

Wunsch und Wollen

Ein junger Betrieb auf Erfolgskurs

Immanuel Kant behauptete, dass die Glückseligkeit in der Befriedigung aller unserer Neigungen zu finden ist. So nachzulesen in seiner „Kritik der reinen Vernunft“. In seiner „Kritik der praktischen Vernunft“ sagt *Kant*: „Glückseligkeit ist der Zustand eines vernünftigen Wesens in der Welt, dem es, im Ganzen seiner Existenz, alles nach Wunsch und Willen geht“. Dabei übersieht der Philosoph allerdings, dass es neben dem Wünschen und Wollen auch noch die Überraschung und die Neugier gibt, die zum Glück, zu Glückseligkeit führen können.

Wunsch und Wollen als Basis eines beruflichen „Lebensplanes“ ist etwas, was durchaus ins Konzept der *Thumfart's Zahntechnik GmbH* zu finden ist. Aber auch der Moment der Überraschung und mehr noch der Neugier in positiver Ausprägung zählen zu den nachhaltigen Komponenten der ambitionierten Unternehmensstrategie dieses Dental-Labors. Ein letzter philosophischer Gedanke soll zur Einstimmung auf diesen Betrieb zitiert sein. Seit *Sokrates'* Tagen ist immer wieder gesagt worden, dass das gute Leben ein autonomes Leben sei.

Nach einem tiefen familiären Einschnitt in ihr Leben stand *Frau Doris Thumfart* vor der Entscheidung, entweder eine Kunstgalerie aufzubauen oder ein Dental-Labor. Sie entschied sich für das letztere und stürzte sich mit all ihrer Energie, um ihren Wunsch und ihr Wollen in ihren beruflichen Lebensplan einzubringen.

Heute, rund vier Jahre nach der Gründung ihres Betriebes im niederbayerischen Pocking, sieht sich *Frau Thumfart* als Inhaberin eines gut laufenden zahntechnischen Betriebs, der in seiner Umgebung bestens implantiert ist. Er ist aufs Vortrefflichste eingerichtet, individuell und in unaufdringlicher Eleganz. Es dominieren hochwertige Materialien, die farblich in einer abgestuften Grau-Blau-Tönung gehalten sind. Apropos Galerie: selbstredend ist, dass an den Wänden Kunst hängt. Buntes in der Farbpalette eines frühen *Kandinsky* oder

eines *Kokoschka*, aber auch monochromes in diskretem Grau, ganz wie es dem Team und der Chefin (in dieser Reihenfolge will sie es genannt haben) gefällt. Glaswischenwände symbolisieren jene Transparenz im Labor, die dort tatsächlich gelebt wird. An Material und Gerätschaft bietet der Betrieb all das, was heute als aktuell angesehen wird. Mit dem CELAY System ist sogar bereits der Schritt in die maschinenunterstützte Herstellung gemacht. Allerdings versteht sich das Labor in erster Linie als Handwerksbetrieb mit familiären Zügen. Das ist nicht in erster Linie darauf zurückzuführen, dass sich die Tochter in diesem Labor zur Zahntechnikerin ausbilden lässt. Familiärer, das heißt menschlich abgestimmter, Umgang untereinander schafft jene Harmonie, die Grundvoraussetzung für Qualitätsarbeiten bildet.

Es ist stimulierend, eine solche Kollegin, die nota bene keine Zahntechnikerin ist, aber sich in einem schier unglaublichen Crashprogramm dahin entwickelte, in den Reihen der Zahntechniker zu finden. Sie strahlt etwas von jener „Glückseligkeit“ aus, von der der Philosoph *Kant* in seiner „Kritik der reinen Vernunft“ spricht. Es war ein Vergnügen, mit *Frau Thumfart* über Gott und die Welt, aber auch über die Zahntechnik sprechen zu dürfen.



Abb. 1 Die Mannschaft von Thumfart's Zahntechnik GmbH.

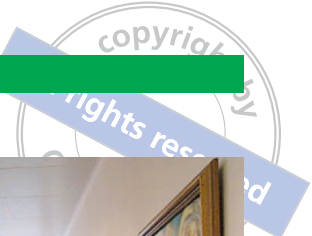


Abb. 2 Im Februar 2000 wurde das neue Domizil des Labors in Pocking bezogen.



Abb. 3 Der großzügige Eingangsbereich.

QZ: Können Sie kurz schildern, wie Ihr Dental-Labor entstanden und gewachsen ist?

