

**RICHTLINIE**  
**PATIENTENBERATUNGSSTELLE DER LANDESZAHNÄRZTEKAMMER THÜRINGEN**

**§ 1**

**Einrichtung und Leitung**

- (1) Auf Grundlage von § 5 ThürHeilBG richtet die Landeszahnärztekammer Thüringen zur Erhaltung und Pflege eines guten Zahnarzt-Patienten-Verhältnisses und im Interesse der Qualitätssicherung eine Patientenberatungsstelle ein. Die Patientenberatungsstelle trägt den Namen „Patientenberatungsstelle der Thüringer Zahnärzte“. Sie ist außerdem unselbstständiger Teil des patientenorientierten Beschwerdemanagementsystems der Landeszahnärztekammer Thüringen.
- (2) Die Beratungsleistungen der Patientenberatungsstelle sind kostenfrei.
- (3) Die Patientenberatungsstelle wird von einem Zahnarzt, der Mitglied des Vorstands der Landeszahnärztekammer Thüringen ist, geleitet. Ihr gehören weitere vom Vorstand berufene beratende Zahnärzte sowie Verwaltungsmitarbeiter an.
- (4) Die mit den Beratungen beauftragten Zahnärzte und Kammermitarbeiter besitzen die erforderliche und durch regelmäßige Fortbildung aktualisierte Fachkompetenz sowie eine ausreichende praktische Erfahrung.
- (5) Die Landeszahnärztekammer Thüringen stellt die fachliche Neutralität der Patientenberatungsstelle sicher. Sie gewährleistet, dass der Patientenberatungsstelle alle für die Durchführung der Aufgaben nach § 2 erforderlichen Fachkräfte, Arbeitsmittel und sonstigen Einrichtungen zur Verfügung stehen. Im Haushalt der Landeszahnärztekammer Thüringen sind hierfür ausreichend finanzielle Mittel einzustellen.
- (6) Auf Beschluss des Vorstands kann die Patientenberatung mit anderen Institutionen gleicher Zweckrichtung (z. B. Verbraucherschutzverband) kooperieren und gemeinsam auftreten.

**§ 2**

**Aufgaben**

- (1) Die Patientenberatung soll dem Patienten zahnmedizinisches Wissen allgemeinverständlich aufbereitet zur Verfügung stellen, um ihn in die Lage zu versetzen, Entscheidungen als mündiger Patient treffen zu können. Im Sinne der berufsstandsinternen Qualitätssicherung hat die Patientenberatungsstelle gleichzeitig die Aufgabe, Praxen auf etwaige Schwachstellen, die im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit bekannt werden, hinzuweisen.
- (2) Ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement erfordert die systematische Erfassung, Bearbeitung und Auswertung der von Patienten im Zusammenhang mit der zahnärztlichen Behandlung geäußerten Unzufriedenheit und Kritik, aber auch Vorschlägen, Anregungen und Fragen. Die Patientenberatungsstelle hat daher die Aufgabe, Patienten bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden, die sich im Zusammenhang mit einer zahnärztlichen Behandlung ergeben, zu beraten. Die Patientenberatungsstelle nimmt dabei durch ihre beratende und bewertende Tätigkeit eine neutrale Mittlerfunktion zwischen dem Patienten und dem Zahnarzt ein. Als Instrument der berufsstandsinternen Qualitätssicherung verfolgt die Patientenberatungsstelle das Ziel, Zufriedenheit herzustellen, Eskalationen vorzubeugen und negative Auswirkungen zu vermeiden.
- (3) Als Teil eines gestuften Systems zur Beilegung von Streitigkeiten aus dem Behandlungsverhältnis zeigt sie Verfahrenswege bei Beschwerden auf, die sich aus Behandlung, Rechnungslegung oder der Durchsetzung begründeter Ansprüche ergeben. Sie unterstützt Patienten bei der Aufarbeitung von Behandlungsvorgängen, die bisher nicht zu einem zufriedenstellenden Behandlungsergebnis geführt haben.
- (4) Zur fachlichen Beurteilung können dem Patienten auf Anfrage durch den Kammervorstand berufene Gutachter benannt werden, die im Auftrag und auf Kosten des Patienten eine Privatbegutachtung des Behandlungsvorganges durchführen können.

