

Regine Chenot, Nele Güntheroth, A. Rainer Jordan

Ergebnisse der Zahnärztlichen Patientenberatung 2016



Dr. Regine Chenot
Leiterin des Zentrums Zahnärztliche Qualität (ZZQ)



Nele Güntheroth, M.A.
Wissenschaftliche Referentin im Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ)



Prof. Dr. med. dent. A. Rainer Jordan, MSc.
Wissenschaftlicher Direktor des Instituts der Deutschen Zahnärzte (IDZ)

www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de

Das Projekt „Patientenorientierte Weiterentwicklung der zahnärztlichen Patientenberatung“ wurde im Jahr 2013 gemeinsam von Bundeszahnärztekammer (BZÄK) und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV) initiiert. Ziele des Projektes sind,

- die Zahnärztliche Patientenberatung der Selbstverwaltung (Abb. 1) weiterzuentwickeln und stärker auf die Anliegen der Patienten und die Patientenzufriedenheit auszurichten,
- das Angebot der Zahnärztlichen Patientenberatung gegenüber der Öffentlichkeit und Dritten attraktiver zu machen, und
- über eigene valide Daten zu verfügen, um auf spezifische Beratungsbedarfe reagieren zu können.

Seit dem 1. Januar 2016 erfassen die Patientenberatungsstellen Daten zu Beratungen sowie zu schriftlichen Eingaben und Beschwerden mit Hilfe einer webbasierten Dokumentationssoftware. Für den aktuellen Bericht wurden alle im Jahr 2016 dokumentierten Beratungen sowie die abgeschlossenen Eingaben- und Beschwerdefälle ausgewertet.

Eingaben/Beschwerden sind grundsätzlich schriftlicher Natur; Beratungen können auch persönlich, telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Daher werden Beratungen nach Kontakten gezählt. Dabei kann es auch vorkommen, dass ein Patient mehrfachen Kontakt sucht, um sich beraten zu lassen. In diesem Fall werden auch mehrere Beratungskontakte dokumentiert. Im Gegensatz dazu werden Eingaben/Beschwerden fallbezogen erfasst. Dies ist möglich, weil hier Unterlagen vorliegen und die Dokumentation erst nach Abschluss des Vorgangs erfolgt. Durch das schriftliche Einreichen von Eingaben/Beschwerden kann hier eine Überprüfung auf Klärung im Sinne des Patienten erfolgen. Dies ist ein besonderes Merkmal der Patientenberatung der zahnärztlichen Körperschaften, die andere Patientenberatungsstellen in dieser Form nicht leisten können.

Das neue gemeinsame Dokumentationssystem der zahnärztlichen Patientenberatungsstellen wurde zu Beginn des Berichtszeitraums eingerichtet. Aus diesem Grund ist das erste Berichtsjahr als Implementierungs- und Lernphase zu verstehen. Dementsprechend

sind einzelne Patientenberatungsstellen mitunter erst im Laufe des Jahres in die Dokumentation eingestiegen. Im Betrachtungszeitraum beteiligten sich schließlich insgesamt 30 von 34 Körperschaften an der gemeinsamen Erfassung der Beratungen und 22 von 34 Körperschaften nutzten die Dokumentation von Eingaben/Beschwerden.

Die wissenschaftliche Auswertung der Daten erfolgte nach einem festgelegten Auswertungsprotokoll am Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ), Berlin.

Beratungen im Überblick

Im Jahr 2016 wurden rund 24.000 Beratungen durchgeführt. Die Beratungen erfolgten überwiegend telefonisch (80 %). Die meisten Ratsuchenden waren gesetzlich krankenversichert (87 %); aber auch privat Versicherte (7 %) nahmen das Angebot der zahnärztlichen Patientenberatung in Anspruch. Die zahnärztliche Patientenberatung wird offensichtlich auch bei den Kostenträgern geschätzt, denn gut ein Drittel der Ratsuchenden (37 %) haben über die Kostenträger vom Angebot der zahnärztlichen Patientenberatung erfahren. Jeder fünfte Ratsuchende erfuhr über das Internet von diesem Angebot. Lediglich 7 % der Ratsuchenden hatten über ihren Zahnarzt davon erfahren.

