Kammer-Konversation: Prof. Dr. Giovanni Maio

Zahnmedizin hat einen gesellschaftlichen Auftrag

Die Denkanstöße von Prof. Maio in der Vertreterversammlung der Landeszahnärztekammer sollten nicht exklusiv sein, sondern in die Breite des Berufsstandes getragen werden. Das war die Intention von LZK-Präsident Dr. Torsten Tomppert. Er hat Prof. Maio deshalb in seinem Institut für Ethik und Geschichte der Medizin in Freiburg besucht und ein Gespräch mit ihm geführt. "Der Zahnarzt hat eine enorme soziale Funktion", betonte Prof. Maio mit großem Nachdruck in dem Gespräch. Lesen Sie, welchen gesellschaftlichen Auftrag Prof. Maio der Zahnmedizin zuschreibt und wo er die Zukunft der Zahnmedizin sieht.

Tomppert: Herr Prof. Maio, Sie haben bei unserer Vertreterversammlung den schönen Satz gesagt, "das Vertrauen dient zur Überbrückung des asymmetrischen Verhältnisses zwischen Arzt und Patient".

Prof. Maio: Das Vertrauen ist für den Patienten eine notwendige Bedingung, um sich überhaupt helfen zu lassen. Der Patient ist in einer schwachen Position, weil er das, was der Arzt ihm sagt, nicht wirklich kontrollieren kann. Insofern muss der Patient antizipierend vertrauen können, um sich überhaupt in die Hände eines Zahnarztes zu begeben. Das

heißt, das Vertrauen hilft dem Patienten, das Nichtwissen zu überbrücken. Obwohl ich als

Patient nicht überprüfen kann, ob das, was der Zahnarzt mir empfiehlt. wirklich das Beste ist, folge ich dem - weil ich ihm vertraue. Ohne dieses Vertrauen würden sich Patienten gar nicht

helfen lassen. Insofern ist es für die Zahnärzteschaft wichtig, in die Vertrauenswürdigkeit zu investieren. Was macht einen



vertrauenswürdigen Arzt aus? Nicht nur, dass er handwerklich geschickt ist - das ist eine not-

Ein guter Arzt investiert in eine gute Beratung und nicht in ein geschicktes Verkaufen.

> wendige Bedingung ohne die man kein guter Zahnarzt sein kann - aber das Wissen um das handwerkliche Geschick

ist nicht allein schon die Bedingung für das Vertrauen können. Vertrauen kann man erst, wenn man zudem sicher ist, dass der Arzt sein Können nur in meinem Sinne anwendet. Insofern richtet sich das Vertrauen auch auf eine moralische Qualität des Handelns: Der Arzt wird mein Wohl nicht verraten, er wird mir keine unanständigen Angebote

unterbreiten, er wird mir nichts verkaufen wollen, sondern helfen wollen. Wenn der Patient dieses Gefühl hat. dann vertraut er. Wenn er Grund hat, an dieser Maxime zu zweifeln, wird er skeptisch. Und er wird möglicherweise auch einen guten Rat ausschlagen, weil er denkt, der Rat gilt gar nicht ihm, sondern nur dem Eigeninteresse des Arztes. Je mehr die Ärzte Marketing betreiben, je mehr sich Ärzte als Geschäftsleute ausgeben, desto mehr bauen sie die Grundlagen für das Vertrauenkönnen ab. Das Marktgebaren und Verkaufsgespräche sind schädlich für die Zahnmedizin, sie führen zur Erosion des Vertrauens.

Dr. Tomppert: Wir machen sehr oft die Erfahrung, dass die Pres-

> se das Vertrauen in den Berufsstand und das Vertrauen unserer Patienten in uns erschüttern will, zuletzt war dies bei der Medienberichterstattung über die PZR der Fall, die als Abzocke und medizi-

nisch unnötig bezeichnet wurde.