Thumfart: In der Vergangenheit habe ich über 20 Jahre lang am Aufbau, im Management und in der Verwaltung der Zahnarztpraxis meines Mannes mitgearbeitet. Nach einem persönlichen Schicksalsschlag 1997 (Herzinfarkt meines Ehemanns) musste die Praxis verkauft werden. Ich habe das ehemalige Eigenlabor übernommen und in der Folgezeit zu einer neuen Existenz ausgebaut. Ich hatte Jahrzehnte mit Patienten und Zähnen zu tun und wusste, was in der Zahnarztpraxis verlangt und gewünscht wird. Aus diesem Grunde habe ich den Aufbau meines Betriebes aus dem Blickwinkel der Wünsche und Bedürfnisse eines Zahnarztes zu betreiben versucht. Im Juni 1998 habe ich mein eigenes Dentallabor in der Rechtsform einer GmbH gestartet und versucht, dort meine Vision von Thumfart's Zahntechnik nach dem Motto „Das kann sich sehen lassen“ umzusetzen. Ich wollte dabei Service, Qualität und zahntechnisches Können für den Zahnarzt vereinen und perfektionieren. Seit Beginn verzeichnet unser Betrieb einen kontinuierlichen Zuwachs an Arbeit in Form von Umsatz, letzteres trotz bekannter Flauten in unserer Branche. Dies war auch der Grund dafür, warum wir bereits im Februar 2000 aus dem vormals kleinen „Eigenlabor“ in neue Räume umziehen mussten. Der Umzug beziehungsweise die neuen Räumlichkeiten haben mir die Möglichkeit eröffnet, Arbeitsabläufe neu zu organisieren und bessere Grundvoraussetzungen für eine gute Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Labor zu schaffen. Heute beschäftigen wir 14 Mitarbeiter mit steigender Tendenz. Meine Tochter hat sich angesichts dieser Sachlage dazu entschieden, nach abgeschlossener Ausbildung als Fotografin in den Betrieb einzusteigen, um hier eine Lehre

als Zahntechniker zu beginnen. Zwei Meister gewährleisten die Einhaltung der erforderlichen Qualitätsstandards. Wir haben ferner jede Position im Betrieb quasi doppelt besetzt, so dass Krankheit oder Urlaub eines wichtigen Mitarbeiters die Qualität und den Service für den Zahnarzt nicht gefährden.

QZ: Haben Sie ein klares Konzept zur Bewältigung der Zukunft – und wie sieht dies aus?

Thumfart: Wir glauben, ein tragfähiges und transparentes Konzept für die Zukunft entwickelt zu haben. Kleine Ziele für jedes Geschäftsjahr und ein großes über die Jahre hinweg. Das Angebot an Leistung und Service für den Zahnarzt muss in jeder Hinsicht perfekt sein. Jeder Wunsch muss erfüllt werden können. Neue Ideen müssen kontinuierlich erarbeitet und umgesetzt werden. Wir versuchen, den gängigen Anforderungen an ein Dentallabor insbesondere durch besondere Dienstleistungsmentalität und innovative Elemente immer eine Nasenlänge voraus zu sein. Unsere Mitarbeiter haben dieses Anforderungsprofil zwischenzeitlich verinnerlicht. Mitsprache und Aufnahme kreativer oder sinnvoller Ideen der Mitarbeiter werden von uns zusätzlich gefördert. Unterlagen für die Akquise beziehungsweise die Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen Patienten und Zahnarzt müssen ständig den aktuellen Anforderungen der Technik angepasst werden. Wir veranstalten zusätzlich Fortbildungsveranstaltungen für Zahnärzte, Zahnarztthelfer(innen) sowie Mitarbeiter in unseren eigens dafür konzipierten Vortragsraum.

QZ: Zahntechniker oder Zahntechnikerin – wer spielt die erste Geige im Orchester?

Thumfart: Bei uns gibt es keinen Geschlechterunter-

schied. So hat zum Beispiel die Geschäftsführerin einen (männlichen) Betriebsleiter zur Seite. Das Team besteht quasi im gleichen Umfang aus Frauen und Männern; es zählt bei uns nur die Leistung. Bei uns kann jeder Mitarbeiter seinen Beitrag leisten und Ideen einbringen. Nur so kann Innovation gelebt und umgesetzt werden.

QZ: Welchem Führungsprinzip unterliegt Ihr Betrieb?

Thumfart: Ich treffe alle wesentlichen Entscheidungen in Zusammenarbeit mit meinem Betriebsleiter. Darüber hinaus praktizieren wir hinsichtlich der Bereiche Technik und Verwaltung Arbeitsteilung. Die beiden Meister sind zuvorderst für die Qualität unserer Arbeiten verantwortlich. Unabhängig davon nehme ich mich persönlich jedes Anliegens an, egal ob vom Personal, vom Kunden oder Patienten, um gegebenenfalls sofort Abhilfe schaffen beziehungsweise geeignete Maßnahmen umsetzen zu können. Der Verwaltungsbereich liegt hauptsächlich in meiner Hand und technische Neuerungen werden mit mir abgesprochen.

