

# Steigerung auf hohem Niveau

SSO-Publikumsumfrage 2018 – Teil 1

Die jüngste **Publikumsumfrage der SSO** belegt: 96 von 100 Patienten sind zufrieden bis sehr zufrieden mit der zahnärztlichen Versorgung in der Schweiz. SSO-Mitglieder konnten ihre Zufriedenheitswerte gegenüber der letzten Erhebung gar noch erhöhen.

Text: Olivier Marmy, Markus Gubler, Marco Tackenberg  
Grafiken: Markus Gubler

Nach 1980, 1990, 2000 und 2010 führte die Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft SSO um die Jahreswende zusammen mit einem professionellen Marktforschungsinstitut wieder ihre landesweite Publikumsbefragung durch. Befragt wurden insgesamt 1111 Personen im Alter von 15 bis 74 Jahren. Um Tendaussagen und Vergleiche zu ermöglichen, wurde das Fragebogenraster aus früheren Erhebungen übernommen. Es wurde 1980 vom SSO-Vorstand ausgearbeitet, von verschiedenen SSO-Gremien überarbeitet und vom Forschungsinstitut Demoscope in eine befragungstechnisch zweckmässige Form gebracht. Das Marktforschungsinstitut Demoscope wendete bei der Publikumsbefragung die sogenannte Capi-Methode an, ein computergestütztes Befragungsverfahren. Bei der Grundgesamtheit von 1111 befragten Personen und einem Vertrauensintervall von 95 Prozent liegt die statistische Unschärfe

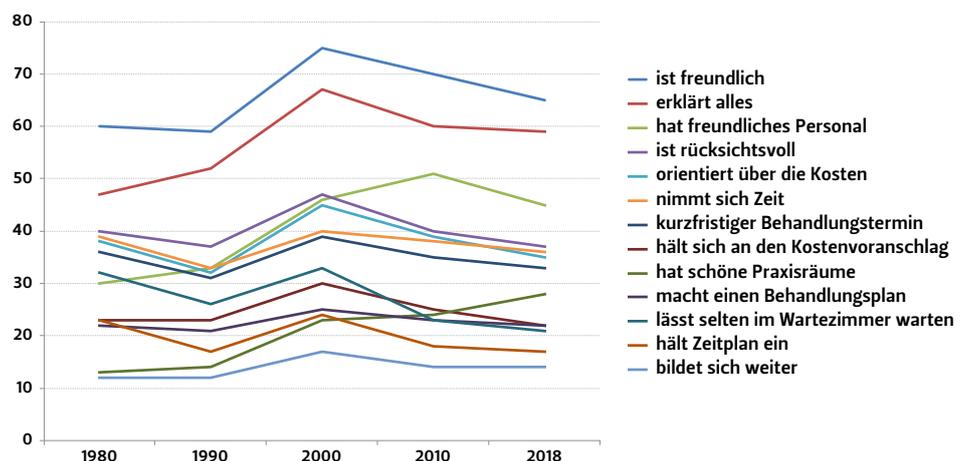
bei  $\pm 3,0$  Prozent. Vorsicht geboten ist aber bei Aussagen einzelner Untergruppen. Denn: je geringer die Fallzahl, desto grösser die statistische Unschärfe.

## Patientenzufriedenheit

Patienten schätzen die Behandlungsqualität der Zahnärztinnen und Zahnärzte in der Schweiz. Seit fast 40 Jahren ist die Zufriedenheit der Patienten mit ihrem Zahnarzt ungebrochen hoch. In der neusten Umfrage erklärten sich 96 Prozent der Befragten «zufrieden» (42%) bis «sehr zufrieden» (54%) mit ihrem Zahnarzt. Frauen sind zufriedener mit ihrem Zahnarzt bzw. ihrer Zahnärztin als Männer (56% vs. 51%). Besonders hohe Zufriedenheitswerte finden wir in den Kantonen Zürich und Glarus sowie in der Innerschweiz: 66 Prozent bzw. 61 Prozent der Befragten sind mit ihrem Zahnarzt «sehr zufrieden». Patientinnen und Patienten nehmen die hohen Qualitäts-

