

Das Ziel ist der zufriedene Patient

Erster Evaluationsbericht zu zahnärztlichen Beratungsangeboten

Die kostenlose Patientenberatung der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und der Zahnärztekammern ist eine der wichtigsten Anlaufstellen in Sachen Zahngesundheit. Das ist das Ergebnis des ersten Jahresberichts zur wissenschaftlichen Evaluation dieses Beratungsangebots, der Ende Juni in Berlin vorgestellt wurde.

Fast 24 000 Beratungen wurden im Berichtsjahr 2016 durchgeführt. Knapp 90 Prozent der Anliegen von Patienten konnten gelöst oder an die zuständigen Kammern oder KZVB für die abschließende Bearbeitung vermittelt werden. „Unser Ziel ist immer der zufriedene Patient – in jedem einzelnen Fall! Deshalb wird die zahnärztliche Beratung auch so gut angenommen und geschätzt. Wichtiger Faktor für die ausgezeichnete Mundgesundheit ist nicht zuletzt die Eigenverantwortung der Patienten und ihre Mitsprache bei Therapieentscheidungen. Unsere Beratung stärkt die Patientensouveränität und löst Anliegen aktiv und häufig abschließend, statt bloßer Kummerkasten für unerwünschte Ereignisse zu sein. Kein anderes Beratungsangebot vermag es so gut, Behandler und Patient zeitnah zusammenzubringen und zwischen den Beteiligten lösungsorientiert zu vermitteln. Die erhebliche Zahl geklärter Fälle, in denen zufriedenstellend informiert wurde, bestätigt uns in dem Anspruch, bei allen Versorgungsfragen direkt nach dem Zahnarzt der beste Ansprechpartner zu sein“, kommentiert Dr. Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstands der KZVB, den Bericht. Prof. Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der BZÄK, ergänzt: „Zahnärzte leisten täglich bei der Aufklärung von Patienten eine wichtige Arbeit. Dass es bei Millionen von Behandlungen im Jahr und dem komplexen Versorgungssystem auch zu Nachfragen oder Beschwerden kommt, lässt sich leider nicht völlig vermeiden. Die Zahnärztlichen Beratungsstellen bieten den Patienten in ganz Deutschland eine wichtige Möglichkeit, ihre individuellen Anliegen zu klären. In den Beratungsstellen nehmen wir jeden Patienten und sein Anliegen ernst und arbeiten an einer sachgerechten Lösung. Unser Ziel ist es, die zahnärztliche Versorgung so patientenfreundlich wie möglich zu gestalten.“



Foto: Catalin Pop – stock.adobe.com

Neben der Aufklärung durch den behandelnden Zahnarzt und sein Team sind die Beratungsangebote der zahnärztlichen Körperschaften eine der wichtigsten Informationsquellen für Patienten.

Die beiden Körperschaften stellen fest, dass angesichts von 93 Millionen Behandlungsfällen allein im KCH-Bereich im Jahr 2016 der Anteil der Beschwerden mit 1 471 Fällen relativ gering ist. Die Ergebnisse der Patientenberatung werden seit dem Jahr 2016 nach einheitlichen Kriterien erfasst und wissenschaftlich ausgewertet. Dadurch kann das Serviceangebot kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert werden. Das Ziel ist und bleibt eine optimale Unterstützung ratsuchender Patienten.

Vorreiter Bayern

Bayern zählt bundesweit zu den Vorreitern bei der Patientenberatung. Die Zahnarzt-Zweitmeinung, die die KZVB in den Zahnärztehäusern München und Nürnberg anbietet, konnte 2016 ihr zehnjähriges Bestehen feiern. Mehrere tausend persönliche Beratungen wurden seit der Gründung durchgeführt. Hinzu kommen die telefonische und schriftliche Patientenberatung. Auch die BLZK bietet eine telefonische Beratung an. Ergänzt wird sie von einer Schlichtungsstelle, die sich um eine gütliche und rechtsverbindliche Beilegung von Streitigkeiten aus dem Behandlungsverhältnis bemüht. Seit Längerem erreichen Patienten die Beratungsangebote von KZVB und BLZK unter der einheitlichen Telefonnummer 089 7441 999 888.