



„Nur für Patienten“: www.zahn.de

Bayerische Zahnärzte bieten patientenorientierte Beratung im Internet.



Übersichtlich und nutzerfreundlich: die Startseite von www.zahn.de. (Abbildungen: BLZK)

Gespräch unterstützt werden. Die Website präsentiert sich benutzerfreundlich und laienverständlich, mit viel Farbe, Abbildungen und Bewegtbildern.

Der Internetauftritt hat nicht den Anspruch, ein Lexikon für alle Fragen der Zahnmedizin zu sein. Vielmehr geht es darum, den Patienten das Informations- und Beratungsangebot der Kammer - der bayerischen Zahnärzte - aufzuzeigen und die Kontaktaufnahme möglichst einfach zu gestalten. Die großen, grünen Buttons im Zentrum der Homepage lenken sofort den Blick darauf, wie die vielfältigen

wird auf www.zahn.de auch die telefonische zahnmedizinisch-fachliche Beratung der BLZK, bei der sich Patienten im Gespräch mit Zahnärzten über Fragen zur Zahnheilkunde oder zahnmedizinische Behandlungsmethoden informieren können.

Die von der BLZK herausgegebenen Patientenbroschüren bilden die Basis für die Rubrik „Rund um Zahn und Mund“. Deren Inhalte wurden dafür online-gerecht aufbereitet, sie können auch im Download-Bereich heruntergeladen werden. Der Download-Bereich selbst bietet einen schnellen Überblick zu Themen wie Patientenrechte und Honorierung nach der Gebührenordnung für Zahnärzte. Unter „FAQ Mundgesundheits“ erhalten Ratsuchende Patienten Antworten auf Fragen zur Zahnpflege, zu Implantaten, zur Wurzelkanalbehandlung oder auch zum Zahnbleichen. Bewegtbilder zu Zahn- und Mundgesundheitsthemen erweitern das visuelle Informationsangebot. Darüber hinaus gibt es Selbsttests, wie zum Beispiel „Wie hoch ist Ihr Risiko, an Parodontitis zu erkranken?“ zur Einschätzung der eigenen Mundgesundheitslage. Dabei wird nicht nur Wissen abgefragt, sondern erklärt, was es zu beachten gilt.



Zahnarztrechnung interaktiv: Die Musterrechnung auf www.zahn.de hilft, die zahnärztliche Liquidation besser zu verstehen.

Zahnarztrechnung: interaktiv und leicht verständlich

Auch bei Unklarheiten mit der Zahnarztrechnung finden Patientinnen und Patienten die richtigen Ansprechpartner über www.zahn.de. Ergänzend dazu hilft eine interaktiv aufbereitete Muster-Zahnarztrechnung, die Abrechnung nach der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) und einen Heil- und Kostenplan besser zu verstehen. Per

Mausbewegung öffnen sich Informationskästen, die leicht nachvollziehbar einzelne, ausgewählte Positionen der Rechnung erklären.

Bei vermuteten Behandlungsmängeln können sich Patienten auf der Website nähere Informationen zur Schlichtungsstelle der BLZK einholen. www.zahn.de erläutert, unter welchen Voraussetzungen ein Schlichtungsverfahren erfolgt oder wie Patienten einen zahnärztlichen Gutachter in Bayern finden.

Als Berufsvertretung aller bayerischen Zahnärzte mit dem Auftrag zur Mitwirkung an der öffentlichen Gesundheitsfürsorge ist die BLZK gefordert, dem zunehmenden Informationsbedürfnis der Patienten gerecht zu werden. Mit www.zahn.de werden die Patienten dort „abgeholt“, wo sie immer öfter Rat suchen: im Internet. Die neue Patientenseite der BLZK bündelt speziell auf deren Bedürfnisse ausgerichtete seriöse und qualitätsgesicherte Informationen. Der wichtigste Ansprechpartner für alle Fragen rund um die Zahn- und Mundgesundheitslage ist und bleibt aber immer der eigene Zahnarzt. Das zu vermitteln, ist der Leitgedanke von www.zahn.de. ◀

