



Abschlussbericht
„Wir verstehen Patienten“



Erkenntnisse aus der Patientenstudie "Wir verstehen Patienten"

1. Ziel und Auftrag

Die vorliegende Studie befasste sich mit der genauen Untersuchung der Perspektive der Patienten sowie deren Anliegen und Bedürfnisse in Bezug auf die Umsetzung der All-on-4® Behandlung.

Von besonderem Interesse war die Ermittlung der Motive ("Beweggründe") und Erwartungen der Patienten an die All-on-4® Behandlung. Zu diesem Zweck wurden Fragen zur Lebensqualität, zu Belastungsfaktoren, zu konkreten

Entscheidungsgründen sowie zu den Erwartungen sowohl an den Zahnersatz als auch an das gesamte Behandlungsteam gestellt.

Der in dieser Studie verwendete Interviewleitfaden ist das Ergebnis der Vorstudie. (Simmel & Höbler, 2017)

2. Methode

2.1 Datenerhebung

An der Datenerhebung waren 11 Zahnarztpraxen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz beteiligt.

Während des Zeitraumes vom 30. Januar bis 2. Mai 2017 wurden anhand von strukturierten Interviews Patientengespräche durchgeführt. Zur Qualitätssicherung der Interviews, wurde eine Schulung für die Mitarbeiter aus dem Patientenmanagement, die die Gespräche mit den Patienten führten, realisiert.

Vor dem eigentlichen Interview erfolgte eine Erfassung allgemeiner Daten wie Geschlecht, vier Altersstufen, drei Behandlungsphasen (1. Funktionsanalyse FAL zwei Wochen vor OP, Wundkontrolle eine Woche nach OP, 3. Nachsorgeuntersuchung - Unterfütterungstermin drei Monate nach OP).

Die Erfahrungen aus der Vorstudie ließen ca. 100 Datensätze erwarten. Aufgrund von teilweise ungünstigen Bedingungen in den Praxen, wie z.B. hohes Arbeitsaufkommen,



ungeschützte Räumlichkeiten und Krankheitsausfälle sowie bei einer Praxis ein zu kurzfristiger Einbezug in die Studie, gingen tatsächlich 51 Fragebögen in die Auswertung ein.

2.2 Stichprobe

Anzahl Befragte	Behandlungsphasen:			
Altersstufen:	1. FAL	2. Wundkontrolle	3. Nachsorge	Summe:
< 45	2	1	2	5
45-60	4	4	10	18
60-75	7	4	7	18
> 75	0	0	6	6
k. A.	0	2	2	4
Summe:	13	11	27	51

Die Mehrheit der Patienten befand sich zu jeweils ähnlichen Teilen innerhalb der Altersgruppen 45-60 Jahre und 60-75 Jahre. Außerdem verteilten sich Frauen und Männer ausgewogen. Bei der Analyse der Verteilung der Studienteilnehmer auf alle drei Behandlungsphasen zeigte sich mit 27 Patienten die dritte Gruppe im Nachsorgestadium am stärksten.

3

3. Ergebnisse

3.1 Zähne und Lebensqualität

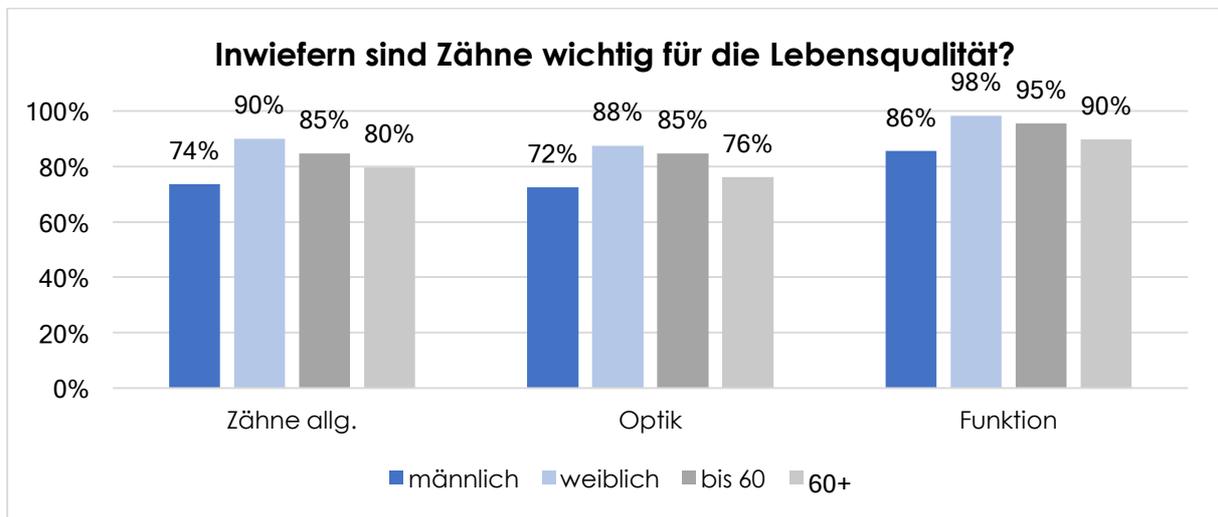
Wieviel Prozent Ihrer Lebensqualität bringen Sie mit Ihren Zähnen in Verbindung?
Welche Rolle spielen dabei optische Faktoren (Lächeln, Zahnfarbe, Zahnform etc.)?
Welche Rolle spielen dabei funktionale Faktoren (Kauen, Sprechen etc.)?

Bedeutung für die	Zähne generell	Optik	Funktionalität	gesamt
--------------------------	-----------------------	--------------	-----------------------	---------------



Lebensqualität				
1. FAL	71,2%	86,4%	80,8%	80,8%
2. Kontrolle	73,1%	93,2%	85,0%	83,8%
3. Nachsorge	93,8%	90,9%	94%	92,9%

Es ist davon auszugehen, dass Menschen, die sich für eine All-on-4® Behandlung entscheiden bzw. interessieren, bereits im Vorfeld ein ausgeprägtes Bewusstsein für den Einfluss der Zähne auf die Lebensqualität entwickelten. Eine Zunahme der Bedeutung für die Lebensqualität ließ sich im Verlauf des Behandlungsprozesses erkennen. Die Optik spielte hierbei selbstverständlich eine große Rolle, doch noch wesentlicher scheint die Funktionalität.



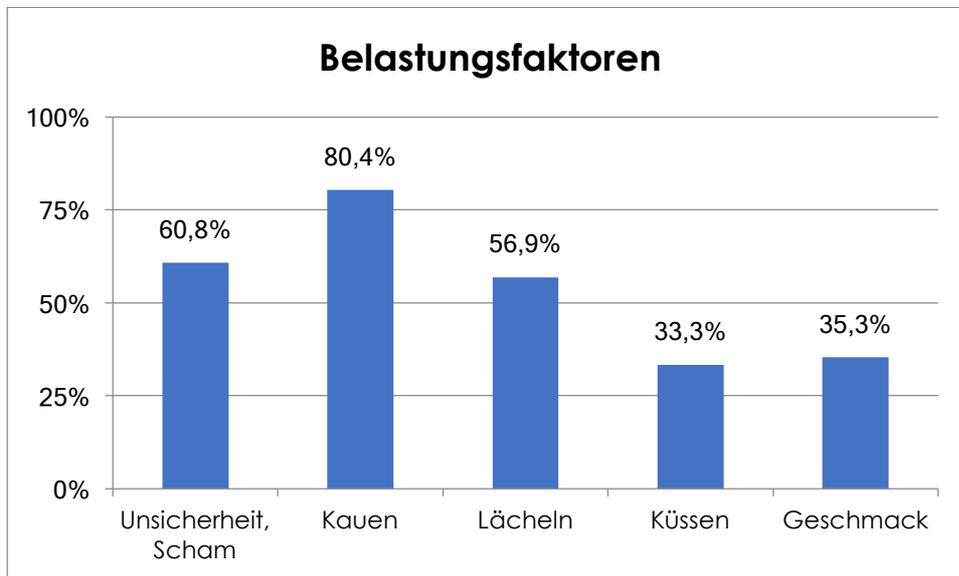
Für die Lebensqualität von Frauen scheinen die Zähne eine wesentlichere Rolle zu spielen als bei Männern (90% vs. 74%). Wobei die Funktion für nahezu alle Frauen (98%) von Bedeutung und für 86 % der Männer war. Auch die Optik scheint für Frauen etwas mehr im Vordergrund zu stehen (88% vs. 72%).

