

# QUALITÄT DURCH KNOW-HOW

## KOMPETENZSTÄRKUNG VON NUTZERINNEN ZAHNÄRZTLICHER DIENSTLEISTUNGEN

Die **Aktionsgruppe: Kompetente NutzerInnen zahnärztlicher Dienstleistungen (A:KoN Zahn)** wurde aufgrund eines strukturellen Defizits in der Kommunikation zwischen ÄrztInnen und PatientInnen gegründet: Derzeit besteht ein Mangel an Einrichtungen, um sich vorsorgend über Behandlungsmöglichkeiten und über einen Maßstab zur Qualitätsbeurteilung zahnärztlicher Dienstleistungen zu informieren.

In einer **Pilotstudie** soll der Bedarf an solchen Einrichtungen und die Beteiligungsmotivation von (potentiellen) PatientInnen getestet werden. Für die Zahngesundheit ist die aktive Mitwirkung der PatientInnen von großer Bedeutung. Die Kosten, die für qualitativ hochwertige Verfahren individuell getragen werden müssen, sind sehr hoch. Dies begründet einen gesteigerten Bedarf an Informationsaustausch und die Notwendigkeit des Engagements von PatientInnen.

Das Projekt **„Qualität durch Know-how“** bietet durch die Entwicklung eines innovativen Workshop-Designs den TeilnehmerInnen die Möglichkeit, ihre Erfahrungen mit Besuchen bei ZahnärztInnen auszutauschen, ihre Bedürfnisse mitzuteilen und gleichzeitig Informationen zu erhalten. Damit wird **Entscheidungssicherheit** in Bezug auf die bedürfnisgerechte Auswahl geeigneter ZahnärztInnen und vor allem bezüglich passender Behandlungsverfahren angestrebt.

Durch die **Stärkung persönlicher und sozialer Kompetenzen** wird die Grundlage für eine partnerschaftliche PatientInnen-ÄrztInnen-Beziehung gelegt. Die strukturierte Auswertung der Workshops bietet allen VertreterInnen des Gesundheitssystems die Gelegenheit, die Bedürfnisse von (potentiellen) PatientInnen kennen zu lernen und in Folge danach zu handeln. Die Bereitschaft zur Mitarbeit bzw. der Bedarf an diesen Informationen von Seiten der ZahnärztInnen wird parallel mittels Interviews erhoben.

**A:KoN Zahn** setzt mit diesem Pilotprojekt einen Schritt in Richtung **Qualitätssicherung** zahnärztlicher Dienstleistungen. Entscheidungssicherheit für PatientInnen führt zu deren Zufriedenheit, zur Arbeitserleichterung für ZahnärztInnen und stellt einen Faktor für die Reduktion der Ausgaben für das österreichische Gesundheitssystem dar.

### **Projektteam A:KoN Zahn**

Mag. Florentina Astleithner

Monika Dressel

Christian Pammer

### **In Kooperation mit der**

Fakultät für Interdisziplinäre

Forschung und Fortbildung

(Klagenfurt – Graz –Wien)

IFF | Standort Wien

**Projektzeitraum:** 12 Monate

**Kontakt:** Monika Dressel, Obfrau des Vereins A:KoN Zahn  
verein@akonzahn.at | 0650/719 63 82 | <http://www.akonzahn.at>