

## PRESSEMITTEILUNG



### **Zahnärztekammer Niedersachsen (ZKN) baut Erfolgsmodell Patientenberatung weiter aus Zufriedene Patienten – kontinuierliche Qualitätssicherung**

**Hannover, 3. Juli 2017** - Die individuelle kostenfreie Patientenberatung der Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen ist ein Erfolgsmodell: Im vergangenen Jahr suchten bundesweit 24.000 Menschen Rat bei der zahnärztlichen Selbstverwaltung. Zusätzlich wurden 2.000 Eingaben, Anliegen, Fragen und Beschwerden bearbeitet. Dabei standen die Kosten und die rechtlichen Grundlagen von Behandlungen, Fragen zum Bonusheft oder zu zahnmedizinischen und therapeutischen Maßnahmen im Mittelpunkt. In knapp 90 Prozent der Fälle wurde eine zeitnahe Lösung für die Anliegen der Patienten gefunden. Das belegt die Evaluation der zahnärztlichen Patientenberatung für das Jahr 2016 durch das Institut der Deutschen Zahnärzte, die jetzt von der Bundeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung veröffentlicht worden ist.

#### **Patientenberatung der ZKN: fachkompetent, neutral, unabhängig, kostenfrei**

Die Zahnärztekammer Niedersachsen (ZKN) bietet bereits seit dem Jahr 1999 kostenlose „Sprechstunden“ für Patienten an, die kontinuierlich ausgebaut wurden. Die telefonische Hotline (0800-999 0000) der ZKN-Patientenberatungsstelle ist jeden Mittwoch von 15.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Hier können die Patienten ihre Anliegen vertraulich und in Ruhe mit einer Zahnärztin und oder einem Zahnarzt besprechen. 25 Experten stehen dafür ehrenamtlich zur Verfügung. Außerhalb der telefonischen Sprechzeit können über diese Telefonnummer Anfragen per Fax gestellt werden. Darüber hinaus werden Zuschriften und E-Mails (s. <https://zkn.de/kontakt.html>) kurzfristig beantwortet. Die Kassenzahnärztliche Vereinigung Niedersachsen (KZVN) hat die Hotline-Nummer. 0800 999 0000 montags, dienstags und donnerstags von 13.30 bis 15.30 Uhr geschaltet. Zu diesen Zeiten steht Verwaltungsfachpersonal für Fragen zur Verfügung. Zwei Verwaltungsexpertinnen der ZKN nehmen außerdem wochentags ganztägig Anrufe von Patienten außerhalb der Hotline-Nummer unter Tel. 0511 83391-115/-181 entgegen.

#### **Schnelle Lösungen für individuelle Anliegen**

„Wir bieten ergänzend zum persönlichen Gespräch mit der Haus-Zahnärztin oder dem Haus-Zahnarzt eine neutrale, lösungsorientierte Beratung, die frei von Vorbehalten und gesundheitspolitischen Interessen ist. Unsere Ziele sind zufriedene Patienten und eine kontinuierliche Qualitätssicherung der zahnärztlichen Leistungen. Dafür ist die Patientenberatung ein wichtiger Baustein“, betont Henner Bunke, D.M.D./Univ. of Florida, Präsident der ZKN. Nach seinen Angaben haben sich allein im Jahr 2016 weit über 1.000 Patienten direkt an die ZKN gewandt. „Manche Patienten scheuen sich, mit ihrem Zahnarzt über Behandlungsmethoden oder Kostenpläne zu sprechen“, berichtet Bunke. Andere suchten Zahnärzte, die Hausbesuche machen, auf Angstpatienten spezialisiert sind, eine barrierefreie Praxis haben oder spezielle Therapien anbieten. Prophylaxe, die Zahn- und Mundpflege, neue Methoden, Füllungsmaterialien, Zahnersatz bildeten



Zahnärztekammer Niedersachsen  
Zeißstraße 11 a · 30519 Hannover

Weitere Informationen unter  
Telefon 0511 83391-301  
Telefax 0511 83391-106  
presse@zkn.de  
www.zkn.de

weitere Schwerpunkte. Der Anteil von Beschwerden sei erfreulicherweise gering. In diesen Fällen wird an den jeweils richtigen Adressaten bei der ZKN (Schlichtungsstellen) bzw. der KZVN (Vertragsgutachterwesen) verwiesen. „Wir Zahnärzte in Niedersachsen investieren in diesen Patientenservice und bauen ihn aus guten Gründen weiter aus“, kündigte der ZKN-Präsident an.

#### **Ansprechpartnerinnen der ZKN-Patientenberatungsstelle**

Heike Fries oder Birgit Weiß  
Zahnärztekammer Niedersachsen  
Zeißstraße 11a  
30519 Hannover  
Tel.: 0511 83391-115 oder -181  
Fax: 0511 83391-116  
E-Mail: hfries@zkn.de oder bweiss@zkn.de

#### **Kontakt Medien**

Dr. Lutz Riefenstahl (Pressesprecher der ZKN)  
Kirsten Eigner  
Tel.: 0511 83391-301  
Fax: 0511 83391-106  
E-Mail: keigner@zkn.de

#### **Mehr Information zur zahnärztlichen Patientenberatung**

[www.zkn.de/patienten/patientenberatung.html](http://www.zkn.de/patienten/patientenberatung.html)  
[www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/b/jahresbericht\\_patientenberatung.pdf](http://www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/b/jahresbericht_patientenberatung.pdf)

**ZKN**

Zahnärztekammer Niedersachsen

Körperschaft des  
öffentlichen Rechts

WEISSER

Zahnärztekammer Niedersachsen  
Zeißstraße 11 a · 30519 Hannover

Weitere Informationen unter  
Telefon 0511 83391-301  
Telefax 0511 83391-106  
[presse@zkn.de](mailto:presse@zkn.de)  
[www.zkn.de](http://www.zkn.de)