

# Patientenzufriedenheit: Zahnärzte auf Platz 1



Umfrage

## Zahnärzte punkten erneut bei Patientenzufriedenheit

Ältere Patienten sind, laut des aktuellen Patientenbarometers 1/2017 von jameda, zufriedener mit ihren Zahnärzten als jüngere. 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. Besonders groß ist der Unterschied in der Bewertung des Vertrauensverhältnisses: Während Patienten im Alter von 50 plus 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.

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 von 1,60, 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. Bezüglich der Behandlungszeit ihrer Zahnärzte lässt sich eine Steigerung der Patientenzufriedenheit in den letzten vier Jahren erkennen: Bewerteten die Patienten die genommene Behandlungszeit im Jahr 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).

**Quelle:** 1 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 genommenen Behandlungszeit“.

| 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         |

**Grafik:** jameda-Patientenbarometer – Patientenzufriedenheit mit Facharztgruppen im Ranking, 1. Semester 2017 (Durchschnittsnote aus 1.255.474 Bewertungen).  
Quelle: jameda GmbH, Mai 2017.

**Quelle:** [www.jameda.de](http://www.jameda.de)



Zukunft der Zahnärzteschaft

## Generation Y scheut finanzielle Risiken



© Diego Cervo/Shutterstock.com

Anfang Juni beschäftigte sich die Landes-zahnärztekammer Hessen (LZKH) unter der Leitung von Kammerpräsident Dr. Michael Frank auf ihrer Delegiertenversammlung in Frankfurt am Main intensiv mit dem zahnärztlichen Nachwuchs und seinen Vorstellungen und Bedürfnissen. Einen zentralen wissenschaftlichen Impuls hierzu gab Dr. Nele

Kettler vom Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ) in Köln. Dr. Kettler stellte Ergebnisse der aktuellen Erhebung zum Berufsbild junger Zahnärzte vor.

Durch Kettlers Vortrag wurden „gefühlte Wahrheiten“ wie das Informationsdefizit der jungen Zahnärztinnen und Zahnärzte hinsichtlich ihrer Standesorganisationen durch

belastbare empirische Daten ebenso untermauert wie der Trend zur zahnärztlichen Tätigkeit in einem Angestelltenverhältnis. Trotz dieses Trends streben noch immer rund 61 Prozent der Befragten im Laufe ihres Berufslebens eine Niederlassung an; im Vergleich zu früheren Generationen ist jedoch erkennbar, dass die Angehörigen der sogenannten Generation Y sich deutlich mehr Zeit damit lassen. Die genannten Begründungen weisen auf die veränderte Einstellung zu Beruf und Privatleben bei der neuen Generation hin. Familiengründung vor Planung und Durchführung der Niederlassung in eigener Praxis wurde hier ebenso ins Feld geführt wie die Scheu vor (gestiegenen) finanziellen Risiken und eine immer mehr zunehmende Belastung durch übergeordnete Bürokratie. Trotz des Wunsches nach einer besseren Work-Life-Balance offenbart die Erhebung des IDZ ein großes Interesse der jungen Zahnärztinnen und Zahnärzte an beruflicher Fort- und Weiterbildung.

Quelle: Landeszahnärztekammer Hessen (LZKH)

ANZEIGE

# BAJOHR

OPTECmed

Der Augenspezialist für professionelle Lupenbrillen und Lichtsysteme mit der größten Markenauswahl in Deutschland.

FIREFLY - das erste  
LED-Beleuchtungssystem  
für Lupenbrillen ohne Kabel.



BaLUPO

EXAMVISION™

ZEISS

PX PeriOptix



# Das Zukunftsbild der Heilberufler 2030 – Ausgewählte Ergebnisse einer Studie der apoBank

Ärzte, Zahnärzte und Apotheker sehen sich künftig als Dienstleister und den Patienten als Gesundheitskunden.