Mehr als jede zweite Beratung betraf den Themenkomplex Kosten und Recht (56 % der Beratungen) (Abb. 2). An zweiter Stelle betraf jede fünfte Beratung (21 %) Adresseninformationen (z. B. zu zahnärztlichen Organisationen oder Kostenträgern), sonstige Verbraucherinformationen oder das Bonusheft. Das Bonusheft nahm in der zahnärztlichen Patientenberatung ohnehin einen hohen Stellenwert ein: Jede zehnte Beratung insgesamt (10 %) betraf das Bonusheft. An dritter Stelle wurde mit 16 % zu zahnmedizinischen Verfahren oder therapeutischen Maßnahmen beraten.

Innerhalb des wichtigsten Themenkomplexes Kosten und Recht (= 100 %) waren die häufigsten Beratungen zu(r):

- Prüfung von Heil- und Kostenplänen oder Liquidationen (Rechnungen, Eigenanteile, Mehrkosten, private Leistungen) (31 %),

Im Jahr 2016 wurden rund 24.000 Beratungen durchgeführt. Mehr als jede zweite Beratung betraf den Themenkomplex Kosten und Recht (56 % der Beratungen). An zweiter Stelle betraf jede fünfte Beratung (21 %) Adresseninformationen (z. B. zu zahnärztlichen Organisationen oder Kostenträgern), sonstige Verbraucherinformationen oder das Bonusheft. An dritter Stelle wurde mit 16 % zu zahnmedizinischen Verfahren oder therapeutischen Maßnahmen beraten.

- möglichen Verfahrenswegen in Bezug auf Gutachten, Zweitmeinungen oder Schlichtungen (29 %) sowie
- Patientenrechten bzw. Berufspflichten oder Verhaltensnormen (20 %).

Beratungsergebnisse

Bei der Mehrheit der Beratungen konnte direkt im Gespräch mit dem Ratsuchenden eine Lösung gefunden werden (64 %). Bei weiteren 17 % fand eine unmittelbare Weiterverweisung innerhalb des Systems (Abb. 1), also an (Landes-)Zahnärztekammern oder KZVen, statt. Demnach konnte in 81 % der Fälle das Anliegen der Patienten direkt gelöst oder diese zumindest an die zuständigen Kammern oder KZVen für die abschließende Bearbeitung vermittelt werden.

Bei jeder 10. Beratung war es erforderlich, an externe Stellen, beispielsweise eine Krankenkasse, zu

verweisen, weil es für die zahnärztliche Patientenberatung nicht möglich war, für den Ratsuchenden eine befriedigende Lösung anzubieten. In der Summe kann jedoch bei den zahnärztlichen Patientenberatungen eine hohe Lösungskompetenz beobachtet werden und so dem Ratsuchenden in der Regel geholfen werden.

