



Inhalt:

- A. Wir sind...**
- B. Die zahnärztliche Patientenberatungsstelle**
- C. Die Begutachtungsstelle zur Beurteilung zahnärztlicher Behandlungsfehler**
- D. „Meilensteine“ 1996 - 2021**
- E. Die besondere Qualität der (bundesweiten) Patientenberatung durch die Körperschaften**
- F. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung**
- G. Jahresstatistik 2020 (Auszug)**
- H. Ausblick**

Herausgeber:

Zahnärztekammer Westfalen-Lippe (Druck)
Körperschaft des öffentlichen Rechts
vertreten durch ZA Jost Rieckesmann, Präsident
Auf der Horst 29, 48147 Münster

Kassenzahnärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe
Körperschaft des öffentlichen Rechts
vertreten durch Dr. Holger Seib, Vorstandsvorsitzender
Auf der Horst 25, 48147 Münster

© 2021 | Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der Herausgeber reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, bearbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Ausgenommen hiervon ist die nicht-gewerbliche Nutzung durch Mitglieder der Herausgeber und deren Mitarbeiter zu eigenen beruflichen Zwecken.

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser¹,

die gemeinsame Patientenberatungsstelle sowie die Stelle zur Begutachtung von Behandlungsfehlern sind wichtige Anlaufstellen für Patienten. Sie werden von den zahnärztlichen Körperschaften in Westfalen-Lippe betrieben – im Sinne des Allgemeinwohls, zur Qualitätssicherung im zahnärztlichen Gesundheitswesen und nicht zuletzt zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Zahnarzt und Patient.

Diese „Leuchttürme“ der Zahnärzteschaft für die Allgemeinheit können heute auf 25 Jahre erfolgreiche Tätigkeit zurückblicken. Wahrlich ein Grund zum Feiern!

In unserer hektischen Zeit des beständigen Wandels haben sich beide Stellen in stiller und unauffälliger Wirksamkeit vielfach bewährt. Was 1996 in kluger Voraussicht in Angriff genommen wurde ist heute angesichts von „Fake-News“, „alternativen Fakten“ und allgegenwärtigen, teils widersprüchlichen Äußerungen echter oder selbsternannter Experten für Patienten wichtiger denn je:

Objektive, neutrale und wissenschaftlich fundierte Information, Beratung und Hilfestellung. Kostenfrei und frei von kommerziellen Interessen.

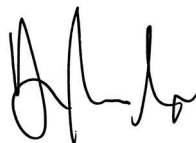
Das doppelte Jubiläum gibt uns Anlass, mit Stolz auf das Erreichte zurückzublicken und mit dieser Broschüre vorzustellen, wie sich das Beratungsangebot heute im Detail darstellt und wie gewissenhaft und qualitätsorientiert sich die Zahnärzteschaft diesen Aufgaben widmet.

Unser besonderer Dank gilt daher allen, die sich als Beratungszahnärzte, Gutachter, ehrenamtliche Richter oder Beisitzer, in Gremien der Selbstverwaltung oder als Experten in den Körperschaften diesem Ziel verpflichtet fühlen und es mit Idealismus und Engagement mit uns fördern.

Unser Ziel ist der informierte, mündige und souveräne Patient, der in vertrauensvoller Partnerschaft mit seinem Zahnarzt die richtige Entscheidung für seine Gesundheit treffen kann. Dies wird sich auch in den nächsten 25 Jahren nicht ändern!



ZA Jost Rieckesmann
Präsident der ZÄKWL



Dr. Holger Seib
Vorstandsvorsitzender der KZVWL

¹ Soweit im Weiteren nur die maskuline Form verwendet wird, dient dies allein der besseren Lesbarkeit. Es sind selbstverständlich stets alle Geschlechter gemeint.

A. Wir sind...

Die Zahnärztekammer Westfalen-Lippe (ZÄKWL) und die Kassenzahnärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe (KZVWL) sind Körperschaften des öffentlichen Rechts. Sie sind mit den anderen Kammern und KZVen der Bundesländer die Kerninstitutionen des zahnärztlichen Gesundheitswesens in Deutschland.

Der ZÄKWL obliegen vor allem die verschiedenen in § 6 Heilberufsgesetz NRW aufgeführten Aufgaben; die KZVWL hat insbesondere die zahnärztliche Versorgung der gesetzlich versicherten Patienten sicherzustellen. Die Körperschaften sind bei Erfüllung ihrer Aufgaben dem Allgemeinwohl verpflichtet und unterliegen der Rechtsaufsicht des Landes NRW.

...auch für die Patienten da!

Unsere Mitglieder sind die Zahnärztinnen und Zahnärzte. Sie sorgen sich in der Praxis jeden Tag um das Wohl der Patienten. Sie haben daher – auch unabhängig von gesetzlichen Pflichten – ein besonderes eigenes Interesse an Einrichtungen wie der Patientenberatung oder der Begutachtungsstelle. Diese dienen der Aufklärung und Information der Patienten, der Beseitigung von Unsicherheiten oder Streitigkeiten und der Wahrung des allgemein hohen Ansehens der Zahnärzteschaft. Sie leisten damit nicht zuletzt einen wertvollen Beitrag zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Zahnarzt und Patient.

Rückblickend betrachtet, stieg besonders in den 90er Jahren des vorigen Jahrhunderts, einhergehend mit neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen und erweiterten therapeutischen Möglichkeiten in der Zahnmedizin, der Wunsch und Bedarf der Patienten nach kompetenter und fachlich korrekter Beratung. Die zahnärztlichen Selbstverwaltungen reagierten noch vor der Politik und richteten aus eigener Initiative Beratungsstellen mit dem Ziel ein, die Patientensouveränität und Eigenverantwortung durch ein umfassendes Angebot aus einer Hand zu stärken.

25 Jahre Beratung und Begutachtung

Vor diesem Hintergrund wurde vor 25 Jahren durch die ZÄKWL während der Präsidentschaft von Dr. Dr. Jürgen Weitkamp und unter Federführung des seinerzeit zuständigen Vorstandsmitglieds, Dr. Josef Sobek, eine allgemeine und unabhängige Patientenberatung für Westfalen-Lippe ins Leben gerufen. Nur kurze Zeit später wurde die KZVWL mit ins Boot geholt, um diese Einrichtung organisatorisch und fachlich auf noch breiterer Basis gemeinsam zu betreiben. Nahezu zeitgleich wurde die Stelle zur Begutachtung von Behandlungsfehlern bei der ZÄKWL eingerichtet, deren Tätigkeit eine passgenaue Ergänzung zu den gemeinsamen Beratungsleistungen der Körperschaften sowie den vertragszahnärztlichen Gutachterverfahren der KZVWL darstellt.

