

Zahnärzte sind die wichtigste Informationsquelle

SSO-Publikumsumfrage 2018 – Teil 2

Zahnärztinnen und Zahnärzte verteidigen ihre Spitzenposition: Auch in der aktuellen SSO-Publikumsumfrage sind sie die **wichtigste Anlaufstelle für Patientenfragen** rund um Zahnpflege und Mundhygiene.

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

Generell genießt der Zahnarztberuf in der Bevölkerung ein hohes Ansehen: Vier von fünf Personen haben «viel» bis «sehr viel» Vertrauen in den Zahnarzt und seine Arbeit. Damit liegt der Zahnarzt noch vor medizinischen Spezialisten wie Chirurgen oder Hals-Nasen-Ohren-Ärzten. Patienten von SSO-Zahnärzten vertrauen ihrem Behandler signifikant stärker als Patienten von Zahnärzten, die dem Berufsverband nicht beigetreten sind (34% vs. 23%). Am meisten Vertrauen bringen Patienten aus den Kantonen der Innerschweiz der zahnärztlichen Kunst entgegen. Fast neun von zehn Befragten haben «viel» bis «sehr viel» Vertrauen in den Berufsstand.

Angst vor Zahnarztbesuch

58 Prozent der Befragten haben überhaupt keine Angst, ihren Zahnarzt aufzusuchen. Bei etwas mehr als einem Viertel (28%) löst das Betreten einer Zahnarztpraxis ein leicht mulmiges Gefühl aus. Für 14 Prozent der Patienten sind Zahnarzttermine mit «ziemlichen» bis «grossen» Ängsten verbunden (Abb. 1). Frauen sind signifikant ängstlicher als Männer (9% vs. 4%).

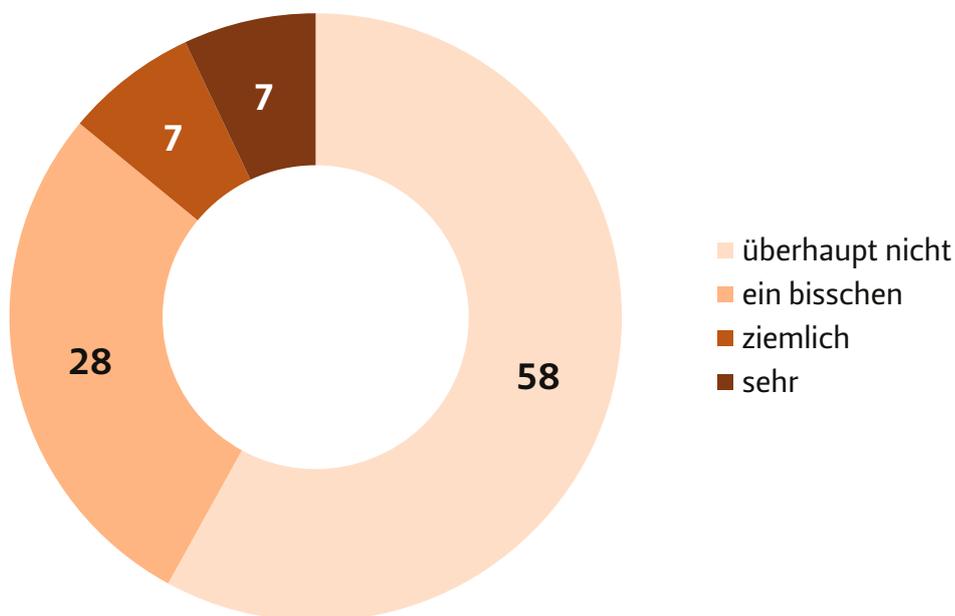
Gefragt nach den Gründen für die Angst, nennen vier von zehn Befragten eigene schmerzhaft Erfahrungen. Aber auch Spritzen (38%) sowie die finanziellen Folgen der Zahnbehandlung (28%) beunruhigen Patienten. Die Furcht vor hohen Zahnarztrechnungen ist in der

Romandie (33%) stärker verbreitet als in der Deutschschweiz und im Tessin (24% bzw. 8%). Offenbar zeigen SSO-Zahnärzte gegenüber den Ängsten ihrer Patienten besonderes Einfühlungsvermögen. Patienten, die sich von SSO-Mitgliedern behandeln lassen, sehen dem nächsten Zahnarztbesuch gelassener entgegen als Patienten von Nicht-Verbandsmitgliedern (61% vs. 53%)

