

Vergleich der Patientenzufriedenheit in ländlich-gelegenen und städtischen Zahnarztpraxen

Inaugural-Dissertation
zur Erlangung des Doktorgrades
der Hohen Medizinischen Fakultät
der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität
Bonn

Johannes Breuker

aus Iserlohn

2021

Angefertigt mit der Genehmigung
der Medizinischen Fakultät der Universität Bonn

1. Gutachterin: Prof. Dr. med. Maria Wittmann

2. Gutachter: Prof. Dr. Andreas Jäger

Tag der Mündlichen Prüfung: 05.05.2021

Aus der Klinik und Poliklinik für Anästhesie
Direktor: Univ.-Prof. Dr. med. Mark Coburn

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
1. Einleitung	6
1.1 Ziel der Studie	6
1.2 Relevanz	7
1.3 Hintergrund	8
1.4 Vorherige Studien	20
2. Material und Methoden	22
2.1 Studientyp	22
2.2 Methodik.....	22
2.3 Durchführung der Erhebung.....	23
2.4 Stichprobenumfang	24
2.5 Probandenwahl	25
2.6 Kontaktaufnahme	25
2.7 Statistische Auswertung der Daten	26
3. Ergebnisse	28
3.1 Angaben zur Person	29
3.2 Dimension 1: Praxisorganisation und -struktur	49
3.3 Dimension 2: Interaktion (Zahnarzt-Patienten-Verhältnis)	66
3.4 Dimension 3: Information	88
3.5 Dimension 4: Behandlung	99
4. Diskussion	108
4.1 Angaben zur Person	108
4.2 Dimension 1	108
4.3 Dimension 2	110
4.4 Dimension 3	112
4.5 Dimension 4	114
5. Zusammenfassung.....	118
6. Abbildungsverzeichnis	119

7. Tabellenverzeichnis	122
8. Literaturverzeichnis	127
9. Danksagung	131
10. Anhang.....	132

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
AE	Atemwegserkrankungen
BA	Bewegungsapparat
bzw.	beziehungsweise
Dr. med.	Dokortitel der Medizin
H0	Nullhypothese
HIV	Humanes Immundefizienz-Virus
HKE	Herzkreislauferkrankungen
IBM	International Business Machines Corporation
KFO	Kieferorthopädie
krG	keine reale Größe
NE	Neurologische Erkrankungen
Pat.	Patient
PE	Psychologische Erkrankungen
Prof.	Professor
SPSS	Superior Performing Software System
SWE	Stoffwechselerkrankungen
Tab.	Tabelle
Univ.-Prof.	Universitätsprofessor
USA	United States of America
Usw.	und so weiter
WSR	Wurzelspitzenresektion
ZA	Zahnarzt
z.B.	zum Beispiel

1. Einleitung

1.1 Ziel der Studie

Im Rahmen dieser Dissertation wurde eine fragebogengestützte observatorische Querschnittstudie durchgeführt. In dieser Studie wurde untersucht, in welchen Aspekten sich die Patientenzufriedenheit in ländlich gelegenen Zahnarztpraxen von der in städtischen Praxen unterscheidet. Hierzu wurde die Forschungshypothese, dass die Patientenzufriedenheit in städtischen Zahnarztpraxen höher als in ländlich gelegenen ist, zunächst in Form verschiedener Befragungsaspekte detailliert aufgeschlüsselt. Anhand einer anonymisierten und fragebogengestützten Patientenbefragung wurde daraufhin eine Auswertung der Antworten bezüglich dieser Aspekte in beiden Praxisformen vorgenommen. Die dabei festgestellten signifikanten Unterschiede zwischen den zahnärztlichen Einrichtungen wurden genauer betrachtet und bezüglich ihres Mehrwerts für den Patienten beleuchtet.

Folgende Untersuchungsaspekte spielen hierbei eine zentrale Rolle. Zum einen sind dies Fragen, die sich mit der Infrastruktur beschäftigen, wie zum Beispiel dem Parkplatzangebot, der Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel und der Dauer der Anfahrt.

Ein weiterer Fragenkomplex befasst sich mit Unterschieden bei den Patienten der jeweiligen Praxisstruktur, wie zum Beispiel die Art der Krankenversicherung, das Patientenalter und die Frage, wie regelmäßig der Zahnarzt für Kontrolluntersuchungen aufgesucht wird. Dabei gilt es herauszufinden, ob es zum Beispiel Unterschiede in der Anzahl der Privatversicherten in beiden Praxiskonzepten gibt.

Ein weiterer Fragenkomplex beschäftigt sich mit der Praxis selbst und organisatorischen Aspekten im Umgang mit den Patienten. Hierbei spielen die Modernität der Einrichtung und der medizinischen Ausstattung, Öffnungszeiten, Barrierefreiheit, Terminwartezeiten, kurzfristige Vergabe von Terminen und Überweisung von Patienten eine wichtige Rolle.

Hierzu gehören ebenfalls Fragen, die sich darauf beziehen, wie die Patienten auf die Praxis aufmerksam wurden und wie lange sie sich dort schon behandeln lassen. Dabei gilt es zu untersuchen, ob es Unterschiede in der Modernität, den Öffnungszeiten, den Wartezeiten, wie spontan ein Termin möglich ist oder der Barrierefreiheit gibt.

Zuletzt gibt es dann noch den Fragenkomplex, der sich mit dem medizinischen Personal befasst. Hierbei soll das Vertrauen in die fachliche Kompetenz, der Patientenkontakt über die Sprechstunden hinaus, die Häufigkeit des Arztwechsels, die Behandlungsdauer sowie die Wahrnehmung der Freundlichkeit des Zahnarztes untersucht werden.

Somit soll also in allen Belangen, welche der Patient bewerten kann, untersucht werden, ob sich auf statistischer Basis signifikante Unterschiede in städtischen und ländlich-gelegenen Praxen darstellen lassen.

1.2 Relevanz

Im Rahmen der epidemiologischen Forschung wird die Patientenzufriedenheit als Anhaltspunkt für die Zukunft der zahnärztlichen Praxisstrukturierung untersucht. Dies kann ein sehr hilfreicher Leitfaden für die zukünftige Gestaltung von Zahnarztpraxen und somit auch der eigenen Praxis sein. Man kann aufgrund der Auswertungsergebnisse der Befragung die positiven Ansätze und Vorteile beider Praxiskonzepte vereinen und so für die optimale Versorgung einer möglichst großen Bandbreite an Patienten sorgen. Darüber hinaus ist diese statistische Auswertung ein guter Leitfaden, um herauszufinden, welche Art von Praxisstruktur zukunftsfähig ist.

Folgende Fragestellungen sind dabei von Bedeutung: Welche Veränderungen könnten durch einen demographischen Wandel hervorgerufen werden? Welches Praxiskonzept wird sich in Zukunft durchsetzen? Das heißt: wird es einen weiter wachsenden Anteil an Gemeinschaftspraxen oder Praxisgemeinschaften geben oder geht der Trend zurück zur Praxis mit einem Zahnarzt? Wird es hier Unterschiede zwischen ländlich-gelegenen und städtischen Praxen geben?

1.3 Hintergrund

In Deutschland gibt es ein breit verteiltes Netz an Zahnärzten. Zahnärzte stellen mit 72.592 Ärzten im Vergleich zu allen Ärzteguppen die zweitgrößte Ärzteguppe nach den Allgemeinmedizinern (159.163) dar (Statistisches Jahrbuch der Bundeszahnärztekammer, 2019). Dies wird in der nachfolgenden Grafik dargestellt (Abb. 1).

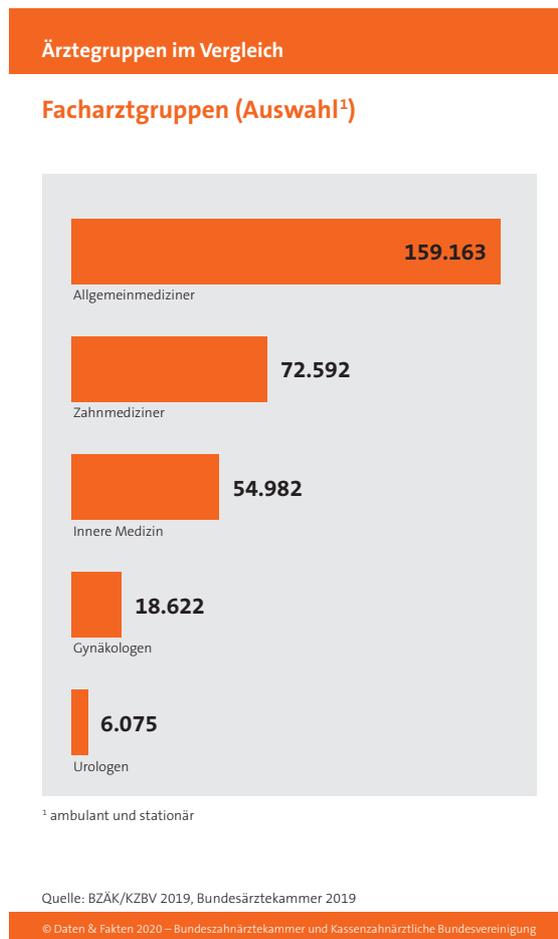


Abb. 1: Ärztegruppen im Vergleich (Bundeszahnärztekammer, 2020)

Bemerkenswert ist, dass die Gesamtzahl der Zahnärzte seit 2009 stetig gestiegen ist. Dabei ist ein Rückgang der niedergelassenen Zahnärzte und eine steigende Zahl, der in Praxen angestellten Zahnärzte, sowie derer ohne zahnärztliche Tätigkeit, zu beobachten.

In den Jahren 2009 bis 2018 stieg die Zahl von 18.396 auf 24.780 um 34,7 % (Abb.2), (Statistisches Jahrbuch der Bundeszahnärztekammer, 2019).

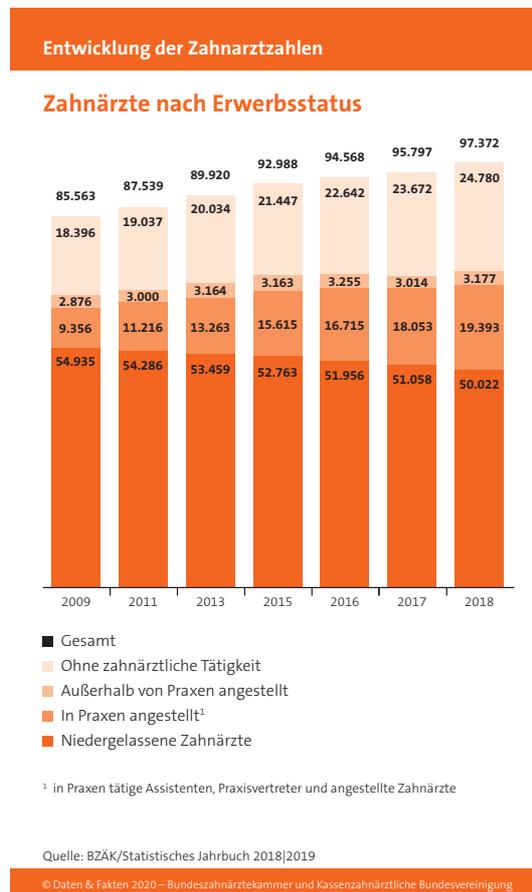


Abb. 2: Entwicklung der Zahnarztzahlen nach Erwerbsstatus (Bundeszahnärztekammer, 2020)

Deutschland verfügt über eine Zahnärztdichte von 800 bis 1.600 Einwohnern pro behandelndem Zahnarzt. Die höchste Dichte mit 800 bis 1.000 Einwohnern pro Zahnarzt liegt in Berlin und Hamburg vor. In Nordrhein-Westfalen liegt sie bei 1.000 bis 1.200 Einwohnern pro Zahnarzt. Dies entspricht dem deutschlandweiten Durchschnitt von 1.144 Einwohnern pro behandelndem Zahnarzt (Abb. 3), (Statistisches Jahrbuch der Bundeszahnärztekammer, 2019).

Flächendeckende Versorgung

Zahnarztdichte



Quelle: BZÄK/Statistisches Jahrbuch 2018|2019

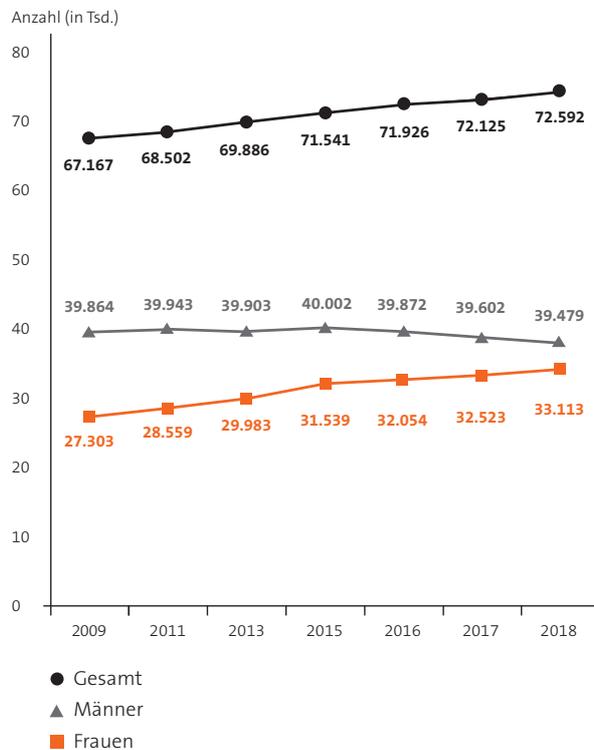
© Daten & Fakten 2020 – Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

Abb. 3: Zahnarztdichte in Deutschland (Bundeszahnärztekammer, 2020)

Die Zahl der im zahnärztlichen Beruf Tätigen ist von 2009 bis 2018 von 67.167 auf 72.592 stetig gestiegen. Hierbei ist die Anzahl der männlichen Kollegen bei circa 39.000 konstant geblieben, wohingegen der Anteil der Kolleginnen von 27.303 auf 33.113 gestiegen ist (Abb. 4), (Statistisches Jahrbuch der Bundeszahnärztekammer, 2019).

Entwicklung der Zahnarztzahlen

Zahnärztlich Tätige nach Geschlecht



Quelle: BZÄK/Statistisches Jahrbuch 2018|2019

© Daten & Fakten 2020 – Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

Abb. 4: Zahnärztlich Tätige nach Geschlecht (Bundeszahnärztekammer, 2020)

Trotz der steigenden Zahl an Zahnärzten deutet sich, wie auch in der Allgemeinmedizin, ein zukünftiger Ärztemangel an. Dies wird sowohl für ländliche Gebiete als auch für Städte gelten. Um diesen Mangel zu kompensieren, gibt es bereits Pläne wie man qualifiziertes Personal aus dem europäischen Ausland nach Deutschland holen kann. Gerade im Bereich von Festangestellten ist dieser Mangel spürbar (ZWP Online Branchenmeldungen, 2012).

