

# Patienten beraten – Image stärken

Das Referat Patientenberatung der BLZK stellt sich vor

*Dr. Walter Leidmann ist Referent Gutachterwesen/ Patientenberatung der BLZK. Zu seinem Referat gehört die Patientenberatungsstelle, in der jeden Mittwochnachmittag Patienten telefonisch beraten werden. Neue Wege ging das Referat 2009 mit der Veranstaltungsreihe „Patientengespräche“, in deren Mittelpunkt ein Film für Patienten über Implantate stand. Ziel des Referats: umfassende und qualifizierte Beratung von Patienten und damit verbunden eine Imagestärkung der Zahnärzte in der Öffentlichkeit.*

Der wichtigste Tag der Patientenberatung der BLZK ist mittwochs. Dann beantwortet ein Patientenberater – ein von der BLZK bestellter Gutachter – telefonisch die Fragen der Patienten. Die Berater wechseln sich ab. 2010 ist an jedem Mittwoch ein anderer am Telefon, da das Referat beim letzten Treffen der Patientenberater im Herbst 2009 viele Gutachter für die Aufgabe mobilisieren konnte. Wer als Patientenberater tätig ist, nimmt mit dem Anrufer nicht als niedergelassener Zahnarzt Kontakt auf, sondern als Patientenberater der BLZK. „Die Patientenberatung der Kammer ergänzt das Patientengespräch des Zahnarztes in der Praxis, ersetzt es aber auf keinen Fall“, sagt Dr. Walter Leidmann.

## **Zahnärztliche Beratung am Telefon**

In der BLZK-Verwaltung bereitet die Patientenberatung Sachbearbeiterin Edith Schindowski vor. Bis spätestens mittags hat sie dem für diesen Mittwoch zuständigen Berater per Fax eine Liste mit Namen und Telefonnummern von Patienten geschickt, die zurückgerufen werden wollen. Diese haben sich alle in der vergangenen Woche per Telefon (Anrufbeantworter unter Telefon 01805 211366) oder E-Mail (berater@blzk.de) an die Patientenberatungsstelle gewandt. Um kurz nach 15 Uhr ist die Sachbearbeiterin die erste Anruferin beim Patientenberater – ein Test, ob die Rufumleitung der Servicenummer auf den Anschluss des Beraters einwandfrei steht.

Dr. Walter Leidmann hat in seiner Zeit als Referent bereits einige Mittwochnachmittage als Patientenberater übernommen und weiß: „Die Patienten

sind froh, ihren Kummer erzählen zu können.“ Er vergleicht die Telefonate am Beratungsnachmittag mit seiner Sprechstunde in der Praxis. „Mir ist ein Patient, der nachfragt, lieber als einer, der sich mit seinen Zweifeln oder Fragen zu Hause alleingelassen fühlt und unzufrieden ist“, sagt er. Das Beratungsgespräch in der Zahnarztpraxis werde immer wichtiger, da sich die Patienten aus verschiedenen Quellen ihre Informationen zusammentragen und dann bei ihrem Zahnarzt persönlichen, fachlichen Rat suchen.

Insgesamt rufen jeden Mittwochnachmittag circa 20 Patienten bei der BLZK-Beratung an, berichtet Dr. Leidmann. Die beratenden Zahnärzte können sich bei ihrer Tätigkeit auf das vom Referat erstellte Beraterhandbuch stützen. Es enthält Adressen und Telefonnummern, die für das Beratungsgespräch wichtig sein können, sowie Hintergrundinformationen zu verschiedenen rechtlichen, praktischen und fachlichen Themen. Ebenfalls enthalten ist ein Fragebogen, den der Berater bei jedem Anruf ausfüllt. Darin hält er fest, welche Fragen die Anrufer stellen und ob sie mit der Antwort des Beraters zufrieden sind.

## **Neue Konzepte für die Patientenberatung**

In einer jährlichen Statistik werden die Anrufe ausgewertet, um zu sehen, wo die Patienten Wissensbedarf haben. Daraus entstehen neue Ideen für



Ulrike Nover, Dr. Walter Leidmann und Edith Schindowski (v.l.n.r.) mit dem Werbeplakat für die Veranstaltungsreihe „Patientengespräche“

weitere Aktivitäten. „Das Schöne an diesem Referat ist, dass wir uns ständig weiterentwickeln und so die Beratung optimieren“, sagt Referent Dr. Leidmann.