Im Vergleich der Altersgruppen zeigte sich eine tendenziell höhere Wertigkeit der Zähne sowohl im Allgemeinen (85% vs. 80%) als auch im Speziellen für Funktion (85% vs. 90 %) und Optik (85 % vs. 76%) für die unter 60-jährigen. Wobei auch hier wieder deutlich zu erkennen war, dass der Funktionalität die größte Bedeutung zugeschrieben wurde.



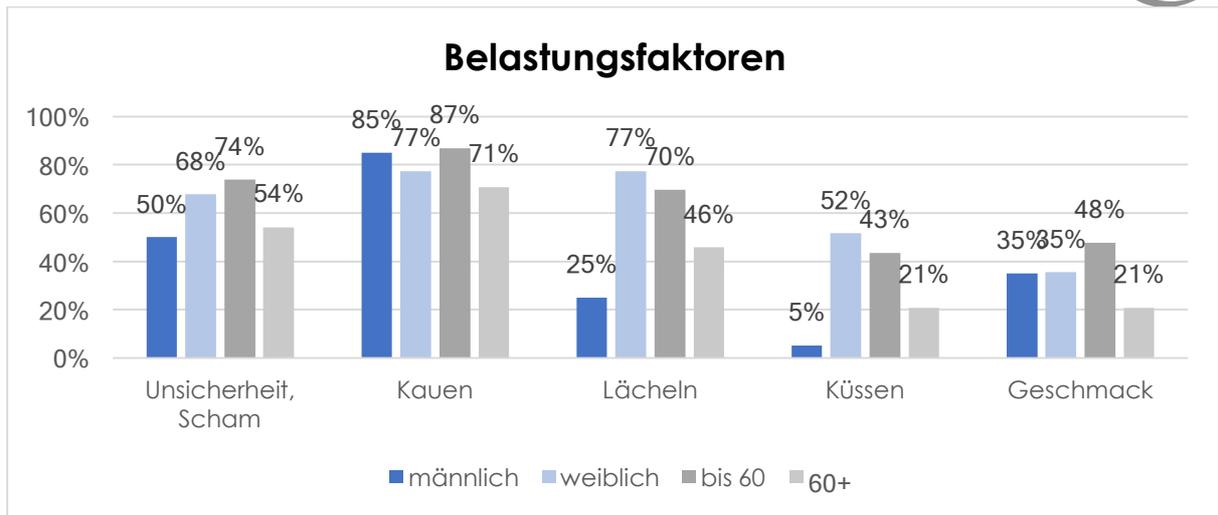
3.2 Belastungsfaktoren

Welche zentralen Belastungsformen sollten durch die Behandlung behoben werden?



Fazit:

Vor allem soll durch die Behandlung die Funktionalität - das Kauen im Speziellen - wiederhergestellt werden. Eine Verminderung von Gefühlen wie Unsicherheit und Scham wünschten sich zwei Drittel der Patienten, dicht gefolgt von einer Reduktion der Beeinträchtigungen beim Lächeln. Darüber hinaus soll die Behandlung Probleme beim Küssen und Einschränkungen des Geschmacksinnes beseitigen. Wichtig war dies für jeweils zwei Drittel der Patienten.



Unsicherheit und Scham sind für jeden zweiten Mann belastend und für fast dreiviertel der Frauen (50 % vs. 68%). Das Thema Lächeln und Küssen ist für Frauen zentral und scheint für Männer eine vergleichsweise untergeordnete Rolle zu spielen (25% vs. 77 % Lächeln und 5% vs. 52% Küssen). Den größten Wert legten Männer auf das Kauen (85% vs. 77%).

Bei Patienten unter 60 Jahren zeigte sich eine allgemein größere Belastung in sämtlichen Bereichen. Die größten Abweichungen fanden sich beim Thema Geschmack (48% vs. 21%). Während das Kauen jedoch für 87% der unter 60-Jährigen offensichtlich vorrangig war.

6

Originalzitate:

"Allgemeines unwohles Gefühl, wenn man unter Leute geht. Isolierung durch das Zurückziehen."

"Angst, es könnte etwas kaputtgehen. Keine Entzündungen mehr."

"Vorher kein guter Halt und Würgeprobleme."

"Drohender Zahnverlust und weiterer Knochenabbau."

"Beeinträchtigung beim Sprechen, Ansprache wegen des Aussehens:"

"Ich möchte keine Schmerzen mehr haben, ohne Prothese essen können und keine Haftcreme mehr verwenden müssen."



"Ich möchte keine Prothese mehr, es ist unangenehm, Haftcreme zu benutzen."

"Kein Geruch mehr von altem Zahnersatz."

"Ich hatte eine Vollprothese, die nicht gehalten hat, so wollte ich nicht leben."

"Wollte auf lange Frist was Gscheites und meine Ruhe."

"Damit ich wieder alles essen kann!"

"Ein Gebiss ohne Implantation, das geht gar nicht, ohne All-on-4® war das schon eine große Belastung, hat mich gewürgt, aber wie."

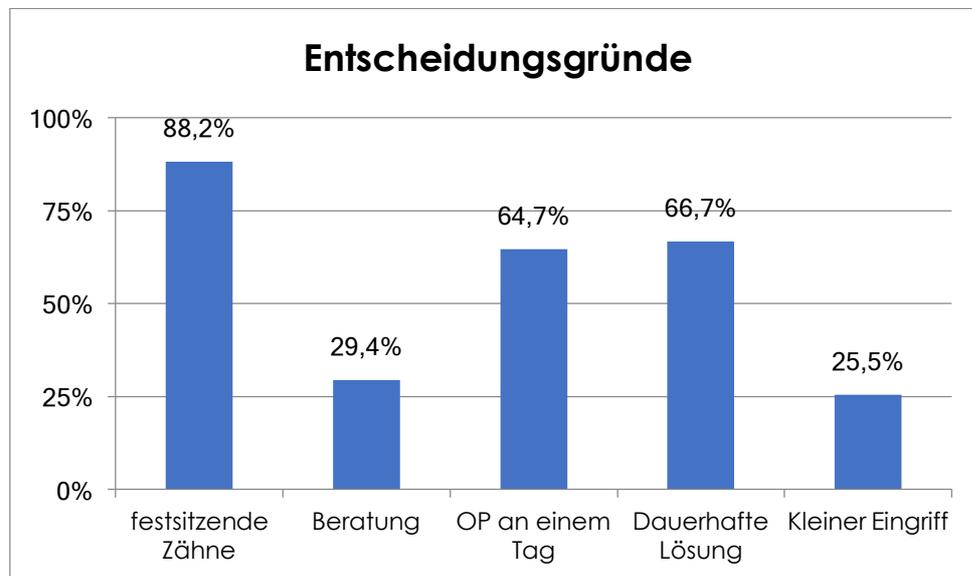
"Ich hatte Entzündungen, einen Kieferabbau...Zähne kamen nach und nach raus und ich wollte wieder feste Zähne...möglichst schnell..."

"Ich will mich wieder wohl fühlen"

"Ständige Entzündungen und Infekte"

3.3 Entscheidungsgründe für die Behandlung

Was waren die ausschlaggebenden Gründe, dass Sie sich für die All-on4® Behandlung entschieden haben?

