



## **Weisse Liste-Analyse: „Patientenzufriedenheit mit der zahnärztlichen Versorgung“**

**Datengrundlage:** (Online-) Zahnarztbewertungen aus der „Weissen Liste“ und den darauf basierenden Portalen von AOK, BARMER GEK, Techniker Krankenkasse und Bertelsmann BKK

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



## Datengrundlage

**Erhebungszeitraum:** Februar 2012 bis März 2015

**Datumumfang:** 10.087 Online-Bewertungen zu 7.817 Zahnärzten von 9.259 Versicherten der AOK, der BARMER GEK, der Techniker Krankenkasse (TK) und der Bertelsmann BKK

## Ergebnisse: Wie erleben gesetzlich Versicherte die zahnärztliche Versorgung in Deutschland?<sup>1</sup>

Nachstehend werden die Ergebnisse aller Fragen/Items aufgeführt – absteigend sortiert nach dem Anteil der Bewertungen mit voller Zustimmung.

Tabelle 1: Ergebnisse aller 33 Leistungserfahrungen

Rang	Nr.	Item-Formulierung	4* (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
1	q14	Der Zahnarzt hat ein angenehmes und freundliches Auftreten.	83,0	11,3	4,2	1,5	--
2	q01	Das Praxispersonal vermittelt mir das Gefühl, willkommen zu sein.	82,6	13,4	2,9	1,1	--
3	q16	Vor der Behandlung erkundigt sich der Zahnarzt in Ruhe nach meinem Anliegen.	80,3	13,9	4,5	1,4	--
4	q27	Der Zahnarzt führt bei mir Untersuchungen gründlich durch.	80,1	12,7	4,5	2,7	--
5	q06	Die Praxis macht einen gut organisierten Eindruck.	79,1	15,6	4,1	1,2	--
6	q26	Der Zahnarzt nimmt sich für die Behandlung genug Zeit.	79,0	14,1	5,1	1,8	--
7	q30	Der Zahnarzt bemüht sich eine möglichst schmerzfreie Behandlung.	78,7	13,4	2,2	1,4	4,2
8	q09	Das Praxispersonal geht auf meine Terminwünsche ein.	78,4	18,4	2,4	0,8	--
9	q04	Ich habe den Eindruck, dass persönliche Patientenunterlagen in der Praxis vertraulich behandelt werden.	77,5	19,2	2,5	0,9	--
10	q31	Ich habe den Eindruck, dass der Zahnarzt alles dafür tut, um Zähne zu erhalten, statt sie gleich zu ersetzen.	77,2	9,3	3,1	3,7	6,7
11	q20	Der Zahnarzt erklärt Diagnosen, Ursachen und Behandlungsmethoden so, dass ich alles verstehe.	76,4	15,2	5,3	3,2	--
12	q18	Der Zahnarzt hört mir gut zu.	76,0	16,2	5,6	2,2	--
13	q19	Der Zahnarzt geht auf meine Fragen, Sorgen und Ängste einfühlsam ein.	74,4	16,2	6,1	3,4	--

<sup>1</sup> Aufgrund der freiwilligen und vollständig anonymen Bewertung kann nicht angegeben, ob und inwieweit die Bewertungen repräsentativ für den Versichertenbestand der beteiligten Krankenkassen bzw. der Grundgesamtheit der gesetzlich krankenversicherten Personen in Deutschland sind. Die Daten liefern aber wertvolle Anhaltspunkte zur Wahrnehmung der medizinischen Versorgungsqualität aus Sicht von Nutzern des Portals.