B. Die zahnärztliche Patientenberatungsstelle

Den Begriff „Patientenberatung“ verstehen wir grundsätzlich sehr weit. Das zeigen schon die vielfältigen Informationen auf der gemeinsamen Homepage von ZÄKWL und KZVWL, beispielsweise für Menschen mit Beeinträchtigungen oder besonderem Behandlungsbedarf, zur Abrechnung, zu Patientenrechten, zu bestimmten Therapien, zum Gutachterwesen etc.

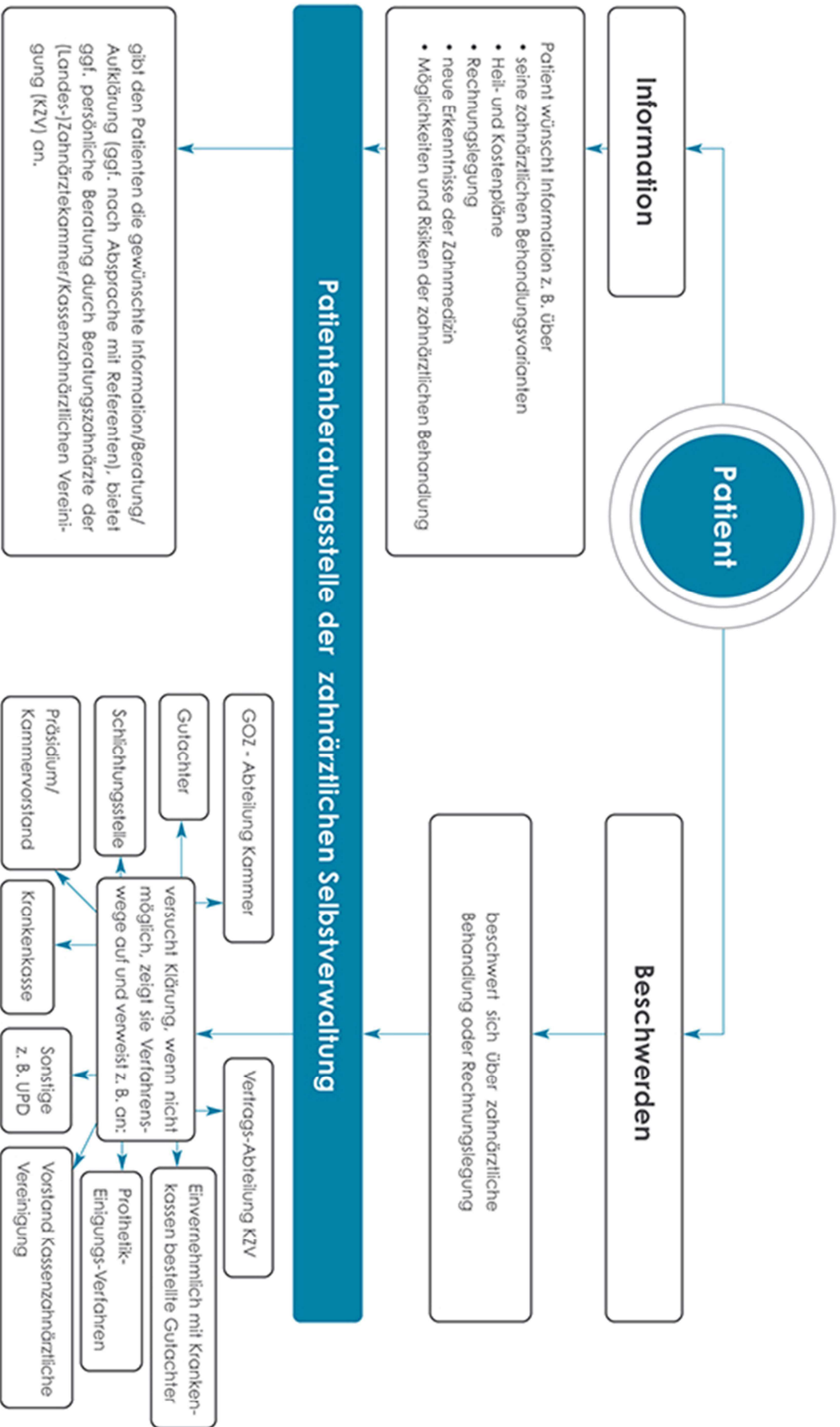
Die telefonische zahnärztliche Patientenberatung bietet darüber hinaus die Möglichkeit, direkt mit einem erfahrenen Zahnarzt sprechen zu können. Diese Patientenberater sind auch „Lotsen“ für andere Anliegen der Ratsuchenden und können auf weiterführende Informationen oder konkrete Ansprechpartner verweisen. Die Patientenberatungsstelle ist für Patienten häufig der erste Ansprechpartner in Anliegen rund um die Zahngesundheit. Sie ist damit ein wichtiges, niedrighschwelliges Angebot für den Zugang auch zu weiteren Serviceangeboten der zahnärztlichen Körperschaften – ein echtes Aushängeschild.

Jeden Mittwoch in der Zeit von 15:00 Uhr bis 19:00 Uhr stehen drei erfahrene, fachlich und sozial kompetente Beratungszahnärzte telefonisch unter der gebührenfreien Servicenummer 0800 / 5171317 zur Verfügung.

Das Beratungsspektrum im Überblick:

- ✓ Allgemeine Beratung fachlicher Art, z.B. über Mundgesundheit, Prophylaxe, neue Erkenntnisse in der Zahnmedizin, Entwicklungstrends, wissenschaftliche Erkenntnisse beispielsweise zur Verträglichkeit oder Toxizität von Materialien; ebenso zu Behandlungsformen und Behandlungsalternativen.
- ✓ Beratung zu Kosten und Gebühren und zu Leistungen der gesetzlichen oder privaten Krankenkassen einschließlich Beihilfestellen, ggf. Wegweisung zu zuständigen Stellen der Körperschaften. Diese können in geeigneten Fällen auch einen Schlichtungsversuch unternehmen.
- ✓ Beratung bei Beschwerden oder Unzufriedenheit oder Unsicherheit nach einer zahnärztlichen Behandlung. Beratung, ggf. Wegweisung zu zuständigen Stellen wie besonders ausgerichteten Praxen oder für ein Gutachterverfahren.
- ✓ Für spezielle Fragen aus Randbereichen der Behandlung wie dem Gebühren- oder dem Berufsrecht stehen bei weiterem Beratungsbedarf qualifizierte Mitarbeiter in den zahnärztlichen Körperschaften zur Verfügung.
- ✓ Unter www.erste-zahnarztmeinung.de können gesetzlich Versicherte vor der Behandlung einen Heil- und Kostenplan für eine Zweitmeinung einreichen.