QZ: Wie gestaltet sich der Kontakt zu Ihren Kunden?

Thumfart: Akquise und Kontaktpflege sind bei uns Chefsache. Akquise ist und war für uns sehr wichtig, da wir letztlich erst seit Mitte 1998 auf dem Markt sind und vor diesem Hintergrund der Bekanntheitsgrad unseres Betriebes nach und nach gesteigert werden musste. Aus diesem Grunde lag es für mich nahe, die Betreuung unserer Kunden in die eigene Hand zu nehmen. Ich habe durchweg ein gutes und offenes Verhältnis zu meinen Kunden, die ich in regelmäßigen Abständen besuche. Auf diese Weise gelangen etwaige Unzufriedenheiten hinsichtlich der Zusammenarbeit oder Qualität direkt und ohne Umwege zu mir. Dies ist der beste Weg, um Abläufe in meiner Firma ständig zu verbessern.

Meine Techniker kümmern sich grundsätzlich um alle technischen Aufgabenstellungen. Dies beinhaltet gegebenenfalls auch Fallbesprechung, Farbauswahl oder Einproben in Zahnarztpraxen. Unser Labor verfügt zusätzlich über einen voll eingerichteten Patientenstuhl, wo auf Wunsch des Zahnarztes direkt Anpassungen beziehungsweise Kontrollen vorgenommen werden können, um unnötige Einproben beim Zahnarzt zu vermeiden. Meine Tochter als gelernte Fotografin hat sich zwischenzeitlich auf digitale Dentalfotografie konzentriert. Dr. Volker Bonatz hat im Übrigen vor kurzem ein Ganztagsseminar zu diesem Themenbereich in unserem Vortragsraum abgehalten und den Teilnehmern praxisrelevante Ratschläge zur Umsetzung und Nut-



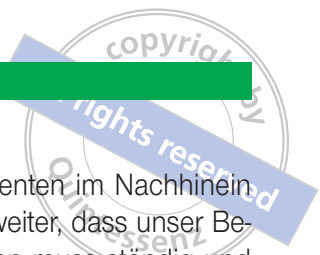
Abb. 4 Die Kunststoffabteilung.

zung der Dentalfotografie aufgezeigt. Digitale Fotografie scheint mir als Bestandteil unseres Leistungsangebots wichtig und unter anderen auch als ein zusätzliches Instrument zur Kundenbetreuung. Verschiedene Aufnahmen erleichtern uns das Herstellen von natürlichem Zahnersatz. Dokumentationen sind ein wunderbares Werkzeug für Veröffentlichungen oder das Anlegen von Präsentationsmaterial in der Praxis. Für den Patienten können auf diese Weise Aussehen und Unterschiede der verschiedenen Arten von Zahnersatz transparent gemacht werden.

QZ: Auf welchen Säulen baut sich der Erfolg Ihres Labors auf?

Thumfart: Das Gesamtpaket für den Zahnarzt muss stimmig sein. Das Auftreten des Labors sollte sich in allen Leistungen widerspiegeln. Ein Zahnarzt mit hohem Qualitätsanspruch und einer hochwertigen Praxis legt in der Regel auch Wert auf ein gleichgelagertes Erscheinungsbild des Dentallabors, mit welchem er regelmäßig zusammenarbeitet. Mitarbeiter, Qualität, Serviceleistungen, Laborräume, Lieferfahrzeuge, Werbung, Seminare, Rezeption – alles sollte funktional und aufeinander abgestellt sein. Ich glaube, behaupten zu können, diese Aufgabe halbwegs bewältigt zu haben.

Es hat sich in der Vergangenheit auch unbedingt als richtig erwiesen, sich in den ersten Jahren – vor einer Steigerung der Akquisetätigkeiten – auf Qualitätssicherung und die hierfür im Innenverhältnis erforderlichen Maßnahmen zu konzentrieren. Es hat sich in diesem Zusammenhang trotz nicht unerheblicher Zusatzkosten auch unbedingt gelohnt, ein externes Qualitätskontrollring einzurichten, da bekanntermaßen Rat und Kritik von außenstehender Seite eine gesteigerte Akzeptanz er-



