

# Hohe Erwartungen

SSO-Umfrage 2019 bei Zahnärztinnen und Zahnärzten – Teil 3

Mehr Kostenschätzungen, mehr Zweitmeinungen und flexiblere Öffnungszeiten: Zahnärztinnen und Zahnärzte in der Schweiz nehmen **gestiegene Ansprüche der Patienten** wahr. Dies zeigt Teil 3 der Artikelserie zur SSO-Zahnärztebefragung.

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

Wie prophylaxebewusst sind Patientinnen und Patienten heute? Und welche Ansprüche stellen sie an ihre Behandler? Diesen Fragen gehen wir im dritten Teil der Berichterstattung zur Zahnärzteumfrage 2019 nach. Patientinnen und Patienten in der Schweiz tragen Sorge zu ihren Zähnen. Die SSO-Publikumsumfrage 2017 hat bestätigt, dass die meisten Patienten die gängigen Prophylaxemassnahmen wie sorgfältige Zahnpflege, das Vermeiden von Zucker, der Einsatz von fluoridierten Zahnpasten und regelmässige Kontrollen kennen. Knapp 60 Prozent putzen die Zähne täglich zweimal, meist morgens und abends; ein gutes Drittel sogar noch häufiger, nämlich immer nach den Mahl-

zeiten. Und rund acht von zehn Befragten wissen, dass sich Karies vermeiden lässt.

### Ungebrochen hohes Prophylaxebewusstsein

Es erstaunt deshalb nicht, dass auch 2019 knapp drei Viertel (73%) der über 1900 befragten Zahnärztinnen und Zahnärzte ein steigendes Bewusstsein für die Prophylaxe beobachten. 28 Prozent melden eine Verbesserung in hohem Masse, weitere 45 Prozent sprechen von einer leichten Verbesserung. Wenn wir die Antworten der jüngeren Befragten, die über kürzere Erfahrungshorizonte verfügen, interpretieren, wird das Prophylaxebewusstsein in der Bevölkerung auf hohem

Niveau stagnieren. Die SSO ist deshalb gut beraten, ihr jahrzehntelanges Engagement in der Prävention und Aufklärung der Bevölkerung auch in Zukunft weiterzuführen.

### Ansprüche der Patienten steigen

Patientinnen und Patienten wünschen sich heute nicht nur fachkundige Auskünfte, sie stellen auch höhere Ansprüche an ihre Behandler und verlangen mehr Transparenz – vornehmlich beim Preis. Über 70 Prozent der Zahnärztinnen und Zahnärzte nehmen eine kritischere Haltung der Patienten gegenüber Behandlungskosten wahr. Dabei zeigt sich: Patienten, die sich in Zahnarztzentren (78%)

