

Patientenorientierung braucht ein freies Gesundheitswesen

Öffentlichkeitsreferenten der Länder trafen sich in Berlin

„Patientenorientierung im Gesundheitswesen – Konsequenzen für die zahnärztliche Öffentlichkeitsarbeit“ lautete das Thema der diesjährigen Herbstkoordinierungskonferenz der Länderpresidenten der Kammern und der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen.

Das Treffen fand in Berlin zwei Tage vor der Bundestagswahl statt. Dementsprechend harsch fiel die kritische Einführung von Dr. Peter Engel, Präsident der Bundeszahnärztekammer, aus: Das Gesundheitssystem in Deutschland laufe in die falsche Richtung – für die Heilberufe und für die Patienten gleichermaßen. Statt einer Liberalisierung sei eine zunehmende Kommerzialisierung zu beobachten. Budget und Sachzwänge regierten. Discountmedizin sei im Vormarsch. Der Wettbewerb gehe nur über den Preis, nicht über Leistung und Qualität. Selektivverträge machten die Mediziner mehr und mehr zu „Hilfsbütteln“. Therapiefreiheit und freie Arztwahl blieben dabei auf der Strecke. Patientenzufriedenheit sei in diesem System kein Wert für sich – Patienten würden vielmehr zunehmend als „Effizienzfaktoren“ gesehen. Diesen Fehlentwicklungen sei entgegenzu-

treten. Dafür setze sich die Bundeszahnärztekammer ein, im Sinne der Profession der Zahnärzte und für die Patienten, so Engel.

Grundwertediskussion anregen

Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer, vertiefte vor diesem Hintergrund das Thema der Patientenorientierung als wichtigen Teil aktiver Professionspolitik: „Freiberuflichkeit, Patientenorientierung und Gemeinwohlverpflichtung sind elementar miteinander verbunden.“ Begriffe wie Patientenrechte, Patientensouveränität und „Empowerment“ sind Ausdruck für die Veränderungen der Rolle und der Stellung des Patienten im Arzt-Patienten-Verhältnis. Partizipative Entscheidungsfindung („shared decision making“) sei ein wichtiger Bestandteil einer souveränen Zahnarzt-Patienten-Beziehung und werde von der Zahnärzteschaft ausdrücklich begrüßt und gefördert, so Oesterreich.

Aus Sicht der BZÄK gilt es, die Arbeit der Patientenberatungsstellen unter Einbeziehung von Zweitmeinungsmodellen der zahnärztlichen Berufsorganisationen weiter zu fördern und noch mehr zu koordinieren. Es gelte auch, alle Möglichkeiten der Patientenberatung stärker zu kommunizieren. Qualitätsgesicherte Patienteninformationen müssten weiter ausgebaut werden. Er hob außerdem die Sicherung eines funktionierenden Gutachter- und Schlichtungswesens hervor, das noch transparenter werden müsse. Oesterreich regte eine Grundwertediskussion innerhalb der Zahnärzteschaft an, die auch das Einführen eines Fehlermanagementsystems für den Umgang mit Behandlungsfehlern beinhalten sollte. Dieses solle jedoch auf freiwilliger, anonymer und für die Betroffenen nicht justizialer Basis aufgebaut sein. Dies sei ein wesentlicher Beitrag zur Qualitätsförderung.

Qualität hat Vorrang

Der Vorsitzende des Aktionsbündnisses Patientensicherheit und Präsident der Ärztekammer Berlin, Dr. Günther Jonitz, stellte in seinem Impulsreferat



Foto: BZÄK

Dr. Dietmar Oesterreich regt eine Grundwertediskussion innerhalb der Zahnärzteschaft an.

rat die Notwendigkeit des offenen Umgangs mit eigenen Fehlern heraus. Die Anfang 2008 mit Unterstützung des AOK-Bundesverbandes veröffentlichte Publikation „Aus Fehlern lernen“ hatte beim Erscheinen großes Aufsehen erregt. 17 Autorinnen und Autoren aus ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Berufen schildern darin Situationen, in denen ihnen Fehler unterlaufen sind. Sie berichten, was sie selbst aus den Fehlern gelernt haben und inwieweit andere da-

raus lernen können. Bei seinen Ausführungen zur „Patientenorientierung im Gesundheitswesen unter besonderer Berücksichtigung der Entwicklungen zur Patientensicherheit“ stellte er fest: „Wer auf die Kosten schaut, senkt die Qualität. Wer auf die Qualität achtet, spart auch bei den Kosten.“ Die Bundeszahnärztekammer ist dem Aktionsbündnis Patientensicherheit im Mai 2009 beigetreten.

