

Interview mit Kantonszahnarzt Dr. med. dent. Peter Suter, Beromünster

Zahnärzteschaft hat sich grundlegend verändert

Seit Monaten bzw. seit unserem Artikel im Februar in der «Luzerner Zeitung» zum Thema «Billig-Zahnärzte» stellen wir eine Häufung der Anfragen und Beratungen im Zusammenhang mit zahnmedizinischen Behandlungen fest, darunter effektiv sehr gravierende Fälle.

Was hat sich verändert? Was läuft hier falsch? Gibt es Erklärungen zu dieser Problematik?

Peter Suter: Vermutlich hat sich nur in die Wahrnehmung der Öffentlichkeit gegenüber den Zahnärzten verändert. Der Artikel in der Luzerner Zeitung hat viele Patienten ermutigt ihrer Unzufriedenheit Ausdruck zu verleihen. Sie haben mit der Patientenstelle eine Anlaufstelle gefunden und wagen es, hier ihre Probleme darzulegen.

Die Zahnärzteschaft hat sich schon seit vielen Jahren grundlegend verändert. Die Personenfreizügigkeit hat es vielen Zahnärzten aus dem EU-Ausland ermöglicht, bei uns zu arbeiten. Die Zahnmedizin ist weiblich geworden. Viele Zahnärzte arbeiten zudem teilzeitlich im Angestelltenverhältnis und wechseln häufig die Praxis. Auf eine Mitgliedschaft bei der Schweizerischen Zahnärzte Gesellschaft SSO wird weniger Wert gelegt.

Dadurch ist der Konkurrenzdruck, vor allem in den städtischen Gebieten viel grösser geworden. Grosspraxen mit grossen Werbebudgets kämpfen mit den traditionellen Praxen um Patienten, die dank der guten Mundgesundheit kaum mehr einen objektiven Behandlungsbedarf aufweisen. Schöne Zähne sind zu einem Konsumgut geworden und auf

den diversen Werbeplattformen wird der Kundschaft sehr viel zu unglaublich günstigen Preisen versprochen. Es ist eine deutliche Tendenz zu Überbehandlungen zu beobachten. Teilweise stehen dabei Wissen und Können der Praxen bzw. Zahnärzte in Kontrast zu den vollenmundigen Versprechen, was sich in der Häufung der Klagen zeigt.

Auffallend ist, dass der Grossteil der problematischen Zahnbehandlungen von Zahnärzten aus Zahnkliniken/-praxen durchgeführt wird, welche nicht dem SSO (Schweiz. Zahnärzteverband) angehören. Gibt es neuerdings zwei Klassen von Zahnmedizin?

Mitglieder der SSO sind zusätzlich an einen Verhaltenskodex gebunden und müssen sich im Klagefall dem Schiedspruch einer zahnärztlichen Begutachtungskommission beugen. Der Patient erhält dadurch eine zusätzliche Sicherheit und wird bei auftretenden Schwierigkeiten nicht im Stich gelassen. Die Alternative ist nämlich die direkte Beschreitung des Rechtswegs. Dies ist ohne Rechtsschutzversicherung sehr mühsam und kostenintensiv. Die Patientenstelle und andere Beratungsangebote können zwar Hilfestellungen bieten, doch die logistischen wie finanziellen Mittel sind

Geiz ist nicht immer geil



Ich suche einen neuen Zahnarzt. Schnell ist der Suchbegriff im Internet eingegeben und hundert mögliche Adressen gefunden. Es gibt viele Angebote. Die einen werben gross mit schnellen und

günstigen Behandlungen, die anderen haben unauffällige Webseiten. Doch nun, wie gehe ich vor? Welche wird meine neue Zahnärztin? Eine schwierige Aufgabe. Als Patientin ist man in dieser Situation gefordert. Denn die Wahl eines Zahnarztes muss wohl überlegt sein.

