



Unser Gesundheitssystem kann nur dann im Sinne der Verbraucher und Patienten, kurz gesagt, im Sinne der Bevölkerung funktionieren, wenn es transparent ist. Nur so haben Nutzerinnen und Nutzer des Systems die Chance, unter den gesundheitlichen Angeboten zu wählen und eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen. Hierzu sind umfangreiche Informationen unerlässlich.

Im Zeitalter der Massenkommunikation stehen der Bevölkerung heute vielfältige Informationsmöglichkeiten zur Verfügung. Beispielhaft seien hier Zeitschriften, Radio, Fernsehen und Internet genannt. Manchmal wirft diese Informationsvielfalt auch neue Fragen auf: So stehen Nutzer von Online-Angeboten vor dem Problem, relevante Informationen zu finden. Außerdem sind die inhaltliche Qualität und Detailliertheit sehr unterschiedlich.

Eine ganz entscheidende Rolle in der Beratung kommt den Zahnarztpraxen zu, vor allem dann, wenn eine Behandlung durchgeführt werden soll. Dennoch können laut einer Untersuchung von 1.000 Patienten 997 ihren Heil- und Kostenplan nicht verstehen, d.h. sie wissen nicht genau, welche Behandlung bei ihnen durchgeführt werden soll.

### **Beschluss der Gesundheitsministerkonferenz der Bundesländer**

Bereits 1996 forderte die Konferenz der Gesundheitsminister der Bundesländer die Bundesregierung auf, Maßnahmen zur Verbesserung der Rechtsstellung von Patientinnen und Patienten und des gesundheitlichen Verbraucherschutzes zu ergreifen und rechtlich abzusichern. Drei Jahre später formulierte die Gesundheitsministerkonferenz selbst ganz konkrete Ziele und setzte eine Frist für deren Verwirklichung (Abb. 1).

### Neuer Beschluß:

- Bis zum 1. Januar 2003 sind neutrale Patienteninformationssysteme über die Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Bevölkerung aufzubauen und vorzuhalten.
- Von Interessen der einzelnen Beteiligten im Gesundheitswesen unabhängige Patientenberatungsstellen sind auf Landesebene, in großen Flächenländern in angemessener Zahl so einzurichten, dass eine inhaltliche Abhängigkeit ausgeschlossen ist.

(Beschluß) der 72. Gesundheitsministerkonferenz 1999, Trier

Herzogenstraße 110 50670 Köln 0221 333333



Abb. 1 Beschluß der 72. Gesundheitsministerkonferenz 1999, Trier

In der Gesundheitsreform 2000 wurden diese Forderungen, zumindest teilweise, berücksichtigt. Denn mit dem Paragrafen 65b des Sozialgesetzbuches V erfolgte erstmals eine verbindliche Regelung der Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung. Wobei Voraussetzung zur Förderung einer Einrichtung deren Unabhängigkeit und Neutralität ist.

### Zahnärztliche Patientenberatung

Aus mehreren Gründen kommt in der Zahnmedizin einer unabhängigen und neutralen Beratung eine besondere Bedeutung zu (Sinha, M., 1998):

- Der Patient hat bei einigen Behandlungen einen hohen Eigenanteil zu bezahlen.
- Außervertragliche Leistungen müssen durch den Patienten beurteilt werden.
- Viele Zahnerkrankungen kann der Patient bei entsprechender Aufklärung und geeigneten Maßnahmen selbst verhindern.
- Die Ursachen von Karies und Parodontitis sind hinreichend bekannt. Zahnärztliche Leistungen sind deshalb nachvollziehbaren Diagnosen zuzuordnen.
- Im Bereich der Zahnmedizin bestehen einige hinreichend sichere oder zumindest ernstzunehmende Hinweise auf Fehl- und Überversorgung.

Das mangelnde Information und damit mangelnde Patientensouveränität eine angebotsinduzierte Nachfrage mit sich bringt, ist ein weiterer Grund für eine unabhängige Beratung.

