



ZAHNHOTLINE

Patientenberatungsstelle
der schleswig-holsteinischen Zahnärzte

01803 / 26 09 26

www.zahnhotline.de

Zahnärztlicher Verbraucherschutz in Schleswig-Holstein 2008

– Verbraucherberatung durch die Zahnhotline
und die Patientenberatung in Zusammenarbeit
mit den Verbraucherzentren im Lande –

Auswertung einer Umfrage und Bewertung
1. Oktober 2007 - 30. September 2008



Zahnhotline
Patientenberatungsstelle
der schleswig-holsteinischen Zahnärzte

Eine Einrichtung der Zahnärztekammer
Schleswig-Holstein und der Kassenzahn-
ärztlichen Vereinigung Schleswig-Holstein

Westring 498
24106 Kiel

Telefon: 01803 – 26 09 26
Telefax 01803 – 26 09 27
E-Mail: info@zahnhotline.de
Internet: www.zahnhotline.de

Ansprechpartnerin: Michaela Neitzel

Verantwortlich:

Zahnärztekammer S-H : Dr. K. Ulrich Rubehn,
Vorstand für Gebührenrecht

Kassenzahnärztliche Dr. Wolfgang Richter
Vereinigung S-H: Stellvertretender Vorstandsvorsitzender

Zahnärztlicher Verbraucherschutz in Schleswig-Holstein 2008

– Verbraucherberatung durch die Zahnhotline
und die Patientenberatung in Zusammenarbeit
mit den Verbraucherzentren im Lande –

– Auswertung einer Umfrage und Bewertung –

1.10.2007 – 30.9.2008

Patientenrechte und Patientenkommunikation, verbunden mit der Forderung nach mehr Transparenz, rangieren auf der gesundheitspolitischen Agenda auf den vorderen Plätzen. Angestrebt wird eine größere Beteiligung der Patienten am Gesundheitswesen, eine stärkere Orientierung der Gesundheitspolitik an deren Bedürfnissen und vor allem ein höheres Maß an Eigenverantwortung und Vorbeugung.

Die Stellung des Patienten im Beziehungsgeflecht des Gesundheitswesens ist bereits seit geraumer Zeit einem tiefgreifenden Wandel unterworfen. Kern dieses Prozesses ist die Änderung im Rollenverhalten des Patienten von einem eher passiven hin zu einem zunehmend informierten, mündigen und eigenverantwortlichen Akteur.

Mehr Eigenverantwortung, Selbsthilfe und kritisches Verbraucherverhalten bedeuten auch, dass die Patienten stärker als „Kunden“ im Wettbewerb gesehen werden, die individueller und gezielter als bisher angesprochen werden müssen.

Aus den Erkenntnissen dieses geänderten Rollenverhaltens heraus haben die Zahnärztekammer Schleswig-Holstein und die Kassenzahnärztliche Vereinigung des Landes bereits im November 1995 die Konsequenz gezogen und eine Beratungshotline eingerichtet, die heute unter dem Begriff „**Zahnhotline**“ landesweit bekannt ist und von Patienten alljährlich tausendfach in Anspruch genommen wird.

Im Jahre 2000 kam die Zahnärztliche Fachberatung in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale S-H hinzu.

I. Patientenberatung in Schleswig-Holstein

1. 13 Jahre Zahnhotline

Die Zahnhotline ist per Telefon, E-Mail, Fax und brieflich erreichbar. Als Ansprechpartnerin stand bis zum 3. Juli diesen Jahres Karen Pods, eine fachlich kompetente Zahnarzthelferin, die die Hotline seit ihrem Bestehen betreut, am Beratungstelefon zur Verfügung. Seit dem 04.07.08 ist Michaela Neitzel, ebenfalls Zahnarzthelferin, an dieser Stelle zu erreichen und gibt dort Auskunft über alle Bereiche der Zahnmedizin bzw. reicht die Fragen weiter an beratende Zahnärzte oder an die Fachabteilungen der Zahnärztekammer oder der Kassenzahnärztlichen Vereinigung.

