



© Anela/peopleimages.com – stock.adobe.com

„Schneller und unbürokratischer“

Prof. Dr. Dr. Mark Farmand über das Schlichtungsverfahren der BLZK

Wenn es zum Streit zwischen Patienten und Zahnärzten kommt, nehmen die zahnärztlichen Beisitzer der Schlichtungsstelle der Bayerischen Landes Zahnärztekammer häufig eine Schlüsselrolle bei der Konfliktlösung ein. Prof. Dr. Dr. Mark Farmand, langjähriger Beisitzer, hat mit dem BZB über seine Eindrücke und die Vorteile einer außergerichtlichen Streitschlichtung gesprochen.

BZB: Herr Prof. Farmand, Sie haben bereits bei einigen Schlichtungsverfahren mitgewirkt. Wo sehen Sie die Vorzüge eines solchen Verfahrens gegenüber einem gerichtlichen Verfahren?



© privat

Prof. Dr. Dr. Mark Farmand ist zahnärztlicher Beisitzer bei der Schlichtungsstelle der BLZK.

Farmand: Die Schlichtung ist gegenüber einem gerichtlichen Verfahren deutlich schneller, unbürokratischer und weniger aufwendig. Ziel des Verfahrens ist, dass Patient und Zahnarzt gemeinsam mithilfe des Schlichters und des zahnärztlichen Beisitzers ein Ergebnis erarbeiten. Beide Parteien kommen zu Wort und können ihre Sichtweise der Dinge schildern.

Im Rahmen einer Schlichtungsvereinbarung können viele Dinge vereinbart werden, viel mehr als in einem gerichtlichen Verfahren. Oft habe ich erlebt, dass der Patient nach einem Schlichtungsverfahren wieder zu seinem Zahnarzt zurückgeht, um eine begonnene Behandlung abzuschließen oder auch aufgetretene Komplikationen behandeln zu lassen.

BZB: Am Vermittlungsgespräch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nimmt ein zahnärztlicher Beisitzer teil. Welche Bedeutung hat diese Funktion nach Ihrer Meinung?

Farmand: Der zahnärztliche Beisitzer ist eine wichtige Person in diesem Verfahren.

Je nach zahnmedizinischem Fachgebiet wird natürlich ein zahnärztlicher Beisitzer hinzugezogen, der langjährige Erfahrung auf diesem Gebiet hat. Er untersucht den Patienten bei Bedarf, ist völlig unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Er beurteilt, ob eine Behandlung *lege artis* erfolgt ist.

Häufig ist es für Patienten schwierig, zu verstehen, dass eine Behandlung, die nicht ihren Vorstellungen entspricht, *lege artis* sein kann. Gerade in diesen Fällen können der Mediator und der zahnärztliche Beisitzer den Patienten häufig überzeugen, die Behandlung und eventuell die Behebung der Probleme bei dem behandelnden Zahnarzt fortzusetzen.

BZB: Schlichtungsverfahren haben besonders in bestimmten Bereichen zugenommen. In der Kieferorthopädie ist ein Zuwachs der Streitigkeiten nach Aligner-Therapien und in der Chirurgie eine Zunahme der Streitigkeiten nach Behandlungen mit der All-on-4 Methode auffallend. Warum ist das so?

Farmand: Natürlich gibt es auf jedem Teilgebiet der Zahnmedizin immer wieder Neuerungen, die die Kollegen auch anwenden wollen. Meiner Meinung nach stimmt öfter die Vorstellung des Patienten einfach nicht mit dem Resultat der Behandlung überein. Dies ist vor allem durch die ungenügende Aufklärung des Patienten bedingt. Der Patient stellt sich etwas anderes vor, als die angewendete Therapie bieten kann. Natürlich kann es auch bei jeder Behandlung zu schicksalhaften Komplikationen kommen, die weitere Nachbehandlungen nach sich ziehen. Vor der Behandlung muss dem Patienten gerade in der Implantologie die gewählte Methode erklärt werden. Verluste von Implantaten müssen erwähnt werden. Dabei sollten nicht nur eigene Erfahrungen einfließen, sondern auch in der Literatur beschriebene Komplikationen erwähnt werden. Unterbleibt dies, so sind Streitigkeiten gerade bei „teuren“ und aufwendigen Methoden vorprogrammiert.