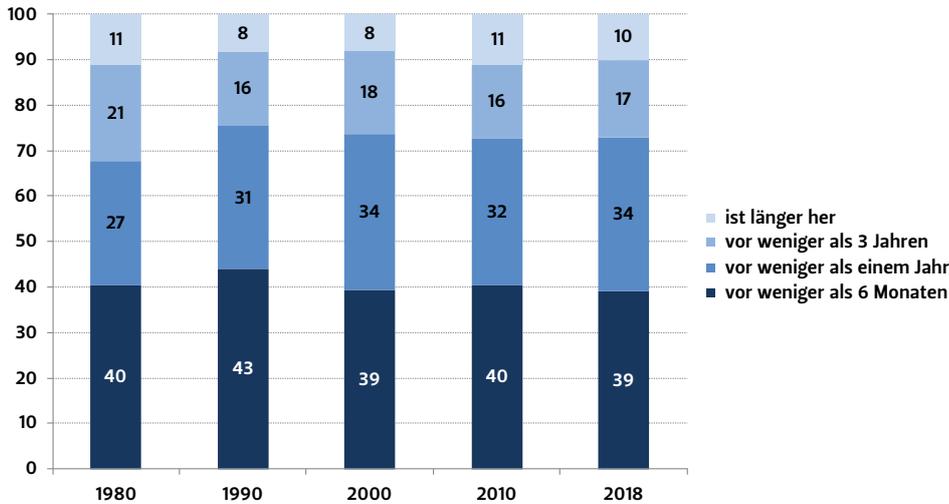
standards der SSO wahr: Wer bei einem SSO-Zahnarzt in Behandlung ist, erklärt sich signifikant zufriedener als einer, der von einem Nicht-SSO-Mitglied versorgt wird (63% vs. 49%). Die Zufriedenheit mit SSO-Zahnärzten hat gegenüber 2010 um beachtliche 8 Prozent zugenommen. Grundsätzlich sind Tessiner, Romands und Deutschschweizer im selben Masse zufrieden mit ihrem Zahnarzt. Fragt man nach den Gründen für die Zufriedenheit (Abb. 1), zeigen sich signifikante Unterschiede. Patienten aus der Deutschschweiz und dem Tessin legen hohen Wert auf Freundlichkeit (Deutschschweiz: 75%, Tessin: 72%, Romandie: 34%). Zudem erwarten sie vom Zahnarzt und von seinem Team, dass diese Behandlungsschritte erklären und sich Zeit nehmen. Für Patienten aus der Romandie ist die Zufriedenheit stärker von finanziellen Aspekten abhängig. Dass Zahnärzte vor Behandlungen über Kosten

Abb. 1: Weshalb sind Sie mit Ihrem Zahnarzt zufrieden?



