



## KZD-ZH Merkblatt für Patienten

### Zahnärztliche Sorgfalt und Beanstandungen

Hinweis: Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für Frauen und Männer.

#### Zahnärztliche Sorgfalt und Beanstandungen – das Wichtigste in Kürze

Wenn Sie in eine Zahnbehandlung einwilligen schliessen Sie mit Ihrem Zahnarzt einen Behandlungsvertrag ab. Die mündliche Einwilligung genügt.

Dabei gehört es zur zahnärztlichen Sorgfalt, dass Ihr Zahnarzt Sie umfassend über die Behandlung, deren Risiken und Kosten informiert.

Andererseits machen Sie persönliche Angaben, die für die Behandlung und Patientensicherheit wichtig sind. Der Zahnarzt untersteht der Schweigepflicht.

Der Zahnarzt muss die Behandlung sorgfältig und nach den gültigen fachlichen Regeln durchführen. In diesem Fall schulden Sie das vereinbarte Honorar.

Behandlungsmisserfolge sind nicht immer auf Behandlungsmängel oder Behandlungsfehler zurückzuführen. Es gibt keine Garantie für einen Behandlungserfolg.

Wenn Sie Zweifel haben oder nicht einverstanden sind mit dem Behandlungsablauf, dem Ergebnis oder den Kosten sollten Sie in erster Linie mit Ihrem Zahnarzt sprechen.

In weiteren Schritten können Sie sich an die Zahnärzte-Gesellschaft SSO des Kantons Zürich wenden, vorausgesetzt Ihr Zahnarzt ist dort Mitglied.

Ferner können Sie an eine Patientenstelle, Ihre Rechtsschutzversicherung, oder einen Zweit Zahnarzt gelangen und bei aufsichtsrechtlich relevanten Fällen Meldung an den Kantonszahnärztlichen Dienst machen. In komplexen Fällen kann ein Gutachten notwendig sein.

Ein Behandlungsmangel muss durch den Zahnarzt kostenlos nachgebessert werden. Eigentliche Behandlungsfehler mit möglichen Folgeschäden sollte der Zahnarzt seiner Haftpflichtpflichtversicherung anmelden.

## Einleitung

In den allermeisten Fällen führen zahnärztliche Behandlungen zum erwarteten Resultat: Eine alte Füllung ist zur Zufriedenheit des Patienten ersetzt, Schmerzen sind beseitigt, eine Zahnücke mit Implantat und Krone behoben, die Zahnprothese hält, es sieht gut aus und kann gut geputzt werden.

Trotzdem ist es für Sie als Patient wichtig zu wissen, worauf es bei der Einwilligung in eine Behandlung ankommt, dass ein Behandlungserfolg nicht garantiert werden kann und wie Sie sich im Falle eines Misserfolges oder bei erhöhten Kosten verhalten können.

## Ihre Zustimmung zur Behandlung

Wenn Sie als Patient beim Zahnarzt die Zustimmung zu einer vorgeschlagenen Behandlung geben, gehen Sie mit Ihrem Zahnarzt einen Behandlungsvertrag ein (Auftragsverhältnis im Sinne von Art. 394 ff. Obligationenrecht OR).

## Zahnärztliche Sorgfalt

Grundlage für Ihre Zustimmung sind die Informationen (Aufklärung), die Sie vom Zahnarzt erhalten. Die Aufklärung ist Teil der zahnärztlichen Sorgfalt. Dabei gilt:

- Der Zahnarzt muss mit Ihnen vor Beginn der Behandlung die Gründe für die Behandlung, die Art der Behandlung, das Vorgehen (Behandlungsplan), alternative Behandlungsmöglichkeiten sowie die Folgen bei Unterlassung einer Behandlung und die voraussichtlichen Behandlungskosten besprechen.
- Ihr Zahnarzt ist auch verpflichtet, Sie in angemessenem Umfang über die häufigsten Risiken einer bestimmten Behandlung aufzuklären und über mögliche schwerwiegende Komplikationen. Tut der Zahnarzt dies nicht, so handelt er rechtswidrig und ist für den verursachten Schaden verantwortlich, d.h. er ist zum Ersatz des Schadens aus dem totalen oder teilweisen Misserfolg eines Eingriffs verpflichtet, auch wenn ihm keine fehlerhafte Behandlung vorgeworfen werden kann.
- Ihr Zahnarzt muss Sie zudem informieren über Ihre Mitarbeit (Mitwirkung), die für ein gutes Behandlungsergebnis notwendig ist, zum Beispiel die Mundhygiene.
- Ein zahnmedizinischer Eingriff, der ohne Ihre Einwilligung erfolgt ist, kann den Strafrechtstatbestand der Körperverletzung erfüllen.

Wenn Sie in die vorgeschlagene Behandlung einstimmen, verpflichtet sich Ihr Zahnarzt, die Behandlung sorgfältig, nach den gültigen Fachregeln und den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen durchzuführen. Für Eingriffe, die seine Kenntnisse überschreiten, sollte Ihr Zahnarzt Sie zum Spezialisten überweisen.

## Mitwirkung des Patienten

Auch Sie als Patient haben Pflichten:

- Sie erteilen Ihrem Zahnarzt Auskünfte über frühere Zahnbehandlungen, über Ihren Gesundheitszustand und Gewohnheiten (Krankheiten, Einnahme von Medikamenten,

Rauchergewohnheiten, Suchtmittelkonsum). Die Angaben sind wichtig für den Behandlungserfolg und für Ihre Sicherheit. Der Zahnarzt muss die Informationen vertraulich behandeln (zahnärztliche Schweigepflicht).

- Sie befolgen die zahnärztlichen Anweisungen, insbesondere die Mundhygienemaßnahmen
- Sie schulden Ihrem Zahnarzt für seine sorgfältige Ausführung des Auftrages das vereinbarte Honorar.

### Behandlungsmisserfolg

Ein Behandlungsmisserfolg kann verschiedene Gründe und Konsequenzen haben:

#### 1. Unvorhersehbare Reaktionen

Trotz Einhaltung aller Sorgfaltsregeln durch den Zahnarzt kommt es vor, dass eine Behandlung nicht zum erwarteten Resultat führt. Die Gründe dafür können unvorhergesehene biologische und psychologische Reaktionen sein (schlechte Wundheilung, falsche Erwartungen, Materialunverträglichkeit, die Unmöglichkeit, sich an eine neue Situation im Mund zu gewöhnen). In einem solchen Fall schulden Sie dem Zahnarzt das vereinbarte Honorar trotzdem. Eine Erfolgsgarantie gibt es nicht.

#### 2. Behandlungsmangel

Mangelnde Sorgfalt bei der Ausführung kann dazu führen, dass die zahnärztliche Arbeit nicht den erforderlichen Qualitätskriterien entspricht (sie funktioniert nicht richtig, kann nicht geputzt werden, die Ästhetik stimmt nicht, ist nach kurzer Zeit defekt). Sie schulden in diesem Fall das Honorar erst, wenn die Arbeit vom Zahnarzt nachgebessert wurde. Bei bereits bezahlter Rechnung muss der Zahnarzt kostenlos nachbessern.

#### 3. Behandlungsfehler

Fehlerhafte zahnärztliche Arbeiten können unmittelbar oder längerfristig im Mund zu irreparablen Schäden führen (zum Beispiel ein fixer Zahnersatz, der nicht gereinigt werden kann, die Schädigung eines gesunden Nachbarzahnes beim Zahnziehen). In einem solchen Fall meldet der Zahnarzt den Fehler bei der Haftpflichtversicherung an oder entschädigt den Patienten in anderer Weise, je nach dem auch für spätere Folgebehandlungen.