fahren. Das eingeführte Qualitätsmanagement hat uns, im Nachhinein gesehen, die Steigerung der Qualität auf das von uns verlangte Niveau erheblich erleichtert. Wir arbeiten nur mit geschlossenen Systemen und dabei ausschließlich mit ISO geprüften Materialien, um den Erfordernissen des Medizinproduktegesetzes nachzukommen. Diesen qualitativen Standard versuchen wir auch in den Bereichen Service und Verwaltung umzusetzen, das heißt, auf der Suche nach entsprechender Vereinfachung versuchen wir dem Zahnarzt möglichst viel Arbeit abzunehmen. Wir fahren zum Beispiel keine von vornherein festgelegten Auslieferungsrouten, sondern kommen sofort, wenn der Zahnarzt uns braucht. Das erfordert zwar eine gesteigerte Flexibilität und einen höheren Aufwand, die Resonanz darauf ist jedoch sehr positiv. Zusätzlich können wir auf Wunsch auch bei vielen Abrechnungsfragen behilflich sein. Arbeiten unseres Betriebes werden grundsätzlich und ohne gesonderte Anforderung verbindliche Kostenvoranschläge zugrunde gelegt, mit der Folge, dass sich Zahnarzt und Patient darauf verlassen können und es kein böses Erwachen nach dem Eingliederungstermin gibt. Wir haben auch einen Patienten-Shuttle-Service. Das heißt, wir holen Patienten auf Wunsch des Zahnarztes in der Praxis zur Farbanpassung oder Ähnlichem ab und bringen diese danach zurück. Die Vielfalt solch oder ähnlich innovativer Ideen schafft von Tag zu Tag zufriedeneren Kunden.

QZ: Macht Ihnen die Führung ihres Betriebes Freude?

Thumfart: Die Führung des Betriebes bereitet mir tagtäglich aus verschiedenen Gründen Freude. Zunächst liebe ich den täglichen Umgang mit Menschen. Darüber hinaus erfüllt es mich mit Genugtuung und Zufriedenheit, wenn man jeden Tag den ein oder anderen Fortschritt erkennen kann. Es macht Freude und motiviert unter anderem auch unsere Mitarbeiter, wenn sich



Abb. 5 Der Vortragsraum wird für interne und externe Fortbildungen genutzt.

Zahnärzte und teilweise auch Patienten im Nachhinein bei uns bedanken. Hinzu kommt weiter, dass unser Beruf eigentlich nie langweilig ist. Man muss ständig und dauernd, insbesondere oft sofort, auf Wünsche und Anforderungen reagieren. So gleicht kein Tag dem anderen und man verspürt tagtäglich eine neue Herausforderung. Wir haben dazu ein sehr gutes Betriebsklima. Im Sozialraum wird zusammen Mittag gegessen. Jeder Mitarbeiter fühlt sich für seine Arbeiten verantwortlich, und das spürt man in diesem Betrieb ganz deutlich.

QZ: Was tun Sie mit Begeisterung, was ist Pflicht und was delegieren Sie?

Thumfart: Ich arbeite mit Begeisterung und Nachdruck an der Fortentwicklung unseres Betriebes. Management, Marketing und Kundenbetreuung, mit anderen Worten rundum der Umgang mit Menschen, glaube ich, zu meinen Stärken zählen zu können.

Abrechnungen und Buchhaltung sind hingegen Pflichten. Die Buchhaltung und Lohnbuchhaltung gebe ich nicht außer Haus, weil ich dadurch einen ständig aktuellen Überblick über Zahlungsflüsse und aktuelle Kosten des Betriebes habe, dies ermöglicht mir ein sofortiges Eingreifen. Ich muss also nicht erst abwarten, bis ein Steuerberater mich Monate später auf Derartiges hinweist. Inhalt und Anforderungen meiner Tätigkeit haben es zwischenzeitlich auch erforderlich gemacht, eine Sekretärin für die üblichen Schreibtischarbeiten (Schreibarbeiten, Telefonate, Terminmanagement, Abrechnungen etc.) zu beschäftigen.

Am schwierigsten unter diesen Aufgaben ist die Handhabung der Abrechnung, auf welche unsererseits aus verschiedenen Gründen gesteigerter Wert gelegt wird. Unser verbessertes Preissystem für die Patienten muss letztlich transparent und verständlich gemacht werden. Da ich gerade von meiner Sekretärin weitestgehend selbstständiges Arbeiten verlange, hat dies zwischenzeitlich zu einer Ausweitung ihres Tätigkeitsbereiches geführt: An- und Auslieferung, pünktliche Fahrdienste, Bestellungen, Telefonmanagement, Verwaltung des Qualitätsmanagements, Einladungen für Seminare, Materialverwaltung, Gerätewartungskontrolle und vieles mehr wird heute eigenständig von ihr bewältigt.