## Die Rolle des Heilberufers verändert sich

Die überwiegende Mehrheit der Befragten geht davon aus, dass der Heilberufler im Jahr 2030 vor allem als Dienstleister wahrgenommen wird (83 %), während das Image als „Halbgott in Weiß“ endgültig überholt sein wird (79 %).

Insgesamt zeichnen die Heilberufler ein selbstbewusstes Bild von ihrem Berufsstand: 71 % sind sich sicher, dass sie im Jahr 2030 noch immer hohes Vertrauen in der Bevölkerung genießen werden.



## Die Praxis oder Apotheke um die Ecke wird seltener

55 % der Heilberufler sehen die inhabergeführte Einzelpraxis beziehungsweise die Einzelapotheke als Auslaufmodell.

Die ambulante medizinische Versorgung im ländlichen Bereich in 2030 werden nach Ansicht von 67 % der Befragten die Krankenhäuser übernehmen.



## Spezialisierung und Kapitalisierung prägen das künftige Gesundheitswesen

90 % der Heilberufler sehen in der Spezialisierung künftig eine notwendige Voraussetzung für den eigenen Erfolg.

82 % der Befragten erwarten eine zunehmende Kapitalisierung der Versorgungsstrukturen, bei der Praxen und Apotheken durch private Investoren aufgekauft und in bundesweiten Kettenkonzepten integriert werden.



## Der Patient wird anspruchsvoller



91 % der Ärzte, Zahnärzte und Apotheker rechnen mit Patienten, die höhere Erwartungen an ihre Leistungen haben werden.

85 % der Befragten erwarten, dass der Patient im Jahr 2030 informierter sein wird als heute. 59 % sind davon überzeugt, dass er in Zukunft häufiger bereit sein wird, für Gesundheitsleistungen selbst zu zahlen.

## Die Heilberufler-Patienten-Bindung bröckelt

65 % der Befragten fürchten, dass es in 2030 eine geringere persönliche Bindung zwischen dem Heilberufler und dem Patienten geben wird.

50 % der Heilberufler gehen zudem davon aus, dass der Patient künftig aktiv mehr Eigenverantwortung für seine Gesundheit übernehmen und mehr Präventionsmaßnahmen betreiben wird als heute.



## Digitalisierung soll entlasten

86 % aller Heilberufler gehen davon aus, dass digitale Anwendungen ihre Arbeit sinnvoll unterstützen werden. 83 % erwarten digitale Vernetzung der ambulanten und stationären Bereiche. 53 % der Befragten glauben, dass die Digitalisierung die medizinische Versorgung in 2030 revolutionieren wird und 40 %, dass sie den Heilberufler künftig in Teilen ersetzen wird.



Quelle: Deutsche Apotheker- und Ärztebank

## „Zukunftsbild Heilberufler 2030“

# Aus Halbgott in Weiß wird Dienstleister mit Vertrauen

dass der Heilberufler im Jahr 2030 als Dienstleister wahrgenommen (83 Prozent), während das Image als „Halbgott in Weiß“ endgültig überholt sein wird (79 Prozent). Insgesamt aber zeichnen die Heilberufler ein selbstbewusstes Bild von ihrem Berufsstand: 71 Prozent sind sich sicher, dass sie auch im Jahr 2030 ein hohes Vertrauen in der Bevölkerung genießen werden. Gleichzeitig rechnen 91 Prozent der Ärzte, Zahnärzte und Apotheker damit, dass der Patient in Zukunft höhere Ansprüche an ihre Leistungen stellen wird. Nicht zuletzt dadurch, weil er im Jahr 2030 informierter sein wird als heute, davon sind 85 Prozent der Befragten überzeugt. Zudem halten es 59 Prozent für wahrscheinlich, dass der Patient auch häufiger bereit sein wird, für Gesundheitsleistungen selbst zu zahlen.