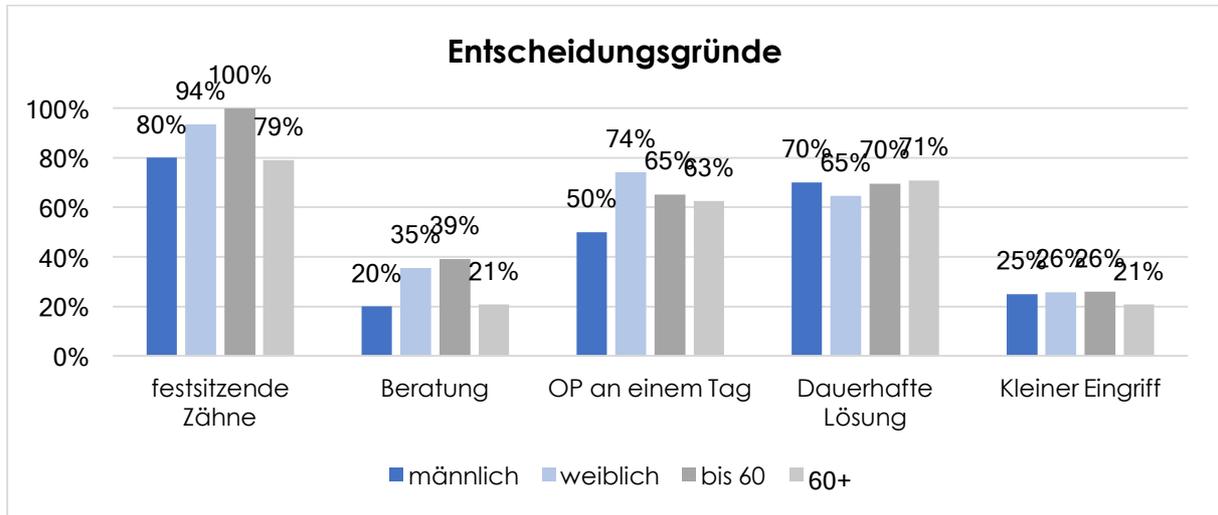


Fazit:

Eine Entscheidung für die All-on-4® Behandlung begründet sich für die Mehrheit der Patienten auf dem Bedürfnis, über feststehende Zähne zu verfügen. Sowohl die



dauerhafte Lösung als auch die Durchführung der Operation an einem Tag sind maßgebend. Daneben spielen die Beratung und die Tatsache, dass es sich um einen kleinen Eingriff handelt, für jeweils ca. ein Viertel der Befragten eine entscheidende Rolle.



Hervorzuheben ist, dass die Durchführung der Operation an einem Tag insbesondere für dreiviertel der Frauen ein wesentlicher Entscheidungsfaktor war. Maßgebend war dies im Gegensatz für jeden zweiten Mann (75% vs. 50%). Einen höheren Stellenwert hatten bei den Frauen die Beratung und die Tatsache, über feststehende Zähne zu verfügen (Beratung: 35% vs. 20%; feststehende Zähne 94% vs. 80%).

Unterschiede im Altersvergleich fielen in Bezug auf die Beratung und die Aussicht auf feststehende Zähne auf (Beratung: 39% vs. 21%; feststehende Zähne: 100% vs. 79%).

Originalzitate:

"Wieder vernünftig essen zu können."

"Schnellster Weg einer dauerhaften Lösung."

"Vollnarkose."

"Dass die Behandlung ohne Vollnarkose möglich ist; sofort wohlgefühlt"

"Viel bessere Lebensqualität"

"Zustand der aktuellen Zahnsituation."



"Dass ich alles wieder fest habe, und nix ins "Nachtkastl" legen muss."

"Da ich im OK bereits viele Implantate habe... war mir klar, dass der UK bald kommt und ich wollte einen Kieferabbau vermeiden."

"Pat. sagt, es sei Fügung Gottes gewesen. Ihr "alter" Zahnarzt hat aufgehört (vorher bereits Impl. empfohlen). Pat. hat unsere Anzeige in der Zeitung gelesen und es hat sie angesprochen. Dann ging alles Hand in Hand."

"Die langen und ausführlichen Gespräche, in denen alles erklärt wurde."

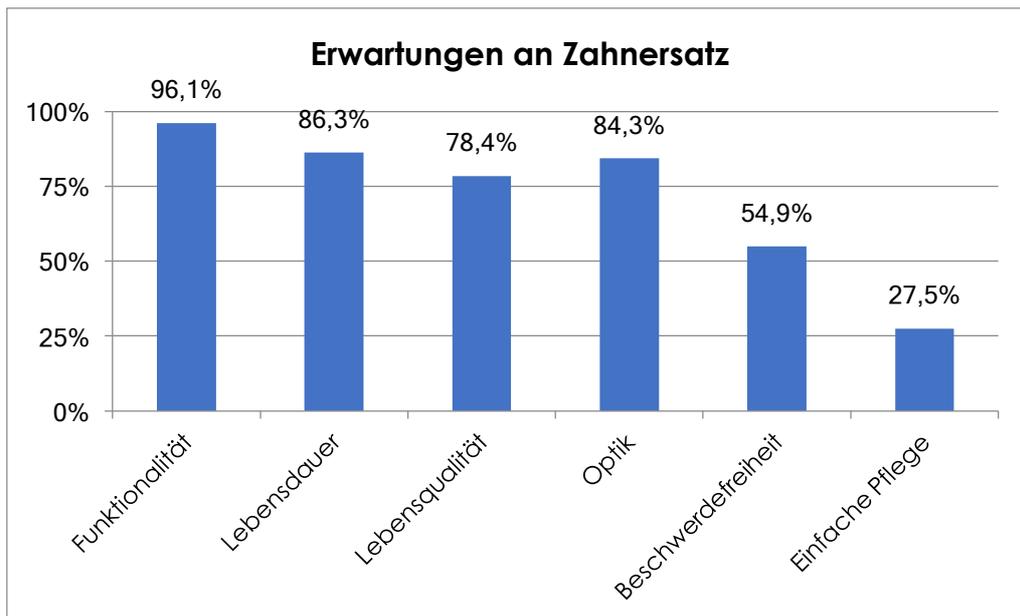
"Beginn eines neuen Lebensabschnitts."

"Ich will dauerhaft Ruhe haben."

3.4 Erwartungen

3.4.1 Erwartungen an den Zahnersatz

Was erwarten Sie von einem guten Zahnersatz?"

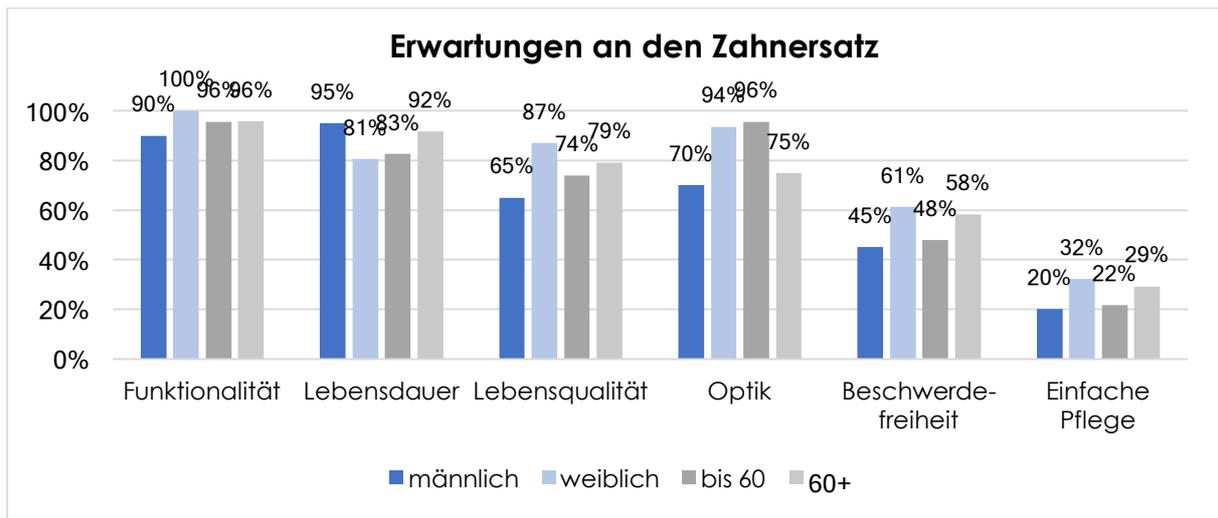


Fazit:

Im Vordergrund standen bei den Erwartungen an den Zahnersatz die Funktionalität, die Lebensdauer und die Optik. Wesentlich waren darüber hinaus die Erwartungen



bezüglich des Aussehens, die offen formulierten Aussagen betonten mehrfach ein natürliches Ergebnis. Über die Hälfte der Patienten wünschte sich, wieder beschwerdefrei leben zu können, fast ein Drittel erwartete eine deutlich einfachere Pflege.



10

Die Männer legten mehr Wert auf die Lebensdauer des Zahnersatzes (95% vs. 81%). Weitere Abweichungen zeigten sich zu Gunsten der Frauen bei den Erwartungen sowohl die Verbesserung der Lebensqualität als auch die Optik betreffend (Lebensqualität: 87% vs. 65%; Optik 94% vs. 70%).