Schriftliche Eingaben und Beschwerden im Überblick

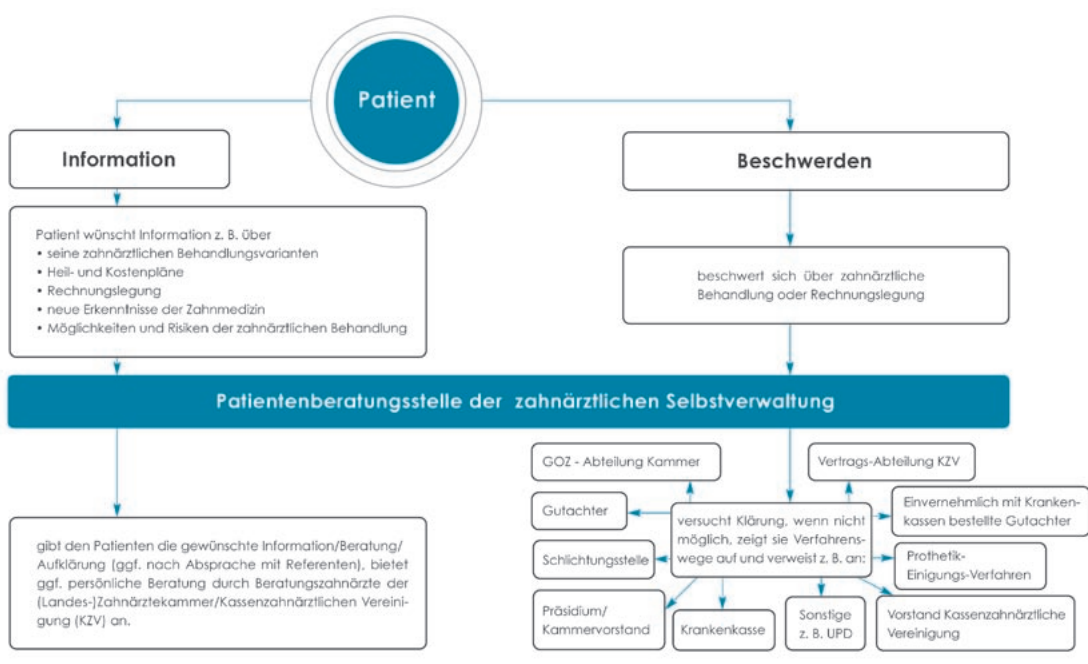
Im ersten Jahr wurden etwa 1.900 Eingaben und Beschwerden abschließend bearbeitet. Eingaben sind schriftliche Vorgänge, die überprüfenden oder beratenden Charakter haben können oder mit einer Beschwerde verbunden sind. Zu beachten ist allerdings, dass sich erst 22 von 34 Körperschaften an der Dokumentation dieser schriftlichen Verfahren beteiligt haben. Insofern sind die Angaben eher als konservative Schätzung zu verstehen.

Quellen:

BZÄK/KZBV. Patienten im Mittelpunkt. Die Patientenberatung der Zahnärzteschaft in Deutschland. 2. überarbeitete Auflage, Berlin 2015

BZÄK/KZBV. Zahnärztliche Patientenberatung. Jahresbericht 2016, Berlin 2017

Die Zahnärztliche Patientenberatung von Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen



BZÄK|KZBV • Zahnärztliche Patientenberatung 2015

BZÄK|KZBV • Zahnärztliche Patientenberatung 2015

Abb. 1: Aufgaben der Zahnärztlichen Patientenberatung der Körperschaften
Quelle: BZÄK/KZBV 2015

Durch das schriftliche Einreichen von Eingaben/Beschwerden kann eine Überprüfung auf Klärung im Sinne des Patienten erfolgen. Dies ist ein besonderes Merkmal der Patientenberatung der zahnärztlichen Körperschaften, die andere Patientenberatungsstellen in dieser Form nicht leisten können.

Auf eine Eingabe kamen etwa drei Beschwerden. Frauen haben verhältnismäßig mehr Eingaben/Beschwerden eingereicht (59 %) als Männer (41 %). Außerdem lag der Anteil privat Versicherter mit 18 % hier deutlich höher als bei den Beratungen. 65 % der eingegangenen Eingaben/Beschwerden wurden von GKV-Versicherten eingereicht (insgesamt 17 % hatten keine Angabe gemacht bzw. eine andere Absicherung oder keine Krankenversicherung).

Auch hier ging gut jede zweite Beschwerde (55 %) zum Themenkomplex (Kosten-)Vereinbarungen und Rechnungslegung bei den Körperschaften ein. An zweiter Stelle (22 %) betrafen Eingaben/Beschwerden die Behandlung selbst bzw. wurde ein vermuteter Verdacht auf einen Behandlungsfehler geäußert. Dies reicht von der fehlenden Einwilligung in die Behandlung bis hin zu vermuteten Fehlern beim Behandlungsablauf (Prozessqualität) oder in deren Ergebnis (Ergebnisqualität). Absolut betrachtet machten vermutete Behandlungsfehler lediglich 240 Fälle aus. Die zahnärztlichen Patientenberatungsstellen können jedoch vermutete Behandlungsfehler nicht verifizieren. Hierfür sind andere Stellen zuständig. Hier kann es lediglich zu einer ersten Plausibilitätsprüfung kommen. Jede zehnte Beschwerde (10 %) betraf das Vertragszahnarztrecht bzw. das Berufsrecht.

