



Gemeinsame Presseinformation

Patientenberatung löst Probleme individuell und zielführend

2. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung

Berlin, 12. Juni 2018 – In neun von zehn Fällen (87 Prozent) können die Beratungsstellen der Zahnärzteschaft Patienten individuelle Hilfe bieten. Entweder durch eine unmittelbare Problemlösung in der Beratungsstelle (75 Prozent) oder durch eine Vermittlung an die zuständige (Landes-)Zahnärztekammer bzw. Kassenzahnärztliche Vereinigung (KZV) (12 Prozent). Das geht aus dem heute veröffentlichten **2. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung** hervor, der das Beratungsangebot wissenschaftlich evaluiert. Herausgeber des Berichts sind **Bundeszahnärztekammer (BZÄK)** und **Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV)**.

Prof. Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der **BZÄK**: „Die Beratungsstellen von Kammern und KZVen sind eine wichtige Ergänzung der Aufklärung und Information von Patienten, die Zahnärzte täglich in ihren Praxen leisten. Der diesjährige Themenschwerpunkt des Berichts zu zahnmedizinischen Verfahren und Maßnahmen zeigt, dass man auf den unterschiedlichen Wissens- und Informationsstand der Patienten speziell reagieren muss. Die Zahnärztliche Patientenberatung kann auf Schwierigkeiten im Umgang mit Informationen durch individuell zugeschnittene Vermittlung in besonderer Weise eingehen. Unser Ziel ist es, das Beratungssystem so patientenfreundlich wie möglich weiterzuentwickeln.“

Dr. Wolfgang Eber, Vorsitzender des Vorstandes der **KZBV**: „Beratung bedeutet für uns Zahnärzte weit mehr als reine Informationsvermittlung. Wir wollen unseren Patienten eine aktive, lösungsorientierte Unterstützung bieten, um Anliegen abschließend zu lösen und die Patientensouveränität zu stärken. Dabei ist die zahnärztliche Patientenberatung nicht bloß ein niedrigschwelliges Angebot für Ratsuchende, sondern gleichzeitig wichtiger Indikator für die Wahrnehmung der Versorgung aus Sicht der Patienten. Somit hilft uns die Evaluation der Patientenberatung dabei, nicht nur unser Serviceangebot, sondern auch die zahnärztliche Versorgung im Sinne eines gleichberechtigten Zugangs und der Teilhabe am medizinischen Fortschritt für alle Menschen in Deutschland zukunftsorientiert auszugestalten.“

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

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



Der Jahresbericht 2017 zeigt:

- Im Jahr 2017 gab es rund 35.000 Beratungskontakte.
- Etwa die Hälfte aller Beratungsgespräche (53 Prozent) betreffen Kosten- und Rechtsfragen. In jedem vierten Fall (26 Prozent) geht es um Verbraucher- und Servicethemen (z.B. Bonusheft), bei 15 Prozent um Informationen zu konkreten zahnmedizinischen Verfahren und Therapien.
- Beim Themenschwerpunkt zahnmedizinische Verfahren und Maßnahmen ist Zahnersatz das wichtigste Beratungsthema, gefolgt von chirurgischen Verfahren und Implantaten. Die allermeisten Beratungsgespräche zu konkreten Maßnahmen verlaufen zur Zufriedenheit des Patienten und liegen bei einer unmittelbaren Problemlösungsquote von 86 Prozent.

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 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, Kostenübernahmen, Rechnungen sowie zu Risiken bei bestimmten Eingriffen. Die Beratung ist für alle Ratsuchenden kostenfrei.

Weitere Informationen wie Kontaktdaten der Zahnärztlichen Beratungsstellen im gesamten Bundesgebiet und ein Erklärvideo, welches das Beratungsspektrum der Zahnärztlichen Patientenberatung erläutert, können unter www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de sowie auf den **Websites von BZÄK und KZBV** abgerufen werden. Auch der Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung ist dort zum Download verfügbar. Druckexemplare können unter presse@bzaek.de oder presse@kzbv.de angefordert werden.

Pressekontakt:

BZÄK: Dipl.-Des. Jette Krämer

Telefon: 030 40005-150, E-Mail: presse@bzaek.de

KZBV: Kai Fortelka

Telefon: 030 280 179-27, E-Mail: presse@kzbv.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

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