

Kampf um die letzten zehn Prozent

Studie zeigt, warum Patienten den Zahnarzt wechseln

Wie können Zahnärzte erreichen, dass möglichst wenig ihrer Patienten zu einem anderen Zahnarzt wechseln? Um diese Frage beantworten zu können, muss zunächst analysiert werden, welche Faktoren dazu führen, dass sich Patienten für einen Wechsel des Behandlers entscheiden. Eine neue Studie sucht nach Antworten.

Die Deutschen sind ihren Zahnärzten „treu bis in die Wurzel“ – das hat die Bundeszahnärztekammer Anfang des Jahres in einer Presseinformation behauptet. Sie begründet die Aussage mit einer aktuellen Studie des Instituts der Deutschen Zahnärzte (IDZ), bei der 91 Prozent der Befragten erklärten, sie seien mit ihrem Zahnarzt „zufrieden“ beziehungsweise „sehr zufrieden“.

Ähnliche Zahlen lieferte die vierte Deutsche Mundgesundheitsstudie (DMS IV). Sie hat ergeben, dass 90 Prozent der Deutschen „immer zum selben

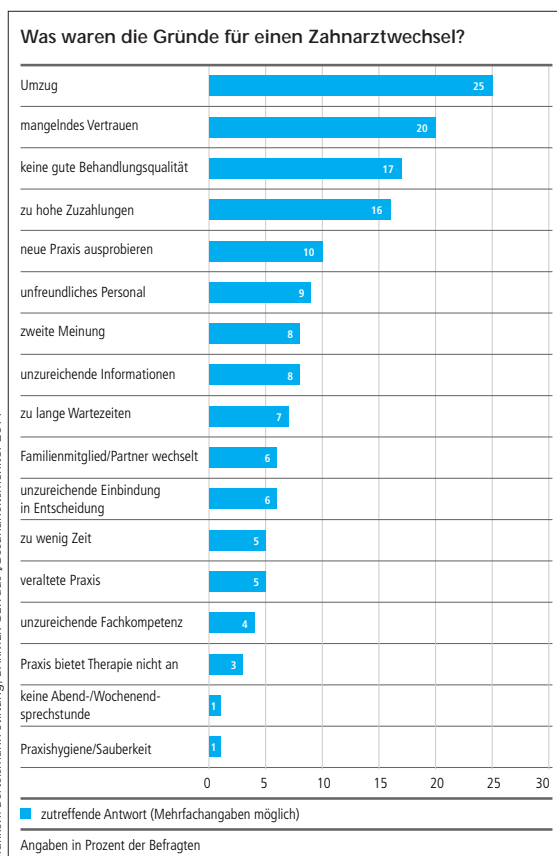
Zahnarzt gehen würden“. Diese erfreulichen Ergebnisse bestätigen die professionelle und engagierte Arbeit der deutschen Zahnärzte und ihrer Mitarbeiter. Doch bekanntlich ist nichts so gut, dass es nicht noch verbessert werden könnte. Deshalb lohnt ein Blick auf die restlichen neun bis zehn Prozent: Warum wechseln sie ihren Zahnarzt? Ist ungenügende Praxisorganisation schuld? Oder liegt es an vermeintlich schlechter Behandlungsqualität? Oder eher an mangelhafter Beratung? Diesen Fragen ist eine aktuelle Studie der Bertelsmann Stiftung auf den Grund gegangen („Zahnarztwechsler: Was zeichnet diese Gruppe aus?“, erschienen im Gesundheitsmonitor 2011).

Auch Zufriedene wechseln

Die beiden Autoren, Uwe Niekusch und Cornelia Wagner, haben im vergangenen Frühjahr 1782 Patienten befragt. Das erste Ergebnis ist wohl kaum überraschend: Zahnarztwechsler gaben an, weniger zufrieden zu sein mit ihrem letzten Behandler als die Nichtwechsler. Doch unter den Wechslern erklärten 33 Prozent, sie seien mit ihrem letzten Behandler vollkommen zufrieden gewesen, weitere 24 Prozent waren sehr zufrieden. Der am häufigsten genannte Grund für einen Wechsel ist dementsprechend auch ein ganz praktischer: ein Umzug. Direkt dahinter kommen allerdings zwei Faktoren, die das Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient im Kern betreffen: 20 Prozent der Wechsler erklärten, mangelndes Vertrauen sei verantwortlich dafür, dass sie den Behandler wechselten. Für 17 Prozent war es „keine gute Behandlungsqualität“. Knapp dahinter mit 16 Prozent folgt der Punkt „zu hohe Zuzahlungen“. Der nächste Grund („neue Praxis ausprobieren“ – zehn Prozent) und die nachfolgenden haben deutlich geringere Relevanz.

