

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

## «Fall Rot»; Enttäuschte Patientenerwartung

### Sachverhalt

#### a) Ausgangslage (Bestellung):

Labor erhält per Auftragsformular vom Zahnarzt folgenden Auftrag:

«Bitte um Herstellung einer Krone auf Zahn 11. Cave: Aufbau /Stumpf von Zahn 11 ist verfärbt. Patient/in kommt zu Ihnen ins Labor für die Farbbestimmung.»

Versicherungsfall: Unfallereignis

Nächster Termin: Einprobe: 16.9.2013

Abgabe: 23.9.2013

Vielen Dank

#### b) Umsetzung:

Der Patient kommt ins Labor. Er ist 35-jährig, männlich wohnt in Bern und arbeitet in Zürich. Er hatte vor Jahren einen Fahrradunfall. Infolgedessen muss der Zahn 11 prothetisch versorgt werden, die Kosten werden von der Unfallversicherung übernommen.

Dem Patienten wird anlässlich der Besprechung ausführlich Ablauf und Nutzen der Farbbestimmung erklärt. Neben der Farbbestimmung werden noch zusätzlich digitale Fotos aufgenommen.

Aufgrund der starken Verfärbungen des Stumpfes wird als Basis ein Lava-Zirkongerüst verwendet, das anschliessend individuell mit Keramikmasse verblendet wird.

Die Rohbrandeinprobe erfolgt in der Praxis. Der Zahntechniker ist nicht dabei.

Nach der Einprobe erhält das Labor das definitive Okay des Behandlers. Nach der Fertigstellung durch den Zahntechniker wird die Krone wieder in die Praxis geliefert. Der Behandler probiert die Krone nochmals ein, er befindet die Krone als gut, gibt den Patienten den Spiegel für die abschliessende Beurteilung und dessen Einverständnis zur definitiven Einzementierung des Krone. Nur ist der Patient mit dem Ergebnis gar nicht zu frieden. Er findet, die Krone entspreche weder in der Farbe noch in der Form seinem früheren Zahn. Er will das Ergebnis nicht akzeptieren und verlangt nochmals eine Anpassung des Zahnes.

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

#### Auf persönlicher Ebene:

- bedingt 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

## «Fall Rot»; Enttäuschte Patientenerwartung

### Auf prozessualer Ebene:

- sorgfältige Planung (auf gemeinsamem Verständnis aufbauend)
- gemeinsam Ziele der Behandlung 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 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)

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

- gemeinsame Fallbesprechung ZAZ-ZT
- «Perfekte Krone»: Patient genau aufklären, dass evtl. Mehraufwand nötig ist → evtl. Selbstbehalt auf zusätzlichen Kosten
- Rohbrandeinprobe im Labor: Einverständnis des/der Behandlers/Behandlerin nötig, verursacht höhere Kosten
- Rohbrandeinprobe in der Praxis → Zeitaufwendig für den ZT, verursacht höhere Kosten → Kostengutsprache der Versicherung ungewiss

## «Fall Rot»; Enttäuschte Patientenerwartung

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

Vorabklärung:

Formelle Anfrage an Versicherer. Antwort dürfte negativ sein (gesetzliche Deckung erbracht, keine weiteren Leistungen)

Lösungsansatz:

Patient müsste rein rechtlich wohl Mehrkosten einer allfälligen Neuankfertigung vollständig oder weitgehen bezahlen (ZAZ und ZT) weil:

- Lösung funktionsfähig
- Farbe bei Rohbrandeinprobe feststeht (keine oder kaum wahrnehmbare Änderung durch definitive Fertigung («Genehmigung»))
- weil der von ihm später behauptete «Mangel» für einen Laien nicht einmal sichtbar ist (teilweise Beurteilung der Photographie auch unter anwesenden Fachleuten umstritten)
- wenn überhaupt ein ästhetischer Mangel bejaht (und zusätzlich) keine Genehmigung anlässlich der Rohbrandeinprobe angenommen würde, der Minderwert sich wohl im einstelligen Prozentbereich bewegen dürfte

Allenfalls Kulanz (max. 30%) 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 beurteilt das Labor das Ergebnis?
- wie war das Vorgehen in früheren, ähnlich gelagerten Fällen?
- wie funktioniert die persönliche Ebene?
- sind evtl. kommunizierte kritische Faktoren nicht berücksichtigt worden?

Bern, im November 2013

Patrick Zimmermann / Christian Hodler