Mit www.zahn.de hat die Bayerische Landes Zahnärztekammer (BLZK) einen neuen Weg beschritten: Sie bietet ein Informationsportal für Patienten zur Zahn- und Mundgesundheitslage und rund um den Zahnarztbesuch. Unter dem Motto „Die BLZK informiert - Ihr Zahnarzt berät“ soll der Zahnarzt bei seiner täglichen Arbeit in der Praxis und insbesondere beim Zahnarzt-Patienten-

Beratungsangebote in Anspruch genommen werden können. Weitere Anliegen können am Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte (siehe Kasten auf Seite 36) geklärt werden, oder man kann sie auch per E-Mail übermitteln. Im Patientenforum „Gesund im Mund“ beantwortet Prof. Dr. Christoph Benz, Präsident der BLZK, die Fragen der Online-Community selbst. Vorgestellt

Patienten informieren, Vertrauen stärken

Flyer der BLZK zum Patientenrechtegesetz.

Die Bayerische Landes Zahnärztekammer (BLZK) will mit dem Flyer „Der Behandlungsvertrag - Rechte und Pflichten“ das Patientengespräch in der Praxis unterstützen.

Die kürzlich neu erschienene Publikation informiert kurz und knapp über das 2013 in Kraft getretene Patientenrechtegesetz und klärt über die Rechte und Pflichten von Zahnarzt und Patient auf. In laienverständlichen Worten werden Begriffe aus dem Patientenrechtegesetz, wie „Behandlungskosten“, „Aufklärung und Einwilligung“ sowie „Dokumentation und Patientenakte“, erläutert.



Einfach bestellen oder herunterladen

Die Mindestbestellmenge für den Flyer „Der Behandlungsvertrag - Rechte und Pflichten“ beträgt 100 Stück zum Preis von fünf Euro (inklusive Versand- und Porto-kosten). Bestellungen sind entweder über den Onlineshop unter www.blzk.de/shop oder per Fax an den Kaufmännischen Geschäftsbereich der BLZK unter +49 89 72480-272 möglich. Die Publikation ist auch als PDF zum Herunterladen im Onlineshop der BLZK eingestellt. ◀

Patienteninformation Der Behandlungsvertrag - Rechte und Pflichten



Die Broschüre „Der Behandlungsvertrag - Rechte und Pflichten“ für das Zahnarzt-Patienten-Gespräch. (Abb: BLZK)

Gelebte Solidarität mit Hilfsbedürftigen

Wie sich Bayerns Zahnärzte für arme, kranke und behinderte Menschen einsetzen.

Aktive Hilfe für Menschen in Not: Bayerns Zahnärzte engagieren sich in einer Vielzahl von sozialen Projekten. Koordiniert bzw. begleitet werden die Hilfsaktionen von der Bayerischen Landes Zahnärztekammer (BLZK). Das Hilfswerk Zahnmedizin Bayern e.V. (HZB) hat mithilfe der BLZK ein funktionierendes Netzwerk von Zahnärzten aufgebaut, die Bedürftige in vielen Städten des Freistaats kostenfrei behandeln. Zu den Patienten, die von den Mitgliedern des Hilfswerks versorgt werden, gehören Arme, Obdachlose, Suchtkranke, Migranten und Menschen ohne Krankenversicherungsschutz. Der ehrenamtliche Einsatz brachte der gemeinnützigen Organisation in diesem Jahr eine Nominierung für den „Springer Medizin Charity Award“ ein. „Unser langfristiges Ziel ist es, die zahnmedizinische Minimalversorgung flächendeckend sicherzustellen. Denn selbst im reichen Bayern gibt es viele Menschen, die in bitterer Armut leben“, erklärt der HZB-Vorsitzende Dr. Martin Schubert.