Die Hotline ist unter der Telefon-Nr. 01803 26 09 26 (Fax 01803 26 09 27, E-Mail: info@zahnhotline.de) täglich von 8.30 bis 15.30 Uhr und freitags von 8.00 bis 11.30 Uhr erreichbar. Außerhalb der Beratungszeiten nimmt ein Anrufbeantworter die Anfragen entgegen.

In den 13 Jahren ihres Bestehens haben sich im jährlichen Durchschnitt weit über 5.000 Menschen an die Zahnhotline gewandt; bis Ende September 2008 rund **67.500 Ratsuchende**. **In 2008 können wir eine abermalige Steigerung auf 7.479 Anfragen verzeichnen.**

Die Zahnhotline wird durch Zeitungsanzeigen, regelmäßige Pressemeldungen sowie durch Flyer und andere Werbemittel in Praxen und Apotheken sowie auf Ausstellungen, Messen und Bürgerbüros der Kreise, Städte und Gemeinden bekannt gemacht.

Am Beispiel des Jahres 2008 mit 7.479 Anfragen (2007: 7.439) ist die Struktur der Anfragen erkennbar, an der sich seit Jahren nur geringfügig etwas ändert. Die am häufigsten gestellten Fragen bezogen sich auf die Themen Festzuschüsse, Zahnersatz und außervertragliche Leistungen sowie in zunehmendem Maße im Zuge der Gesundheitsreform auf Praxisgebühr und Abrechnungsprobleme.

Zahnhotline

Auswertung der Beratungsgespräche im Auswertungszeitraum (7.479 Anfragen per Telefon, E-Mail, Fax, brieflich oder persönlich z.B. bei der NORLA, bei 240 Arbeitstagen sind dies mehr als 31 Anfragen pro Tag – zum Vergleich 2001: 19/Tag)

Fragen nach ...		%
Behandlungsmöglichkeiten		72
Regresses und allg. Beschwerden		7
Anfragen von Rechtsanwälten, Sozialarbeitern, Krankenkassen, Verbänden und Vereinen		11
Anrufe von Praxen		7
Zwischenmenschliches		3
Gesamt		100

Im Jahre 2007, also im Jahr zuvor, gab es 7.439 Anfragen bei der Hotline mit einer ähnlichen Fragen-Struktur.

Behandlungsmöglichkeiten

Die Zahnhotline gibt umfassend Auskunft über alle Bereiche der Zahnmedizin. Eine Beratung im Vorfeld zahnmedizinischer Behandlungen gehört zu den täglichen Anforderungen. Der Patient möchte sich ausführlich über die verschiedenen Füllungsmaterialien, den anstehenden Zahnersatz, Implantate, Knochenersatzmaterialien, neue Behandlungsmöglichkeiten, Funktionsdiagnostik, Erwachsenen-Kieferorthopädie, Prophylaxe, Bleaching, Veneers, Laserbehandlung, Hypnose, Fissurenversiegelung, Fluoride - ja/nein, und vieles mehr informieren. Es wird um Aufklärung über die anstehende Zahnfleisch-Behandlung, die Wurzelspitzenentfernung oder andere operative Eingriffe gebeten. Stets wird der Patient darauf hingewiesen, dass die endgültige Entscheidung einzig und allein der Hauszahnarzt treffen kann.

Auch Fragen zur komplementären / alternativen Zahnheilkunde werden von der Hotline - immer verbunden mit einer kurzen Aufklärung - beantwortet. Hier geht es z.B. um Elektroakupunktur (EAV), Homöopathie, Kinesiologie, Hypnose oder die ganzheitliche Kieferorthopädie.

Die Anrufer bitten auch um Prüfung des Heil- und Kosten-Planes (HKP), der Mehrkostenvereinbarung oder bitten um Überprüfung der Rechnung.

