weisse Liste

BertelsmannStiftung

SPOTLIGHT GESUNDHEIT 06 | 2015

Daten, Analysen, Perspektiven

Zahnarztbewertungen

Hohe Gesamtzufriedenheit – aber Verbesserungsmöglichkeiten bei Kostentransparenz und Kommunikation

- **Hohe Gesamtzufriedenheit:**
  Patienten sind mit ihren Zahnärzten meist sehr zufrieden
- **Kein Versorgungsengpass:**
  Auf Termine müssen Patienten in der Regel maximal eine Woche warten, in der Praxis sind es dann meist weniger als 30 Minuten
- **Mangelnde Diskretion:**
  Nur etwas mehr als die Hälfte der Patienten ist mit der Behandlung finanzieller Angelegenheiten am Empfang voll zufrieden
- **Zu wenig Kommunikation auf Augenhöhe:**
  Das Zahnarzt-Patienten-Gespräch beginnt häufig erst, wenn der Patient bereits auf dem Behandlungsstuhl liegt. Während der Behandlung wünschen sich Patienten mehr Erläuterungen
- **Kostentransparenz und Verkaufsdruck:**
  Die Aufklärung über Zusatzkosten wird mitunter als unverständlich erlebt, Kostenpläne sind nicht immer verlässlich. Fast jeder sechste Patient fühlt sich schon mal zu kostenpflichtigen Zusatzleistungen in der Praxis gedrängt
- **Angst und Schmerzen:**
  Die meisten Zahnärzte sind sensibel im Umgang mit Schmerzen, aber ihre Mitarbeiter gehen nicht immer beruhigend auf ängstliche Patienten ein

Autorin

Stefanie Hennig
Project Manager
Bertelsmann Stiftung
Programm »Versorgung verbessern – Patienten informieren«

stefanie.hennig@bertelsmann-stiftung.de

Beim Thema »Zahngesundheit« liegt Deutschland im internationalen Vergleich auf einem führenden Platz. Kinder und Jugendliche haben heutzutage viel gesündere Zähne als früher. Für alle Altersgruppen gibt es Prophylaxe- und Präventionsprogramme, seit Anfang der 1990er-Jahre zunehmend auch bezahlt oder bezuschusst von der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV). Karies, früher eine Volkskrankheit, ist deutlich zurückgegangen. Vor 30 Jahren hatten zwölfjährige Kinder im Durchschnitt sieben kariöse Zähne, heute ist es nach Angaben der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung weniger als einer (KZBV-Jahrbuch 2014, Köln). Eine jährliche zahnärztliche Kontrolluntersuchung scheint in allen Altersgruppen fester Bestandteil der Zahnpflege geworden zu sein. 2012 lag der Anteil der GKV-Versicherten mit mindestens einem Zahnarztbesuch pro Jahr bei 70,4 Prozent.

Auch neue Behandlungskonzepte haben dazu geführt, dass sich die Mundgesundheit der Bevölkerung deutlich verbessert hat. Aber wie gut ist die zahnärztliche Versorgung wirklich? Wie erleben Patienten die Versorgung? Wie beurteilen sie ihren Zahnarzt? Wie lange müssen sie auf einen Termin und dann in der Praxis warten? Wie gut informieren und beraten Zahnärzte über Behandlungsalternativen und Zusatzkosten, wie gehen sie auf Schmerzen und Ängste ihrer Patienten ein? Und nicht zuletzt: Wie gut sind die Mitarbeiter und die Praxisorganisation, wann empfehlen Patienten ihren Zahnarzt weiter?

Die Bertelsmann Stiftung hat die Zufriedenheit der Patienten mit ihrem Zahnarzt und der Zahnbehandlung analysiert. Die Studie basiert auf 10.087 Online-Bewertungen auf dem Arztbewertungsportal der Weissen Liste. Sie wurden freiwillig und anonym von 9.259 bei der AOK, der BARMER GEK, der Techniker Krankenkasse und der Bertelsmann BKK versicherten Patienten abgegeben, deren letzter Zahnarztbesuch nicht länger als ein Jahr zurücklag. Die Bewertungen betrafen 7.817 Zahnärzte.

Aufgrund der freiwilligen und anonymen Online-Bewertung kann nicht angegeben werden, inwieweit die Ergebnisse repräsentativ sind für die Versicherten der beteiligten Krankenkassen oder alle GKV-Versicherten. Dennoch erlauben die Ergebnisse der Weissen Liste interessante Aussagen über die Versorgungssituation und liefern viele Anhaltspunkte und Hinweise darauf, was in der zahnärztlichen Versorgung aus Patientensicht noch verbessert werden kann und sollte.