In dieser Dissertation werden Gegebenheiten in ländlichen Gebieten mit denen in Städten verglichen. Die nachfolgenden Grafiken zeigen das Wanderungssaldo von drei Altersgruppen der Bevölkerung in Deutschland. In der ersten Altersgruppe von 18 bis 30 Jahren wird deutlich, dass im Nord-Osten Deutschlands eine Abwanderung zu verzeichnen ist. Im Süden ist hingegen in vielen Gebieten eine Zuwanderung bemerkbar. In Nordrhein-Westfalen gibt es sowohl Orte mit hoher Zuwanderung als auch welche mit Abwanderung. Allgemein ist auffällig, dass größere Städte eine hohe Zuwanderung erfahren und die größten Städte in Deutschland auch in den umliegenden Gebieten eine Zuwanderung erleben, wohingegen die ländlich-gelegenen Orte, vor allem dort, wo keine Großstadt in der Nähe ist, eine Abwanderung verzeichnen (Abb. 5 und 6), (Prognos, 2016).

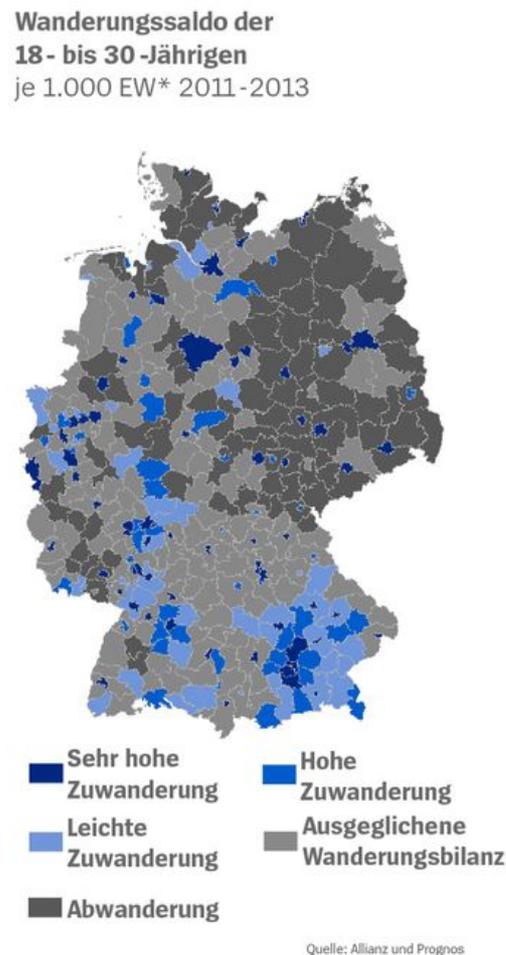


Abb. 5: Wanderungssaldo der 18- bis 30-Jährigen (Prognos, 2016)

Germany



This is a royalty free image that can be used for your personal, corporate or education projects. It can not be resold or freely distributed. if you need an editable PowerPoint or Adobe Illustrator version of this map please visit www.bjdesign.com or www.mapsfordesign.com. This text can be cropped off. © Copyright Bruce Jones Design Inc. 2010

Abb. 6: Deutschlandkarte Bundesländer zum Vergleich (Bruce Jones Design, 2010)

Bei den 30- bis 50-Jährigen Einwohnern sind im Osten Deutschlands ähnliche Trends der Abwanderung auffällig. Hier ist vor allem anzuführen, dass die umliegenden Bereiche der Großstädte eine Zuwanderung erfahren. Außerdem sind Bayern, Baden-Württemberg und der Nord-Westen beliebte Wohngebiete. Nordrhein-Westfalen erfährt ebenfalls eine Zuwanderung, vor allem in Ballungsgebieten.

Bei den über 65-Jährigen sind ebenfalls Bayern und der Nord-Westen sehr beliebt, wobei hier der Nord-Westen und vor allem die Küsten-Gebiete eine sehr hohe Zuwanderung erfahren. In Nordrhein-Westfalen scheinen vor allem die Grenzgebiete zu den Niederlanden beliebt zu sein (Abb. 6 und 7), (Prognos, 2016).

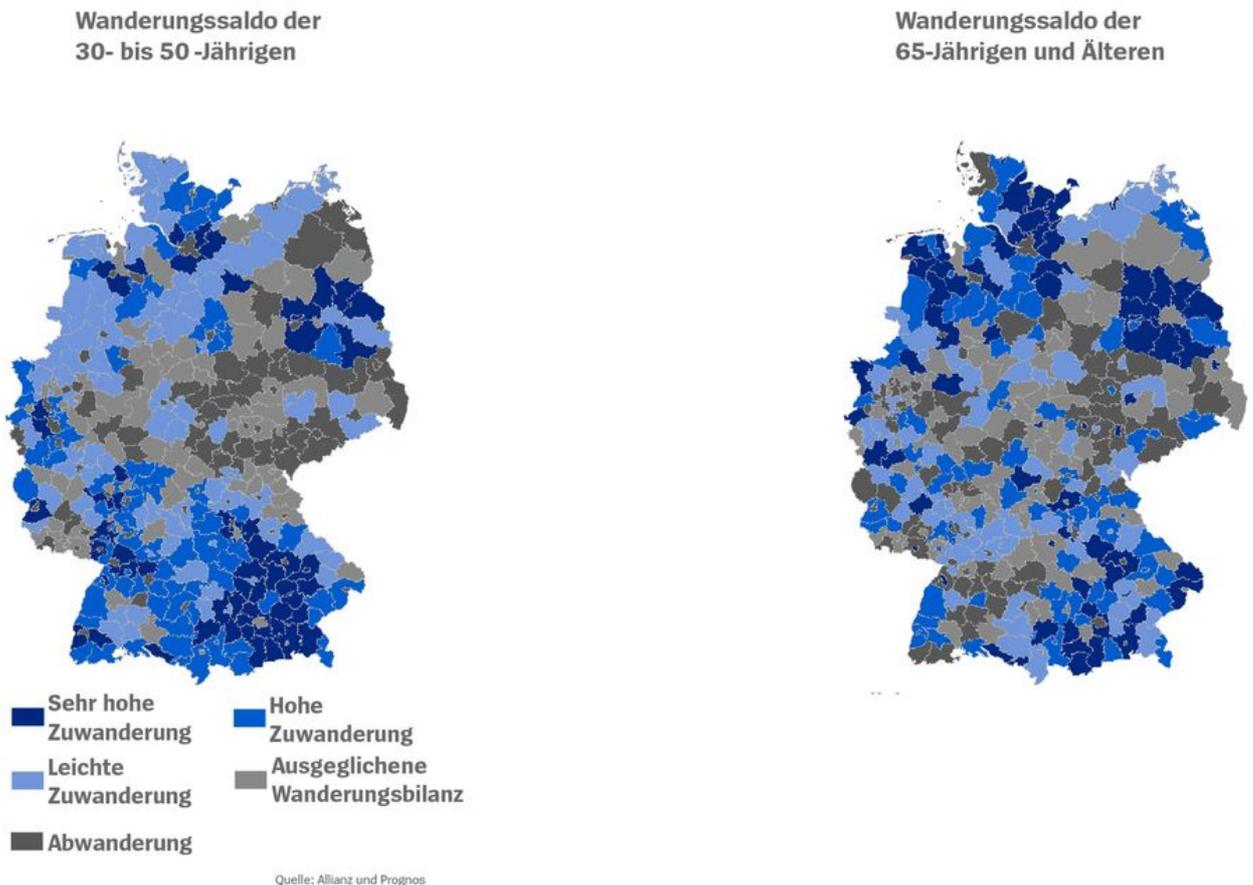


Abb. 7: Wanderungssaldo der 30- bis 50-Jährigen und über 65-Jährigen Einwohner (Prognos, 2016)

Wenn man sich nun die Altersverteilung in Deutschland anschaut, wird klar, dass der größte Anteil der Deutschen mit 23,6 % zwischen 40 und 59 Jahren alt ist. Dicht dahinter folgt mit 18,09 % die älteste Gruppe, die der über 65-Jährigen. An dritter Stelle stehen mit 15,86 % die 25- bis 39-Jährigen. Die Gruppe der unter 25-Jährigen ist mit maximal 5,92 % erheblich kleiner (Abb. 8), (DE Statista, 2020).

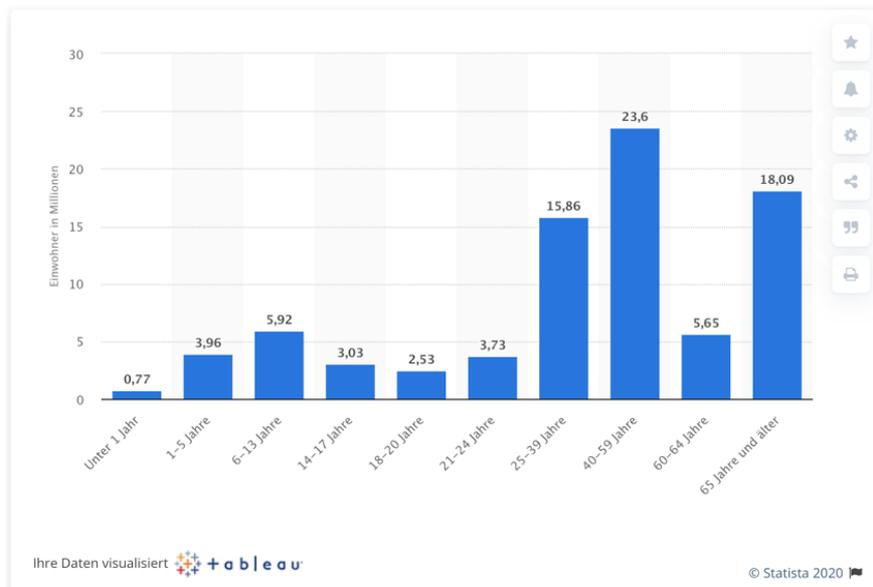


Abb. 8: Altersverteilung in Deutschland (DE Statista, 2020)

In der folgenden Grafik wird deutlich, dass einhergehend mit dem Wachstum der Weltbevölkerung der Anteil der Bevölkerung in Städten stärker wächst als der Anteil der Landbevölkerung (Abb. 9), (DE Statista, 2020).

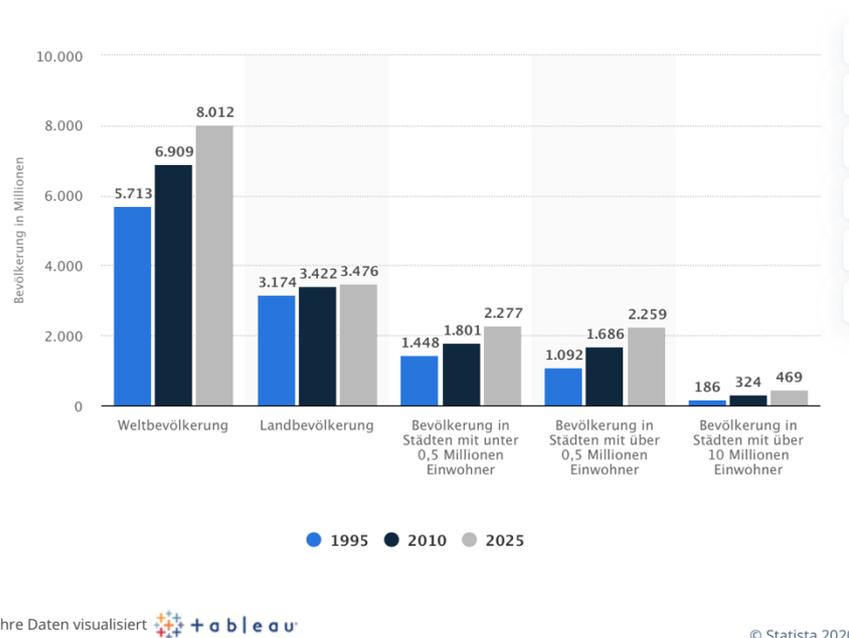


Abb. 9: Stadt-Land-Vergleich der Weltbevölkerung (DE Statista, 2010)

Bis 2030 wird der Anteil der in Städten lebenden Menschen sowohl in Deutschland als auch weltweit steigen. In Deutschland werden es laut Prognose im Jahr 2030 etwa 78,6 % sein. Weltweit wird diese Zahl bis 2030 von 49,1 % auf 60 % steigen (Abb. 10), (DE Statista, 2020).

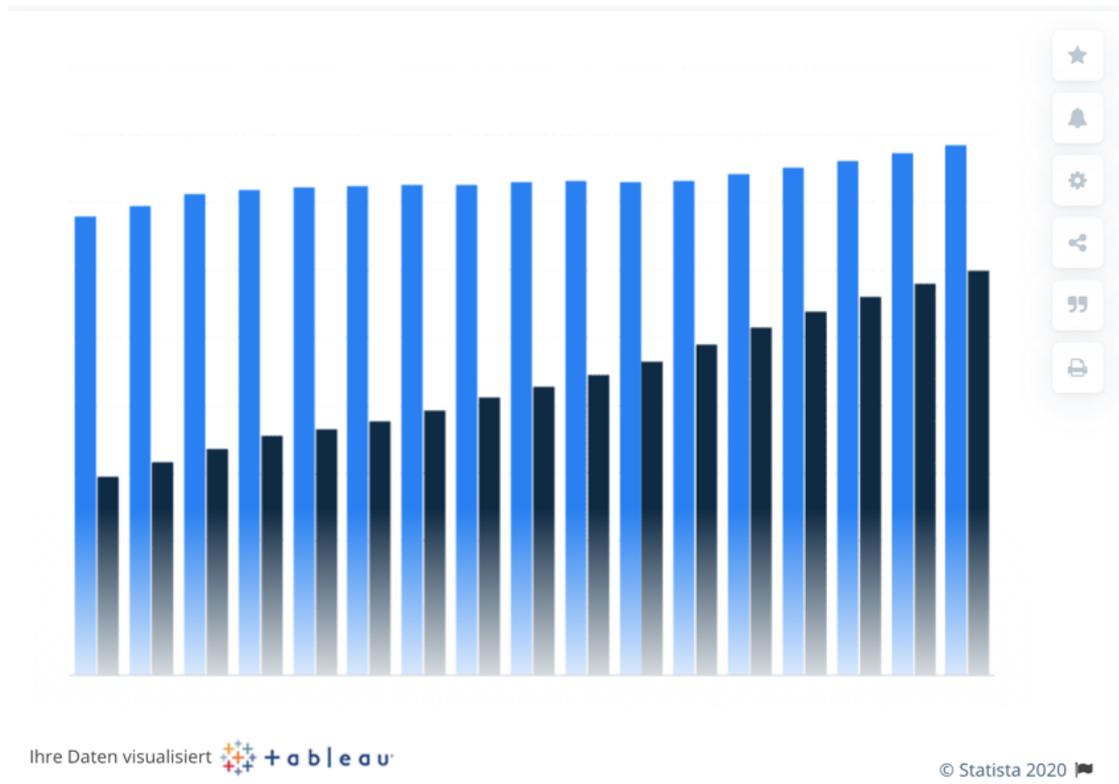


Abb. 10: In Städten lebende Bevölkerung in Deutschland und weltweit bis 2030 (DE Statista, 2014)

Auch hier sieht man, dass der Urbanisierungsgrad in Deutschland seit 2000 stetig zunimmt und von 75 % auf 77,4 % gestiegen ist (Abb. 11), (World Bank & UN DESA, 2020).

