

03 / 2022

ZAHNMEDIZINISCHE PATIENTENBERATUNG

30-JÄHRIGES
JUBILÄUM



HISTORIE

Wie vor 30
Jahren alles
began

HILFE

Wie funktioniert
die Patienten-
beratung?

FREUDE

Glückwünsche
aus Verband
und Politik

GESCHICHTE DER ZAHNMEDIZINISCHEN PATIENTENBERATUNGSSTELLE BADEN-WÜRTTEMBERG

Bereits lange vor der Verabschiedung der Patientencharta durch die Gesundheitsministerkonferenz 1999 in Trier hat die Zahnärzteschaft Baden-Württemberg die Wichtigkeit einer fachlichen, kompetenten und insbesondere neutralen zahnmedizinischen Patientenberatung erkannt. Mit ihrer Einführung vor 30 Jahren konnte ratsuchenden Patient*innen ein qualitativ hochwertiger, unabhängiger und kostenfreier Beratungsservice geboten werden. Diese Chronologie dokumentiert wichtige Meilensteine der Entwicklung der Patientenberatung.

1991

Die Zahnmedizinische Patientenberatung startete in Baden-Württemberg im Jahr 1991 zunächst als Pilotprojekt mit der Bezeichnung „IZZ-Bürgerberatung“. Auf Initiative des Informationszentrums Zahngesundheit (IZZ) wurde die Beratung von Bürger*innen zu allen Fragen rund um die Zahn- und Mundgesundheit zum bundesweiten Novum. Die Konzeption und Umsetzung mit Auftaktpressekonferenz erfolgte durch das Informationszentrum Zahngesundheit.



1992

Durch die Erfahrungen vorangegangener Telefonaktionen mit Tageszeitungsredaktionen wurden in den vier Regierungsbezirken telefonische Beratungsstunden eingerichtet, die das ganze Jahr hindurch, außer in den Schulferien, wöchentlich stattfinden sollten. Das „Zahnarzt-Telefon“ am Mittwochnachmittag war von Anfang an erfolgreich, denn es bot einen echten Bürger- und Patientenservice auf Basis des zahnärztlichen Sachverstands.



1996

Das Pilotprojekt wurde nach einer Testphase ausgewertet und ging 1996 als Zahnmedizinische Patientenberatung offiziell an den Start.

1998

Zwei Jahre später kam mit der Zweitmeinungsberatung ein weiterer Service dazu, weil die Nachfrage nach fachlich fundierten Informationen zugenommen hatte und immer häufiger nach einer zweiten Meinung gefragt wurde. Über die vier Zahnärzتهäuser konnten individuelle Beratungstermine vereinbart werden. Voraussetzung: eine konkrete Behandlungs- und/oder Honorarplanung (Heil- und Kostenplan) der behandelnden Zahnärztin oder des Zahnarztes. Neutrale Beratungszahnärzt*innen erläuterten im persönlichen Gespräch diese Planung und beantworteten die offenen Fragen. Auch hier war die Testphase ein voller Erfolg, sodass dieses Angebot fest ins Programm aufgenommen wurde. Daran hat sich bis heute nichts geändert. Nach wie vor stehen die persönlichen Belange der Patient*innen im Vordergrund.



2005

Im Jahr 2005 wurden 4089 Beratungen im Rahmen der Zahnmedizinischen Patientenberatung durchgeführt, davon 717 Zweitmeinungsgespräche.

2007

2007 wurde für die Patientenberatung in Baden-Württemberg die kostenlose Hotline 0800 4747800 eingeführt, mit der die Kommunikation für die Ratsuchenden noch einfacher geworden ist. Diese Telefonnummer gilt noch heute.



2010

Im Erhebungszeitraum 1. Oktober 2009 bis 30. September 2010 haben insgesamt 947 allgemeine Patientenberatungsgespräche über die Hotline stattgefunden. Im gleichen Zeitraum wurden 639 Zweitmeinungsbearbeitungsgespräche und -untersuchungen durchgeführt.