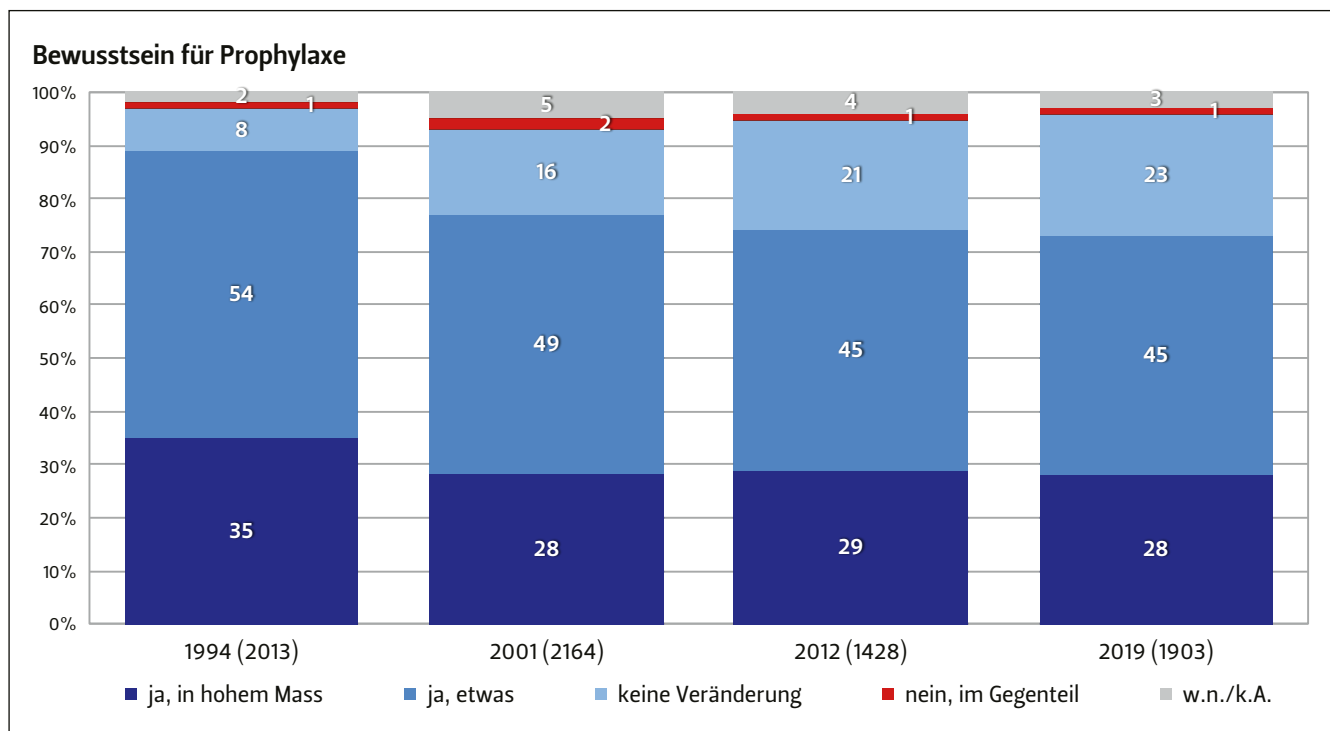


Abb. 1: Knapp drei Viertel der befragten Zahnärztinnen und Zahnärzte beobachten ein steigendes Bewusstsein für die Prophylaxe (Total Antworten in Klammern).