Innerhalb des Themenkomplexes (Kosten-)Vereinbarungen und Rechnungslegung (= 100 %) betrafen die Eingaben/Beschwerden:

- Im Vorfeld einer Behandlung: Mangelnde Aufklärung zu Behandlungskosten oder Honorarvereinbarungen (26 %). Dies betraf vor allem konservierend-chirurgische Leistungen.
- Im Zusammenhang mit den Kosten: Richtigkeit von Kostenplanungen oder Rechnungen (74 %). Dies betraf vor allem den Zahnersatz und konservierend-chirurgische Leistungen.

Überprüfung der Eingaben und Beschwerden

Das Alleinstellungsmerkmal der zahnärztlichen Patientenberatung ist, dass Eingaben und Beschwerden nachgegangen wird, um für das individuelle Problem des Patienten eine Lösung zu finden. Hierin unterscheidet sich die zahnärztliche Patientenberatung maßgeblich von anderen Patientenberatungen, die in diesen Fällen die Beschwerden von Ratsuchenden entgegen nehmen. Eingaben/Beschwerden können nur dann nachverfolgt werden, wenn die schriftlichen Unterlagen vollständig sind. Insbesondere muss der Patient seinen Zahnarzt von der Schweigepflicht schriftlich entbunden haben. Das war nicht immer der Fall. Immerhin 83 % der vorgelegten Eingaben/Beschwerden konnten auf der Grundlage vollständig eingereichter Unterlagen überprüft werden. Von diesen überprüften Eingaben/Beschwerden (= 100 %)

Mündliche Anfragen nach Themenbereichen

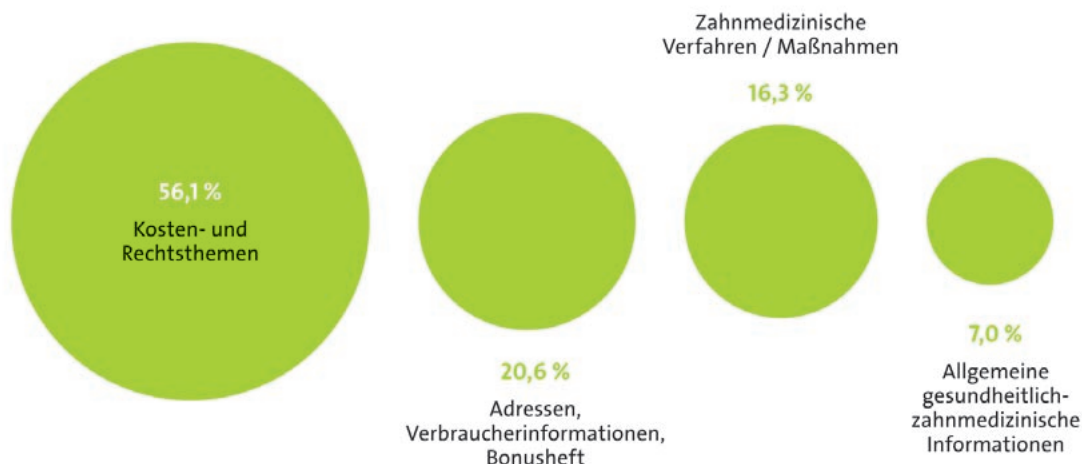


Abb. 2: Beratungen nach Themenbereichen
Quelle: BZÄK/KZBV 2017

83 % der vorgelegten Eingaben/Beschwerden konnten auf der Grundlage vollständig eingereicherter Unterlagen überprüft werden. Von diesen überprüften Eingaben/Beschwerden (= 100 %) wiederum konnten 72 % geklärt werden. Bei 28 % war dies nicht möglich. Von allen überprüften Eingaben/Beschwerden stellte sich bei 30 % heraus, dass die Beschwerde der Patienten berechtigt war, bei 42 % war der von den Patienten geschilderte Sachverhalt nicht zutreffend.

wiederum konnten 72 % geklärt werden. Bei 28 % war dies nicht möglich. Von allen überprüften Eingaben/Beschwerden stellte sich bei 30 % heraus, dass die Beschwerde der Patienten berechtigt war, bei 42 % war der von den Patienten geschilderte Sachverhalt nicht zutreffend.

