



# Gemeinsame Presseinformation

## Unser Ziel: Der zufriedene Patient

### 1. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung

**Berlin, 23. Juni 2017** – Ergänzend zu der unmittelbaren Beratung in der Praxis ist die kostenfreie Zahnärztliche Patientenberatung der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen (KZVen) und (Landes)Zahnärztekammern für Patienten eine der bundesweit wichtigsten Anlaufstellen bei allen Fragen in Sachen Zahngesundheit.

Das geht aus dem **1. Jahresbericht** zur wissenschaftlichen Evaluation dieses Beratungsangebots hervor, der heute in Berlin von **Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV)** und **Bundes-zahnärztekammer (BZÄK)** unter fachlicher Begleitung des **Instituts der Deutschen Zahnärzte (IDZ)** veröffentlicht wurde. Demnach konnte in knapp 90 Prozent der Fälle das Anliegen von Patienten gelöst oder an die zuständigen Kammern oder KZVen für die abschließende Bearbeitung vermittelt werden. Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2016 fast 24.000 Beratungen geleistet.

**Dr. Wolfgang Eßer**, Vorsitzender des Vorstandes der **KZBV**: „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.“

**Prof. Dr. Dietmar Oesterreich**, Vizepräsident der **BZÄK**: „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

#### **Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung**

K. d. ö. R.  
Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Behrenstraße 42  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 280179-27  
Fax: +49 30 280179-21  
[www.kzbv.de](http://www.kzbv.de)

#### **Bundeszahnärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)  
Chausseestraße 13  
10115 Berlin  
Telefon: +49 30 40005-0  
Fax: +49 30 40005-200  
[www.bzaek.de](http://www.bzaek.de)



zahnärztliche Versorgung so patientenfreundlich wie möglich zu gestalten.“

**Prof. Dr. Rainer Jordan**, Wissenschaftlicher Direktor des **IDZ**: „Diese Auswertung liefert wichtige Hinweise auf weitere Handlungsfelder in der Versorgung. Sie erlaubt aus wissenschaftlicher Sicht aber vor allem, das Beratungsgeschehen der zahnärztliche Selbstverwaltung im Sinne eines lernenden Systems konsequent weiterzuentwickeln.“

Neben 24.000 Beratungskontakten wurden fast 2.000 Eingaben, Anliegen, Fragen und auch Beschwerden bei zahnärztlichen Behandlungen bearbeitet. Neben individueller Beratung durch Zahnärztinnen und Zahnärzte halten die Beratungsstellen ein vielfältiges und bewährtes Informationsangebot vor.

Der 1. Evaluationsbericht zeigt:

- dass die Zahnärztliche Patientenberatung sich als Interessenvertreter der Patienten versteht,
- dass angesichts des immensen Behandlungsaufkommens - 93 Millionen Fälle allein im Bereich allgemeine, konservierende und chirurgische Behandlungen, insgesamt 114 Millionen Behandlungen in allen zahnärztlichen Leistungsbereichen im Jahr 2016 – der Anteil der bei der Zahnärztlichen Beratung registrierten Beschwerden mit 1471 Fällen relativ gering ist,
- dass jede Anfrage ernst genommen wird und sich die Zahnärztliche Beratung in rund 90 Prozent der Vorgänge um das Anliegen kümmert und meistens auch einer Lösung zuführt,
- dass die Zahnärztliche Beratung durch die erstmals vorliegende Evaluation künftig noch patientenorientierter arbeiten kann und die Beratungsleistung zusätzliches Optimierungspotential bietet.

Die Ergebnisse der Zahnärztlichen Patientenberatung werden seit dem Jahr 2016 nach einheitlichen Kriterien erfasst und wissenschaftlich ausgewertet. Dadurch kann das Serviceangebot kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert werden. Patienten und Versicherte werden mit ihrem Bedarf an Beratung und Information optimal unterstützt.

### **Hintergrund: Die Zahnärztliche Patientenberatung**

Die bundesweit etablierten Beratungsstellen von KZVen und Kammern geben bereits seit vielen Jahren persönlich, postalisch, telefonisch und per E-Mail Auskunft zu Behandlungsmethoden, Therapiealternativen sowie zu Risiken bei bestimmten Eingriffen. Sie beantworten Fragen zur Kostenübernahme durch gesetzliche Krankenkassen und zu Privatrechnungen. Darüber hinaus ist die Zahnärztliche Beratung Anlaufstelle bei allen Anliegen im Zusammenhang mit Behandlungen in der Praxis. Gutachter- und Schlichtungsstellen leisten wertvolle

### **Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung**

K. d. ö. R.  
Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Behrenstraße 42  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 280179-27  
Fax: +49 30 280179-21  
[www.kzbv.de](http://www.kzbv.de)

### **Bundeszahnärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)  
Chausseestraße 13  
10115 Berlin  
Telefon: +49 30 40005-0  
Fax: +49 30 40005-200  
[www.bzaek.de](http://www.bzaek.de)



Beiträge für die konstruktive Vermittlung zwischen Zahnärzten und Patienten. In der vertragszahnärztlichen Versorgung trägt das Gutachterwesen maßgeblich zur Klärung offener Behandlungsfragen bei.

Im zahnärztlichen Beratungsnetzwerk arbeiten Zahnärzte und Mitarbeiter der Verwaltung frei von Weisungen Dritter und frei von wirtschaftlichen Interessen. Patienten können sich schon im Vorfeld einer Behandlung über die am besten geeignete Versorgung informieren, etwa durch das Zweitmeinungsmodell bei einer geplanten Zahnersatz-Behandlung. Die kostenfreie Beratung ist fachlich und sozial kompetent, verständlich und transparent.

Weitere Informationen wie Kontaktdaten der Zahnärztlichen Beratungsstellen im gesamten Bundesgebiet können unter **[www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de](http://www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de)** sowie auf den **Websites von [KZBV](http://www.kzbv.de) und [BZÄK](http://www.bzaek.de)** abgerufen werden. Auch der 1. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung ist dort zum Download verfügbar. Druckexemplare können unter [presse@kzbv.de](mailto:presse@kzbv.de) oder [presse@bzaek.de](mailto:presse@bzaek.de) angefordert werden.

**Pressekontakt:**

**KZBV: Kai Fortelka**

**Telefon: 030 280 179-27, E-Mail: [presse@kzbv.de](mailto:presse@kzbv.de)**

**BZÄK: Dipl.-Des. Jette Krämer**

**Telefon: 030 40005-150, E-Mail: [presse@bzaek.de](mailto:presse@bzaek.de)**

**Kassenzahnärztliche  
Bundesvereinigung**

K. d. ö. R.  
Abteilung Presse- und  
Öffentlichkeitsarbeit  
Behrenstraße 42  
10117 Berlin  
Telefon: +49 30 280179-27  
Fax: +49 30 280179-21  
[www.kzbv.de](http://www.kzbv.de)

**Bundeszahnärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der  
Deutschen Zahnärzte-  
kammern e. V. (BZÄK)  
Chausseestraße 13  
10115 Berlin  
Telefon: +49 30 40005-0  
Fax: +49 30 40005-200  
[www.bzaek.de](http://www.bzaek.de)