

Zertifizierte Qualität mit Wiedererkennungswert

Dr. Ralf Vangerow über das Materialzertifikat als wirksames Marketinginstrument

Die Risiken der Verwendung sehr günstiger Materialien minderer Qualität für die CAD/CAM-Fertigung von Patientenversorgungen sind in der Fachpresse ausführlich diskutiert worden, und das Konzept vieler Anbieter ist bekannt: Die Discs werden oft in Niedriglohnländern angefertigt, um so vermeintlich Kosten einsparen zu können. Häufig sind Herkunft und Zusammensetzung der verwendeten Rohstoffe nicht dokumentiert und somit nicht mehr nachvollziehbar. Daraus resultierend sind sorgfältige Kontrollen von Prozessabläufen und entsprechende Qualitätssicherung bei der Fertigung der Discs nicht gewährleistet. Die Folge sind oftmals deutliche qualitative Mängel gegenüber den Markenprodukten renommierter Hersteller.

Da Gerüste, die aus minderwertigem Material gefertigt wurden, mit bloßem Auge nicht von hochwertigen Materialien zu unterscheiden sind, müssen sich Zahnärzte darauf verlassen können, dass für die Realisierung ihrer Aufträge die entsprechenden systemzugehörigen Originalmaterialien eingesetzt werden.

Markenqualität zu günstigen Preisen

Um sicherzustellen, dass meine Patienten absolut hochwertige, ästhetisch wie funktionell einwandfreie Restaurationen erhalten, habe ich mich für die Arbeit mit dem CAD/CAM-System *Zenotec* von Wieland Dental + Technik (Pforzheim) entschieden. Die Konstruktion der Versorgungen führen wir im praxiseigenen Labor durch, und die Fertigung er-

folgt im Fräszentrum Frank Prünke in Unna. Mit dem *Zenotec*-System erhalte ich sowohl die Möglichkeit, bewährte Markenqualität zu günstigen Preisen anzubieten, als auch die Sicherheit, dass ausschließlich *Zeno*-Originalmaterialien für die Realisierung der Aufträge verwendet werden. Hierzu stellt Wieland mit dem *Zeno*-Materialzertifikat eine hilfreiche Lösung bereit. Das Zertifikat dient als Beleg für den Erhalt hochwertiger Markenqualität und kann so auch als effizientes Marketinginstrument in der zahnärztlichen Praxis eingesetzt werden.

Zertifizierte Sicherheit

Das Materialzertifikat, das vom Fräszentrum gemeinsam mit der gefertigten Versorgung an die Praxis versendet wird, garantiert, dass das entsprechende Gerüst mit dem *Zenotec*-Frässystem aus originalen *Zeno*-Materialien gefertigt wurde. Alle *Zeno*-Materialien, ausgenommen *Zeno Wax* und *Zeno PMMA cast*, sind sowohl nach Paragraf 2 des deutschen Medizinproduktegesetzes als auch nach den europäischen Richtlinien 93/42/EWG zertifiziert und CE-gekennzeichnet und erfüllen somit höchste Sicherheitsstandards.

Um eine vollständige Dokumentation und hiermit im Falle auftretender Mängel eine Rückverfolgbarkeit des kompletten Herstellungsprozesses des je-



Dr. Ralf Vangerow

weiligen Gerüsts zu ermöglichen, werden auf dem Zertifikat darüber hinaus alle wichtigen Produktionsparameter vermerkt. Hierzu zählen neben der verwendeten Materialart und der LOT-Nummer der Disc auch das Scan- und Konstruktionsdatum, die Fräsjobnummer, die gewählte Frässtrategie, die verwendete Version der *Zeno-CAM*-Software sowie der Name des Mitarbeiters, der die Konstruktion digital erstellt hat. Um den Beleg eindeutig der entsprechenden Versorgung zuzuordnen zu können, wird dieser zusätzlich mit dem Namen des Patienten und des Auftraggebers

sowie mit der entsprechenden Auftragsnummer und einer Angabe über die Versorgungsart versehen.

Schwarz auf weiß

Hochwertige und langlebige Versorgungen, die sowohl unter ästhetischen wie funktionellen Gesichtspunkten überzeugen, lassen sich nur dann realisieren, wenn alle Systemkomponenten perfekt aufeinander abgestimmt sind. So wurden beispielsweise auch die Fräs- und Sintereigenschaften der *Zeno*-Materialien gezielt für die Verarbeitung mit den *Zeno*-Fräseinheiten modifi-



ziert, und gleichwertige Ergebnisse lassen sich bei der Verarbeitung systemfremder Materialien mit dem *Zenotec*-System nicht erzielen. Über diese Zusammenhänge werden meine Patienten ausführlich informiert. Meiner Erfahrung nach entscheiden sich Patienten gezielt für die Behandlung in einer Zahnarztpraxis, die hochwertige Markenqualität renommierter Hersteller anbietet, wenn die Risiken der Verwendung qualitativ unzureichender Materialien bekannt sind – zumal hohe Qualität nicht zwangsläufig mit erhöhten Kosten verbunden sein muss.

Höhere Sicherheit sorgt für mehr Zufriedenheit bei den Patienten

Das Materialzertifikat, das den Patienten bei Eingliederung der Versorgung ausgehändigt wird, kann daher auch als wirksames Marketinginstrument eingesetzt werden, denn der langfristige Mehrwert hochwertiger Versorgungen wird hierdurch nicht nur mündlich kommuniziert, sondern auch schwarz auf weiß fixiert. Auf diese Weise unterstützt das Dokument wirksam das Sicherheitsgefühl und somit die Zufriedenheit der Patienten – ein Faktor,

der in jeder Zahnarztpraxis eine entscheidende Rolle spielt und in Zukunft noch an Gewicht gewinnen wird.

Denn Zahnärzte müssen sich mehr und mehr als Dienstleister verstehen, und Patienten entscheiden nicht nur gezielt, welchen Leistungserbringer sie beauftragen, sondern auch, welche Zahnarztpraxis sie weiterempfehlen. In diesem Zusammenhang ist beispielsweise auch der hohe Wiedererkennungswert des Materialzertifikats von Bedeutung. Hat ein Patient das Zertifikat einmal gemeinsam mit einer einwandfreien Versorgung erhal-

ten, wird er es erfahrungsgemäß immer wieder mit hochwertiger Qualitätsarbeit in Verbindung bringen.

Das Materialzertifikat ist unter anderem als Aushängeschild zu verstehen, um sich mit nachweisbarer Qualität von Mitbewerbern positiv abzuheben. Dies gilt sowohl für Zahnarztpraxen, die langfristig durch Qualitätsarbeit „made in Germany“ überzeugen wollen, als auch für Dentallabore, die ausschließlich die Originalmaterialien von Wieland verwenden.

**Dr. Ralf Vangerow,
München** ■