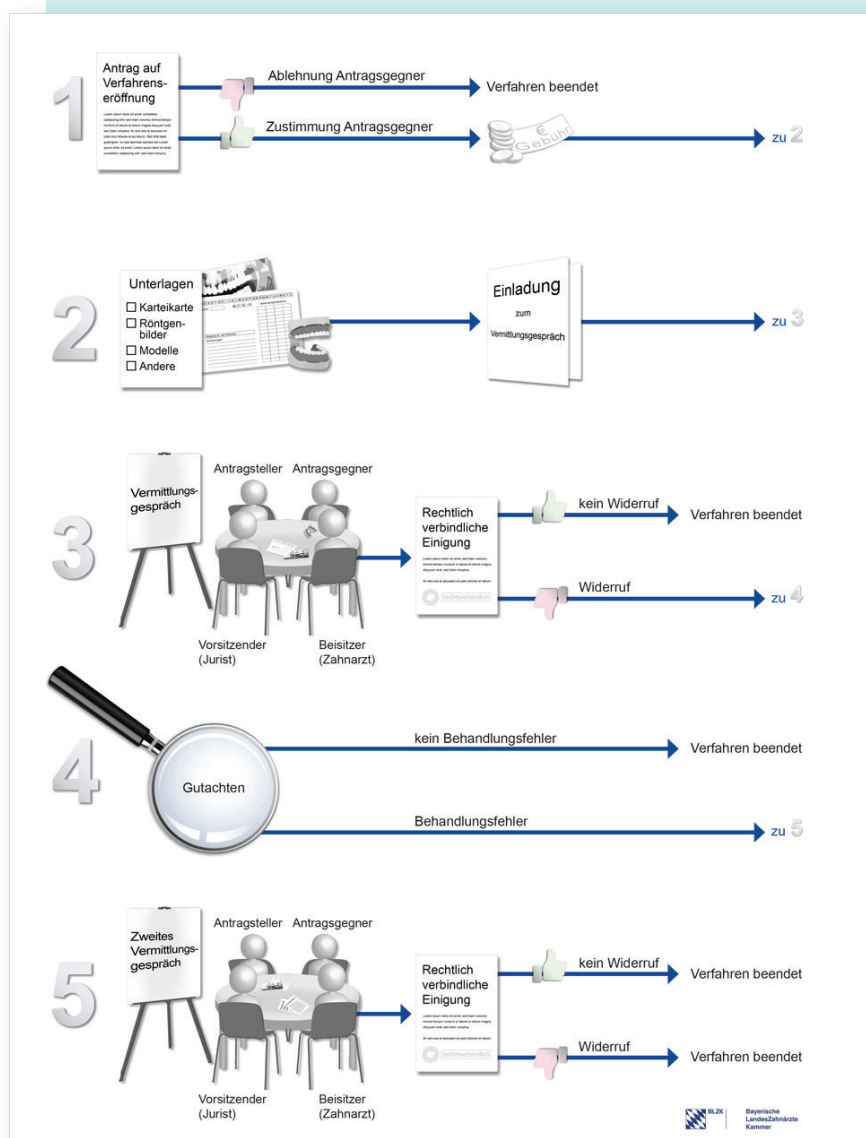
Bei den erwähnten Beispielen handelt es sich um private Leistungen, die meist von den gesetzlichen Kassen nicht übernommen werden. Deshalb sind Patienten natürlich nicht zufrieden, wenn das Resultat der Behandlung nicht ihren Erwartungen entspricht, auch wenn die Therapie richtig verlaufen sein sollte.

BZB: In welchen Fällen würden Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen zu einer Schlichtung raten?

Farmand: Ich würde meinen Kolleginnen und Kollegen immer empfehlen, zuerst das Gespräch mit dem Patienten zu suchen, um ein Problem schnell zu lösen. Nichts ist belastender als Streitigkeiten mit den Patienten, die mehrere Monate oder manchmal gar Jahre dauern können. Auch wenn man als Behandler der Meinung ist, alles richtig gemacht zu haben, kann bei Unzufriedenheit des Patienten sehr schnell eine gerichtliche Auseinandersetzung folgen. Um dies zu umgehen, würde ich dem Patienten immer die Möglichkeit eröffnen, die Schlichtungsstelle der BLZK in Anspruch zu nehmen.

BZB: Was würden Sie Zahnärztinnen und Zahnärzten sagen, die dem Schlichtungsverfahren eher kritisch gegenüberstehen?

So verläuft ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren der BLZK:



Farmand: Meinen Kolleginnen und Kollegen würde ich sagen, dass der Mediator und der zahnmedizinische Beisitzer völlig unabhängig und unparteiisch sind und nicht weisungsgebunden arbeiten. Der Vorteil eines Schlichtungsverfahrens ist vor allem, dass der Konflikt mit dem Patienten schnell gelöst werden kann. Wird kein Ergebnis gefunden, hat das keine rechtlichen Auswirkungen.

BZB: Was sollte die Schlichtungsstelle der BLZK am Schlichtungsverfahren ändern, um es noch attraktiver zu machen?

Farmand: Das Schlichtungsverfahren eröffnet sowohl dem Zahnarzt als auch dem Patienten unglaublich viele Möglichkeiten, eine Streitigkeit zu lösen. Eine gemeinsam gefundene Vereinbarung schließt den Rechtsweg aus, sofern sie nicht wieder widerrufen wird. Gerade dieser Ausschluss eines gerichtlichen Verfahrens bedeutet für beide Parteien eine schnelle Beseitigung des Konfliktes. Ich halte die Schlichtungsstelle für eine wirklich wichtige Einrichtung, die bei Konflikten noch mehr in Anspruch genommen werden sollte.

BZB: Vielen Dank für das Gespräch!