2014

Die Zahnmedizinische Patientenberatung in Baden-Württemberg erhielt eine eigene Geschäftsstelle, um der stetig wachsenden Nachfrage nach Beratung gerecht zu werden. Diese Zahnmedizinische Patientenberatungsstelle Baden-Württemberg ist eine eigenständige Institution in gemeinsamer Trägerschaft von Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg (LZK BW) und Kassenzahnärztlicher Vereinigung Baden-Württemberg (KZV BW). Das zentrale Entscheidungsgremium ist der Verwaltungsrat, der paritätisch mit je zwei Vertretern von LZK BW und KZV BW besetzt ist. Die Geschäftsstelle der Patientenberatung im Zahnärztheaus Stuttgart koordiniert das umfangreiche und leistungsstarke Netzwerk, bestehend aus Patienteninformation, Patientenberatung, zahnärztlicher Zweitmeinung, Gutachterwesen und Schlichtungsstellen.

2015

Die Patientenberatung hat zwischen dem 1. Oktober 2014 und dem 30. September 2015 1876 Beratungsgespräche über die telefonische Hotline geführt.

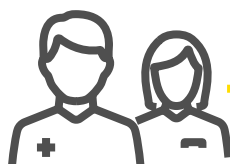
2016

Seit 2016 werden die Ergebnisse der Beratungsgespräche mittels eines elektronischen Datenerfassungssystems nach einheitlichen Kriterien erfasst, wissenschaftlich ausgewertet und bundesweit zusammengeführt. Somit kann das Serviceangebot der Zahnärzteschaft stetig weiterentwickelt werden. Die Nachfrage ist ungebrochen.



2018

Im Jahr 2018 gab es über 4300 Beratungsgespräche in Baden-Württemberg.



2019

Durch konsequente Weiterentwicklung dieses Angebots ist die Zahnmedizinische Patientenberatungsstelle inzwischen eine landesweit geschätzte Einrichtung. Sie kann auf einen Beratungspool aus über 80 hoch qualifizierten Zahnärzt*innen zurückgreifen. Durch interne Fortbildungsmaßnahmen, Workshops und Berater-Trainings wird ein einheitlicher, professioneller Beratungsstandard erreicht, von dem alle Patient*innen gleichermaßen profitieren können.

2022

Neben telefonischem und persönlichem Rat gibt es seit 1. Januar 2022 auch die Möglichkeit zur Online-Beratung.

Baden-Württemberg hat mit der ersten Patientenberatungsstelle eine Vorreiterrolle übernommen und damit bundesweiten Vorbildcharakter. Das zahnmedizinische Beratungsmodell sowie die Zweitmeinung sind nicht mehr wegzudenken.

WAS BIETET DIE ZAHNMEDIZINISCHE PATIENTENBERATUNG UND WIE FUNKTIONIERT SIE?

Die zahnmedizinische Patientenberatungsstelle Baden-Württemberg bietet ratsuchenden Patientinnen und Patienten einen qualitativ hochwertigen, unabhängigen und kostenfreien Beratungsservice. Ob bei Fragen zur Mund- und Zahngesundheit, Unklarheiten vor einer anstehenden Behandlung oder Problemen nach einem Zahnarztbesuch: Die Ratsuchenden werden an die richtige Stelle weitergeleitet. Finanziert wird das Angebot von der Landeszahnärztekammer BW und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung BW.

Beratungszahnärzte: neutral und vertraulich

Derzeit sind ca. 80 Zahnärztinnen und Zahnärzte bei der zahnmedizinischen Patientenberatungsstelle im Einsatz. Sie sind hauptberuflich in eigenen Zahnarztpraxen tätig, wurden aber gezielt für die Beratung geschult. Die Patientenberatung ist frei von finanziellen Interessen und erfolgt auf neutraler Basis, da die Beratungszahnärztinnen und -zahnärzte die Ratsuchenden eine gewisse Zeit lang nicht in ihrer eigenen Praxis behandeln dürfen. Außerdem gilt für das Beratungsgespräch die Schweigepflicht, um den Ratsuchenden vollstes Vertrauen zu ermöglichen. Den Patientinnen und Patienten stehen kostenfrei folgende Optionen zur Verfügung: die allgemeine Telefonberatung, die individuelle Patientenberatung und die Online-Beratung.

So funktioniert die allgemeine Patientenberatung

Ob es um Fragen zu verschiedenen Füllungstherapien, zu Mundgeruch, der richtigen Zahnpflege, zu Wurzelkanal-

behandlung, zu Implantaten oder einer Professionellen Zahnreinigung geht: Bei allen Fragen rund um die Zahn- und Mundgesundheit wenden sich Patientinnen und Patienten am besten an die allgemeine Patientenberatung. Sie ist jeden Mittwoch (außer an Feiertagen) von 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr unter der einheitlichen und gebührenfreien Hotline 0800 4747800 erreichbar.