Hohe Gesamtzufriedenheit

Insgesamt sind die Patienten mit den deutschen Zahnärzten und Zahnarztpraxen überaus zufrieden: 77,9 Prozent würden ihren Zahnarzt auf jeden Fall dem besten Freund oder der besten Freundin weiterempfehlen. Noch mehr Patienten – 83,2 Prozent – attestieren ihrem Zahnarzt einen sehr guten oder ausgezeichneten Gesamteindruck. Genauso viele loben die gute Arbeit – die »hohe Ergebnisqualität« – ihres Zahnarztes. Nur selten haben diese Patienten einen Grund, ihren Zahnarzt zu wechseln: 82,5 Prozent wollen ihm treu bleiben.

Mit dem Empfang in der Praxis sind 82,6 Prozent der Patienten »voll und ganz« zufrieden. Die Praxismitarbeiter vermitteln ihnen sofort das Gefühl, willkommen zu sein. Etwas weniger – 77,5 Prozent der Teilnehmer der Online-Bewertung – sagen das Gleiche auf die Frage nach der vertraulichen Behandlung ihrer persönlichen Unterlagen in der Praxis. Beide Werte erreichen sogar gut 96 Prozent, nimmt man auch die »eher zufriedenen« Patienten dazu.

Kein Versorgungsengpass – Wartezeiten sind gering

Die Ergebnisse der Datenanalyse zeigen, dass es in der ambulanten zahnärztlichen Versorgung keinen Engpass gibt. So gaben 69,7 Prozent der Patienten an, normalerweise nicht länger als eine Woche auf einen Termin beim Zahnarzt warten zu müssen. Bei akuten Schmerzen oder im Notfall wurden 78,5 Prozent der Teilnehmer der Online-Bewertung noch am selben oder nächsten Tag behandelt. Dies entspricht ungefähr den Wartezeiten

Arztbewertungs-portale

Das Ärztliche Zentrum für Qualität (ÄZQ) hat Ende 2009 einen Anforderungskatalog für gute Arztbewertungsportale veröffentlicht. Die Checkliste wurde 2011 von Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung für Zahnarztbewertungsportale weiterentwickelt und umfasst 42 Kriterien. Auf der Grundlage des Katalogs hat das ÄZQ zwölf deutsche Portale begutachtet.

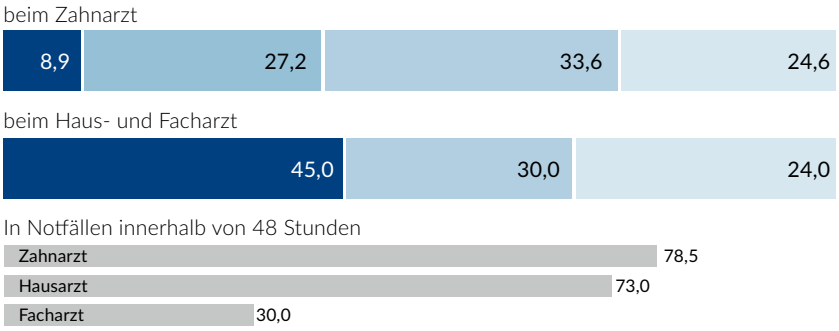
Die Ergebnisse zeigen, dass es teils große Unterschiede in der Qualität der Portale gibt, wenn auch einige Angebote bereits viele der von ärztlicher Seite geforderten Qualitätsstandards erfüllen. Die Weisse Liste erreicht 85,4 Prozent der vom ÄZQ aufgestellten Kriterien – und schneidet damit besser ab als alle anderen Angebote. Das Portal ist komplett werbefrei, bezahlte Einträge von Ärzten sind nicht möglich und eine Registrierung schützt vor Manipulationen. Zudem muss – anders als in den anderen Portalen – ein Arzt mindestens fünf Beurteilungen erhalten, damit die Ergebnisse sichtbar werden.

Mehr Informationen dazu:
www.arztbewertungsportale.de

für einen Termin bei Haus- oder Fachärzten (siehe Grafik rechts), die im vergangenen Jahr mit einer repräsentativen Telefonbefragung von 6.000 Versicherten im Auftrag der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) ermittelt wurden. Bei Haus- und Fachärzten werden allerdings deutlich mehr Patienten (45 %) noch am selben Tag behandelt als beim Zahnarzt (8,9 %).