In den vergangenen Monaten haben sich die Beschwerden gegen Zahnärzte gehäuft. Immer mehr Patientinnen und Patienten wenden sich nach mangelhaften Behandlungen an die Patientenstelle. Da stellt sich die Frage, warum sich die Fälle häufen. Wahrscheinlich findet eine Sensibilisierung statt und Patientinnen und Patienten getrauen sich, Hilfe zu suchen um sich gegen die Behandelnden zu wehren. Das ist gut. Es mag auch daran liegen, dass es in einigen Praxen fleissige Wechsel der Zahnärzte gibt. Sie müssen Mindeststandards erfüllen, um im Kanton Luzern tätig sein zu dürfen – doch die Anforderungen scheinen gering zu sein. So ist eine SSO-Mitgliedschaft (Schweizerischer Zahnärzteverband) nicht Pflicht. Das heisst, sie können ohne Verhaltenskodex arbeiten und bei Schwierigkeiten weiterziehen, zum Beispiel in einen anderen Kanton. Da der Informationsfluss zwischen den Kantonen ungenügend ist, haben die fehlbaren Zahnärzte ein leichtes Spiel. Die mangelhafte Behandlung zu beweisen ist oft nicht einfach, zieht sich in die Länge und wird teuer. Um das zu verhindern, sollte man sich nicht von Billigangeboten verlocken lassen. Denn was günstig anfing, kann sich schnell zur Kostenfalle entwickeln.

Im Interview in diesem Info mit dem Kantonszahnarzt Peter Suter lesen Sie mehr zur Situation in Luzern. Vielleicht helfen Ihnen seine Hinweise, einen guten Zahnarzt, eine gute Zahnärztin zu finden – denn die gibt es.



Peter Suter
Kantonszahnarzt, Dr. med. dent.
Beromünster

Fortsetzung von Seite 1

begrenzt und meist ist es auch nicht möglich, sich auf ein ganzes Beratergremium zu stützen. Die Zahnärzte sind zudem nicht an die Empfehlungen der Patientenstelle gebunden.

Hat die europäische Freizügigkeit zu tun mit dem baldigen Überangebot an den erwähnten Zahnkliniken? Welches sind Anforderungen an ausländische Zahnärzte für eine Berufsbewilligung in der Schweiz? Entspricht Ausbildung etc. dem Stand von Schweizer Zahnärzten?

Die Personenfreizügigkeit ist sicher ein Faktor der zu einem Überhang an Zahnärzten und Zahnkliniken führt. Ein ausländisches zahnärztliches Diplom muss zuerst vom Bund als gleichwertig anerkannt werden, wobei bei EU-Diplomen die Gleichwertigkeit vermutet und nicht im Einzelfall geprüft wird. Die Ausbildungsanforderungen sind jedoch von Land zu Land immer noch sehr verschieden. So muss ein Schweizer Student 9000 Stunden Ausbildung durchlaufen, in anderen Ländern genügen bereits schon 5000 Stunden. Dass hier gewisse Ausbildungsdifferenzen vorliegen ist nicht von der Hand zu weisen. Die Lehrgänge sind trotz Bologna-System und in-nereuropäischer Harmonisierung sehr theorielastig und die praktische Tätigkeit steht in vielen Ländern oft im Hintergrund. Zudem sind die Rahmenbedingungen und Behandlungsphilosophien in den verschiedenen Herkunftsländern sehr verschieden.

Wir stellen fest, dass es bei der Suche nach einem neuen Zahnarzt oftmals nur noch um den Preis geht. Es wird versucht, im Bereich Zahnmedizin ein

«Schnäppchen» zu machen. Kennen Sie diese Tendenz auch? Was sagen Sie dazu?

Geiz ist geil. Auch in der Zahnmedizin. Oft treiben auch beschränkte Haushaltsbudgets zu solchen Entscheidungen. Trotzdem haben die Patienten vielfach die Illusion, die Behandlung der unterschiedlichen Zahnärzte sei qualitativ gleichwertig und der Preis das einzig wichtige Entscheidungskriterium. Schnäppchen werden sicher nicht in den massiv beworbenen Praxen gemacht. Hier ist wohl oft der Familienzahnarzt die preiswertere Behandlungsvariante.

Gibt es aktive Bestrebungen im Bereich Aufklärung und Prävention gegenüber Patienten, um vor solchen «Schnäppchen»-Praktiken zu warnen? Bzw. wie kann die Bevölkerung effektiv und nachhaltig davor gewarnt werden?

