



Bundeszahnärztekammer - Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

Dokumentation der zahnärztlichen Patientenberatung

Einführung für Anwender der Software

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
1. Überblick der Frontend-Module (Anwendungen)	4
2. Der Start im Dokumentationssystem - Technische Grundlagen	6
2.1 Login.....	6
2.2 Passwort ändern	6
2.3 Passwort vergessen	7
2.4 Logout.....	7
2.5 Fehlermeldungen/Fragen/Anregungen.....	7
3. Anwendung „Beratung“	8
3.1 Grundlagen	8
3.2 Übersichtsseite „Ihre Beratungskontakte“	8
3.3 Anlegen eines neuen Kontaktes	10
4. Anwendung „Eingabe/Beschwerde“	14
4.1 Grundlagen	14
4.2 Übersichtsseite „Eingabe/Beschwerde“	14
4.3 Anlegen eines neuen Falles „Eingabe/Beschwerde“.....	16
5. Anwendung „Forum“.....	19
6. Anwendung „Jährliche Abfrage“	20
7. Kontakt	22

Einleitung

Dieses Dokument wendet sich an die Nutzer des Dokumentationssystems zur Patientenberatung bei Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen. Es beschreibt die technische Bedienung des Systems und stellt die Frontend-Module, das sind die einzelnen Anwendungen, vor.

Bei dem Dokumentationssystem handelt es sich um eine internetbasierte Software. Das System steht unter der folgenden Adresse zur Verfügung:

<https://patientenberatung.zahnaerztliche-beratungsstellen.de>

Das Dokumentationssystem ist nicht öffentlich zugänglich. Es ist mittels Zugangsdaten geschützt. Die Daten erhalten Sie von Ihrer Kammer/KZV.

Für den Zugang benötigen Sie einen Rechner, eine Internetanbindung und einen aktuellen Internetbrowser. Um den Bedienungskomfort zu erhöhen, sollte auf dem Rechner JavaScript aktiviert sein.

Bitte beachten Sie, dass der EDV-Administrator Ihrer Körperschaft Ihnen nur diejenigen Anwendungen und Funktionalitäten freigeschaltet hat, die Sie für Ihre Arbeit benötigen.

1. Überblick der Frontend-Module (Anwendungen)

Die Patientenberatungsanwendung besteht aus den folgenden vier Modulen bzw. Anwendungen. Nicht alle Module stehen allen Beratern oder Mitarbeitern der Körperschaften zur Verfügung.

Beratung

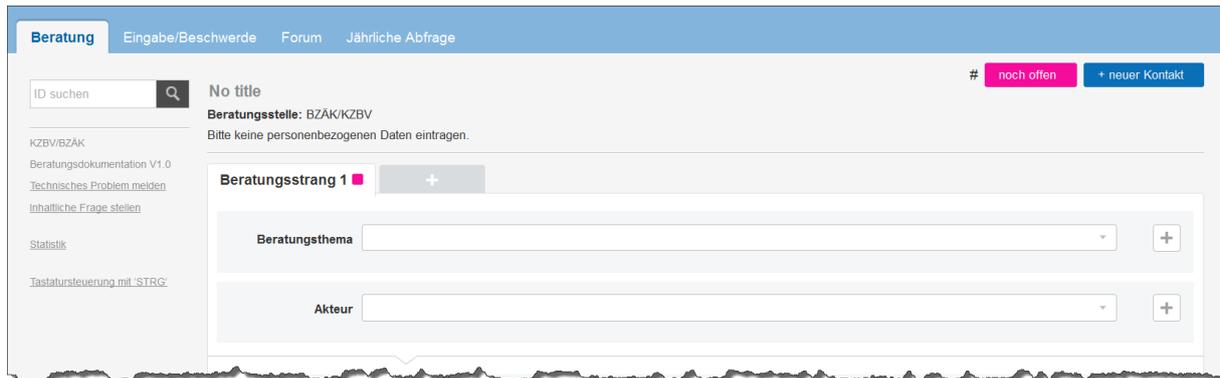


Abbildung 1 - Anwendung „Beratung“ (Ausschnitt)

Mit der Anwendung „Beratung“ dokumentieren die Patientenberater der Körperschaften jede Beratung.

Eingabe/Beschwerde

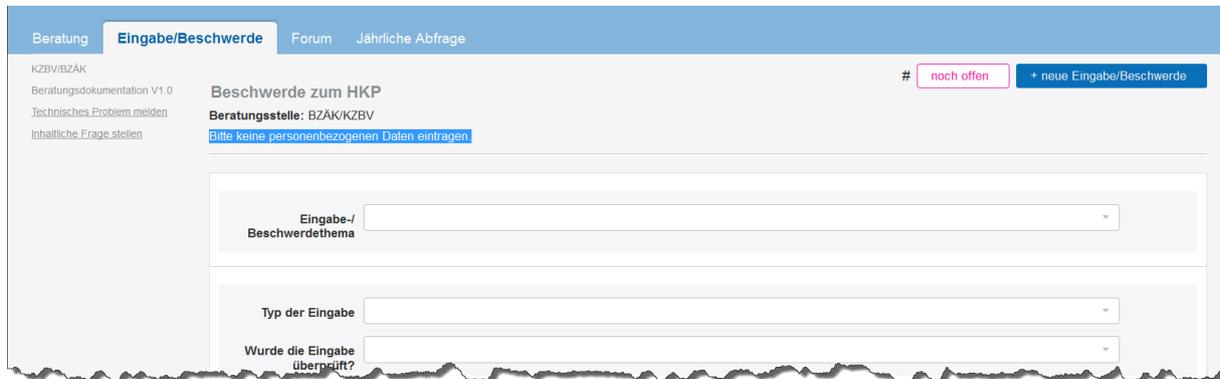


Abbildung 2 - Anwendung „Eingabe/Beschwerde“ (Ausschnitt)

In dieser Anwendung werden die von der Verwaltung abgeschlossenen Eingaben von Patienten erfasst, darunter auch die Beschwerden.