**§ 3**

**Pflichten von beratenden Zahnärzten und Verwaltungsmitarbeitern**

- (1) Die beratenden Zahnärzte sind im besonderen Maße den Grundsätzen von Sorgfalt, Neutralität und dem zahnärztlichen Berufsethos verpflichtet. Sie verfolgen dabei keine wirtschaftlichen Interessen. Die beratenden Zahnärzte sollen aus dem Kreis der vom Vorstand berufenen Mitglieder der Ausschüsse für GOZ oder Patientenberatung kommen und über eine umfangreiche Praxiserfahrung verfügen.

- (2) Die fachlichen, kommunikativen und sozialen Kompetenzen der beratenden Zahnärzte und der in der Patientenberatung tätigen Verwaltungsmitarbeiter sollen durch geeignete Maßnahmen und Fortbildungen regelmäßig geschult und erweitert werden. Die beratenden Zahnärzte und die in der Patientenberatung tätigen Verwaltungsmitarbeiter sind zu den Gutachterschulungen der Landes Zahnärztekammer Thüringen einzuladen und sollen an diesen teilnehmen.
- (3) Den beratenden Zahnärzten ist es, ausgenommen von Notfällen, nicht gestattet, innerhalb von 24 Monaten nach einer Beratung den Patienten zu behandeln.

#### **§ 4 Verfahrensgang**

- (1) Die Patientenberatungsstelle wird auf Anfrage durch den Patienten tätig. Eine Anfrage über Dritte (ausgenommen betreuende Personen) ist in der Regel nicht möglich. Jede Anfrage wird mit einem Aktenzeichen versehen und dokumentiert, insbesondere wird über das Ergebnis der Beratung eine Niederschrift gefertigt.
- (2) Die Patientenberatung wird, insbesondere bei Fragen der Rechnungslegung, primär durch entsprechend qualifizierte Verwaltungsmitarbeiterinnen der Landes Zahnärztekammer Thüringen durchgeführt. Sofern zahnärztlicher Sachverstand erforderlich ist, wird dieser bei der Beurteilung hinzugezogen.
- (3) Die Beratung erfolgt neutral und unabhängig. Die Beratung berücksichtigt den aktuellen wissenschaftlichen Stand und orientiert sich an anerkannten Regeln der Zahnmedizin.
- (4) Der Sachverhalt ist objektiv und nach Aktenlage festzustellen. Von einfachen Anfragen abgesehen, sollen Sachverhalte vom Patienten auch schriftlich dargelegt werden. Es erfolgt keine körperliche Untersuchung oder Begutachtung. Zur Gewährleistung der Neutralität der Patientenberatungsstelle erheben die beratenden Zahnärzte keine Befunde und stellt keine Diagnosen. Soweit Sachverhalte nicht eindeutig sind, wird den behandelnden Zahnärzten Gelegenheit zur Stellungnahme eingeräumt, soweit der Patient dem zustimmt und den Zahnarzt von der Schweigepflicht entbindet.
- (5) Sachverhalte, die wegen fehlender Mitwirkung des Patienten nicht eindeutig geklärt werden können, werden von der Patientenberatungsstelle nicht bewertet. Für den Behandler besteht nach § 5a Abs. 1 ThürHeilBG und § 3 Abs. 3 der Berufsordnung für Thüringer Zahnärzte eine grundsätzliche Mitwirkungspflicht. Soweit auf Seiten des Behandlers eine Mitwirkung verweigert wird, kann die Patientenberatungsstelle eine Einschätzung nach Aktenlage treffen.
- (6) Die Patientenberatung kann schriftlich, telefonisch oder im direkten, persönlichen Kontakt durchgeführt werden. Eine persönliche Beratung unter Hinzuziehung eines beratenden Zahnarztes erfolgt ausschließlich in den Räumen der Landes Zahnärztekammer Thüringen und nur nach vorheriger Terminvereinbarung. Ausgenommen sind Beratungsgespräche auf Messen, an denen die Patientenberatungsstelle teilnimmt. Die Landes Zahnärztekammer Thüringen kann auf Beschluss des Vorstands spezielle Telefonsprechstunden mit beratenden Zahnärzten anbieten.
- (7) Zum Nachweis der Unabhängigkeit und Neutralität der Patientenberatung können auf Beschluss des Vorstands namentlich benannte neutrale Beisitzer zur regelmäßigen Teilnahme an Telefonsprechstunden berufen werden. Diese können aus dem Kreis der im Thüringer Landtag vertretenen politischen Parteien, Verbraucherschutzorganisationen oder Patientenvertretungen kommen. Sie widmen sich mit ihrer Kompetenz und mit ihrer Gewissenhaftigkeit und unter Wahrung der Gebote der Schweigepflicht den Anfragen und Anliegen der Patienten.