Die Aufgaben der Patientenberatungsstellen der zahnärztlichen Selbstverwaltung



C. Die Begutachtungsstelle zur Beurteilung zahnärztlicher Behandlungsfehler

Die Begutachtungsstelle zur Beurteilung zahnärztlicher Behandlungsfehler der ZÄKWL nahm im Jahr 1996 ihre Tätigkeit auf. Ihre Aufgabe ist, einem Patienten, der einen Behandlungsfehler und einen darauf beruhenden Schaden behauptet, durch objektive Begutachtung die Durchsetzung begründeter Ansprüche zu erleichtern – oder andererseits dem Zahnarzt die Zurückweisung unbegründeter Vorwürfe.

Die Begutachtungsstelle leistet in zahlreichen Fällen einen entscheidenden Beitrag zur gütlichen Beilegung einer Streitigkeit oder Unsicherheit und dient damit nicht zuletzt der Vermeidung gerichtlicher Auseinandersetzungen, deren Ausgang und Kosten nur selten eindeutig zu prognostizieren sind.

Gesetzlich Krankenversicherten ist bei möglichen Mängeln an Zahnersatz oder Füllungen der Weg zum vertragszahnärztlichen Gutachterverfahren eröffnet. Diese Verfahren sowie die gemeinsame Berufung, Schulung und Fortbildung aller Gutachter wird organisatorisch von der KZVWL betreut. Steht ein solches oder vergleichbares Verfahren den Patienten nicht zur Verfügung, kann die Begutachtungsstelle tätig werden und eine wichtige Ergänzung bieten.

Die Errichtung der Begutachtungsstelle zählt zu den gesetzlichen Aufgaben der ZÄKWL. Für die Umsetzung hat ihr Vorstand ein Statut beschlossen, welches – auch aus Gründen der Transparenz – im Ministerialblatt NRW veröffentlicht wurde. Das Statut regelt den Aufbau der Begutachtungsstelle. Es enthält Vorgaben für die Berufung und die Aufgabenerfüllung der tätigen Personen; ebenso verbindliche Regelungen für die Durchführung der Verfahren. Hervorgehoben werden darf, dass auch diese für die Patienten stets kostenfrei sind.

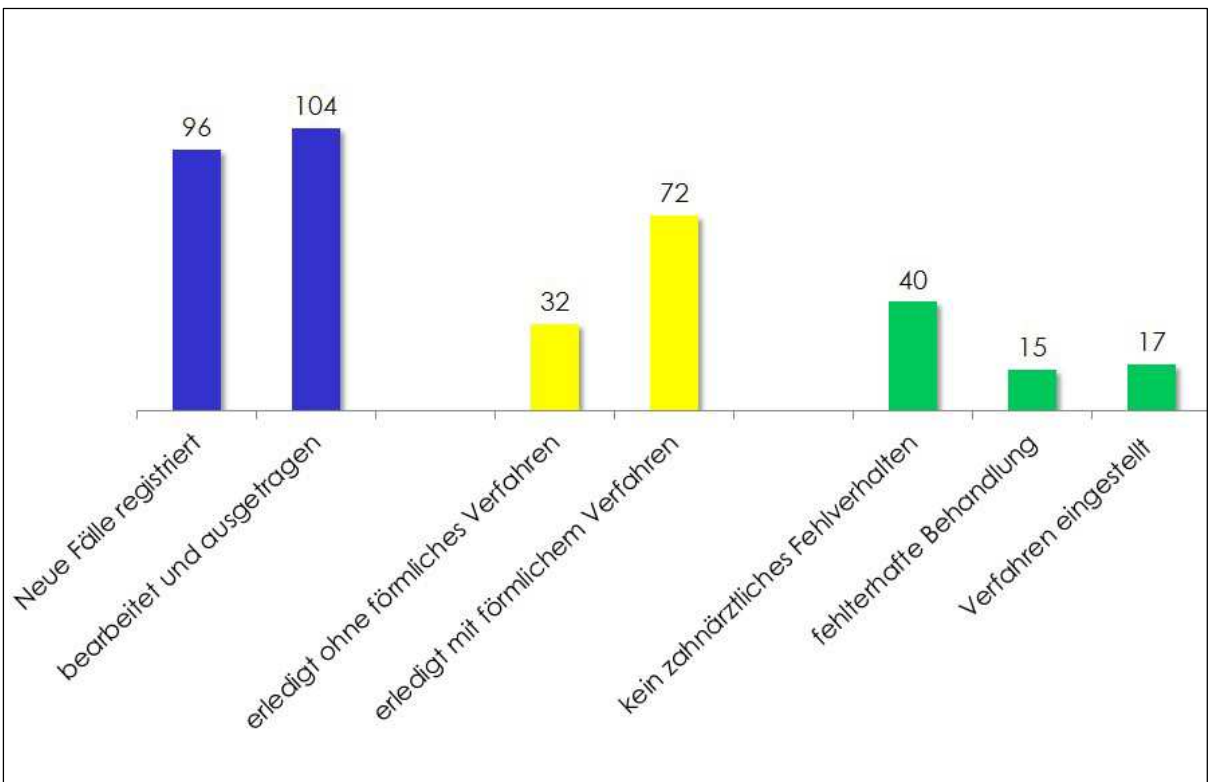
„Die Mitglieder der Begutachungskommission üben ihre Tätigkeit unabhängig, weisungsfrei und neutral aus. Sie nehmen ihre Aufgaben ehrenamtlich wahr, sind allein ihrem Gewissen und ihrer fachlichen Überzeugung verantwortlich und sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.“

- Statut der Begutachtungsstelle -

Für die Verfahren sind bei der ZÄKWL zwei Kommissionen eingerichtet, die sich jeweils aus einem Vorsitzenden mit Befähigung zum Richteramt und mindestens vier Mitgliedern, von denen mindestens eines als niedergelassener Zahnarzt beruflich tätig sein muss, zusammensetzen. Die Mitglieder werden vom Vorstand der ZÄKWL berufen. Sie sollen über langjährige praktische Erfahrungen verfügen und mit der gutachterlichen Tätigkeit vertraut sein.



