

Baden-Württemberg war Vorreiter

30 Jahre zahnmedizinische Patientenberatung

*Speziell geschulte Beratungszahnärzte*innen als fachlich versierte Lotsen für die Patientenschaft - so sieht das Leitbild der Zahnmedizinischen Patientenberatungsstelle Baden-Württemberg aus. Formuliert hat es der Vorsitzende des Verwaltungsrats, Dr. Konrad Bühler, der die zahnmedizinische Patientenberatung fast von Anfang an begleitet. Begonnen hat die inzwischen fest etablierte Beratungsplattform mit einem Bürgertelefon, das 1991 vom IZZ (Informationszentrum Zahn- und Mundgesundheits Baden-Württemberg) eingerichtet wurde und im Laufe des Jahres 1992 Ratsuchenden flächendeckend in ganz Baden-Württemberg ein Angebot zur zahnmedizinischen Patientenberatung unterbreitete.*

Zahnärzte*innen, die ihre soziale Kompetenz und ihr in der Praxis erworbenes Know-how in ihrer Freizeit der zahnmedizinischen Patientenberatung zur Verfügung stellen, waren und sind die Ansprechpartner*innen dieses Angebots. Die Akzeptanz war von Anfang an groß und so ging das „Zahnarzt-Telefon“ 1996 – bundesweit ein Pilotprojekt – als „Zahnmedizinische Patientenberatung“ an den Start. 1998 wurde das Beratungsangebot zudem erweitert: Neben der telefonischen Beratung konnten fortan auch persönlichen Beratungstermine vereinbart werden. Getragen wird diese individuelle „Sprechstunde“ ebenso wie die allgemeine Beratung von der Kassenzahnärztlichen Vereinigung und der Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg. Um der stetig wachsenden Nachfrage gerecht zu werden, bekam die zahnmedizinische Patientenberatung in Baden-Württemberg 2014 eine eigene Geschäftsstelle, bis dahin organisierte und bewarb das IZZ die telefonische Beratung.



Gespräch auf Augenhöhe

Da die Zahnmedizinische Patientenberatung durch Zahnärzte*innen und qualifizierte Mitarbeitende in den körperschaftlichen Selbstverwaltungen erfolgt, steht ein breites Spektrum von Fachkompetenzen zur Verfügung. Das schließt zahnmedizinische, juristische und auch finanzielle Aspekte einer Behandlung mit ein. Die Beratung ist frei von wirtschaftlichen und politischen Interessen. Damit sind entscheidende Voraussetzungen gegeben, um den mündigen Patienten zu helfen, sich über die Vor- und Nachteile der vielfältigen Behandlungs- und Therapiemöglichkeiten zu informieren. Damit die Beratung nicht nur neutral und auf dem neuesten Stand der Wissenschaft erfolgt, werden Beratungszahnärzte*innen speziell geschult. Da sie zudem der ärztlichen Schweigepflicht unterliegen, kann ihnen der Ratsuchende sein volles Vertrauen schenken. Jeder Beratende ist zudem darauf bedacht, die Information für Laien verständlich auszudrücken. So können sich Zahnarzt*ärztin und Patient*in auf Augenhöhe begegnen.

Informationszentrum Zahn- und Mundgesundheits Baden-Württemberg (IZZ)

Eine Einrichtung der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg und
der Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg

Heßbrühlstr. 7, 70565 Stuttgart

Das ist besonders dann wichtig, wenn zusätzliches Expertenwissen benötigt wird, nachdem Patienten*innen über Brücken oder Implantate, festsitzenden oder herausnehmbaren Zahnersatz oder über kieferorthopädische Maßnahmen mit ihrem*ihrer Hauszahnarzt*ärztin gesprochen haben. Da man sich auf dem Zahnarztstuhl meist in einer Stresssituation befindet, ist es nicht weiter verwunderlich, wenn man Informationen nur zum Teil aufnimmt und sich im Nachhinein noch Fragen ergeben, die man neutral beantwortet haben möchte.



In solchen Fällen, in denen meist auch ein Heil- und Kostenplan vorliegt, kann man sich kostenlos eine Zweitmeinung einholen. Die neutrale Beratungszahnärzte*innen können die Planung erläutern, Unterstützung bei der anstehenden Behandlungsentscheidung leisten und auch Alternativen zur beabsichtigten Behandlung aufzeigen. Diese persönlichen Gespräche finden in den Zahnärzthäusern Freiburg, Mannheim, Stuttgart und Tübingen, im Notfalldienstzentrum Heidelberg sowie in den zahnärztlichen Fortbildungsinstituten in Karlsruhe und Stuttgart statt.

Pionierleistungen

Inzwischen sind drei Jahrzehnte seit dem ersten Telefonat vergangen – und neben telefonischem und persönlichem Rat gibt es seit 1. Januar 2022 auch die Möglichkeit zur Online-Beratung. Auch hier hat Baden-Württemberg wieder die Vorreiterrolle mit der bundesweit ersten Patientenberatungsstelle, die eine Videoberatung anbietet. Getragen wird diese „Online-Sprechstunde“ ebenso wie die allgemeine und die persönliche Beratung von der Kassenzahnärztlichen Vereinigung und der Landes Zahnärztekammer.

Die Anwendung ist webbasiert und kann von jedem Endgerät gestartet werden. In Frage kommen PC, Laptop, Tablet oder Mobiltelefon, sofern Kamera, Mikrofon und Lautsprecher oder Kopfhörer vorhanden sind. „Es funktioniert so einfach wie WhatsApp“ erklären die Mitarbeiterinnen der in Stuttgart angesiedelten Patientenberatungsstelle, bei denen man seinen individuellen Beratungstermin vereinbaren kann. Um sich eine Anreise zum persönlichen Zweitmeinungstermin zu ersparen – auch hier agieren die Verantwortlichen nachhaltig –, werden in Zukunft sicher viele Ratsuchende die Online-Beratung wählen. Wer sich für diese Form der Kommunikation entscheidet, erhält im Vorfeld eine E-Mail, in der sich alle nötigen Informationen und der Zugangslink für die Videoberatung befinden.

Vertrauensbeweis von vielen Seiten

Wie wichtig eine vertrauensvolle und fachlich fundierte Kommunikation für Patient*innen ist, zeigen Zahlen der Bundes Zahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung aus dem Jahr 2020: Mit über 31.000 zahnmedizinischen Beratungen sind die Beratungsstellen von Kammern und KZVen mit großem Abstand die meistgesuchte Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten. Rund ein Drittel der bundesweit Ratsuchenden werden von ihrer Krankenversicherung auf die qualifizierte Beratung durch die zahnmedizinischen Patientenberatung hingewiesen, in Baden-Württemberg waren es 36,15 Prozent der Ratsuchenden – ein großer Vertrauensbeweis der Kostenträger. Die Zahlen für Baden-Württemberg aus dem Jahr 2021 verzeichnen insgesamt 3.770 Beratungen, davon waren 392 persönliche Gespräche zur Einholung einer Zweitmeinung. Frauen sind mit 63,5 Prozent der Ratsuchenden in der Mehrheit, das gilt auch für GKV-Versicherte, die fast 90 Prozent der Beratungsfälle ausmachen. (IZZ/DK)