

Wo Patienten der Schuh drückt

Zweiter Jahresbericht der zahnärztlichen Patientenberatung

Die zahnärztliche Patientenberatung hat ihren zweiten Jahresbericht veröffentlicht. Die Auswertung basiert auf insgesamt 34 804 dokumentierten Beratungskontakten aus dem vergangenen Jahr. In jedem zweiten Fall ging es um Kosten- und Rechtsfragen.

Das Angebot einer fachlich kompetenten und neutralen Patientenberatung gibt es in nahezu allen Landes Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen. 42 Anlaufstellen umfasst das Beratungsnetzwerk der Zahnärzteschaft mittlerweile. In ihnen arbeiten Verwaltungsmitarbeiter, Zahnärzte und Juristen.

Die zahnärztliche Patientenberatung unterstützt nicht nur das individuelle Beratungsgespräch in der Praxis, sondern bildet auch Problemstellungen von Patienten ab, zu denen Wissensbedarf besteht. Sie ist ein wichtiges Instrument im Versorgungsgeschehen. Mit fachlicher Expertise behauptet sich die Patientenberatung der Standesorganisationen gegenüber kommerziellen, meist im Callcenter-Modus agierenden Beratungsorganisationen wie der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Nicht zuletzt ist der Service ein wichtiger Imagefaktor für den Berufsstand.

Breit angelegte Dokumentation

Seit Januar 2016 werden sämtliche Beratungskontakte bundesweit mit einer einheitlichen webbasierten Software dokumentiert, um eine vergleichbare Basis zu schaffen und daraus die erforderlichen Schlüsse zu ziehen. Von den Beratungsstellen wird unter anderem das jeweilige Thema und Ergebnis der Beratung erfasst. In Bayern dokumentieren nach diesem System die für das gemeinsame Patiententelefon zuständigen Mitarbeiter von KZVB und BLZK, die bei der Telefonsprechstunde der BLZK beratenden Gut-

achter und – je nach Fragestellung – weitere Mitarbeiter aus beiden Organisationen. Die standardisierten Datensätze erlauben eine wissenschaftliche Auswertung. Sie erfolgt durch das Institut Deutscher Zahnärzte (IDZ) und das Zentrum für Zahnärztliche Qualität (ZZQ). Einmal jährlich veröffentlichten Bundeszahnärztekammer, Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung, IDZ und ZZQ einen Jahresbericht über die Beratungskontakte.

Lernendes System

Begleitet wird der Bericht von einer regionalisierten Auswertung der Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen. Beide Auswertungen geben Aufschluss darüber, wo die Patienten der Schuh drückt. Die Körperschaften haben so die Möglichkeit, gegenzusteuern, ihr Informationsangebot anzupassen und ihre Öffentlichkeitsarbeit danach auszurichten. Jährlich stattfindende, wissenschaftlich begleitete Fokusgruppendifkussionen mit den Patientenberatern verfolgen das Ziel, das Erfassungssystem zu optimieren und die Patientenberatung noch effizienter zu gestalten.

Bundesweite Ergebnisse

Der neueste Jahresbericht aus dem Jahr 2017 stützt sich auf 34 804 dokumentierte Beratungskontakte (2016: 23 868). Über die Hälfte aller Beratungsgespräche (53 Prozent) betreffen Kosten- und Rechtsfragen. In jedem vierten Fall (26 Prozent) geht es um Servicethemen (Bonusheft, Adressauskünfte etc.). 15 Prozent der Interessenten fragen nach Informationen zu konkreten zahnmedizinischen Verfahren und Therapien. Dagegen führt der Wunsch nach allgemeinen zahnmedizinischen Informationen nur in sechs Prozent der Fälle zu einem Beratungskontakt. Die meisten

Beratungsgespräche verlaufen zur Zufriedenheit des Patienten, in 75 Prozent der Fälle kann eine unmittelbare Problemlösung erreicht werden.



Die meisten Patienten wenden sich telefonisch an die zahnärztlichen Organisationen in Bayern.

Foto: fotolia.com/BillionPhotos.com

Wenn die Fragesteller weitervermittelt oder Dritte eingeschaltet werden, erhöht sich diese Quote sogar auf 86 Prozent. Interessant ist auch, dass 37 Prozent der Ratsuchenden durch ihre Krankenkasse vom Beratungsangebot der zahnärztlichen Organisationen erfahren. Jeder Fünfte wird über das Internet auf das Beratungsangebot aufmerksam. Eher wenige Ratsuchende (sieben Prozent) werden von ihrem Zahnarzt über den Beratungsservice informiert. 80,3 Prozent der Beratungen werden telefonisch geführt, 5,6 Prozent per Brief und 4,6 Prozent per E-Mail.