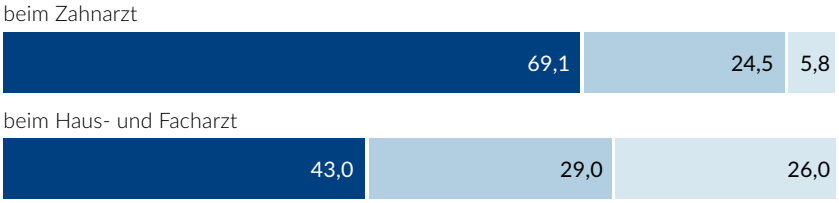
Extrem lange Wartezeiten von mehr als drei Wochen kommen bei Haus- und Fachärzten mit zwölf Prozent fast doppelt so häufig vor wie bei Zahnärzten, wo nur 6,1 Prozent der Patienten erst nach mehr als einem Monat einen Termin erhalten. Unbeschadet der erheblichen Unterschiede zwischen der haus- und fachärztlichen Terminvergabe – bei Hausärzten sind Wartezeiten von mehr als drei Tagen die Ausnahme, bei Fachärzten hingegen die Regel – scheint bei Zahnmedizinern im

Wartezeit auf einen Termin



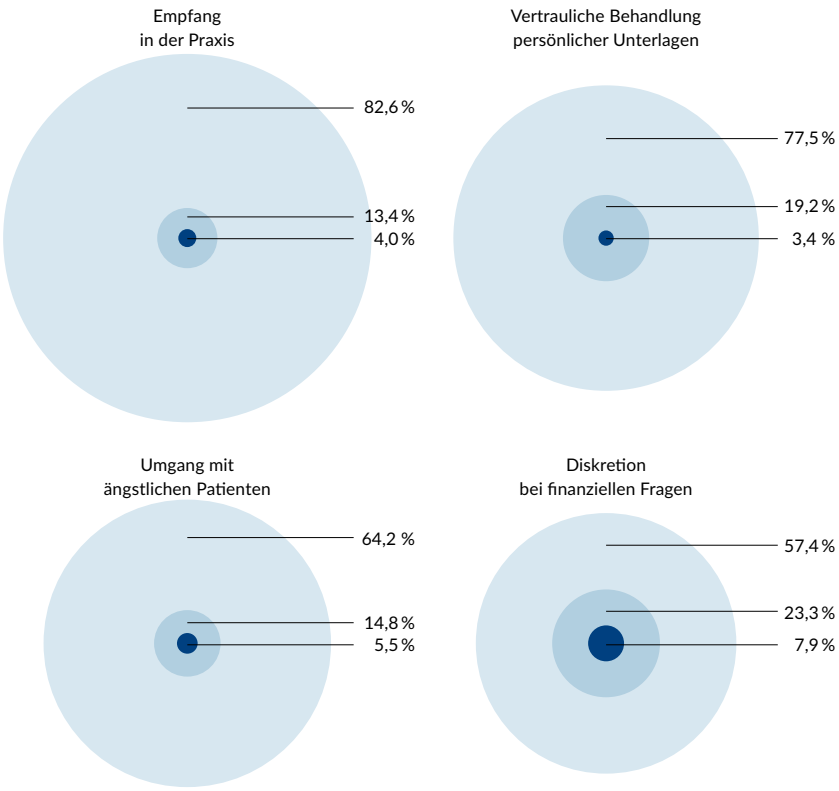
■ sofort ■ 1–3 Tage ■ 4–7 Tage ■ mehr als 1 Woche
Angaben in Prozent – Quelle: Weisse Liste 2014; KBV 2014 | BertelsmannStiftung

Wartezeit in der Praxis



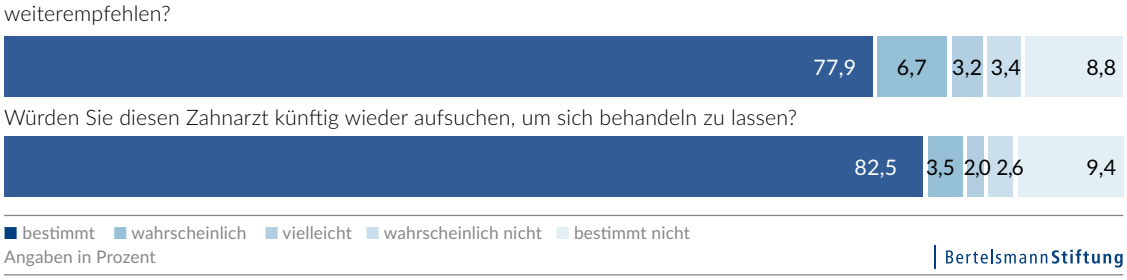
■ bis zu 15 Minuten ■ 15 – 30 Minuten ■ mehr als 30 Minuten
Angaben in Prozent – Quelle: Weisse Liste 2014; KBV 2014 | BertelsmannStiftung

Wie Patienten ihre Zahnarztpraxis bewerten



■ voll und ganz zufrieden ■ eher zufrieden
■ eher / überhaupt nicht zufrieden | BertelsmannStiftung

Weiterempfehlungsbereitschaft und Wiederbesuchsneigung



Quellenverweis

Die Ergebnisse aller 40 Fragen finden Sie in der Realdatenanalyse »Patientenzufriedenheit mit der zahnärztlichen Versorgung« Als Datengrundlage dienten 10.087 Online-Bewertungen von 7.817 Zahnärzten durch 9.259 gesetzlich krankenversicherte Patienten.

