

## **„ ... und gebohrt hat er auch nicht“**

### **In den Zahnarztpraxen nützt manche Behandlung mehr dem Arzt als dem Patienten - Gegenmittel „Beratung“**

Von Uwe Niekusch, Heidelberg

*Bei der Diskussion über Gesundheitspolitik wird häufig übersehen: Im Mittelpunkt sollte eigentlich der Patient stehen. Doch: Ob der tatsächlich noch den Durchblick in diesem Dschungel hat, ist mehr als fraglich. Das wurde jetzt auch bei einem Kongress im Haus der Wirtschaft deutlich. Auf dem Briefkopf der Einladung standen das Landesgewerbeamt, die Verbraucherzentrale und die VdAKIAEV-Landesvertretung. Thema: Patientenrechte und -pflichten. Uwe Niekusch, Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft Zahngesundheit und einer der Referenten bei dem Kongress, plädiert nun in seinem Beitrag für den „Staatsanzeiger“ für mehr Aufklärung und Beratung der Patienten: Der mündige Patient erhöhe die Effizienz der eingesetzten Mittel.*

„Mündiger Patient“, „souveräner Kunde“ - Begriffe, die nicht erst seit der Gesundheitsreform 2000 Hochkonjunktur haben. Die Gesundheitspolitik der christlich-liberalen Bundesregierung hatte manche Probleme bereits vor vielen Jahren erkannt und versuchte, wie nun auch die rot-grünen Nachfolger, sich verstärkt um die Patientenrechte zu kümmern. Das war in der Tat dringend nötig, denn die Rolle des Patienten im Gesundheitswesen im Allgemeinen und in der Zahnmedizin im Besonderen, hat sich in den vergangenen Jahren doch erheblich verändert: Der Patient wird mehr und mehr zum Kunden eines Gesundheitsmarkts, auf dem die Zahnärzte konkurrieren. Wettbewerb ist das neue Zauberwort, und wie beim Geschäft um die Ecke ist der beste Kunde in der Regel der, an dem am meisten verdient wird.

Da wird in Praxen entsprechend gelasert, amalgamsaniert, mit Keramik gefüllt und Speichel getestet. Alles Maßnahmen, bei denen der Zahnarzt wohlwissend in Kauf nimmt, dass hier die medizinisch notwendige Linie verlassen wird und er sich den Bereich der außervertraglichen Ökonomie, das heißt: den Bereich außerhalb der gesetzlichen Krankenkasse, erschließt. Die Ausgrenzung des Zahnersatzes in einen Sonderzweig der gesetzlichen oder privaten Krankenversicherung, verbunden mit Grundabsicherung durch befundbezogene Festzuschüsse, wird diese Tendenz verstärken. Der Patient trägt dann nicht allein die Kosten der Zahnersatzzusatzversicherung alleine. Gleichzeitig verliert er weitestgehend den Schutz der Krankenkasse. Die zahlt dann lediglich noch einen Festbetrag - egal ob die Gesamtrechnung hoch oder niedrig ist. Mit anderen Worten: Der Patient muss darauf vertrauen, dass sein Zahnarzt die notwendige Therapie ausschließlich unter gesundheitlichen Aspekten, nicht unter Gewinnoptimierungsabsichten wählt. Wir kennen indes auch die andere Seite -

aufwendig vermittelt über Presse, Funk und Fernsehen in bildreichen Beiträgen von Panorama, Frontal21, Fakt oder ÖKO-Test. Tenor: Neben einem gewissen Hang einiger Zahnärzte zur Selbstbedienungsmentalität wird in diesen Sendungen und Berichten die nicht immer ausreichende Qualität der zahnärztlichen Behandlung kritisiert. Da ist das Misstrauen von Patienten und Versicherten den Zahnärzten gegenüber verständlich zumal unser Gesundheitssystem nicht durch Transparenz glänzt und die Informations- und Beratungsqualität in weiten Teilen mangelhaft ist. Wer weiß schon, wie hoch die Zuzahlung für eine Kunststoff-Füllung ist? Wer kennt den Preis einer Volkeramikkrone? Wer war nicht schon auf der Suche nach einem Spezialisten und konnte ihn trotz Internet und Zahnarztsuche nicht finden? Wer brauchte nicht schon einmal eine zweite Meinung zu einer vorgesehenen Behandlung - und war sich nicht sicher, dass diese Meinung unabhängig von Anbietern (Zahnärzte) und Kostenträgern (Krankenkassen), ist? Alles Fragen, die ein Patient kaum beantworten kann.