Zahnarztzentren

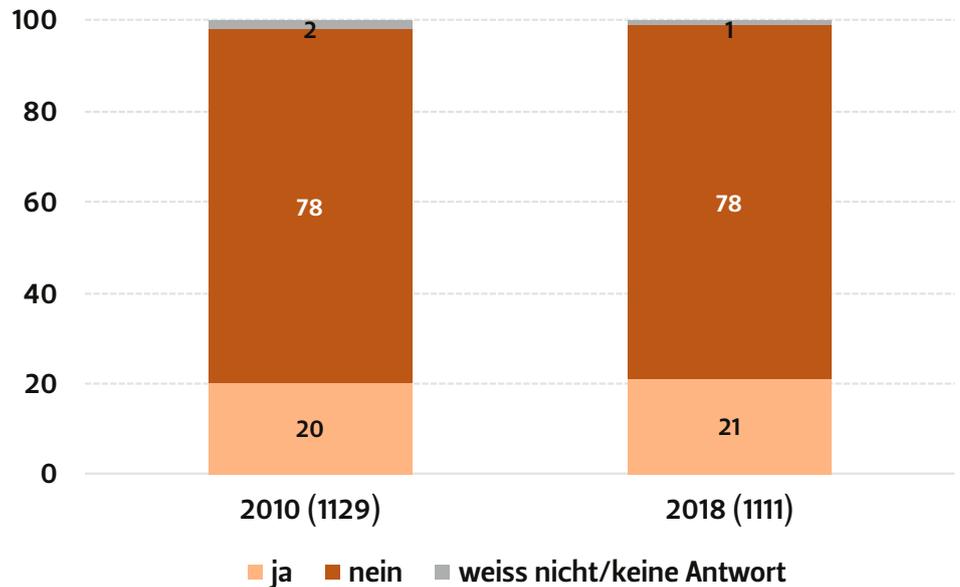
Viele Zahnarztzentren in der Schweiz investieren stark in Werbung und buhlen aktiv um die Gunst von Patienten in der Schweiz. Die Besucherzahlen verharren auf dem Niveau von 2010. Damals wie heute gibt etwa jeder fünfte Patient an,

Abb. 1: Zahnarztangst



Angaben in Prozent der Befragten
Basis: 1111/statistische Unschärfe
±3,0%

Abb. 2: Haben Sie sich schon einmal in einem Zahnarztzentrum mit mehreren Zahnärzten behandeln lassen?



Angaben in Prozent der Befragten
Basis: 2010 (1129); 2018 (1111)/
statistische Unschärfe ±3,0%

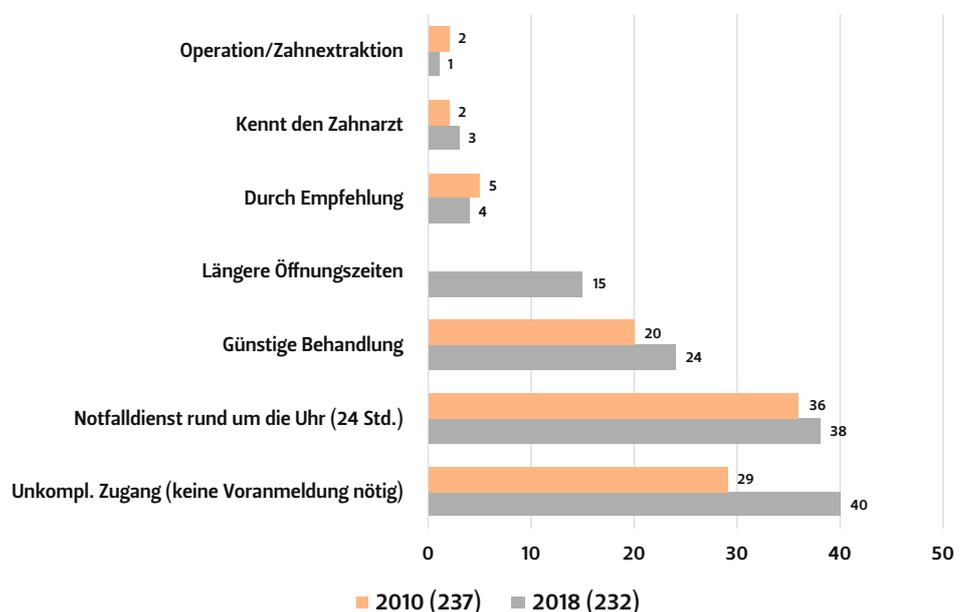
ein Zahnarztzentrum in der Schweiz aufgesucht zu haben (Abb. 2). Es sind vor allem Romands (35%, 2010: 38%), welche die Annehmlichkeiten der Zentren schätzen. Sie lassen sich bedeutend häufiger in Zahnarztzentren behandeln als Deutschschweizer und Tessiner (17% bzw. 5%). Als Gründe für die Besuche in Zahnarztzentren werden vor allem