Forum

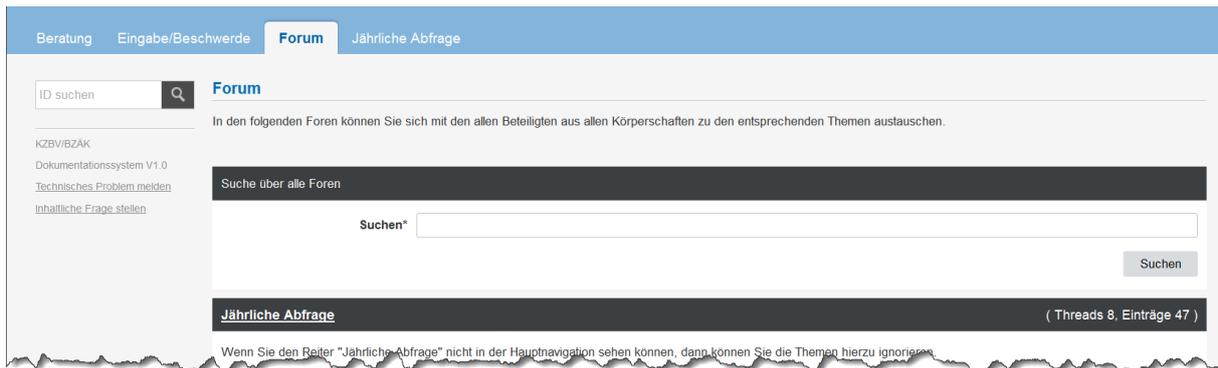


Abbildung 3 - Anwendung „Forum“ (Ausschnitt)

Im Forum kann man sich zu generellen Themen austauschen. Hier stehen gängige Forumfunktionalitäten zur Verfügung. Die Kategorien werden durch die Administratoren der KZBV/BZÄK verwaltet.

Jährliche Abfrage

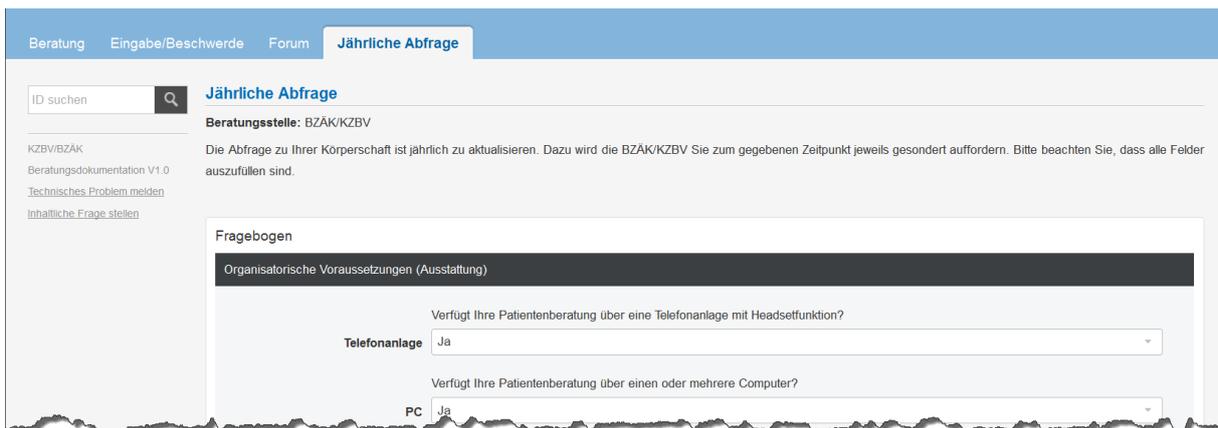


Abbildung 4 - Anwendung „Jährliche Abfrage“ (Ausschnitt)

Einmal im Jahr ist von der dafür zuständigen Person (Mitarbeiter oder Administrator) ein Formular zu sog. Basisdaten auszufüllen. Dabei geht es um Fragen zu organisatorischen und personellen Voraussetzungen, die für die Evaluation der zahnärztlichen Patientenberatung notwendig sind.

2. Der Start im Dokumentationssystem - Technische Grundlagen

2.1 Login

Das Dokumentationssystem der zahnärztlichen Beratungsstellen ist unter der folgenden URL erreichbar:

<https://patientenberatung.zahnaerztliche-beratungsstellen.de>

Nach Aufruf der o. g. URL erreichen Sie die Loginseite des Dokumentationssystems. Bitte loggen Sie sich im Dokumentationssystem ein, indem Sie dazu Ihren Benutzernamen und das Ihnen bekannte Passwort verwenden. Die Logindaten erhalten Sie beim zuständigen Administrator Ihrer Körperschaft.

Abbildung 5 - Loginseite des Systems

2.2 Passwort ändern

Vor der Inbetriebnahme wird der Administrator Ihrer Körperschaft Ihnen ein vorübergehend gültiges Passwort zuteilen, z. B. pass1234. Bitte ändern Sie dieses nach dem ersten Login wie folgt:

In der Zeile am oberen Bildschirmrand links wird Ihr Benutzername angezeigt.

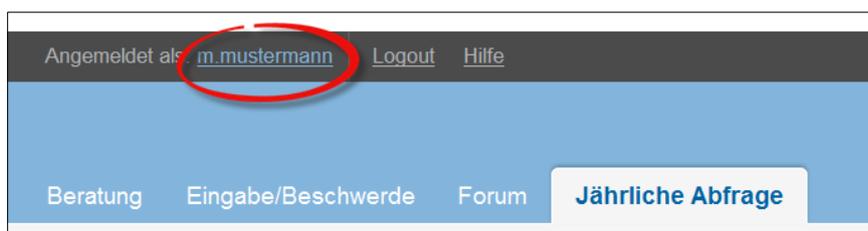


Abbildung 6 - Link zur Passwortänderung

Ein Klick auf den Benutzernamen öffnet ein Dialogfenster (siehe Abbildung 7).