Allgemeine fachliche Fragen

Die allgemeinen fachlichen Fragen sind in der täglichen Auskunftsarbeit vielfältig. Der Patient möchte wissen, ob er Anspruch auf seine Röntgenbilder und die Karteikarte hat, ob ein Patient vor der Behandlung über die anfallenden Kosten aufgeklärt werden muss, es wird nach Adressen von Zahnärzten gefragt, die besondere Behandlungsmethoden – Praxisspezialitäten – anbieten, hier können auch Fragen zur Behindertenbehandlung – Behandlung in Narkose, Hausbesuche, rollstuhlgerechte Praxis – beantwortet werden.

Häufig nimmt der Patient Bezug auf Meldungen aus Presse und Fernsehen. Hier ist fast immer eine Aufklärung nötig, oft gilt es auch, Wunschvorstellungen zu relativieren.

Unterstützend zur mündlichen Beratung werden je nach Bedarf die schriftlichen Informationsmedien von Kammer, KZV und andere ausgewählte Informationen den Anfragenden zugeschickt.

Regress

Nicht vollfunktionsfähiger Zahnersatz, Taubheitsgefühl der Zunge oder der Lippe, nicht erkannte Zahnfleischerkrankung, Karies unter den Kronen, „vergessenes“ Wurzelkanalinstrument, etc.: Wenn irgend möglich, versucht die Mitarbeiterin der Patientenberatungsstelle, dem Patienten zu erklären, er möge sich an seinen Zahnarzt wenden und mit ihm gemeinsam nach einer Lösung suchen. In einigen Fällen ist es angebracht, andere Wege und Möglichkeiten (Mängelgutachten, Schlichtung oder Gericht) aufzuzeigen. Oft wird ein zweites Gespräch angeboten oder direkt an die zuständigen Sachbearbeiter verwiesen.

Allgemeine Beschwerden

Es kommen Fragen zur Röntgenverordnung, zur Hygiene in der Praxis, zu langen Wartezeiten, Berechnung von Ausfallzeiten, fehlender Aufklärung und vielem mehr. Oft will der Patient „es auch nur einmal gesagt haben“. In einigen Fällen wird zu einem Gespräch mit dem Zahnarzt geraten. Bei Verdacht auf Verstöße gegen die Berufsordnung oder vertragszahnärztlichen Pflichten wird die Angelegenheit aufgenommen und an die zuständigen Stellen weitergegeben.

Zwischenmenschliches

Fragen nach der Adresse des behandelnden Zahnarztes, der verzogen ist, zur Behindertenbehandlung, zur Härtefallregelung,

zur studentischen Krankenversicherung oder zu vielen anderen Themen sind unter dieser „Service-Rubrik“ zusammengefasst.

Anfragen von Praxen

Praxen haben Fragen zu Praxisspezialitäten / Tätigkeitsschwerpunkten, Praxisbroschüren, Ablehnung der Behandlung, Fristen und vielem mehr.

Spezielle fachliche oder juristische Fragen werden an die zuständigen Sachbearbeiter/Geschäftsführer der beiden Körperschaften weitergeleitet.

Anfragen von Rechtsanwälten, Sozialarbeitern, Krankenkassen, Verbänden und Vereinen

Krankenkassen bitten häufig um Aufklärung zu einer bestimmten Behandlung für ihre Mitglieder. Auch nach Anschriften von Zahnärzten, die „Praxisspezialitäten“ anbieten, wird gefragt. Die Tendenz der Anfragen durch die Krankenkassen ist steigend.

Rechtsanwälte bitten um die Benennung eines privaten Gutachters oder haben allgemeine fachliche Fragen.

Sozialarbeiter versuchen, die Möglichkeit der 100-%igen Kostenübernahme zu klären.

Da sich auch Patienten mit Fragen aus dem zahnärztlichen Bereich an die Bürgerbeauftragte des Landes wenden, bat sie um Zusammenarbeit und Mithilfe. Inzwischen hat sich eine gute Zusammenarbeit mit dieser Stelle des Landes Schleswig-Holstein entwickelt. Selbstverständlich kann der Ratsuchende sich auch direkt an die Patientenberatungsstelle wenden.