Der Kanton muss die Bewilligung für die zahnärztliche Tätigkeit erteilen, wenn der Zahnarzt die gesetzlich formulierten Voraussetzungen erfüllt. Mit der Bewilligungserteilung bestätigt er, dass der betreffende Zahnarzt keine Gefahr für die öffentliche Gesundheit darstellt und tätig sein darf. Deshalb besteht keine Grundlage dafür, dass der Kanton danach Empfehlungen abgibt, welche Angebote er als seriös oder qualitativ besser erachtet und welche nicht. Diese Aufklärung der Patienten obliegt den Konsumentenschutzorganisationen und den Patientenschutzstellen. Darüber hinaus muss auch an die Eigenverantwortung des mündigen Patienten appelliert werden. Er muss mit offenen Augen und Ohren sich informieren lassen und die Werbeversprechen hinterfragen, sich bei grösseren Arbeiten auch eine zweite Meinung einholen. Man kann diese Aufgabe nicht einfach staatlichen Stellen übergeben.

Worauf muss ein Patient unbedingt achten bei der Suche/Wahl eines neuen Zahnarztes?

Grosse Vorsicht ist bei Werbeversprechen anzubringen. Je stärker geworben wird, speziell mit günstigen und schnellen Lösungen, desto eher besteht die Gefahr, dass nicht patientengerecht behandelt wird. Dasselbe gilt für Angebote, bei denen nicht oder nur mit Mühe erkennbar ist, welches die behandelnden Zahnärzte sind, oder bei denen die behandelnden Zahnärzte oft wechseln. Darunter kann die Behandlungskontinuität leiden und der Zugriff im Schadensfall erschwert werden. Ein gutes Zeichen ist grundsätzlich eine langjährige Zahnarzt-Patientenbeziehung. Also macht es sicher Sinn, Bekannte und Verwandte über ihre Zahnarzt-Erfahrungen anzusprechen. Eine gewisse Absicherung besteht für den Patienten durch die Mitgliedschaft des Zahnarztes bei der SSO. Diese Zahnärzte verpflichten sich ausdrücklich, gewisse Ständeregeln und Qualitätsleitlinien einzuhalten. Wie erwähnt besteht zudem eine Begutachtungskommission, die bei Streitfällen schlichten hilft und den kostspieligen Gang an ein Gericht vermeiden hilft. Die Zahnärzte SSO sind an deren Schiedsspruch gebunden.

Welches sind Möglichkeiten auf bestehender, gesetzlicher Ebene einzugreifen und Patienten vor unseriösen Zahnärzten zu schützen? Oder herrscht ein freier Markt nach dem Motto «Jekami»?

Die Zahnärzte müssen die gesetzlichen Berufspflichten einhalten und die Bewilligungsvoraussetzungen dauerhaft erfüllen. Andernfalls greift der Kanton ein. Soweit die zahnärztliche Sorgfaltspflicht eingehalten ist, ist es jedoch im Allgemeinen nicht die Aufgabe des Kantons, die Arbeitsqualität zu begutachten. Hier herrscht in einem gewissen Sinne freier Markt. Der Patient hat aber durchaus die Möglichkeit in Eigenverantwortung, Spreu vom Weizen zu trennen und sich seriös behandeln zu lassen.

Interview:

Barbara Callisaya und Bernhard Burger

Aus der Geschäftsstelle

Nach wie vor beschäftigen uns zu einem grossen Teil die Probleme im Zusammenhang mit Zahnbehandlungen mit unbefriedigenden, schlechten und sogar inakzeptablen Ergebnissen.

Nach unserem Artikel in der «Luzerner Zeitung» vom vergangenen März haben uns sehr viele Betroffene kontaktiert, die vorher nichts von unseren Dienstleistungen wussten oder sich nicht bewusst waren, dass erfolglose Zahnbehandlungen nicht einfach hingenommen werden müssen, sondern in solchen Fällen von uns Hilfe und Unterstützung geboten wird. Zahlreiche Fälle wurden von uns abgeklärt, viele davon in Zusammenarbeit mit dem Kantonszahnarzt Dr. med. dent. Peter Suter, welcher die Zahnarbeiten beurteilt und professionelle Stellungnahmen abgibt. So konnte mehrmals erreicht werden, dass es von den Haftpflichtversicherungen der Zahnärzte, welche die ungenügende oder fehlerhafte Behandlung durchführten, zu Rückzahlungen oder zur Übernahme der Folgekosten kam.