#### **§ 5 Ende der Beratung und Hinderungsgründe**

- (1) Die Beratung durch die Patientenberatungsstelle ist abgeschlossen, wenn der Patient mit dem Beratungsergebnis einverstanden ist oder, bei fehlendem Einverständnis mit dem Beratungsergebnis, die Möglichkeiten der Vermittlung durch die Patientenberatungsstelle ausgeschöpft sind. Die Beratung endet weiterhin, wenn durch den Patienten oder den Zahnarzt der ordentliche Rechtsweg beschritten oder ein Gutachtenauftrag erteilt wird.
- (2) Die Beauftragung eines Rechtsanwaltes durch eine der beiden Seiten steht der Beratung durch die Patientenberatungsstelle grundsätzlich nicht entgegen. Bei persönlichen Beratungsgesprächen ist die Anwesenheit eines Rechtsbeistands jedoch nicht gestattet.
- (3) Endet die Beratung durch die Patientenberatungsstelle oder steht ihr ein anderer Hinderungsgrund entgegen, steht dem Patienten die Möglichkeit der Streitbeilegung über die Schlichtungsstelle der Landes Zahnärztekammer Thüringen offen, sofern die dortigen Zulässigkeitsvoraussetzungen erfüllt sind.

**§ 6**  
**Datenerhebung und Datenschutz**

- (1) Zur Bearbeitung von Anfragen oder Beschwerden werden neben dem Sachverhalt auch personenbezogene Daten, insbesondere Name und Anschrift des Anfragenden oder Beschwerdeführers sowie des behandelnden Zahnarztes, erfasst und für die gesetzlich vorgeschriebene Dauer, mindestens jedoch für 5 Jahre nach Abschluss des Verfahrens, aufbewahrt.
- (2) Im Rahmen der berufsstandsinternen Qualitätssicherung erfolgt auf Landes- und Bundesebene eine anonymisierte Datenerfassung und Ergebnisdokumentation sowie Datenauswertung.
- (3) Beratende Zahnärzte und Verwaltungsmitarbeiter sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Davon unberührt bleibt die sachliche Berichtspflicht gegenüber dem Vorstand der Kammer und gegenüber der Geschäftsführung.

**§ 7**  
**Inkrafttreten**

Die Richtlinie wurde von der Kammerversammlung der Landeszahnärztekammer Thüringen in ihrer Sitzung am 25.11.2017 beschlossen und tritt nach Veröffentlichung im tzb am 01.02.2018 in Kraft. Sie ersetzt die bisherige Richtlinie aus dem Jahr 1995.

Die vorstehende Richtlinie wird hiermit ausgefertigt und im tzb 12 2017 veröffentlicht.

Erfurt, 25.11.2017



Dr. Rainer Kokott  
Vorsitzender der Kammerversammlung