Isolde M. Th. Kohl

Mit Zahnarzt-Zweitmeinung zunehmender „Cyberchondrie“ begegnen

Dr. Jürgen Fedderwitz, Vorsitzender des Vorstandes der KZBV, setzte sich bei der Koordinierungskonferenz mit dem Thema „Patientenorientierung und Patientenberatung zwischen Kommerz und Ethik“ auseinander. Er stellte fest, dass „das Internet klassische Informationsstrukturen und Rollen im Gesundheitswesen überlagert und verändert. Immer mehr Patienten informieren sich im Internet über mögliche Therapien.“ Laut einer Umfrage der Uni Bremen macht bereits rund die Hälfte der Patienten von dieser Möglichkeit Gebrauch.

„Diese Entwicklung hat sowohl Vor- als auch Nachteile“, merkte Fedderwitz an. Grundsätzlich sei es zu begrüßen, wenn Menschen durch das riesige und leicht zugängliche Informationsangebot des Internets selbstbestimmter leben könnten. Der KZBV-Vorsitzende nannte dies „Empowerment“. „Andererseits ist die Qualität der im Internet angebotenen Informationen oftmals unklar“, gab Fedderwitz zu Bedenken. Dies könne die Patienten verunsichern und sogar zur sogenannten Cyberchondrie führen, bei der hypochondrische Tendenzen durch Informationen aus dem Internet ausgelöst oder verstärkt werden.

Dilemma zwischen Ethik und Betriebswirtschaft

„Die zunehmende Bedeutung des Internets spielt in der Zahnmedizin eine besonders große Rolle, da zahlreiche Therapiealternativen möglich sind und sich die Patienten teilweise erheblich an den Kosten beteiligen müssen“, stellte Fedderwitz fest. Der erhebliche Beratungsbedarf in der Zahnmedizin werde jedoch nur unzureichend vergütet. So liege das bundesdurchschnittliche Bema-Honorar für die „Beratung eines Kranken“ bei 7,66 Euro und einen prothetischen Heil- und Kostenplan erstelle der Zahnarzt komplett umsonst. Der erforderliche Umsatz pro Stunde liege hingegen in einer Zahnarztpraxis bei rund 200 Euro. „Aus der unzureichenden Honorierung der ‚sprechenden Zahnmedizin‘ resultiert



Foto: BZAK

„Die Zahnärzteschaft muss mehr denn je ein Interesse an fachlich fundierten, neutralen Beratungsangeboten haben“, erklärte Dr. Jürgen Fedderwitz, Vorsitzender des Vorstandes der KZBV.

ein Dilemma zwischen Ethik und Betriebswirtschaft“, stellte Fedderwitz fest.

Dieses Dilemma und die daraus entstehende Nische begünstige die Entstehung unzähliger Angebote im Internet. Die Bandbreite reiche von Seiten mit medizinischen Informationen über Portale zur Bewertung medizinischer Leistungen bis hin zu virtuellen Marktplätzen, auf denen medizinische Leistungen versteigert werden können wie

auf dem Bazar. Die meisten Anbieter hätten in erster Linie nicht das Wohl des Patienten, sondern ihre eigenen Interessen im Sinn. „So manche Internetseite, die auf den ersten Blick wie eine Patientenberatung aussieht, ist in Wirklichkeit eine Werbeseite für ein zahntechnisches Labor. Dahinter stecken ausgeklügelte Marketingstrategien“, warnte Fedderwitz.

Rasante Entwicklung

Angeichts der überbordenden Vielfalt an „Beratungs“-Angeboten im Internet sind die zahnärztlichen Körperschaften gefordert – davon ist Fedderwitz überzeugt: „Vor allem das Internet ist Treiber einer Entwicklung, in der der zahnärztliche Berufsstand mehr denn je ein Interesse daran haben muss, selbst fachlich fundierte, neutrale Beratungsangebote zu machen.“ Die Zahnarzt-Zweitmeinung, die mittlerweile in allen Bundesländern angeboten wird, führte der KZBV-Vorsitzende beispielhaft an. Mit ihr sei es der Zahnärzteschaft gelungen, dem Wildwuchs zum Thema Zahnersatz ein kompetentes und anerkanntes Angebot entgegenzusetzen. Tobias Horner