Download auf www.weisse-liste.de/presse

Der Fragebogen der Weissen Liste

Der Fragebogen »Weisse Liste-Zahnmedizin« enthält 40 Fragen zu den vier Bereichen »Praxis und Personal« (13 Fragen), »Zahnarztkommunikation« (12), »Behandlung« (11) und »Gesamteindruck« (4). Patienten können auf die Weisse Liste direkt oder über die Portale der beteiligten Krankenkassen zugreifen. Zurzeit sind dies die AOK, die BARMER GEK, die Techniker Krankenkasse und die Bertelsmann BKK. Bewertungen abgeben können nur Versicherte dieser Krankenkassen, die sich dafür mit ihrer Versichertennummer legitimieren. Die Bewertung erfolgt dann anonym.

Der Fragebogen der Weissen Liste ist der erste deutschsprachige zur Messung der Patientenzufriedenheit in der Zahnmedizin, der unter intensiver Einbeziehung von Patientenerfahrungen erarbeitet und nicht aus der Humanmedizin adaptiert wurde. Er wurde nach höchsten wissenschaftlichen Standards entwickelt und im Praxistest mit über 1.000 Patienten auf seine Aussagekraft überprüft. Neben wissenschaftlichen Experten waren Patientenvertreter, die Bertelsmann Stiftung, Krankenkassen- und Ärztevertreter an der Entwicklung beteiligt. Das Internetportal »Weisse Liste« ist ein gemeinsames Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der sechs größten Patienten- und Verbraucherorganisationen Deutschlands. Partner bei der Arztbewertung sind die zuvor genannten Krankenkassen.

Normalfall eine sofortige Behandlung weniger üblich zu sein. Dafür stehen aber zeitnah auf Anfrage Terminkapazitäten zur Verfügung.

Andererseits sind die Wartezeiten in der Praxis beim Zahnarzt deutlich kürzer als bei Haus- oder Fachärzten. Sieben von zehn Patienten (69,1 %) werden von ihrem Zahnarzt innerhalb von 15 Minuten behandelt; insgesamt warten neun von zehn Patienten (93,6 %) weniger als 30 Minuten im Wartezimmer – allerdings gaben 6,7 Prozent der Zahnarztpatienten an, anschließend im Behandlungszimmer noch warten zu müssen. In der Sprechstunde beim Haus- oder Facharzt kommen nur 43 Prozent der Patienten innerhalb einer Viertelstunde an die Reihe. Fast jeder dritte Patient (29 %) wartet dort bis zu einer halben Stunde, jeder vierte (26 %) verbringt sogar mehr als eine halbe Stunde im Wartezimmer.

Mangelnde Diskretion am Empfang

Bei den Fragen zu »Praxis und Personal« gab es die besten Noten: Einzelaspekte wie Empfang, Räumlichkeiten und Organisation bekamen durchweg höhere Zufriedenheitswerte als Aspekte der Leistungsbereiche »Zahnarztkommunikation« und »Behandlung«, die aber ebenfalls sehr gut bewertet wurden. Es sind also vor allem Aspekte der Struktur- und Prozessqualität, mit denen Patienten besonders gute Erfahrungen machen – und das gleich zu Beginn ihres Praxisbesuchs. Weniger gut schneidet das Praxisteam ab, wenn es um den Umgang mit ängstlichen Patienten geht. Auch bei der Zahnarzt-Patienten-Kommunikation und der Kostentransparenz fallen die Online-Beurteilungen deutlich schlechter aus. Das betrifft auch die offenbar nicht immer gewahrte Diskretion, insbesondere wenn es um finanzielle Fragen geht. Hier scheint es noch Verbesserungspotenzial zu geben – trotz der hohen Zufriedenheit beim Gesamteindruck von Zahnarzt, Praxis und Behandlungsergebnis.

Nur 57,4 Prozent der Patienten sind voll und ganz damit zufrieden, wie diskret das Praxisteam mit finanziellen Aspekten umgeht. 23,3 Prozent kreuzen bei dieser Frage nur »eher zufrieden« an. Relativ hoch ist der Anteil derjenigen Patienten, die sich dazu nicht äußerten (11,4 %) – vielleicht weil sie keine Selbstzahlerleistungen in Anspruch genommen hatten. Ähnlich verhält es sich bei der Frage, ob das Praxispersonal beruhigend auf ängstliche Patienten eingeht. Das bejahen uneingeschränkt nur 64,2 Prozent der Teilnehmer der Online-Bewertung, 15,5 Prozent haben damit offenbar keine Erfahrung gemacht und äußern sich nicht dazu.