Leider führten nicht alle Abklärungen zu einem positiven Ergebnis: In einigen Fällen waren Praxen mittlerweile durch das Gesundheitsamt geschlossen worden und die

ehemaligen «Fachpersonen» nicht mehr auffindbar. Andere Zahnärzte hatten während ihrer Praxistätigkeit die Beiträge für ihre Haftpflichtversicherung nicht oder nur teilweise beglichen, was zur Folge hatte, dass die Versicherungen auch nur einen Teil der Folgekosten übernahmen. Konkret bedeutet das, dass die Haftpflichtversicherungen sich in zwei Fällen an den immensen Folgekosten mit je über CHF 30 000 beteiligten, die Gesamtsanierung inkl. Schadensbehebung liegt sogar beim doppelten Betrag. Nicht rückerstattet oder gemindert werden können jedoch Begleiterscheinungen wie Schmerzen, Ängste, Traumata oder Weiteres wie Weg- und Zeitaufwand.

In einem einzigen Fall handelt es sich um einen Zahnarzt, welcher Mitglied der Schweizerischen Zahnarzt-Vereinigung (SSO) ist. Bei allen anderen problematischen und mangelhaften Behandlungen

Fortsetzung auf Seite 4



Die Patientenstelle führt **Referate** durch zum Thema

Patientenverfügung

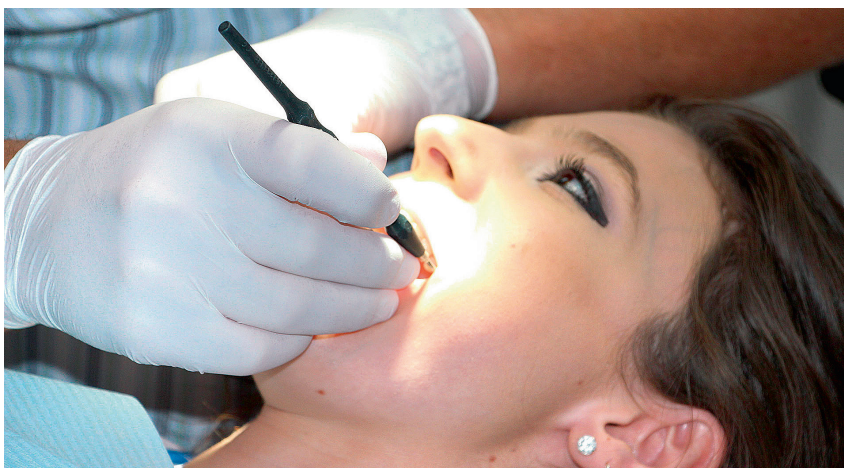
Eine Patientenverfügung geht uns alle an, ob alt oder jung, denn wir wissen nie, wann wir davon Gebrauch machen müssen.

Dies kann bei einem Unfall genauso gut geschehen wie bei einer akuten oder chronischen Krankheit.

Seit dem 1.1.2013 – als das neue Erwachsenenschutzgesetz in Kraft trat – hat die Patientenverfügung noch mehr Gewicht erhalten.

Wir halten unsere Referate bei Gruppen, Vereinen, Institutionen usw., Dauer ca. 1 bis max. 1,5 Stunden.

Kontaktieren Sie uns. Wir informieren Sie gerne über weitere Details!



Fortsetzung von Seite 3

betrifft es Praxen oder Zahnarzt-Institute mit ausländischen, meist angestellten Zahnärzten. In einem Fall wurde dem Zahnarzt die Bewilligung für die Praxisführung im Kanton Luzern entzogen, in einem anderen Fall darf der Zahnarzt seine Tätigkeit gar schweizweit nicht mehr ausführen. In solchen Fällen sind wir auf die Zusammenarbeit mit den Behörden angewiesen wie auch auf die Kooperation mit den Versicherungen, welche zum Teil grosse Kulanz im Hinblick auf Zahlungen an die geschädigten Personen zeigen.