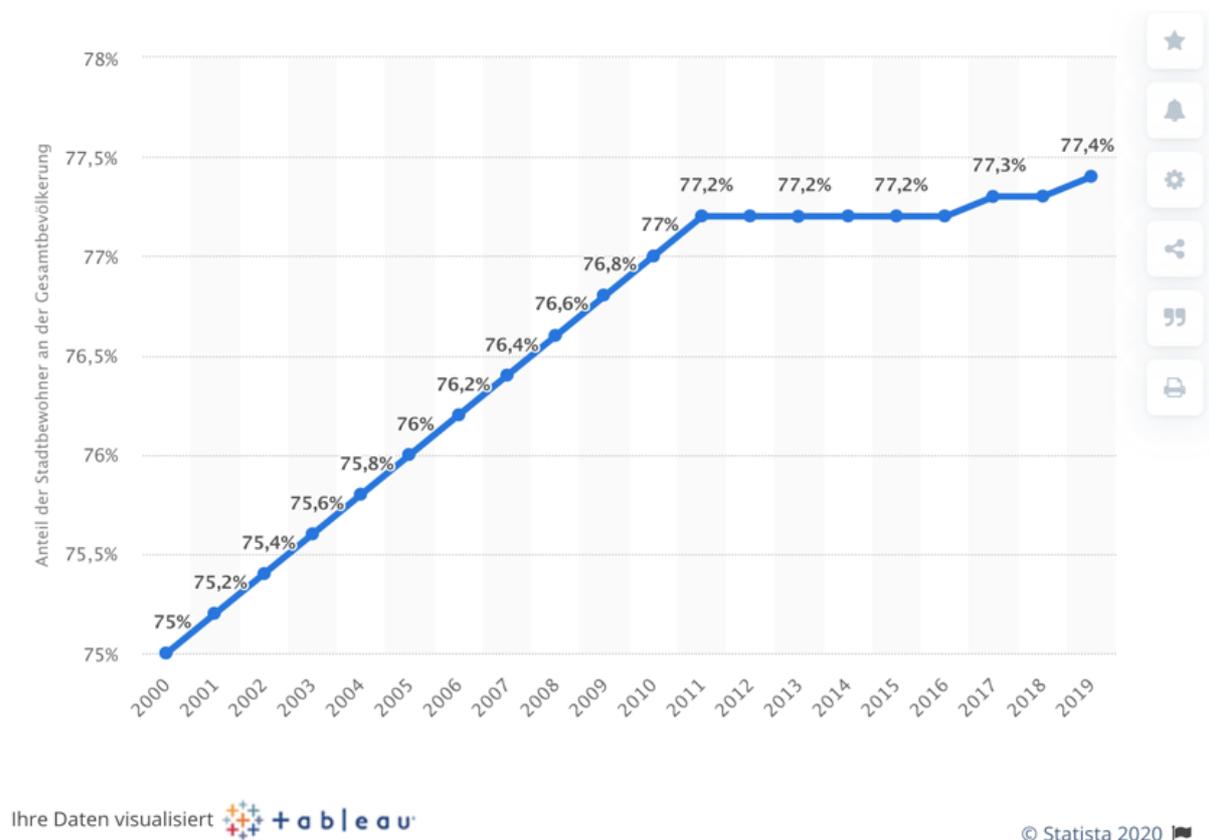
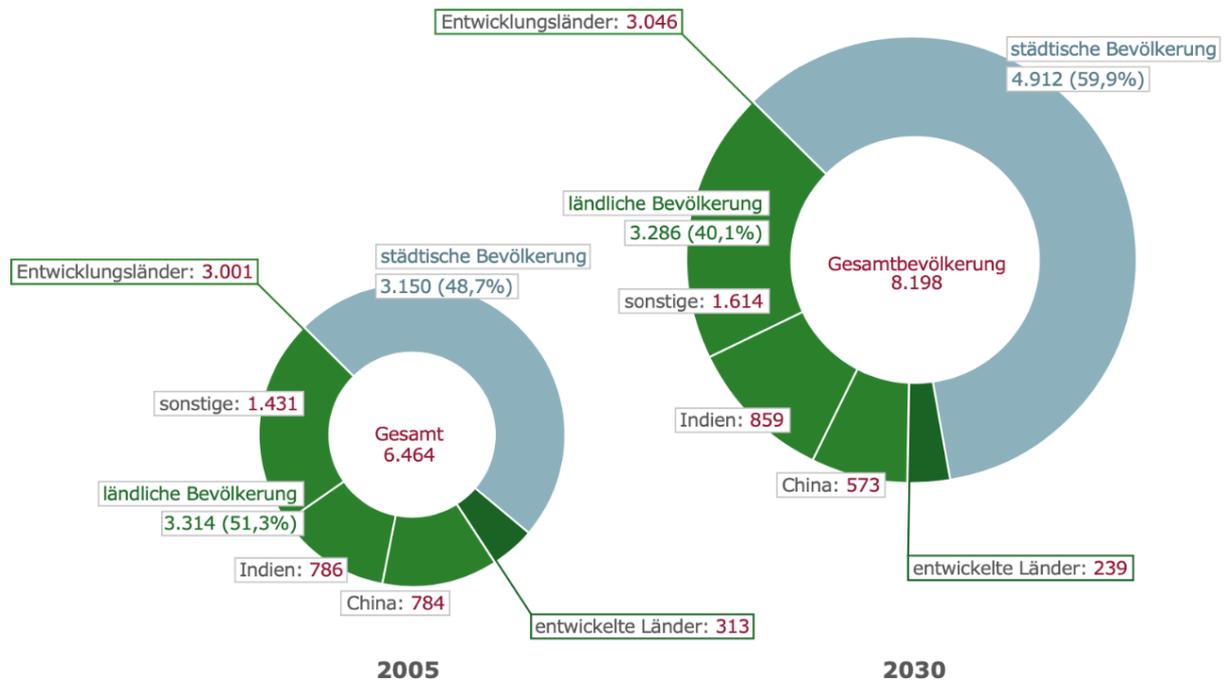


Abb. 11: Urbanisierungsgrad in Deutschland (World Bank & UN DESA, 2020)

Wenn man nun weltweit die Anteile der ländlichen Bevölkerung mit denen der städtischen von 2005 und als Prognose von 2030 vergleicht, wird auch hier deutlich, dass der Anteil der ländlichen Bevölkerung sinkt und die Zahl der in Städten Lebenden von 48,7 % auf 59,9 % steigt (Abb. 12), (Bundeszentrale für politische Bildung, 2008).

■ Prognose der ländlichen Bevölkerung

Nach entwickelten und weniger entwickelten Ländern, 2005 und 2030



Quelle: UN Department of Economic and Social Affairs / Population Division; World Urbanization Prospects: The 2005 Revision
Lizenz: Creative Commons by-nc-nd/2.0/de
Bundeszentrale für politische Bildung, 2008



Abb. 12: Prognose der ländlichen Bevölkerung weltweit (Bundeszentrale für politische Bildung, 2008)

Zusammenfassend wird deutlich, dass durch voranschreitende Urbanisierung der Anteil der ländlichen Bevölkerung über die letzten Jahrzehnte stetig gesunken ist, und auch die Prognosen für die Zukunft ein weiteres Sinken vorhersagen.

Analog hierzu ist auch die Dichte der Zahnarztpraxen auf dem Land geringer als in den Städten. Zu genauen Entwicklungen der Anzahl von Praxen in ländlichen Regionen liegen der Zahnärztekammer keine Untersuchungen vor.

Auch die daraus resultierende Kaufpreis-Entwicklung für Immobilien in den Großstädten der letzten Jahre ist hier mit einem enormen Zuwachs von 72 % bis 99 % einzubeziehen (Abb. 13), (Stiftung Warentest, 2020).

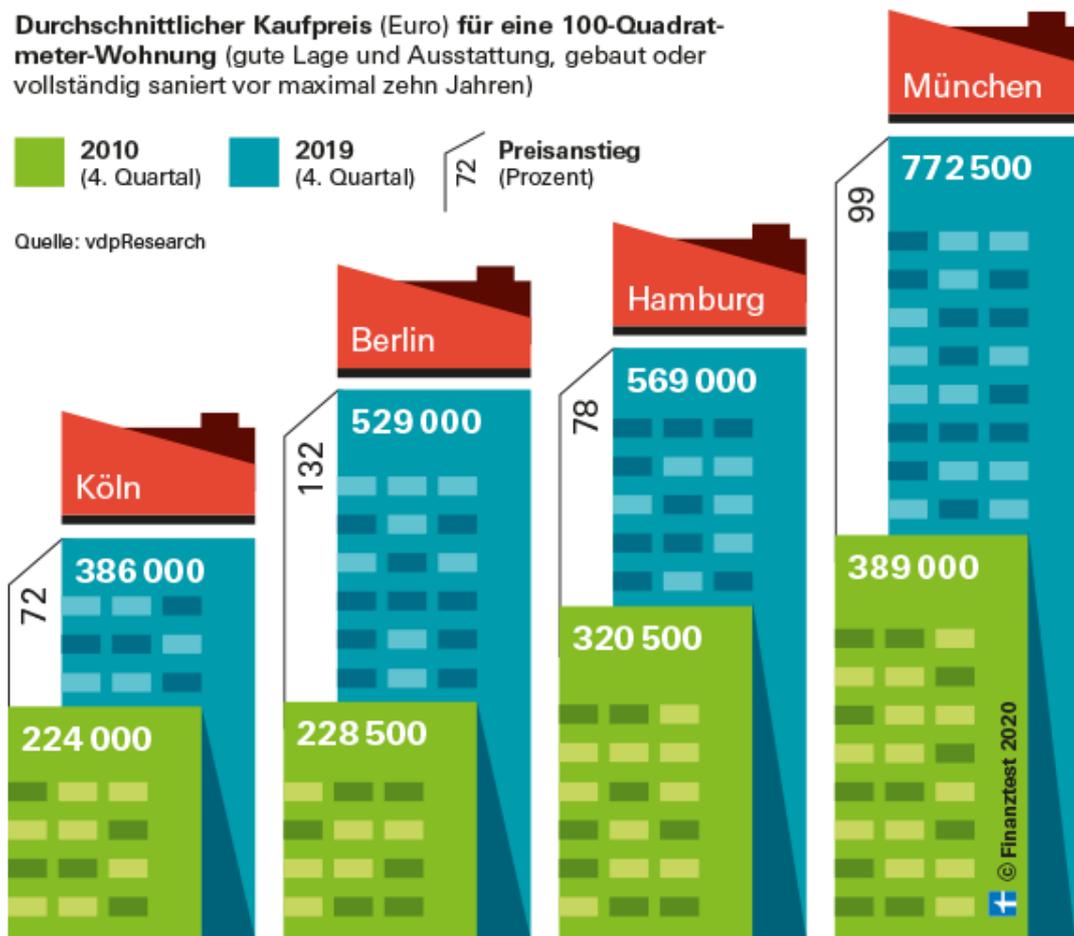


Abb. 13: Entwicklung Kaufpreis 100qm-Wohnung (Stiftung Warentest, 2020)

Aufgrund dieser enormen Steigerungen der Immobilienpreise ist im Gegenzug zur Urbanisierung allerdings auch ein anderer Trend zu erkennen: gerade junge Menschen erwerben Immobilien eher in ländlichen Regionen oder in Randgebieten von Städten, da hier Wohnraum noch bezahlbarer ist. Diese Entwicklung wird auch in Abbildung 5 verdeutlicht (Beitzer, Sueddeutsche Zeitung, 2019; Joho, Wirtschaftswoche, 2018; Kollenbroich et al., 2016; Von Wietersheim Frankfurter Allgemeine Zeitung, 2020).

1.4 Vorherige Studien

Für einen Überblick zu den bisherigen Untersuchungen zur Patientenzufriedenheit und dem Arzt-Patienten-Verhältnis werden hier fünf internationale Studien zu diesen Themen zusammengefasst.

Die Studie Adult Dental Health Survey 2009 aus Großbritannien hat gezeigt, dass die Nachfrage nach zahnärztlicher Fürsorge in den letzten Jahrzehnten deutlich zugenommen hat. Außerdem ist bei den Patienten eine wesentlich bessere Zahnpflege und Prävention erkennbar. Allerdings ist zu bedenken, dass circa 10 % der Bevölkerung unter starker Angst vor dem Zahnarztbesuch leiden. Dies kann wiederum bei einem nicht unwesentlichen Anteil der Bevölkerung zu einer Vernachlässigung der regelmäßigen Vorsorgeuntersuchungen führen. 80 % aller Befragten gaben ein sehr positives Feedback in Bezug auf ihren Zahnarzt. 20 % bemängelten, dass der Zahnarzt sich nicht genug Zeit für sie als Patienten genommen hat, und 11 % kritisierten, dass sie nicht ausreichend in die Entscheidungen des Zahnarztes eingebunden wurden. Hierbei war auffällig, dass gerade die Patienten mit schlechterem Zahngesundheitszustand diese beiden Punkte bemängelten (Hill et al., 2013).

In einer zweiten Studie aus dem Jahre 2013 wurde die Zufriedenheit von Ärzten in Krankenhäusern in der Provinz Hubei in China mittels Fragebogen untersucht. Der Zufriedenheitswert der Ärzte war mit 19,61 von 30 möglichen Punkten relativ niedrig. Es stellte sich heraus, dass Probleme der Klinik-Ärzte, Beruf und Familie miteinander zu vereinbaren, einen negativen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten hat. Außerdem wurde das Arzt-Patientenverhältnis untersucht. Dabei wurde deutlich, dass eine schlechte Beurteilung des Arzt-Verhältnisses zu einer geringeren Zufriedenheit mit dem gesamten Behandlungsverlauf führt (Deng et al., 2018).

