

**STATUT**  
der  
**UNABHÄNGIGEN PATIENTENBERATUNGSSTELLE**  
der  
Zahnärztekammer Westfalen-Lippe  
und Kassenzahnärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe

**1.**

Die Zahnärztekammer Westfalen-Lippe und die Kassenzahnärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe richten zur Beratung von Patienten und Erhaltung und Pflege eines guten Zahnarzt-Patientenverhältnisses eine Patientenberatungsstelle ein. Die Körperschaften der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe am Sitz der ZÄKWL und KZVWL in Münster führen die Bezeichnung

**„Unabhängige Patientenberatungsstelle der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe und Kassenzahnärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe“**

**2.**

Aufgaben der Patientenberatungsstelle sind : \*

1. Aktives Beschwerdemanagement
2. das Aufzeigen allgemeiner und spezieller Verfahrenswege bei Beschwerden oder Unzufriedenheit mit zahnärztlichen Behandlungen und Rechnungslegungen
3. die allgemeine Beratung fachlicher Art, z.B. über neue Erkenntnisse in der Zahnmedizin, Entwicklungstrends, wissenschaftliche Erkenntnisse z. B. im Hinblick auf Verträglichkeiten oder Toxizität zahnärztlicher Materialien, Behandlungsformen und Behandlungsalternativen
4. Hilfestellung bei der Suche des Patienten nach Kollegen mit speziellen Kenntnissen (Anschriften von Fachgesellschaften)
5. Wegweisung zu zuständigen Organisationen / Institutionen

\* Die Patientenberatungsstelle nimmt nicht Aufgaben oder Teilaufgaben der Begutachtungsstelle gem. § 8 HeilBG wahr und übt auch nicht Funktionen des zahnärztlichen Gutachterwesens aus.

### 3.

Von den Vorständen von ZÄKWL und KZVWL werden berufserfahrene ZahnärztInnen mit der Verpflichtung berufen, diese Aufgaben ausschließlich in persönlicher, berufsethischer Freiheit und zahnärztlicher Verantwortung weisungsfrei und neutral wahrzunehmen unter Beachtung der Regeln der zahnärztlichen Kunst nach den Geboten der Menschlichkeit entsprechend des entgegengebrachten Vertrauens. Sie nehmen ihre Aufgaben ehrenamtlich wahr, sind allein ihrem Gewissen und ihrer fachlichen Überzeugung verantwortlich und sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Davon unberührt bleibt die sachliche Berichtspflicht (Dokumentation) gegenüber den Vorständen von ZÄKWL und KZVWL.

Die Berufung erfolgt jeweils für die Dauer der Legislaturperiode.

### 4.

Qualifikationskriterien zur unabhängigen Patientenberatung sind:

1. PatientenberaterIn soll möglichst auf der Liste der gemeinsamen Gutachterstelle von ZÄKWL / KZVWL stehen.
2. Kontinuierliche Teilnahme an Gutachterschulung (wenigstens 1 x jährlich)
3. Kontinuierliche Teilnahme an Schulungen zu Kommunikation – Gesprächsführung – Konfliktmanagement
4. Fortbildungsorientierung
5. Umfangreiche Praxiserfahrung (Niederlassung mindestens 5 Jahre)
6. Bewährung in der Patientenberatung durch kontinuierlichen Einsatz
7. Kenntnisse im Bereich der Strukturen der Selbstverwaltung sowie der jeweils aktuellen Sozialgesetzgebung

### 5.

Die Patientenberatungsstelle kann in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen / Organen betrieben werden.

Zum Nachweis ihrer Unabhängigkeit und Neutralität nehmen regelmäßig an den Patientenberatungen Beisitzer der politischen Bürgervertretung (Mitglieder der Fraktionen der Landschaftsversammlung beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe) teil. Sie sind namentlich benannt und werden durch Beschluß der Vorstände von ZÄKWL und KZVWL als Beisitzer berufen. Sie widmen sich mit ihrer Kompetenz und mit ihrer Gewissenhaftigkeit und unter Wahrung der Gebote der Schweigepflicht den Anfragen und Anliegen der Bürger, sind ebenfalls weisungsfrei gestellt und auf Wunsch an der Falldiskussion zu beteiligen.

Dem Patienten ist freigestellt, mit dem anwesenden politischen Bürgervertreter persönlich zu sprechen und einen zusätzlichen Rat aus dessen Sicht einzuholen.

**6.**

Die Beratungsgespräche werden von der Zahnärztin oder dem Zahnarzt dokumentiert (Dokumentationsbogen). Hieraus können keine rechtlichen Verpflichtungen oder Verbindlichkeiten abgeleitet werden.

Von den beteiligten ZahnärztInnen und politischen Bürgervertretern werden die Beratungs- und Informationsergebnisse ausgewertet, u.a. zur Evaluation der gewonnenen Ergebnisse für die Kammeraufgabe Qualitätssicherung.

Datenschutz wird gewährleistet.

**7.**

Die Hotline ist an jedem Mittwoch in der Zeit von 15.00 Uhr bis 19.00 Uhr mit ausreichender telefonischer Kapazität geschaltet (Tel.: 0800 / 5171317 und 0800 / 5171318).

**8.**

Die politischen Bürgervertreter werden für die ihnen anlässlich der Sitzungsteilnahme bei der Patientenberatung entstandenen Sitzungs- und Reisekosten auf der Grundlage der „Satzung über die Entschädigung der Mitglieder der Landschaftsversammlung“ entschädigt.

**9.**

Diese Verfahrensordnung tritt am Tage nach der Beschlußfassung durch die Vorstände von ZÄKWL und KZVWL in Kraft.