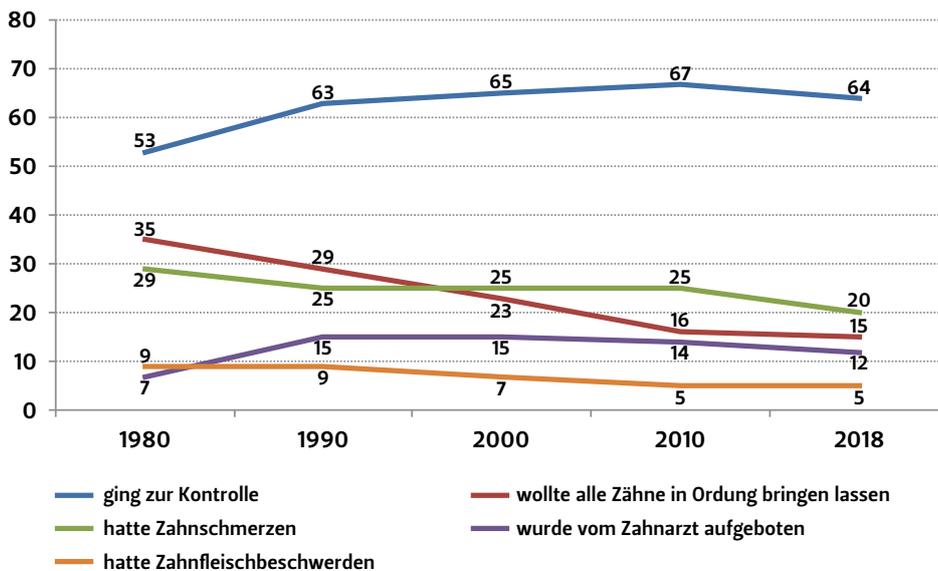
Angaben in Prozent der Befragten  
Basis: 1980 (996); 1990 (1006);  
2000 (1022); 2010 (1071); 2018  
(1111)/statistische Unschärfe  $\pm 3,0\%$   
Filter: wenn mit Zahnarzt zufrieden

Abb. 2: Wann waren Sie das letzte Mal beim Zahnarzt?



Angaben in Prozent der Befragten  
Basis: 1980 (1068); 1990 (1079);  
2000 (1090); 2010 (1105); 2018  
(1111)/statistische Unschärfe  $\pm 3,0\%$   
Filter: wenn Zähne behandelt

Abb. 3: Weshalb waren Sie beim Zahnarzt?



Angaben in Prozent der Befragten  
Basis: 1980 (1068); 1990 (1079);  
2000 (1090); 2010 (1105); 2018  
(1111)/statistische Unschärfe  $\pm 3,0\%$   
Filter: wenn Zähne behandelt

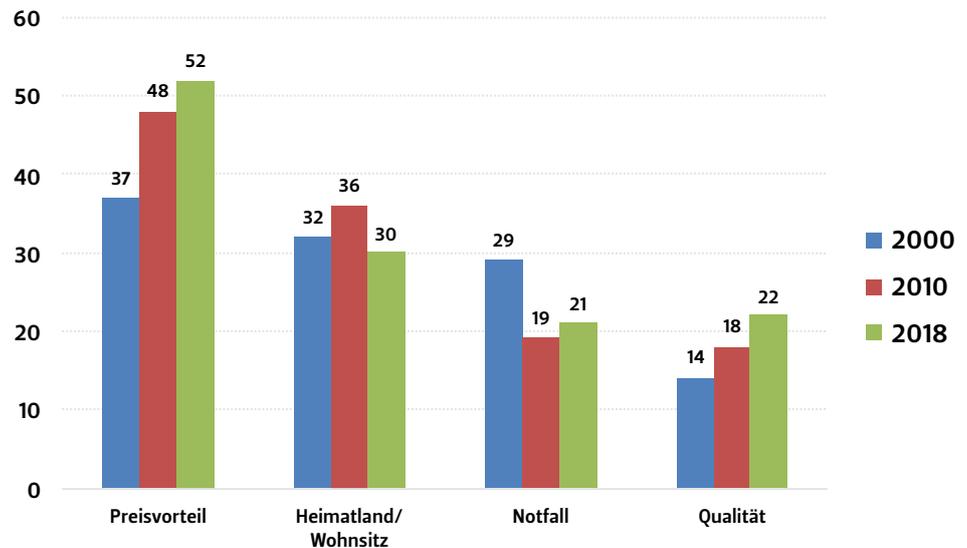
orientieren, Kostenvoranschläge einhalten sowie gute Zahlungskonditionen in Form von Ratenzahlungen gewähren, gewichten Romands deutlich höher als Deutschschweizer und Tessiner. Lediglich 3 Prozent der Befragten geben an, mit der Behandlung ihres Zahnarztes unzufrieden zu sein. Als Gründe werden hauptsächlich überhöhte Rechnungen, fehlende Empathie, mangelnde Kommunikation, grobe Behandlung und Angst genannt. Die enge persönliche Bindung zum Zahnarzt widerspiegelt sich – wie bereits 1980, 1990, 2000 und 2010 – in den Antworten auf die Frage, welchen Zahnarzt man wählen würde, wenn man vom heutigen Wohnort wegzöge. Heute