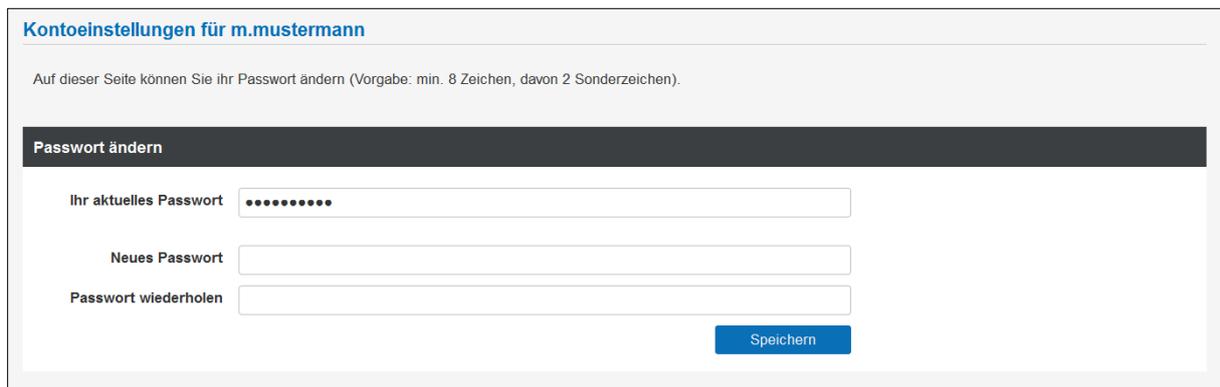


Abbildung 7 - Dialog zur Passwortänderung

Anforderungen an das neue Passwort:

- mindestens 8 Zeichen
- davon mindestens 2 Sonderzeichen (Zahlen, Satzzeichen, Sonderzeichen)

2.3 Passwort vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, wenden Sie sich bitte an den Administrator Ihrer Körperschaft. Er wird Ihnen ein neues Passwort zuteilen.

2.4 Logout

Bitte loggen Sie sich nach Beenden Ihrer Dokumentation durch Klick auf „Logout“ aus. Nach drei Stunden Inaktivität wird der Benutzer automatisch abgemeldet.

2.5 Fehlermeldungen/Fragen/Anregungen

In der linken Spalte jeder Anwendung finden Sie die Mail-To-Funktionen „Technisches Problem melden“ und „Inhaltliche Frage stellen“. Hiermit können Sie uns alle ggf. auftretenden Probleme oder Ihre Fragen zur Dokumentation melden. Beim ersten Klick auf die Funktion werden Sie gebeten, Ihr E-Mail-Programm anzugeben. Das System merkt sich die Vorgabe und öffnet künftig bei Klick auf die Funktion automatisch Ihr E-Mail-Programm. Änderungswünsche bzw. Anregungen zur Weiterentwicklung des Dokumentationssystems können Sie ebenfalls über die Mail-To-Funktion übermitteln. Daneben steht Ihnen im Forum eine eigene Rubrik zur Mitteilung von Anregungen und Verbesserungsvorschlägen zur Verfügung.

Selbstverständlich können Sie Fehlermeldungen, Fragen oder Anregungen auch ohne Nutzung der Links per „normaler“ E-Mail direkt an die im Kapitel „Kontakt“ genannten Personen senden.

3. Anwendung „Beratung“

3.1 Grundlagen

Mit der Anwendung „Beratung“ dokumentieren die Patientenberater der Körperschaften alle Beratungskontakte mit Ratsuchenden.

Ein Beratungskontakt liegt vor, wenn eine Beratungsleistung erbracht wurde. Meldet der Ratsuchende sich nach abgeschlossener Beratung (z. B. ein paar Tage später) noch einmal zum selben Thema, ist ein erneuter Kontakt zu dokumentieren.

Bloße Terminvereinbarungen zählen nicht zur Beratung und sind nicht zu erfassen.

Abgrenzung zur Anwendung „Eingabe/Beschwerde“

Telefonisch bei der Beratungsstelle eingehende Beschwerden, die im Gespräch entweder erledigt werden oder mangels vorliegender Unterlagen nicht geklärt werden können, sind in der Anwendung „Beratung“ zu dokumentieren. Dies gilt auch für die Fälle, in denen dem Patienten angeboten wird, Unterlagen zur Überprüfung nachzureichen. Reicht der Patient später Unterlagen nach, ist deren Bearbeitung in der Anwendung „Eingabe/Beschwerde“ zu dokumentieren.

3.2 Übersichtsseite „Ihre Beratungskontakte“

Ein Klick auf den Reiter „Beratung“ zeigt eine Übersichtsliste der in Ihrer Beratungsstelle erfassten Kontakte (siehe Abbildung 8).

Die Angaben in der rechten Spalte geben Auskunft über den Status der im System angelegten Kontakte:

- **„Offen“** bedeutet, dass der Kontakt zwar angelegt ist, aber noch nicht alle Felder ausgefüllt sind. Offene Kontakte können jederzeit weiterbearbeitet und abgeschlossen werden.
- **„Abgeschlossen“** bedeutet, dass der Kontakt vollständig dokumentiert ist. Abgeschlossene Kontakte können nicht mehr verändert werden.

Jeder Berater darf alle Kontakte lesen, aber nur diejenigen weiterbearbeiten, die er selbst angelegt hat. Ein Klick auf den Titel des Dokuments öffnet das Formular. Eigene offene Dokumente können über das Symbol „Papierkorb“ (rechts neben der Spalte Status) gelöscht werden.

Angemeldet als: [m.mustermann](#) [Logout](#) [Hilfe](#) Beratungsstelle: Test-KÖR-1

Beratung | [Eingabe/Beschwerde](#) | [Forum](#) | [Jährliche Abfrage](#)

ID suchen

[+ neuer Kontakt](#)

Test-KÖR-1 Zeige nur: **meine Kontakte** | [offen](#) | [abgeschlossen](#) 1 2

Titel	ID	letzte Bearbeitung	Status
Adresse Zahnarzt <i>Keine Angabe, Alter 33, aus 123</i>	#F7HK	08.01.2016, 11:00 Uhr	abgeschlossen
Implantate	#ZWWR	08.01.2016, 10:59 Uhr	offen
Härtefall - Zahnersatz	#HJUD	08.01.2016, 10:57 Uhr	offen
Zweitmeinung	#F4BJ	08.01.2016, 10:55 Uhr	offen
Heil- und Kostenplan <i>Weiblich, Alter 77, aus 456</i>	#MPZ4	08.01.2016, 10:55 Uhr	abgeschlossen
Wurzelkanalbehandlung	#PADK	08.01.2016, 10:53 Uhr	offen
Verdacht Behandlungsfehler <i>Keine Angabe, Alter 12, aus 222</i>	#YQXQ	08.01.2016, 10:52 Uhr	abgeschlossen
Krankenkassenwechsel <i>Keine Angabe, Alter 55, aus 111</i>	#YRF3	08.01.2016, 10:50 Uhr	abgeschlossen
Zweitmeinung	#TXLN	08.01.2016, 10:49 Uhr	offen
Gewährleistung <i>Männlich, Alter 22, aus 123</i>	#67WP	08.01.2016, 10:49 Uhr	offen

Einträge pro Seite: 10 25 50 1 2

Abbildung 8 - Übersicht Beratungskontakte

3.3 Anlegen eines neuen Kontaktes

Ein Klick in der Übersichtsseite „Beratung“ auf die Schaltfläche „+ neuer Kontakt“ öffnet ein neues leeres Eingabeformular (siehe Abbildung 9).