Wenn Sie dem Zahnarzt einen Behandlungsfehler vorwerfen, sind Sie beweispflichtig. Hat aber der Zahnarzt die Behandlung zu wenig gut dokumentiert, muss er nachweisen können, dass Ihre Vorwürfe ungerechtfertigt sind.

### Beanstandung

Wenn Sie mit dem Behandlungsablauf, dem Ergebnis oder der Rechnungsstellung nicht zufrieden sind, gibt es verschiedene Vorgehensweisen.

#### 1. In erster Linie mit dem Behandler sprechen

Bevor Sie Dritte involvieren, sollten Sie zunächst mit Ihrem Zahnarzt das Gespräch suchen. Wenn Ihnen ein solches Gespräch unangenehm ist, nehmen Sie eine Vertrau-

ensperson mit. Es liegt auch im Interesse des Behandlers, dass eine Behandlung zu einem erfolgreichen Abschluss kommt und der Patient zufrieden ist.

Besteht ein – möglicherweise langjähriges - Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und Ihrem Zahnarzt, werden Sie versuchen, gemeinsam eine Lösung zu finden. Bei kleineren Behandlungen wird Ihr Zahnarzt vielleicht auch eine zahnärztliche Arbeit, die er nach den gültigen fachlichen Regeln erstellt hat, auf Kulanz erneuern oder Ihnen nur teilweise in Rechnung stellen.

Beachten Sie, dass Sie keine Kulanz oder Rückerstattung erwarten können, wenn Sie ohne Rücksprache mit Ihrem Zahnarzt einen neuen Behandler aufsuchen und bei diesem Änderungen an der Arbeit vornehmen lassen.

Lehnt der Zahnarzt ein Gespräch ab oder weist jeglichen Mangel von sich, kann die Beratung durch eine neutrale Stelle Sinn machen.

Beachten Sie, dass zur schlüssigen Beurteilung eines Behandlungsergebnisses meist Einblick in die Patientenunterlagen notwendig ist.

Ferner können Sie sich an folgende Stellen wenden:

## 2. Wenn der Zahnarzt SSO-Mitglied ist

Wenn Ihre Behandlung bei einem Zahnarzt im Kanton Zürich stattgefunden hat und dieser Mitglied bei der Schweizerischen Zahnärzte-Gesellschaft SSO, der Berufsorganisation der Zahnärzte ist, so können Sie sich an die zahnärztliche Schlichtungsstelle der SSO Zürich wenden. Angaben finden Sie unter

[www.sso-zuerich.ch/fuer-patienten/beanstandungen](http://www.sso-zuerich.ch/fuer-patienten/beanstandungen)

## 3. Patientenorganisationen und Rechtsschutzversicherungen

Es gibt verschiedene Patientenorganisationen, die Patienten beraten, Gutachter oder anwaltliche Hilfe vermitteln. Oft arbeiten auch Rechtsschutzversicherungen mit den Patientenorganisationen zusammen. Kontaktdaten von Patientenstellen finden Sie auf der Webseite des Kantonszahnärztlichen Dienstes (siehe unten).

## 4. Meldung an den Kantonszahnärztlichen Dienst

Wenn ihre Behandlung bei einem Zahnarzt im Kanton Zürich stattgefunden hat, haben Sie ferner die Möglichkeit, sich beim Kantonszahnärztlichen Dienst (KZD) zu melden. Der KZD ist die Behörde, welche die Zahnärzte im Kanton Zürich beaufsichtigt. Anders als die Schlichtungsstelle der SSO oder eine Patientenorganisation wird Ihnen der KZD jedoch nicht zu Ihrem Recht verhelfen oder eine Streitigkeit schlichten. Man wird hingegen abklären, ob der Zahnarzt seine Sorgfaltspflicht verletzt hat und ihn gegebenenfalls sanktionieren. In einem solchen Verfahren müsste dem Zahnarzt Einsicht in ihre Mitteilung und die eingereichten Unterlagen gewährt werden.