Das bietet die individuelle Patientenberatung

Wenn eine konkrete Behandlungs- und Honorarplanung (Heil- und Kostenplan) des behandelnden Zahnarztes vorliegt und Fragen zur bevorstehenden Zahnbehandlung bestehen, erläutern die Beratungszahnärztinnen und -zahnärzte diese Planung im persönlichen Gespräch und beantworten alle Fragen. In der Regel findet dabei eine zahnärztliche Untersuchung statt.

Beratungstermine für eine individuelle Patientenberatung (auch für Kieferorthopädie) können unter der gebührenfreien Telefonnummer 0800 1424340 vereinbart werden.

So läuft die Online-Beratung

Wenn Patientinnen und Patienten nicht persönlich zu einem Zweitmeinungstermin erscheinen können, haben sie seit Januar 2022 die Möglichkeit zur Online-Sprechstunde. Die Online-Beratung funktioniert – ähnlich wie die individuelle Patientenberatung – nur mit einem individuellen Termin, der unter der obigen Nummer telefonisch vereinbart werden kann. Die Ratsuchenden bekommen dann per E-Mail die Zugangsdaten übermittelt und können mit Laptop, PC, Tablet oder Handy an der Online-Beratung teilnehmen, sofern sie mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher/Kopfhörer ausgestattet sind. Die Beratungssituation findet online von Angesicht zu Angesicht statt. Es ist sogar möglich, Unterlagen hochzuladen, um auf die individuelle Situation besser eingehen zu können.

So bekommt man ein Gutachten

Privat und gesetzlich versicherte Patientinnen und Patienten, die eine weitergehende Begutachtung wünschen, wenden sich an die Landeszahnärztekammer Baden-Württemberg. Dort ist ein eigenes Gutachterwesen eingerichtet und es gibt Gutachterinnen und Gutachter für einzelne Fachbereiche – natürlich unabhängig und unparteiisch. Weitere Infos gibt es hier: lzk-bw.de/patienten/gutachten

LZK BW /
Claudia Richter

PATIENT aktuell



**ZAHNMEDIZINISCHE
PATIENTENBERATUNGSSTELLE**
EINE EINRICHTUNG DER ZAHNÄRZTESCHAFT
BADEN-WÜRTTEMBERG

zahnmedizinische-patientenberatung-bw.de

KOSTENLOS UND UNABHÄNGIG

Die allgemeine Patientenberatung ist mittwochs (außer an Feiertagen) von 14 bis 18 Uhr unter der Hotline 0800 4747800 zu erreichen.

Beratungstermine für eine individuelle Patientenberatung können unter der Hotline 0800 1424340 vereinbart werden.

GLÜCKWÜNSCHE AUS VERBAND UND POLITIK

Zum 30-jährigen Bestehen der Patientenberatungsstelle Baden-Württemberg haben uns zahlreiche Glückwünsche und viele nette Worte erreicht.



Prof. Josef Hecken
unparteiischer Vorsitzender des
Gemeinsamen Bundesausschusses
(G-BA)

"Für Versicherte ist es oftmals schwer, sich im zahnmedizinischen Leistungsangebot zurecht zu finden – der Informationsbedarf ist hoch, auch wegen der vielen notwendigen Regelungen, zu denen ja auch der Gemeinsame Bundesausschuss beiträgt. Die Patientenberatungsstelle bietet hier nun schon seit 30 Jahren eine qualifizierte Hilfestellung: Als Lotse durch das vermeintliche „Dickicht“ und als Wissensvermittler trägt sie zu einem leichteren Zugang bei und hilft, Missverständnisse auszuräumen. Machen Sie weiter so!"

Hans-Josef Hotz
Landesverbandsvorsitzender Sozial-
verband VdK Baden-Württemberg e.V.

"Um sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden, ist eine unabhängige und kostenlose Patientenberatung sehr wichtig. Die Zahnmedizin bildet keine Ausnahme. Mit der Zahnmedizinischen Patientenberatungsstelle gibt es in Baden-Württemberg seit dreißig Jahren eine passende Anlaufstelle. Wir gratulieren herzlich zu diesem Jubiläum. Die Beratungszahlen zeigen, dass der Bedarf hierfür vorhanden ist. Deswegen verweist auch unsere VdK-Patientenberatung im Rahmen ihrer Lotsenfunktion gerne auf dieses Angebot für eine Zweitmeinungsberatung."