Angemeldet als: [m.mustermann](#) [Logout](#) [Hilfe](#) Beratungsstelle: Test-KÖR-1

Beratung [Eingabe/Beschwerde](#) [Forum](#) [Jährliche Abfrage](#)

ID suchen # [noch offen](#) [+ neuer Kontakt](#)

Ohne Titel
Beratungsstelle: Test-KÖR-1
Bitte keine personenbezogenen Daten eintragen.

Beratungsstrang 1

Beratungsthema

Akteur

Ergebnis der Beratung

Kontaktaufnahme mit Dritten

Handelt es sich um eine Beschwerde?

Hinweise auf Problemlagen in der zahnmed. Versorgung

Stammdaten

Ratsuchender
Rolle Kenntnis durch

Betroffener
Geschlecht Krankenversicherung
Alter Jahre PLZ

Weitere Angaben zur Beratungsleistung
Form der Beratung Datum Kontaktaufnahme
Berater Beratung abgeschlossen am

Temporäre Pflichtfelder
Belastung Beratunsanliegen
Wie haben Sie das Beratungsgespräch, alles in allem, empfunden? Hatten Sie alles in allem den Eindruck, dass dem Ratsuchenden durch das Beratungsgespräch geholfen werden konnte?

Kommentar
Ihr Kommentar

Datenschutzrechtlicher Hinweis
Aus datenschutzrechtlichen Gründen dürfen keine Angaben zu den persönlichen und sachlichen Verhältnissen des Ratsuchenden und des Betroffenen gespeichert werden, durch die Ratsuchender und Betroffener individualisierbar oder bestimmbar sind. Dies betrifft auch Informationen, die in Kombination mit den obigen Angaben zum Ratsuchenden oder Betroffenen einen Rückschluss ermöglichen. Danke.

[noch offen](#) [+ neuer Kontakt](#)

Abbildung 9 - Eingabeformular Beratungskontakt

Schaltfläche „noch offen“

Ein einmal angelegter Kontakt wird automatisch zwischengespeichert. Sie können jederzeit in die Übersichtsseite „Beratung“ wechseln und das Dokument dort wieder aufrufen. Ein Klick auf die Schaltfläche „noch offen“ löst eine Überprüfung aus, ob alle erforderlichen Felder ausgefüllt sind. Dabei erfolgt ebenfalls eine Speicherung aller eingetragenen Daten.

Schaltfläche „Abschließen“

Das Formular ist grafisch in Datengruppen unterteilt. Bei jeder Datengruppe ist ein farbiges Viereck angelegt, dessen Farbe nach dem Ampelsystem wechselt. Rot bedeutet, dass noch nicht alle Pflichtfelder ausgefüllt sind (vgl. Abbildung 9). Grün bedeutet, dass alle benötigten Felder ausgefüllt sind und die Dokumentation abgeschlossen werden kann. Zugleich wechselt die Schaltfläche „noch offen“ in „Abschließen“. Ein Klick auf „Abschließen“ speichert den Kontakt endgültig. Er kann dann nicht mehr verändert oder entfernt werden.

Titel zum Dokument vergeben

In der Zeile oberhalb des Formulars können Sie einen Titel vergeben (z. B. „Zweitmeinung ZE weiblich“), um den Kontakt auf der Übersichtsseite schneller wiederzufinden. Aus Datenschutzgründen dürfen keine auf die Person rückführbaren Daten (wie Name und Adresse) eingetragen werden.

Beratungsstränge

Um die Inhalte eines Beratungskontaktes detailliert dokumentieren zu können, wurden sog. Beratungsstränge entwickelt. Ein Beratungsstrang besteht aus

- Beratungsthema
- Akteur
- Ergebnis der Beratung
- Beschwerde ja/nein

und ggf. auch aus

- Kontaktaufnahme mit Dritten
- Hinweise auf Problemlagen in der zahnmedizinischen Versorgung

Jedes Formular trägt die Überschrift „Beratungsstrang 1“. In den meisten Fällen wird die Dokumentation der Beratung mit dem Ausfüllen des 1. Beratungsstranges erledigt sein. Spricht der Ratsuchende aber bei einem Beratungsvorgang ein zweites Thema oder einen weiteren Akteur an, oder liegen Hinweise zu mehreren Problemlagen vor, ist ein zweiter Beratungsstrang zu dokumentieren. Der Grund dafür ist, dass über die Auswahllisten immer nur ein Thema, ein Akteur etc. benannt werden kann. Für jedes weitere Thema etc. ist ein weiterer Beratungsstrang auszufüllen.

Neben der Überschrift „Beratungsstrang 1“ und neben den Feldern „Beratungsthema“, „Akteur“ und „Problemlagen“ finden Sie ein +-Zeichen. Ein Klick auf eines der Pluszeichen fügt einen zweiten bzw. weiteren Beratungsstrang hinzu. Da dabei bestimmte Daten des

1. Stranges automatisch übernommen werden, empfiehlt es sich, zumindest die Stammdaten schon im 1. Strang auszufüllen, bevor ein weiterer Strang hinzugefügt wird.

Ausfüllen der Datenfelder

Bei fast allen Datenfeldern ist eine Liste mit Begriffen hinterlegt, aus der der jeweils zutreffende Begriff per Mausklick ausgewählt werden muss. In längeren Listen kann per Scrollen navigiert werden. Wenn Sie einen bestimmten Eintrag suchen, von dem Sie wissen, dass er in der Liste vorkommt, können Sie die ersten Buchstaben oder auch das ganze Wort in das Feld tippen. Es öffnet sich dann eine reduzierte Liste, in der nur die Begriffe mit den eingegebenen Buchstaben oder auch nur der bestimmte Begriff erscheint. So ist die Auswahl deutlich schneller möglich als durch Scrollen.