die schnelle, unkomplizierte Aufnahme ohne Voranmeldung (40%) sowie die notfallmässige Versorgung (24-Stunden-Service) (38%) genannt. An dritter Stelle folgen vermeintliche Preisvorteile (24%) (Abb. 3). Für Deutschschweizer ist die notfallmässige Versorgung ausschlaggebend für den Besuch eines Zentrums (43%), Männer schätzen

vor allem den unkomplizierten Zugang (46%).

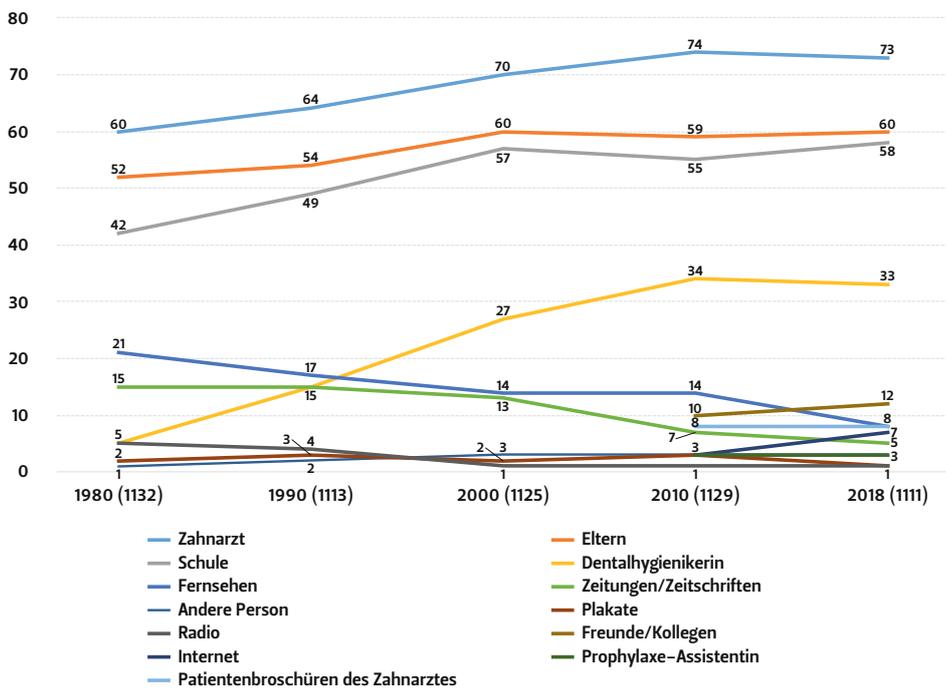
32 Prozent der Befragten zeigen sich mit der Behandlungsqualität im Zahnarztzentrum «sehr zufrieden». Verglichen mit der Zufriedenheit mit den SSO-Zahnärzten (63%) ist dieser Wert signifikant tiefer. Unzufriedene Patienten von Zahnarztzentren bemängeln in erster Linie die Be-

Abb. 3: Gründe für Behandlung in Zahnarztzentren



Angaben in Prozent der Befragten
Basis: 2010 (237); 2018 (232)/
statistische Unschärfe ±3,0%

Abb. 4: Informationsquellen für Zahnpflege



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

handlungsqualität (54%). Weitere Kritikpunkte sind unerwartet teure Rechnungen (39%), häufig wechselnde Zahnärztinnen und Zahnärzte (16%) sowie Fehlbehandlungen (8%).