Eine weitere Studie aus den USA untersuchte 2013-2015 das Vertrauensverhältnis von Patienten zu den behandelnden Ärzten. Dazu wurden Interviews mit Neupatienten einer

HIV-Klinik zu verschiedenen Zeitpunkten während der Therapie geführt. Angst und Verletzlichkeit wurden von den Patienten als zentrale Themen im Zusammenhang mit dem Arzt-Patienten-Verhältnis benannt. Hierbei sind fünf Dinge herausgekommen, welche der Arzt beachten sollte, um das Verhältnis zu seinen Patienten positiv zu beeinflussen: Sicherheit vermitteln, Fragen zulassen, Ergebnisse erklären, keine wertenden Aussagen treffen und den Patienten nach seinen Wünschen fragen (Dang et al., 2017).

Die nächste Studie ist eine Zusammenfassung von knapp 2000 Studien aus Kanada, den USA, Großbritannien und Schweden aus dem Jahre 2008. Hierbei ist das Ergebnis, dass eine konstante Langzeit-Bindung sich positiv auf das Arzt-Patienten-Verhältnis auswirkt. Es stellte sich heraus, dass vier Punkte essentiell sind für ein langfristig gutes Verhältnis: Wissen, Vertrauen, Loyalität und Rücksicht (Ridd et al., 2009).

Die letzte Studie befasste sich 2018 mit der Patientenzufriedenheit im deutschen Gesundheitswesen. Hierbei wurden die Erwartungen der Patienten in Krankenhäusern, die Kriterien der Wahl des Krankenhauses und die Digitalisierung der Einrichtungen untersucht. An der Umfrage haben 1.000 Bürgerinnen und Bürger teilgenommen. 65 % der Befragten wünschten sich eine hohe fachliche Kompetenz der Ärzte. 56 % legten viel Wert auf Sauberkeit und Hygiene. Weitere wichtige Kriterien aus Sicht der Probanden waren moderne Geräte, Freundlichkeit, Nähe zum Wohnort und die Empfehlung durch den Hausarzt. Allerdings wurde auch deutlich: je komplexer die notwendige medizinische Versorgung ist, desto wichtiger ist die Qualität des Krankenhauses. Dementsprechend wird in diesem Fall die Entfernung zum Wohnort zweitrangig (Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft Pricewaterhouse Cooper (PwC), 2018).

Insgesamt spielt also sowohl von ärztlicher Seite, als auch von dem Patienten, das Wohlbefinden und Vertrauen eine zentrale Rolle in dem Arzt-Patienten-Verhältnis und der Patientenzufriedenheit.

2. Material und Methoden

2.1 Studientyp

Bei dieser Studie handelte es sich um eine prospektive Querschnittserhebung mittels Fragebogen.

2.2 Methodik

Hierbei stand zunächst die Entwicklung eines Erhebungsinstruments im Fokus. Die Auswahl der Variablen wurde anhand von diversen Qualitätsdimensionen, die aus der Literatur zur Qualitäts- und Zufriedenheitsforschung beziehungsweise aus bereits bestehenden Fragebögen zur Erhebung der Patientenzufriedenheit in medizinischen Einrichtungen entnommen wurden, bestimmt. Der Fragebogen wurde individuell auf die zahnmedizinisch relevanten Aspekte der oben genannten Dimensionen und auf die Gegebenheiten der zahnmedizinischen Behandlung zugeschnitten. Bei Fragetyp 1 wurde jedes Item über numerische Urteile von 0 bis 5 beantwortet, sodass die Antworten von „nicht zutreffend“ bis „zutreffend“ kategorisiert werden konnten. Die zutreffende Zahl wurde von dem Patienten angekreuzt, und im Falle einer erforderlichen Korrektur sollte das falsch gesetzte Kreuz durchgestrichen werden. Antworten, bei denen mehr als ein Item angekreuzt wurde, konnten nicht gewertet werden. Ein Kreuz zwischen zwei Feldern war ebenfalls ungültig. Fragetyp 2 waren Ja-Nein-Fragen, die ebenfalls durch ein einfaches Kreuz beantwortet wurden. Fragetyp 3 beinhaltete offene Fragen, bei denen der Patient in kurzen Sätzen oder stichwortartig antworten konnte. Die Items sollten möglichst neutral formuliert sein und keine Suggestivfragen enthalten. Die Fragebögen waren für beide Praxisformen identisch. Lediglich aus Gründen der Übersichtlichkeit wurde in diesem Fragebogen auf die weibliche Bezeichnung „Zahnärztin“ verzichtet.

Der Fragebogen war in vier Dimensionen und eine letzte Kategorie mit Angaben zur Person unterteilt. Die Kategorien der Dimensionen waren:

1. Praxisorganisation und -struktur
2. Interaktion (Zahnarzt-Patienten-Verhältnis)
3. Information
4. Behandlung

Insgesamt ergaben sich somit 56 Fragen.

2.3 Durchführung der Erhebung

Die Befragungen der Patienten aus verschiedenen Praxen verlief parallel beziehungsweise im gleichen Zeitraum und somit unabhängig von der Jahreszeit. Anhand eines Einleitungstextes, der dem Fragebogen vorangestellt war, wurden die Probanden über den Ablauf und Zweck dieser Studie informiert. Die Befragung erfolgte anonymisiert, das heißt ohne Namen und vollständige Geburtsdaten. Darauf wurden die Patienten schriftlich hingewiesen. Lediglich das Alter wurde angegeben. Das Ausfüllen des Fragebogens dauerte circa zehn Minuten.

Die ausgefüllten Fragebögen wurden durch den Patienten in einen selbstklebenden, einmal-verwendbaren Briefumschlag gelegt und eigenhändig zugeklebt, sodass eine Anonymisierung gewährleistet war. Lediglich ungeöffnete Umschläge wurden ausgewertet. Die Patienten erhielten zudem den Hinweis, dass nicht die jeweilige Praxis der Auftraggeber der Befragung war, sondern diese Studie im Rahmen eines wissenschaftlichen Forschungsprojekts durchgeführt wurde. Der Patient wurde darum gebeten, nur einmal an der Studie teilzunehmen, um ein repräsentatives Ergebnis zu gewährleisten.

2.4 Stichprobenumfang

Die Gesamtheit der Probanden setzte sich aus zwei ungefähr gleich großen Probandengruppen zusammen. Die erste Stichprobe bestand aus 150 Patienten aus fünf ländlich-gelegene Zahnarztpraxen. Die zweite Stichprobe umfasste 154 Patienten aus neun niedergelassenen städtischen Zahnarztpraxen. Um eine hohe Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde auf folgende Faktoren geachtet: 1) Der Sozialstatus der Patienten und 2) Die Anzahl der täglich vom Zahnarzt behandelten Patienten. Außerdem sollte in den Praxen das Angebot der verschiedenen Fachbereiche wie Parodontologie, Endodontologie, Implantologie, Prothetik, konservierende Zahnheilkunde und der ästhetischen Zahnheilkunde vergleichbar sein. Die Probanden konnten in Alter, Geschlecht, Art der Versicherung, bestehende chronische Erkrankungen und Grund für den Zahnarztbesuch unterteilt werden. Außerdem konnte bei der Auswertung berücksichtigt werden, wie lange der Patient sich schon in der jeweiligen Praxis zur Behandlung befand.

Der Stichprobenumfang richtete sich nach Konfidenzniveau und Fehlerspanne. Das Konfidenzniveau wurde in Prozent angegeben und besagt, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass das Ergebnis der Stichprobenuntersuchung den tatsächlichen Anteil in der gesamten Population widerspiegelt. Hier wurde ein Konfidenzniveau von 90 % gewählt. Die Fehlerspanne ist ebenfalls in Prozent angegeben. Sie gibt an, wie groß die Abweichung des prozentualen Anteils in der Stichprobe von dem prozentualen Anteil in der Gesamtpopulation maximal sein darf. Hier wurde eine übliche Fehlerspanne von 5 % gewählt. Die Populationsgröße ist in diesem Fall die Bevölkerungsgröße von Deutschland im Jahr 2019. Sie lag bei 83,2 Millionen Einwohnern (DE Statis, 2020).

Unter Berücksichtigung eines bestimmten Konfidenzniveaus und einer maximalen Fehlerspanne kann man bei einer großen Gesamtpopulation den notwendigen Stichprobenumfang n folgendermaßen bestimmen:

$$n \geq \frac{z^2}{4 \cdot e^2}$$

Der Wert für z ergibt sich aus den Sigmaregeln für binomialverteilte Zufallsgrößen. Bei dem von uns angenommenen Konfidenzniveau von 90 % ist somit $z = 1,64$.

Wenn man die Fehlerspanne e (das ist die maximale prozentuale Abweichung vom tatsächlichen Wert) auf 5% festsetzt, ergibt sich $e = 0,05$.

$$\text{Und somit: } n \geq \frac{1,64^2}{4 \cdot 0,05^2} = 268,96$$

Es waren also mindestens 269 Fragebögen erforderlich.

Daher waren die für die vorliegende Erhebung ausgewerteten 304 Fragebögen bei einem Konfidenzniveau von 90% und einer Fehlerspanne von 5% ausreichend (Hudec, Naumann, 2001; Bortz, Schuster, 2016).

2.5 Probandenwahl

Die Zielgruppe der Studie waren Patienten, die sich im Wartezimmer einer niedergelassenen städtischen beziehungsweise ländlich-gelegenen Zahnarztpraxis aufhielten und sich zurzeit in zahnärztlicher Behandlung in der jeweiligen Praxis befanden. Davon waren Neupatienten beim ersten Termin in der jeweiligen Praxis und Patienten unter 18 Jahren ausgenommen. Hierbei mussten die Probanden nicht in beiden Praxisformen (ländlich-gelegenen / städtische) als Patienten gewesen sein. Das heißt, es war kein direkter Vergleich seitens des Patienten zwischen diesen beiden Praxisformen erforderlich.

Die Praxen wurden so ausgewählt, dass eine möglichst gute Vergleichbarkeit zustande kam. Hierbei waren die Größe der Praxen von ein bis drei Behandlern, sowie das Fachgebiet der allgemeinen Zahnheilkunde ohne reine Spezialisierung entscheidend.

2.6 Kontaktaufnahme

Die anonymen Fragebögen wurden den Patienten persönlich ausgehändigt. Die Patienten wurden um vollständiges, schriftliches Ausfüllen des Fragebogens gebeten. Dabei wurde verdeutlicht, dass dies auf freiwilliger Basis geschieht und bei Ablehnung zu keinem Nachteil bei der zahnmedizinischen Behandlung führt. Des Weiteren wurde der Patient darüber informiert, dass weder die Praxis noch ein Bewertungsportal Auftraggeber oder Profiteur ist.

2.7 Statistische Auswertung der Daten

Die Ergebnisse sind in fünf Kategorien untergliedert. In den jeweiligen Kategorien wurde aus den Werten der Ordinalskalen ein Mittelwertindex gebildet. Die verschiedenen Fragen wurden mittels T-Test auf Signifikanzen geprüft. Nicht skalierte Werte wurden deskriptiv ausgewertet. Zum Vergleich der Varianzen der Variablen wurde der Levene-Test durchgeführt. Zur Auswertung wurde das Programm SPSS Statistics von IBM genutzt. Der Fragetyp 1 wurde in SPSS mit den Zahlen 1 bis 5 kategorisiert und die Option „keine Angabe“ mit 0, sodass verwertbare Mittelwerte zustande kommen. Bei Fragetyp 2 und den offenen Fragen kann kein numerisch verwertbarer Mittelwert gebildet werden. Das Feld „korrekterweise nicht beantwortet“ wurde mit dem Code 99 translatiert.

Bei der Überprüfung der Signifikanz wird eine Testentscheidung getroffen. Ein signifikanter p-Wert besagt, dass die Nullhypothese abgelehnt wird. Ein nicht signifikanter p-Wert hingegen bedeutet, dass die Nullhypothese nicht abgelehnt wird. Daraus ergeben sich zwei Arten von Fehlern. Zum einen der alpha-Fehler, wenn der Test die Nullhypothese ablehnt, diese aber richtig ist. Zum anderen der beta-Fehler, wenn der Test die Nullhypothese nicht ablehnt, diese aber falsch ist (Tab. 1), (Keller, 2015).

Tab. 1: alpha- und beta-Fehler

	H_0 ist falsch	H_0 ist richtig
Test lehnt H_0 ab	richtige Entscheidung	Fehler erster Art (α)
Test lehnt H_0 nicht ab	Fehler zweiter Art (β)	richtige Entscheidung

Der T-Test wird verwendet, um die Mittelwerte von zwei verschiedenen Größen zu vergleichen. In diesem Fall wurde der Zweistichproben-T-Test verwendet, da zwei unabhängige Testgruppen verglichen wurden.

SPSS wertet in der ersten Tabelle die Gruppenstatistik deskriptiv aus, und es werden der Mittelwert, die Standardabweichung und der Standardfehler der Mittelwerte angegeben.

In der zweiten Tabelle beinhalten die ersten beiden Spalten den Levene-Test. Hiermit werden die Varianzen beider Gruppen auf Gleichheit geprüft. Somit kann die Entscheidung getroffen werden, ob die erste oder zweite Zeile des T-Tests verwendet werden muss. Wenn die Signifikanz kleiner 0,05 ist, kann die Nullhypothese abgelehnt werden, da die Varianzen gleich sind und es somit keine signifikanten Unterschiede gibt. In diesem Fall wird die erste Zeile des T-Tests verwendet (Flandorfer, 2019).

Am Anfang des Ergebnis-Teils wird noch eine Reliabilitätsanalyse durchgeführt. Hierzu wurde das Cronbachs Alpha verwendet. Dieser Test beschreibt die Korrelation zwischen den Antworten im Fragebogen und kann wie der Korrelationskoeffizient Werte zwischen -1 und 1 annehmen. Somit hat man hierdurch ein sehr gutes Maß für die Stärke der Reliabilität. Cronbachs Alpha Werte von größer 0,7 werden als akzeptabel gesehen. Bei Werten von über 0,8 wird dies als hohe Korrelation gewertet, Werte über 0,9 als exzellent angesehen (Blanz, 2015).

3. Ergebnisse

Im nun folgenden Teil werden die Ergebnisse der statistischen Auswertung jeder Frage dargestellt.

Hierzu wird das Ergebnis jeder Frage in einem Balkendiagramm dargestellt, in dem die Anzahlen der einzelnen Antwortmöglichkeiten jeweils in Stadt und Land unterteilt sind.

Außerdem wird für jede Frage eine Tabelle zur Gruppenstatistik erstellt, in der die Anzahl der Antworten, der jeweilige Mittelwert, die Standardabweichung und der Standardfehler des Mittelwertes angegeben werden.

Zuletzt folgt eine weitere Tabelle mit dem Levene-Test und dem T-Test zur Signifikanzprüfung.

Mittelwerte, die keine reale Größe darstellen, da sie durch die Codierung von SPSS zustande gekommen sind, werden mit krG gekennzeichnet.