Manche Auswahllisten enthalten Einträge auf zwei Ebenen (gruppiert nach Ober- und Unterthemen), wobei immer nur die Einträge der 2. Ebene (der Unterthemen) auswählbar sind. Die 1. Ebene ist jeweils fett markiert und zeigt im ausgeklappten Zustand die Einträge der 2. Ebene an. Ein Mausklick auf den Begriff der 1. Ebene lässt diese zusammenklappen (vgl. Abbildung 10). Ein erneuter Mausklick macht die 2. Ebene wieder sichtbar. Hierdurch lassen sich die Auswahllisten stark verkürzen, sodass man ohne zusätzliches Scrollen das zutreffende Unterthema schneller erreichen kann.

The image shows a screenshot of a web form with several input fields. The first field, labeled 'Beratungsthema', is highlighted with a green background and contains a dropdown menu. The dropdown menu is currently collapsed, showing only the first option: 'ALLGEMEINE GRUNDLEGENDE GESUNDHEITLICH-MEDIZINISCHE INFORMATIONEN'. Below this, several other options are visible but collapsed, including 'ZAHNMEDIZINISCHE VERFAHREN/MASSNAHMEN (PROPHYLAXE, FRÜHERKENNUNG, DIAGNOSTIK, THERAPIE ...)', 'Erläuterung von Nutzen und Risiken', 'Medizinische Voraussetzungen (Indikationsbedingungen) für den Einsatz', 'Informationen zu Durchführung und Ablauf', 'Informationen zu Arzneimitteln', 'KOSTEN-/RECHTSTHEMEN', and 'ADRESSEN, VERBRAUCHERINFORMATIONEN, BONUSHEFT'. Each option has a small '+' icon to its right. The other fields in the form are 'Akteur', 'Ergebnis der Beratung', 'Kontaktaufnahme mit Dritten', 'Handelt es sich um eine Beschwerde?', and 'Hinweise auf Problemlagen in der zahnmed. Versorgung'. The 'Hinweise auf Problemlagen...' field has a text input area and a '+' icon.

Abbildung 10 – Teilweise zusammengeklappte Liste „Beratungsthema“

Zu den Datenfeldern im Einzelnen:

Felder	Anmerkungen
Beratungsthema	Hier ist die Auswahl aus einer Liste erforderlich. Je nach Thema erscheinen ein oder mehrere weitere Felder, in denen das Thema zu konkretisieren ist.
Akteur	Auch hier ist die Auswahl aus einer Liste erforderlich. Als Akteur gilt derjenige, dessen Handeln oder Nichthandeln den Ratsuchenden veranlasst hat, sich an die Patientenberatung zu wenden.
Ergebnis der Beratung	Hier ist auszuwählen, ob die Beratung durch reine Wissensvermittlung erledigt wurde, ob weitere Maßnahmen erforderlich waren oder ob weiterverwiesen wurde.
Kontaktaufnahme mit Dritten	Dieses Feld ist nur auszufüllen, wenn der Berater Kontakt zu einer der genannten Personen/Stellen aufgenommen hat, um die Fragestellung zu klären.
Handelt es sich um eine Beschwerde?	= Ja/Nein-Feld
Hinweise auf Problemlagen in der zahnmedizinischen Versorgung	Der Berater entscheidet für jeden Beratungsstrang, ob sich aus dem Anliegen des Ratsuchenden und der jeweiligen konkreten Beratung Hinweise auf Problemlagen ergeben haben. Der Berater schätzt hierfür das Beratungsanliegen und den Inhalt der Beratung ein. Es ist nicht entscheidend, ob die Angaben des Ratsuchenden vollständig und richtig sind oder im Verlauf der Beratung ein „Beweis“ für die Problemlage erbracht wird. Es ist entscheidend, ob der Berater zu der Einschätzung kommt, dass ein unter „Hinweise auf Problemlagen“ benanntes Problem vorliegen könnte.
Ratsuchender	Hier ist aus jeweils einer Liste auszuwählen, für wen der Ratsuchende anfragt (Für sich selbst? Dann Eintrag „Betroffener“) und wie er Kenntnis von der Beratungsstelle erlangt hat.
Betroffener	Hier sind Angaben zu den Stammdaten Geschlecht, Art der Krankenversicherung, Alter und Postleitzahl (erste drei Stellen) zu treffen. Liegen die Angaben nicht vor, ist bei den Feldern Geschlecht und Krankenversicherung „Keine Angabe“, beim Feld Alter „00“ und beim Feld PLZ „000“ auszuwählen.
Weitere Angaben zur Beratungsleistung	Hier ist aus Listen auszuwählen, in welcher Form die Beratung erfolgte und welchen Status der Berater hat. Außerdem ist das jeweilige Datum der Kontaktaufnahme und des Abschlusses der Beratung anzugeben.
Temporäre Pflichtfelder	Über einen Zeitraum von 6 Wochen pro Jahr sind zwei zusätzliche Felder mit Fragen zum Beratungsgespräch auszufüllen.
Kommentar	Dieses Feld kann für persönliche Notizen genutzt werden.

4. Anwendung „Eingabe/Beschwerde“

4.1 Grundlagen

Mit der Anwendung „Eingabe/Beschwerde“ dokumentieren die Mitarbeiter der Verwaltung abgeschlossene Vorgänge (Fälle) zu Eingaben/Beschwerden.

Unter einer Eingabe ist jedes Schreiben von Patienten zu verstehen, bei dem es sich um ein Ersuchen oder um eine Beschwerde zu einem der im Dokumentationsformular aufgeführten Themen handelt. Eine Beschwerde liegt vor, wenn der Patient sich ausdrücklich beschwert (z. B. Betreff „Beschwerde“) oder das Schreiben als Beschwerde zu verstehen ist.

Es sind (nur) diejenigen Eingaben/Beschwerden zu erfassen, die einen Verwaltungsvorgang auf der Grundlage von Unterlagen ausgelöst haben.

Beispiele für Eingaben/Beschwerden:

- Bitte um Überprüfung (per Post oder vor Ort) eingereichter Zahnarzt-Rechnungen
- Schriftlich eingereichte Beschwerde über mangelnde Aufklärung zu Behandlungskosten

Abgrenzung zur Anwendung „Beratung“:

Bei der Anwendung „Eingabe/Beschwerde“ werden nur abgeschlossene Vorgänge (Fälle) dokumentiert, die einen Verwaltungsvorgang auf der Grundlage von Unterlagen ausgelöst haben. Telefonisch bei der Beratungsstelle eingehende Beschwerden, die im Gespräch entweder erledigt werden oder mangels vorliegender Unterlagen nicht geklärt werden können, sind in der Anwendung „Beratung“ zu dokumentieren. Dies gilt auch für die Fälle, in denen dem Patienten angeboten wird, Unterlagen zur Überprüfung nachzureichen. Reicht der Patient später Unterlagen nach, ist deren Bearbeitung in der Anwendung „Eingabe/Beschwerde“ zu dokumentieren.