Bereits vor der Einführung des Paragrafen 65b gab es Patientenberatungsstellen. Beispielhaft seien hier die Patientenberatungsstellen der Verbraucher-Zentralen in Hamburg, Berlin, Rostock und Düsseldorf, die Gesundheitsläden, z.B. in München

und Bielefeld, und die Beratungsstellen der gesetzlichen Krankenkassen genannt. Allerdings gehören zum Angebot dieser Beratungsstellen zahnärztliche Themen nicht oder nur eingeschränkt. Ihre wichtigste Aufgabe sehen diese Institutionen vor allem in der rechtlichen Unterstützung von Verbrauchern, Versicherten und Patienten. Diese Reduzierung erscheint nicht ganz verständlich, macht doch der Kostenfaktor Zahnmedizin knapp 10% der Gesamtausgaben im Gesundheitssystem aus, und die Gruppe der Zahnärzte stellt immerhin 20% der gesamten Ärzteschaft. Daher war es richtig, dass sich zunächst die Zahnärzteschaft in Eigenregie dem wachsenden Informationsbedarf von Verbrauchern und Patienten annahm und in den einzelnen Bundesländern entsprechende Beratungsstellen, die in der Regel bei den Zahnärztekammern angegliedert sind, einrichtete.

### Unabhängig und neutral – synonyme Begriffe?

Sind Beratungsstellen, die den Krankenkassen oder den Zahnärztekammern angegliedert sind, unabhängig und neutral, wie es Paragraf 65b verlangt? Sicher, Unabhängigkeit im strengen Sinne gibt es nicht. Eine gewisse Abhängigkeit wird immer bestehen. Was meint also das Gesetz mit "Unabhängigkeit"?

Diese Frage lässt sich mit dem dreiseitigen Sozialpakt im Gesundheitswesen zwischen Patienten, Leistungserbringern und Kostenträgern beantworten: Eine Einrichtung der Patientenberatung soll unabhängig von den Leistungserbringern und Kostenträgern sein. Sie darf keiner Seite zugerechnet werden können, sie muss von beiden Seiten gleich weit entfernt oder "äquidistant" sein (Abb. 2).



Abb. 2 Gebot der "Äquidistanz"

Nach dem Gebot der Äquidistanz sind Beratungsstellen, die zu den Leistungserbringern, d.h. der Zahnärzteschaft, oder den Kostenträgern, d.h. den gesetzlichen Krankenkassen gehören, nicht unabhängig.

## Unabhängigkeit und Kooperation - Struktur der Arbeitsgemeinschaft

Es ist unumstritten, dass Beratung zu zahnärztlichen Therapien oder eine zweite Meinung zu einem zahnärztlichen Behandlungsvorschlag nur durch Zahnärzte erfolgen darf. Rechtsberatungen, Fragen zur Kostenbeteiligung der gesetzlichen Krankenkasse oder Fragen zu Einrichtungen im Gesundheitswesen können auch durch andere beantwortet werden. Daher ist es sinnvoll, die weiteren Akteure im Gesundheitsbereich, z.B. die Krankenkassen, die Zahnärztekammer und Verbraucherzentralen mit ihren unterschiedlichen Kompetenzen in die Beratung zu integrieren. Und das Ganze auf "unabhängigem Boden".

Das auf Basis des Paragraphen 65b geschaffene Modellprojekt „Arbeitsgemeinschaft zahnmedizinische Verbraucher- und Patientenberatung für den Rhein-Neckar-Kreis“ versucht, diese Vorgaben zu erfüllen. Der zahnärztliche Dienst des Gesundheitsamtes übernimmt die Leitung der Beratungsstelle und führt die Erstberatung durch. Da das Gesundheitsamt weder zur Gruppe der Leistungserbringer noch zur Gruppe der Kostenträger gehört, ist die geforderte Unabhängigkeit gewährleistet. Gleichzeitig sind aber auch die regionale Bezirkszahnärztekammer, die örtliche Verbraucherberatung, die Krankenkassen und die Universitätszahnklinik beteiligt (Abb. 3).