Tab. 2: Cronbachs Alpha der Gesamtstatistik

Zusammenfassung der Fallverarbeitung			
		N	%
Fälle	Gültig	259	85,2
	Ausgeschlossen ^a	45	14,8
	Gesamt	304	100,0

a. Listenweise Löschung auf der Grundlage aller Variablen in der Prozedur.

Reliabilitätsstatistiken		
Cronbachs Alpha	Cronbachs Alpha für standardisierte Items	Anzahl der Items
,860	,890	45

In die Berechnung des Cronbachs Alpha wurden 259 Fragebögen einbezogen, weil 45 Fragebögen mit fehlenden Werten in einzelnen Fragen bei diesem Test nicht berücksichtigt werden können. Das Testergebnis für Cronbachs Alpha ergibt einen hohen Wert von 0,86, was eine gute Konsistenz bedeutet (Tab. 2).

3.1 Angaben zur Person

Frage A: Wie lange sind Sie schon Patient in dieser Praxis?

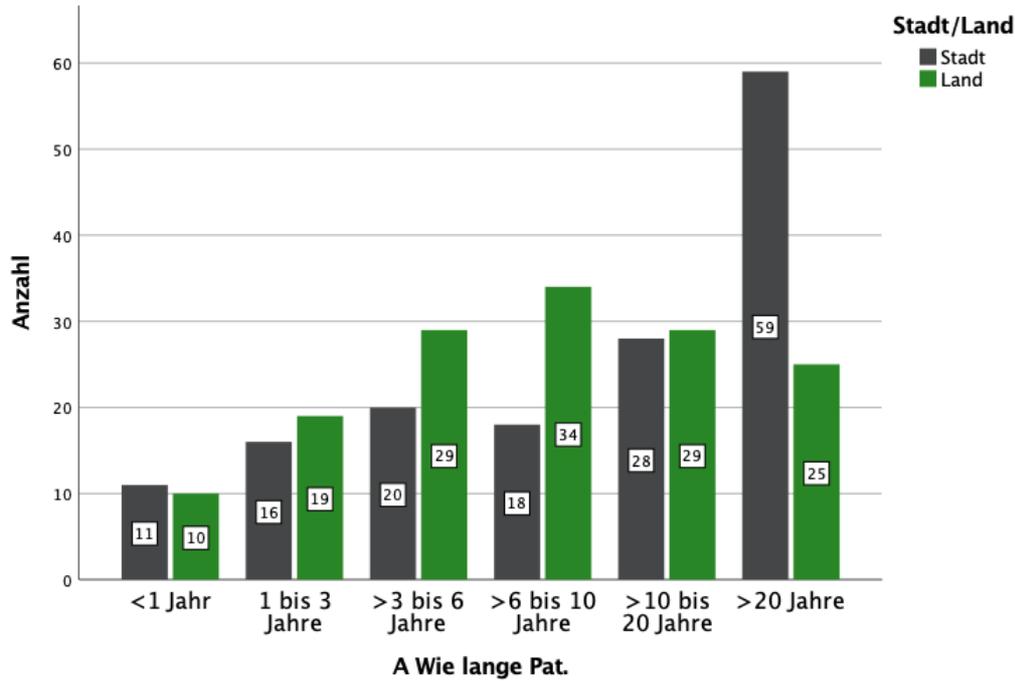


Abb. 14: Auswertung Frage A

Tab. 3: Gruppenstatistik Frage A

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
A Wie lange Pat.	Stadt	152	4,40	1,673	,136
	Land	146	3,88	1,490	,123

krG

Tab. 4: Levene- und T-Test Frage A

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	5,921	,016	2,855	296	,005	,525	,184	,221	,828
Varianzen sind nicht gleich			2,862	294,334	,005	,525	,183	,222	,827

Frage B: Was war der Hauptgrund, sich in dieser Praxis behandeln zu lassen?

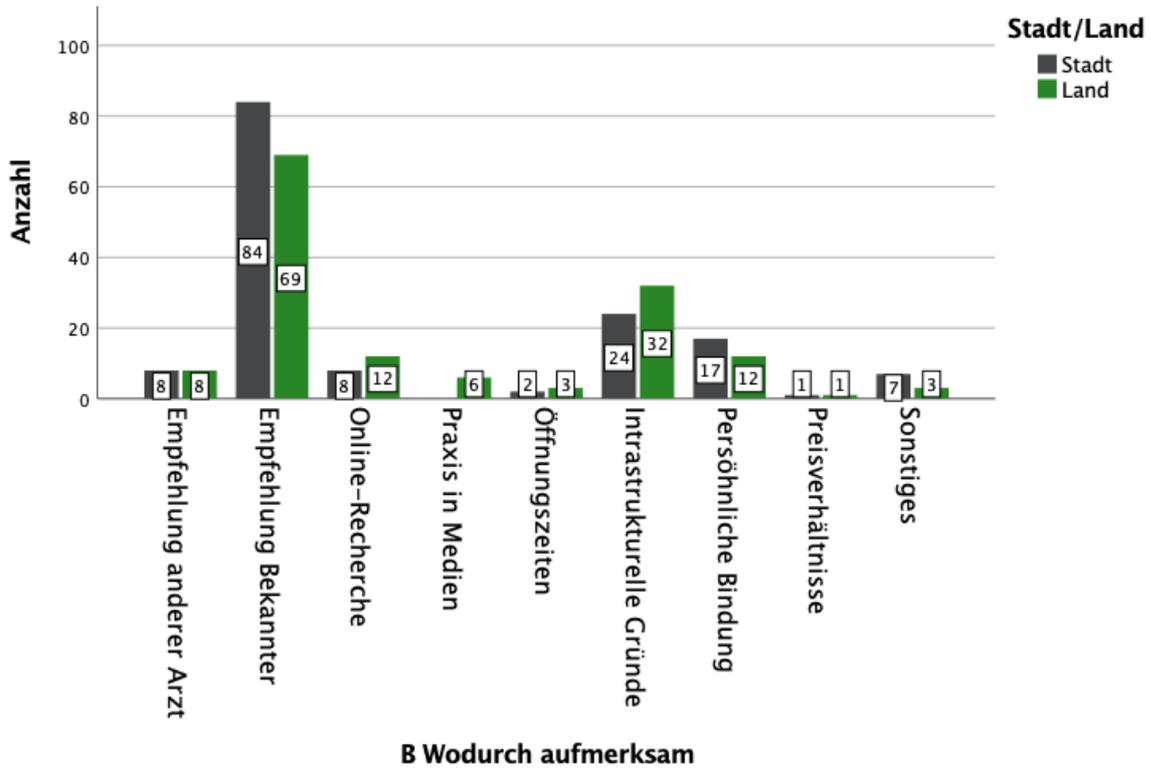


Abb. 15: Auswertung Frage B

Tab. 5: Gruppenstatistik Frage B

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
B Wodurch aufmerksam	Stadt	151	3,60	2,358	,192
	Land	146	3,64	2,152	,178

krG

Tab. 6: Levene- und T-Test Frage B

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,434	,120	-,157	295	,875	-,041	,262	-,474	,391
Varianzen sind nicht gleich			-,157	294,024	,875	-,041	,262	-,473	,391

Frage C: Wie regelmäßig gehen Sie zum Zahnarzt?

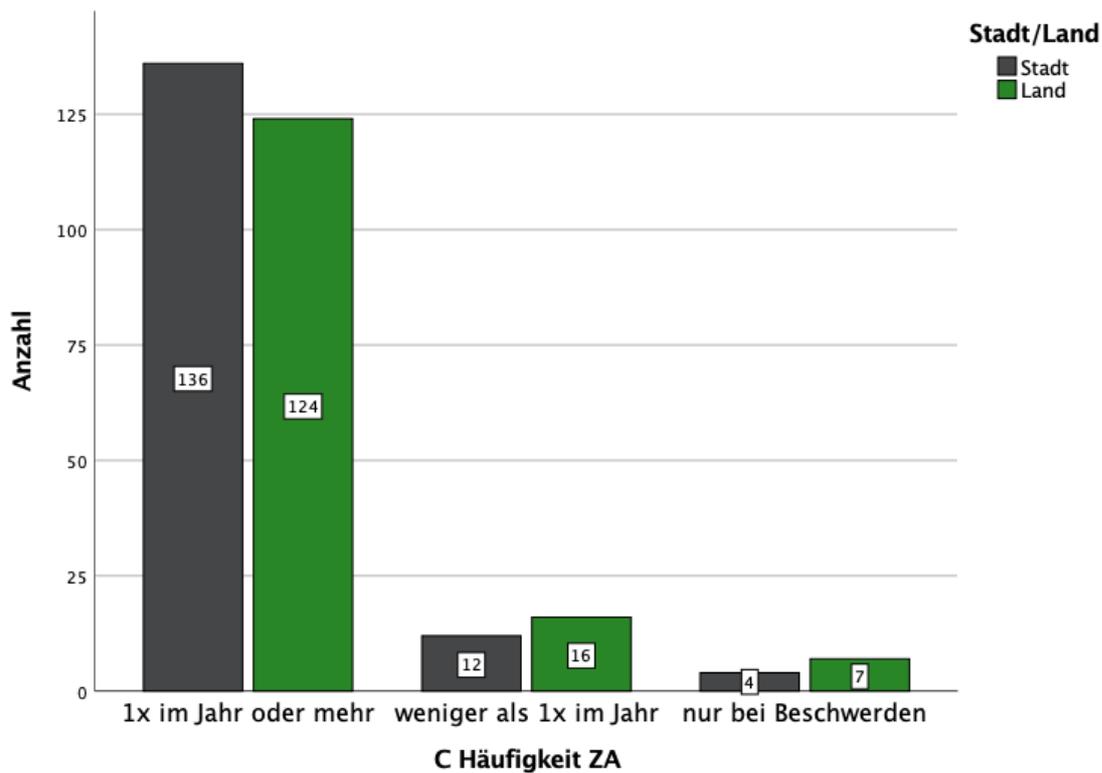


Abb. 16: Auswertung Frage C

Tab. 7: Gruppenstatistik Frage C

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
C Häufigkeit ZA	Stadt	152	1,13	,410	,033
	Land	147	1,20	,509	,042

krG

Tab. 8: Levene- und T-Test Frage C

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	7,032	,008	-1,358	297	,175	-,073	,053	-,161	,016
Varianzen sind nicht gleich			-1,353	279,964	,177	-,073	,054	-,161	,016

Frage D: Was ist der Grund für Ihren heutigen Besuch dieser Praxis?

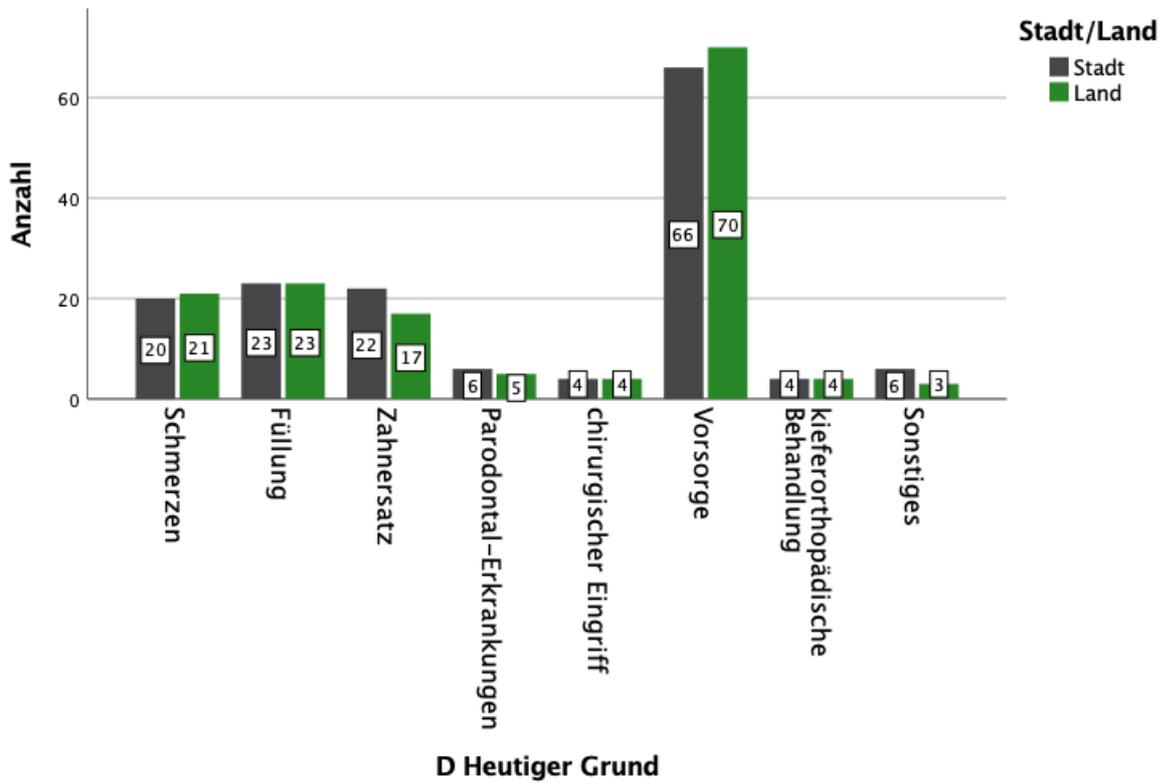


Abb. 17: Auswertung Frage D

Tab. 9: Gruppenstatistik Frage D

D Heutiger Grund	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	151	4,29	2,131	,173
Land	147	4,29	2,116	,175	

krG

Tab. 10: Levene- und T-Test Frage D

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,000	,987	,023	296	,982	,006	,246	-,400	,412
Varianzen sind nicht gleich			,023	295,881	,982	,006	,246	-,400	,412

Bei Frage A wird deutlich, dass die Anzahl der Personen, die seit über 20 Jahren Patienten in der Praxis sind, in städtischen Praxen (59/152) deutlich höher ist als in den ländlichen Praxen (25/146). In ländlichen Praxen hingegen ist die Zahl der Patienten, die bis zu 20 Jahre lang in derselben Praxis behandelt werden, größer. Bei einem Zeitraum von weniger als einem Jahr ist kein deutlicher Unterschied zu verzeichnen (11/152 Stadt und 10/146 Land). Durch einen p-Wert von 0,005 gibt es bei dieser Frage signifikante Unterschiede.

Frage B analysiert den Hauptgrund für eine Behandlung in der jeweiligen Praxis. Hier wurde von den Patienten in städtischen Praxen vor allem die „Empfehlung durch Bekannte“ als Grund angegeben (84/151 Stadt und 69/146 Land). In ländlichen Regionen spielen infrastrukturelle Gründe eine größere Rolle als in der Stadt (24/151 Stadt und 32/146 Land). Hinzu kommt auch die höhere Zahnarztichte in Städten im Vergleich zu ländlichen Regionen. In der Stadt steht dem Patienten bei gleicher Entfernung eine höhere Auswahl an Zahnarztpraxen zur Verfügung. Der p-Wert von 0,875 zeigt bei dieser Frage, dass keine signifikanten Unterschiede vorliegen.

