

## Großes Vertrauensverhältnis zum Zahnarzt

Ältere Patienten bewerten ihre Zahnärzte in allen Kategorien besser als jüngere Patienten.

MÜNCHEN – Ältere Patienten sind zufriedener mit ihren Zahnärzten als jüngere. Das ist das Ergebnis des Patientenbarometers 01/2017, das Jameda, Deutschlands größte Arztbefragung und Marktführer für Online-Arzttermine, zweimal im Jahr erhebt. Im Schnitt bewerten Patienten über 50 Jahre ihre Zahnärzte auf einer Schulnotenskala von 1 bis 6 mit der Note 1,20. Patienten zwischen 30 und 50 Jahren vergeben hingegen im Durchschnitt die Note 1,29, Patienten unter 30 Jahren eine 1,34, wobei es sich auch hierbei noch um eine sehr gute Bewertung handelt. Größer ist der Unterschied in der Bewertung des Vertrauensverhältnisses: Während Patienten im Alter von 50+ sehr zufrieden sind (1,23), bewerten die Patienten im Alter von 30 bis 50 Jahren das Vertrauensverhältnis mit einer 1,35. Die Generation unter 30 vergibt die Note 1,41.

### Patientenzufriedenheit hält weiter an

Insgesamt sind die Deutschen auch in diesem Jahr mit ihren Zahnärzten zufrieden und geben den Medizinern die Note 1,32<sup>1</sup>. Damit können die Zahnärzte den ersten Platz der letzten Jahre verteidigen. Auf dem zweiten Platz befinden sich die Urologen mit einer durchschnittlichen Bewertung

### Patientenzufriedenheit: Zahnärzte auf Platz 1



Platz	Note	Facharztgruppe
1	1,32	Zahnärzte
2	1,60	Urologen
3	1,78	Allgemeinärzte
4	1,80	Gastroenterologen
5	1,87	Gynäkologen
6	1,88	HNO-Ärzte
6	1,88	Kinderärzte
7	2,11	Orthopäden
8	2,31	Augenärzte
9	2,38	Hautärzte

Jameda-Patientenbarometer: Patientenzufriedenheit mit Facharztgruppen im Ranking 1. Semester 2017 (Durchschnittsnote aus 1.255.474 Bewertungen)

Quelle: Jameda GmbH, Mai 2017 © karelinoppe - fotolia.com

von 1,6, gefolgt von den Allgemeinärzten (1,78). Am wenigsten zufrieden sind die Patienten mit ihren Hautärzten. Mit der Note 2,38 bilden sie das Schlusslicht des Facharzt-Rankings.

### Zufriedenheit mit genomener Zeit und Wartezeit

Trotz der knapp bemessenen Zeit im Praxisalltag sind die Patienten mit der Behandlungszeit ihrer Zahnärzte zufrieden. Vielmehr ist sogar eine Steigerung der Patientenzufriedenheit in den letzten vier Jahren erkennbar: Bewerteten die Patienten die genomene Behandlungszeit 2014 mit der erfreulichen Note 1,34, vergeben sie im ersten Halbjahr 2017 eine sehr gute 1,30. Das gleiche gilt für die Wartezeit auf einen Termin, die Patienten im ersten Halbjahr 2017 mit der Note 1,45 besser bewerten als noch im Jahr 2014 (1,52).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Gesamtzufriedenheit = Durchschnittsnote der letzten vier Jahre aus den Kategorien „Zufriedenheit mit Behandlung“, „Zufriedenheit mit der Aufklärung durch den Arzt“, „Beurteilung des Vertrauensverhältnisses zum Arzt“, „Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Arztes“ und „Zufriedenheit mit der genomenen Behandlungszeit“.

Quelle: Jameda

## Umsatzsteigerung zahntechnischer Labore um 1,8 Prozent, aber...

Aktuelle Konjunkturumfrage des Verbandes Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI) für 2016 und das erste Quartal 2017.

