



Pressekonferenz, 24. Februar 2012

Statement Dr. Ilona Köster-Steinebach

Referentin für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen,
Verbraucherzentrale Bundesverband

Einen passenden Zahnarzt zu finden ist für viele Menschen noch schwieriger als einen guten Hausarzt. Neben den ganz typischen Anliegen wie guter Erreichbarkeit der Praxis und günstigen Öffnungszeiten stellen sich Patienten beim Zahnarztbesuch viele Fragen, die man auch von anderen Ärzten kennt:

- Macht der Zahnarzt den Eindruck, dass er fachlich gut ist?
- Ist er oder sie freundlich und geht auf meine Fragen und Anliegen ein?
- Bekomme ich verständliche Erklärungen über die anstehende Behandlung?
- Wie gut geht er oder sie auf mein Kind und seine Bedürfnisse ein?

Beim Zahnarztbesuch kommen aber spezielle Anliegen hinzu. Nicht wenige Menschen haben Angst vor dem Zahnarzt. Viele empfinden in der Behandlungssituation Scham, da sie zum Beispiel befürchten, dass ihnen mangelhaftes Zähneputzen vorgeworfen wird. Zudem kann durch die liegende Position im Behandlungsstuhl ein Gefühl des „Ausgeliefertseins“ entstehen. Und zu allem Überfluss kommen häufig auch noch hohe Kosten in Form von Eigenbeteiligungen oder sogenannten Individuellen Gesundheitsleistungen auf die Patienten zu – also Leistungen, die die Krankenkasse gar nicht übernimmt. Gerade hieraus entstehen neue, belastende Fragen:

- In welcher Höhe kommen Kosten auf mich zu? Kann ich mir das leisten?
- Kann ich mich darauf verlassen, dass keine überraschenden Zusatzkosten anfallen?
- Brauche ich diese – oft teuren – Leistungen überhaupt?
- Werde ich dazu gedrängt, möglichst teure Leistungen zu akzeptieren?

Das Verhältnis zum Zahnarzt ist daher von einer Vielzahl von Faktoren bestimmt – nicht nur medizinische, sondern auch soziale und finanzielle Aspekte spielen eine Rolle. Es wundert daher nicht, dass in der Beratung von Patientinnen und Patienten Fragen zur Zahnarztbehandlung einen erheblichen Anteil der Anliegen Ratsuchender ausmachen. So bezogen sich 2010 in der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands mehr als ein Drittel der Fragen und Rückmeldungen zu Leistungsanbietern im Gesundheitswesen auf die Zahnarztbehandlung. Daher ist es besonders wichtig, dass Patientinnen und Patienten bei der Zahnarztssuche auf die Erfahrungen anderer zurückgreifen können. So können sie sich ein Bild machen, bevor sie eine Praxis aufsuchen. Und sie können mehr Zahnärzte miteinander vergleichen, als sie durch Selbstversuch kennenlernen könnten.

Es ist uns ein besonderes Anliegen gewesen, mehr Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher in das Leistungsangebot der Zahnärzte zu bringen. Deshalb sind wir als Verbraucherorganisation und als Teil der Patientenvertretung außerordentlich froh, dass heute die Zahnarztssuche der Weissen Liste startet. Die Weisse Liste ist ein gemeinsames Projekt der Bertelsmann Stiftung und der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen in Deutschland. Diese Zusammenarbeit war bei der

Erarbeitung der Zahnarztsuche und insbesondere beim Fragebogen, der der Zahnarztbewertung zu Grunde liegt, besonders intensiv. Das Ergebnis kann sich unserer Meinung nach sehen lassen. Nun hoffen wir, dass viele Versicherte dieses Instrument nutzen – sodass schnell die notwendigen Bewertungen gesammelt werden, um Verbraucherinnen und Verbrauchern die notwendige Transparenz zu ermöglichen.