Vorrangig für die unter 60 Jährigen war der optische Aspekt (96% vs. 75%), während für die über 60 Jährigen tendenziell die Beschwerdefreiheit relevanter war (58% vs. 48%).

Originalzitate:

"Dass es so bleibt, wie es ist, bald wieder Äpfel essen."

"Er soll passend sein, wünscht sich im Nachgang keine Komplikationen/Probleme damit."

"Soll genauso sein wie eigene, natürliche Zähne."

"Dass er 150 Jahre hält"

"Ich komme mit der Pflege gut zurecht, besser als im Oberkiefer."



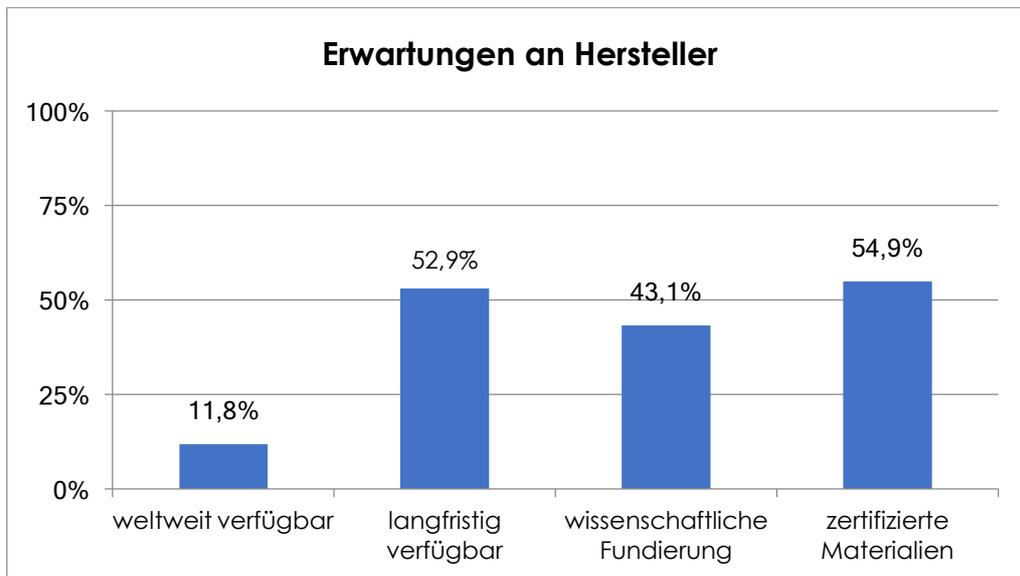
"Dass es sehr natürlich aussieht und keiner merkt, dass es Zahnersatz ist."

"Ich will wieder alles essen können."

"Es soll nichts wackeln."

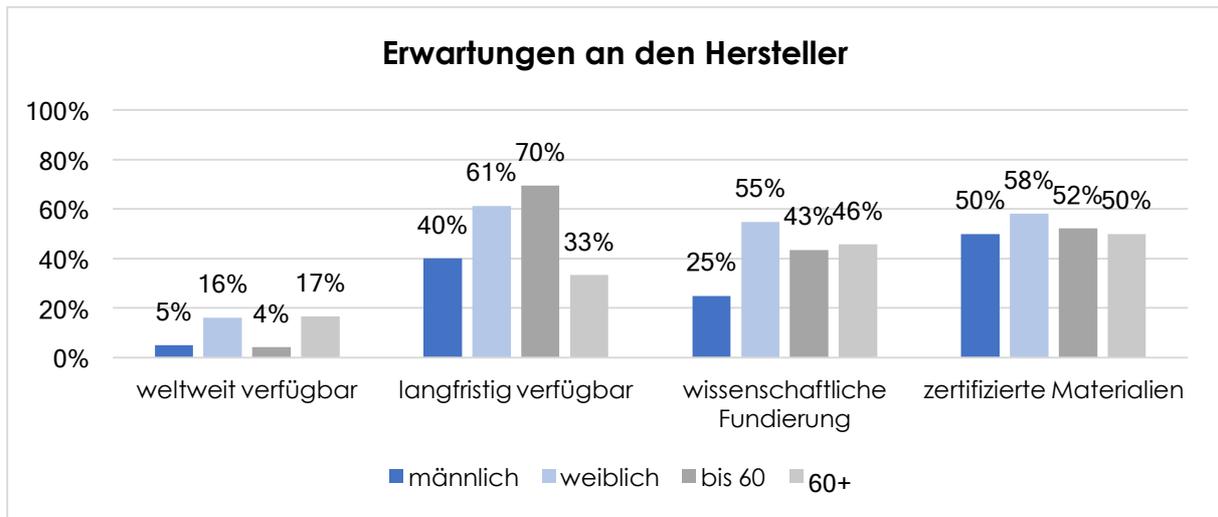
3.4.2 Erwartungen an den Hersteller

Was erwarten Sie vom Hersteller der Implantate?



Fazit:

Die Erwartungen an den Hersteller konzentrierten sich sowohl auf eine langfristige Verfügbarkeit, eine wissenschaftliche Fundierung als auch auf die Verwendung von zertifizierten Materialien. Eine untergeordnete Rolle spielte die weltweite Verfügbarkeit.



Hier stand für die Frauen zum einen die Wissenschaftlichkeit (55% vs. 25%) und zum anderen die langfristige Verfügbarkeit (61% vs. 40%) im Vordergrund.

Im Altersvergleich wurde bei den unter 60 Jährigen der langfristigen Verfügbarkeit ein hoher Stellenwert zugeschrieben (70% vs. 33%).

Originalzitate:

"Es soll funktionieren."

"Der soll sich um alles kümmern!"

"Eine gute Qualität."

"Wenn einem das empfohlen wird...hat man vertrauen drauf...der "Laie" hat keinen Einfluss darauf..."

"Wichtig ist Qualität...deswegen fahre ich nicht ins Ausland"

"Der Arzt hat mir das empfohlen, also nehme ich das."

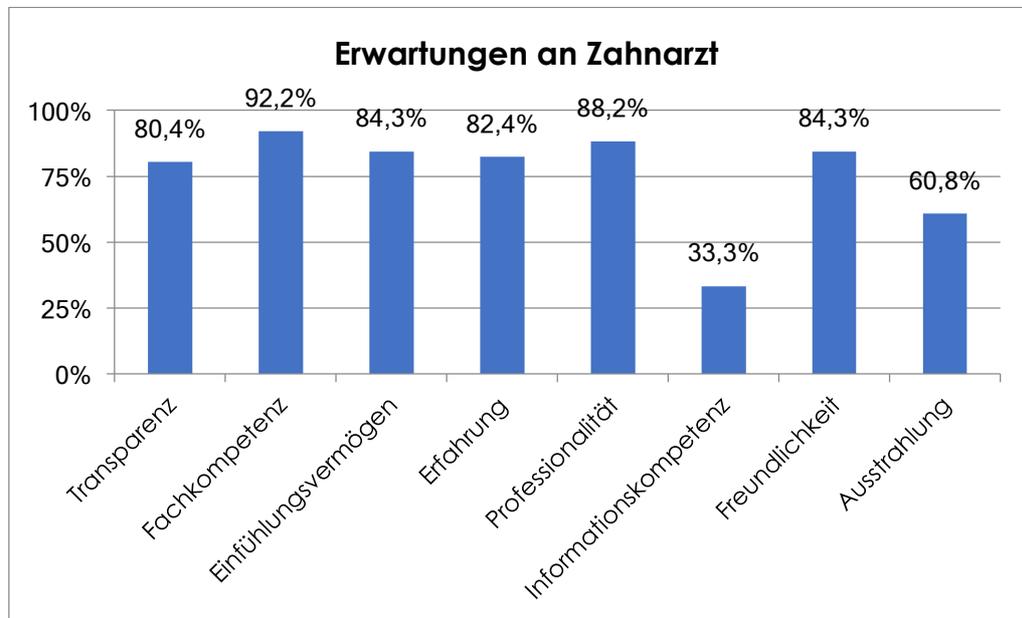
"Keine Allergien."

"Es sollen keine billigen Materialien verwendet werden, die rosten."