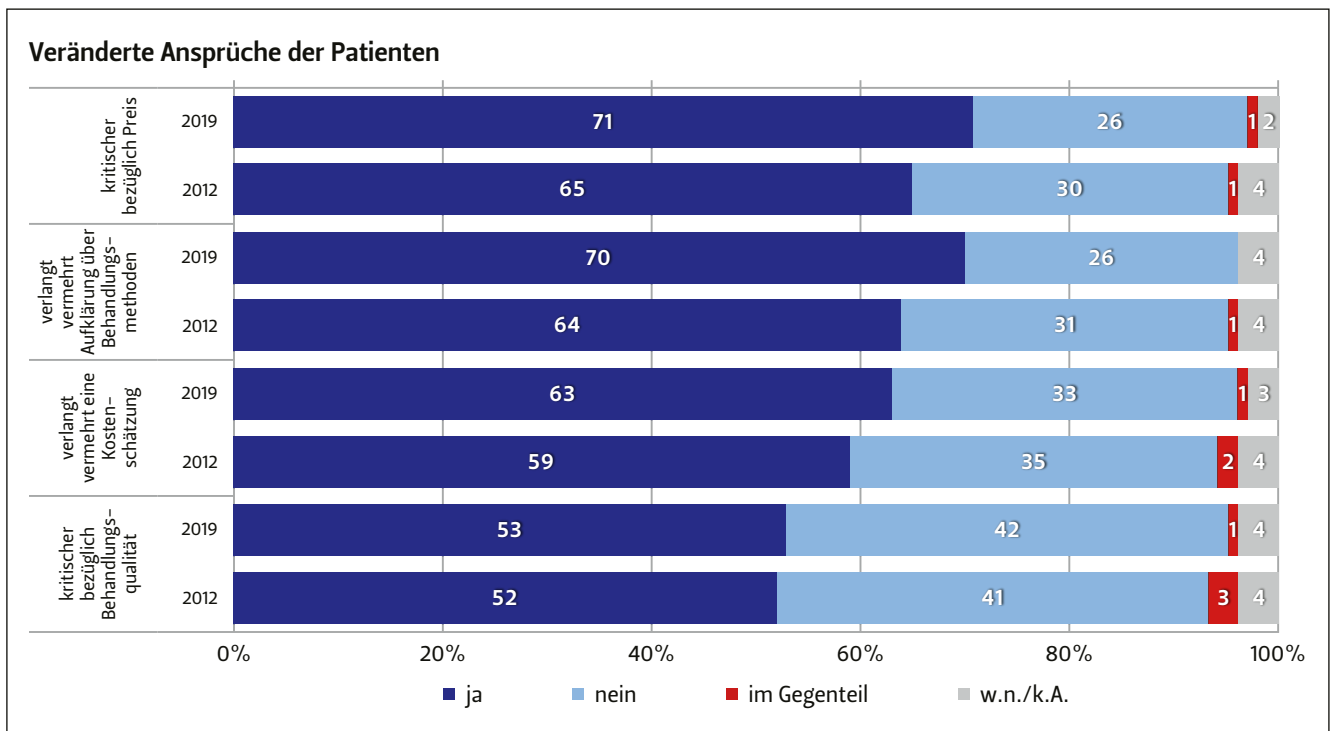


Abb. 2: Patientinnen und Patienten verlangen mehr Transparenz: Über 70 Prozent der Zahnärztinnen und Zahnärzte nehmen eine kritischere Haltung der Patienten gegenüber Behandlungskosten wahr.

sowie von Nicht-SSO-Mitgliedern behandeln lassen (75%), sind preiskritischer als jene, die die Zahnarztpraxis eines SSO-Mitglieds aufsuchen. Das Label SSO wirkt auch an anderer Stelle vertrauensfördernd: bei den Kostenschätzungen. Nicht-SSO-Mitglieder werden signifikant häufiger aufgefordert, vorgängig über die Kostenfolgen ihrer Eingriffe zu informieren als SSO-Mitglieder (70% vs. 62%).

Auch die gewählten Behandlungsmethoden werden stärker hinterfragt: Bei sieben von zehn Zahnärzten wünschen Patientinnen und Patienten vermehrt Aufklärung über Behandlungsschritte.

#### Mehr Zweitmeinungen, flexible Öffnungszeiten

Die Skepsis gegenüber der Qualität zahnärztlicher Behandlungen ist in den letzten sieben Jahren nahezu konstant geblieben (53% vs. 52% im Jahr 2012). Jüngere Zahnärztinnen und Zahnärzte (unter 35 Jahren) und Praktizierende in Zahnarztzentren scheinen kritischere Patienten zu versorgen. Sie müssen häufiger Fragen zu Behandlungsqualität (61% bzw. 64%) beantworten, als ihre Kolleginnen und Kollegen in Zahnarztpraxen (53%) und Praxisgemeinschaften (53%). Generell hinterfragen Patienten Therapievorschlüsse ihrer Behandler stärker und holen sich vermehrt Zweitmeinungen ein. 45 Prozent der befragten Zahnärzte

berichten, dass sich Patientinnen und Patienten vor der Behandlung alternative Einschätzungen von Berufskollegen anhören wollen.

Konnten Zahnarztpraxen Patienten früher für Behandlungen «aufbieten», ist die Terminsuche heute anspruchsvoller.

## Bei sieben von zehn Zahnärzten wünschen Patientinnen und Patienten vermehrt Aufklärung über Behandlungsschritte.

Bei fast der Hälfte der befragten Zahnärztinnen und Zahnärzte (48%) werden heute flexiblere Öffnungszeiten verlangt. Dies ist ein Plus von 11 Prozentpunkten gegenüber der letzten Erhebung im Jahr 2012. Die gestiegenen Erwartungen beschränken sich nicht nur auf Behandlungsmethoden, Kosten und Qualität. Inzwischen schauen Patienten auch genauer auf die getroffenen Hygienemassnahmen in den Praxen (39% vs. 30% im Jahr 2012) – allen voran in der lateinischen Schweiz. In der Westschweiz (50%)

und im Tessin (47%) registriert ein Grossteil der befragten Zahnmediziner, dass Patienten vermehrt auf die Hygienemassnahmen in den Praxen achten.

Diese Erhebung unter der praktizierenden Zahnärzteschaft in der Schweiz macht deutlich: Patientinnen und Patien-

ten erwarten von ihren Behandlern mehr Leistungen als früher – gerade bei den Jungen. Diese tun deshalb gut daran, den gewandelten Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten gezielt Rechnung zu tragen. Dazu zählt insbesondere die Patientenkommunikation. Wer seinen Patienten unaufgefordert Behandlungsmethoden erklärt und Kostenschätzungen vorlegt sowie auf Nachfragen verständnisvoll und klar antwortet, beugt wirksam kritischen Fragen und unliebsamen Missverständnissen vor.