2. 8 Jahre Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Seit Herbst 2000 bieten die schleswig-holsteinischen Zahnärzte zusammen mit der Verbraucherberatung Schleswig-Holstein auch Beratungsmöglichkeiten in der Fläche an. In den Verbraucherzentren Kiel, Flensburg (seit 2003), Heide, Lübeck und Norderstedt führen Zahnärzte ein- bis zweimal im Monat eine Patientenberatung durch. Die Kosten des Beratungsaufwands tragen die Zahnärztekammer und die Kassenzahnärztliche Vereinigung je zur Hälfte (siehe S. 13).

Die Patienten melden sich vorher im Verbraucherzentrum an, erhalten einen Beratungstermin und stellen sich dann dem beratenden Zahnarzt vor. Dabei brauchen sie ihren Namen nicht zu nennen. Damit bei der zahnärztlichen Verbraucherberatung größtmögliche Neutralität gewährleistet wird, handeln die beratenden Zahnärzte nach den Gutachterrichtlinien und dürfen für einen Zeitraum von zwei Jahren die Behandlung der Ratsuchenden nicht selbst übernehmen. Für eine 20- bis 30-minütige Beratung berechnet die Verbraucherzentrale 15 Euro. Alle beratenden Mitarbeiter unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht wie jeder Zahnarzt.

Die Patientenberatungsstelle wird durch Flyer und Aushänge in den Verbraucherzentren sowie durch Presseveröffentlichungen bekannt gemacht.

Großen Anklang fanden die in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale durchgeführten jeweils zweistündigen Informationsabende zum Thema „**Implantate – auch etwas für mich?**“ mit Dr. Ursula Rittmeister als Referentin.

Ende September 2008 lief eine zweite Vortragsreihe unter dem Titel „**Lachen ist Leben. Schiefe Zähne? Nein danke**“ an. Referent: Dr. Thorsten Sommer

Beratungszahnärzte

Flensburg	Dr. Fritjof Weidner
Heide	Dr. Hans Horst Karnofsky
Kiel	Dr. Manfred Pohle
Lübeck	Dr. Siegfried Reinke/ Dr. Martina Walther
Norderstedt	Dr. Christine Degenhardt

Patientenberatungsstelle

Beratungsgespräche in den Verbraucherzentren
jeweils 1. Oktober bis 30. September

Verbraucher zentrum	2002 (Jan. – Nov.)	2003 (Jan. – Okt.)	2004	2005	2006	2007	2008
Kiel	48	58	22	31	46	49	27
Flensburg (neu seit Jan. 2003)	--	31	34	25	21	15	28
Lübeck	43	46	29	51	35	33	56
Norderstedt	50	48	16	49	36	42	39
Heide	2	23	32	27	5	17	13
Gesamt	143	206	133	183	143	156	163

In acht Jahren waren es 1.263 Beratungsgespräche, was einem Durchschnitt von 158 Gesprächen pro Jahr entspricht.

Patientenberatungsstelle

Altersstruktur und Geschlecht der Ratsuchenden im Erhebungszeitraum

Alter	männlich	weiblich	Gesamt
20 – 40 Jahre	3	10	13 8 %
40 – 50 Jahre	5	11	16 10 %
50 – 60 Jahre	15	34	49 32 %
60 – 70 Jahre	12	40	52 33 %
über 70 Jahre	7	17	24 17 %

82 % aller Ratsuchenden in den Verbraucherzentren sind älter als 50 Jahre. Die gestellten Fragen beziehen sich hauptsächlich auf das Thema Zahnersatz. Nicht alle Ratsuchenden füllen den ihnen übergebenen Fragebogen aus.

II. Erhebung

Um Einschätzungen und Bewertungen der Patienten zur Qualität der Beratung zu erhalten und die Zufriedenheit der Ratsuchenden zu messen, erhielten Besucher der Patientenberatungsstelle und Anrufer bei der Zahnhotline einen nahezu gleichlautenden Fragebogen (Anlage) mit frankiertem Rückumschlag ausgehändigt.