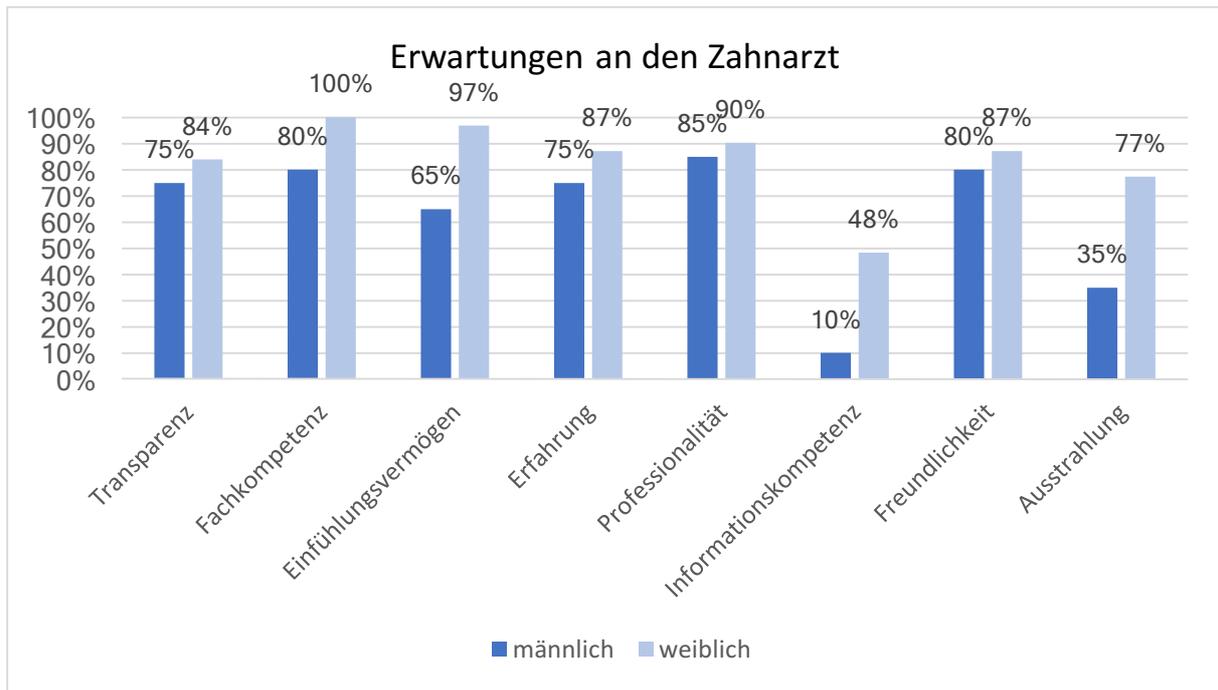
3.4.3 Erwartungen an den Zahnarzt

Was erwarten Sie von einem guten behandelnden Arzt?

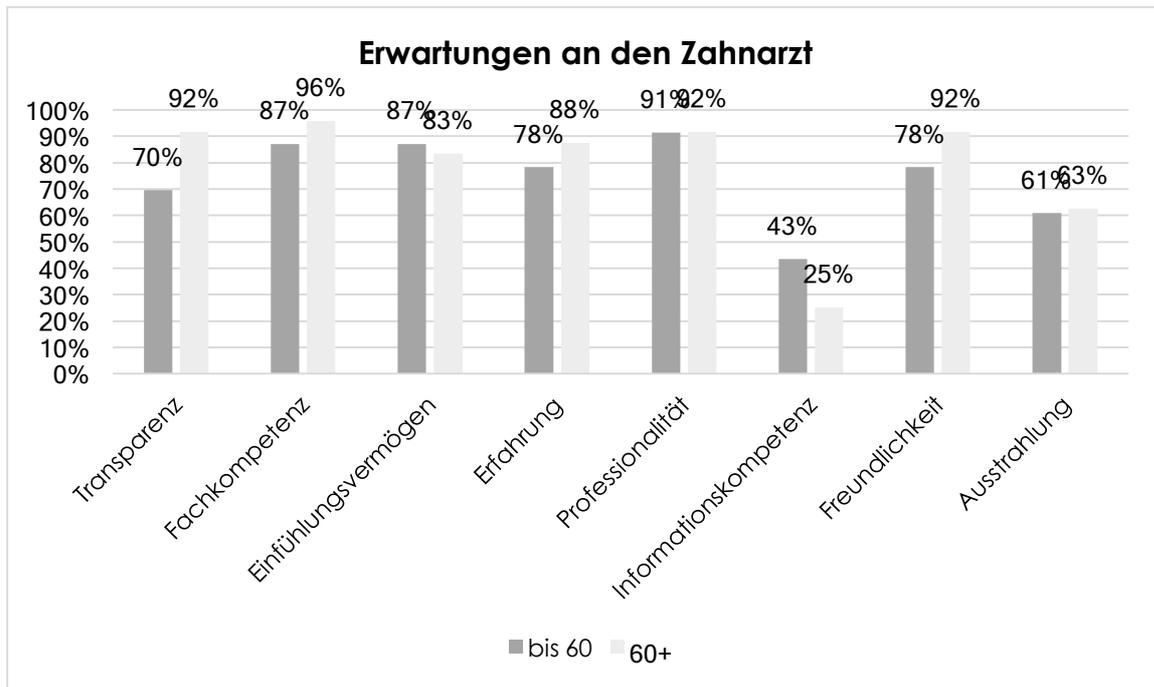


Fazit:

Besondere Bedeutung kam der Fachkompetenz, der Professionalität und dem Einfühlungsvermögen des Zahnarztes zu. Wobei eine transparente Beratung, Erfahrung und Freundlichkeit als wesentliche Aspekte eines guten Zahnarztes genannt wurden. Für ein Drittel waren positive Informationen über einen entsprechenden Internetauftritt bzw. eine vorausgegangene Empfehlung des behandelnden Arztes von Gewicht.



Alle Frauen legten auf die Fachkompetenz des Zahnarztes und nahezu alle Frauen (97%) legten auf das Einfühlungsvermögen des Zahnarztes besonderen Wert (Männer 80% und 65%). Auch die Ausstrahlung (77% vs. 35%) und Informationskompetenz (48% vs. 10%) schien für Frauen wichtiger.



Von größerer Bedeutung für die unter 60 Jährigen als für die über 60 Jährigen hatte offensichtlich eine hohe Informationskompetenz (43% vs. 25%). Jedoch legten die über 60 Jährigen mehr Wert auf Transparenz (92% vs. 70%), Erfahrung (88% vs. 78%) und Freundlichkeit (92% v. 78%) des Zahnarztes.

15

Originalzitate:

"Sehr zufrieden, alle Erwartungen erfüllt, telefonisch erreichbar auch am Wochenende."

"Ehrlichkeit."

"Durch den Verlust der eigenen Zähne fühlt man sich sehr minderwertig und unsicher. Durch diese Methode bekommt man sein Selbstwertgefühl zurück."

"Gut Spritzen setzen aufgrund schlechter Erfahrung."

"Genau das, was mir die Praxis vermittelt und widerspiegelt. Ich bin mega glücklich hier."

"Sehr wichtig ist, dass unvorhergesehen die Praxis für einen da ist... wenn mal was ist!"

"Arzt soll sich Zeit nehmen und pünktlich sein..."

"Auch wenn es kein Internet gäbe, wäre es egal, der "Draht" zum Arzt muss da sein."