Wir wissen: Lediglich drei von tausend Patienten verstehen den Heil- und Kostenplan, den Therapievorschlag ihres Zahnarztes. Jedem zweiten Patienten wird die Behandlung nicht erklärt, jedem dritten keine Therapiealternative aufgezeigt. So die Ergebnisse verschiedener Studien. „Mehr Transparenz“ ist deshalb eine gängige Forderung der Gesundheitspolitiker. Ihr stellen sich zunehmend auch Vertreter der Krankenkassen und der Zahnärztekammern - die ihrerseits bereits vielfach Versicherte und Patienten beraten. Allerdings: Deren Arbeit wird häufig kritisiert - wegen der als nicht vorhanden angenommenen Unparteilichkeit. Denn die Krankenkassen haben als Kostenträger schließlich ein Interesse an möglichst geringen Kosten und die Patientenberatungsstellen der Zahnärztekammern gehören zu einer Standesorganisation, die satzungsgemäß die gesundheitspolitischen und beruflichen Belange der Zahnärzte vertritt. Daher ist die Einrichtung von unabhängigen Patiententenenberatungsstellen - die derzeit von der Bundesregierung modellhaft gefördert werden - aus Patienten- und Versichertensicht zu begrüßen.

Das so geförderte Modellprojekt „Arbeitsgemeinschaft zahnärztliche Verbraucher- und Patientenberatung für den Rhein-Neckar-Kreis“ zeigt beispielhaft für den Bereich der Zahnmedizin, wie der für die Patienten und Versicherten wichtige Aspekt der Unabhängigkeit der Berater gewahrt werden kann - ohne gleichzeitig auf zahnärztliches Wissen verzichten zu müssen. Der zahnärztliche Dienst des Gesundheitsamtes übernimmt die Leitung der Beratungsstelle und ein Mitarbeiter führt die so genannte Erstberatung durch. Da das Gesundheitsamt weder zu den Zahnärzten noch zu den gesetzlichen Krankenversicherungen gehört, ist die gesetzlich geforderte - Unabhängigkeit gewährleistet. Gleichzeitig sind aber auch die regionale Bezirkszahnärztekammer, die örtliche Verbraucherberatung, die Krankenkassen und die Universitätszahnklinik an dem Projekt beteiligt. Diese Struktur sichert eine kompetente Beratung, fördert die Vernetzung, vermeidet den Aufbau neuer Infrastrukturen und bietet erhebliche Kostenvorteile. Erwünschter Nebeneffekt ist die Optimierung des Leistungsspektrums. Ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Kooperationspartner hilft zudem, die Beratungsqualität zu sichern.

Seit Juli 2001 ist die Beratungsstelle für mehr als eine Million Bürger des Rhein-Neckar-Kreises, des Neckar-Odenwald-Kreises sowie der Städte Heidelberg und Mannheim tätig. Weit mehr als 3000 Patienten konnten bisher beraten werden -

persönlich in den Räumen der Arbeitsgemeinschaft, per Telefon oder per E-Mail und stets kostenfrei. Die Mehrzahl der Ratsuchenden ist weiblich und im Schnitt sechzig Jahre alt. Die Hitliste der Beratungsthemen wird angeführt von Beratungen zu Zahnersatz, wobei zwei von drei Besuchern eine unabhängige Zweitmeinung zu einer vorgesehenen Behandlung wünschen. Jeder zweite Besucher will mit seinem Zahnarzt oder seiner Zahnärztin über das Beratungsergebnis sprechen. Acht von zehn Versicherten geben an, dass die Beratung Einfluss auf ihr weiteres Vorgehen hat.

Die hohe Zahl der Ratsuchenden spiegelt das wachsende Beratungsbedürfnis von Patienten und Versicherten wider. Was vor drei Jahren von vielen noch als unmöglich angesehen wurde, hat sich zwischenzeitlich als praktikable und akzeptierte Lösung erwiesen: Unabhängige zahnärztliche Verbraucher- und Patientenberatungen in Form von Kooperationen mit allen an der zahnärztlichen Versorgung Beteiligten!

Selbstverständlich gibt es auf den ersten Blick wichtigere Körperteile als die Zähne. Aber glücklicherweise müssen nicht alle Menschen wegen Herzproblemen zum Kardiologen gehen oder nach der Diagnose „Krebs“ eine onkologische Therapie ertragen. Jedoch hat jeder Mensch mehr oder weniger regelmäßig Kontakt mit Zahnärzten - von der Kindheit bis zum Lebensende. Da kommt der Betreuung der Zähne doch eine gewisse Bedeutung zu. Und immerhin: Die Gruppe der Zahnärzte macht 20% der gesamten Ärzteschaft aus. Der Anteil der zahnärztlichen Leistungen an den Gesundheitsausgaben beträgt 10%. Private Zuzahlungen, die bei Zahnersatz im Schnitt fünfzig Prozent betragen, sind hierbei noch nicht berücksichtigt. Dass den Zähnen auch in der Beratungslandschaft der gebührende Platz eingeräumt wird, ist somit konsequent. Erfreulich dabei: Patienten sind prinzipiell bereit, sich stärker an notwendigen Behandlungskosten zu beteiligen - vorausgesetzt, sie können sicher sein, dass angebotene Leistungen auch wirklich sinnvoll sind und der Gesundheit dienen. In Zweifelsfällen benötigen sie eine unabhängige Beratung.