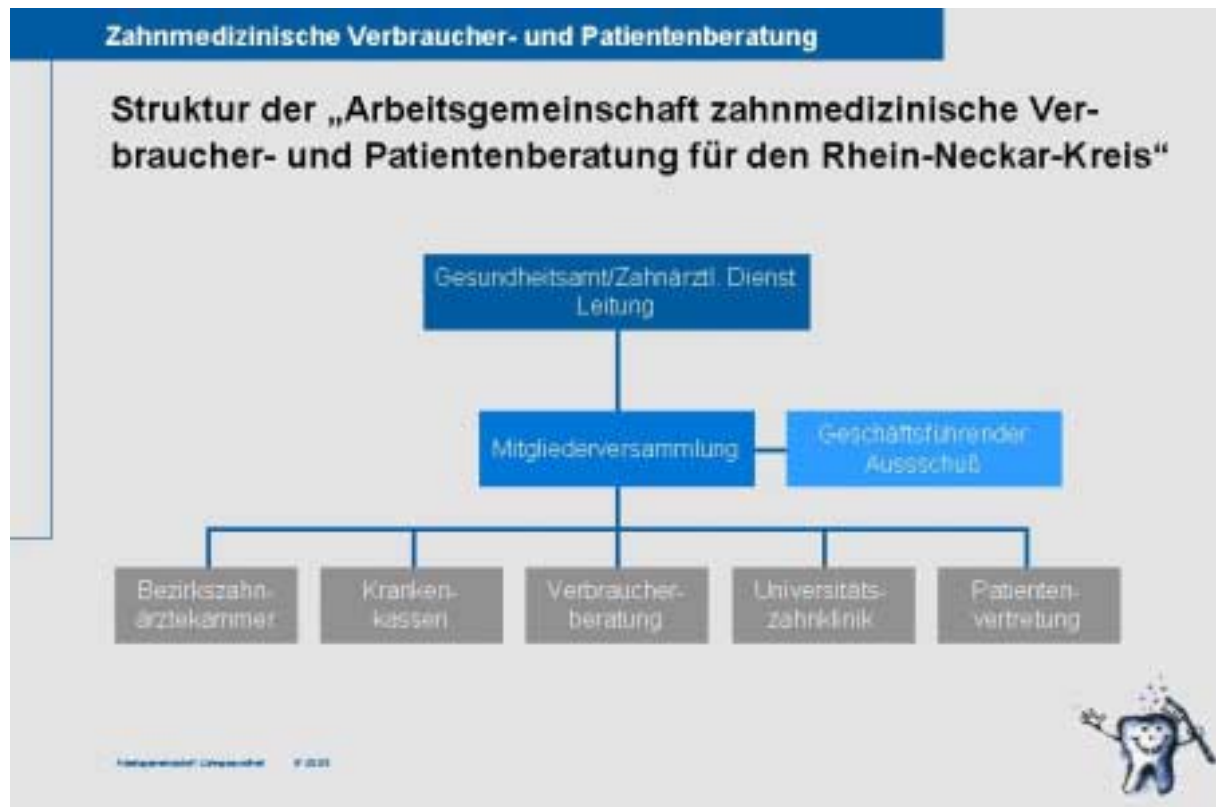


Abb. 3 Struktur der "Arbeitsgemeinschaft zahnmedizinische Verbraucher- und Patientenberatung für den Rhein-Neckar-Kreis"

Das sichert die kompetente Beratung und fördert die Vernetzung. Ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch soll außerdem die Qualität sicherstellen. In Zeiten knapper Kassen nicht unwichtig: Durch die Nutzung vorhandener Strukturen werden unnötige Kosten durch Parallelentwicklungen vermieden.

## Das Leistungsspektrum

Die Beratungsstelle bietet ein komplettes Beratungsangebot. Das Spektrum reicht von Informationen zu Therapien über die Beratung zu Abrechnungsfragen, zu Rechtsfragen bis hin zur Zweitmeinung. Auch der wichtige Aspekt der Gesundheitsförderung – einer Kernaufgabe des öffentlichen Gesundheitsdienstes - wird berücksichtigt (Abb. 4).

The slide features a blue header with the text 'Zahnmedizinische Verbraucher- und Patientenberatung'. Below the header, the title 'Das Leistungsspektrum der Beratungsstelle:' is followed by a bulleted list of services. In the bottom right corner, there is a cartoon illustration of a smiling tooth character holding a dental mirror. At the bottom left, there is a small logo and the text 'Hilfsmittel: Ultraschall 7/2021'.