QZ: Welche Gedanken „verschwenden“ Sie an Marketing?

Thumfart: Gedanken an Marketing sind keine Verschwendung, im Gegenteil: Marketing steht in unserem Betrieb aus verschiedenen Gründen an vorderer Stelle.

In meiner Familie beziehungsweise näheren Verwandtschaft sind drei Personen in der Werbebranche in gehobenen Positionen tätig. Von dieser Seite verschaffe ich mir naturgemäß eine Vielzahl von Anregungen unterschiedlichster Art. Diese Art von Zusammenarbeit hat zwischenzeitlich auch dazu geführt, dass wir als einer der ersten Betriebe zur Information von Kunden und Patienten das Medium Internet benutzen und dort seit Mai 2002 Internetseiten anbieten, die in Kürze einen Umfang von zirka 200 Seiten umfassen werden. Konzept und Inhalt konnten nur durch eine sehr aufwändige Zusammenarbeit unter tätiger Mithilfe meiner Tochter erfolgen, die für die dort aufgeführten Digitalfotos (etwa 500 Fotos) verantwortlich zeichnet. In Kürze wird die zweite Aktualisierung erfolgt sein, so dass dort unsere gesamte Produktpalette zu sehen sein wird, und zwar mit zusätzlichen Erläuterungen für Patienten. Laborprospekte, Blöcke für Veranstaltungen, Planer Geschenkartikel mit Witz, T- Shirts, Umfragen oder auch sinnvolle Anzeigen – das alles gehört zum perfekten Marketing. Von besonderer Bedeutung war für uns auch unser Logo, welches auf die Gestaltung eines Zahnes à la Keith Harring zurückgeht. Bereits nach fünf Jahren hat sich dieser Zahn zum Markenzeichen entwickelt. Es besteht meines Erachtens für ein Dentallabor als einem gehobenen Dienstleister im Gesundheitswesen kein Grund dazu, ständig im Verborgenen zu agieren.

QZ: Was zählt in Ihrem beruflichen Leben?

Thumfart: Unser Betrieb ist für mich in seiner Bedeutung wesentlich mehr als eine bloße Erwerbsquelle. Ich habe es mir zum Ziel gesetzt, Zahnersatz funktional und ästhetisch so herzustellen, wie ich diesen selber tragen würde. Hierbei gilt es folglich, den Bereichen Ästhetik, natürliches Aussehen, Funktionalität und Individualisierung Rechnung zu tragen. Gerade im Bereich Ästhetik und dessen Umsetzung in der Konzeption, im Betrieb und in unseren Produkten selbst pflege ich keinerlei Kompromisse einzugehen. Aus diesen Gründen werde ich auch oft von meinen Technikern oder dem Zahnarzt bei der ästhetischen Gestaltung von Zahnersatz mit einbezogen. Mein Ziel ist es, eine vertrauensvolle und angenehme Zusammenarbeit mit dem Zahnarzt zu pflegen und auf diese Weise Zufriedenheit zu schaffen. Die partnerschaftliche Ausgestaltung dieser Zusammenarbeit soll schlussendlich Freude auf beiden Seiten bereiten. Daher bedarf es reibungsloser Abläufe und optimaler Ergebnisse, auch wenn der dadurch verursachte Kostenaufwand den Rohertrag mindert. Ich



Abb. 6 Schaummodelle für Zahnarzt und Patient gehören zum Dienstleistungsprogramm.

betrachte Investitionen in die Zufriedenheit meiner Kunden als solche in die Zukunft.

QZ: Genießen Sie das „Schöne“ am Beruf, die Ästhetik oder betrachten Sie sich als Dienstleister zur Befriedigung von Marktbedürfnissen – also technokratisch?

Thumfart: Wie vorhin schon erwähnt, betrachte ich mich keinesfalls nur als Dienstleister zur Befriedigung von Marktbedürfnissen. Ästhetik und Schönheit sind für mich unverzichtbarer Bestandteil, wie ich schon dargelegt habe. Eine zuvorderst technokratische Betrachtung kann den vielfältigen Anforderungen unseres Berufs schon dem Grunde nach überhaupt nicht gerecht werden, da der Mensch als Patient im Mittelpunkt unseres Berufes stehen muss. Darüber hinaus ist die Zahntechnik ein Teilbereich von Zahnmedizin, und diese ist im weiteren Sinne Dienst am Menschen.

QZ: Empfinden Sie Ihren Beruf als hart, unter Umständen auch als unerbittlich oder frönen Sie dem „Leben oder leben lassen“?