Information über Zahnpflege

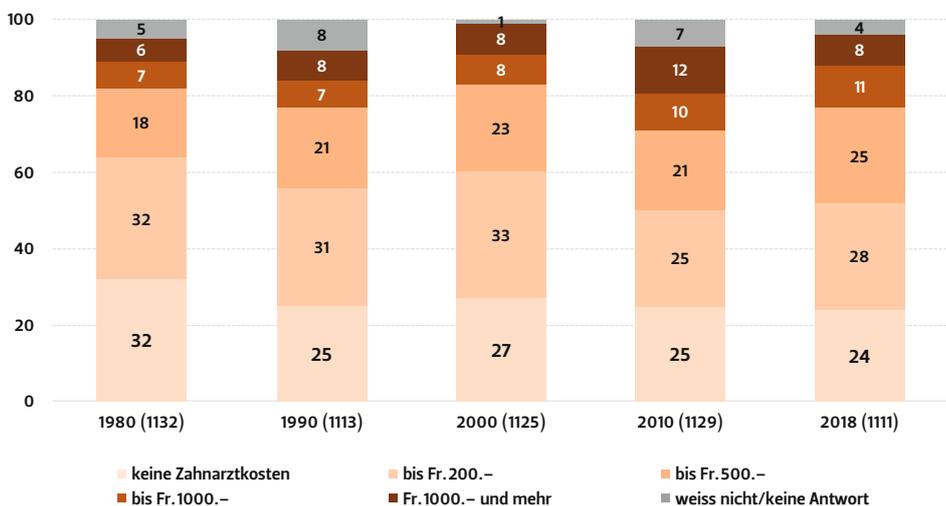
Zahnärztinnen und Zahnärzte bleiben auch 2018 die wichtigste Anlaufstelle für Patientenfragen rund um Zahnpflege

und Mundhygiene. Ihre Bedeutung ist ungebrochen hoch. Aktuell geben 73 Prozent der Befragten an, vom Zahnarzt über die Zahnpflege informiert zu werden (2010: 74%; 2000: 70%; 1990: 64%; 1980: 60%). Weiter werden im Elternhaus (60%) und in der Schule (58%) wesentliche zahnmedizinische Grundlagen vermittelt. Jeder dritte Patient richtet heute sein dentales

Anliegen direkt an die Dentalhygienikerin (DH) (Abb. 4).

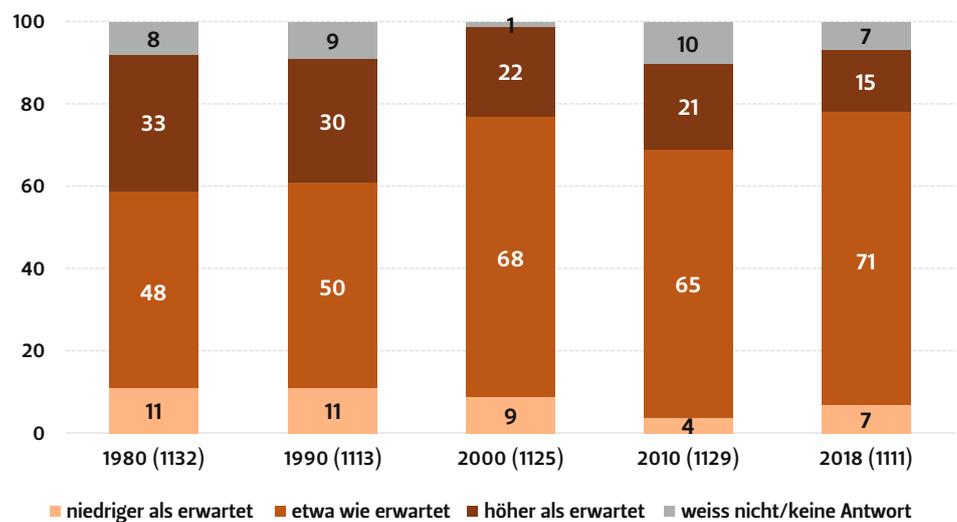
Für Romands ist die DH als Anlaufstelle gar noch wichtiger (41%). Sie erkundigen sich häufiger im Kollegen- und Bekanntenkreis, informieren sich bedeutend häufiger übers Fernsehen und lesen Patientenbroschüren des Zahnarztes häufiger als Deutschschweizer und Tessiner.