Beratungssituation in Bayern

Die bundesweiten Zahlen spiegeln weitestgehend auch die Beratungswirklichkeit in Bayern wider. Aus den anonym erhobenen Stammdaten ergibt sich seitens der BLZK: Die meisten Ratsuchenden sind weiblich und im Alter zwischen 18 und 64 Jahren. Die Mehrheit ruft wegen Kosten- und Rechtsthemen an. Dabei dominiert mit 34,83 Prozent die Kategorie „Vermutete Behandlungsfehler“. Es folgt mit 18,43 Prozent die Kategorie „Gutachten/Gutachter, Zweitmeinung, Schlichtung“. An dritter Stelle steht mit 10,34 Prozent die „Prüfung der Rechtmäßigkeit von Geldforderungen (Heil- und Kostenpläne, Rechnungen, Eigenanteil, Mehrkosten, private Leistungen)“. Erfreulich oft – immerhin in 72,13 Prozent der Fälle – konnte eine Problemlösung durch Information und Aufklärung erreicht werden.

Häufig fragen Patienten auch nach Adressen von Zahnärzten. Allerdings dürfen die Körperschaften in diesem Zusammenhang keine Empfehlungen geben, sodass die Patientenberater auf die Online-Zahnarztsuche oder die „Gelben Seiten“ verweisen. Bei den geschilderten Problemlagen kristallisieren sich in absteigender Reihenfolge folgende Fragestellungen heraus: „Unvollständige oder falsche Information durch die Praxis“ (17,24 Prozent), „Nichterreichbarkeit von Versorgungsangeboten aufgrund von Entfernung oder eingeschränkter Mobilität“ (10,34 Prozent), „Inanspruchnahme von Leistungen aus finanziellen Gründen nicht möglich“ (4,60 Prozent) und „Versorgungsleistungen durch die Zahnarztpraxis unberechtigt nicht erbracht“ (3,45 Prozent).

Wie bei der BLZK sind auch bei der KZVB die meisten Anrufer weiblich und zwischen 18 und 64 Jahre alt. 71,51 Prozent der Ratsuchenden wurden von ihrer Krankenkasse an die Patientenberatung der KZVB verwiesen. Mit einem Anteil von 35,03 Prozent wurden Anfragen zum Thema „Gutachten und Zweit-

meinung“ ermittelt, dicht gefolgt von Anfragen zum Thema Bonusheft sowie zu ausgestellten Rechnungen. In 42,55 Prozent der eingegangenen schriftlichen Fälle musste die jeweilige Praxis zur Klärung des Sachverhalts hinzugezogen werden. Nach Auswertung der Anfragen konnte in 46,48 Prozent der Fälle festgestellt werden, dass die Beschwerden der Patienten nicht gerechtfertigt waren.

Besonders hervorzuheben ist bei der KZVB die geringe Nachfrage zum Thema „Mangelnde Aufklärung zu Behandlungskosten/Honorarvereinbarung“. Mit gerade einmal 4,46 Prozent wird deutlich, dass in den Praxen die Notwendigkeit bekannt ist, schriftliche Vereinbarungen mit den Patienten zu treffen, sofern der Behandlungsbedarf entsprechende Leistungen notwendig macht.

Zunehmend Beschwerden zur Rechnungslegung

Bei den vorgetragenen Beschwerden im Bereich der BLZK wird vorwiegend schriftlich nach Einreichung der erforderlichen Unterlagen und Prüfung beraten. Die meisten Beschwerden betreffen die Rechnungslegung und hier mit 50 Prozent die „Formale und inhaltliche Richtigkeit von Kostenplanung/Rechnung“. 20,83 Prozent der Beschwerdeführer beziehen sich auf den Punkt „Mangelnde Aufklärung zu Behandlungskosten/Honorarvereinbarungen“. Das Beraterteam der BLZK stellt in diesem Zusammenhang eine deutliche Zunahme von Beschwerden fest, die die Rechnungslegung betreffen. In etwa der Hälfte der geprüften Fälle traf die Beschwerde zu, in einigen Fällen war eine Klärung nicht möglich.

Um Hilfestellung zu leisten, veröffentlicht das Referat Honorierungssysteme der BLZK in jeder Ausgabe des BZB Abrechnungstipps unter der Überschrift „GOZ aktuell“ (siehe S. 31 f.). Ganz aktuell wurde außerdem ein Rundschreiben an alle bayerischen Zahnarztpraxen zum Thema „Beihilfe und Begründungen nach § 5 GOZ“ versandt (siehe S. 25 ff.).

„Vertrauen braucht ökonomische Transparenz“ – so lautet ein Zitat aus dem bundesweiten Jahresbericht. Umso wichtiger erscheint es, Zahnärzte für die Notwendigkeit zu sensibilisieren, Patienten frühzeitig über die Behandlungskosten und eventuell anfallende Eigenanteile aufzuklären.

Ulrike Nover
Leiterin Fachbereich Patienten/Soziales Engagement der BLZK

Ramona Kalhofer
Beratungsstelle der KZVB

Dirk Lörner
Stellvertretender Justitiar der KZVB