Das Modellprojekt „Arbeitsgemeinschaft zahnärztliche Verbraucher- und Patientenberatung für den Rhein-Neckar-Kreis“ ist hierzu ein erster Ansatz. Weil Modellprojekte allerdings eine begrenzte Laufzeit haben, es im Sinne der Patienten und Verbraucher gleichwohl wichtig ist, Wege zu finden, um die Beratungsstelle in eine dauerhafte Einrichtung umzuwandeln, ja: flächendeckend Beratung aufzubauen, ist die Gesundheitspolitik gefordert, dafür geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen. Ob zur Finanzierung der Beratungsstellen ein Umlagemodell gewählt wird oder ein spezieller „Zukunftsfonds Patientenberatung“, wie es Thomas Isenberg vom Bundesverband der Verbraucherzentralen fordert, ist weniger entscheidend. Wichtiger ist, dass die Finanzierung auf breiter Basis steht. So müssen neben den gesetzlichen Krankenkassen auch die Anbieter der für gesetzlich Krankenversicherte ab dem nächsten Jahr notwendigen Zahnersatzzusatzversicherung und die Privatversicherung einbezogen werden. Auch der Staat wird sich trotz knapper Mittel nicht aus der Verantwortung ziehen können, wenn die anbieter- und kostenträgerunabhängige Patientenberatung nachhaltig gesichert werden soll.

Wo immer möglich kann der öffentliche Gesundheitsdienst die Federführung übernehmen und die geforderte Unabhängigkeit sicherstellen. Durch Kooperation und Vernetzung mit anderen, an der zahnmedizinischen Betreuung mittel- oder unmittelbar beteiligten Institutionen, Verbänden und Fachgesellschaften ist

gewährleistet, dass über die Beratungsstelle gewonnene Erkenntnisse über Patientenbedürfnisse und -interessen in das Gesundheitssystem zurückgemeldet werden. Nur durch dieses „Feedback“ ist eine kontinuierliche Verbesserung der Versorgungsqualität in den verschiedenen Institutionen möglich.

Selbstverständlich ist nicht auszuschließen, dass der eine oder andere in einer unabhängigen Patientenberatung eine Konkurrenz sieht oder dass ein Zahnarzt einen aufgeklärten Patienten im täglichen Praxisablauf als störend empfindet. Der weitaus größere Teil erkennt aber die Chance, die ein kompetent aufgeklärter Patient bietet, wenn er nicht allein passiv Gesundheitsdienstleistungen konsumiert, sondern vielmehr aktiv im therapeutischen Prozess mitarbeitet. Informierte Patienten können sich kostenbewusst entscheiden. Sie tragen so dazu bei, unnötige Kosten im Gesundheitssystem einzusparen, oder mit den Worten der Kommission für die Nachhaltigkeit in der Finanzierung der Sozialen Sicherungssysteme: „Je souveräner Patienten und Versicherte als Verbraucher im System agieren, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass Mittel effizient und zielgenau eingesetzt werden. Versicherten- und Patientenbeteiligung ist daher eine strukturelle Bedingung für Qualität und Wirtschaftlichkeit, und damit für die Zukunftsfähigkeit des Gesundheitssystems.“

### ***Stichwort Patientenberatung***

Mit der unabhängigen zahnmedizinischen Verbraucher- und Patientenberatung für den Rhein-Neckar-Kreis wird nach Ansicht von Roger Jaeckel, Leiter der VdAK/AEV-Landesvertretung in Baden-Württemberg, beispielgebend gearbeitet. Von den Spitzenverbänden der Krankenkassen werde das Projekt entsprechend unterstützt. Neben der Beratung verfolgen die Verantwortlichen für das Projekt aber noch ein weiteres Ziel: Die steigende finanzielle Selbstbeteiligung und erkennbare Tendenzen zur Überversorgung lassen für sie ebenso kompetente wie interessensunabhängige Berater in Sachen Zahnmedizin notwendig werden.

### ***Zum Autor***

Dr. Uwe Niekusch, Jahrgang 1958, hat in Heidelberg Zahnmedizin studiert und wurde in diesem Fach promoviert. Seine berufliche Karriere begann er als Mitarbeiter in einer Zahnarztpraxis. Später wechselte er dann zum Gesundheitsamt des Rhein-Neckar-Kreises. Gemeinsam mit Kollegen baute er dort den zahnärztlichen Dienst auf. Zwischenzeitlich erhielt Niekusch einen Lehrauftrag an der Universitätszahnklinik Heidelberg. Heute ist er zuständig für den Zahnmedizinischen Dienst des Rhein-Neckar-Kreises. Darüber hinaus ist er Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft Zahngesundheit. Bei dem hier abgedruckten Text handelt es sich um einen überarbeiteten Vortrag, den Niekusch Anfang Juni beim Fachkongress "Patientin und Patient im Mittelpunkt der Gesundheitsversorgung – neue Ansätze zur Stärkung der Souveränität von Kranken" gehalten hat.