Zu wenig Kommunikation auf Augenhöhe

Ein Zahnarzttermin ist für viele Menschen eine heikle Angelegenheit und oft nicht angenehm. So muss bei Zahnersatz teilweise erheblich zugezahlt werden. Seit Anfang 2005 gibt es von den Krankenkassen sogenannte Festzuschüsse. Wenn es um ein Implantat geht, besonderes Füllungsmaterial oder neue Behandlungsmethoden, die in rascher Folge auf den Markt kommen, kann es schnell teuer werden. Der Zahnarzt ist verpflichtet, die Festzuschussbefunde vor jeder Zahnersatzbehandlung in einen Heil- und Kostenplan einzutragen. Der Patient kann oder muss bei der Behandlung also viel selbst beziehungsweise zusammen mit seinem Zahnarzt entscheiden. Das erfordert Vertrauen. Ein entscheidender Faktor dafür ist gute Kommunikation. Doch daran mangelt es aus Sicht der Patienten häufig. Die Zahnarztkommunikation schnitt bei den Online-Bewertungen der Versicherten am schlechtesten ab.

Das betraf insbesondere ein Detail des Beratungsgesprächs vor der Behandlung: Jeder dritte Zahnarztpatient kann sein Anliegen erst vorbringen, wenn er bereits im Behandlungsstuhl sitzt beziehungsweise liegt. Patienten sind offenbar bei vielen Zahnärzten auch im übertragenen Sinn noch nicht Gesprächspartner »auf Augenhöhe« geworden. Es ist auch zu vermuten, dass dies das Shared-Decision-Making, die gemeinsame Entscheidungsfindung, erschwert. Nur 41,5 Prozent – also nicht einmal die Hälfte der Beratungsgespräche – werden im Sitzen und damit zumindest im wörtlichen Sinn auf Augenhöhe geführt.

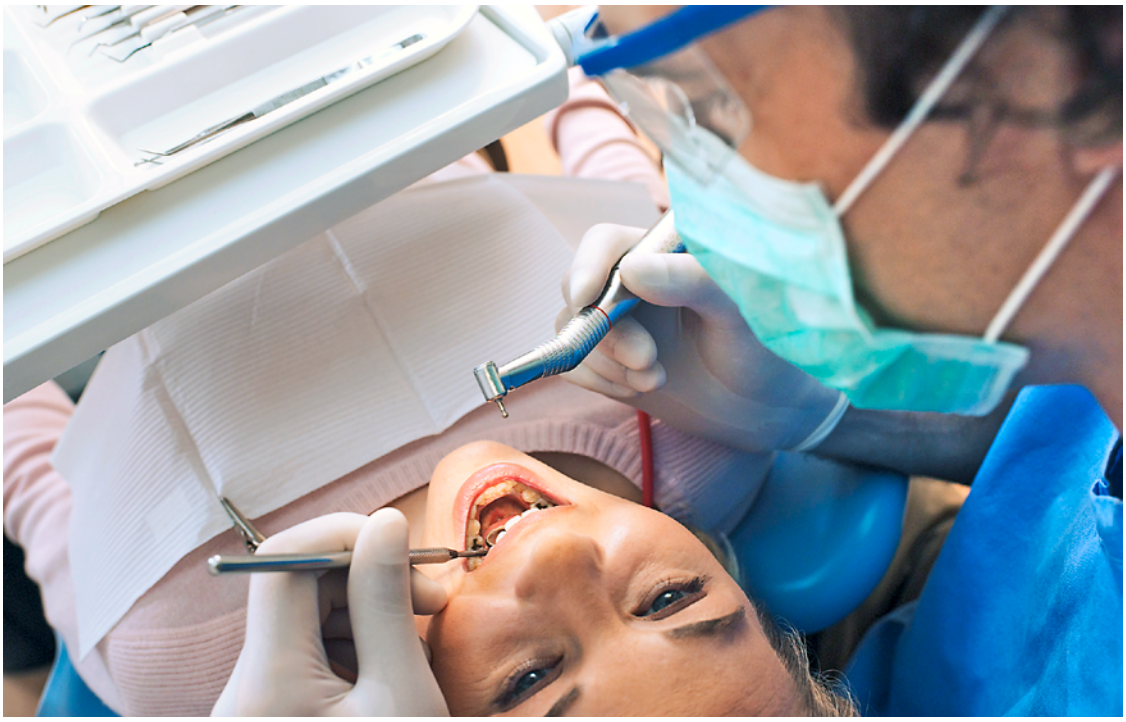
Ob das erste Behandlungsgespräch direkt am Behandlungsstuhl oder besser an einem anderen Ort geführt werden sollte, ist wissenschaftlich