Zahnarztpraxis für Bedürftige: Im Münchner Malteser-Haus werden Arme, Obdachlose, Suchtkranke, Migranten und Menschen ohne Krankenversicherungsschutz kostenfrei behandelt. (Foto: BLZK)

Einsatz für brasilianische Straßenkinder

Soziales Engagement hat bei der Berufsvertretung der rund 15.000 Zahnärzte im Freistaat eine lange Tradition. Bereits vor 25 Jahren wurde das zahnärztliche Hilfsprojekt Brasilien e.V. ge-

gründet, dessen Schirmherr ebenfalls die BLZK ist. Die Hilfsorganisation kümmert sich in brasilianischen Favelas um die zahnmedizinische Grundversorgung von Straßenkindern. „Aktuell betreuen wir etwa 7.000 Jungen und Mädchen rund um die Millionenstadt Recife“, sagt der Vorsitzende Ruben Beyer, der die private Initiative ins Leben gerufen hat.

Golfen für kranke Kinder

Für den guten Zweck spielen die Teilnehmer des seit 1993 jährlich stattfindenden Benefiz-Golfturniers der BLZK. Der Erlös dieser Veranstaltung geht an die Rudolf Pichlmayr Stiftung, eine gemeinnützige Einrichtung, die der weltweit anerkannte Chirurg Prof. Dr. Rudolf Pichlmayr ins Leben gerufen hat. Im europaweit einmaligen Rehabilita-

tionszentrum der Stiftung wird Kindern und Jugendlichen nach einer Organtransplantation mithilfe von Hochleistungsmedizin die Integration in ein normales Lebensumfeld ermöglicht.

Gesund im Mund - trotz Behinderung

Dass sich bayerische Zahnärzte um Menschen mit Handicap kümmern, stellen sie regelmäßig bei den Special Olympics unter Beweis. Seit 2009 sind die Helfer des Mundgesundheitsprogramms „Special Smiles“ im Einsatz. Mit dem speziell auf geistig und mehrfach behinderte Sportler zugeschnittenen Untersuchungs- und Beratungsprogramm leisten sie einen wichtigen Beitrag, um die Mundgesundheitslage von Menschen mit Behinderung zu verbessern. ◀

Ein erster Schritt in die richtige Richtung

Neue BEMA-Positionen für die Behandlung pflegebedürftiger Patienten.

■ Seit dem 1. April 2013 gibt es neue BEMA-Positionen: Zahnärzte, die pflegebedürftige Patienten in Heimen oder auch zu Hause aufsuchen, bekommen einen Zuschlag für den erhöhten Aufwand. Auch das Wegegeld wurde endlich angepasst. Wir sprachen mit dem stellvertretenden Vorsitzenden der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayerns (KZVB), Dr. Stefan Böhm, über das sogenannte „A&B-Konzept“.

Herr Dr. Böhm, können Sie kurz erklären, was sich hinter dem Begriff „A&B-Konzept“ verbirgt?

Böhm: A&B ist die Abkürzung für die zahnmedizinische Versorgung älterer und pflegebedürftiger Patienten. Konkret steht A&B für Alte und Behinderte. Es ist schon lange bekannt, dass diese Patienten eine enorme Herausforderung für die Zahnmedizin bedeuten. Hinzu kommt, dass unsere Gesellschaft immer älter wird. Damit wächst auch die Zahl der Pflegebedürftigen. Der Aufwand, diese Patienten dezentral zu versorgen, ist enorm. Dem soll durch die neue Regelung Rechnung getragen werden.

Was sind besondere zahnmedizinische Probleme bei Pflegebedürftigen?