## Weisse Liste

Rang	Nr.	Item-Formulierung	4* (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
14	q29	Der Zahnarzt reagiert sofort auf meine Signale und unterbricht die Behandlung, wenn mir etwas unangenehm ist.	73,9	14,3	2,9	2,0	7,0
15	q10	Wenn Kosten anfallen, die ich aus eigener Tasche zu zahlen habe, werde ich rechtzeitig vor der Behandlung darauf hingewiesen.	73,2	14,1	3,7	3,5	5,4
16	q05	Die Praxisräume sind ansprechend gestaltet.	72,1	23,9	3,4	0,7	--
17	q08	In dringenden Fällen werde ich in dieser Praxis auch sehr kurzfristig behandelt.	72,0	13,3	2,6	1,4	10,7
18	q36	Die zahnmedizinische Geräteausstattung dieser Praxis macht auf mich einen modernen Eindruck.	71,7	21,6	3,5	1,1	2,1
19	q25	Die Praxis gibt hilfreiche Hinweise und Empfehlungen zur Zahnpflege.	70,6	20,8	6,3	2,4	--
20	q07	Sprechstunden, Urlaubszeiten und Praxisvertretungen werden klar vermittelt.	70,3	17,1	2,8	1,1	8,7
21	q23	Der Zahnarzt bezieht mich in Entscheidungen zu anstehenden Untersuchungen und Behandlungen ein.	69,7	16,6	5,7	4,2	3,8
22	q21	Der Zahnarzt klärt mich umfassend über die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten auf.	69,0	16,8	6,0	5,0	3,2
23	q22	Wenn mir der Zahnarzt eine Untersuchung oder Behandlung vorschlägt, erklärt er mir genau, welcher Nutzen und welche Risiken damit verbunden sind.	68,4	16,7	6,1	4,6	4,2
24	q15	Im Behandlungszimmer werden längere Wartezeiten auf den Zahnarzt vermieden.	66,3	26,9	5,6	1,2	--
25	q33	Der Zahnarzt klärt mich sachlich darüber auf, welche Leistungen von der Krankenkasse übernommen werden.	65,6	16,9	5,4	4,3	7,9
26	q24	Stehen verschiedene Behandlungsmöglichkeiten zur Auswahl, erhalte ich genügend Zeit für meine Entscheidung.	65,1	15,8	5,1	3,9	10,2
27	q02	Das Praxispersonal geht auf ängstliche Patienten beruhigend ein.	64,2	14,8	3,9	1,6	15,5
28	q34	Kostenpläne und Kostenvoranschläge dieser Praxis sind verlässlich.	63,3	10,8	2,5	2,6	20,9
29	q32	Der Zahnarzt zeigt die Kosten einer Behandlung verständlich auf.	62,2	18,1	5,6	4,9	9,2
30	q28	Der Zahnarzt erklärt mir bei der Behandlung jeden seiner Schritte.	58,0	27,4	10,5	4,0	--
31	q03	Am Empfang wird mit finanziellen Angelegenheiten (z. B. Eigenleistungen) diskret umgegangen.	57,4	23,3	5,6	2,4	11,4
32	q17	Vor der Behandlung bespreche ich mein Anliegen mit dem Zahnarzt sitzend und auf Augenhöhe, statt bereits im Behandlungsstuhl zu liegen.	41,5	23,8	22,0	12,7	--

Rang	Nr.	Item-Formulierung	4* (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
33	q35	Manchmal fühle ich mich in der Praxis bedrängt, Leistungen, die meine Krankenkasse nicht erstattet, in Anspruch zu nehmen und selbst zu zahlen.*	8,1	7,2	15,2	62,4	7,1

(\* 4 = trifft voll und ganz zu; 3 = trifft eher zu; 2 = trifft eher nicht zu; 1 = trifft überhaupt nicht zu; 0 = kann ich nicht beurteilen)

\* Hinweis: Bei dieser Frage ist die Zustimmung als negativ zu werten.

Tabelle 2: Wartezeit auf einen Termin

Nr.	Item-Formulierung	6* (%)	5 (%)	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
q11	Wie schnell erhalten Sie <u>normalerweise</u> einen Termin in dieser Praxis?	8,9	6,3	20,9	33,6	18,5	6,1	5,7
q12	Wie schnell erhalten Sie <u>bei akuten Schmerzen oder im Notfall</u> einen Termin in dieser Praxis?	71,7	6,8	3,4	1,3	0,5	0,2	16,2

(\* 6 = noch am selben Tag; 5 = am nächsten Tag; 4 = innerhalb von zwei bis drei Tagen; 3 = innerhalb einer Woche; 2 = mehr als eine Woche später; 1 = mehr als einen Monat später; 0 = weiß ich nicht / kann ich nicht beurteilen)

Tabelle 3: Wartezeit in der Praxis

Nr.	Item-Formulierung	6* (%)	5 (%)	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
q13	Wie lange müssen Sie <u>normalerweise</u> in der Praxis warten, bis Sie behandelt werden?	34,9	34,2	24,5	4,9	0,8	0,1	0,6

(\* 6 = weniger als 10 Minuten; 5 = weniger als 15 Minuten; 4 = 15 bis 30 Minuten; 3 = mehr als 30 bis zu 60 Minuten; 2 = mehr als eine bis zu zwei Stunden; 1 = mehr als zwei Stunden; 0 = weiß ich nicht / kann ich nicht beurteilen)

Tabelle 4: Gesamteindruck und erlebte Ergebnisqualität

Nr.	Item-Formulierung	5* (%)	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
q37	Wie ist Ihr Gesamteindruck von diesem Zahnarzt?	59,9	23,3	6,6	5,2	5,0	--
q38	Wie würden Sie Ihre Erfahrungen mit den Ergebnissen der zahnmedizinischen Behandlung bei diesem Zahnarzt beschreiben?	58,0	25,3	6,6	4,5	5,7	--

(\*5 = ausgezeichnet; 4 = sehr gut; 3 = gut; 2 = mittelmäßig; 1 = schlecht; 0 = kann ich nicht beurteilen)

Tabelle 5: Wiederbesuchsneigung und Weiterempfehlungsbereitschaft

Nr.	Item-Formulierung	5* (%)	4 (%)	3 (%)	2 (%)	1 (%)	0 (%)
q40	Würden Sie diesen Zahnarzt künftig wieder aufsuchen, um sich behandeln zu lassen?	82,5	3,5	2,0	2,6	9,4	--
q39	Würden Sie diesen Zahnarzt Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?	77,9	6,7	3,2	3,4	8,8	--

(\* 5 = bestimmt; 4 = wahrscheinlich; 3 = vielleicht; 2 = wahrscheinlich nicht; 1 = bestimmt nicht; 0 = kann ich nicht beurteilen)