In der BLZK-Verwaltung ist dafür Ulrike Nover zuständig. Sie hat Ideen für neue Konzepte und koordiniert deren Umsetzung. Zum Beispiel der Patientenfilm „Implantate: So natürlich wie das Original“. „In der Patientenberatung kamen immer wieder Fragen zu Implantaten“, berichtet Dr. Leidmann. Daher nahm das Referat das Thema auf und trug gemeinsam mit weiteren BLZK-Referenten Informationen zusammen. Die Arbeitsteilung ist klar: Die Zahnärzte liefern das medizinische

Wissen. Ulrike Nover übersetzt es von einer wissenschaftlichen in eine allgemeinverständliche Sprache. In einem ersten Schritt entstand so zunächst eine Powerpoint-Präsentation zum Thema Implantate. Nach einem gemeinsamen Brainstorming wurde daraus in Kooperation mit einer Produktionsfirma ein knapp 15-minütiger Film für Patienten. Das Ziel: „Als Kammer wollen wir produktneutral, objektiv und verständlich informieren“, erklärt Dr. Leidmann das Prinzip des Films und der Patientenberatung insgesamt. „Für uns ist der Film ein ganz neues Medium in der Patientenberatung, das wir 2010 vielleicht noch ausbauen wollen.“

Linda Quadflieg

### Networking: Treffen zwischen BLZK-Referent und UPD-Vertretern

Mitte Februar 2010 traf sich Dr. Walter Leidmann, Referent Gutachterwesen/Patientenberatung der BLZK, im Zahnärzthehaus mit Vertretern der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Ziel war auszuloten, ob eine Kooperation denkbar und sinnvoll sein könnte, und wenn ja, in welcher Form. Von der UPD nahmen Marcel-Ruben Weigand, Referent für Kooperation und Netzwerkmanagement, sowie zwei Patientenberater aus München an dem Treffen teil.

Das Gespräch verlief äußerst konstruktiv. Kammer- und UPD-Vertreter stellten ihre Beratungskonzepte vor. Dadurch wurden Parallelen, aber auch Unterschiede deutlich. Bei der UPD machen zahnärztliche Fragen circa 15 Prozent der Patientenfragen aus, Tendenz steigend. Die UPD berät zu Themen der gesamten Medizin, auch gesetzlich Versicherte zu Kostenfragen. In fachlichen Fragen verweist sie zum Teil jetzt schon jetzt auf die BLZK.

Die UPD zeigte sich beeindruckt von der Palette an Aktivitäten, die die BLZK für Patienten vorhält (Beratungsstelle, Patientenforum im Internet, Patientenbroschüren, Patientengespräche etc.). Bei dem Treffen gelang es auch, einige falsche Vorstellungen auszuräumen, etwa zum Thema Zahnarztssuche oder Schlichtungsstelle. Als Ergebnis zeichneten sich Möglichkeiten einer Zusammenarbeit in verschiedenen kleinen Schritten beziehungsweise bei Teilprojekten ab. Beide Seiten wollen in Kontakt bleiben, um Optionen zu konkretisieren.

Zum Hintergrund: Die UPD ist ein als gemeinnützige GmbH geführter, deutschlandweit agierender Verbund unabhängiger Beratungsstellen. 2007 nahm sie ihre Arbeit auf und hat den Auftrag, eine nachhaltige, effiziente und patientenorientierte Beratungs- und Informationsinfrastruktur zu entwickeln. Ein wissenschaftlicher Beirat und die Prognos AG begleiten und evaluieren die UPD. Getragen wird sie partnerschaftlich von drei großen Organisationen: dem Sozialverband VdK Deutschland, dem Verbraucherzentrale Bundesverband und dem Verbund unabhängige Patientenberatung. Schon jetzt kooperiert die UPD mit der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayerns.

Ulrike Nover  
Stabsstelle Prophylaxe, Patientenberatung  
und Printmedien der BLZK



Meinungsaustausch: Dr. Walter Leidmann (Mitte) und zwei Vertreter der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland

Foto: BLZK