- Beratung über Prävention
- Beratung bei allgemeinen zahnmedizinischen Fragen
- Informationen zu Versorgungsalternativen
- Unterstützung durch Zweitbeurteilung
- Unterstützung bei Beschwerden (z.B. Rechtsberatung)
- Beratung zu Abrechnungsfragen
- Beratung zu Kassenleistungen
- Regionaler Knotenpunkt in der Vernetzung mit anderen Leistungsanbietern
- Internetberatungssystem

Abb. 4 Das Leistungsspektrum der Verbraucher- und Patientenberatung

Seit über einem Jahr ist die Beratungsstelle für eine Million Bürger des Rhein-Neckar-Kreises, der Stadt Mannheim und Teilen des Neckar-Odenwald-Kreises tätig. Und das mit Erfolg! Bereits nach einem Jahr waren über achthundert Beratungsfälle - – ohne Telefonberatung – dokumentiert.

## Erste Ergebnisse aus den Beratungen

Die während der Beratungsgespräche erfassten Daten geben Aufschluss zur Akzeptanz der Beratung sowie über die Verteilung der Beratungsthemen.

Es zeigt sich, dass der Anteil der Frauen rund 70 Prozent beträgt. Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden ist zwischen 40 und 70 Jahre alt (Abb. 5).

Zwei Zahlen, die zum Beispiel beim Einsatz des Internets zur Beratung beachtet werden müssen. Denn gerade Frauen und die Altersgruppe über 50 sind im Netz wenig unterwegs.

Die Beratungshitliste wird angeführt von Beratungen zum Zahnersatz. Mit weitem Abstand folgen die Versorgung mit Implantaten, die konservierende Zahnheilkunde und Fragen zur Abrechnung. Eine zur Zeit geringe Rolle spielt die Rechtsberatung durch den Anwalt der Verbraucherberatung (Abb. 6).

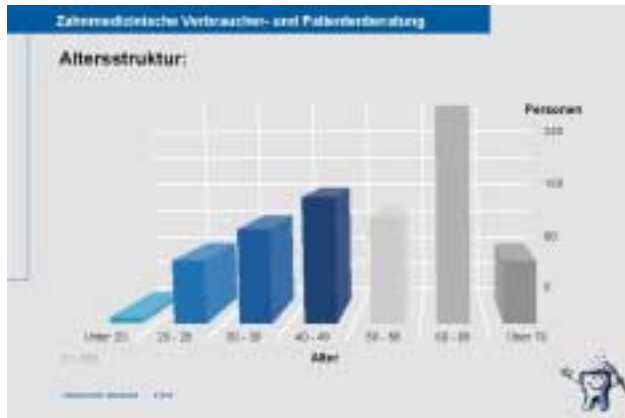


Abb. 5 Die Altersverteilung der Ratsuchenden



Abb. 6 Prozentuale Verteilung der Beratungsthemen

Über 800 persönlichen Beratungsgesprächen standen rund 200 Telefonberatungen gegenüber. Während eine persönliche Beratung durchschnittlich 50 Minuten dauerte, lag dieser Zeitbedarf bei der Telefonberatung bei 20 Minuten (Abb. 7).

Und noch ein letzter Vergleich: Während der Anteil der in einer privaten Krankenkasse versicherten Personen bei etwa 11 Prozent liegt, war diese Personengruppe mit 16 Prozent der Ratsuchenden in der Beratungsstelle überproportional vertreten (Abb. 8).

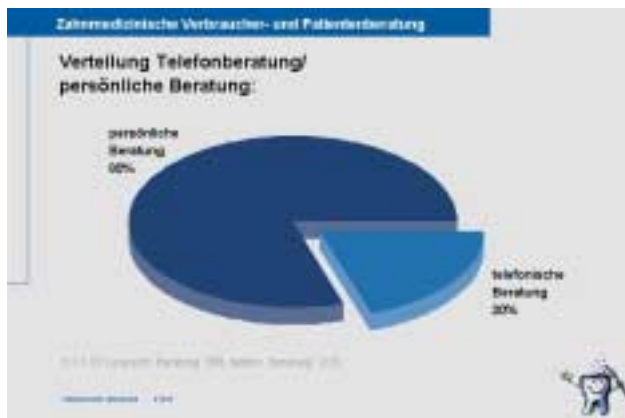


Abb. 7 Verteilung Telefonberatung/persönliche Beratung in der Beratungsstelle



Abb. 8 Anteil der gesetzlich Krankenversicherten zu Privatversicherten im Rhein-Neckar-Kreis und in der Beratungsstelle

## Erste Erkenntnisse

Erste Erkenntnisse aus der Beratungstätigkeit im Gesundheitsamt Rhein-Neckar-Kreis sind:

- Das unabhängige Beratungsangebot trifft auf eine rege Nachfrage in der Bevölkerung.
- Die Mehrzahl der Ratsuchenden wollen persönlich, am besten durch eine Zahnärztin oder einen Zahnarzt, beraten werden.
- Die Telefonberatung spielt nur eine untergeordnete Rolle.
- Der zur gründlichen Beratung einzuplanende Zeitbedarf sollte nicht unterschätzt werden. Fast eine Stunde werden für eine persönliche Beratung einschließlich Untersuchung benötigt.