Bei der persönlichen Beratung in den Verbraucherzentren händigten die beratenden Zahnärzte den Besuchern die Fragebogen samt Freiumschlag aus und wiesen darauf hin, dass sie den Fragebogen auch ohne Namensangabe zurücksenden könnten.

Bei der Beratung über die Zahnhotline wurden die Ratsuchenden zunächst darauf angesprochen, ob sie bereit seien, einen Fragebogen zur Bewertung der Beratung auszufüllen. Soweit sie dies bejahten und auf ihre Anonymität zu verzichten bereit waren, gaben sie ihren Namen und Anschrift bekannt, und der Fragebogen wurde zugesandt.

Auswertung der Einzelfragen

Frage 1 zielte darauf ab zu erfahren, wie die Wartezeit (bei den Patientenberatungsstellen ist dies die Zeit zwischen der Anmeldung zu einem Beratungstermin und dem Zustandekommen des Termins, bei der Zahnhotline die Wartezeit am Telefon, wenn während einer laufenden Beratung angerufen wird) von den Befragten aufgenommen wird. In beiden Fällen empfanden 96 % und mehr der Befragten diese Wartezeit als kurz.

1.	kurz	zu lang
Die Wartezeit am Telefon war (Hotline)	98 %	2 %
Die Wartezeit auf diesen Termin war (Patientenberatungsstelle)	96 %	4 %

Mit 97 % ergibt die Befragung eine überaus große und obendrein über die Jahre gestiegene Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch.

2.	zufrieden	unzufrieden
Mit dem Beratungsgespräch war ich	97 %	4 %

Jemand, der mit einem solchen Gespräch zufrieden ist, muss nicht zwangsläufig auch seine Erwartungen erfüllt sehen. Bei den Befragten war dies aber mit einem Anteil von 97 % der Fall. gehen.

3.	erfüllt	nicht erfüllt
Das Gespräch hat meine Erwartungen	97 %	3 %

Diese Zufriedenheit hat ihre Auswirkungen auf die Wiederholungsbereitschaft der Befragten, denn alle würden eine solche Beratung bei nächster Gelegenheit wieder in Anspruch nehmen – ein seit Jahren zu beobachtendes, nahezu unverändertes Ergebnis.

4.	ja	nein
Ich würde diese Beratung wieder in Anspruch nehmen	98 %	2 %

Gleiches gilt für die Bereitschaft, Bekannten oder Verwandten ein solches Beratungsgespräch zu empfehlen. Auch diese Frage wurde von allen Befragten bejaht.

5.	ja	Nein
Ich würde anderen ein solches Gespräch empfehlen	100 %	

Es ist daher nicht überraschend, dass alle Befragten die Existenz der Beratungsstellen begrüßen.

6.	ja	Nein
Ich finde es richtig, dass es diese Möglichkeit gibt	100 %	

Einzelne kritische Reaktionen hat die Frage nach der Bereitschaft, für die Beratung Gebühren zu zahlen, hervorgerufen. Wie oben erwähnt, kostet die Beratung in der Verbraucherzentrale 15 Euro, während die Telefon-Hotline-Beratung bis auf die Telefongebühren kostenfrei ist.

In beiden Fällen hielten über 90 bzw. 80 % der Befragten die Beratung für so wichtig und für sich selbst weiterführend, dass sie bereit waren, eine Gebühr zu entrichten. Rund ein Viertel lehnte diese Kostenpflicht ab, Tendenz gegenüber dem Vorjahr steigend.