würden 53 Prozent (2010: 56%; 2000: 49%; 1990: 49%; 1980: 50%) der Befragten weiterhin den bisherigen Zahnarzt aufsuchen. Wer einen neuen Zahnarzt wählt, verlässt sich, wie in früheren Jahren, in erster Linie auf die Empfehlung durch Verwandte oder Bekannte und andere Personen. Bereits 12 Prozent der Befragten suchen heute im Internet nach ihrem neuen Behandler, ein Anstieg von 10 Prozentpunkten gegenüber 2010. Eine Zahnarztpraxis sollte in erster Linie zu Fuss oder mit einem öffentlichen Verkehrsmittel erreichbar sein. Dieses Kriterium wird bei der Zahnarztwahl auch 2018 höher gewichtet als die Erreichbarkeit mit dem Auto.

### Zahnbehandlung

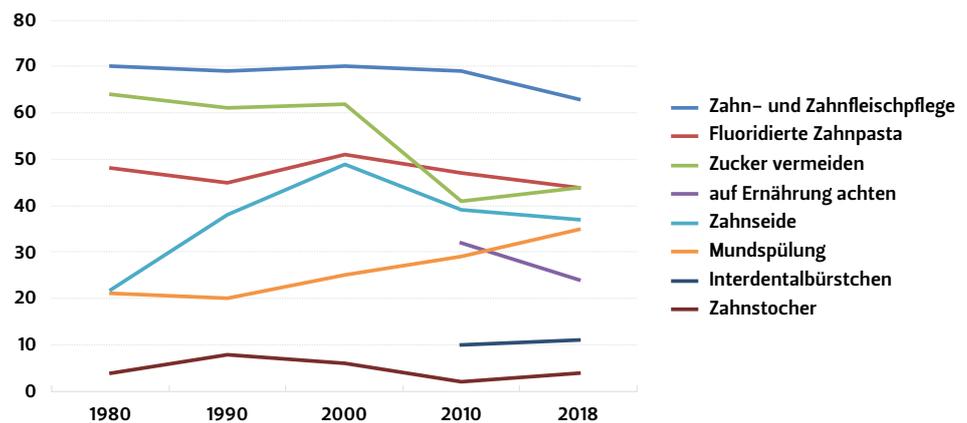
96 Prozent der Befragten lassen ihre Zähne beim Zahnarzt behandeln. Lediglich 3 Prozent geben an, auf zahnärztliche Eingriffe zu verzichten. Dieser Prozentsatz dürfte wegen «sozial erwünschter Antworten» in Wirklichkeit höher liegen. Der Verzicht auf den Zahnarztbesuch begründeten die Befragten unterschiedlich: Neben Behandlungsschmerzen wurden vor allem «hohe Behandlungskosten» und «Angst» genannt. Die Angst vor dem Zahnarztbesuch ist verbreitet: 14 Prozent der Befragten fürchten sich davor, auf einer Behandlungseinheit Platz zu nehmen. Auf die Frage, woher die Angst vor Zahnbehandlungen stamme,

Abb. 4: Aus welchen Gründen haben Sie im Ausland einen Zahnarzt aufgesucht?



Angaben in Prozent der Befragten  
Basis: 2000 (178); 2010 (234); 2018  
(247)/statistische Unschärfe  
± 6,8% (2000); ± 5,9% (2010);  
± 6,4% (2018)  
Filter: Hat schon einmal einen  
Zahnarzt im Ausland aufgesucht

Abb. 5: Welche Massnahmen sind am besten geeignet, um Zahn- und Zahnfleischerkrankungen zu vermeiden?