Jüngere wechseln meist wegen Umzug

Die Forscher haben die Befragten in drei Altersklassen unterteilt: 18 bis 39 Jahre, 40 bis 59 Jahre und 60 bis 79 Jahre. Die meisten aus der jüngsten und mittleren Altersgruppe wechselten den Zahnarzt wegen eines Umzugs (39 bzw. 20 Prozent). Bei den



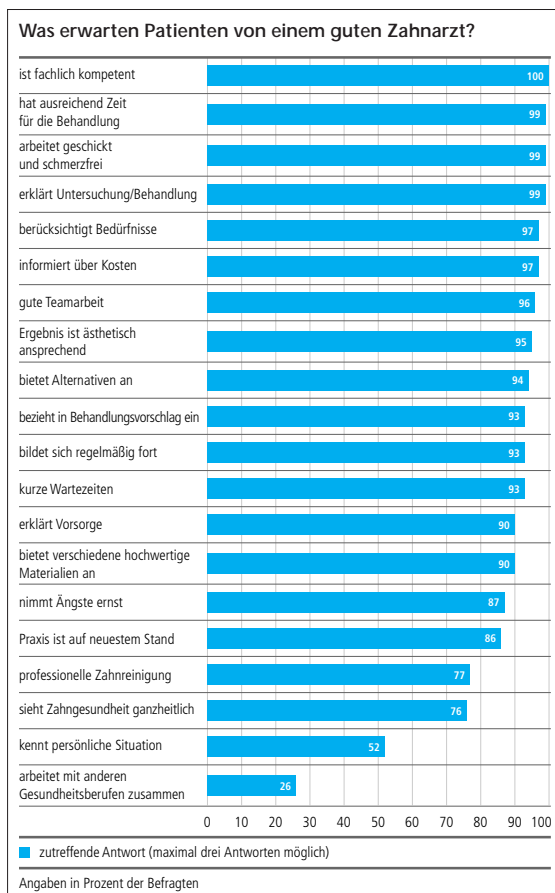
Jüngsten liegen die weiteren Faktoren weit dahinter: 25 Prozent wechselten wegen mangelnden Vertrauens in den Zahnarzt und 21 Prozent wegen als unzureichend empfundener Behandlungsqualität. Im Vergleich zur ersten Altersklasse gewinnt bei der mittleren Gruppe der Punkt „zu hohe Zuzahlungen auf eigene Kosten“ an Bedeutung. Nahm er bei den 18- bis 39-Jährigen nur den fünften Rang ein, liegt er bei den 40- bis 59-Jährigen mit 14 Prozent bereits auf Platz drei. Und bei der ältesten Gruppe spielen Zuzahlungen aus eigener Tasche eine noch größere Rolle: Sie stehen mit 28 Prozent an der Spitze der Wechselgründe. Der Umzug, der bei der jüngsten und mittleren Altersgruppe am häufigsten für einen Zahnarztwechsel verantwortlich war, verliert bei den Älteren an Relevanz. Nur acht Prozent gaben an, wegen eines räumlichen Wechsels auch den Zahnarzt gewechselt zu haben. Im Umkehrschluss bedeuten die Zahlen, dass ältere Patienten mehr von ihrem Zahnarzt über die Kosten informiert werden möchten als jüngere.

Vielfältige Fähigkeiten gefragt

Neben den Gründen für einen Wechsel des Zahnarztes haben die Forscher noch einen weiteren interessanten Punkt beleuchtet: Sie fragten, was die Patienten von einem guten Zahnarzt erwarten. An erster Stelle steht die fachliche Kompetenz. 100 Prozent der Befragten erwarten sie von ihrem Behandler. Dahinter folgen 13 Punkte, die den Patienten besonders wichtig sind, da diese für jeweils mehr als 90 Prozent der Befragten einen guten Zahnarzt ausmachen. Dazu zählen organisatorische („hat ausreichend Zeit für die Behandlung“, „gute Teamarbeit“, „kurze Wartezeiten“), fachliche („arbeitet geschickt und schmerzfrei“, „Ergebnis ist ästhetisch ansprechend“, „bildet sich regelmäßig fort“) und kommunikative Aspekte („erklärt Untersuchung/Behandlung“, „bietet Alternativen an“, „erklärt Vorsorge“, „informiert über Kosten“).

Lob für unabhängige Zweitmeinung

Abschließend befassen sich die Autoren mit den steigenden Zuzahlungen der Patienten. Eine Folge dieser politisch gewollten Entwicklung sei, dass sich viele Menschen deshalb eine Zweitmeinung einholen. Dies könne zu einem Wechsel des Zahnarztes führen: „Bei zunehmender Konkurrenz unter den Zahnarztpraxen besteht die Gefahr, dass Patienten über den Weg der Zweitmeinung und den dadurch entstehenden Kontakt an die neue



Praxis gebunden werden beziehungsweise nicht mehr zu ihrer ursprünglichen Praxis zurückkehren.“ Die Erstellung der Zweitmeinung durch einen anderen Zahnarzt wäre damit nicht losgelöst von dessen finanziellem Interesse, so die Autoren. Umso wichtiger seien deshalb neutrale Institutionen wie zum Beispiel die Zahnarzt-Zweitmeinung der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen: „Unabhängige Beratungsstellen, die sicherstellen, dass die Zweitmeinung frei von Eigeninteressen abgegeben wird, sind daher als Verbraucherschutz sinnvoll, zumal diese Einrichtungen durch eine fachkompetente Zweitmeinung oder Beratung die Patienten stärken und damit – sollte der Erstbefund bestätigt werden – deren Vertrauen in die erbrachte Beratung erhöhen können.“ Durch die Regelung, dass die Zahnärzte der Zahnarzt-Zweitmeinung die Patienten selbst nicht behandeln dürfen, stellt die KZVB die Unabhängigkeit ihrer Zweitmeinungsstelle sicher. Eine Unabhängigkeit, die in fast allen Fällen dem Erstbehandler zugutekommt. Denn rund 95 Prozent der Patienten, die sich an das Service-Angebot der KZVB wenden, kehren zu ihrem ursprünglichen Zahnarzt zurück.