Prof. Maio: Ich denke, man muss unterscheiden zwischen

ZBW 10/2019 www.zahnaerzteblatt.de

dem Vertrauen in das System und dem Vertrauen in den einzelnen Arzt. Studien belegen immer wieder, dass Patienten ihrem einzelnen Arzt durchaus entgegenbringen, Vertrauen aber dem Gesamtsystem eher misstrauen. Und das ist natürlich ein Spannungsfeld. Wenn Patienten aber in Einzelfällen mit Verkaufs- und Marketinggesprächen konfrontiert werden, bevor sie behandelt werden, ist das bedenklich. Weil sie dann in ihrem von der Presse unterstützten Misstrauen in das System bestätigt werden. Deshalb ist es wichtig, dass die Zahnärzte nicht als Verkäufer in Erscheinung treten und von Marketinggesprächen unbedingt absehen müssen. Denn diese Doppelrolle - einerseits Arzt, der sich am Wohl des anderen

orientiert und zugleich in der gleichen Person Verkäufer, der in dem Moment, in dem er etwas verkaufen will, das Eigeninteresse in den Mittelpunkt stellt - führt zu einem Infragestellen des Vertrauensverhältnisses. Das ist kein Plädoyer gegen Igelleistungen, denn es gibt hilfrei-

che Igelleistungen, sondern es ist ein klares Plädoyer gegen Verkaufsgespräche. Ein guter Arzt investiert in eine gute Beratung und nicht in ein geschicktes Verkaufen.

Dr. Tomppert: Das heißt, wir vergewerblichen uns selbst durch dieses Verkaufs- und Marketinggebaren?

Prof. Maio: Ja, das ist ein ganz großer Fehler der Zahnärzte. Dass die Zahnmedizin meint, berechtigt zu sein, neben das Ärztliche auch das Gewerbliche zu stellen. Das ist ein falsches

Denken, weil Zahnmedizin kein Gewerbe sein darf. Natürlich kann die Zahnmedizin im Einzelfall durch Marketing etwas verkaufen und dadurch öko-



nomisches Interesse verwirklichen, aber das rächt sich. Denn man tauscht in dem Moment. in dem man etwas verkauft automatisch die Rollen. Und ein

Der Zahnarzt ist kein Leistungserbringer, sondern er ist Arzt. Bezeichnet man ihn als Leistungserbringer, stellt man ihn auf die gleiche Ebene wie den Frisör.

> Zahnarzt, der sich dazu verleiten lässt, als profaner Verkäufer aufzutreten, wird sich mittelfristig selbst abschaffen. Denn verkaufen können andere besser. Der Patient geht nicht zum Zahnarzt, um ein Geschäftsverhältnis mit dem Zahnarzt einzugehen, sondern weil er sich Hilfe erhofft. Deswegen begehen die

Die gegenwärtige Kontrollkultur suggeriert, man müsse die Ärzte ständig kontrollieren, damit sie ärztlich tätig sind.

> Zahnärzte einen Fehler, wenn sie der Vermarktlichung ihres Berufsstandes unreflektiert nachgeben und sogar durch eigenes Verhalten befördern.

Dr. Tomppert: Es hat mir sehr gut gefallen, dass Sie in der Vertreterversammlung dazu aufgerufen haben, dass wir uns gegen den Begriff des

> Leistungserbringers, der sich in der Öffentlichkeit festgesetzt hat, wehren sollen.

> Prof. Maio: Der Zahnarzt ist kein Leistungserbringer, sondern er ist Arzt. Bezeichnet man ihn als Leistungserbringer, stellt man ihn auf die gleiche Ebene wie

den Frisör. Äber da gibt es eklatante Unterschiede. Der Frisör ist wichtig, keine Frage. Aber der Zahnarzt ist Arzt und dadurch ist er Vertreter einer Profession. Profession bedeutet, dass er abwägen muss, um zu klären, was wichtig ist. Und Profession bedeutet, dass er eine advokatorische Funktion ein-

> nimmt, als Anwalt des Profession Patienten. bedeutet, dass derjenige, der in Beziehung tritt mit dem Patienten automatisch gemeinwohlverpflichtet ist. Sonst wäre er keine Profession, er wäre nur Gewerbe. Er ist aber dem Gemeinwohl

verpflichtet. Das heißt, er kann sich nur dann Profession bzw. Arzt nennen, wenn er verdeutlicht, dass es ihm um den anderen geht, ohne sein eigenes

www.zahnaerzteblatt.de 7BW 10/2019



Interesse zu negieren. Aber das eigene Erwerbsinteresse darf keinen Einfluss nehmen auf die Art der Beratung. Das ist das Entscheidende. Zahnärzte dürfen das Interesse haben zu ver-

dienen, aber sie dürfen das Verdienstinteresse nicht über das Wohl des Patienten stellen, damit der Patient darauf vertrauen kann, in jedem

Fall einen guten ärztlichen Rat zu erhalten.

