Gemeinsame Presseinformation

Kompetente Beratung, schnelle Hilfe als Lotse im Gesundheitssystem

7. Bericht der gemeinsamen Zahnärztlichen Patientenberatung veröffentlicht

Berlin, 27. Oktober 2026 – Die gemeinsame Zahnärztliche Patientenberatung von Bundeszahnärztekammer (BZÄK) und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV) ist eine zentrale Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten bei Fragen rund um die zahnmedizinische Versorgung. Dabei kommt den Beratungsstellen auch eine wichtige Funktion als Lotsen im komplexen Gesundheitssystem zu. Das zeigt der neue Bericht der Zahnärztlichen Patientenberatung mit dem Titel „Ratsuchende gut durchs System lotsen", der heute von BZÄK und KZBV veröffentlicht wurde. Die Auswertung des Instituts der Deutschen Zahnärzte (IDZ) für die Jahre 2024/2025 basiert auf den einheitlich dokumentierten Beratungskontakten der bundesweit 30 Beratungsstellen von (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen.

Dr. Romy Ermler MBA, Präsidentin der BZÄK: „Die gemeinsame Zahnärztliche Patientenberatung stärkt die Gesundheitskompetenz ganz konkret: Sie hilft Patientinnen und Patienten, Informationen einzuordnen, fundierte Entscheidungen zu treffen und die richtigen nächsten Schritte zu gehen. Dass ein großer Teil der Anliegen direkt geklärt werden kann, belegt die hohe Qualität des Angebots. Gleichzeitig zeigt der wachsende Anteil an Verweisberatungen, wie wichtig gut vernetzte und verlässliche Strukturen in einem komplexen Versorgungssystem sind.
Der Bericht macht deutlich: Die Patientenberatung ist nicht nur ein Informationsangebot für den Einzelfall. Sie verbindet Praxen, zahnärztliche Organisationen, Kostenträger und weitere Beratungsstellen und trägt dazu bei, Wege im Gesundheitssystem zu verkürzen und unnötige Verweiskreisläufe zu vermeiden."

Meike Gorski-Goebel, stellv. Vorsitzende des Vorstandes der KZBV: „Wichtig ist, durch gut strukturierte Verweisprozesse die Wege für die Ratsuchenden zu verkürzen und Umwege zu vermeiden. In diesem Sinne verstehen wir die gemeinsame Zahnärztliche Patientenberatung als Teil eines vernetzten Systems, das insgesamt noch mehr Orientierung bieten und aktiv zur Problemlösung beitragen kann. Mit dem wissenschaftlichen Fortschritt in der Zahnmedizin

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

wächst sowohl die Zahl der Therapieoptionen als auch der Informationsbedarf der Patienten. Die Wissensasymmetrie zwischen Zahnarzt und Patient kann nur durch Vertrauen und Gesundheitskompetenz beim Patienten überwunden werden. Neben der individuellen Beratung und Aufklärung durch den behandelnden Zahnarzt stellt daher die gemeinsame Zahnärztliche Patientenberatung den Ratsuchenden ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot zur Verfügung."

Mit insgesamt rund 65.000 Anliegen nutzten Patientinnen und Patienten in den Jahren 2024 und 2025 die kostenlosen Angebote der Beratungsstellen von (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen. Die Nachfrage blieb damit im Vergleich zu den Vorjahren auf konstant hohem Niveau. Zugleich wurden die Fragestellungen komplexer: Neben Kosten- und Rechtsfragen spielen zunehmend auch interdisziplinäre Zusammenhänge sowie vorab recherchierte Informationen aus digitalen und KI-gestützten Angeboten eine Rolle. Die Beratungsstellen ordnen Informationen fachlich ein, schaffen Orientierung und lotsen Ratsuchende bei Bedarf gezielt zu den zuständigen Institutionen. Über alle Beratungsthemen hinweg konnte den Ratsuchenden meist unmittelbar weitergeholfen werden.

Zentrale Ergebnisse:

- Die meisten Ratsuchenden (83 Prozent) waren gesetzlich krankenversichert, sechs Prozent hatten eine private Krankenversicherung.
- In vier von fünf Fällen (78 Prozent) konnten die Patientenberatungsstellen den Patientinnen und Patienten bei ihrem Anliegen unmittelbar weiterhelfen.
- Die Beratungsgespräche erfolgten in den meisten Fällen (74 Prozent) telefonisch.
- 61 Prozent der Beratungen betrafen Kosten- und Rechtsthemen; damit blieb dieser Bereich der häufigste Beratungsanlass.
- 62 Prozent der Ratsuchenden waren Frauen.
- 60 Prozent der Beratungskontakte entfielen auf die Altersgruppe zwischen 18 und 64 Jahren, weitere 24 Prozent auf die über 65-Jährigen.

Hintergrund: Die gemeinsame 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

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

der gemeinsamen 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 abgerufen werden. Der aktuelle Bericht der gemeinsamen 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