„Gesund beginnt im Mund – das gilt auch und gerade im hohen Alter“, sagt der stellvertretende KZVB-Vorsitzende Dr. Stefan Böhm. (Foto: KZVB)

Eine körperliche oder geistige Behinderung verhindert häufig die eigenverantwortliche Mundhygiene. Pflegekräfte oder Angehörige müssen also dafür Sorge tragen, dass die Zähne oder auch der Zahnersatz sauber und Zähne möglichst lange erhalten bleiben. Ich habe großes Verständnis für die Pflege: In den Heimen bleibt oft zu wenig Zeit, um sich auch darum noch kümmern zu können. Die Folgen liegen auf der Hand: Pflegebedürftige und Menschen mit Behinderungen leiden überdurchschnitt-

lich häufig an einer Parodontitis. Dies aber bedeutet für die häufig multimorbiden Patienten eine zusätzliche enorme Gefahr für die Allgemeingesundheit. Gesund beginnt im Mund – das gilt auch und gerade im hohen Alter.

Wie war es bis zur Einführung der neuen BEMA-Positionen um die Versorgung der Pflegebedürftigen bestellt?

Schon seit Jahren engagieren sich gerade in Bayern viele Kolleginnen und

Kollegen in herausragender Weise in diesem Bereich. Häufig findet die Betreuung am freien Mittwochnachmittag statt – und dies unter betriebswirtschaftlich enorm schwierigen Bedingungen.

Eine flächendeckende zahnärztliche Betreuung ist aber nur gewährleistet, wenn das kein „Hobby“ bleibt. Das hat auch die Politik erkannt.

Und was soll sich mit den neuen BEMA-Positionen ändern?

Die BEMA-Nummern 171a und b sind ein erster Schritt, um die Versorgung von Pflegebedürftigen spürbar zu verbessern. Der Gesetzgeber will die Zahl der Patienten, die versorgt werden, verdoppeln. Schätzungen zufolge werden dafür bundesweit rund 20 Millionen Euro zusätzlich in die zahnärztliche Versorgung fließen. Das ist angesichts von aktuell über zwei Millionen Pflegebedürftigen nicht viel, aber es ist ein Symbol: Die Politik hat diese Menschen nicht vergessen. Wir in Bayern kämpfen aber weiterhin dafür, nicht nur den Fuß in der Tür zu haben, sondern sie weit aufzustoßen. Die Versorgung der Pflegebedürftigen muss weiter verbessert werden.

Warum hat es so lange gedauert, bis dieses Problem angegangen wurde?

Wir wissen alle, wie Politik funktioniert. Das sogenannte Versorgungsgesetz beinhaltet ja einige Verbesserungen für die Patienten. Es ist rechtzeitig vor der nächsten Wahl in Kraft getreten. Aber dem ist auch jahrelange Überzeugungsarbeit durch die Zahnärzteschaft vorausgegangen. Gerade in Bayern haben mein Vorstandskollege Dr. Janusz Rat und ich viele Verbündete gefunden, die sich des Themas auf Bundesebene angenommen haben. So hat beispielsweise unser Referent für das Vertragswesen, Dr. Cornelius Haffner, mit umfangreichen Zeitstudien unseren Forderungen Nachdruck verliehen.

Wird es weitere Verbesserungen geben?

Das hoffe ich doch sehr. Mit dem Besuch alleine ist es ja nicht getan. Wichtig wäre zum Beispiel eine Individualprophylaxe, wie wir sie auch bei Kindern und Jugendlichen haben. Das Pflegepersonal muss sicher bei der täglichen Mundpflege mit eingebunden werden, ist aber mit einer wiederkehrenden Prävention völlig überfordert.

Vielen Dank für das Gespräch!

Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte

Ein Service für gesetzlich und privat versicherte Patienten.



■ Unter +49 89 7441 999 888 haben Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZK) und Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB) eine gemeinsame Beratungshotline eingerichtet.

Menügesteuert wird der Rat suchende Patient – je nach Anliegen – zum zuständigen Ansprechpartner der jeweiligen Körperschaft weitergeleitet. Diese sind zur Neutralität verpflichtet.