In Frage C liegt der p-Wert bei 0,175. Es gibt also keine signifikanten Unterschiede wie regelmäßig die Patienten in den beiden Praxisformen zum Zahnarzt gehen. Die Gruppe, welche ein Mal pro Jahr oder mehr zum Zahnarzt geht, ist in beiden Formen am größten (136/152 Stadt und 124/147 Land).

Die Frage D über den „Grund des heutigen Besuches in der Praxis“ wurde mit einem p-Wert von 0,982 ebenfalls ohne signifikante Unterschiede beantwortet. Hierbei ist die Vorsorge in beiden Praxisformen der häufigste Grund (66/151 Stadt und 70/147 Land). Mit etwa gleich hohen Werten folgen dahinter Schmerzen (20/151 Stadt und 21/147 Land), Füllungen (23/151 Stadt und 23/147 Land) und Zahnersatz (22/151 Stadt und 17/147 Land) als weitere Gründe.

Frage E: Was war in der Vergangenheit der häufigste Grund, weshalb Sie Termine in dieser Praxis wahrgenommen haben?

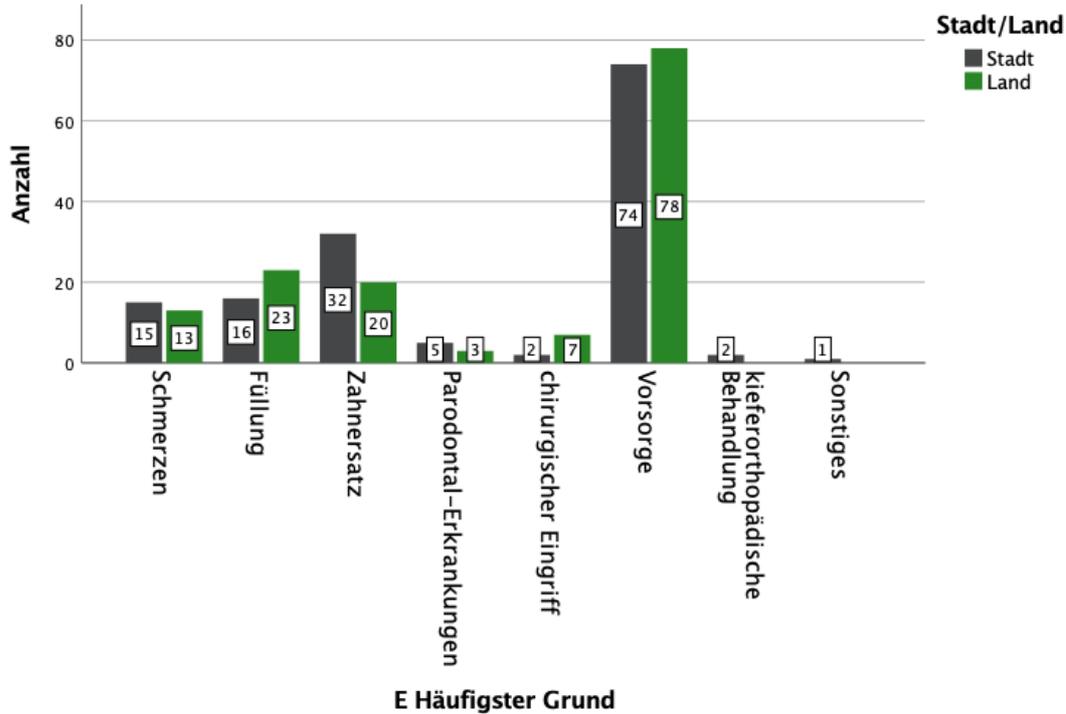


Abb. 18: Auswertung Frage E

Tab. 11: Gruppenstatistik Frage E

E Häufigster Grund	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt		147	4,35	1,933
Land		144	4,40	1,915	,160

krG

Tab. 12: Levene- und T-Test Frage E

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,039	,844	-,248	289	,805	-,056	,226	-,428	,316
Varianzen sind nicht gleich			-,248	288,960	,805	-,056	,226	-,428	,316

Frage F: Wie lang ist Ihre Anfahrtszeit zu dieser Praxis in der Regel?

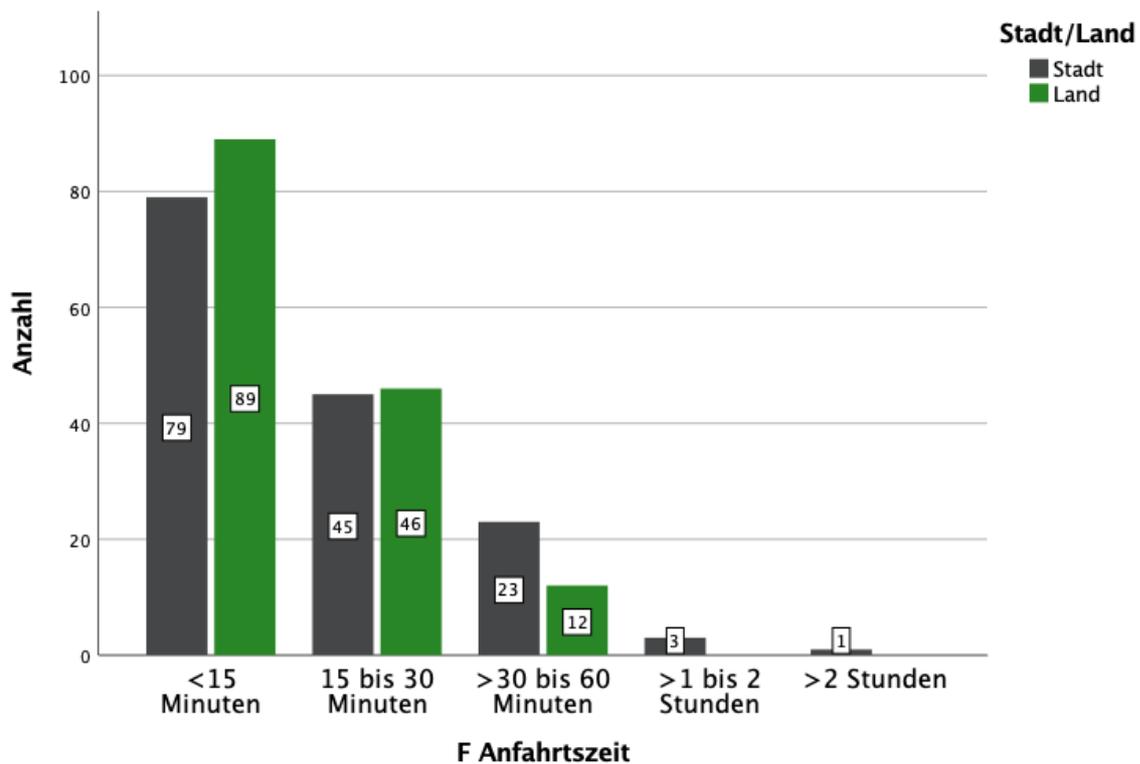


Abb. 19: Auswertung Frage F

Tab. 13: Gruppenstatistik Frage F

F Anfahrtszeit	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	151	1,69	,850	,069
Land	147	1,48	,645	,053	

krG

Tab. 14: Levene- und T-Test Frage F

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	10,962	,001	2,427	296	,016	,213	,088	,068	,357
Varianzen sind nicht gleich			2,436	279,401	,015	,213	,087	,069	,357

Frage G: Wie häufig haben Sie Ihren Zahnarzt in den letzten 10 Jahren gewechselt?

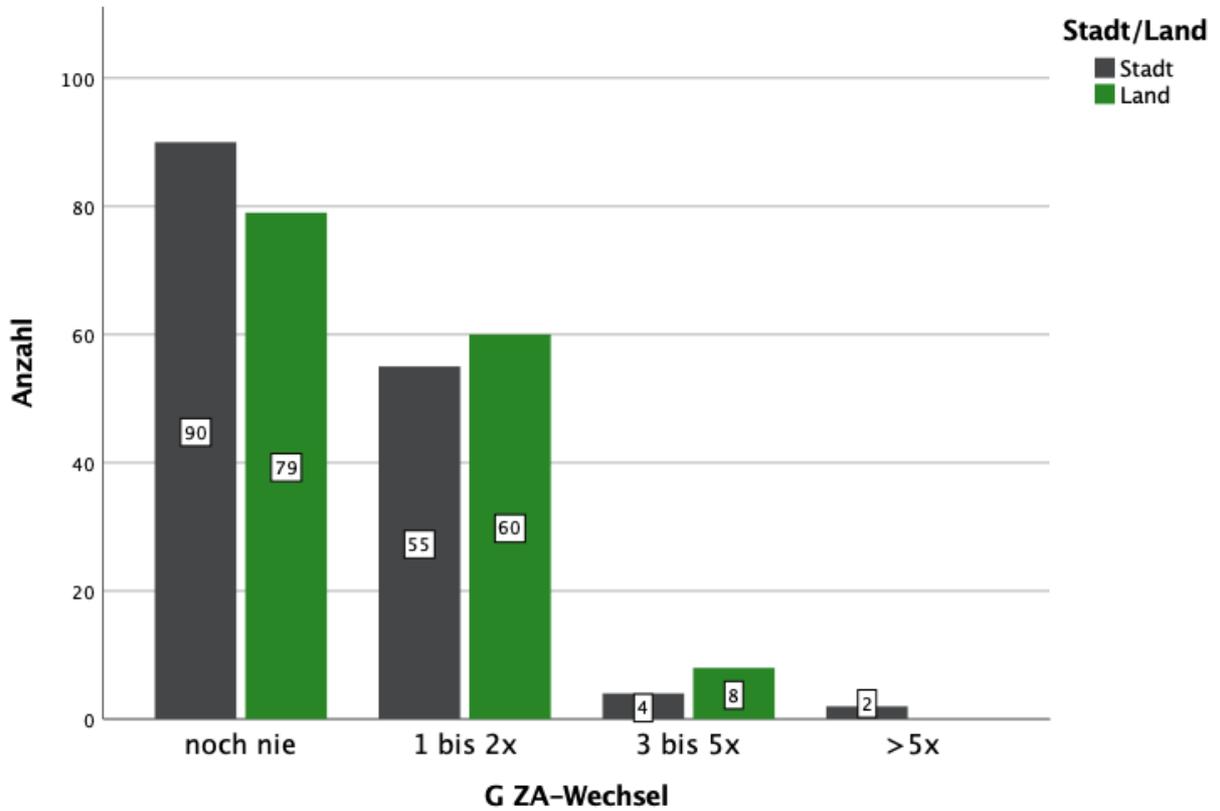


Abb. 20: Auswertung Frage G

Tab. 15: Gruppenstatistik Frage G

G ZA-Wechsel	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	151	1,46	,619	,050
Land	147	1,52	,601	,050	

krG

Tab. 16: Levene- und T-Test Frage G

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,133	,716	-,850	296	,396	-,060	,071	-,177	,057
Varianzen sind nicht gleich			-,850	295,998	,396	-,060	,071	-,177	,057

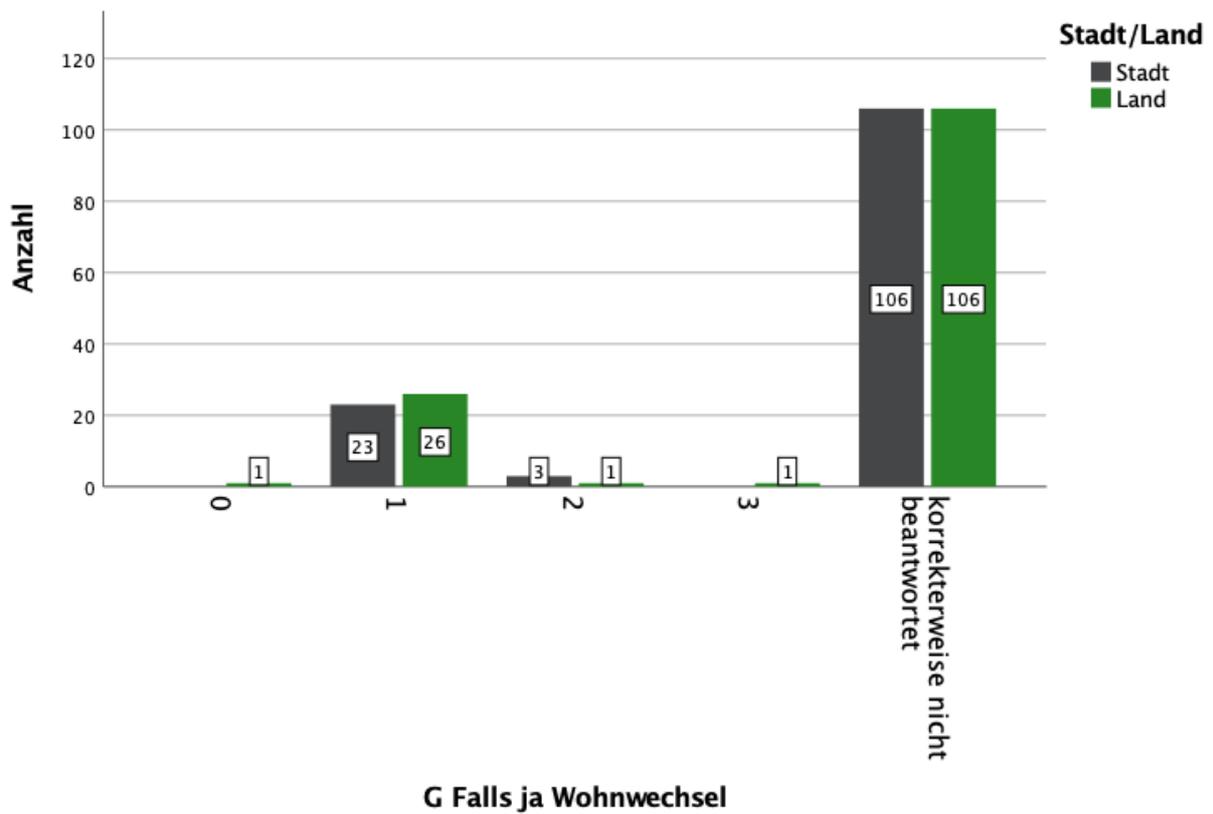


Abb. 21: Auswertung Frage G.1

Tab. 17: Gruppenstatistik Frage G.1

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
G Falls ja Wohnwechsel	Stadt	132	79,72	39,078	3,401
	Land	135	77,96	40,370	3,474

krG

Tab. 18: Levene- und T-Test Frage G.1

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,525	,470	,361	265	,718	1,757	4,864	-6,272	9,785
Varianzen sind nicht gleich			,361	264,974	,718	1,757	4,862	-6,269	9,782

