



# Hürden überwinden

## Vulnerable Patienten: Beratungsstellen können Praxen unterstützen

Die zahnmedizinische Versorgung sogenannter vulnerabler Patienten stellt eine besondere Herausforderung dar. Das beginnt schon bei der Beratung und Aufklärung vor Behandlungsbeginn. Die zahnärztliche Patientenberatung der Körperschaften kann die Praxen dabei unterstützen. Darauf weisen die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) und die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) in einer gemeinsamen Pressemitteilung hin.

KZBV und BZÄK stellten Ende Oktober einen Bericht mit dem Titel „Vulnerable Patientinnen und Patienten unterstützen“ vor. Dafür wurden die Anforderungen, die hochbetagte, behinderte oder pflegebedürftige Patienten an die Patientenberatung stellen, ausgewertet. Sie werden in die Weiterentwicklung der Angebote einfließen.

**Dr. Ute Maier, stellvertretende Vorsitzende des Vorstands der KZBV, erklärt hierzu:**

„Vulnerable Patientengruppen benötigen bisweilen spezielle Behandlungsangebote oder sie müssen besondere Hürden in der Versorgung überwinden. Die Beratenden in der zahnärztlichen Patienten-

beratung können in solchen Fällen oft individuelle Lösungen anbieten und Versorgungsmöglichkeiten aufzeigen und dadurch eine genuine Unterstützungs- und Lotsenfunktion übernehmen. Die Arbeit mit diesen Patientinnen und Patienten stellt die Beratenden dabei aber auch selbst vor Herausforderungen. Daher ist es wichtig, sie gezielt in ihren Gesprächsführungskompetenzen zu stärken und auf fordernde Beratungssituationen vorzubereiten. Darüber hinaus sollten ganz generell die Versorgungsbarrieren im Gesundheitssystem weiter abgebaut werden.

Die Zahnärzteschaft hat bereits vor langer Zeit die Weichen für konkrete Versor-

gungsverbesserungen von vulnerablen Patientengruppen gestellt. Diesen Weg wollen wir verstetigen und die Versorgung weiter ausbauen, beispielsweise über positive Anreize zur freiwilligen Verbesserung der Barrierearmut von Zahnarztpraxen, aber auch über die Stärkung der Mundgesundheitskompetenz. Dabei liefert die im Rahmen des vorliegenden Berichtes durchgeführte Analyse zum Beratungsgeschehen einen entscheidenden Beitrag, um die individuellen Problemlagen vulnerabler Patientinnen und Patienten genauer zu verstehen. Klar ist aber auch, dass sich einige Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Versorgung dieser Gruppen nur umsetzen lassen, wenn sich die Politik ihrer Verantwor-

„Um eine erfolgreiche Behandlung zu ermöglichen, ist eine vertrauensvolle Zahnarzt-Patienten-Beziehung essenziell. Das gilt insbesondere für vulnerable Patientengruppen. Denn sie haben spezielle Bedürfnisse, die bei der Behandlung beachtet werden müssen. Die Ergebnisse des aktuellen Berichtes der Patientenberatung helfen der Zahnärzteschaft, diese Bedürfnisse noch besser zu erkennen und zu verstehen. Diese Erkenntnisse können in den Behandlungsalltag einfließen, um die zahnärztliche Fürsorge für vulnerable Patientinnen und Patienten weiter zu

**Dr. Romy Ermler, Vizepräsidentin der Bundeszahnärztekammer, ergänzt:**

verbessern. Der Zahnärzteschaft ist es ein wichtiges Anliegen, dass alle Menschen unabhängig von Versicherungsstatus, Alter, Behinderung, Erkrankung oder sozio-ökonomischen Umständen einen gleichberechtigten und barrierearmen Zugang zur zahnärztlichen Behandlung und Prävention erhalten. Der gerade vom Bundesgesundheitsministerium in Erarbeitung befindliche Aktionsplan für ein diverses, inklusives und barrierefreies Gesundheitswesen wird hoffentlich weitere Hürden abbauen.“

Dem Bericht zur Arbeit der Beratungsstellen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und (Landes-)Zahnärztekammern zufolge haben sich in den Jahren 2022 und 2023 bundesweit rund 64 000 Ratsuchende an die Zahnärztlichen Patientenberatungsgremien gewandt. Gut die Hälfte der Anfragen (56 Prozent) drehte sich dabei um Kosten, Rechte und Leistungsansprüche bei zahnmedizinischen Behandlungen. Über alle Beratungsthemen hinweg konnte den Ratsuchenden meist unmittelbar weitergeholfen werden.

Die Patientenberatungsgremien der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und Zahnärztekammern leisten bundesweit eine kostenlose und fachlich unabhängige Beratung durch zahnmedizinische Expertinnen und Experten. Das Angebot richtet sich an gesetzlich und privat Krankenversicherte gleichermaßen. Anspruch und Ziel der zahnärztlichen Patientenberatung ist es, die Eigenverantwortlichkeit und Souveränität von Patientinnen und Patienten zu stärken und dadurch die Zufriedenheit weiter zu steigern. In Bayern betreiben die BLZK und die KZVB gemeinsam eine Patientenhotline (Tel.: +49 89 230211230, Mo.–Do., 9–12 und Fr. von 9–11 Uhr). Weitere Beratungsangebote wie die kostenlose Zahnarzt-Zweitmeinung finden Sie auf den Websites der KZVB und der BLZK.

**Patientenhotline der bayerischen Zahnärzte**

Leo Hofmeier

**DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE**

- Die meisten Ratsuchenden (etwa 85 Prozent) sind gesetzlich krankenversichert, rund sechs Prozent haben eine private Krankenversicherung.
- Zwischen zehn und 30 Prozent aller Beratungen betreffen Menschen mit einer besonderen Vulnerabilität.
- In vier von fünf Fällen (81 Prozent) konnten die Patientenberatungsgremien den Patientinnen und Patienten bei ihrem Anliegen unmittelbar weiterhelfen.
- Fast zwei Drittel (62 Prozent) der Beratungsanfragen entfallen auf die Altersgruppe der 18- bis 64-Jährigen. Der Anteil der Ratsuchenden ab 65 Jahren liegt bei gut 25 Prozent.
- Die Beratungsgespräche erfolgen in den meisten Fällen (75 Prozent) telefonisch.
- Für die überwiegende Mehrheit der beratenen Personen (76 Prozent) ist die zahnärztliche Patientenberatung unmittelbar die erste Anlaufstelle bei ihren Anliegen.

ANZEIGE

CalcuDent

Schluss mit der Mischkalkulation

**JETZT RENTABEL ARBEITEN!**

- Optimierung Ihres Praxisstundenhonorars
- Einfache Kalkulation für alle Behandlungen
- Automatische Erstellung von Patientenvereinbarungen

RENTABILITÄTS-TEST STARTEN

Online ausprobieren, wie CalcuDent Ihre Praxis unterstützt!



www.calcudent.de