Nach den in der Beratungsstelle erhobenen Daten ist der typische Beratungspatient weiblich, 60 Jahre alt, wünscht Beratung zu Zahnersatz und hätte am liebsten einen "guten Zahnarzt" genannt.

Die hohe Zahl der Ratsuchenden spiegelt das wachsende Beratungsbedürfnis der Patienten wider. Die Heidelberger Patientenberatungsstelle zeigt, wie mit Kooperation aller an der Zahngesundheit beteiligten Stellen eine unabhängige und neutrale Beratung erfolgen kann.

### **Schlussfolgerungen**

Aktuelle Umfragen zeigen, dass die Bürger selbst eine aktive Rolle bei der Beeinflussung ihrer Gesundheit übernehmen möchten. Einer Studie für "DeutschlandMed" ist zu entnehmen, dass Informationen über die Eigenverantwortung der Patienten und über Gesundheitsförderung als besonders wichtig eingestuft werden. Laut einer Umfrage der Zeitschrift "Focus" wünschen sich mehr als zwei Drittel der Bürger Informationen darüber, wie viele Fälle ein Arzt beispielsweise operiert hat und welche Komplikationsraten bei ihm zu erwarten sind (Focus Nr. 39 1997). Erste Ansätze, z.B. die Veröffentlichung vergleichender Untersuchungen der Krankenhausqualität (Focus, Stiftung Warentest) treffen auf hohes Interesse bei der Bevölkerung.

Im Interesse des Verbraucherschutzes ist es notwendig, flächendeckend zahnärztliche Patientenberatungsstellen, die die Unabhängigkeit und Neutralität gewährleisten, einzurichten. Der öffentliche Gesundheitsdienst könnte hierbei die Federführung übernehmen und die gesetzlich geforderte Unabhängigkeit sicherstellen. Durch Kooperation und Vernetzung mit anderen, an der zahnmedizinischen Betreuung mittel- oder unmittelbar beteiligten Institutionen ist gewährleistet, dass über die Beratungsstelle gewonnene Erkenntnisse über Patientenbedürfnisse und –interessen in das Gesundheitssystem zurückgemeldet werden. Dies kann zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Versorgungsqualität in den verschiedenen Institutionen führen.

Um sämtliche Beratungsstellen auf einen einheitlichen Beratungsstandard zu bringen, wäre auf Bundesebene eine Dachorganisation zur Vernetzung der einzelnen Beratungsstellen sinnvoll. Außerdem sollte diese Stelle für die Weiterentwicklung von Beratungsstandards zuständig sein. Durch kontinuierliche Auswertung der Beratungsergebnisse kann eine Umsetzung in Empfehlungen gewährleistet werden.

Natürlich ist nicht völlig auszuschließen, dass der eine oder andere in einer unabhängigen zahnmedizinischen Patienten- und Verbraucherberatung eine Konkurrenz sieht. Der weitaus größere Teil erkennt aber die Chance, die ein gut und kompetent aufgeklärter Verbraucher und Patient bietet, wenn er nicht nur passiv Gesundheitsdienstleistungen konsumiert, sondern vielmehr aktiv im therapeutischen Prozess mitarbeitet.

(Literatur beim Verfasser)

**Kontaktadresse:**

Dr. Uwe Niekusch / Cornelia Wagner  
Arbeitsgemeinschaft Zahngesundheit  
Zahnmedizinische Verbraucher- u. Patientenberatung  
c/o Gesundheitsamt Rhein-Neckar-Kreis  
Kurfürstenanlage 38 – 40  
D-69115 Heidelberg  
e-mail: [info@ag-zahngesundheit-hd.de](mailto:info@ag-zahngesundheit-hd.de)