Angaben in Prozent der Befragten  
Basis: 1980 (1132); 1990 (1113);  
2000 (1125); 2010 (1129); 2018  
(1111)/statistische Unschärfe ± 3,0%  
Mehrfachantworten waren gefor-  
dert

gaben 42 Prozent schmerzhaft Erfahrungen (Trauma) sowie Angst vor Spritzen (38%) an. Die meisten der Befragten waren vor weniger als einem Jahr letztmals in zahnärztlicher Behandlung. Weitere 17 Prozent antworteten, in den letzten drei Jahren behandelt worden zu sein, und bei 10 Prozent lag die letzte Behandlung noch länger zurück (Abb. 2). Suchen Patienten ihren Zahnarzt auf, handelt es sich in rund zwei von drei Fällen um einfache Kontrolluntersuchungen. Dieser Wert bleibt seit fast 30 Jahren unverändert (64%, 2010: 67%; 2000: 65%; 1990: 63%). Ein Fünftel der Befragten hatte Zahnschmerzen, und weniger als ein Fünftel wollte «alle Zähne in Ordnung bringen lassen». Vom Zahnarzt aufgegeben werden 12 Prozent der Befragten (Abb. 3). Patienten in der Deutschschweiz

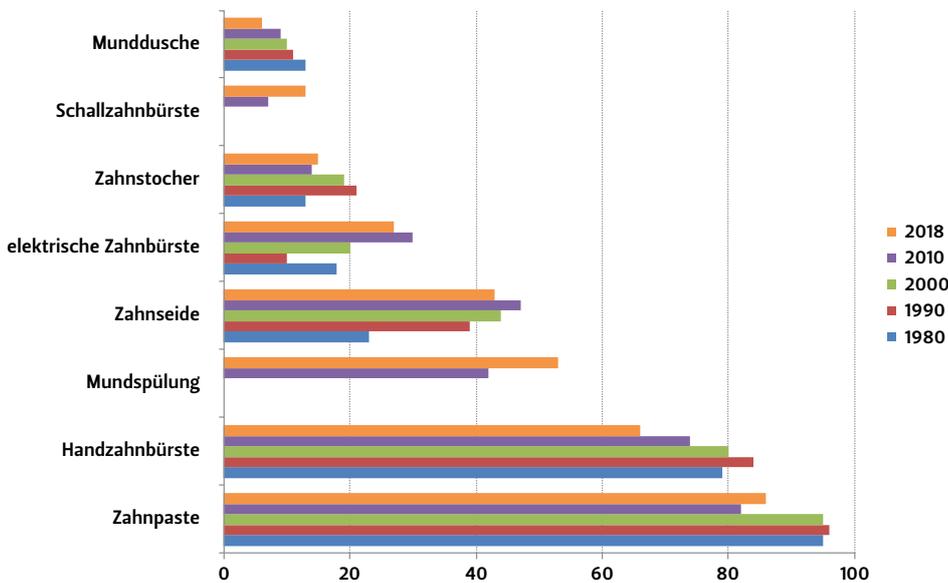
werden von ihren Zahnärztinnen und Zahnärzten signifikant häufiger aufgegeben als Patienten in der Romandie und im Tessin (Deutschschweiz: 15%; Romandie: 3%, Tessin: 1%). Deutschschweizer, jüngere Bevölkerungsgruppen (15- bis 49-jährige) sowie besser ausgebildete Personen haben – wie in früheren Erhebungen – den Präventionsgedanken stärker verinnerlicht. Umgekehrt suchen vor allem Romands (29%) und Personen mit tiefer Schulbildung (28%) den Zahnarzt erst auf, wenn sie Zahnschmerzen haben (Deutschschweiz: 18%).