Sorgfältige Prüfung einer kieferorthopädischen Behandlung: Begutachungskommission mit Dr. jur. Jochen Ridder, (Vorsitzender, Mitte), Dr. Andrea Lindel und Dr. Werner Marx



Statistik der Begutachtungsstelle 2020: Pro Jahr werden rund 100 laufende Verfahren erledigt – und in etwa ebenso viele neue Anträge auf Begutachtung gestellt.

Für die Prüfung und Entscheidung in den jeweiligen Verfahren werden die Kommissionen stets so zusammengesetzt, dass sie das für die jeweilige Beurteilung notwendige (fach-)zahnärztliche Spektrum vollständig abdecken können.

Das Verfahren im Detail:

- ⇒ Beteiligte des Verfahrens sind der Patient und der behandelnde Zahnarzt. Die Beteiligung des Zahnarztes ist freiwillig und setzt voraus, dass er Mitglied der ZÄKWL ist. Antragsteller ist zumeist der Patient, der das Vorliegen eines Behandlungsfehlers behauptet. Einen Antrag kann jedoch auch ein Zahnarzt stellen, der sich dem Vorwurf eines Behandlungsfehlers ausgesetzt sieht.
- ⇒ Der Vorsitzende der jeweiligen Kommission leitet das Verfahren einschließlich der Verfahrensvorbereitung und gewährleistet das Recht der Beteiligten auf Anhörung. Es werden die notwendigen Ermittlungen zum Sachverhalt veranlasst, insbesondere das Einholen von Stellungnahmen und von Unterlagen aus der Dokumentation der beanstandeten oder auch einer nachfolgenden Behandlung. Eine Untersuchung des Patienten erfolgt durch ein Mitglied der Kommissionen, soweit dies für eine Beurteilung erforderlich ist.
- ⇒ Die abschließende Bewertung erfolgt im Rahmen einer gesonderten Sitzung der Kommission. Für speziell gelagerte Sachverhalte werden Fachzahnärzte als Kommissionsmitglieder berufen.
- ⇒ Die Vorsitzenden können den Beteiligten jederzeit einen (Vergleichs-) Vorschlag unterbreiten, wenn die Kommission eine förmliche Beschlussfassung nicht für notwendig erachtet.
- ⇒ Mit Abschluss des Verfahrens erstattet die Begutachtungsstelle eine schriftliche Stellungnahme darüber, ob nach ihrer Beurteilung der Patient einen Schaden erlitten hat, der durch einen vorwerfbaren Fehler des Zahnarztes (oder ein ihm zuzurechnendes Verhalten des Praxispersonals) verursacht wurde.

Hohe Erwartung, hohes Vertrauen:

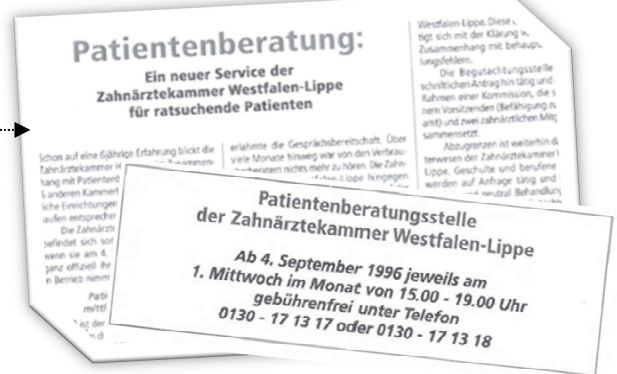
Beilegen von Streitigkeiten ohne Gericht

Einen Hinweis auf die Begutachtungsstelle erhalten Patienten von unterschiedlichen öffentlichen und privaten Einrichtungen, Anwälten und natürlich auch durch die zahnärztliche Patientenberatung. Die Erwartungen an die Stelle sind hoch. Sie wird häufig als letzte Möglichkeit einer außergerichtlichen Einigung angesehen. Das Vertrauen der Antragsteller beruht dabei auf der anerkannt unabhängigen und neutralen Arbeit der Stelle.

D. „Meilensteine“ 1996- 2021

1996

Errichtung der Patientenberatungsstelle durch die ZÄKWL. Zuständiges Vorstandsmitglied und **erster Patientenberater**: Dr. Josef Sobek



1997

Verstärkung der Patientenberatung um weitere Beratungszahnärzte. **Erweiterung der Beratungstage** auf zweimal im Monat.

1999

Vereinfachung der Organisation: Ein Beratungszahnarzt führt die Patientenberatung vom Praxis- / Wohnort aus, einer aus der ZÄKWL.

1998

Erweiterung der Patientenberatung zu einer **gemeinsamen Einrichtung** von ZÄKWL und KZVWL. Erweiterung der Beratungstage auf ein **wöchentliches Angebot**.

2001

Transparenz: Aktive **Einbindung und Beteiligung der Bürgervertreter** an den Beratungstagen sowie den Patientenberaterseminaren.



2000

Festlegung von konkreten **Qualifikationskriterien** für die Patientenberater. Erste **Kontaktaufnahme** mit Fraktionen des Landverbands WL zur Beteiligung von Bürgervertretern.



2004

Die **Patientenbeauftragte der Bundesregierung**, Frau Helga Kühn-Mengel, informiert sich über die Einrichtung der Patientenberatung.

2002

ZÄKWL und KZVWL beschließen das gemeinsame **Statut der Patientenberatungsstelle**.



2007

Einbindung der Patientenberatung auf der gemeinsamen Homepage, Einführung des kostenfreien Internetangebots **www.erste-zahnarztmeinung.de**

2011 / 2012

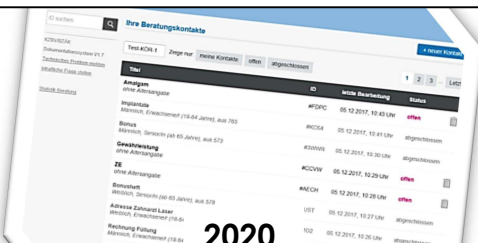
Einrichtung der **AG „Handbuch-Patientenberatung“** gemeinsam mit BZÄK, LZK Baden-Württemberg & ZÄK Hamburg. Als Ergebnis wird die **Broschüre „Patienten im Mittelpunkt“** veröffentlicht.

