

# Studie: Zahnarzt-Patienten sind hoch zufrieden

## Brendan-Schmittmann-Stiftung legte Auswertung von Patientenbefragungen im Rahmen des DAZ-QS-Projektes vor

eur Berlin, 22. September 2009 – Die Patienten sind mit der fachlichen Arbeit ihrer Zahnärzte hoch zufrieden. Mit dieser Kernaussage wurden auf der Hauptversammlung des Deutschen Arbeitskreises für Zahnheilkunde (DAZ) am 19.09.2009 in Berlin die Ergebnisse des Projektes „Qualitätsmanagement“ vorgestellt, das der DAZ gemeinsam mit der Brendan-Schmittmann-Stiftung (BSS) des NAV-Virchow-Bundes realisiert.



Die für die Studie „Zahnärzte im Urteil ihrer Patienten“ ausgewerteten Fachfragebogen wurden von Oktober 2008 bis April 2009 an die Patienten ausgegeben. Bis einschließlich 15. Juni 2009 lagen mehr als 1.500 ausgefüllte Fachfragebogen aus 38 Zahnarztpraxen vor. Im Einzelnen lassen sich folgende **Detailaussagen** anführen:

- Mehr als 95 Prozent (96,12 Prozent) der befragten Patienten geben an, dass ihnen Fragen zur Behandlung stets bereitwillig und verständlich beantwortet werden, die zahnärztlichen Untersuchungen (96,52 Prozent) stets gründlich durchgeführt werden und die Behandlungsergebnisse (94,57 Prozent) umfassend besprochen werden.

- Nicht ganz so positiv wird die Situation hinsichtlich der angebotenen Informationsmaterialien eingeschätzt. Für etwa vier Fünftel (79,2 Prozent) der Patienten sind die in der Praxis angebotenen zahnärztlichen Informationsmaterialien sehr informativ und hilfreich, was für 11,58 Prozent nicht der Fall ist.

- Knapp 90 Prozent der befragten Patienten sind zudem mit der Arbeit, die die Zahnarthelferinnen in der Praxis durchführen, sehr zufrieden (88,96 Prozent).

- Über 90 Prozent der befragten Patienten bescheinigen ihrem Zahnarzt, dass klare Behandlungsziele erarbeitet werden (92,14 Prozent), der voraussichtliche Ablauf der geplanten Behandlung ausreichend besprochen wird (92,44 Prozent) und eigene Erwartungen bei der Planung der Behandlung stets berücksichtigt werden (92,24 Prozent).

- Nach Einschätzung der Patienten werden ihre Vorstellungen zu Haltbarkeit, Qualität, Komfort, Ästhetik und Preis nicht ganz so umfassend berücksichtigt (80,38 Prozent).

- Sehr ähnlich werden die Indikatoren bewertet, die sich direkt mit den Kosten befassen. Eine Mehrheit von knapp 80 Prozent der Patienten ist voll und ganz der Meinung, dass ihr Zahnarzt die Kostenvorschläge für die Behandlungen verständlich und umfassend erläutert (79,54 Prozent). Umgekehrt hat eine nahezu gleich große Gruppe ganz und gar nicht den Eindruck, dass der Zahnarzt die Patienten in erster Linie zum eigenen wirtschaftlichen Vorteil berät und behandelt (76,12 Prozent).

- Diese letztgenannten positiven Ergebnisse werden unterstrichen durch die Tatsache, dass bei 77,24 Prozent der Patienten nie der Eindruck entstanden ist, gegen ihren Willen zu einer Behandlung überredet zu werden. Für 16,06 Prozent entstand dieser Eindruck selten, für 2,95 Prozent manchmal und für 0,33 Prozent oft.

Für die kontinuierliche Weiterführung des Qualitätssicherungsprojektes sind die BSS und der DAZ daran interessiert, weitere Zahnärzte für eine Teilnahme zu gewinnen. Bei Interesse an einer Teilnahme, wie auch an den Ergebnissen der vollständigen Studie (gegen eine Schutzgebühr von 20 Euro) wenden Sie sich bitte an die BSS ([klaus.gebuhr@nav-virchowbund.de](mailto:klaus.gebuhr@nav-virchowbund.de)) oder an die DAZ-Geschäftsstelle ([kontakt@daz-web.de](mailto:kontakt@daz-web.de); Weiteres letzte Seite).

**Dr. Klaus Gebuhr**  
Geschäftsführer der  
Brendan-Schmittmann-Stiftung  
des NAV-Virchow-Bundes  
[www.nav-virchowbund.de](http://www.nav-virchowbund.de)

## Projekt Qualitätssicherung

Das Projekt zielt ab auf zukunftsorientierte Qualitätssicherung für Patienten, bei der Betreuungs- und Ergebnisqualität im Vordergrund stehen. Zu den Grundelementen gehören eine freiwillige Selbstverpflichtung der teilnehmenden Zahnärzte und regelmäßige Patientenbefragungen. Das alles wurde nicht am grünen Tisch, sondern aus der Praxis für die Praxis entwickelt.

Das Projekt wird in Kooperation mit dem Ärzteverband NAV-Virchow-Bund durchgeführt und stärkt die Zusammenarbeit von Zahnärzten und Ärzten.

Das Projekt dient inzwischen auch dazu, wichtige vom Gesetzgeber vorgeschriebene Anforderungen an ein Praxisinternes Qualitäts-Management (QM) zu erfüllen.

Hier erfahren Sie mehr:

**Dr. Peter Nachtweh**

Kaiserdamm 97  
14057 Berlin

Tel. 030/3023010, Fax  
030/3255610,

Mail [pnachtweh@t-online.de](mailto:pnachtweh@t-online.de)

[www.daz-web.de](http://www.daz-web.de)