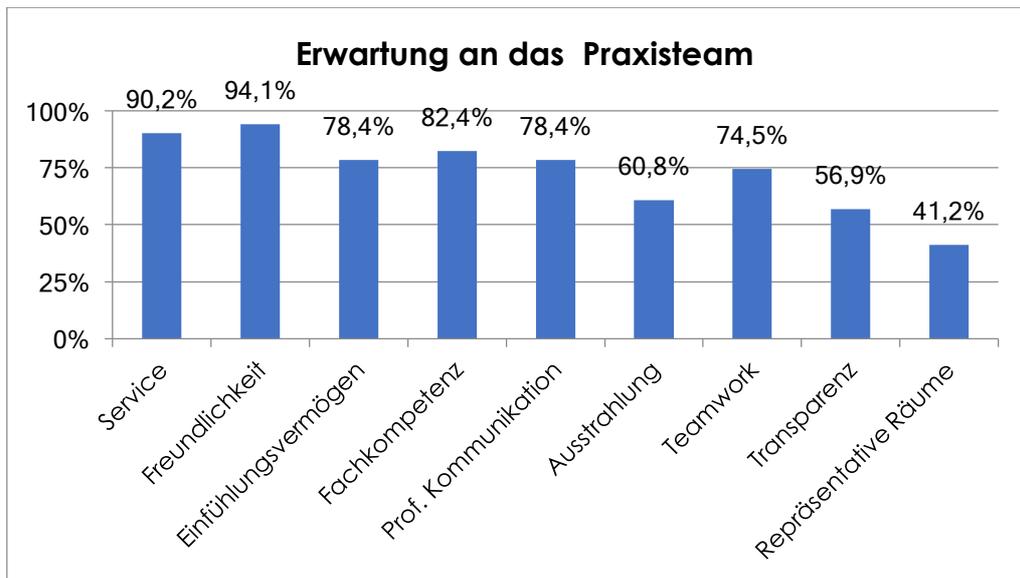


"Dass er sich Zeit für die Patienten nimmt, kurze Wartezeiten, gut aufgehoben sein, Hand in Hand arbeiten."

"Die beste Versorgung."

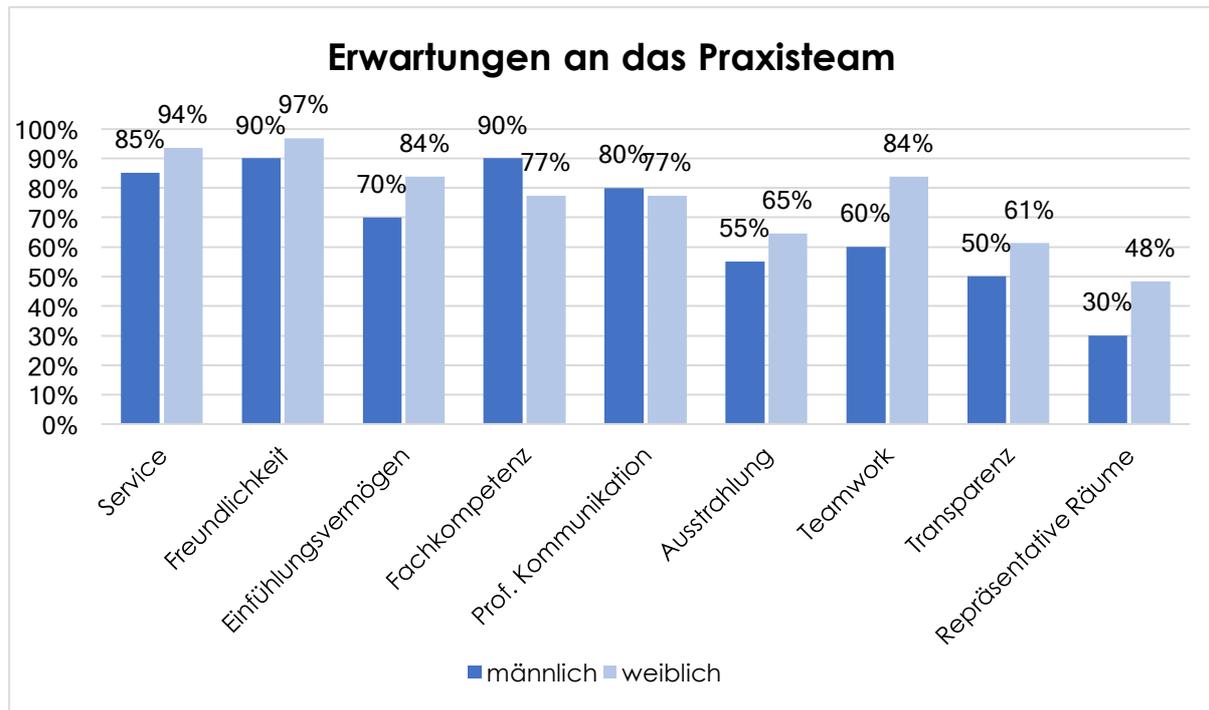
3.4.4 Erwartungen an das Praxisteam

Was erwarten Sie sich von einem guten Praxisteam?

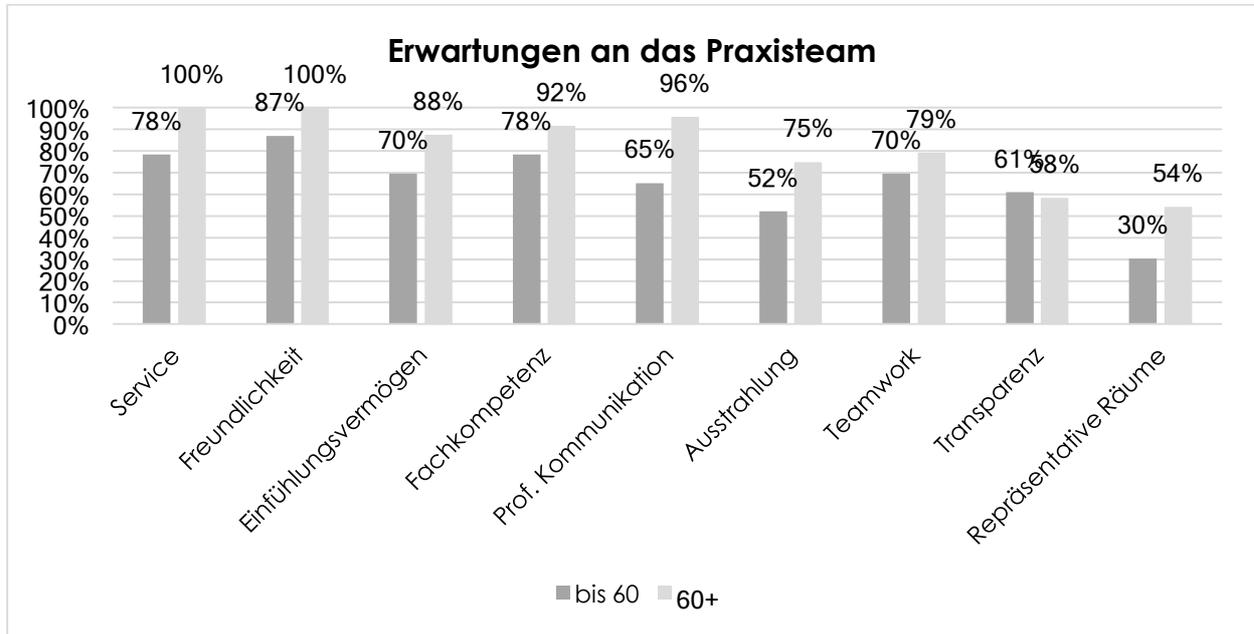


Fazit:

Ein freundlicher Umgang und guter Service, der eine professionelle Organisation einschließt, waren für nahezu jeden Patienten wichtig. Ähnlich wichtig waren auch hier - wie bei den Erwartungen an den Arzt - die Fachkompetenz, das Einfühlungsvermögen sowie die professionelle Arbeit als solche. Außerdem war für nahezu zwei Drittel der befragten Personen eine positive Ausstrahlung des Teams von Bedeutung. Eine transparente Beratung scheinen sich die Patienten in erster Linie vom Arzt zu erwarten, was jedoch nicht die Erwartungen diesbezüglich an das Praxisteam ausschließt. Das ist an den Aussagen dazu von mehr als der Hälfte der Patienten erkennbar. Repräsentative Räumlichkeiten scheinen ebenso zum Wohlbefinden beizutragen.



Vorrangig für die Männer war die Fachkompetenz des Praxisteam (90% vs. 70%). Demgegenüber zeigte sich bei den Frauen eine hohe Wertigkeit das Einfühlungsvermögen (84% vs. 70%), die Teamarbeit (84% vs. 60%) und repräsentative Räume betreffend.



Von großer Tragweite war für die Gruppe der über 60 Jährigen Patienten der Service (100% vs. 78%) und die Freundlichkeit des Praxisteam (100% vs. 87%). Größeren Wert als die Gruppe der unter 60 Jährigen legte diese Gruppe ebenso auf Einfühlungsvermögen (88% vs. 70%), Fachkompetenz (92% vs. 78%), Professionalität (96% vs. 65%) und Ausstrahlung (75% vs. 52%).