Fazit

Dies ist der erste Bericht zur neu aufgestellten zahnärztlichen Patientenberatung in Deutschland. Der Bericht liefert wertvolle Informationen zum generellen Leistungsgeschehen. Er zeigt aber auch auf, wo erhöhter Informationsbedarf der Patienten liegt. Der Befund, dass sowohl bei den Beratungen, aber auch bei eingereichten Eingaben und Beschwerden das Thema Geld an erster Stelle steht, legt nahe, dass der Beratungsbedarf hier höher liegt als dies im Rahmen der alltäglichen zahnärztlichen Behandlungsroutine bisher geleistet werden kann und dass zu diesen Themen ein erhöhter Informationsbedarf besteht. Vor dem Hintergrund, dass die Zu- und Selbstzahlungsmodelle in der Zahnmedizin durchaus komplexer sind, als in anderen Bereichen der medizinischen Versorgung ist dies kein überraschendes Ergebnis. Dennoch berichtet die erste Evaluation von einer Implementierungsphase. Zum einen haben noch nicht

alle Patientenberatungsstellen an der Dokumentation teilgenommen; zum anderen muss auch davon ausgegangen werden, dass die Patientenberater selbst noch in einer Lernphase waren und sich im Laufe des Jahres zunehmend mit dem Dokumentationssystem vertraut gemacht haben. Der Bericht erhebt also keinen Anspruch auf eine vollständige Dokumentation. Eine Lernphase ist gut geeignet, Potenziale der weiteren Verbesserung zu erkennen. Daher dient der Evaluationsbericht nicht ausschließlich zur Darstellung des zahnärztlichen Beratungsgeschehens, sondern er wird auch genutzt, um das System der zahnärztlichen Patientenberatung weiter zu entwickeln.

Die aktive und konkrete Lösung der Anliegen und Fragen von Patienten steht für die Zahnärzteschaft an erster Stelle. Patienten wollen zunehmend die ihnen zustehenden Rechte aktiv wahrnehmen (Patientenrechtegesetz). Dies setzt aber voraus, dass sie sich im Gesundheitssystem orientieren können und über Wissensgrundlagen verfügen, die es ihnen erlauben, informierte Entscheidungen zu treffen. Zugang zu diesem Wissen erhalten Patienten neben der Aufklärung und Beratung in Zahnarztpraxen unter anderem durch das flächendeckende Beratungsangebot, welches durch die Patientenberatungsstellen der zahnärztlichen Körperschaften angeboten wird.

Schriftliche Anfragen nach Themenbereichen

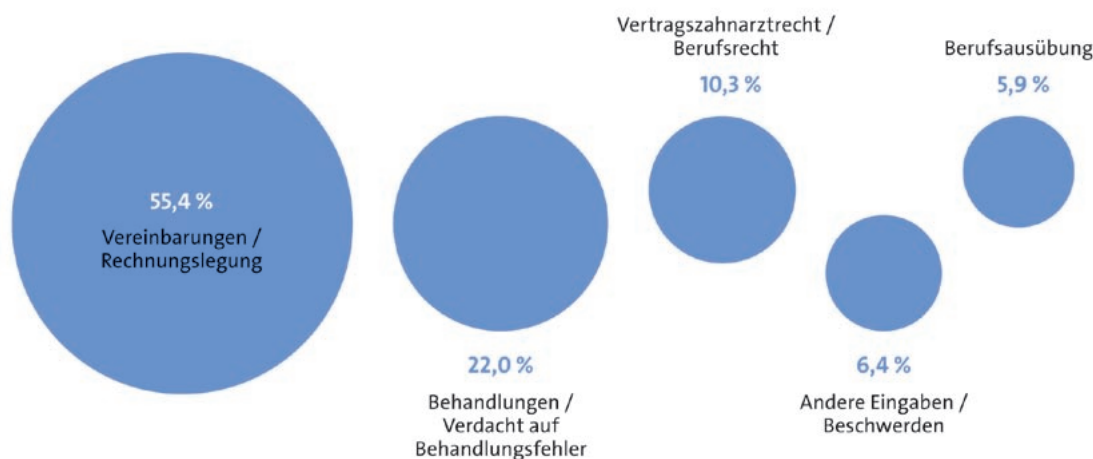


Abb. 3: Eingaben und Beschwerden nach Themenbereichen
Quelle: BZÄK/KZBV 2017