7.	ja	nein
Ich wäre bereit, dafür eine Gebühr zu bezahlen (Hotline) bzw.	60 %	40 %
Ich finde es richtig, dafür eine Gebühr zu bezahlen (Patientenberatungsstelle)	80 %	20 %

Die Kosten des Beratungsaufwands stellen sich für die schleswig-holsteinischen Zahnärzte durch die Körperschaften Zahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Vereinigung wie folgt dar:

Kosten

2005	2006	2007	2008
EUR 110.000	EUR 131.000	EUR 133.000	EUR 116.000

III. Bewertung

Die Befragung zeigt eine über die Jahre steigende überaus hohe Zufriedenheitsquote der nicht repräsentativ ausgewählten Ratsuchenden mit den Einrichtungen Zahnhotline und Patientenberatungsstelle/Verbraucherzentrum erbracht. Beide Institutionen erfreuen sich bei den Patienten einer hohen Glaubwürdigkeit und Akzeptanz – zudem werden ihnen Kompetenz und Erfahrung bescheinigt.

Vielfach hervorgehoben und anerkannt ist auch die standespolitische Unabhängigkeit und Neutralität beider Beratungsstellen. Dies kann auch belegt werden durch die Sinnprotokolle, die anlässlich dieser Evaluierung eingesehen wurden.

Es darf vermutet werden, dass es eine steigende Nachfrage nach Beratungsleistungen dieser Qualität gibt. Für den steigenden Bedarf an zahnärztlicher Beratung und Verbraucheraufklärung spricht auch die oftmals verwirrende und reißerische Medienberichterstattung über medizinische Themen und die für den Verbraucher unübersehbare Vielfalt von Werkstoffen und Behandlungsmethoden.

Insgesamt gesehen sind Zahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Vereinigung in Schleswig-Holstein auf dem richtigen Wege, indem sie die Patienten mit ihren unbeantworteten Fragen und Nöten, die sie mit ihrem Hauszahnarzt nicht erörtern können oder wollen, nicht alleine lassen. Obwohl beide Beratungsinstitutionen aus Mitteln der Zahnärzteschaft unterhalten werden, genießen beide ein Höchstmaß an Unabhängigkeit, die auch im Beratungsalltag immer wieder gegen etwaige Angriffe Einzelner verteidigt wird, wie die Protokolle ausweisen.

In diesem Sinne steht den Verbrauchern in Schleswig-Holstein mit der Zahnhotline eine landesweite Beratungseinheit von hoher Kompetenz und weitgehender Erreichbarkeit zur Verfügung.

Für die Bürger auf dem Lande und für jene, die den persönlichen Kontakt zu einem zur Neutralität und Verschwiegenheit verpflichteten Zahnarzt oder einer Zahnärztin suchen, gibt es die Patientenberatung bei den Verbraucherzentren.

Beides ist eine ideale Kombination, die den verschiedensten Ansprüchen gerecht wird.

IV. Empfehlungen

Das Beratungskonzept der Zahnhotline ist nach 13-jähriger Erfahrung weitgehend ausgefeilt. Es trifft auf eine hohe Akzeptanz und Zufriedenheit. Eine Erhöhung der Beratungszahl ist allenfalls mit einer Verstärkung des Bekanntheitsgrades zu erzielen. Darauf verweisen auch die Befragten. Bisher wird die Zahnhotline durch Faltblätter, Plakate, Kleinanzeigen und begleitende Pressearbeit kommuniziert.

Einzelne Bemerkungen zur Zahn-Hotline, die die Befragten auf den Fragebögen hinterließen:

... es war eine freundliche und zuvorkommende Beratung!

Es sollte eine Tel.-Nummer mit „normaler“ Vorwahl sein und nicht 01803, damit man günstig telefonieren und die Flatrate nutzen kann.

... ich bin sehr zufrieden.

Nochmals danke für ausführliche und gute Beratung.

Sehr gute Beratung. Machen Sie mehr Werbung dafür!

Es wäre schön, wenn zeitweise auch ein Kieferorthopäde Beratung anböte, weil die Gesetze sehr kompliziert geworden sind.

Fazit:

Die Datenbasis dieser Umfrage ist zu schmal, um als repräsentativ zu gelten, allerdings vermitteln die zurückgereichten Fragebögen und die sehr detaillierten Sinnprotokolle der Beratungszahnärztinnen und -ärzte sowie der Beraterin an der Zahnnotline einen umfassenden Eindruck von den Wünschen und Erwartungen der Patienten.