4.2 Übersichtsseite „Eingabe/Beschwerde“

Ein Klick auf den Reiter „Eingabe/Beschwerde“ zeigt eine Übersichtsliste der erfassten Eingaben (siehe Abbildung 11).

Die Angaben in der rechten Spalte geben Auskunft über den Status der Dokumente:

- **„Offen“** bedeutet, dass der Fall zwar angelegt ist, aber noch nicht alle Felder ausgefüllt sind. Offene Fälle können jederzeit weiterbearbeitet und abgeschlossen werden.
- **„Abgeschlossen“** bedeutet, dass der Fall vollständig dokumentiert ist. Abgeschlossene Fälle können nicht mehr verändert werden.

Jeder Anwender darf alle Fälle lesen, aber nur diejenigen weiterbearbeiten, die er selbst angelegt hat. Ein Klick auf den Titel des Dokuments öffnet das Formular. Eigene offene Dokumente können über das Symbol „Papierkorb“ (rechts neben der Spalte „Status“) gelöscht werden.

Angemeldet als: [m.mustermann](#) [Logout](#) [Hilfe](#) Beratungsstelle: Test-KÖR-1

Beratung **Eingabe/Beschwerde** Forum Jährliche Abfrage + neue Eingabe/Beschwerde

ID suchen

KZBV/BZÄK
 Dokumentationssystem V1.0
[Technisches Problem melden](#)
[Inhaltliche Frage stellen](#)

Test-KÖR-1 Zeige nur: **Nur meine** offen abgeschlossen

Titel	ID	letzte Bearbeitung	Status
Hygienemängel <i>Geschlecht Weiblich, Alter 33, PLZ 123</i>	#ZJD2	08.01.2016, 09:56 Uhr	abgeschlossen
Rechnungsüberprüfung <i>Geschlecht Männlich, Alter 62, PLZ 678</i>	#AUZV	04.01.2016, 12:22 Uhr	offen
Unangemessenes Verhalten <i>Geschlecht Weiblich, Alter 34</i>	#FZUS	22.12.2015, 10:23 Uhr	offen
Rechnung ZE <i>Geschlecht Weiblich, Alter 0</i>	#SV4H	22.12.2015, 10:20 Uhr	offen
PZR ohne Einwilligung <i>Geschlecht Männlich, Alter 46, PLZ 339</i>	#L3LM	22.12.2015, 10:13 Uhr	offen
PZR <i>Geschlecht Männlich, Alter 55, PLZ 890</i>	#3UGZ	22.12.2015, 10:07 Uhr	abgeschlossen
Behandlung abgelehnt <i>Geschlecht Weiblich, Alter 33, PLZ 780</i>	#PDJ4	22.12.2015, 10:04 Uhr	abgeschlossen
Mängel ZE + Wartezeiten <i>Geschlecht Männlich, Alter 56, PLZ 345</i>	#NAEV	22.12.2015, 10:00 Uhr	abgeschlossen
Mehrkostenvereinbarung <i>Geschlecht Weiblich, Alter 37, PLZ 234</i>	#BDFE	22.12.2015, 09:55 Uhr	abgeschlossen

Einträge pro Seite: 10 25 50

Abbildung 11 - Übersicht Eingabe/Beschwerde

4.3 Anlegen eines neuen Falles „Eingabe/Beschwerde“

Ein Klick in der Übersichtsseite „Eingabe/Beschwerde“ auf die Schaltfläche „+ neue Eingabe/Beschwerde“ öffnet ein leeres Formular (siehe Abbildung 12).

Angemeldet als: [m.mustermann](#) | [Logout](#) | [Hilfe](#) | Beratungsstelle: Test-KÖR-1

Beratung | **Eingabe/Beschwerde** | Forum | Jährliche Abfrage

ID suchen

KZBV/BZÄK
Dokumentationssystem V1.0
[Technisches Problem melden](#)
[Inhaltliche Frage stellen](#)
[Tastatursteuerung mit 'STRG'](#)

Ohne Titel # noch offen + neue Eingabe/Beschwerde

Beratungsstelle: Test-KÖR-1
Bitte keine personenbezogenen Daten eintragen.

Eingabestrang 1

Eingabe-/Beschwerdethema

Handelt es sich um eine Beschwerde?

Wurde die Eingabe überprüft?

Kontaktaufnahme mit Dritten

Stammdaten

Weitere Angaben

Geschlecht Form der Eingabe

Alter Jahre Datum TT.MM.JJJJ

PLZ Kontaktaufnahme

Krankenversicherung Vorgang abgeschlossen am

Kommentar

Ihr Kommentar

Datenschutzrechtlicher Hinweis
Aus datenschutzrechtlichen Gründen dürfen keine Angaben zu den persönlichen und sachlichen Verhältnissen des Ratsuchenden und des Betroffenen gespeichert werden, durch die Ratsuchender und Betroffener individualisierbar oder bestimmbar sind. Dies betrifft auch Informationen, die in Kombination mit den obigen Angaben zum Ratsuchenden oder Betroffenen einen Rückschluss ermöglichen. Danke.

noch offen + neue Eingabe/Beschwerde

Abbildung 12 – Eingabeformular Eingabe/Beschwerde

Schaltfläche „noch offen“

Eine einmal angelegte Eingabe/Beschwerde wird automatisch zwischengespeichert. Sie können jederzeit in die Übersichtsseite „Eingabe/Beschwerde“ wechseln und das Dokument dort wieder aufrufen. Ein Klick auf die Schaltfläche „noch offen“ löst eine Überprüfung aus,

ob alle erforderlichen Felder ausgefüllt sind. Dabei erfolgt ebenfalls eine Speicherung aller eingetragenen Daten.