Thumfart: Unser Beruf ist manchmal sicherlich hart, wenn vieles zusammenkommt. Meistens gehen alle Kunden gleichzeitig in Urlaub oder die Erteilung von Aufträgen erfolgt geballt beziehungsweise oft gleichzeitig von allen Kunden, was die Handhabung mitunter sehr erschwert. Die Praxen meiner Kunden liegen darüber hinaus zum Teil über 100 km auseinander und wenn man gleichzeitig in zwei Praxen anwesend sein soll, wird es schwierig. Unzufriedenheit und Kritik belasten mich in der Tat, da ich die Angewohnheit habe, allen Fehlern auf den Grund zu gehen und potenzielle Fehlerquellen von vornherein auszuschalten. Gott sei Dank sind die Reklamationen zwischenzeitlich auf ein Minimum zurückgegangen, da wir diese Strategie bis ins Detail verfolgen.



Abb. 7 In der Keramikabteilung werden bevorzugt vollkeramische Restaurationen hergestellt.

Eine Vielzahl von Problemen hatten wir zum Beispiel 1999 im Zusammenhang mit der Einführung von Galvanotechnik zu bewältigen, doch nun sind die diesbezüglichen Schwachstellen ausgemerzt.

QZ: Welche Rolle spielt bei der Laborführung Ihr Humor?

Thumfart: Im Gegensatz zu den Managementseminarempfehlungen führe ich meinen Betrieb eher herzlich. Ich fühle mich für jeden Mitarbeiter verantwortlich, fördere dessen Ausbildung und verlange im Gegenzug Teamgeist. Bei uns räumt nicht nur der Lehrling auf. Jedoch gibt es klare Richtlinien zur Arbeitseinteilung und zum Verhalten. Wir haben Betriebshandbücher und Teamgespräche, die alle Möglichkeiten und Eventualitäten durchleuchten. Ich bin durchaus humorvoll und lache gerne zusammen mit meinem Team.

QZ: Setzen Sie auf das Lachen? Sie schenken den Patienten ein neues Lachen, ist das zum Lachen?

Thumfart: Das neue Lachen der Patienten nehmen wir sehr ernst, dennoch setzen wir nicht nur auf ein neues Lachen, sondern auch vor allem auf ein neues Beißen. Essen ist ein Grundbedürfnis des Menschen und von daher auch ein Teil der Freude im Leben. Nicht ohne Grund gehört das Genießen von Essen bei vielen Leuten zur Lebensqualität. In diesem Zusammenhang ist natürlicher, ästhetischer und funktionaler Zahnersatz Voraussetzung und daher ein Grundbedürfnis. Zähne gehören mithin zum Intimbereich der Patienten und so sollten sie auch behandelt werden.

QZ: Welche Leistungen bietet Ihr Labor?

Thumfart: Wir bieten über 30 verschiedene Service-

leistungen für den Zahnarzt. Das Praxiskonzept jedes einzelnen Zahnarztes hat bekanntermaßen andere Prioritäten und Bedürfnisse. Wir haben unser Leistungsspektrum so zugeschnitten, dass wir dabei allen Anforderungen gerecht werden können. Letztlich müssen wir uns dem Zahnarzt anpassen und nicht umgekehrt. Jeder Zahnarzt benötigt auch nicht das ganze Paket. Wir betreiben zum Beispiel einen Einmalverguss von Gold. Keine Reste oder Gusskanäle werden wiederverwendet. Nur „frisch“ legiertes Gold wird verarbeitet. Somit gewährleisten wir lunkerfreie, nicht verunreinigte Gerüste und der Patient bekommt, was er bezahlt.

QZ: Sie verleihen diverse Geräte (z. B. ein Coronaflex Gerät) und stellen den Praxen Schaumodelle zur Verfügung.

Thumfart: Wir haben spezielle Faxvorlagen für Anfragen, Probleme und Bestellungen entwickelt, die den Praxen auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden. Wir arbeiten für jeden Zahnarzt die passenden Servicemaßnahmen aus. Die technischen Möglichkeiten in unserem Labor sind sehr gut ausgeweitet. Wie schon erwähnt, arbeiten wir mit Titan- und Galvanotechnik. Unser spezielles Steckenpferdchen jedoch ist unsere Leistung auf dem Sektor der Vollkeramik. Zwei meiner Mitarbeiter haben sich speziell mit diesem Thema auseinandergesetzt. Einer meiner Meister arbeitete bereits vor der Anstellung in meinem Betrieb sieben Jahre im Bereich der Vollkeramik. Entsprechend glücklich machen uns die Ergebnisse. Auch auf dem Sektor Implantattechnik arbeiten wir stets auf einem hohen Niveau. Bei uns in Niederbayern wird immer mehr implantiert. 3i, Straumann, Brånemark (Nobel Biocare), Camlock, Friadent und Steri-Oss haben wir vielfach verarbeitet und schöne Ergebnisse erzielt.

