



Gemeinsame Presseinformation

Komplexe Sachverhalte verständlich vermittelt
5. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung
„Den Verbraucher gut informieren“

Berlin, 20. September 2021 - Hinter einer vermeintlich einfachen Patientenfrage zu einer Adresse verbirgt sich häufig der Wunsch nach verständlichen Informationen über komplexe Zusammenhänge des Gesundheitswesens. Das zeigt der **5. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung** mit dem Titel **„Den Verbraucher gut informieren“**, der heute von **Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV)** und **Bundeszahnärztekammer (BZÄK)** vorgestellt wurde. Im Fokus der diesjährigen Auswertung stehen Anfragen zum Themenkomplex Adressenvermittlung und Verbraucherinformationen.

Dr. Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstandes der KZBV:
„Gerade im Bereich der Adressen und Verbraucherinformationen ergeben sich für unsere Patientenberatung nicht selten Fälle, in denen die eigentlichen Anliegen der Ratsuchenden nicht von vornherein erkennbar sind. Patientinnen und Patienten haben häufig Schwierigkeiten, das überaus komplexe Gesundheitssystem zu verstehen. Es besteht eine andauernd hohe Nachfrage nach leicht verständlichen Informationen, um Ansprüche, Abläufe und Entscheidungen innerhalb dieses komplexen Systems möglichst für alle Bevölkerungsgruppen verständlich zu machen. Hier kann die zahnärztliche Patientenberatung in den meisten Fällen unmittelbar weiterhelfen und die Anliegen der Ratsuchenden abschließend lösen. Zentral ist dabei für die zahnärztlichen Körperschaften auf Bundes- und Landesebene, die Patientenberatung auch Zahnärztinnen und Zahnärzten näher zu bringen. Sie sollen unser bewährtes und seit vielen Jahren etabliertes Beratungsangebot als Ergänzung zu Beratungssituationen im Praxisalltag wahrnehmen. Wir verstehen die Beratung von Patientinnen und Patienten also als gemeinsame Aufgabe von Zahnärzteschaft und Patientenberatung, um unser Angebot in diesem Bereich immer weiter zu verbessern.“

Prof. Dr. Christoph Benz, Präsident der BZÄK: „Für größere Zahnbehandlungen macht es Sinn, Beratung und Behandlung gezielt zu trennen. Bei einem separaten Termin in einem Besprechungsraum entsteht eine viel angenehmere Atmosphäre als im Zahnarztstuhl. „Auf Augenhöhe“ lassen sich die verschiedenen Behandlungsoptionen und -kosten in Ruhe klären und Nachfragen sind leichter möglich. Die Zahnärztliche

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



Patientenberatung kann hier ergänzen und unterstützen, etwa wenn der Patientin bzw. dem Patienten zu den Auskünften aus der Zahnarztpraxis noch eine Frage einfällt oder ein weiterer gezielter Informationsbedarf besteht. Ziel muss es sein, dass die Patientinnen und Patienten zu einer informierten, zufriedenstellenden Behandlungsentscheidung kommen.“

Dem Bericht zur Arbeit der **Beratungsstellen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und (Landes-)Zahnärztekammern** zufolge wurden im Jahr 2020 bundesweit mehr als 31.000 Beratungen durchgeführt (2019: mehr als 33.000). Mehr als die Hälfte aller Beratungen betrafen Kosten- und Rechtsthemen, wie Versichertenansprüche und Patientenrechte. 11 Prozent der Beratungen fanden zu Anfragen aus dem Bereich Adressen und Verbraucherinformationen statt. Darunter fallen Fragen von Ratsuchenden zu Adressen von Zahnarztpraxen oder auch Adressen oder Informationen zu zahnärztlichen Organisationen. Zusätzlich bestand im Jahr 2020 vermehrter Beratungsbedarf hinsichtlich der Corona-Pandemie, vorrangig zu Hygienekosten beim Zahnarztbesuch. Über alle Beratungsthemen hinweg konnte den Ratsuchenden meist unmittelbar weitergeholfen werden.

Hintergrund: Die Zahnärztliche Patientenberatung

Die Patientenberatungsstellen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und (Landes-)Zahnärztekammern leisten bundesweit eine kostenlose und fachlich unabhängige Beratung durch zahnmedizinische Experten. Das Angebot richtet sich an gesetzlich und privat Krankenversicherte gleichermaßen. Anspruch und Ziel der Zahnärztlichen Patientenberatung ist es, die Eigenverantwortlichkeit und Souveränität von Patientinnen und Patienten zu stärken und dadurch die Zufriedenheit weiter zu steigern.

Weitere Informationen und die Kontaktdaten der Beratungsstellen in den Ländern können unter www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de sowie auf den Websites von [KZBV](http://www.kzbv.de) und [BZÄK](http://www.bzaek.de) abgerufen werden. Der aktuelle Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung sowie auch die Berichte der Vorjahre sind dort als kostenloser Download verfügbar. Druckexemplare können bei Bedarf unter presse@kzbv.de oder presse@bzaek.de angefordert werden – solange der Vorrat reicht.

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



5. Jahresbericht zur Evaluation der Zahnärztlichen Patientenberatung – zentrale Ergebnisse:

- Die meisten Ratsuchenden (etwa 85 Prozent) sind gesetzlich krankenversichert, rund 7 Prozent haben eine private Krankenversicherung. Das entspricht in etwa den jeweiligen Anteilen der Allgemeinbevölkerung.
- In rund drei Vierteln der Fälle findet eine unmittelbare Lösung des Problems durch die zahnärztliche Patientenberatung statt.
- Die Beratungsgespräche erfolgen in den meisten Fällen (74 Prozent) telefonisch.
- Rund 11 Prozent der Anfragen betreffen den Bereich Adressen und Verbraucherinformationen.
- Ein Großteil der Beratungen zum Thema Adressen und Verbraucherinformationen (83 Prozent) bezieht sich auf die Vermittlung von Adressen von niedergelassenen Zahnärzten oder beispielsweise dem zahnärztlichen Notdienst.

Pressekontakt:

KZBV: Kai Fortelka, Tel.: 030 280 179-27, E-Mail: presse@kzbv.de

BZÄK: Jette Krämer-Götte, Tel.: 030 40005-150, E-Mail: 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

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