Schaltfläche „Abschließen“

Das Formular ist grafisch in Datengruppen unterteilt. Bei den Datengruppen „Eingabestrang“ und „Stammdaten“ ist ein farbiges Viereck angelegt, dessen Farbe nach dem Ampelsystem wechselt. Rot bedeutet, dass noch nicht alle Pflichtfelder ausgefüllt sind. Grün bedeutet, dass alle benötigten Felder ausgefüllt sind und die Dokumentation abgeschlossen werden kann. Zugleich wechselt die Schaltfläche „noch offen“ in „Abschließen“. Ein Klick auf „Abschließen“ speichert das Dokument endgültig. Es kann dann nicht mehr verändert oder entfernt werden.

Titel zum Dokument vergeben

In der Zeile oberhalb des Formulars können Sie einen Titel vergeben (z. B. „Aufklärung Mehrkosten Füllung“), um das Dokument auf der Übersichtsseite schneller wiederzufinden. Aus Datenschutzgründen dürfen keine auf die Person rückführbaren Daten (wie Name, Adresse) eingetragen werden.

Eingabe-/Beschwerdestränge

Vergleichbar mit der Anwendung „Beratung“ besteht auch in der Anwendung „Eingabe/Beschwerde“ die Möglichkeit, einen Fall in mehreren Strängen zu erfassen. Oftmals wird die Dokumentation der Eingabe/Beschwerde mit dem Ausfüllen des 1. Stranges erledigt sein. Wenn die Eingabe/Beschwerde jedoch mehrere Themen betrifft, ist pro weiteres Thema ein weiterer Beratungsstrang auszufüllen.

Neben der Überschrift „Eingabestrang 1“ finden Sie einen Reiter mit einem +-Zeichen. Ein Klick auf das Pluszeichen fügt einen zweiten bzw. weiteren Beratungsstrang hinzu. Da dabei bestimmte Daten des 1. Stranges automatisch übernommen werden, empfiehlt es sich, die Stammdaten schon im 1. Strang auszufüllen, bevor ein weiterer Strang hinzugefügt wird.

Zu den Datenfeldern im Einzelnen::

Felder	Anmerkungen
Eingabe-/Beschwerdethema	Hier ist die Auswahl aus einer Liste erforderlich. Je nach gewähltem Thema erscheint ein zweites Feld „Zahnärztliche Maßnahmen“ mit Auswahlliste, in dem der zahnärztliche Leistungsbereich zu konkretisieren ist.
Handelt es sich um eine Beschwerde?	= Ja/Nein-Feld „Nein“ ist z. B. anzugeben, wenn der Patient lediglich um die Überprüfung der Rechnung bittet, ohne dass hierin eine Beschwerde erkennbar wäre.
Wurde die Eingabe überprüft?	Hier wird dokumentiert, ob die Eingabe/Beschwerde anhand der eingereichten oder angeforderten schriftlichen Unterlagen durch die Verwaltung überprüft worden ist. Bei der Beantwortung der Frage mit „JA“ ist zusätzlich auszufüllen, mit welchem Ergebnis die Überprüfung abgeschlossen wurde bzw. ob die Eingabe/Beschwerde zutrifft oder unberechtigt ist. War keine eindeutige Klärung möglich, ob die Patientenaussage zutrifft, weil beispielsweise wichtige Unterlagen fehlten bzw. nicht nachgereicht wurden, kann dies mit der Angabe „keine eindeutige Klärung möglich“ dokumentiert werden. Wurde keine Überprüfung der Eingabe/Beschwerde vorgenommen – Beantwortung der Frage mit „NEIN“- ist der Grund hierfür in einem Freitextfeld anzugeben.
Kontaktaufnahme mit Dritten	Hier ist durch Auswahl aus einer Liste zu dokumentieren, ob und ggf. zu wem eine Kontaktaufnahme zur Klärung des Sachverhaltes erfolgte. Die Kontaktaufnahme mit einer anderen Abteilung oder einer weiteren Kollegin bzw. einem Kollegen innerhalb der bearbeitenden Körperschaft ist <u>nicht</u> als „Kontaktaufnahme mit Dritten“ zu verstehen.
Weitere Angaben (Stammdaten)	Hier sind Daten zu Geschlecht, Art der Krankenversicherung, Alter und Postleitzahl (erste drei Stellen) anzugeben. Liegen die Daten nicht vor, ist bei den Feldern Geschlecht und Krankenversicherung „Keine Angabe“, beim Feld Alter „00“ und beim Feld PLZ „000“ auszuwählen. Im Feld „Form der Eingabe/Beschwerde“ ist die Art der Kontaktaufnahme durch den Ratsuchenden zu vermerken. Da mit der Anwendung nur diejenigen Eingaben/Beschwerden erfasst werden, die einen Verwaltungsvorgang auf der Grundlage von Unterlagen auslösen, ist die Angabe „telefonische Kontaktaufnahme“ hier nicht vorgesehen.

5. Anwendung „Forum“

Im Forum (siehe Abbildung 13) können sich die Nutzer des Dokumentationssystems mit anderen Nutzern austauschen. Derzeit sind vier verschiedene Unterforen eingerichtet. Für die Nutzung des Forums stehen gängige Forumfunktionalitäten zur Verfügung. Die Kategorien werden durch die Administratoren der KZBV/BZÄK verwaltet.

The screenshot shows a web interface for a forum. At the top, there is a dark grey header with the text 'Angemeldet als: m.mustermann', 'Logout', 'Hilfe', and 'Beratungsstelle: Test-KÖR-1'. Below this is a blue navigation bar with tabs for 'Beratung', 'Eingabe/Beschwerde', 'Forum' (which is active), and 'Jährliche Abfrage'. On the left side, there is a search bar with the text 'ID suchen' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are links for 'KZBV/BZÄK', 'Dokumentationssystem V1.0', 'Technisches Problem melden', and 'Inhaltliche Frage stellen'. The main content area is titled 'Forum' and contains the following text: 'In den folgenden Foren können Sie sich mit allen Nutzern des Dokumentationssystems zu den entsprechenden Themen austauschen. Bitte nutzen Sie für Anwenderfragen zum System, die hierfür vorgesehenen Links "Technisches Problem melden" und "Inhaltliche Frage stellen". Diese finden Sie direkt links unter der ID-Suche.' Below this text is a search bar with the text 'Suche über alle Foren' and a 'Suchen' button. The forum is divided into four categories, each with a dark grey header and a light grey body: 1. 'Beratung zu zahnmedizinischen Themen' (Threads 5, Einträge 10) with the text 'Hier können Sie alle zahnmedizinischen Themen diskutieren, die in der Patientenberatung auftreten.' 2. 'Beratung zu Kosten- und Rechtsthemen' (Threads 0, Einträge 0) with the text 'Hier können Sie alle Kosten- und Rechtsthemen diskutieren, die in der Patientenberatung auftreten.' 3. 'Vorschläge zur Weiterentwicklung der Dokumentationssoftware' (Threads 1, Einträge 1) with the text 'Das Dokumentationssystem ist ein lernendes System. Daher sind uns Ihre Anregungen und Vorschläge auch besonders wichtig. Hier können Sie Ihre Anregungen und Vorschläge für die Weiterentwicklung der Software hinterlegen. Für direkte Fragen zum System, benutzen Sie bitte weiterhin die hinterlegten Links "Technisches Problem melden" und "Inhaltliche Frage stellen".' 4. 'Sonstige Themen' (Threads 0, Einträge 0) with the text 'Offen für alle sonstigen Themen'.