Thorben Krumwiede
Geschäftsführer der Unabhängigen Patientenberatung
Deutschland (UPD)

"Die Zahnmedizinische Patientenberatungsstelle wird 30 Jahre alt – das ist auch aus Patientensicht ein Grund zum Feiern! Denn im komplexen deutschen Gesundheitssystem können Patient:innen auch bei der Zahngesundheit schnell mal den Überblick verlieren, wenn es etwa um Therapien, Kosten und Anlaufstellen geht. Da ist es gut, wenn es für Patient:innen eine kompetente und verlässliche Ansprechpartnerin in der Region gibt. Wir von der Unabhängigen Patientenberatung sagen alles Gute, viel Erfolg für weitere 30 Jahre und freuen uns auch auf Austausch und Kooperationen in der Zukunft!"



Manfred Lucha
Minister für Soziales, Gesundheit
und Integration Baden-Württemberg

"Das 30-jährige Bestehen der Zahnmedizinischen Patientenberatungsstelle in Baden-Württemberg und die ungebrochen hohen Beratungszahlen zeigen, wie wichtig aufklärende Informationsangebote in unserem komplexen Gesundheitssystem sind. Der kostenfreie Service außerhalb der Beratung in der zahnärztlichen Behandlungspraxis ist bürgerfreundlich, niederschwellig und nachhaltig. Als Gesundheitsminister des Landes Baden-Württemberg wünsche ich allen am hilfreichen Angebot Beteiligten weiterhin viel Erfolg."



Dr. Nobert Metke
Vorsitzender des Vorstandes der
KVBW

„Als die Zahnmedizinische Patientenberatung Baden-Württemberg gegründet wurde, gab es kein Internet. Das Informationsbedürfnis der Patientinnen und Patienten war damals so groß wie heute. Doch im Gegensatz zu früher ist es heute viel schwieriger, sich in der Vielfalt und Menge an medizinischen Informationen zu orientieren. Mehr denn je brauchen wir daher Einrichtungen wie die Ihrige, die unabhängig, fundiert und kompetent Patienten den Weg weisen. Dass die Kolleginnen und Kollegen ihren Dienst viele weitere Jahre anbieten können, wünsche ich Ihnen von Herzen.“



Stefan Schwartze
MdB, Patientenbeauftragter der
Bundesregierung

"Gute Informationen für Patientinnen und Patienten sind Grundvoraussetzungen für Patientenorientierung und Gesundheitskompetenz. Das kostenlose Beratungsangebot der Zahnärztlichen Patientenberatung in Baden-Württemberg leistet mit der Informations- und Mittlerfunktion seit 30 Jahren einen wichtigen Beitrag. Ich hoffe, dass Sie den Menschen auch in Zukunft als erfahrene, verlässliche und kompetente Partnerin unterstützend zur Seite stehen. Alles Gute zum Jubiläum und weiterhin viel Erfolg!"



Ursel Wolfram
Vorständin Der Paritätische BW

„Der PARITÄTISCHE Baden-Württemberg beglückwünscht die Zahnmedizinische Patientenberatungsstelle Baden-Württemberg zu ihrer dreißigjährigen erfolgreichen Arbeit.

Als Dachverband vieler Selbsthilfverbände chronisch kranker und behinderter Menschen begrüßen und unterstützen wir das Konzept neutraler Patientenberatung von Anbeginn an.

Unsere Gesellschaft ist diverser und ansatzweise auch inklusiver geworden. Hier sehen wir zukünftig eine große Aufgabe, verstärkt für diese Bevölkerungsgruppen Ansprechpartner und Begleitinstanz zu sein. In diesem Sinne wünschen wir der Zahnmedizinischen Patientenberatungsstelle weiterhin eine erfolgreiche patientenorientierte Arbeit.“



Dr. Ute Maier, Vorsitzende des Vorstandes der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg

„Wir Zahnärztinnen und Zahnärzte waren von Beginn an bereit, die Impfkampagne gegen COVID-19 zu unterstützen.“