#### Zahnarztbesuch im Ausland

Auf die Frage, ob man bereits einmal einen Zahnarzt im Ausland aufgesucht habe, antworteten 22 Prozent mit «ja» (2010: 20%; 2000: 15%). Die Befragten

begründen Zahnarztbesuche im Ausland unterschiedlich. Vier Phänomene sind auszumachen: Dentaltouristen, Grenzgänger, Migranten und Notfälle (Abb. 4). Dentaltouristen wollen vermeintliche Preisvorteile im Ausland ausnutzen (52%; 2010: 48%; 2000: 37%). Es sind dies unverändert vor allem Personen mit hohem Bildungsniveau (28%; 2010: 31%; 2000: 23%) und Personen aus urbanen Zentren beziehungsweise Agglomerationen mit über 100 000 Einwohnern (28%; 2010: 24%; 2000: 21%). Grenzgänger findet man in erster Linie in der Romandie (31%; 2010: 29%). Im Kanton Genf liess sich fast jeder zweite Befragte (46%; 2010: 56%; 2000: 47%) schon einmal im Ausland behandeln. Der hohe Anteil der ausländischen Wohnbevölkerung hat zu vermehrten Zahnarztbesuchen im Aus-

Abb. 6: Womit pflegen Sie Ihre Zähne?



Angaben in Prozent der Befragten  
Basis: 1980 (1132); 1990 (1113);  
2000 (1125) (abweichende Frage-  
stellung); 2010 (1129); 2018 (1111)/  
statistische Unschärfe  $\pm 3,0\%$

land geführt. Viele Migranten lassen sich vorzugsweise in ihrem Heimatland oder an ihrem ausländischen Wohnsitz behandeln (30%; 2010: 36%; 2000: 32%). Die beliebtesten Destinationen für Zahnbehandlungen im Ausland waren 2018

Deutschland (22%), Frankreich (16%), Ungarn (9%), Italien (6%) und Portugal (6%). Ein Fünftel der Befragten suchte wegen eines Notfalls eine ausländische Zahnarztpraxis auf.

Wer einen ausländischen Zahnarzt konsultiert hat, ist mit der Behandlung mehrheitlich sehr zufrieden (55%). Die hohe Zufriedenheit darf nicht über die Reklamationen und Probleme hinwegtäuschen, die mit einem Zahnarztbesuch im Ausland verbunden sind. 14 Prozent der Patienten beanstanden die ausländische Zahnbehandlung. Moniert wird hauptsächlich die schlechte Qualität, die in der Schweiz Nachbehandlungen nötig machte. Aber auch ungenügende Hygiene und Verständigungsprobleme werden häufig genannt. Offenbar müssen die negativen Erfahrungen teilweise gravierend gewesen sein. Denn: Jeder Dritte, der schon einmal auf einem Zahnarztstuhl im Ausland sass (2010: 28%), will dies künftig nicht mehr tun.

#### Praxishygiene

Auch heute ist noch knapp ein Drittel der Befragten der Meinung, man könne sich im Rahmen einer zahnärztlichen Behandlung mit einer Krankheit anstecken. In der Romandie ist die Angst vor Ansteckungen – wie in den früheren Erhebungen – ungleich höher als in der Deutschschweiz und dem Tessin (Deutschschweiz: 23%; Romandie: 59%; Tessin: 20%). Wer befürchtet, sich in der Praxis mit einer Krankheit anzustecken, denkt am häu-

figsten an Aids. Allerdings wird diese Gefahr heute als bedeutend weniger gross eingestuft als vor knapp 20 Jahren (36%; 2000: 73%). Vor der Gefahr der Ansteckung mit Gelbsucht scheinen sich die Patienten etwas mehr zu fürchten als früher (18%; 2010: 11%). Während bei Infektionskrankheiten keine Unterschiede zwischen den Landesteilen festzustellen sind, stufen Romands die Gefahr, sich in der Zahnarztpraxis mit Aids anzustecken (42%), signifikant höher ein als Deutschschweizer (30%).