Beratungsangebot

- Fragen im Zusammenhang mit geplanten Versorgung
- Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit einer bereits durchgeführten Behandlung

- Fragen zur Rechnungsstellung oder zu Schreiben von der Krankenkasse oder Beihilfe
- Benennung eines Gutachters
- Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung nach Maßgabe der Schlichtungsordnung der BLZK
- allgemeine Rechtsfragen rund um die Zahnbehandlung

Der Service richtet sich an gesetzlich versicherte Patienten sowie an privat Versicherte.

Die genannten Beratungsleistungen selbst sind hierbei kostenfrei (Festnetzpreis: 14 Cent pro Minute; Mobilfunkpreise: maximal 42 Cent pro Minute). ◀

Mit dem Zahnarzt auf Augenhöhe

Die telefonischen und schriftlichen Patientenberatungsangebote der KZVB boomen.

■ Der Beratungsbedarf der Patienten wächst. Zu vielfältig sind heute die Therapieoptionen in der Zahnmedizin. Auch die befundorientierten Festzuschüsse der gesetzlichen Krankenversicherung für Zahnersatz führen dazu, dass immer mehr Patienten eine zweite Meinung hören wollen. Die KZVB hat das rechtzeitig erkannt und entsprechend reagiert.

Seit 2006 bietet die KZVB die kostenlose Zahnarzt-Zweitmeinung an. Gesetzlich Versicherte können unter der Nummer +49 89 7441 999 888 einen Beratungstermin in den Zahnärzتهäusern München oder Nürnberg vereinbaren. Erfahrene Zahnärzte, die auch als Gutachter tätig sind, schauen sich nicht nur den Heil- und Kostenplan des Kollegen, sondern auch den Gebisszustand des Patienten an. Die Zweitmeinung ist eine echte Erfolgsgeschichte. Mehrere Tausend Patienten haben sie bereits in Anspruch genommen. 98 Prozent kehren danach zu ihrem Behandler zurück. Die Zahnarzt-Zweitmeinung ist damit auch eine seriöse Alternative zu diversen Internetportalen, auf denen Heil- und Kostenpläne eingestellt werden können. „Dr. Google ist in der Zahnmedizin meistens ein schlechter Ratgeber“, meint KZVB-Vize Dr. Stefan Böhm. Seit 2011 gibt es auch eine kieferorthopädische Zweitmeinung, die gut angenommen wird.



■ Rund 6.000 telefonische und schriftliche Anfragen beantworten die Mitarbeiterinnen der KZVB-Patientenberatung pro Jahr – Tendenz steigend! (Foto: KZVB)

Und auch die telefonische und schriftliche Patientenberatung der KZVB boomt. Mehr als 6.000 Patienten kontaktieren die Mitarbeiterinnen der KZVB pro Jahr. Damit die Patienten den jeweiligen Ansprechpartner noch leichter erreichen können, haben die KZVB und die Bayerische Landeszahnärztekammer vor Kurzem ein gemeinsames Patiententelefon mit einer einheitlichen Telefonnummer eingeführt (**Kasten links**).

Den gestiegenen Beratungsbedarf der Patienten hat vor Kurzem auch die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) bestätigt. Die UPD führte bundesweit in nur einem Jahr

75.068 Beratungsgespräche durch. In 5.101 Fällen ging es um zahnärztliche Themen.

Angesichts von über 60 Millionen Patientenkontakten, die die deutschen Zahnärzte jedes Jahr haben, ist das eine sehr geringe Zahl. Doch jeder Patient ist den Zahnärzten wichtig. „Das Vertrauen zwischen Patient und Zahnarzt ist die Garantie für den Behandlungserfolg. Wir wollen, dass beide Seiten auf Augenhöhe sind“, betont KZVB-Chef Dr. Janusz Rat. Auch deshalb hat die KZVB ihre Beratungsangebote für Patienten ausgebaut. Schließlich können nur Zahnärzte die Arbeit von Zahnärzten beurteilen. ◀