BERLIN – Der Umsatz der gewerblichen zahntechnischen Labore hat 2016 im Vergleich zum Vorjahr um 1,8 Prozent zugenommen. Das geht aus der aktuellen Konjunkturumfrage des Verbandes Deutscher Zahntechniker-Innungen (VDZI) für das Gesamtjahr 2016 und das erste Quartal 2017 hervor.

### Rückläufige Leistungsnachfrage

Mit dem Umsatzzuwachs im Gesamtjahr 2016 gegenüber dem Vorjahr ist insgesamt jedoch keine Zunahme der realen Leistungsnachfrage verbunden. Zieht man die für das Marktsegment der Regelversorgungen für GKV-Patienten kollektivvertraglich vereinbarten Preisveränderungen als Preisindikator heran, signalisiert diese Veränderung sogar eine sinkende Leistungsnachfrage. Insgesamt liegt das Jahresergebnis damit weiter im Fünf-Jahres-Trend.

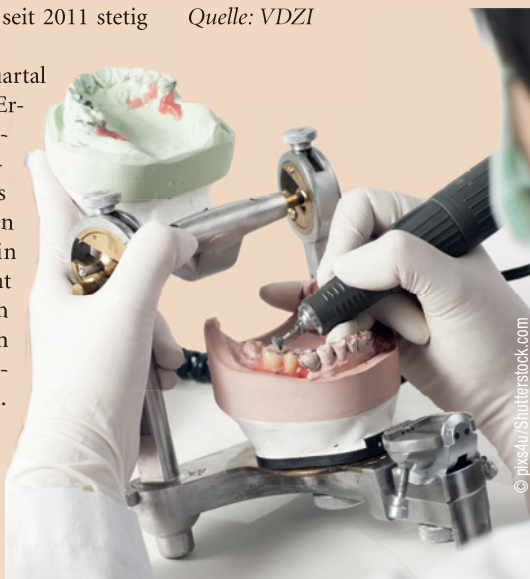
Diese Annahme steht auch im Einklang mit der Entwicklung der Ausgaben für Festzuschüsse in der gesetzlichen Krankenversicherung: Zwischen 2011 und 2016 haben sich

die zahnärztlichen Honorare und Preise für zahntechnische Leistungen im gesetzlichen Rahmen um knapp 12 Prozent erhöht. Die Gesamtausgaben für Festzuschüsse fallen im gleichen Zeitraum allerdings nur um 2,4 Prozent höher aus. Als maßgebliche Erklärung dient der Hinweis, dass die Zahl der abgerechneten Befunde als Indikator für die Leistungsmenge seit 2011 stetig sinkt.

Für das erste Quartal 2017 weisen die Ergebnisse des VDZI-Konjunkturbarometers ein Umsatzplus gegenüber dem ersten Vierteljahr 2016 in Höhe von 4,2 Prozent aus. Dies steht jedoch nicht im Widerspruch zu den vorhergehenden Trendaussagen. Der relativ hohe Zuwachs ist dadurch bedingt, dass die kollektivvertraglichen Preise für GKV-Leistungen

für 2016 erst zum 1. April des Jahres angepasst wurden und die für 2017 geltende Preisanpassung im ersten Quartal 2017 bereits enthalten ist. Nimmt man diese Preiseffekte als Indikator für den Gesamtmarkt, so wird die Entwicklung einer rückläufigen Leistungsnachfrage auch mit diesen jüngsten Zahlen bestätigt.<sup>1</sup>

Quelle: VDZI



## So verschreiben Sie richtig!

KZBV erläutert die neuen rechtlichen Grundlagen.

BERLIN – Nach zweieinhalbjähriger Beratungszeit hat der Gemeinsame Bundesausschuss auf Betreiben der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung (KZBV) als stimmberechtigte G-BA Trägerorganisation die eigenständige zahnärztliche Heilmittelrichtlinie verabschiedet. Diese Richtlinie ist seit dem 1. Juli 2017 verbindliche Rechtsgrundlage für die Verordnung von Heilmitteln in der vertragszahnärztlichen Versorgung. Die Regelung von Heilmittelverordnungen in einer eigenen Richtlinie ist für Zahnärzte neu.