Abbildung 13 – Forum

6. Anwendung „Jährliche Abfrage“

Einmal im Jahr ist von der dafür zuständigen Person (Mitarbeiter oder Administrator) ein Formular zu sog. Basisdaten auszufüllen (siehe Abbildung 14).

Hierbei geht es zum einen um Fragen zu organisatorischen und personellen Voraussetzungen der Patientenberatung, die für die Evaluation der zahnärztlichen Patientenberatung notwendig sind, und zum anderen um die jährliche Zählung der von den Körperschaften durchgeführten Verfahren (z. B. Gutachten und Schlichtung), die nicht mit der Dokumentation erfasst werden.

Für die Evaluation und Weiterentwicklung der zahnärztlichen Patientenberatung ist es notwendig, nähere Informationen über die Ausstattung der Patientenberatungsstellen und das Angebot der Körperschaften für ihre Patientenberater zu erhalten. Hierzu werden Ihnen insgesamt 12 Fragen gestellt, die Sie mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten können. Die Fragen beziehen sich ausschließlich auf die Patientenberatungsstelle.

Daneben wird die jährliche Anzahl der Verfahren abgefragt, um auch die sonstigen Leistungen für Patienten darstellen zu können. Hierzu gehört im Bereich der KZVen die Anzahl der durchgeführten Verfahren zum Zweitmeinungsmodell, im Bereich der Kammern die Anzahl der Privatgutachten und Schlichtungen.

ID suchen

Jährliche Abfrage

KZBV/BZÄK

Dokumentationssystem V1.0

[Technisches Problem melden](#)[Inhaltliche Frage stellen](#)

Beratungsstelle: Test-KÖR-1

Die Abfrage zu Ihrer Körperschaft ist jährlich zu aktualisieren. Dazu wird die BZÄK/KZBV Sie zum gegebenen Zeitpunkt jeweils gesondert auffordern. Bitte beachten Sie, dass alle Felder auszufüllen sind.

Fragebogen

Organisatorische Voraussetzungen (Ausstattung)

	Verfügt Ihre Patientenberatung über eine Telefonanlage mit Headsetfunktion?
Telefonanlage	<input type="text" value="Ja"/>
	Verfügt Ihre Patientenberatung über einen oder mehrere Computer?
PC	<input type="text" value="Ja"/>
	Verfügt Ihre Patientenberatung über einen Internetzugang?
Internetzugang	<input type="text" value="Ja"/>
	Verfügt Ihre Patientenberatung über einen Kopierer und/oder Drucker?
Kopierer/Drucker	<input type="text" value="Ja"/>
	Verfügt jeder Berater über die Möglichkeit zur elektronischen Dokumentation?
elektronische Dokumentation	<input type="text" value="Ja"/>
	Werden in Ihrer Patientenberatung persönliche Beratungen durchgeführt?
persönliche Beratung	<input type="text" value="Ja"/>
	Werden in Ihrer Patientenberatung telefonische Beratungen durchgeführt?
telefonische Beratung	<input type="text" value="Ja"/>
	Werden in Ihrer Patientenberatung Beratungen per E-Mail durchgeführt?
Beratung per E-Mail	<input type="text" value="Ja"/>
	Gibt es einen separaten Raum für persönliche Beratungen?
separater Raum	<input type="text" value="Ja"/>

Personelle Voraussetzungen (Angebote für Berater)

	Besteht das Angebot für Ihre Patientenberater, an einer Einführung in die Patientenberatung teilzunehmen?
Einführung in die Patientenberatung	<input type="text" value="Ja"/>
	Besteht das Angebot für Ihre Patientenberater, an einer beratungsbezogenen Fortbildung teilzunehmen?
beratungsbezogene Fortbildungen	<input type="text" value="Ja"/>
	Besteht das Angebot für Ihre Patientenberater, an einem Qualitätszirkel teilzunehmen?
Qualitätszirkel	<input type="text" value="Ja"/>

Verfahren (Anzahl der durchgeführten Verfahren)

	Wie viele Zweitmeinungen wurden durchgeführt?
Zweite Meinung, auch Zweitmeinungsmodell	<input type="text" value="999"/> (Nur Zahlenwerte, z.B. 15)
	Wie viele Privatgutachten wurden durchgeführt?
Privatgutachten (Kammer)	<input type="text" value="999"/> (Nur Zahlenwerte, z.B. 15)
	Wie viele Schlichtungen oder andere Vermittlungsverfahren wurden durchgeführt?
Schlichtung oder andere Vermittlungsverfahren (Kammer)	<input type="text" value="999"/> (Nur Zahlenwerte, z.B. 15)

Abbildung 14 - Jährliche Abfrage

7. Kontakt

Falls Sie Fragen zum Dokumentationssystem haben, kontaktieren Sie bitte die nachstehenden Ansprechpartner.

Bundeszahnärztekammer (BZÄK)

Abt. Versorgung und Qualität
Chausseestraße 13
D-10115 Berlin

Sven Tschoepe

Tel.: 030-40005-140 / Fax: 030 40005-200
E-Mail: s.tschoepe@bzaek.de

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV)

Abt. Vertrag
Universitätsstr. 73
50931 Köln

Eva-Marie von Loe

Tel: 0221- 4001- 261 / Fax: 0221- 4002- 458
E-Mail: e.v.loe@kzbv.de

André Gorny

Tel: 0221- 4001- 222 / Fax: 0221- 4002- 458
E-Mail: a.gorny@kzbv.de