**2013**

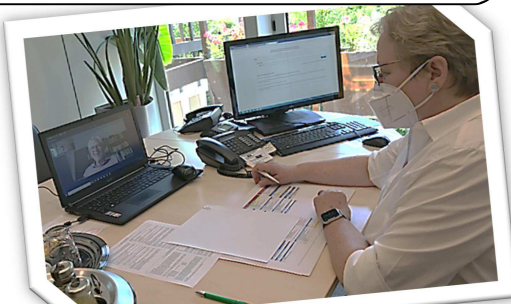
Besuch des **Patientenbeauftragten der Landesregierung Nordrhein-Westfalen**, Herr Dirk Meyer.

**2016**

Elektronisches Dokumentationssystem zur (bundesweit) einheitlichen Erfassung der Beratungskontakte der zahnärztlichen Körperschaften.

**2020**

Digitale und organisatorische Lösungen zur Aufrechterhaltung der Patientenberatung während der **Corona-Pandemie**.

**2014**

Aktive Mitarbeit am **„Projekt Patientenberatung“** von BZÄK und KZBV zur qualitativen Weiterentwicklung der bundesweiten Patientenberatung.

2017

Einsatz von **drei Patientenberatern** an Beratungstagen sowie Erweiterung der **Telefonfunktionen** (Weiterleitung oder Warteschleife bei besetzter Leitung).

2021

Einrichtung der **„Arbeitsgemeinschaft qualitätsgesicherte zahnärztliche Patientenberatung Westfalen-Lippe“** von ZÄKWL und KZVWL.

Seit Gründung der zahnärztlichen Patientenberatungsstelle Westfalen-Lippe im Jahre 1996 wurden insgesamt **mehr als 20.000 Beratungen** mit ratsuchenden Patienten und Patientinnen erfolgreich durchgeführt!

E. Die besondere Qualität der (bundesweiten) Patientenberatung durch die zahnärztlichen Körperschaften

Die Patientenberatung durch die zahnärztlichen Körperschaften hebt sich in vielen Punkten positiv von anderen Stellen ab. Dabei sticht insbesondere heraus, dass die Beratung stets durch echte Fachleute erfolgt – und nicht etwa durch angelernte Kräfte in einem Call-Center. Patienten sprechen bei uns mit erfahrenen und regelmäßig fortgebildeten Zahnärzten.

„Volle Zehn!“

Diese Punkte sprechen (nur) für uns:

1

Das Wohl der Patienten ist uns besonders wichtig

Als freier Beruf sind wir Zahnärzte dem Gemeinwohl verpflichtet. Und genau wie in der Praxis, stehen auch bei unserer Patientenberatung die Patienten im Mittelpunkt. Hauptziel der Beratung ist es, die Eigenverantwortlichkeit und Souveränität der Patienten zu stärken und damit auch deren Zufriedenheit zu steigern. Wir wünschen uns Patienten, die ihre Entscheidungen auf Basis einer informierten Übereinkunft, partnerschaftlich mit ihrem Zahnarzt treffen.

2

Wir sind DIE Experten für Zahnheilkunde

Rund um die zahnärztliche Behandlung kennen unsere Patientenberater die Anliegen und Probleme der Patienten aus eigener jahrelanger Praxiserfahrung – und vor allem kennen Sie dadurch auch die Antworten, Lösungen und Lösungswege! Sie verfügen über Kenntnisse im Bereich der Selbstverwaltung und der zahnärztlichen Versorgung der gesetzlich Versicherten. Viele Patientenberater sind bereits jahrelang als Gutachter berufen und tätig.

3

Wir bilden uns ständig fort

Zahnärzte sind generell zu einer ständigen fachbezogenen Fortbildung verpflichtet. Für die Patientenberater finden zudem zweimal jährlich verbindliche Seminare statt. Hierzu laden wir stets auch einen Referenten (aus verschiedensten Fachrichtungen) ein, dessen Beitrag unser Wissen erweitern und die Beratungskompetenz verbessern soll. Die breite Themenpalette dieser Fortbildungen gewährleistet dabei stets auch einen „Blick über den Tellerrand“, zuletzt beispielsweise:

- Beziehung zwischen Zahnarzt und Patient im zahnärztlichen Misserfolg
- Somatische Belastungsstörungen
- Besonderheiten der Behandlung aus Sicht der Alterszahnmedizin
- Die Tätigkeit der Begutachtungsstelle der ZÄKWL
- Telefontraining – schwierige Situationen meistern
- Patientenrechtegesetz – wichtige Infos für Patientenberater



Gemeinsame Eröffnung des Seminars der Patientenberater 2021 durch die Vertreter der zahnärztlichen Körperschaften für die Patientenberatung in Westfalen-Lippe: Dr. Sinje Trippe-Frey, zuständiges Mitglied des Vorstands der ZÄKWL, und ZA Rüdiger Winkelmann, zuständiges Mitglied des Hauptausschusses der KZVWL.

4

Wir sind unabhängig

Unsere Patientenberatung wird frei von Zwängen finanzieller Förderung durch Dritte angeboten und ausschließlich durch die Zahnärzteschaft getragen. Ihr Bestand ist daher auch unabhängig von wirtschaftlichen Erwägungen, wechselnden politischen Mehrheiten oder zyklischen Überprüfungen einer Förderwürdigkeit. Die Patienten können sich auch in Zukunft auf uns verlassen.

5

Wir beraten neutral und objektiv

Nach dem Statut der Patientenberatung üben die Patientenberater ihre Aufgabe ausschließlich in persönlicher, berufsethischer Freiheit und zahnärztlicher Verantwortung weisungsfrei und neutral unter Beachtung der Regeln der zahnärztlichen Kunst nach den Geboten der Menschlichkeit aus. Sie stehen in keinem sozialen oder sonstigen Abhängigkeitsverhältnis zu den Körperschaften, sondern sind rein ehrenamtlich tätig. Sie sind allein ihrem Gewissen und ihrer fachlichen Überzeugung verantwortlich und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

6

Wir sind leicht zugänglich

Informationen zu unserem Angebot der Patientenberatung verteilen wir regelmäßig an zahlreiche Stellen. Weitere Themen und Ansprechpartner sind

Übersichtlich auf der Homepage www.zahnaerzte-wl.de gelistet, besonders unter der eigenen Rubrik für Patienten. Ratsuchende können sich per Telefon oder per Mail an uns wenden. Auf besondere Belange der Menschen nehmen wir natürlich Rücksicht, etwa bei Schwierigkeiten in der Verständigung. Es macht nichts, wenn es mal länger dauert!