Dr. Tomppert: Herr Prof. Maio, Sie sagen zu Recht, der Zahnarzt ist Advokat seiner Patienten. Aber diese Rolle beansprucht die Politik heute für sich. Sie sieht sich als Advokat der Patienten. Das ist eine

komplette Verdrehung der Rollen. Stichwort Patientenschutz: Der Patient muss vor seinem Arzt geschützt werden

Prof. Maio: Das ist ein Fehler der Politik. Weil die Politik nicht darauf vertraut, dass die Ärzte professionell vorgehen. Das hat viele Gründe. Auch die, dass die Ärzte selbst dabei versagt haben, nach außen hin zu verdeutlichen, dass man ihnen restlos vertrauen kann. Deswegen sind die Debatten um Verdienstinteressen sehr schädlich. Weil damit der Eindruck in der Öffentlichkeit entsteht, dass es den Ärzten primär um sich geht. Deswegen ist Marketing so gefährlich. Ärzte, die Marketing betreiben, bringen zum Ausdruck,

Der Zahnarzt hat eine enorme soziale Funktion.

dass sie sich als Kaufleute verstehen. Dann braucht man sich nicht zu wundern, wenn ein Verbraucherschutz implementiert wird. Wenn die Zahnärzte sich als Verkäufer ausgeben, dann werden sie konfrontiert mit entsprechenden Verbraucherschutzkonzepten. Deswegen müssen die Ärzte

Die Zukunft der Zahnmedizin besteht darin, sich um vulnerable Patientengruppen zu kümmern.

> verdeutlichen, dass sie Vertreter eines Freien Berufes sind. kein Gewerbe, sondern Medizin betreiben und dass sie sich um ihre Patienten kümmern wollen und dadurch Anwälte ihrer Patienten sind. Gleichzeitig ist es wichtig, dass die Selbstverwaltung darauf pocht, dass sie die Kontrollfunktion, die die Politik meint ausüben zu

müssen, selbst ausübt. Die Selbstverwaltung muss Ärzte bestrafen, die dem Patientenwohl nicht gerecht werden. Natürlich brauchen die Patienten einen Schutz. Nicht jeder Arzt ist automatisch ein Garant für das Wohl des Patienten. Es gibt Ärzte, die ihren Status ausnutzen, und diese Ärzte müssen vonseiten der Selbstverwaltung sanktioniert werden. Aber das sind Einzelfälle. Je mehr man die Sanktionen unterlässt, desto mehr werden diese Einzelfälle generalisiert und dann entsteht ein kollektives Misstrauen. Das ist ein sehr alter Topos, aber in der Akzentuierung ist er neu, weil die Politik den Fehler macht, eine Misstrauenskultur zu implementieren, die sich am Ende gegen den Patienten richtet. Die Misstrauenskultur durch eine Überbürokratisie-

rung, eine Überreglementierung und eine überbordende Kontrolle, die eine Hermeneutik des Verdachts evoziert und am Ende nur noch eine Gängelung ist. Die

Kontrollkultur gegenwärtige suggeriert, man müsse die Ärzte ständig kontrollieren, damit sie ärztlich tätig sind. Aber das ist ja ein grundlegender Gedankenfehler. Die Ärzte wollen ärztlich tätig sein und haben eine intrinsische Motivation, sich um die Patienten zu küm-

> mern. Je mehr man sie aber mit einem Kontrollwahn gängelt, desto mehr unterstellt man ihnen, dass sie ohne diese Kontrolle gar nicht gut handeln können. Dabei verhindert gera-

de die Überkontrolle ein gutes patientenorientiertes Handeln. Insofern glaubt die Politik gar nicht mehr an die Professionalität der Ärzte. Sondern sie hat die Vorstellung von Ärzten als schematische Reparateure, die man unterfüttern muss mit Handreichungslogiken und Schaltplänen, damit man ein gut funktionierendes System

7BW 10/2019 www.zahnaerzteblatt.de unterhalten kann. Das ist eine eklatante Fehleinschätzung.

Dr. Tomppert: Ich teile Ihre Auffassung, wonach die Selbstverwaltung die schwarzen Schafe sanktionieren muss, zum Schutz des gesamten Berufsstandes. Das wird nicht immer angenehm sein, die Kammer ist dann nicht nur der Partner.

Aber das muss sein, denn die negativen Einzelfälle zerstören das Gesamtbild.