Sitzposition im Behandlungsgespräch

Vor der Behandlung bespreche ich mein Anliegen mit dem Zahnarzt sitzend und auf Augenhöhe, statt bereits im Behandlungsstuhl zu liegen.

trifft voll und ganz zu | trifft eher zu | trifft eher nicht zu | trifft überhaupt nicht zu – Angaben in Prozent

BertelsmannStiftung



»Es gibt immer noch Zahnärzte, die sich gerne mit ihren Patienten über die Behandlungsplanung ›unterhalten‹, wenn diese auf dem Behandlungsstuhl sitzen: mit Serviette um den Hals, weit geöffnetem Mund und angstvoll aufgerissenen Augen.«

Ruth Auschra, Journalistin,
in: »Plaudern als Schlüsselkompetenz«,
Der junge Zahnarzt 3/2013

bisher nicht evaluiert. Ein separater Platz hätte nach vorherrschender Meinung den Vorteil, Asymmetrien in der Rollenverteilung zwischen Zahnarzt (als Experte) und Patient (als Laie) besser auszugleichen. Sofern das Gespräch am Behandlungsstuhl stattfindet, sollte der Patient aufrecht sitzen und der Zahnarzt keinen Mundschutz tragen.

Mit dem Behandlungsgespräch sind die Patienten – abgesehen von der Sitzposition – überaus zufrieden: 80,3 Prozent bescheinigen ihrem Zahnarzt in der Online-Bewertung, dass er sich in Ruhe nach ihrem Anliegen erkundigt. Fast ebenso viele sagen, dass er gut zuhört (76 %) und auf ihre Fragen, Sorgen und Ängste einfühlsam eingeht (74,4 %). Und sogar 83 Prozent der Patienten

Der Zahnarzt hat ein angenehmes und freundliches Auftreten.	Vor der Behandlung bespreche ich mein Anliegen mit dem Zahnarzt sitzend und auf Augenhöhe, statt bereits im Behandlungsstuhl zu liegen.
Das Praxispersonal vermittelt mir das Gefühl, willkommen zu sein.	Am Empfang wird mit finanziellen Angelegenheiten (z. B. Eigenleistungen) diskret umgegangen.
Der Zahnarzt führt bei mir Untersuchungen gründlich durch.	Der Zahnarzt erklärt mir bei der Behandlung jeden seiner Schritte.

Hinweis: Angegeben sind die Fragen mit den drei besten und den drei schlechtesten Ergebnissen der Antwortkategorie mit der vollsten bzw. geringsten Zustimmung.

69,7 %

der Patienten sagen, dass ihr Zahnarzt sie in Entscheidungen zu Untersuchungen und Behandlungen einbezieht

empfinden das Auftreten ihres Zahnarztes als eindeutig angenehm und freundlich, weitere 11,3 Prozent immerhin noch als »eher angenehm« und nur 5,7 Prozent äußern dazu eine gegenteilige Meinung.

Wissen, was der Arzt macht

Sehr gute Werte erhalten die Zahnärzte für die eigentliche Behandlung. Dazu werden im Portal elf Fragen gestellt, bei denen die Zahnärzte beispielsweise hohe Zufriedenheitswerte von 78,7 Prozent für die Bemühungen um eine möglichst schmerzfreie Behandlung oder 80,1 Prozent für die Gründlichkeit der Untersuchung erreichen. Für die große handwerkliche Kompetenz der Zahnärzte spricht auch, dass 83,2 Prozent der Patienten das Behandlungsergebnis als »sehr gut« oder »ausgezeichnet« bewerten. Nur an der Kommunikation hapert es auch während der Behandlung: Viele Patienten würden gern besser darüber informiert sein, was der Zahnarzt gerade macht und warum. Die Online-Bewertungen der Weissen Liste zeigen, dass nur bei etwas mehr als der Hälfte der Patienten (58 %) jeder Behandlungsschritt erläutert wird. Dafür gibt es in der Literatur unter anderem die Erklärung, dass die Behandlung für den Zahnarzt zu alltäglich ist, um zu erkennen, wie relevant es ist, den Patienten die einzelnen Behandlungsschritte zu erläutern – und damit in vielen Fällen Ängste zu verringern.