Wie aber sieht nun die Zahnärzteschaft ihr unmittelbares berufliches Umfeld in Zukunft? Die Befragung dieser Berufsgruppe zeigt, dass sowohl Frauen als auch Männer die Selbstständigkeit künftig als die attraktivste Berufsausübungsform sehen – am ehesten werden dabei Kooperationen gewählt: Sowohl Zahnärzte (35 Prozent) als auch Zahnärztinnen (23 Prozent) wollen vorrangig selbstständig in einer BAG arbeiten. Ähnlich wie die Ärztinnen gehen über 60 Prozent der weiblichen Zahnärzte davon aus, dass sie 2030 in Teilzeit arbeiten werden. Drei Viertel der Männer planen, in Vollzeit tätig zu sein. Größere Abweichung zeigen sich auch bei den in 2030 erwarteten Gehältern: Zahnärztinnen schätzen – ähnlich wie die Ärztinnen – das Einkommen im Median mit 81.000 bis 100.000 EUR deutlich niedriger ein als ihre männlichen Kollegen mit 121.000 bis 140.000 EUR.

Die Studie wurde gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut forsa durchgeführt.

Quelle: Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank)

Die zunehmende Feminisierung der Heilberufe, der Trend zur Teilzeitbeschäftigung und Kooperationen, verbunden mit dem demografischen Wandel und dem technologischen Fortschritt, verändern die Patientenversorgung. Die Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank) hat rund 400 Ärzte, Zahnärzte und Apotheker befragt, wie sie selbst die künftigen Entwicklungen im Gesundheitswesen einschätzen, und die Ergebnisse in der repräsentativen Studie „Zukunftsbild Heilberufler 2030“ dargestellt. Über alle Heilberufsgruppen hinweg geht die überwiegende Mehrheit der Befragten davon aus,

## Patientenaufklärung

# BZÄK unterzeichnet „Allianz für Gesundheitskompetenz“

Um ihre (Mund-)Gesundheit zu erhalten, müssen Patienten selbst aktiv mitarbeiten. Dies kann aber nur gelingen, wenn sie umfassend informiert und aufgeklärt sind. Deshalb engagiert sich die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) in der „Allianz für Gesundheitskompetenz“. Deren erklärtes Ziel ist es, das Gesundheitswissen der Bürger zu stärken und sie darin zu unterstützen, zusammen mit (Zahn-)Ärzten und anderen Gesundheitsfachkräften gut informierte Entscheidungen zu treffen. Gemeinsam mit Vertretern anderer Spitzenorganisationen des deutschen Gesundheitswesens sowie Bundesgesundheitsminister Hermann Gröhe unterzeichnete BZÄK Präsident Dr. Peter Engel kürzlich in Berlin die gemeinsame Erklärung der Allianz. Die Mundgesundheitskompetenz der Patienten zu stärken und sie



individuell zu beraten, sind mit die wichtigsten Aufgaben des Zahnarztes. Informierte, aufgeklärte Patienten können am meisten zu ihrer Mundgesundheit beitragen. Zu einer umfassenden Aufklärung des Patienten durch den Zahnarzt gehören neben Erläuterungen zur richtigen Mundpflege und zu möglichen Behandlungsalternativen auch Erklärungen des zahnärztlichen Versorgungssystems, z.B. zu Festschüssen und Eigenanteilen beim Zahnersatz. Die BZÄK bringt sich mit einem Projekt in die Allianz ein, das dabei helfen soll, die Kommunikation zwischen Zahnarzt und Patient zu verbessern und richtet sich dabei an Patienten mit niedriger Mundgesundheitskompetenz.

