nachfragen
- Wertschätzung und Respekt
- gemeinsame Zielvorgaben: kurzfristige Ergebnisorientierung oder längerfristige Bindung
- Erfolge/Misserfolge teilen
- gemeinsame Weiterbildung

Auf prozessualer Ebene

- sorgfältige Planung (auf gemeinsamem Verständnis aufbauend)
- gemeinsam Ziele definieren
- Kommunikation mit Patient: Information über Möglichkeiten, Kosten, Zeitaufwand und Lebensdauer (Schaden nach Ablauf der durchschnittlichen Lebensdauer ist kein Mangel; Vorsicht keine Garantie abgeben!)
- klare Aufträge (schriftlich)
- nennen der kritischen Erfolgsfaktoren und diese bewusst weitergeben (Fotos, Informationen etc.)
- insbesondere Kommunikation zwischen ZAZ und ZT bezüglich:
 - Machbarkeit der Rekonstruktion
 - Systematische Rückfrage bei Unklarheiten oder Problemzonen
- schriftliche Dokumentation von Einwänden oder Hinweisen auf mögliche kritische Faktoren oder Machbarkeit
- stärkenbasierte Aufgabenteilung (biologisch-medizinische versus technische und materialtechnische Aspekte)

«Fall Blau»; nachträgliche Mängelrüge

Frage 2: Was hätte im vorliegenden Fall im Voraus unternommen werden können, um das aufgetretene Problem zu vermeiden?

- gemeinsame Fallbesprechung ZAZ-ZT
- Behandlungsablauf und Konzept definieren
- Patienten über verschiedene Behandlungsoptionen, Abläufe, Kosten und Zeitaufwand informieren (Dokumentation in KG nicht vergessen)
- Rohbrandeinprobe im Labor: Einverständnis des/der Behandlers/Behandlerin nötig, verursacht höhere Kosten
- Rohbrandeinprobe in der Praxis → Zeitaufwendig für den ZT, verursacht höhere Kosten
- evtl. prov. Zementierung; in diesem Fall nicht möglich, weil Vollkeramikkrone

Frage 3: Wie sieht aus Ihrer Sicht im konkreten Fall eine mögliche Lösung des Problems aus?

Lösungsansatz:

Patient muss rein rechtlich Mehrkosten einer allfälligen Neuanfertigung vollständig bezahlen (ZAZ und ZT) insbesondere weil:

- Lösung funktionsfähig
- weil mit seinem Einverständnis definitiv eingesetzt worden ist (zudem keine Möglichkeit zur einfachen Korrektur; Stichwort «Verhältnismässigkeit»); Werk gilt als genehmigt
- weil der von ihm später behauptete «Mangel» für einen Laien nicht einmal sichtbar ist
- wenn überhaupt ein ästhetischer Mangel bejaht würde, der Minderwert sich wohl im einstelligen Prozentbereich bewegen müsste

Allenfalls Kulanz (z.B. 30% - 50%) nur wenn ausserordentliche Umstände (ausserhalb des Falles) vorliegen:

- langjährige freundschaftliche Beziehung
- Angehörige/Freunde ebenfalls Patienten
- früher als Privatpatient «grössere» Behandlungen gemacht
- einwandfreie Zahlungsmoral etc.

Im Verhältnis zum Labor sind zu beachten:

- war behauptete «Farbabweichung» aufgrund der gelieferten Unterlagen überhaupt erkennbar?
- ist Lieferung für ZAZ ästhetisch okay?
- wie war das Vorgehen in früheren, ähnlich gelagerten Fällen?
- wie funktioniert die persönliche Ebene?
- wie beurteilt das Labor das Ergebnis?
- einwandfreie Zahlungsmoral
- gute Zusammenarbeit, seltenes Ereignis
- sind evtl. kommunizierte kritische Faktoren nicht berücksichtigt worden?

Bern, im November 2013

Patrick Zimmermann / Christian Hodler