QZ: Wie erfüllen Sie diese Leistungen, nach welchem Konzept und nach welchen Kriterien gehen Sie vor?

Thumfart: Ich habe für jeden Sektor Mitarbeiter, die sich verstärkt um einzelne Dinge kümmern. Service und Verwaltung sind mein Bereich, Controlling und Goldtechnik führt mein Betriebsleiter durch und Vollkeramik und Metallkeramik mein zweiter Meister. Jeder hat seinen weiteren Mitarbeiter an der Hand, die zuarbeiten. Für Problemfälle gibt es unsere Teambesprechungen.

QZ: Sehen Sie die Patienten und Patientinnen?

Thumfart: Wir sehen sehr viele der Patienten. Farbbestimmungen aus den umliegenden Praxen werden auf

Wunsch der Zahnärzte fast alle bei uns im Labor gemacht. Andernfalls werden wir hierzu wie auch zu Anpassungen häufig in die Praxen gerufen.

QZ: Was verstehen Sie unter Natürlichkeit? Wo fängt für Sie Kosmetik an?

Thumfart: Natürlichkeit ist keine Konfektion. Deshalb haben wir vor kurzem unser gesamtes Zahnlager auf Physiodens umgestellt. Unsere Prothesen sehen meiner Meinung nach nun natürlicher aus. Wir haben uns in der Vergangenheit schon immer besondere Mühe beim Individualisieren von Zahnersatz gegeben, zumal es nichts Schlimmeres gibt, als wenn man Kronen oder Prothesen schon von weitem erkennen kann. Die Kosmetik fängt für uns dort an, wo Frontzahnstellungen mit Veneers verändert werden.

QZ: Welches sind Ihre Erwartungen an Ihre Partner in der Industrie?

Thumfart: Fortentwicklung im Bereich der Haltbarkeit und Biokompatibilität, faire Preise und guter Service. Zum Service gehören für mich unbedingt der persönliche Kontakt zur Firma, Fragen zu Problemen auszutauschen und zeitnahe Rückmeldung zu bekommen.

QZ: Wollen Sie mit Ihrem Labor weiter wachsen, und falls ja, wie?

Thumfart: Die maximale Kapazität in unseren neuen Räumen ist für insgesamt 27 Mitarbeiter ausgelegt und wird derzeit etwa zur Hälfte genutzt. Unser Betrieb wird in nächster Zeit automatisch an Hand zusätzlicher Aufgaben sowie rätierlicher Umsatzsteigerungen organisch wachsen, allerdings nur bei gleichzeitiger Sicherung der Einhaltung unserer Qualitätsstandards.

QZ: Frage an die Tochter: Welche Erwartungen haben Sie an Ihren Beruf?

Tochter Thumfart: Ich möchte unbedingt meine Kreativität einbringen. Ursprünglich wollte ich Kunst studieren, jedoch hat mich dann das Konzept meiner Mutter überzeugt. Seit ich in unserem Betrieb tätig bin, steht für mich nicht nur die handwerkliche Tätigkeit im Vordergrund, zwischenzeitlich bin ich durch die Dental fotografie auch in die Kundenbetreuung einbezogen worden und möchte mich in Zukunft auf diesem Sektor noch intensiver mit der Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt, Patient und Techniker beschäftigen, um funktionell und kosmetisch die besten Ergebnisse erzielen zu können.

QZ: Frau Thumfart, welchen Kontakt haben Sie zu Ihren Kollegen?

Thumfart: Ich habe seit der Praxiszeit meines Mannes einen sehr guten Kontakt zu einigen Zahntechnikern. Zwischenzeitlich habe ich auf verschiedenen Seminaren Kollegen kennengelernt, was unter anderem auch dazu geführt hat, dass wir heute Erfahrungen austauschen und uns bei Problemstellungen gegenseitig unterstützen. Diese Kollegen bieten mir zum Beispiel die Möglichkeit CAD/CAM gefertigte Gerüste wie zum Beispiel von Procera für mein Labor und meine Kunden herstellen zu lassen. Ein Kollege aus München hat mich beim Aufbau unseres Betriebs mit Rat und Tat unterstützt. Ich wünsche mir, in den näheren Kollegenkreis noch mehr integriert zu werden, um auch bei der Öffentlichkeitsarbeit in der Region helfen zu können.