7

Wir sind transparent

Bundesweit einmalig ist die im Statut der Patientenberatung verankerte Beteiligung von politischen Bürgervertretern. Dies dient der Transparenz und dem sichtbaren Ausdruck unserer Neutralität und Objektivität. An jedem Beratungstag nehmen Mitglieder der Fraktionen der Landschaftsversammlung beim LWL an den Patientenberatungen teil. Sie widmen sich unter Wahrung der Schweigepflicht den Anfragen und Anliegen der Bürger, sind weisungsfrei und auf Wunsch an der Falldiskussion zu beteiligen. Den Patienten ist es freigestellt, mit dem Bürgervertreter persönlich zu sprechen und einen zusätzlichen Rat aus dessen Sicht einzuholen.

8

Wir sind regional

Westfalen-Lippe ist nicht Bayern und nicht Sachsen. Unsere Patientenberater sind oder waren in derselben Region als Zahnarzt tätig wie die ratsuchenden Patienten. In die Beratung können dabei auch regionale Besonderheiten von Land und Leuten einfließen. Dies kann beispielsweise eine zentral gesteuerte, bundesweite Einrichtung kaum gleichermaßen verwirklichen.

9

Wir sind Partner eines starken Netzwerks

Auch andere Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen der Bundesländer betreiben Patientenberatungsstellen. Als Partner dieses starken Netzwerks profitieren wir und alle Beteiligten von der Kompetenz und den Erfahrungen anderer Beratungsstellen. Wir sind im regelmäßigen Austausch, können uns vergleichen, gemeinsam „Best-Practices“ identifizieren und auf die jeweiligen Belange anpassen. Diesem Ziel dienen besonders die regelmäßig stattfindenden Koordinierungskonferenzen zur Patientenberatung auf Bundesebene.

8

Wir haben ein gemeinsames Leitbild

Die Patientenberatungsstellen der zahnärztlichen Körperschaften haben für sich (bundesweit) ein gemeinsames Leitbild festgelegt. Sie sollen nicht nur fachlich kompetenter Ansprechpartner für Ratsuchende sein, sondern verstehen sich auch als Begleiter in Konfliktsituationen mit dem Zahnarzt. Bei ihren Beratungen haben sie stets das Wohl der Patienten im Auge. Hauptziel ist es, die Eigenverantwortlichkeit und Souveränität der Patienten zu unterstützen – und damit auch die Zufriedenheit des Patienten sowie das Patienten-Zahnarzt-Verhältnis zu stärken.

F. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Bewährte Verfahren des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung kennen wir aus der Zahnarztpraxis und aus der Verwaltung. Hierauf setzen wir auch für unsere Patientenberatung, um deren Qualität kontinuierlich zu verbessern.

⇒ **Dokumentation und Evaluation:**

Alle Beratungskontakte der zahnärztlichen Körperschaften werden bundesweit mittels einer hierfür entwickelten EDV anonym und standardisiert erfasst. So ist eine bedarfs- und qualitätsorientierte Auswertungen insgesamt und regional möglich. Im Rahmen regelmäßiger Koordinierungskonferenzen wird bewertet, ob die eigenen Qualitätsziele erreicht wurden.

⇒ **Organisationsstruktur:**

Die Verwaltung überprüft regelmäßig die Qualität der Organisationsstruktur der Beratungsstelle. Dies betrifft beispielsweise den Bedarf an Patientenberatern, den Umfang der Sprechstundenzeiten der telefonischen Beratung, den Bedarf an Ressourcen wie Hard- und Software oder die Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit.

⇒ **Ständige Aktualisierung:**

Wir verfügen über ein breites Spektrum an kostenfreien Informationen für Patienten in Form von Broschüren und Merkblättern, die größtenteils auch online erhältlich sind. Diese werden regelmäßig von Fachleuten an aktuelle Entwicklungen wie Gesetzesänderungen angepasst.

