

## An unsere verehrten Patientinnen und Patienten

*Die Qualität Ihrer zahnärztlichen Versorgung liegt uns am Herzen. Damit wir Sie gemäß Ihren Wünschen hochwertig und nach allen Regeln unseres Faches behandeln können, bedarf es einer Vertrauenspartnerschaft zwischen Ihnen und uns, die nicht ohne weiteres vorausgesetzt werden kann. Der ständige Ruf nach Einsparungen wegen der Finanznöte von Krankenkassen, öffentlichen Haushalten und privaten Versicherungen sowie die Erfahrung, dass immer mehr Leistungserbringer wie zum Beispiel auch Zahnärzte z.T. beträchtliche private Zuzahlungen fordern, verunsichern viele Patienten.*

*Unsere Praxis ist aus diesem Grunde einem System zur freiwilligen Qualitätssicherung angeschlossen. Das "Projekt Qualitätssicherung" hat zum Ziel, das Vertrauen in die zahnärztliche Versorgung positiv zu bestätigen. Die nachstehenden Grundsätze, zu denen sich auch unsere Praxis verpflichtet hat, bilden den Kern eines Servicepakets für alle Patienten, das Ihnen ohne eine Gegenleistung Ihrerseits zur Verfügung steht. Wir hoffen, dass dieses Konzept eine wertvolle Grundlage für eine lange, vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Ihnen und uns darstellt und dazu beiträgt, dass Sie sich bei uns stets optimal behandelt und gut aufgehoben fühlen.*



*Wir sorgen für die  
zahnärztliche  
Qualitätssicherung  
unserer Patienten  
in jedem Alter.*

Herzlich willkommen in unserer Praxis!

# Selbstverpflichtung zur Qualitätssicherung

## §1

### Der Patient steht im Mittelpunkt

- Wir nehmen uns für Sie Zeit und legen besonderen Wert darauf, uns umfassend um Ihre persönlichen Bedürfnisse zu kümmern.
- Unser Vorbestellsystem mit kürzestmöglichen Wartezeiten soll Ihnen helfen, den Zeitaufwand für Ihre Behandlung so genau wie möglich zu planen.
- Wir sind stets bestrebt, die allgemeinen Vorschriften und sämtliche Verträge mit den gesetzlichen Krankenkassen bzw. die privaten Abrechnungsbestimmungen genau einzuhalten.
- Das in unserer Praxis angewandte Hygienekonzept gewährleistet ein Höchstmaß an Gesundheitsschutz.

## §2

### Unsere Behandlungstätigkeit

Das Zahnheilkundengesetz schreibt für die meisten Behandlungsleistungen das persönliche Arbeiten der Zahnärztin/des Zahnarztes vor und lässt nur wenige Ausnahmen

zu. Bei uns wird dementsprechend ausschließlich in den folgenden Bereichen eine Tätigkeit auch von speziell ausgebildetem Hilfspersonal durchgeführt:

- Mundhygiene (Zahnsteinentfernung, Individualprophylaxe)
- Hilfsarbeiten bei der Herstellung von Zahnersatz (einfache Vorabdrücke, Abdruckvorbereitungen, Herstellung und Einsetzen von Provisorien)
- Anfertigung von Röntgenbildern

## §3

### Behandlungsplanung und -durchführung

Planung und Durchführung Ihrer Behandlung erfolgen in strenger Ausrichtung auf Ihren tatsächlichen Behandlungsbedarf nach dem Grundsatz des geringsten nötigen Aufwandes. Dabei ist das Ziel einer Behandlungsplanung die gesicherte Wiederherstellung der Strukturen Ihres Kauorgans. Im Gespräch mit Ihnen werden Behandlungsziele genau und verständlich beschrieben und die dazu erforderlichen Behandlungsschritte mit Ihnen klar vereinbart.

Sollten Sie selbst Behandlungswünsche haben, die über das Maß

## §4

### Zweitmeinung

Für den Fall, dass Sie sich mit dem Ergebnis einer Beratung oder Behandlung unsicher fühlen und eine weitere, unabhängige Beratung wünschen, unterstützen wir Sie dabei.

Wenn Sie in einer anderen Praxis eine zweite Meinung eingeholt haben, setzen wir, falls Sie dies wünschen, die Behandlung gerne fort.

## §5

### Kostensicherheit

Sie werden vor Beginn einer umfangreichen Behandlung über den voraussichtlichen Kostenaufwand

des tatsächlich Notwendigen hinausgehen, werden wir Ihren Vorstellungen im Rahmen der anerkannten Regeln der Zahnheilkunde nach Möglichkeit nachkommen. Unsere Beratung wird dabei stets auf den Erfolg der Behandlung und Ihre Zufriedenheit, nicht aber auf eine Überversorgung und die Schaffung eines künstlichen Behandlungsbedarfs ausgerichtet sein.