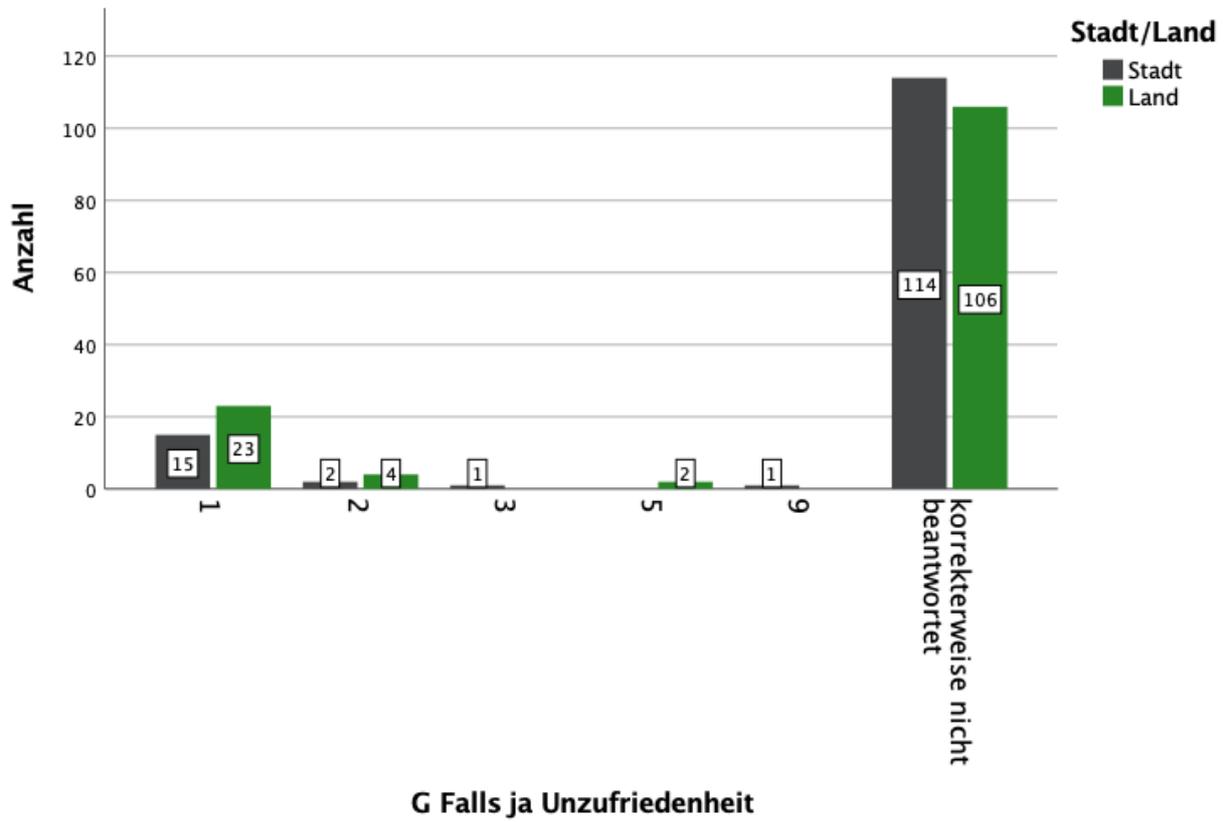


Abb. 22: Auswertung Frage G.2

Tab. 19: Gruppenstatistik Frage G.2

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
G Falls ja Unzufriedenheit	Stadt	133	85,09	34,208	2,966
	Land	135	78,04	40,230	3,462

krG

Tab. 20: Levene- und T-Test Frage G.2

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	9,821	,002	1,545	266	,124	7,053	4,565	-,481	14,588
Varianzen sind nicht gleich			1,547	260,450	,123	7,053	4,559	-,473	14,579

Frage H: Was würden Sie von sich selbst behaupten: Wie viel Angst haben Sie allgemein vor Zahnarztbesuchen?

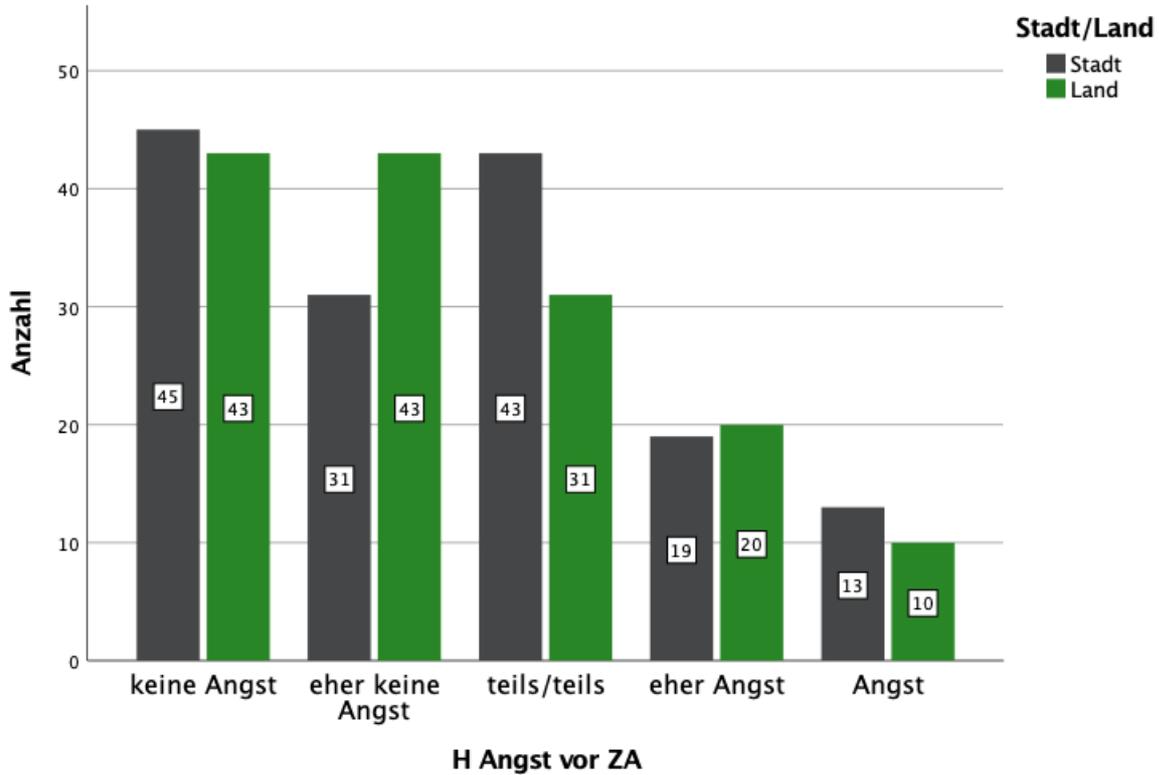


Abb. 23: Auswertung Frage H

Tab. 21: Gruppenstatistik Frage H

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
H Angst vor ZA	Stadt	151	2,50	1,275	,104
	Land	147	2,39	1,231	,102

Tab. 22: Levene- und T-Test Frage H

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,438	,509	,703	296	,482	,102	,145	-,137	,342
Varianzen sind nicht gleich			,704	295,980	,482	,102	,145	-,137	,342

Frage I: Wie sind Sie krankenversichert?

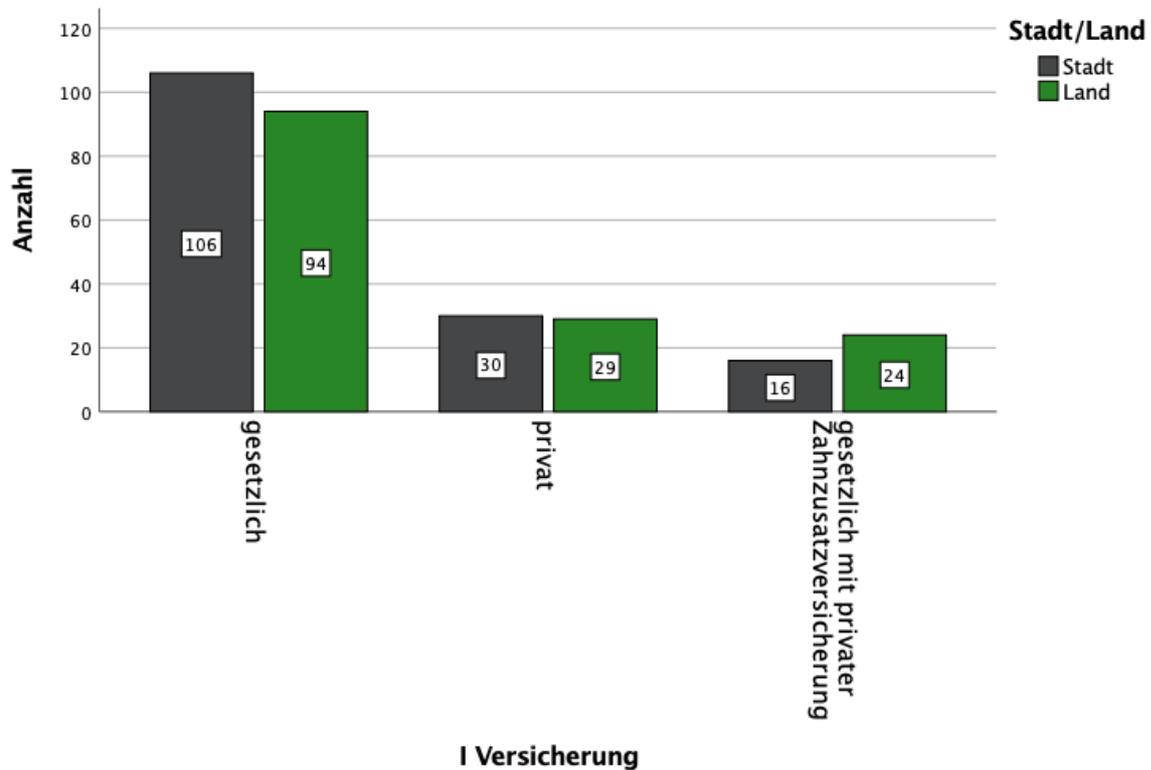


Abb. 24: Auswertung Frage I

Tab. 23: Gruppenstatistik Frage I

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
I Versicherung	Stadt	152	1,47	1,029	,083
	Land	147	1,52	,762	,063

krG

Tab. 24: Levene- und T-Test Frage I

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,047	,829	-,478	297	,633	-,050	,105	-,223	,123
Varianzen sind nicht gleich			-,480	278,178	,632	-,050	,104	-,223	,122

Der in Frage E erörterte häufigste Grund für einen Termin in der Praxis war analog zu Frage D ebenfalls die Vorsorge (74/147 Stadt und 78/144 Land). Danach folgen Zahnersatz (32/147 Stadt und 20/144 Land), Füllungen (16/147 Stadt und 23/144 Land) und Schmerzen (15/147 Stadt und 13/144 Land). Mit einem p-Wert von 0,805 gibt es hier insgesamt keine signifikanten Unterschiede.

Frage F erörtert, ob es Unterschiede in der Länge der Anfahrtszeit gibt. Hierbei fallen die Anfahrtszeiten auf dem Land von bis zu 30 Minuten ins Auge (89/147 und 79/151 Stadt). Im Gegensatz dazu gaben die Befragten in der Stadt an, 30 bis 60 Minuten Fahrtzeit bis zur Zahnarztpraxis zu benötigen (23/151 und 12/147 Land). Bei einer Zeit von 15 bis 30 Minuten liegen die Werte etwa gleich hoch (45/151 Stadt und 46/147 Land). Insgesamt gibt es mit einem p-Wert von 0,015 signifikante Unterschiede bei dieser Frage.

Bei Frage G überwiegt die Anzahl derer, die den Zahnarzt noch nie gewechselt haben, in der Stadt (90/151 und 79/147 Land). Auf dem Land wurde häufiger der Zahnarzt gewechselt (68/147 und 59/151 Stadt). Diese Unterschiede sind bei einem p-Wert von 0,396 allerdings nicht signifikant. Gründe waren für einen Wechsel ein Umzug (23/132 Stadt und 26/135 Land) und Unzufriedenheit (15/133 Stadt und 23/135 Land).

Bei der Frage H, die sich mit der Angst vor Zahnarztbesuchen befasst, sind keine deutlichen Unterschiede erkennbar. Die Mittelwerte liegen mit 2,50 (Stadt) und 2,39 (Land) allerdings sehr mittig. Die größte Gruppe hat keine Angst (45/151 Stadt und 43/147 Land). Die Patienten mit eher keiner Angst sind auf dem Land mehr (43/147 und 31/151 Stadt). Bei der Antwortmöglichkeit teils/teils überwiegt die Anzahl in der Stadt (43/151 und 31/147 Land). Mit einem p-Wert von 0,482 gibt es hier insgesamt keine signifikanten Unterschiede der Mittelwerte.

Frage I gibt an, welche Art von Krankenversicherung die befragten Patienten haben. Der Anteil der Privatversicherten ist in beiden Praxisformen etwa gleich groß (30/152 Stadt und 94/147 Land). In der Stadt überwiegen die gesetzlich Versicherten (106/152 und 94/147 Land) und auf dem Land diejenigen mit einer privaten Zusatzversicherung (24/147 und 16/152 Stadt). Durch einen p-Wert von 0,633 gibt es bei dieser Frage keine signifikanten Unterschiede.

Frage J: Wie alt sind Sie?