18

Originalzitate:

"Das Schamgefühl wird genommen, man bekommt mehr Sicherheit und ein gutes Gefühl, wenn man in die Praxis kommt"

"Ich bin sehr zufrieden, alle Erwartungen sind erfüllt, man fühlt sich aufgehoben."

"Moderne Technik, Räume, Stil; Weiterentwicklung, nicht stehen bleiben, man muss sich wohlfühlen."

"Das kenne ich aus keiner anderen Praxis so, wie es hier gelebt wird. Es ist ein tolles Team und man fühlt sich sehr gut aufgehoben."

"Ist gut, wenn alles schön ist, und wenn man sich nicht denkt "da könnte auch mal wieder was gemacht werden."



"Am wichtigsten ist, dass man sich wohlfühlt als Pat."

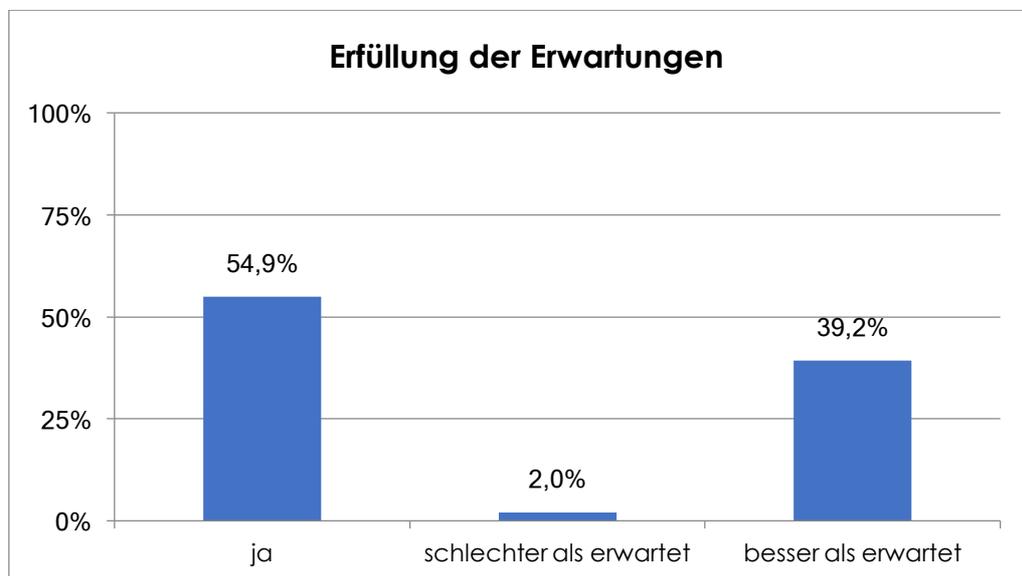
"Warme Atmosphäre; "normal" sprechen, verständliche Erklärungen; Patient mit Blickkontakt begrüßen."

"Hygiene u. Sauberkeit."

"Ich erwarte eigentlich, das gleiche, wie vom Arzt. Ich verstehe unter den o.g. Punkten, dass auf mich und meine Ängste eingegangen wird."

3.5 Erfüllung der Erwartungen

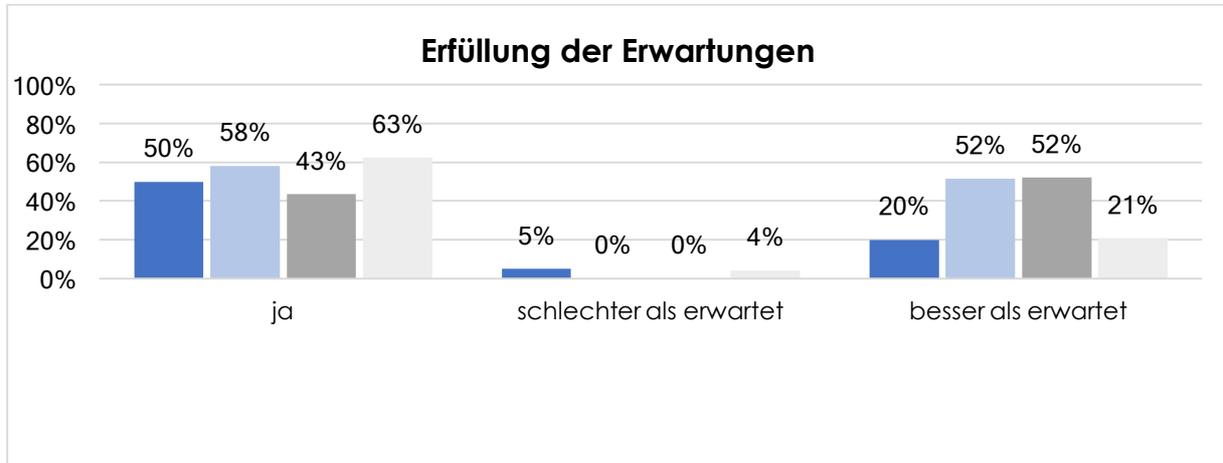
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt? (nur für Befragte der Phase zwei und drei)



19

Fazit: Patienten, die sich in Phase zwei oder drei befanden wurden gefragt, ob ihre Erwartungen erfüllt wurden.

Mehr als die Hälfte beantworteten diese Frage mit „ja“ und beinahe die gesamte restliche Hälfte antwortete, dass die Behandlung ihre Erwartungen übertroffen hätte. Lediglich eine der befragten Personen sah ihre Erwartungen als nicht erfüllt.



Über die Hälfte (52%) der Frauen gaben an, dass ihre Erwartungen übertroffen wurden (Männer zu 20%). In der Altersgruppe der unter 60-jährigen waren es ebenfalls über die Hälfte der Patienten, bei denen die Erwartungen übertroffen wurden (< 60 J. 21%).

20

Originalzitate:

"Beratung und Freundlichkeit von Team und Arzt waren besser als erwartet."

"Meine Erwartungen wurden zu 100% erfüllt."

"Zu 100% bis dato, und darüber hinaus (mit Sicherheit), zufrieden."

"Es war so gut wie erwartet und ich freue mich, wenn unten auch noch fertig ist, alles super klasse, man fasst es kaum. Auch die Familie war hellauf begeistert."

"Dass das Ergebnis sooo schön wird, hätte ich nicht erwartet!"

"Ich dachte es wird aufwendiger, aber war alles nicht schlimm man möchte eine Verbesserung im Gegensatz zu dem was man vorher drin hatte."

"Kaum Nebenwirkungen, innerhalb von vier Tagen war alles super."

"Ich war nach der OP schnell wieder fit und hatte keine Beschwerden. Die Schwellung war nach 4 Tagen weg und ich konnte wieder arbeiten gehen."

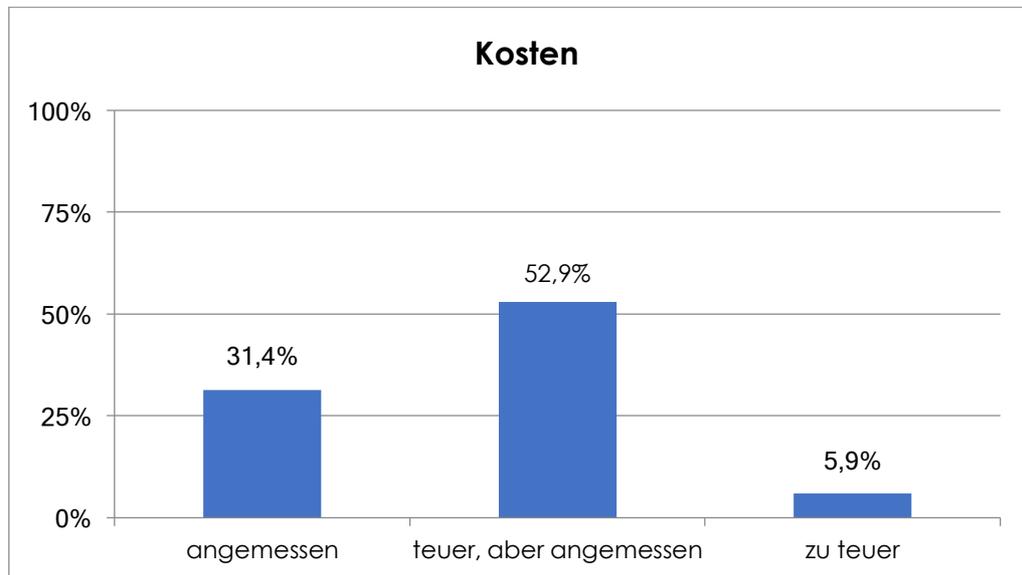
"Bis jetzt alles, wie ich es erhofft habe"

"Es hat alles so funktioniert, wie ich es mir vorgestellt habe."