Die KZBV-Broschüre „Die zahnärztliche Heilmittelverordnung – So verschreiben Sie richtig“ soll für Zahnarztpraxen eine Hilfestellung bei der erstmaligen Befassung mit den neu geschaffenen rechtlichen Grundlagen sein. In der Broschüre ist die Richtlinie einschließlich des Heilmittelkatalogs Zahnärzte im Volltext abgedruckt und wird im Anschluss umfassend erläutert. Dargestellt werden insbesondere die im Einzelnen verordnungsfähigen Heilmittel sowie die Grundsätze für deren Verordnung. Für die Heilmittelverordnung muss das zwischen KZBV und GKV-Spitzenver-

band vereinbarte Verordnungsformular verwendet werden. Die Vertragspartner haben das Formular um praktische Hinweise ergänzt, wie die einzelnen Felder ausgefüllt werden müssen. In der Broschüre ist das Formular mit den Hinweisnummern zu den Ausfüllhinweisen abgedruckt.

Die Broschüre steht auf der Website der KZBV ([www.kzbv.de](http://www.kzbv.de)) als PDF-Datei zum Download bereit.<sup>1</sup>

Quelle: KZBV



## Jeder Zahn zählt – aus Fehlern lernen

Die Bundeszahnärztekammer zur Behandlungsfehlerstatistik des MDK.

BERLIN – 93 Millionen zahnärztliche Behandlungsfälle werden pro Jahr allein über die gesetzlichen Krankenkassen abgerechnet. Auch bei einer so immensen Anzahl ist jeder Patient so gut wie möglich zu behandeln. Dafür sorgen nicht nur eine lange fundierte Ausbildung, sondern regelmäßige und lebenslange Fortbildung der Zahnmediziner sowie ein spezielles Fehlerberichts- und Lernsystem für die zahnärztliche Praxis. Auch das System der zahnärztlichen Patientenberatung wird im Rahmen eines Evaluationsberichts dafür genutzt, die zahnärztliche Versorgung weiter zu verbessern. Dies alles hilft, die Patientensicherheit zu erhöhen und unerwünschte Ereignisse weitestgehend zu vermeiden, stellt die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) anlässlich der aktuellen Behandlungsfehlerstatistik des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) klar.

„Fehlerfrei zu arbeiten, ist gerade für eine medizinische Berufsgruppe ein wichtiges Ziel. Die Zahnmediziner arbeiten mit ihren Maßnahmen sehr ernsthaft daran. Patientenschutz bedeutet, aufgetretene Fehler und Beschwerden sehr gründlich zu analysieren – und alles daran setzen, sie zu vermeiden“, so Prof. Dietmar Oesterreich, BZÄK-Vizepräsident.

### Behandlungsfehler

Für 2016 weist der MDK 422 bestätigte Behandlungsfehler für die Zahnmedizin aus. Die hohe Zahl der jährlichen Behandlungsfälle zeigt, dass die relative Fehlerquote in der Zahnmedizin kleiner als in anderen Fachgebieten ist. Dass aufgrund der absoluten MDK-Zahlen keine Rückschlüsse auf die Behandlungsqualität in den Fachgebieten gezogen werden können, darauf verweist auch der MDK selbst. „Dennoch gilt es, sich dem zu stellen und jeden Fehler zu vermeiden“, so Oesterreich. Seit 2011 können sich Zahnärzte im BZÄK-Pilotprojekt „Jeder Zahn zählt!“ anonym über unerwünschte Ereignisse aus ihrem Praxisalltag austauschen und voneinander lernen. Anfang 2016 wurde das System als „CIRS dent – Jeder Zahn zählt!“ von BZÄK und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung gemeinsam auf eine breite Basis gestellt.

Seit Juni gibt es den ersten Evaluationsbericht der zahnärztlichen Patientenberatung. Die Zahnärzteschaft bietet in diesem System jedem Patienten die Möglichkeit, vermutete Behandlungsfehler von neutralen Gutachtern überprüfen zu lassen: [www.patientenberatung-zahnaerzte.de](http://www.patientenberatung-zahnaerzte.de).<sup>1</sup>

Quelle: Bundeszahnärztekammer