#### Prophylaxe und Mundhygiene

Die Befragten kennen die gängigen Prophylaxemassnahmen – Zahnpflege, Vermeiden von Zucker, Einsatz von Fluoriden, zahnärztliche Kontrolle – inzwischen recht gut. Allerdings ist das Wissen um die Schädlichkeit von Zucker stark rückläufig: Verzichteten 1980 noch 64% der Befragten auf Zucker, um Zahn- und Zahnfleischerkrankungen vorzubeugen, waren es 2018 nur noch 44% (Abb. 5). Es bestehen aber erhebliche regionale Unterschiede. So sehen drei von vier Westschweizern in der Vermeidung von Zucker das wirksamste Mittel, um Zahn- und Zahnfleischerkrankungen vorzubeugen: Die Vermeidung von Zucker wird gar noch häufiger genannt als die Zahn- oder Zahnfleischpflege.

Seit mehreren Dekaden betreiben SSO-Zahnärztinnen und -Zahnärzte flächendeckende Präventionsarbeit. Wie wichtig die kontinuierliche Aufklärung der Bevöl-

## Kommentar

Patienten schätzen die Behandlungsqualität der Zahnärztinnen und Zahnärzte in der Schweiz. In den letzten 30 Jahren stagnieren die Zufriedenheitswerte auf höchstem Niveau. Dies ist nicht selbstverständlich. Patienten haben heute – dank Internet und sozialen Medien – viel mehr Möglichkeiten, sich zu informieren und auszutauschen. Anspruchsdenken und Konsummentalität im Gesundheitswesen haben zugenommen. Patienten sind kostenbewusster und kritischer als früher. Sie erwarten von ihren Behandlern vermehrt Empathie und verständliche Kommunikation.

Das SSO-Label – eine weitere Erkenntnis der jüngsten Publikumsbefragung – wird heute stärker wahrgenommen. Die Befragten wissen besser, ob sie bei einem SSO-Zahnarzt, einer SSO-Zahnärztin in Behandlung sind oder nicht. So trägt jedes einzelne SSO-Mitglied mit seinem Verhalten entscheidend zum Image der Berufsorganisation bei.

kerung ist, machen die jüngsten Ergebnisse deutlich: Nach wie vor weiss knapp ein Fünftel der Befragten nicht, dass Zahnkaries nicht zwangsläufig auftreten muss. Dieser Anteil stagniert seit 30 Jahren. Allerdings bestehen erhebliche soziodemografische und regionale Unterschiede. Während im Tessin (61%) und in den Kantonen der Innerschweiz (67%) weniger Befragte um die Vermeidbarkeit von Karies wissen, haben Zürcher (95%), Genfer (88%) sowie Personen in Agglomerationen mit über 100 000 Einwohnern (87%) sowie jüngere Befragte (85% der 15- bis 29-Jährigen) die Kariesprophylaxe stark verinnerlicht.

Das Wissen um die Vermeidbarkeit von Zahnfleischerkrankungen hat sich in den letzten zwanzig Jahren langsam, aber stetig verbessert und stagniert nun auf ansprechendem Niveau (2018: 64%; 2010: 67%; 2000: 63%; 1990: 58%; 1980: 56%). Im Tessin scheinen gewisse Informationsdefizite vorhanden zu sein: Nur 44 Prozent antworteten, Parodontitis sei vermeidbar. Stark verankert ist der Prophylaxegedanke hingegen in den Kantonen Zürich und Glarus. Knapp 90 Prozent der Befragten wissen, dass sich Parodontitis vermeiden lässt. 85 Prozent der Interviewten geben an, ihre Zähne täglich zweimal oder häufiger zu putzen.

Frauen reinigen die Zähne häufiger als Männer (36% vs. 21%). Auch werden die Zähne mit zunehmendem Bildungsniveau mehr geputzt. Es gilt: Wer seine Zähne häufiger pflegt, ist häufiger bei einem SSO-Zahnarzt und geht häufiger zur Dentalhygienikerin.