3.6 Kosten

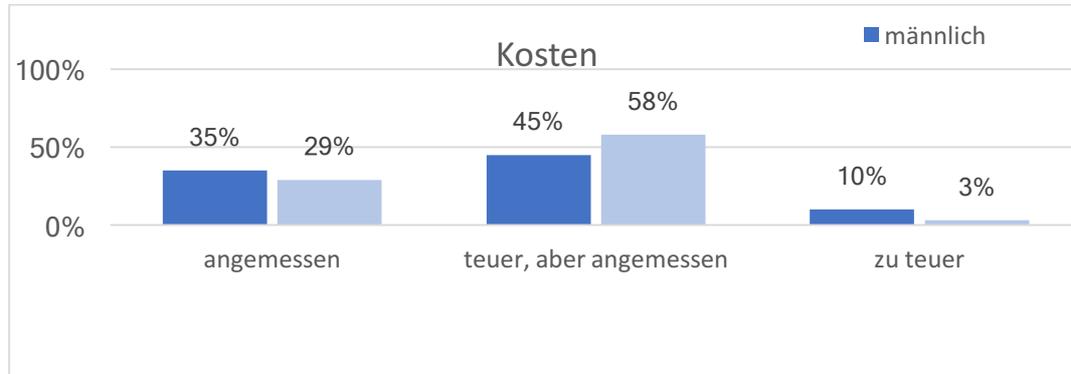
Wie schätzen Sie die Kosten der Behandlung ein?



Fazit:

Mehr als die Hälfte der Patienten schätzten die Behandlung als teuer, aber angemessen ein. Elf Personen verglichen die Investition mit der Anschaffung eines Autos und vier mit der Investition für einen Urlaub sowie zwei mit dem Erwerb von Möbeln, bspw. einer neuen Küche. Zum Vergleich wurde auch die Anschaffung eines Pelzmantels angeführt.

Anhand der Beispiele lässt sich vor allem die große Bedeutung bezüglich einer Verbesserung der Lebensqualität erkennen.



Als teuer, aber angemessen empfanden 58 % der Frauen die Investition (Männer 45%).

Im Altersgruppenvergleich fanden sich keine Unterschiede in den Gruppen.

Originalzitate:

"Ich würde nicht ins Ausland gehen, weil wenn dann was ist, wo geht man dann hin."

"War nicht billig, Gutes kostet nun mal!"

"Wenn man Qualität will, kostet es auch etwas."

"Die Anschaffung eines Haus, teuer, aber es lohnt sich."

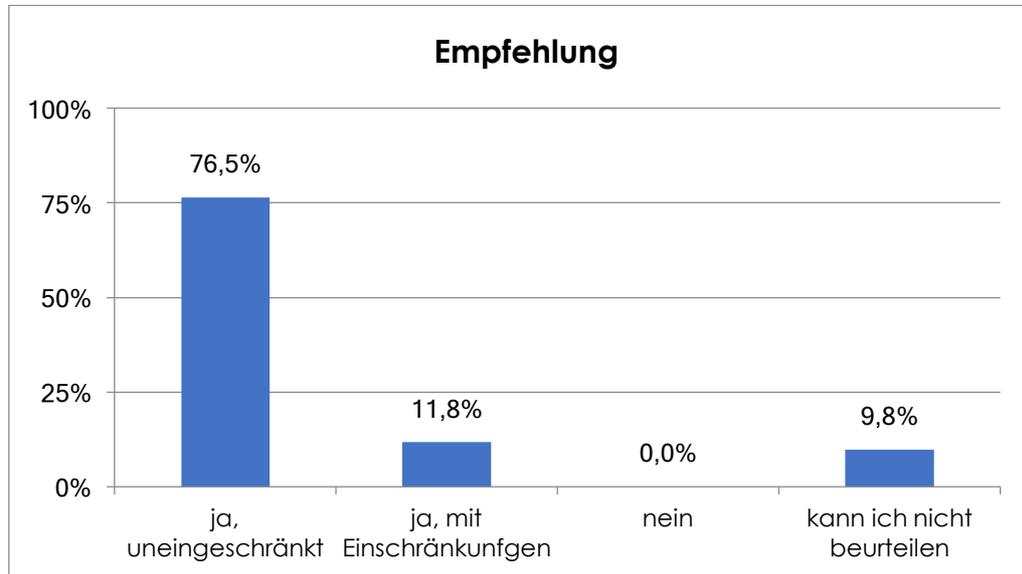
"Man zahlt viel, bekommt aber auch etwas dafür."

"Ich betrachte es als Investition, die mir viele Jahre Ruhe bringt."



3.7 Empfehlungen

Würden Sie die Behandlung weiterempfehlen?



Fazit:

Die Mehrzahl der Befragten würde die Behandlung ohne Einschränkungen weiterempfehlen, teilweise wurden bereits mehrfach Empfehlungen ausgesprochen. Grund für eine Weiterempfehlung mit Einschränkungen, war die hohe Investition. Für einige war die Beurteilung nicht möglich, da die Behandlung noch nicht erfolgte. Hier fanden sich sowohl zwischen Frauen und Männern als auch zwischen den beiden Altersgruppen keine erwähnenswerten Unterschiede.

Originalzitate:

"Durch die gute Beratung und Behandlung, schöner und guter Empfang, Hemmschwelle wird genommen."

"Die Lebensqualität hat sich komplett verbessert, ich kann wieder lachen, darf beruflich bald auch im Außendienst arbeiten, zeige mich wieder gerne und gehe mehr unter Leute, außerdem wurden Magenprobleme besser, da ich nun wieder kauen kann."



"Wegen der Professionalität, des Einfühlungsvermögens, der Kompetenz und der telefonischen Erreichbarkeit."

"Die Information war umfassend, verständlich, ohne die Probleme und die Kosten zu verschweigen. Team und Ärzte verstehen ihren Job. Die Öffnungszeiten sind auch für Berufstätige günstig. Die kalkulierten Kosten werden eingehalten, Termintreue."

"Bin rundum zufrieden."

"Mein Lebensgefühl hat sich so verändert, alle passt und ich bin absolut überzeugt von dem Konzept und würde es jederzeit wieder tun."

"Sie ist total begeistert und hat bereits mehrere Patienten empfohlen."

"Ich habe schon x Mal weiterempfohlen."



Patientenstimmen

„Dass das Ergebnis sooo schön wird, hätte ich nicht erwartet!“

Mein Lebensgefühl hat sich so verändert. Alles passt! Ich bin absolut überzeugt von dem Konzept und würde es jederzeit wieder tun.“ (Patientin, 51 Jahre)

„Durch den Verlust der eigenen Zähne fühlt man sich sehr minderwertig und unsicher. Durch diese Methode bekommt man sein Selbstwertgefühl zurück. OP an einem Tag und gleich Zahnersatz. Ich hatte großes Schamgefühl, doch durch das Praxisteam wurde es gemindert. Ich war keinen Tag während der Behandlung zahnlos. Der gute Service und die professionelle Organisation waren einmalig.“

(Patientin, 53 Jahre)

„Die Beratung und die Freundlichkeit von Team und Arzt waren besser als erwartet. Durch die gute Beratung und Behandlung und den schönen und guten Empfang wird die Hemmschwelle genommen. Die Lebensqualität hat sich komplett verbessert. Ich kann wieder lachen, darf beruflich bald auch im Außendienst arbeiten, zeige mich wieder gerne und gehe mehr unter Leute. Außerdem wurden die Magenprobleme besser, da ich nun wieder kauen kann.“

(Patient, 36 Jahre)



Literatur:

Simmel, M. & Dr. Höbner, U. (2016): Vorstudie: „Wir verstehen Patienten“.
(Unveröffentlichter Forschungsbericht), iGMS Institut, Regensburg