Bitte informieren Sie sich auf der Webseite des KZD über das Vorgehen in solchen Fällen unter

[www.gd.zh.ch/internet/gesundheitsdirektion/de/themen/berufe/zahnarzt/kantonszahnarzt.html](http://www.gd.zh.ch/internet/gesundheitsdirektion/de/themen/berufe/zahnarzt/kantonszahnarzt.html) >> Beanstandung / Meldung

## 5. Beurteilung durch einen anderen Zahnarzt

Sie haben auch die Möglichkeit, einen weiteren Zahnarzt aufzusuchen, der sich das Behandlungsergebnis anschaut, mit dem sie nicht zufrieden sind. Allerdings ist es heikel, wenn ein Dritter, ohne Kenntnis der Ausgangssituation und des Behandlungsverlaufes eine Beurteilung macht. Diese kann deshalb nur ganz allgemeiner Art sein, sofern Sie nicht die Unterlagen des Behandlers (Röntgenbilder, Kopie der Krankengeschichte,

Modelle, Kostenvoranschläge, Rechnungen) mitbringen. Während einer Streitigkeit sollte ein weiterer Zahnarzt keine Behandlung durchführen, es sei denn im Notfall. Dabei ist es wichtig, dass er die bestehende Situation genau dokumentiert, bevor er eine Behandlung vornimmt, weil es sonst schwierig oder gar unmöglich wird, dem Erstbehandler eine Sorgfaltspflichtverletzung nachzuweisen.

#### 6. Gutachten

Bei komplexen Behandlungen mit hohen Kosten kann eine Beurteilung im Sinne eines Gutachtens notwendig sein, vor allem wenn der Zahnarzt jegliche Verantwortung ablehnt. Ein solches erfolgt am besten durch einen Zahnarzt mit speziellen Kenntnissen im entsprechenden Fachgebiet (zum Beispiel Fachzahnarzt für Rekonstruktive Zahnmedizin, Fachzahnarzt für Kieferorthopädie, Zahnarzt mit Weiterbildungsausweis WBA in Endodontologie, usw.). Die Fachgesellschaften oder Zahnmedizinischen Zentren der Universitäten können ihnen Gutachter vermitteln. Auf der Webseite der Schweizerischen Zahnärzte-Gesellschaft SSO oder im Medizinalberuferegister des Bundes können Sie gezielt nach Fachzahnärzten und Zahnärzten mit Weiterbildungsausweisen suchen.

Beachten Sie, dass Beurteilungen durch Dritte kostenpflichtig sind.

#### 7. Gerichtsweg

Schliesslich steht Ihnen auch der ordentliche Gerichtsweg (zivilrechtliche Klage) und je nachdem auch die Erstattung einer Strafanzeige bei den zuständigen Strafverfolgungsbehörden offen. Beachten Sie, dass eine zivilrechtliche Klage mit z.T. hohen Kosten verbunden ist (Anwaltskosten, Gerichtskostenvorschuss) und je nachdem wie ihre Beweislage ist, nicht immer Erfolg hat.

Für Fragen wenden Sie sich an

- Marcell Hungerbühler, MHA, Kantonzahnarzt, marcell.hungerbuehler@gd.zh.ch
- RA lic. iur. Barbara Rutz, juristische Sekretärin, barbara.rutz@gd.zh.ch

Links

Zahnärztliche Fachgesellschaften

[www.gd.zh.ch/internet/gesundheitsdirektion/de/themen/berufe/zahnarzt/zahnmedizin\\_links.html](http://www.gd.zh.ch/internet/gesundheitsdirektion/de/themen/berufe/zahnarzt/zahnmedizin_links.html)

Zahnärzte-Gesellschaft, Zahnarztsuche (erweiterte Suche)

[www.sso.ch/home.html](http://www.sso.ch/home.html)

Medizinalberuferegister

[www.medregom.admin.ch/](http://www.medregom.admin.ch/)

Patientenorganisationen

[www.spo.ch](http://www.spo.ch)

[www.zh.patientenstelle.ch](http://www.zh.patientenstelle.ch)