Kosten oft nicht transparent – Patienten spüren Verkaufsdruck

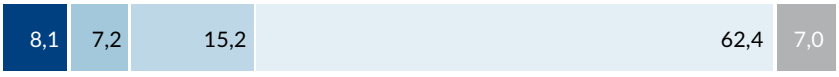
Ein weiteres Kommunikationsproblem scheint die unzureichende Transparenz über entstehende Kosten zu sein. Patienten erleben diese jedenfalls nicht immer zufriedenstellend und nehmen die Aufklärung über finanzielle Folgen verschiedener Behandlungsarten häufig als unverständlich und unsachlich wahr. Zudem stellen sich Heil- und

74,2 % der Frauen und **66,4 %** der Männer gehen mindestens einmal im Jahr zum Zahnarzt

Kostenpläne für Zahnersatz aus Sicht der Patienten mitunter als nicht verlässlich heraus. Die Antworten auf die Fragen zur Kostentransparenz und Zuverlässigkeit der Angaben (Kostensicherheit) fallen jedenfalls deutlich schlechter aus als die zur Qualität der Behandlung. Nur 62,2 Prozent der Patienten sagen, dass ihr Zahnarzt die selbst zu tragenden Kosten einer vorgeschlagenen Behandlung verständlich erklärt und sachlich erläutert. Fast jeder sechste Patient (15,3 %) – und damit ein beträchtlicher Anteil – fühlt sich in der Praxis schon mal unter Verkaufsdruck und zur Inanspruchnahme von Zusatzleistungen gedrängt, welche die Krankenkasse nicht übernimmt. Das könnte künftig noch häufiger passieren: Nach KZBV-Angaben stieg der Umsatz der Zahnärzte mit Selbstzahlerleistungen 2012 um 5,4 Prozent, und nach einer Trendanalyse des wissenschaftlichen Instituts der Deutschen Zahnärzte (IDZ) steigt die Zahl der Patienten, die auch Selbstzahlerleistungen wählen, bis 2030 um gut 40 Prozent.

Empfundener Verkaufsdruck

Manchmal fühle ich mich in der Praxis bedrängt, Leistungen, die meine Krankenkasse nicht erstattet, in Anspruch zu nehmen und selber zu zahlen.



trifft voll und ganz zu | trifft eher zu | trifft eher nicht zu | trifft überhaupt nicht zu | kann ich nicht beurteilen – Angaben in Prozent

BertelsmannStiftung

> »Eine auf die Zukunft ausgerichtete zahnmedizinische Versorgung lässt sich nur durch eine kontinuierliche Beobachtung und Analyse des aktuellen Versorgungsgeschehens gewährleisten und fortentwickeln.«
>
> Dr. Wolfgang Eßer, Vorsitzender der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung im KZBV-Jahrbuch 2014

Was den Patienten wirklich wichtig ist

Bei der Analyse der Online-Bewertungen wurde auch untersucht, welche Aspekte für das Gesamturteil, also die Weiterempfehlungsbereitschaft, entscheidend sind. Die Korrelationsanalyse zeigt, dass diese vorrangig im Bereich Kommunikation zu finden sind: Wenn der Patient den Eindruck hat, dass der Zahnarzt alles dafür tut, um Zähne zu erhalten statt sie gleich zu ersetzen, Nutzen und Risiken von Untersuchungen und verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten gut erklärt und auf Fragen, Sorgen und Ängste einfühlsam eingeht, dann fällt auch das Gesamturteil entsprechend gut aus.

Es kommt bei der Weiterempfehlungsbereitschaft also vor allem darauf an, wie der Zahnarzt Diagnosen und Behandlungsalternativen vermittelt, den Patienten in Entscheidungen einbezieht und sich ihm zuwendet. Die Gesamtzufriedenheit der Patienten wird außerdem stark beeinflusst von Aspekten, die unmittelbar mit der Behandlung zusammenhängen. Dazu gehört neben der Konsultationszeit auch das Thema »Gründlichkeit«.

Praktisch keinen Einfluss auf das Gesamturteil über einen Zahnarzt haben nach der Korrelationsanalyse die Wartezeit auf einen Termin oder in der Praxis, die ansprechende Gestaltung der Praxisräume und moderne Geräte. Dabei sind es gerade diese Aspekte der Organisation und Merkmale der Strukturqualität, die in der Einzelbewertung durch die Patienten die besten Noten erhielten. Entscheidend sind Aspekte der Zahnarzt-Patienten-Kommunikation und der fachlichen Behandlung.

Handlungsempfehlungen

Die Zufriedenheit der Patienten mit der zahnärztlichen Versorgung in Deutschland ist sehr hoch. Auch Termine gibt es relativ schnell. Ein Versorgungsengpass ist nicht zu erkennen. Die Zahnarztbewertungen der Weissen Liste zeigen erneut, dass Befürchtungen, auf Bewertungsplattformen äußerten sich überwiegend unzufriedene Patienten, unbegründet sind. Die Online-Bewertungen decken gleichwohl auf, wo es Verbesserungspotenzial gibt: vor allem in der Kommunikation mit den Patienten – diese ist entscheidend für das Gesamturteil über einen Zahnarzt. Die Ergebnisse zeigen, wie Patienten die zahnmedizinische Versorgungsqualität wahrnehmen – ein wichtiger Indikator für Weichenstellungen in Politik und Praxis.

