



Gemeinsame Presseinformation

Vulnerable Patientengruppen benötigen individuelle Beratungsangebote

6. Bericht der Zahnärztlichen Patientenberatung veröffentlicht

Berlin, 29. Oktober 2024 – Vulnerable Patientinnen und Patienten benötigen häufig verstärkte Zuwendung sowie risikogruppenspezifische und bedarfsgerechte Betreuungsangebote. Oft erschweren auch Sprachprobleme oder kognitive Einschränkungen die Aufklärung über die zahnärztliche Behandlung. Das zeigt der 6. Bericht der Zahnärztlichen Patientenberatung mit dem Titel „Vulnerable Patientinnen und Patienten unterstützen“, der heute von Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV) und Bundeszahnärztekammer (BZÄK) veröffentlicht wurde. Im Fokus der Auswertung stehen die Beratungen vulnerabler Gruppen wie etwa Menschen hohen Alters, Menschen mit Behinderung oder Pflegebedürftige ohne familiäre Unterstützung.

Dr. Ute Maier, stellv. Vorsitzende des Vorstandes der KZBV:

„Vulnerable Patientengruppen benötigen bisweilen spezielle Behandlungsangebote oder sie müssen besondere Hürden in der Versorgung überwinden. Die Beratenden in der Zahnärztlichen Patientenberatung können in solchen Fällen oft individuelle Lösungen anbieten und Versorgungsmöglichkeiten aufzeigen und dadurch eine genuine Unterstützungs- und Lotsenfunktion übernehmen. Die Arbeit mit diesen Patientinnen und Patienten stellt die Beratenden dabei aber auch selbst vor Herausforderungen. Daher ist es wichtig, sie gezielt in ihren Gesprächsführungskompetenzen zu stärken und auf fordernde Beratungssituationen vorzubereiten. Darüber hinaus sollten ganz generell die Versorgungsbarrieren im Gesundheitssystem weiter abgebaut werden. Die Zahnärzteschaft hat bereits vor langer Zeit die Weichen für konkrete Versorgungsverbesserungen von vulnerablen Patientengruppen gestellt. Diesen Weg wollen wir verstetigen und die Versorgung weiter ausbauen, beispielsweise über positive Anreize zur freiwilligen Verbesserung der Barrierearmut von Zahnarztpraxen, aber auch über die Stärkung der Mundgesundheitskompetenz. Dabei liefert die im Rahmen des vorliegenden Berichtes durchgeführte Analyse zum Beratungsgeschehen einen entscheidenden Beitrag, um die individuellen Problemlagen vulnerabler Patientinnen und Patienten genauer zu verstehen. Klar ist aber auch, dass sich einige Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Versorgung

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

K. d. ö. R.
Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Behrenstraße 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 280179-27
E-Mail: presse@kzbv.de
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
E-Mail: info@bzaek.de
www.bzaek.de

dieser Gruppen nur umsetzen lassen, wenn sich die Politik ihrer Verantwortung bewusst wird und die hierfür zusätzlich erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung stellt.“

Dr. Romy Ermler, Vizepräsidentin der BZÄK: „Um eine erfolgreiche Behandlung zu ermöglichen, ist eine vertrauensvolle Zahnarzt-Patienten-Beziehung essenziell. Das gilt insbesondere für vulnerable Patientengruppen. Denn sie haben spezielle Bedürfnisse, die bei der Behandlung beachtet werden müssen. Die Ergebnisse des aktuellen Berichts der Patientenberatung helfen der Zahnärzteschaft, diese Bedürfnisse noch besser zu erkennen und zu verstehen. Diese Erkenntnisse können in den Behandlungsalltag einfließen, um die zahnärztliche Fürsorge für vulnerable Patientinnen und Patienten weiter zu verbessern. Der Zahnärzteschaft ist es ein wichtiges Anliegen, dass alle Menschen unabhängig von Versicherungsstatus, Alter, Behinderung, Erkrankung oder sozioökonomischen Umständen einen gleichberechtigten und barrierearmen Zugang zur zahnärztlichen Behandlung und Prävention erhalten. Der gerade vom Bundesgesundheitsministerium in Erarbeitung befindliche Aktionsplan für ein diverses, inklusives und barrierefreies Gesundheitswesen wird hoffentlich weitere Hürden abbauen.“

Dem Bericht zur Arbeit der Beratungsstellen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und (Landes-)Zahnärztekammern zufolge haben sich in den Jahren 2022 und 2023 bundesweit rund 64.000 Ratsuchende an die Zahnärztlichen Patientenberatungsstellen gewandt. Gut die Hälfte der Anfragen (56 Prozent) drehte sich dabei um Kosten, Rechte und Leistungsansprüche bei zahnmedizinischen Behandlungen. Über alle Beratungsthemen hinweg konnte den Ratsuchenden meist unmittelbar weitergeholfen werden.

6. Bericht zur Evaluation der Zahnärztlichen Patientenberatung – zentrale Ergebnisse:

- Die meisten Ratsuchenden (etwa 85 Prozent) sind gesetzlich krankenversichert, rund sechs Prozent haben eine private Krankenversicherung.
- Zwischen zehn und 30 Prozent aller Beratungen betreffen Menschen mit einer besonderen Vulnerabilität.
- In vier von fünf Fällen (81 Prozent) konnten die Patientenberatungsstellen den Patientinnen und Patienten bei ihrem Anliegen unmittelbar weiterhelfen.
- Fast zwei Drittel (62 Prozent) der Beratungsanfragen entfallen auf die Altersgruppe der 18- bis 64-Jährigen. Der Anteil der Ratsuchenden ab 65 Jahren liegt bei gut 25 Prozent.
- Die Beratungsgespräche erfolgen in den meisten Fällen (75 Prozent) telefonisch.
- Für die überwiegende Mehrheit der beratenen Personen (76 Prozent) ist die Zahnärztliche Patientenberatung unmittelbar die erste Anlaufstelle bei ihren Anliegen.

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

K. d. ö. R.
Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Behrenstraße 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 280179-27
E-Mail: presse@kzbv.de
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
E-Mail: info@bzaek.de
www.bzaek.de



Hintergrund: Die Zahnärztliche Patientenberatung

Die Patientenberatungsstellen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und (Landes-)Zahnärztekammern leisten bundesweit eine kostenlose und fachlich unabhängige Beratung durch zahnmedizinische Expertinnen und 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-zahn-aerzte.de sowie auf den Websites von [KZBV](http://www.kzbv.de) und [BZÄK](http://www.bzaek.de) abgerufen werden. Der aktuelle Bericht der Zahnärztlichen Patientenberatung ist dort als kostenloser Download verfügbar.

Pressekontakt:

BZÄK: Dipl.-Des. Jette Krämer-Götte

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

KZBV: Vanessa Hönighaus

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
E-Mail: presse@kzbv.de
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
E-Mail: info@bzaek.de
www.bzaek.de