



Pressekonferenz, 24. Februar 2012

Statement Dr. Rolf-Ulrich Schlenker

Stellvertretender Vorstandsvorsitzender,
BARMER GEK

Zahnärzte sind speziell. Das folgt schon daraus, dass sie sich in eigenständigen Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und Zahnärztekammern organisieren. Auch der Zahnarztkontakt unterscheidet sich in wesentlichen Punkten vom Besuch bei anderen Ärzten. So wissen wir aus vielen Untersuchungen und Umfragen, dass Schmerzängste und Kostenaspekte die Behandlungssituation beim Zahnarzt prägen. Allein dieser Umstand macht es nachvollziehbar, warum der bisherige Fragebogen unseres Arztnavi den Zahnärzten nicht gerecht würde. Wir brauchen ein spezielles Frageprofil für Zahnärzte.

Wie bereits im Mai letzten Jahres angekündigt haben die Projektpartner deshalb einen eigenen Fragebogen für Zahnärzte entwickelt. Auf das Ergebnis sind wir stolz! Nicht nur, weil hier wieder Wissenschaftler, Kassen, Patientenvertreter und Zahnärzte an einem Strang gezogen haben. Nicht nur, weil der Fragebogen trotz seiner Besonderheit den hohen methodischen Standard bewahrt und insgesamt die Entwicklungs- und Anschlussfähigkeit der gesamten Unternehmung demonstriert. Sondern vor allem, weil dieser Fragebogen eine echte Neuheit darstellt. Bei diesem Befragungsinstrument ist nicht das Expertenurteil zentral, sondern das konkrete Patientenerlebnis. Erstmals wird die Bewertung mit einer konkreten Behandlungssituation und einem bestimmten Zahnarzt verknüpft und nicht abstrakt abgefragt.

Herausgekommen sind vierzig verständliche Fragen, die schnell zu beantworten sind und die die ganz besonderen Erwartungen und Erfahrungen der Patienten beim Zahnarztbesuch widerspiegeln. Einige Beispiele:

- In der Dimension „Praxis & Personal“ wird etwa gefragt, ob das Praxispersonal beruhigend auf ängstliche Patienten eingeht und finanzielle Aspekte diskret behandelt.
- In der Dimension „Kommunikation“ wird gefragt, ob die Patienten ihr Anliegen sitzend und auf Augenhöhe mit dem Zahnarzt besprechen, statt bereits im Behandlungsstuhl zu liegen, und ob genügend Zeit für die Entscheidung bleibt, wenn verschiedene Behandlungsmöglichkeiten zur Auswahl stehen.
- In der Dimension „Behandlung“ wird gefragt, ob sich der Zahnarzt für den Zahnerhalt einsetzt, ob er sich um eine möglichst schmerzfreie Behandlung bemüht und ob darüber aufgeklärt wird, welche Leistungen von der Krankenkasse übernommen werden.

Allein diese Fragen verdeutlichen die Besonderheit der zahnärztlichen Versorgung. Dass diese hierzulande flächendeckend gut ist, wissen wir aus eigenen Erhebungen. Demnach gehen fast 70 Prozent der Bevölkerung mindestens einmal pro Jahr zum Zahnarzt, auf jede Person kommen jährlich 2,15 Zahnarztbesuche. Das Prophylaxe-Niveau sucht seinesgleichen. Gleichwohl ist die zahnärztliche Versorgung immer noch eine Black-Box. Die Auswertung von Versichertendaten

aus der zahnärztlichen Versorgung steht am Anfang. Und insbesondere auch über die subjektive Wahrnehmung anderer Patienten von einem Zahnarzt wollen die Menschen mehr wissen – am besten aus erster Hand. Darum ist es gut, wenn Patienten selbst zur Sprache kommen und fair über ihre Erfahrungen berichten können. Denn eines steht fest: Mag die Zahnmedizin in vielerlei Hinsicht Fortschritte und Erfolge aufweisen, in punkto Transparenz steht dieser Versorgungsbereich noch am Anfang. Hier sehen wir eindeutig Nachholbedarf.

Noch ist unsere Zahnarztbewertung ein unbeschriebenes Blatt. Anders als beim Start des Arztnavis liegen hier noch keine Bewertungen vor. Da aber gerade in diesem Bereich der Informations hunger und das Mitteilungsbedürfnis groß sind, hoffen wir auf rege Beteiligung.

Übrigens glauben wir, dass auch die zahnärztliche Seite ein veritables Interesse am Gelingen unseres Projektes hat. Diese betont bei jeder Gelegenheit, wie wichtig Vertrauen für das Zahnarzt-Patienten-Verhältnis und die Therapie ist. Dieses Vertrauen sollte sie auch in die neue Patientenbefragung setzen und das Tool für das eigene Qualitäts- und Empfehlungsmanagement nutzen. Wir haben uns gefreut, als die Zahnärzteschaft sich konstruktiv an der Entwicklung des Fragebogens beteiligt hat. Tatsächlich können Ärzte wie Zahnärzte ja auch gelassen sein: Wie die Umfragen und auch die Bewertungen im Arztnavi zeigen, sind Zufriedenheitswerte und Arztbindung hoch. Insofern sind nicht nur Patienten und Versicherte, sondern auch die Zahnärzte selbst aufgerufen, die Zahnarztbewertung zu nutzen. So kann sie das werden, was sie verdient: ein substanzieller Beitrag zur Qualitätssicherung in der zahnärztlichen Versorgung.