## §6

### Verlängerte Haltbarkeiten – Gewährleistungsfristen

Bereits durch die individuelle Behandlungsplanung und -durchführung wird eine lange Haltbarkeit der zahnärztlichen Arbeiten beabsichtigt, die den von den gesetzlichen Krankenkassen geforderten Zeitraum von 2 Jahren deutlich übersteigt. In den einzelnen Behandlungsbereichen werden die folgenden Haltbarkeits-Mindestzeiträume angestrebt:

#### Plastische Füllungen:

- Amalgam: 4 Jahre
- Kunststoff: 4 Jahre

#### Laborgefertigte Einlagefüllungen:

- Gold: 6 Jahre
- Kunststoff, Keramik: 4 Jahre

#### Festsitzender Zahnersatz

- Kronen, Brücken: 5 Jahre

sowie den von Ihnen selbst zu bezahlenden Betrag so genau wie möglich informiert. Auf Wunsch ist dieses auch bei kleineren Behandlungen oder für eine einzelne Sitzung möglich. Kostenüberschreitungen von mehr als 15 % gegenüber der veranschlagten Höhe müssen Sie nur in begründeten Ausnahmefällen begleichen.

#### Herausnehmbarer Zahnersatz

- Geschiebe-, Steg- oder Konusarbeiten: 5 Jahre auf die Gesamttragezeit des Ersatzes
- Modellgussklammerprothese, Vollprothese: 3 Jahre

Es besteht die Möglichkeit, entsprechende Gewährleistungsfristen auch vertraglich zu vereinbaren. Damit stünde Ihnen eine kostenlose Wiederholung der geleisteten Arbeit innerhalb dieses Zeitraumes zu, sofern die Arbeit nicht erkennbar durch Ihr eigenes Zutun (wie z.B. Biss auf einen Stein, Sturz, Unfall oder schlechte Mundhygiene) beschädigt worden sein sollte. Mögliche Erstattungsleistungen von Krankenkassen bzw. Privatversicherungen bleiben hiervon unberührt.

Als Voraussetzungen für eine schriftliche Vereinbarung verlängerter Gewährleistungsfristen gelten:

- die Angemessenheit der Vergütung für die zu geleistende Arbeit seitens der Krankenkasse bzw. Privatversicherung.
- Ihre Wahrnehmung unserer Angebote zur Individualprophylaxe in der nötigen Intensität und Regelmäßigkeit. Diese Kosten werden von den gesetzlichen Krankenkassen möglicherweise nicht übernommen.

## §7

### Qualität durch Patientenbefragung

Sagen Sie uns Ihre Meinung! Zu jedem Zeitpunkt Ihrer Behandlung haben Sie die Möglichkeit, an einer fortwährenden Patientenbefragung teilzunehmen. Aus den Ergebnissen der Fragebögen wollen wir lernen, wie wir unsere Leistungen noch weiter verbessern können. Daher kann es auch sein, dass wir die Bitte an Sie herantragen, einen Fragebogen auszufüllen.

Näheres entnehmen Sie bitte den Erläuterungen auf dem Fragebogen.

## §8

### Beratung bei Unstimmigkeiten

Trotz aller Absprache zwischen Ihnen und uns sowie größtmöglicher Sorgfalt kann es dennoch im Einzelfall zu Unstimmigkeiten kommen. Im Rahmen unserer freiwilligen Qualitätssicherung steht Ihnen deshalb eine beratende Einrichtung zur Seite und nimmt sich uneingeschränkt und unbefangenen ihres Problems an.

Unter der Nummer 0221/97300545 können Sie sich an unser Servicetelefon wenden, wo erfahrene Zahnärzte Ihre Kritik aufnehmen und verschiedene Fragen eventuell direkt klären können. Wenn dies nicht reicht, wird sich diese Stelle auch mit uns in Verbindung setzen, um zu einer weiteren Klärung beizutragen.

Sollte auch dies nicht zum Erfolg führen, kann auf Ihren Wunsch hin ein neutrales Beratergremium aus Zahnärztinnen und Zahnärzten angerufen werden, das den Fall weiter überprüft und versucht, eine abschließende Klärung herbeizuführen. Dadurch kann ein aufwändiges Gutachterverfahren oder gar eine langwierige und teure juristische Auseinandersetzung mit möglicherweise ungewissem Ausgang vermieden und eine eventuell notwendige Korrektur Ihrer zahnärztlichen Arbeit schneller herbeiführt werden.

## §9

### Verpflichtung zu regelmäßiger Fortbildung

Durch die Berufsordnung ist jeder (Zahn-)Arzt verpflichtet, sich in ausreichender Weise fortzubilden, um in seiner praktischen Berufsausübung auf dem aktuellen Stand des Wissens zu bleiben.

Wir haben uns im Rahmen der freiwilligen Qualitätssicherung darüber hinaus dazu verpflichtet, jährlich an speziellen praktischen Fortbildungen anerkannter Fachgesellschaften teilzunehmen. Damit vergrößern wir nicht nur unseren theoretischen Wissensstand, sondern legen den besonderen Schwerpunkt auf den Bereich der praktischen Behandlung, um nach den besten erprobten Verfahren und mit der nötigen Übung arbeiten zu können.





*Projekt Qualitätssicherung  
des Deutschen Arbeitskreises  
für Zahnheilkunde (DAZ)*

**Unsere Praxis  
ist dabei!**



*Projekt Qualitätssicherung  
des Deutschen Arbeitskreises  
für Zahnheilkunde (DAZ)*

Belfortstraße 9  
50668 Köln  
Tel.: 0221/97300545  
Fax: 0221/7391239  
kontakt@daz-web.de  
www.daz-web.de