Abb. 5: Wie viel hat der Zahnarzt Sie persönlich im Jahr 2017 gekostet?



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

Abb. 6: Haben Sie die letzte Zahnarztrechnung als niedriger als erwartet, etwa wie erwartet oder höher als erwartet empfunden?



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

Zahnarztkosten

Wie 2010 fielen auch 2018 bei rund einem Viertel der Befragten in den letzten zwölf Monaten keine Zahnarztkosten an. 28 Prozent hatten eine Rechnung bis 200 Franken zu begleichen. Ein weiteres Viertel musste bis 500 Franken bezahlen, 11 Prozent bis 1000 Franken und weitere 8 Prozent erhielten höhere Rechnungen. Diese Verteilung ist in allen Landesteilen praktisch gleich und seit 2010 unverändert (Abb. 5). Frauen haben etwas günstigere Zahnarztrechnungen als Männer. Auf die Frage, ob die letzte Zahnarztrechnung niedriger, höher oder etwa wie erwartet ausgefallen sei, antworteten 71 Prozent, dass die Rechnung ihren Erwartungen entsprach. 7 Prozent geben an, sie sei niedriger als erwartet ausgefallen, und 15 Prozent erhielten eine höhere Rechnung als gedacht (Abb. 6). Die Zahnarztrechnungen von französischsprachigen Patienten weichen etwas stärker von den Erwartungen ab als in der Deutschschweiz und im Tessin (21% vs. 14%, bzw. 8%). Rund zwei von drei (2010: 70%; 2000: 60%) Zahnärzten in der Schweiz orientieren 2018 über die anfallenden Behandlungskosten. Die Kostenschätzungen werden sehr genau eingehalten. 81 Pro-

zent der Rechnungen entsprechen der Prognose oder fallen gar günstiger aus. Patienten sind heute deutlich kostenbewusster als früher. 19 Prozent der Befragten haben schon einmal einen Kostenvoranschlag zurückgewiesen und eine günstigere Behandlungsalternative verlangt. Nicht-Verbandsmitglieder sind davon häufiger betroffen als SSO-Zahnärztinnen und SSO-Zahnärzte (18% vs. 23%).

Bei grösserem Behandlungsumfang und bei älteren Patienten orientieren Zahnärztinnen und Zahnärzte häufiger über die anfallenden Behandlungskosten. Auffallend sind die grossen sprachregionalen Unterschiede: Befragte in der Romandie (84%) erhalten deutlich häufiger eine Kostenorientierung als Deutschschweizer (68%) und Tessiner (46%).

Reklamationen und Begutachtungskommissionen

Fällt eine Zahnarztrechnung zu hoch aus, würden zwei Drittel der Befragten zunächst das Gespräch mit dem eigenen Zahnarzt suchen. 7 Prozent wenden sich zuerst an ein Mitglied des Praxisteam und weitere 6 Prozent erkundigen sich bei einer neutralen Stelle.

Könnten sich die Befragten mit der eigenen Zahnärztin, dem eigenen Zahnarzt nicht einigen, suchen die meisten, ein Fünftel der Patienten, bei einem anderen Zahnarzt um Hilfe. 18 Prozent der Patienten wenden sich an eine zahnärztliche Begutachtungskommission, 11 Prozent kontaktieren eine Konsumentenschutzstelle, und 7 Prozent suchen einen Anwalt auf. Je nach Sprachregion beschweren sich Patienten ganz unterschiedlich. Deutschschweizer wenden sich häufiger an eine zahnärztliche Begutachtungskommission als Romands und Tessiner (21% vs. 10%, 11%). Tessiner (33%) und Romands (26%) legen als zu hoch empfundene Zahnarztrechnungen hingegen zuerst einem anderen Zahnarzt vor (Deutschschweiz: 17%). Die Umfrage offenbart ein erhebliches Informationsdefizit weiter Bevölkerungskreise. Viele Patienten wissen nicht, welche Beschwerdeinstanzen sie bei Problemen mit dem Zahnarzt aufsuchen können. Auf die Frage, an welche neutrale Stelle man sich bei Uneinigkeit mit dem Zahnarzt wenden würde, gibt fast ein Drittel der Befragten (29%) keine Antwort oder weiss es nicht.