Kostentransparenz erhöhen

- Informationen über Heil- und Kostenpläne sowie selbst zu tragende Kosten sollten für Patienten leicht verständlich und nachvollziehbar erfolgen.
- Die Informationspflichten der Zahnärzte über Behandlungskosten sind zu erweitern, z. B. durch Ergänzung der Qualitätssicherungs-Richtlinien oder Mindestanforderungen an standardisierte Rechnungen.
- Krankenkassen sollten in ihrem Recht gestärkt werden, Zahnarztrechnungen für Selbstzahlerleistungen prüfen zu dürfen.

Auf Augenhöhe kommunizieren

- Verlässliche und verständliche Information über Therapiealternativen, Risiken und Kosten ermöglichen es Patienten, ohne Verkaufsdruck über die Art der Behandlung mitzuentscheiden.
- Idealerweise findet das Beratungsgespräch ungestört in einem vertrauensbildenden Rahmen statt. Ein eigens dafür eingerichteter Platz kann dazu beitragen, Asymmetrien in der Rollenverteilung zwischen Zahnarzt und Patient auszugleichen.
- Sofern das Beratungsgespräch am Behandlungsstuhl stattfindet, sollte sich der Patient in einer aufrechten Sitzposition befinden und der Zahnarzt noch keinen Kleidungs- oder Mundschutz tragen.

Adäquat auf Angstpatienten eingehen

- Am Empfang ist darauf zu achten, Patienten Ruhe und Sicherheit zu vermitteln. Wartezeiten im Behandlungszimmer sind zu vermeiden.
- Viele Patienten wünschen sich mehr Erläuterungen zu den einzelnen Behandlungsschritten. Das kann dazu beitragen, Ängste zu reduzieren.
- Auch das Praxisteam sollte im Umgang mit ängstlichen Patienten speziell geschult sein.

Diskretion am Empfang wahren

- Finanzielle Angelegenheiten erfordern Diskretion. Patienten möchten nicht alles am Empfangstresen besprechen. Besser eignet sich ein separater Raum.

Projektpartner des Online-Arztvergleichs, auf dem die Analyse-Ergebnisse basieren:

AOK Die Gesundheitskasse. BARMER GEK Bertelsmann BKK Außergewöhnlich in Leistung und Service Techniker Krankenkasse Gesund in die Zukunft.

weisse Liste

SPOTLIGHT GESUNDHEIT ist ein Impulspapier des Programms »Versorgung verbessern – Patienten informieren« der Bertelsmann Stiftung. Es erscheint in unregelmäßigen Abständen mehrmals pro Jahr und beschäftigt sich mit aktuellen Themen und Herausforderungen im Gesundheitswesen. Die Bertelsmann Stiftung setzt sich für ein Gesundheitssystem ein, das sich an den Bürgern orientiert. Mit ihren Projekten zielt sie auf eine konsequent am Bedarf ausgerichtete und hochwertige Versorgung sowie stabile finanzielle Grundlagen. Patienten sollen durch verständliche Informationen in ihrer Rolle gestärkt werden.

Die Weisse Liste macht Qualitätsunterschiede in der Gesundheitsversorgung transparent – über das Internetportal www.weisse-liste.de. Das Ziel ist, Patienten und ihre Angehörigen bei der Suche nach einem passenden Arzt, Krankenhaus und bei der Auswahl der geeigneten Pflegeleistung zu unterstützen. Das fördert den Wettbewerb der Anbieter um bessere Qualität, von dem auch die Patienten profitieren.

Weitere Informationen auf www.weisse-liste.de und www.bertelsmann-stiftung.de

Impressum

Herausgeber:
Bertelsmann Stiftung
Carl-Bertelsmann-Str. 256
33311 Gütersloh

www.bertelsmann-stiftung.de
www.weisse-liste.de

Verantwortlich:
Uwe Schwenk
Director des Programms »Versorgung verbessern – Patienten informieren«

Kontakt:
Regina Blockhaus
regina.blockhaus@bertelsmann-stiftung.de
Tel.: + 49 5241 81-81180
Fax: + 49 5241 681-81180

Bildnachweis:
FontShop / fancy / Veer
Gestaltung: Dietlind Ehlers
Redaktion: Burkhard Rexin
ISSN (Print): 2364-4788
ISSN (Online): 2364-5970