„Seit einigen Monaten kann auch in Zahnarztpraxen geimpft werden und wir freuen uns, dass mit dem Terminportal nun ein geeignetes Instrument zur Verfügung steht, um schnell und unbürokratisch Impftermine zu buchen.“



Dr. Torsten Tomppert, Präsident der Landes Zahnärztekammer Baden-Württemberg

„Es war der Landes Zahnärztekammer ein großes Anliegen, selbst praktische ärztliche Notfall-Schulungen anzubieten, damit die Zahnärzteschaft die seitens der Politik geforderten Voraussetzungen zum Impfen erfüllt. An den Schulungen haben landesweit über 700 Zahnärztinnen und Zahnärzte teilgenommen.“

„Gemeinsam mit der Kassenzahnärztlichen Vereinigung BW haben wir alle Zahnärztinnen und Zahnärzte angeschrieben, die in eigener Praxis impfen können, und haben sie aufgefordert, ihre Termine in das Impfterminportal der Landesregierung einzutragen und auch in den Praxen auf das Portal hinzuweisen.“

MIT NEUEM IMPFTERMINPORTAL SCHNELL UND EINFACH ZUM CORONA-IMPFTERMIN

Der Herbst ist da! Angesichts steigender Infektionszahlen und neuer Impfstoffe möchten viele Menschen jetzt ihren Impfschutz gegen Corona auffrischen. In Baden-Württemberg gibt es seit dem 19. September ein neues, zentrales Impfterminportal. Es ist online unter impftermin-bw.de und über eine kostenfreie Telefon-Hotline erreichbar.

Auf der Internetseite impftermin-bw.de können Termine in der Nähe gesucht werden. Dazu gibt man die Postleitzahl oder den Wohnort ein. Außerdem muss aus einer Liste der gewünschte Impfstoff ausgewählt werden, damit Termine angezeigt werden. In der Übersicht wählt man dann den passenden Termin aus. Danach nur noch die persönlichen Daten eingeben – und schon kann verbindlich gebucht werden. Direkt nach Abschluss einer Terminbu-

chung wird der Termin per E-Mail oder SMS bestätigt. Besonders praktisch: Man kann auch für andere Personen einen Termin buchen – etwa für Großeltern, Ehepartnerinnen oder -partner, Nachbarn oder Bekannte. Das Ganze funktioniert auch ohne Internet. Hierfür wendet man sich telefonisch kostenlos unter der Nummer 0800 28227291 an die Hotline.

Im Rahmen der Kampagne „Dranbleiben BW“ wurde das Impftermin-

portal vom Sozialministerium des Landes auf den Weg gebracht, unterstützt von einem breiten Bündnis von Kammern und Verbänden. Es lohnt sich, öfter nach Terminen zu schauen, denn ständig kommen neue Angebote hinzu. Auch neu entwickelte, angepasste Impfstoffe können für Auffrischimpfungen angeboten werden, wenn sie in den Praxen oder Apotheken vorhanden sind.

LZK BW / Kerstin Sigle

IMPRESSUM



LANDESZAHNÄRZTEKAMMER
BADEN-WÜRTTEMBERG
LZK Körperschaft des öffentlichen Rechts



Kassenzahnärztliche Vereinigung
Baden-Württemberg

Herausgeber:

Kassenzahnärztliche Vereinigung BW
Landes Zahnärztekammer BW
Albstadtweg 9
70567 Stuttgart
www.lzk-bw.de | www.kzvbw.de

Redaktion und Projektkoordination:

Andrea Mader (LZK), Dr. Holger Simon-Denoix (KZV)

Layout und Gestaltung: Kristina Hauf (LZK)

Autoren dieser Ausgabe/ Textnachweis:

Gabriele Billischek (IZZ), Claudia Richter (LZK),
Kerstin Sigle (LZK)

Bildnachweis:

Adobe Stock/ deagreez, Raisa Kanareva, S.2/3:
Adobe Stock / endstern, blankstock, robert6666, Icons-Studio,
lovemask, S. 6/7: Rosa Reibke, Jutta Kübler, Florian von Ploetz,
Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg / Jan Potente, KV BW/Jürgen Altmann, Jan Pauls, Der
Paritätische BW, S. 8: Martin Stollberg, Franziska Kraufmann

PATIENT aktuell

wird Ihnen überreicht durch:

Praxisstempel

Nachbestellung:

presse@lzk-bw.de | Tel: 0711 22845-0