Es ist uns daher einmal mehr ein Anliegen, Sie darauf hinzuweisen, dass Sie bei Ihrer Zahnarztwahl unbedingt auf das Qualitätslabel der SSO achten. Sie dürfen sich diesbezüglich jederzeit an uns wenden – wir sind Ihnen gerne behilflich. So tat es auch vor kurzer Zeit eine Frau aus einer Luzerner Gemeinde, welche um unseren Rat wegen einer von ihrem neuen Zahnarzt vorgeschlagenen Behandlung fragte. Sie wählte diesen Zahnarzt aufgrund einer mehrseitigen Werbekampagne in einer Gesundheitszeitschrift aus. Der Kostenvoranschlag für die Sanierung des gesamten Unterkiefers belief sich auf CHF 30 000, der Oberkiefer sollte in einem späteren Schritt separat behandelt werden. Die Frau, welche uns um Rat fragte und sich nicht sicher war, ob es sich wohl um ein seriöses Angebot handelte, ist 87 Jahre alt! Wir konnten sie überzeugen, dass diese Offerte angesichts

ihres Alters, ihrer Zweifel, ihrer finanziellen Situation und der vorgeschlagenen Behandlungsweise doch sehr an Seriosität zu wünschen übrig lässt. Wir rieten ihr, sich unbedingt für eine Zweitmeinung bzw. für einen Zahnarztwechsel an einen SSO-Zahnarzt zu wenden, welcher mit Sicherheit eine an ihre persönliche Situation angepasste Behandlung zu einem Bruchteil des vorgeschlagenen Betrages offerieren wird.

Ebenso unglaublich erschien uns die Aussage einer 32jährigen Frau, die uns erzählte, dass sie ohne eigentliche Operation operiert worden sei. Die Aufklärung dieser eigenartigen Äusserung ergab, dass sie sich für einen grösseren Eingriff ins Spital begab. Dies erforderte von der Patientin aufwändige Vorbereitung mit Kindplatzierung (3jährige Tochter), Organisation einer Haushaltshilfe etc. Die Vollnarkose war eingeleitet, der Bauchschnitt getätigt, als wegen «personellen Engpässen infolge eines Notfalles» der Eingriff abgebrochen wurde und die Patientin unverrichteter Dinge wieder nach Hause geschickt wurde. Die Rücksprache mit der Hausärztin ergab, dass es sich scheinbar nicht um einen Einzelfall handelt.

Unsere Klientin konnte noch nicht motiviert werden, den eigentlich dringenden Eingriff baldmöglichst durchführen zu lassen. Verständlicherweise. Wir bleiben dran!

Barbara Callisaya

Wir freuen uns über Ihre Weihnachtsspende

Mit jedem noch so kleinen Beitrag helfen Sie mit, die Finanzierung unserer Patientenstelle sicher zu stellen!

Herzlichen Dank



Sind Sie schon Mitglied?

Mit einer Mitgliedschaft unterstützen Sie unsere Beratungstätigkeit, stärken unseren Verein und helfen mit, dass wir unsere Arbeit auch in den kommenden Jahren tätigen können.

Jahresbeitrag:

- Einzelmitglied CHF 50.–
- Partner/Familien CHF 75.–

Gönnerbeiträge und Spenden werden gerne entgegengenommen.

Zudem erhalten Mitglieder unser zweimal jährlich erscheinendes Infoblatt mit aktuellen Beiträgen aus dem Gesundheitswesen.

Infomaterial

- Patientenverfügung inkl. Merkblatt CHF 5.–
- Hinweiskärtli fürs Portemonnaie CHF 1.–
- Broschüre «Patientenrechte» im Kleinformat CHF 2.–

Impressum

Patientenstelle Zentralschweiz
St. Karliquai 12
6004 Luzern
Telefon und Fax 041 410 10 14
www.zentralschweiz.patientenstelle.ch
patientenstelle.luzern@bluewin.ch
PC 60-5854-9

Öffnungszeiten:
Das Büro der Patientenstelle Zentralschweiz ist jeweils von Montag bis Donnerstag, von 09.00 bis 12.00 Uhr geöffnet.

Layout und Gestaltung:
Christof Unternährer, Hochdorf

Druck:
Tipografie Isepponi, Poschiavo