Beide Beratungsinstitutionen könnten im Bewusstsein der Patienten stärker verankert werden, wenn sie breiter kommuniziert würden. Auch ist eine größere Unterstützung dieser Kommunikation durch die niedergelassenen Zahnärzte denkbar und wünschenswert. Die rückläufige Anzahl der Beratungen in den Verbraucherzentren deutet auf einen gewissen Handlungsbedarf.

Das heutige Maß an Unabhängigkeit beider Beratungseinrichtungen ist wichtig für das Verbrauchervertrauen in die Neutralität der Beratung.

Kiel, den 30. Oktober 2008

Anlagen

Name:Vorname:

Straße: PLZ: Ort:

Diese Angaben sind freiwillig. Sie können den Fragebogen auch ohne diese Angaben absenden.

Zahnhotline
Patientenberatungsstelle der
schleswig-holsteinischen Zahnärzte
Westring 498

24106 Kiel

Sie hatten kürzlich ein Beratungsgespräch im Rahmen der zahnärztlichen Verbraucherberatung in Ihrem Verbraucherzentrum in

Da wir ständig an der Verbesserung dieser Beratung arbeiten und die Erwartungen und Wünsche der Ratsuchenden und Patienten so weitgehend wie möglich erfüllen möchten, bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen und an uns zurückzusenden.

1. Die Wartezeit auf diesen Termin war kurz zu lang.
2. Mit dem Beratungsgespräch war ich zufrieden unzufrieden.
3. Ich würde diese Beratung wieder in Anspruch nehmen ja nein.
4. Ich würde anderen ein solches Gespräch empfehlen ja nein.
5. Ich finde es gut, dass es diese Möglichkeit gibt ja nein.
6. Ich habe Verständnis dafür, eine Gebühr zu zahlen ja nein.
7. Haben Sie noch weitere Anregungen?

.....
.....

Geschlecht: m / w Alter:

Selbstverständlich bleibt Ihre Anonymität gewahrt, der Fragebogen wird vertraulich behandelt und unterliegt datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Ihre
Zahnhotline
Patientenberatungsstelle der schleswig-holsteinischen Zahnärzte
-eine Einrichtung der
Zahnärztekammer Schleswig-Holstein und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Schleswig-Holstein-
in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Name: Vorname:

Straße: PLZ: Ort:

Diese Angaben sind freiwillig. Sie können den Fragebogen auch ohne diese Angaben absenden.

Zahnhotline
Patientenberatungsstelle der
schleswig-holsteinischen Zahnärzte
Westring 498

24106 Kiel

Sie hatten kürzlich ein Beratungsgespräch bei der Zahnhotline.

Da wir ständig an der Verbesserung dieser Beratung arbeiten und die Erwartungen und Wünsche der Ratsuchenden und Patienten so weitgehend wie möglich erfüllen möchten, bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen und an uns zurückzusenden.

1. Die Wartezeit am Telefon war kurz zu lang.
2. Mit dem Beratungsgespräch war ich zufrieden unzufrieden.
3. Ich würde diese Beratung wieder in Anspruch nehmen ja nein
4. Ich würde anderen ein solches Gespräch empfehlen ja nein.
5. Ich finde es richtig, dass es diese Möglichkeit gibt ja nein.
6. Ich wäre bereit, dafür eine Gebühr zu bezahlen ja nein.
7. Haben Sie noch weitere Anregungen?

.....
.....

Geschlecht: m / w

Alter:

Selbstverständlich bleibt Ihre Anonymität gewahrt, der Fragebogen wird vertraulich behandelt und unterliegt datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Ihre
Zahnhotline
Patientenberatungsstelle der
schleswig-holsteinischen Zahnärzte

-eine Einrichtung der Zahnärztekammer Schleswig-Holstein und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Schleswig-Holstein-