Quelle: Bundeszahnärztekammer (BZÄK)

Publikation

## Neues E-Book zum Antikorruptionsgesetz im Gesundheitswesen

Am 4. Juni 2016 wurden durch das Antikorruptionsgesetz die Vorschriften der §§ 299a ff. in das Strafgesetzbuch eingefügt. Auch mehr als ein Jahr nach Inkrafttreten ist die Verunsicherung bei den Betroffenen in der gesamten Gesundheitswirtschaft vielfach hoch und die Linien der Rechtsprechung noch unklar. Auf Kongressen und Tagungen streiten Juristen über



E-Book – Antikorruptionsgesetz im Gesundheitswesen

INHALT

### Antikorruptionsgesetz im Gesundheitswesen

- 4 1. Ermittlungsverfahren: Das große Risiko!
- 5 2. Der Ausgangspunkt: Eine Entscheidung des Bundesgerichtshofs (BGH)
- 5 3. Ziele des Gesetzgebers für das Antikorruptionsgesetz
- 5 4. Die Prinzipien der Compliance
- 6 5. Die Strafvorschriften des Antikorruptionsgesetzes im Überblick
- 7 6. Die Tatbestandsmerkmale im Einzelnen
  - a. Wer kann Täter der §§ 299a ff. StGB sein?
  - b. Vorsatz
  - c. Die "Korrelationsstellen"
  - d. „Unrechtfertigung“ und unzulässige Beeinflussung im Wettbewerb
- 13 7. Einzelne Problemkreise
  - a. Problemkreis Beteiligung an Leistungserbringern, OP-Zentren, Belegstellen gewöhnlicher Dienstleistungen durch Halbbesitzer
  - b. Problemkreis Zusammenarbeit von Halbbesitzer mit Krankenhäusern und Industrie
  - c. Problemkreis Bezug von Medizinprodukten
  - d. Problemkreis Veranstaltungen
- 16 8. Wie kommt es zur Strafverfolgung?
- 16 9. Vorsicht – Beispielsammlung für „gefährliches Verhalten“
- 17 10. Weitere Straftatbestände: § 299 StGB und § 263 StGB
- 17 11. Urangenehme Nebenfolgen – oftmals das eigentliche Problem!
- 18 12. Ergebnis und Empfehlung

Antikorruptionsgesetz im Gesundheitswesen | ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis | 3

die Reichweite der einzelnen Normen. Für den Rechtsanwender, der in der Regel Mediziner, Zahnmediziner, Pharmazeut, Ingenieur oder Kaufmann ist, führt dies zu noch mehr Verunsicherung. Die Angst ist groß, dass rechtswissenschaftliche Streitigkeiten auf dem Rücken der Betroffenen und ihrer Existenz geklärt werden. Vor diesem Hintergrund hat sich die Bad Homburger Kanzlei Lyck+Pätzold.healthcare.recht in Zusammenarbeit mit der OEMUS MEDIA AG entschlossen, aktuellen Fragestellungen rund um das Thema Antikorruptionsgesetz im Gesundheitswesen nachzugehen, über Problemkreise und Risiken gezielt aufzuklären und geltende Richtlinien in einem E-Book zusammenzutragen. Denn für jeden (Zahn-)Mediziner gilt es ab sofort, bisherige Praktiken zu hinterfragen, um so sicherzustellen, dass diese nicht unter das strafrechtliche Korruptionsverbot fallen. Das E-Book kann mit nur einem Klick überall und jederzeit gelesen werden, eine realistische Blätterfunktion sorgt dabei für ein natürliches Leseverhalten. Benötigt werden lediglich ein Internetanschluss und ein aktueller Browser.

OEMUS MEDIA AG • Tel.: 0341 48474 200 • [www.oemus.com/publikationen](http://www.oemus.com/publikationen)

ANZEIGE

Liebold / Raff / Wissing B E M A + G O Z

## DER Kommentar

# Abrechnung?

## Liebold/Raff/Wissing!

**Abrechnungshilfen gibt es viele. Aber: Kompetenz und Qualität entscheiden!**

## DER Kommentar zu BEMA und GOZ

**... das Werkzeug der Abrechnungs-Profis!**

**10 Tage kostenlos testen: [www.bema-go.de](http://www.bema-go.de)**