Prof. Maio: Im Interesse der Glaubwürdigkeit der gesamten Zahnärzteschaft müssen die

schwarzen Schafe bestraft werden. Momentan ist es eher so, dass der Zahnarzt, der sich wenig um die Patienten kümmert und Patienten stromlinienförmig durchschleust. ökonomisch belohnt wird. Und diejenigen, die gewissenhaft vorgehen, werden bestraft. Die Anreize sind falsch. Das ist das Problem. Die Anreize befördern die Zahnärzte, die nur schematisch vorgehen. Und ich

finde, gerade die ärztliche Selbstverwaltung hätte hier die Aufgabe, bestimmte notwendige Grundhaltungen zu unterstützen und zu fördern. Einerseits durch entsprechende Wertschätzungskultur, aber zugleich auch durch entsprechende Ausgestaltung der Gebührenordnung, durch die die

Gewissenhaftigkeit und die Gründlichkeit und die Sorgfalt der Zahnärzte belohnt wird, weil genau das die zentralen ärztlichen Werte sind. Wenn nur die Aktion bezahlt wird und nicht die Sorgfalt in der Indikationsstellung, dann belohnen Sie die Falschen. Und da müsste man gegensteuern. Zahnärzte müssten vielmehr darin bestärkt werden, in Gespräche zu investieren und nicht dazu animiert werden so viel wie möglich zu machen. Manchmal ist der minimale Eingriff der bessere.

Dr. Tomppert: Die Zahnärzte sind in den letzten 30 Jahren in eine neue Rolle hineingewachsen. Über die Zahnbehandlung hinaus werden wir heute auch angesprochen, ob wir nicht beim ebenfalls in Behandlung befindlichen Ehemann darauf

Zahnärzte müssten vielmehr darin bestärkt werden, in Gespräche zu investieren ...

> drängen können, dass er den Führerschein abgibt.

Prof. Maio: Das, was Sie beschreiben, zeigt eindeutig, dass der Patient den Zahnarzt als Arzt wahrnimmt. Er würde einem Autoverkäufer solche Dinge nicht erzählen. Und Arzt zu sein bedeutet automatisch ganzheitlich orientiert zu sein. Den ganzen Menschen zu sehen. Und es zeigt auch, dass

Zahnmedizin hat einen gesellschaftlichen Auftrag, sich um die Menschen zu kümmern, die hilfsbedürftig sind und die von sich aus nicht den Weg zum Zahnarzt finden würden.

> gerade die Zahnärzte es zunehmend mit Patienten zu tun haben, die sich in prekären Situationen befinden, zum Beispiel Patienten in Altenpflegeeinrichtungen oder Patienten, die alt und vereinsamt sind oder Patienten, die noch nicht mündig sind. Deshalb hat der Zahnarzt eine enorme soziale Funktion. Weil er gerade dort gefragt ist, wo Patienten sich am Rande des Lebens bzw. am Rande der Gesellschaft befinden. Die Zukunft der Zahnmedizin besteht

darin, sich um vulnerable Patientengruppen zu kümmern. Patienten in Altenpflegeeinrichtungen, allein gelassene Menschen zu Hause, die nicht mehr selbstständig den Zahnarzt aufsuchen können. Die Zukunft der Zahnmedizin liegt darin, dass sie sich als eine soziale Praxis verstehen muss, die sich gerade der Patienten

> annehmen muss, die sich selbst nicht helfen können. Das ist etwas ganz anderes als sich um Kunden zu kümmern. Die Zahnmedizin muss viel mehr in den zwischenmenschlichen Bereich investieren und

ihre eigene Identität neu justieren. Die Zahnmedizin muss sich wieder als Medizin verstehen, die sich ohne die Zuwendung zum anderen nicht verwirklichen kann. Zahnmedizin hat einen gesellschaftlichen Auftrag, sich um die Menschen zu kümmern, die hilfsbedürftig sind und die von sich aus nicht den Weg zum Zahnarzt finden würden.

> Dr. Tomppert: Wir sind bereits sehr engagiert im Bereich der zugehenden Betreuung. Gerade sind wir dabei, für die von Ihnen angesprochenen vulnerablen Patientengruppen neue Projekte zu entwickeln. Wir wollen die erfolgreiche Arbeit in der Jugendzahnpflege auf ältere Menschen übertragen,

eine Landesarbeitsgemeinschaft Pflege gründen.

Prof. Maio: Wie schön. Das ist hoffnungsstiftend, dass Sie solche Initiativen auf den Weg bringen.

Dr. Tomppert: Vielen herzlichen Dank, Herr Prof. Maio. Es war ein wunderbares Gespräch! Sie sehen zum Glück nicht, wie ich mich während des Gesprächs ständig selbst hinterfragt habe.

www.zahnaerzteblatt.de ZBW 10/2019