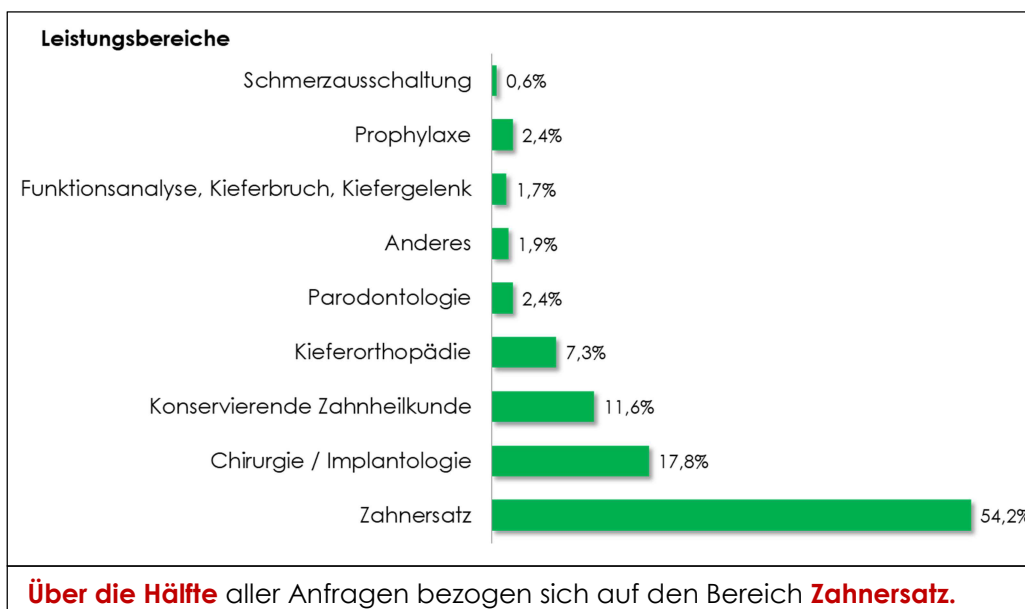
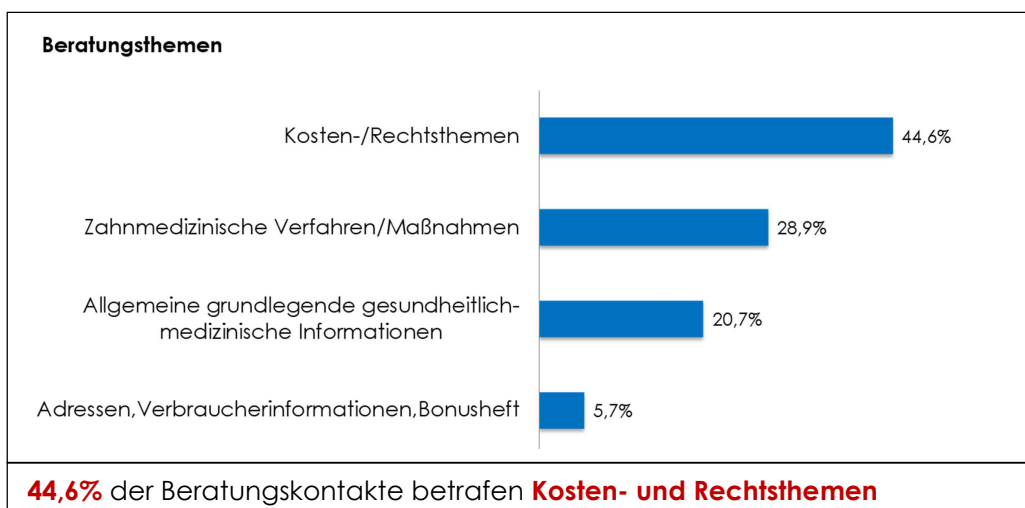
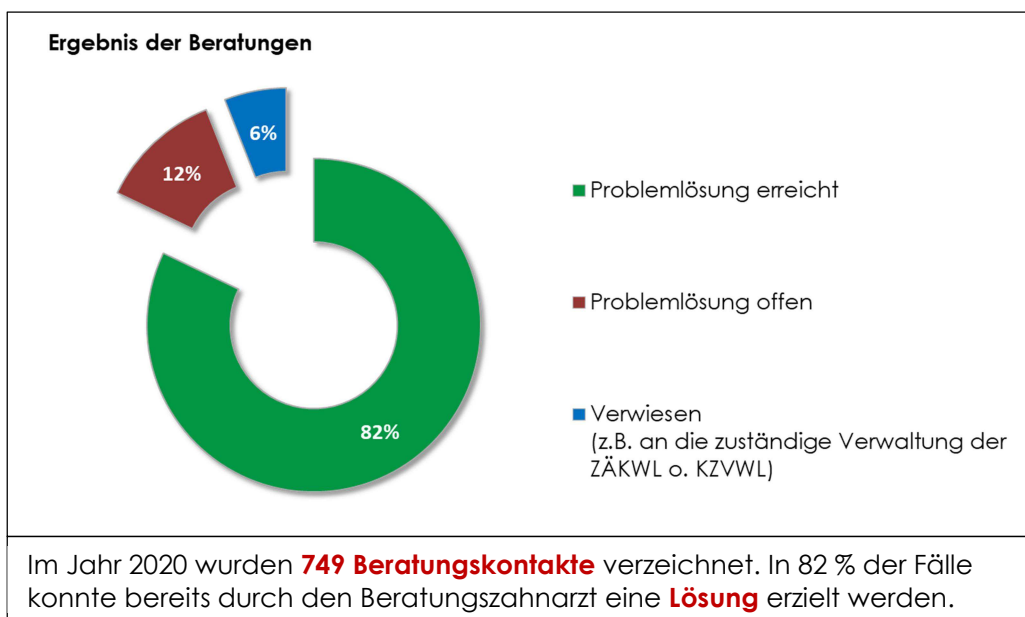
⇒ **Engagement und Impulse:**

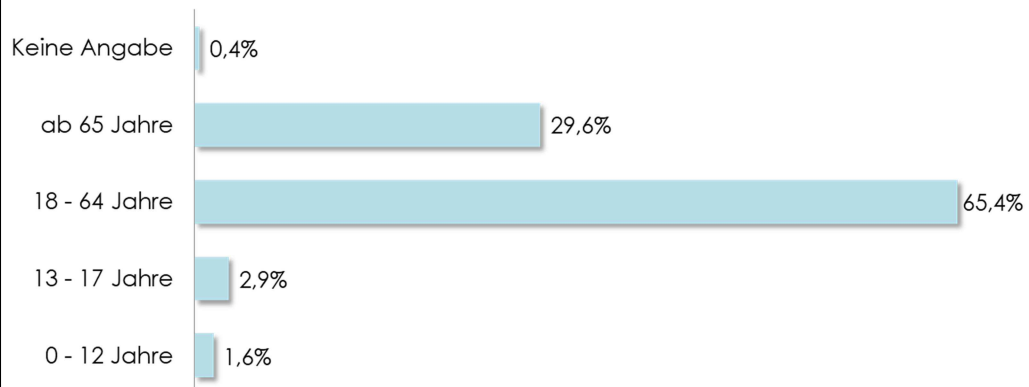
Die berufspolitisch an der Patientenberatung beteiligten Personen sind ehrenamtlich, mithin besonders aus ideellem Antrieb, eigenem Engagement und Interesse tätig. Sie bringen daher immer wieder neue Ideen und Vorschläge ein, die der Verbesserung unseres Angebots dienen können.



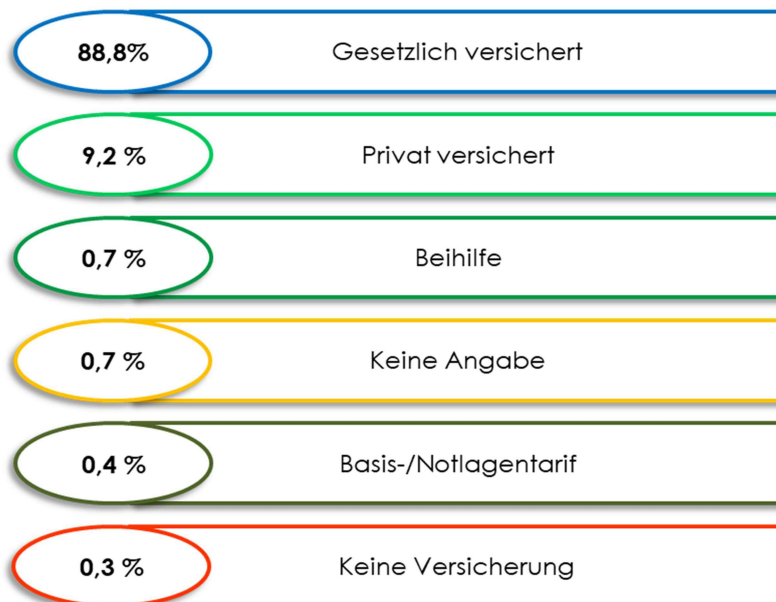
Patientenberaterseminar: Fortbildung zu den Begutachtungsverfahren in der GKV