Die Verwendung von Zahnpasten ist in allen drei Sprachregionen in den letzten acht Jahren leicht angestiegen. Gaben im Jahr 2010 82 Prozent der Interviewten an, regelmässig Zahnpasten zu verwenden, so sind es heute 86 Prozent. Mundspülungen sind im Vergleich zur letzten Erhebung deutlich beliebter geworden (53%; 2010: 42%) (Abb. 6).

Die regionalen Unterschiede beim Gebrauch der anderen Zahnpflegemittel bleiben bestehen: Während im Tessin auch 2018 am meisten mit der Handzahnbürste geputzt wird (86%; Deutschschweiz: 62%; Romandie: 75%), greifen drei von zehn Deutschschweizer zur elektrischen Zahnbürste (Romandie: 24%; Tessin: 6%). Bei Frauen sind Interdentalbürstchen verbreiteter als bei Männern. Der Trend zur vermehrten Benutzung von Zahnseide hat sich 2018 nicht bestätigt: Heute geben 43 Prozent der Befragten an, Zahnseide zu verwenden (2010: 47%; 2000: 44%; 1990: 39%; 1980:

23%). Am meisten wird die Zahnseide von Patienten benutzt, die bei einem SSO-Zahnarzt (49%) und einer DH (45%) in Behandlung sind. Generell kann man festhalten, dass Frauen und Personen mit höherem Bildungsgrad häufiger zusätzliche Zahnpflegetechnikprodukte neben der Zahnbürste benutzen.

Mit Blick auf frühere Erhebungen deuten die jüngsten Resultate auf eine stabile Entwicklung auf hohem Niveau hin, was sich auch an den Angaben zu Zahnerkrankungen und Zahnnotfällen ablesen lässt. 2010 mussten 16 Prozent der Befragten im letzten halben Jahr wegen akuter Zahnschmerzen oder wegen eines Zahnunfalls einen Zahnarzt aufsuchen. 2018 waren es 18 Prozent. Zwei Drittel aller Befragten beurteilen heute den Zustand ihrer Zähne als «gut» bis «sehr gut», ein Viertel als «zufriedenstellend» und lediglich 3 Prozent als «schlecht».

#### Vorschau

In der nächsten Ausgabe des SDJ präsentieren wir den zweiten Teil der Publikumsbefragung. Im Fokus stehen das Image des Zahnarztberufs, die Zufriedenheit mit dem Praxisteam, Zahnarztkosten sowie Informationsquellen für Zahnpflege und Mundhygiene.

## SSO-Kongress 2018 in Bern

Der SSO-Kongress findet vom Donnerstag, 31. Mai, bis Samstag, 2. Juni, in Bern statt. Das wissenschaftliche Programm unter dem Motto «Zahnmedizin: digitalisiert, globalisiert, Qualität garantiert?» beleuchtet die Errungenschaften der Digitalisierung. Neu wird jeder Halbtag mit einer interaktiven Diskussion beendet.

Den Schlusspunkt setzt am Samstag der Herzchirurg Prof. Thierry Carrel. Dieser Vortrag ist öffentlich. Danach wird unter den anwesenden Kongressteilnehmern ein Preis verlost. Am Donnerstagabend lädt das Organisationskomitee zu einer Soirée grillade mit Musik in der «Dampfzentrale» ein. Der SSO-Corner steht allen Kongressbesuchern offen für Gespräche mit dem SSO-Zentralvorstand.

Die Dentalausstellung wurde zwar ein bisschen reduziert, repräsentiert aber immer noch einen guten Querschnitt der Dentalindustrie und wartet mit vielen Neuheiten auf.

Die Fortbildung für Dentalassistentinnen findet wie gewohnt am Freitag statt.

Anmeldung unter [www.sso.ch](http://www.sso.ch)

**Text:** zvg



Zum vierten Mal finden der SSO-Kongress und die Dentalausstellung in Bern statt.