QZ: Was erwarten Sie gesundheitspolitisch von unserer politischen Führung?

Thumfart: Die tendenziös anwachsende Empfehlung von ausländischem Zahnersatz durch Regierung, Verwaltung, Kassen und Versicherer muss aufhören. Wir bezahlen hohe Lohnnebenkosten für unsere Mitarbeiter und können dadurch die Preise aus dem Ausland nicht halten. Unabhängig davon ist der Qualitätsstandard dort sicherlich nicht mit dem hiesigen vergleichbar. Die Medien und Krankenkassen empfehlen den Patienten teilweise sogar, zur Behandlung beziehungsweise Versorgung direkt in die Nachbarländer zu reisen! Wer kümmert sich anschließend um die Nachsorge oder Zusatzkosten, wenn schlampig gearbeitet wurde? Deutsche Qualität ist immer noch ein Markenzeichen. Zudem sollte das Abrechnungssystem unbedingt vereinfacht werden. Kein Patient hat mehr den Durchblick. Wie soll ein Patient, der schon mit der Auswahl seines Zahnersatzes mehr als beschäftigt ist, sich auch noch mit der hochkomplizierten Kostenstruktur zurechtfinden? Zahnersatz sollte auch wieder vom Gesetzgeber unterstützt und/oder zumindest steuerlich privilegiert werden, anstatt über den Umweg unterschiedlicher Instrumente (Degression, Budgetierung und Erhöhung der Mehrwertsteuer) verhindert werden. Weiter müsste unbedingt das Mitspracherecht der Patienten verbessert werden. Jeder Patient sollte sich seinen Zahnersatz aussuchen dürfen und als Kassenpatient nicht auf Vollkeramik verzichten müssen, weil die Krankenkasse dafür keinen Zuschuss leistet. Warum bekommt nicht jeder Patient den gleichen Zuschuss pro Zahn, egal, für welche Konstruktion er sich entscheidet?

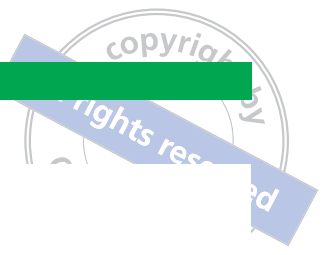


Abb. 8 Hat den Betrieb mit viel Engagement erfolgreich aufgebaut: Doris Thumfart.

QZ: Welche Wünsche haben Sie an die „Zahnfee“?

Thumfart: Ich möchte, dass alle, die in diesem Beruf arbeiten, so handeln, als würden sie selbst im Augenblick Patient sein und sich (wie jeder Patient) wünschen, dass das Bestmögliche für ihn getan wird. Der Zahnarzt darf die Lösungen für den Patienten nicht zu kompliziert erklären und sollte sich auf zwei bis drei unterschiedliche Vorschläge beschränken, alles andere verwirrt. Jeder Patient hat Angst vor der Behandlung, vor der finanziellen Belastung und vor dem Endergebnis. Es sollte versucht werden, den Patienten diese Ängste durch gemeinsames Zusammenwirken zu nehmen.

QZ: Was macht Ihnen Verdruss?

Thumfart: Es macht mir Verdruss, wenn etwas nicht so klappt, wie gewollt. Jeder gibt sich die größtmögliche Mühe, was oft keinerlei Beachtung findet. Serviceleistungen und Qualitätsmerkmale auf die Beine zu stellen und fortlaufend zu verbessern, kann mitunter ein Kraftakt sein!

QZ: Wie regenerieren Sie sich vom Berufsalltag und schöpfen neue Kräfte?

Thumfart: Ich liebe die Natur und die Kunst. Ich komme aus einer Künstlerfamilie und gehe oft ins Theater oder in Ausstellungen. Ich liebe die Berge und das Meer. Die Schönheit dieser Dinge gibt mir Kraft für die neue Woche.

QZ: Gibt es etwas, was Sie lieber im Leben tun würden, als das, was sie heute tun?

Thumfart: Im Augenblick erfüllt mich die Arbeit in unserem Betrieb mit tiefer Zufriedenheit. Als Geschäftsführerin erlebe ich Erfolg und Misserfolg in intensiverem Maße. Seit zudem auch noch meine Tochter mit der Zahntechnik begonnen hat und ebenso Talent im Umgang mit Technik, Ästhetik und Menschen zeigt, sehe ich sogar einen besonderen Sinn in meinem Tun: Die Firma kann dann unabhängig von meiner Wenigkeit später einmal gegebenenfalls auch ohne mich weiter existieren!