G. Jahresstatistik 2020 (Auszug)

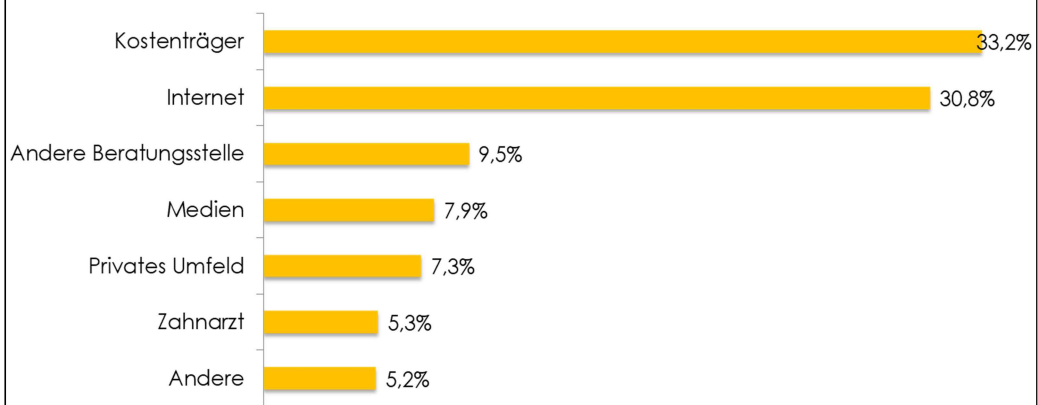


Altersverteilung der Beratungskontakte

Die meisten Ratsuchenden waren **zwischen 18 – 64 Jahre** alt.

Krankenversicherungsstatus der Beratungskontakte

88,8 % der Beratungskontakte waren **gesetzlich krankenversichert**.

Kenntnis durch

Ein Drittel der Anrufer hat von der Patientenberatungsstelle durch den jeweiligen Kostenträger (z.B. Krankenkasse, Versicherung) erfahren.

H. Ausblick

25 Jahre zahnärztliche Patientenberatung in Westfalen-Lippe geben Kammer und KZV Anlass, auf das Erreichte stolz zu sein. Die Beratungszahlen zeigen, dass wir den Patienten mehr denn je den Rat und die Hilfestellung bieten, die sie benötigen und von uns auch zu Recht erwarten. Das ist auch gut so.

Denn anders als noch vor 25 Jahren, fehlt es Ratsuchenden heute nicht mehr an allgemein zugänglichen, jederzeit und an jedem Ort verfügbaren Informationen, egal zu welchem Thema. Ganz im Gegenteil. Die Fülle unterschiedlichster und teils divergierender Hinweise, Meldungen und Meinungen, die über die verschiedensten Kanäle unaufhörlich auf uns einprasseln, erschweren auch dem ratsuchenden Patienten die Orientierung und letztlich die Entscheidung. Was ist richtig und worauf kann er sich (noch) verlassen? Welche Absicht verbirgt sich hinter einer Meldung, welche Interessen werden damit verfolgt? Werden wieder einmal nur Ängste geschürt um ein neues Produkt oder eine Dienstleistung zu verkaufen oder geht es tatsächlich um die Gesundheit? Ist am Ende „Dr. Google“ gar der beste Ratgeber? Fragen über Fragen.

Wir haben die richtigen Antworten auf alle Fragen rund um die Zahnheilkunde und die zahnärztliche Behandlung. Hier sind wir die anerkannten Experten. Niemand ist hier besser als wir, wenn es um Rat und Hilfe geht. Auf uns können Sie sich verlassen.

Damit dies auch künftig so bleibt, werden wir im Verbund mit dem starken Netzwerk zahnärztlicher Patientenberatungsstellen unsere Beratungsangebote ständig auf den Prüfstand stellen mit dem Ziel, sie kontinuierlich zu aktualisieren und wo es möglich ist auch zu verbessern. Denn für uns gilt auch in den nächsten 25 Jahren das Motto:

Patienten im Mittelpunkt.



Unsere Patientenberatung:

- ⇒ berät in allen Fragen zur Zahnmedizin
- ⇒ fachlich und sozial kompetent
- ⇒ objektiv, neutral und unabhängig
- ⇒ vertraulich und verschwiegen
- ⇒ kostenfrei und leicht zugänglich
- ⇒ bietet hohe und gesicherte Qualität
- ⇒ ist transparent und beteiligt Bürgervertreter
- ⇒ ist frei von wirtschaftlichen Interessen

Unsere Begutachtungsstelle:

- ⇒ überprüft behauptete Behandlungsfehler
- ⇒ durch berufene Kommissionen
- ⇒ besetzt mit Juristen und (Fach-)Zahnärzten
- ⇒ ist objektiv, neutral und unabhängig
- ⇒ arbeitet verfahrenskostenfrei
- ⇒ kann jederzeit einen Vergleich anregen
- ⇒ dient der Vermeidung gerichtlicher Auseinandersetzungen durch unparteiische und fachkundige Bewertung

Zahnärztliche Patientenberatungsstelle

kompetent | neutral | kostenfrei



Telefonisch

Jeden Mittwoch von 15.00 bis 19.00 Uhr unter der kostenfreien Servicenummer 0800 / 5171317 können Sie sich von erfahrenen Zahnärzten zu allen Fragen der Zahngesundheit oder einer zahnärztlichen Behandlung kostenfrei telefonisch beraten lassen.



Per E-Mail

Sie können Ihre Anfrage gerne vorab **per E-Mail an patientenberatung@zahnaerzte-wl.de** senden. Bitte geben Sie eine Nummer für einen Rückruf an.



Per Online-Formular

Oder Sie übermitteln uns Ihre Anfrage über das Online-Formular auf **www.erste-zahnarztmeinung.de**

Weitere Informationen und die genauen Beratungstage und -zeiten der unabhängigen Patientenberatungsstelle können Sie dem Flyer im Downloadbereich auf unserer gemeinsamen Homepage unter **www.zahnaerzte-wl.de/patientenberatung** oder über den nebenstehenden QR-Code erhalten.

