

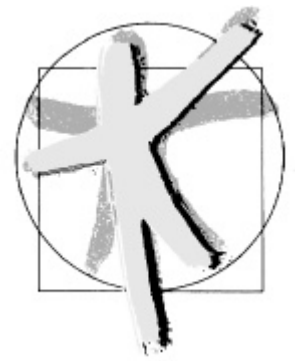
# PRESSEINFORMATION DER BAGP

## Umfragen machen Mängel in der zahnärztlichen Versorgung sichtbar

**Die unabhängige Patientenstellen der BAGP nahmen die zunehmenden negativen Rückmeldungen von Patienten über die zahnärztliche Versorgung zum Anlass, in der Bevölkerung eine Befragung durchzuführen. Die Ergebnisse sind ernüchternd, 20% der Patientinnen und Patienten bewerten ihren Zahnarzt mit mangelhaft bis ungenügend.**

Eine Woche lang wurden Bürgerinnen und Bürger in vier ausgewählten Städten (Köln, Bielefeld, München, Nürnberg) im Rahmen der „Patientenwoche“ zu ihren Erfahrungen mit der Behandlung und den Kosten beim Zahnarzt befragt. Diese Form des Bürgervotums ist übernommen aus den Niederlanden, wo schon seit Jahren regelmässig zu Themen rund um die Gesundheit sogenannte „Meldweeks“ durchgeführt werden. Die „Patientenwoche Zahn“ ist nicht als repräsentative Studie gedacht, sie soll Tendenzen und Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger aufzeigen.

Die Qualität der zahnärztlichen Behandlung wird von den Patienten erwartungsgemäß sehr unterschiedlich wahrgenommen und bewertet. Während im Durchschnitt etwa jeder zweite Patient die Behandlung analog zu Schulnoten mit sehr gut bis gut bewerten, gibt immerhin jeder fünfte Befragte dem Zahnarzt für die Behandlung ein mangelhaft oder sogar ungenügend.



BUNDESARBEITS-  
GEMEINSCHAFT DER  
PATIENTINNSTELLEN  
-GESCHÄFTSSTELLE-

AUENSTR. 31  
80469 MÜNCHEN

TELEFON 089 / 76755131  
FAX 089 / 7250474

e-mail:  
mail@patientenstellen.de

internet:  
<http://patientenstellen.de>

INFO-TELEFON:  
MONTAG-DONNERSTAG  
13-14 UHR

Die Zufriedenheit nimmt zudem deutlich ab, wenn die Qualität des Arzt/Patienten-Gesprächs vernachlässigt wird. Bekommt der Patient die Behandlung verständlich erklärt und ist er in den Behandlungsprozess eingebunden, kann die Benotung schnell von ausreichend auf gut steigen. Auffällig viele Befragte wünschen sich von ihrem Zahnarzt einen korrekteren zwischenmenschlichen Umgang: „...mehr Respekt gegenüber dem Patienten; menschliche Gespräche; weniger Arroganz; weniger Abzocke...“ sind nur einige Zitate.

Gefragt nach den Behandlungskosten melden etwa die Hälfte der Befragten, die zu dieser Frage eine Aussage gemacht haben, dass sie den Kostenplan bzw. die Rechnung nicht verstanden haben.

Hier zeigt sich eine deutliche Tendenz, dass bei den gesetzlich Versicherten der Eigenanteil der Patienten steigt und der GKV- Anteil sinkt. Für viele Befragte sind die Kosten zu hoch, manche können sich die Zahnarztbehandlung für sich oder für ihre Familie nicht mehr leisten.

Für die meisten Befragten stehen deshalb übereinstimmend die folgenden Forderungen ganz oben:

- ein gleichberechtigtes Verhältnis, bei dem der Zahnarzt den Patienten respektvoll behandelt, seine Belange erst nimmt und gesprächsbereit ist.
- Eine qualitativ hochwertige zahnmedizinische Versorgung, Hilfe bei Fehlbehandlung
- Diagnose und die Behandlungsmöglichkeiten müssen verständlich erklärt werden.
- Vor Behandlungsbeginn muß über die Kosten aufgeklärt werden,
- der Zahnarzt muß sich anschließend an die vereinbarten Kosten halten.

Offenbar nutzen einige Zahnärzte die Neuregelungen „Festzuschuss“ dazu, die Patienten verstärkt in die Rolle des Selbstzahlers zu drängen. Hier müssen die politisch Verantwortlichen und die Selbstverwaltung die Neuregelung genau beobachten und gegebenenfalls kritisch überdenken und verändern.

Insgesamt zeigt sich eine Tendenz, dass Patienten unsicherer und zunehmend misstrauisch werden. Ein häufig genannter Vorschlag ist die Einrichtung einer unabhängigen Begutachtungsstelle, um bei Bedarf die Qualität der zahnärztlichen Versorgung und die Kostenstellung überprüfen zu lassen.

Die Rückmeldungen zur Kostenregelung geben ausreichenden Anlass, repräsentative Studien auf Grundlage von umfangreichen Datenmaterial in Auftrag zu geben.

**Verantwortlich: Emmeram Raßhofer**

**Pressekontakte über die Sprecherin bzw. den Sprecher der BAGP:**

**Judith Storf, Tel. 0521-133569**

**Gregor Bornes, Tel. 0221-328724**