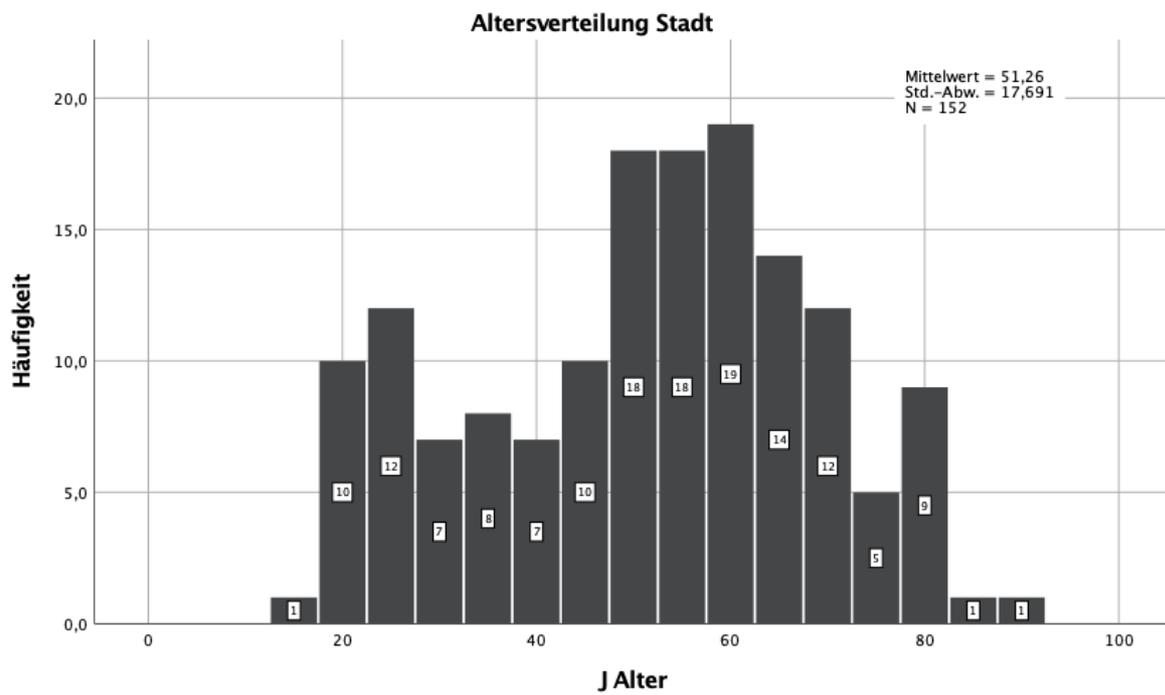


Abb. 25: Auswertung Frage J Stadt

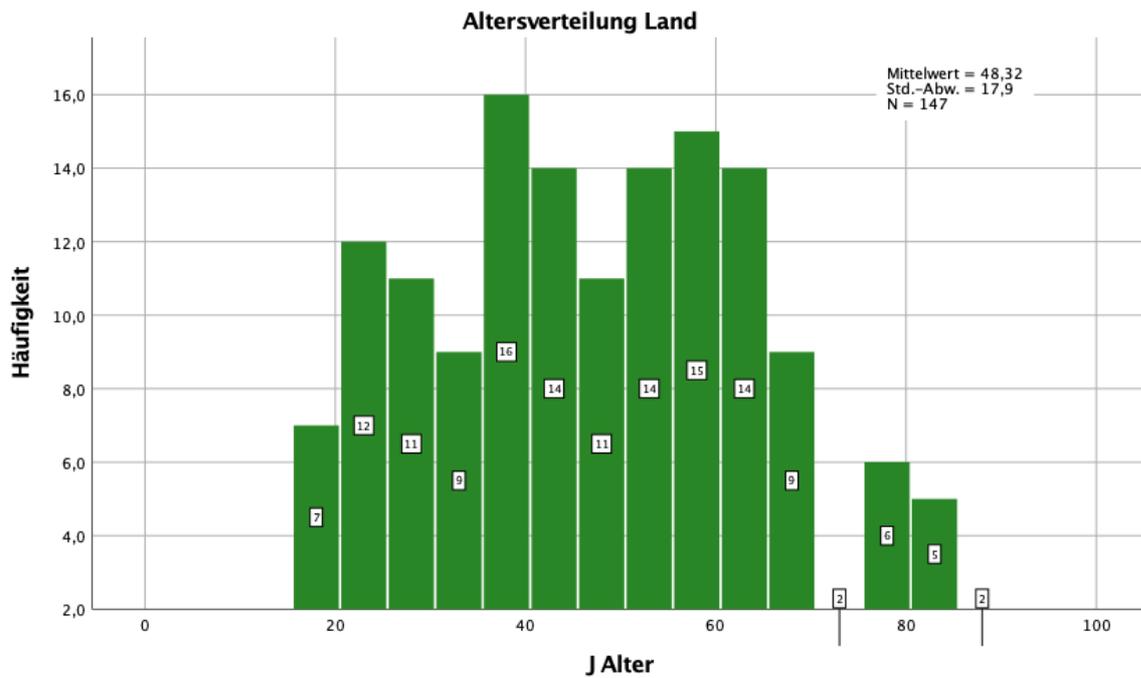


Abb. 26: Auswertung Frage J Land

Tab. 25: Gruppenstatistik Frage J

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
J Alter	Stadt	152	51,26	17,691	1,435
	Land	147	48,32	17,900	1,476

Tab. 26: Levene- und T-Test Frage J

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,138	,711	1,427	297	,155	2,937	2,058	-,459	6,333
Varianzen sind nicht gleich			1,427	296,392	,155	2,937	2,059	-,460	6,334

Das in Frage J ermittelte durchschnittliche Alter der Befragten lag mit 51 und 48 Jahren in der Stadt etwas höher. In der Stadt überwog die Zahl der 50- bis 60-Jährigen (55/152 und 53/147 Land), während es auf dem Land die 35- bis 40-Jährigen waren (16/147 und 8/152 Stadt). Mit einem p-Wert von 0,155 gibt es hier insgesamt keine signifikanten Unterschiede der Mittelwerte.

Frage K: Geschlecht

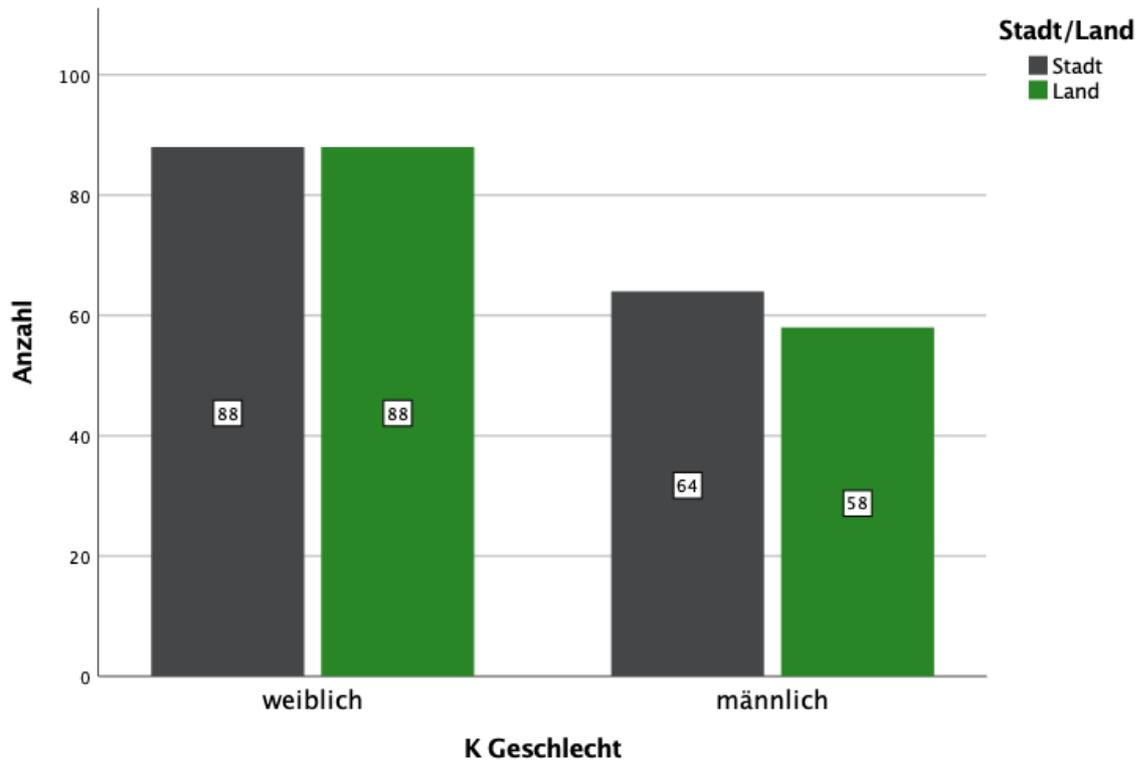


Abb. 27: Auswertung Frage K

Tab. 27: Gruppenstatistik Frage K

K Geschlecht	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	152	1,42	,495	,040
Land	146	1,40	,491	,041	

krG

Tab. 28: Levene- und T-Test Frage K

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,687	,408	,416	296	,678	,024	,057	-,071	,118
Varianzen sind nicht gleich			,416	295,705	,677	,024	,057	-,071	,118

Frage L: Haben Sie diagnostizierte Vorerkrankungen? (z.B. Herz-Kreislaufferkrankungen, Stoffwechselerkrankungen, Erkrankungen des Bewegungsapparates, Atemwegserkrankungen, neurologische, psychische Erkrankungen usw.)?

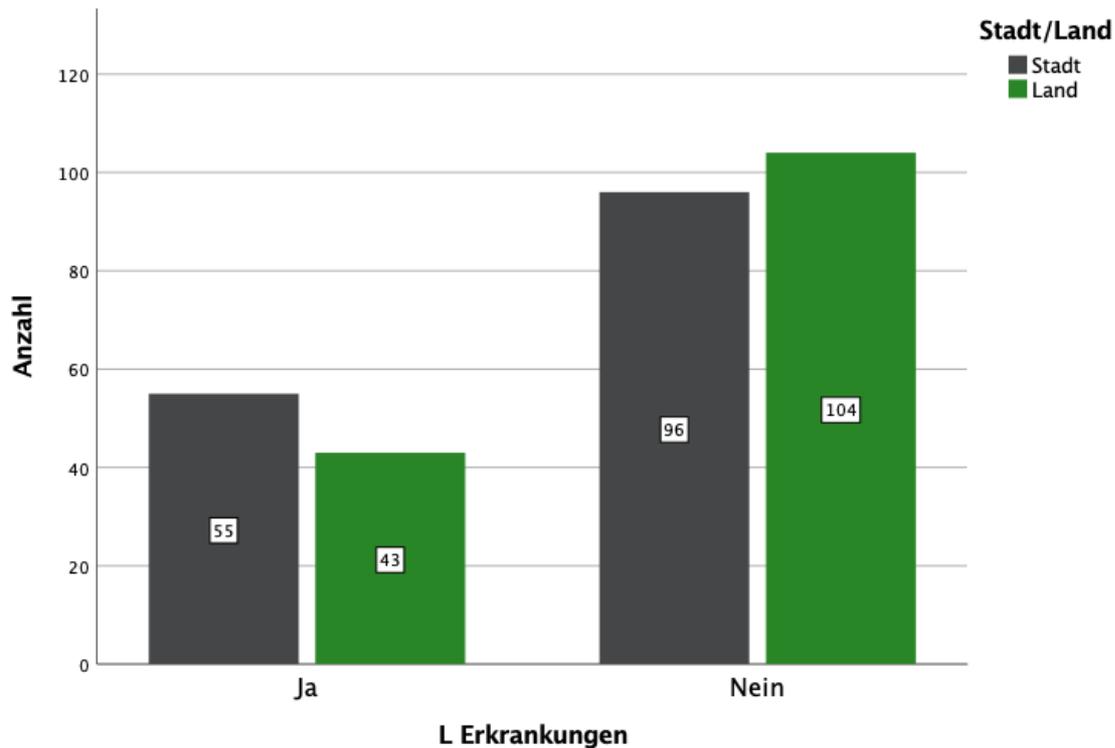


Abb. 28: Auswertung Frage L

Tab. 29: Gruppenstatistik Frage L

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
L Erkrankungen	Stadt	151	1,64	,483	,039
	Land	147	1,71	,456	,038

krG

Tab. 30: Levene- und T-Test Frage L

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	6,838	,009	-1,317	296	,189	-,072	,054	-,162	,018
Varianzen sind nicht gleich			-1,318	295,749	,189	-,072	,054	-,162	,018

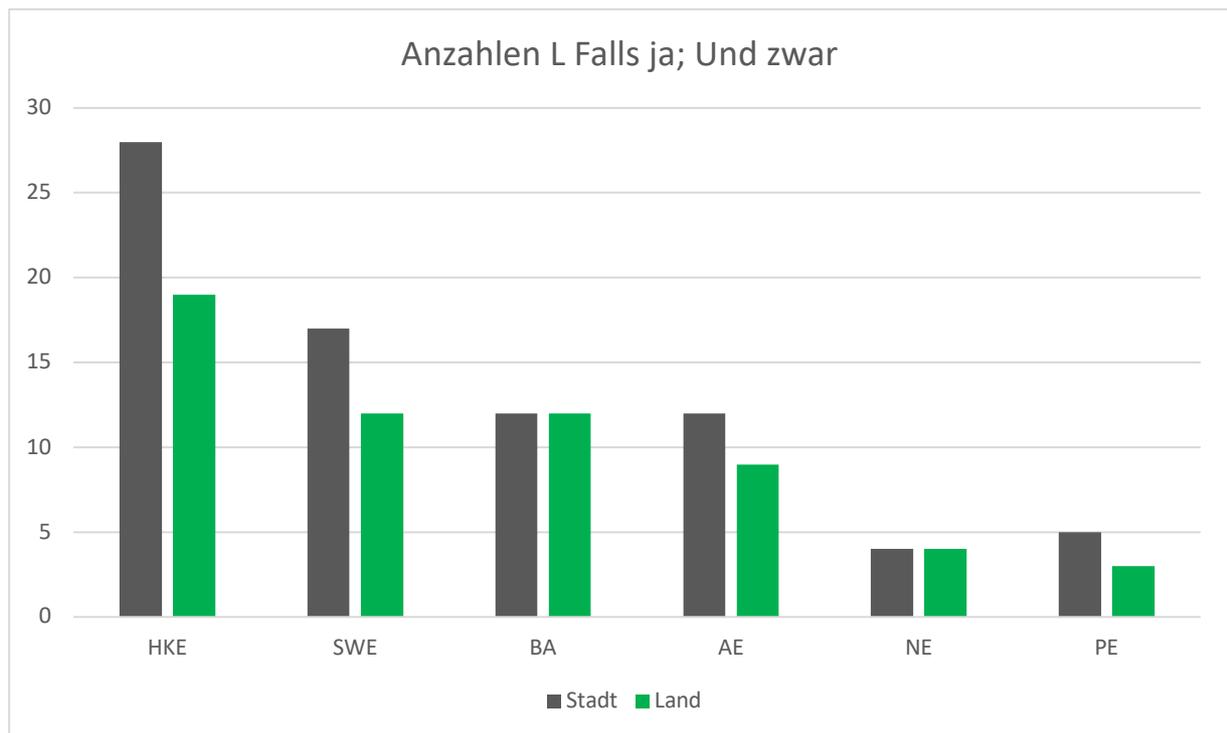


Abb. 29: Auswertung Frage L.1

Tab. 31: Gruppenstatistik Frage L.1

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
L Falls ja Und zwar	Stadt	150	72,17	50,048	4,086
	Land	147	98,27	281,934	23,254

krG

Tab. 32: Levene- und T-Test Frage L.1

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,067	,797	-1,116	295	,265	-26,099	23,386	-64,687	12,489
Varianzen sind nicht gleich			-1,105	155,012	,271	-26,099	23,610	-65,167	12,970

Frage M: Haben Sie zum jetzigen Zeitpunkt ein akutes Schmerzgefühl, das wahrscheinlich nichts mit Ihren Zähnen oder vorausgegangenen Zahnbehandlungen zu tun hat?

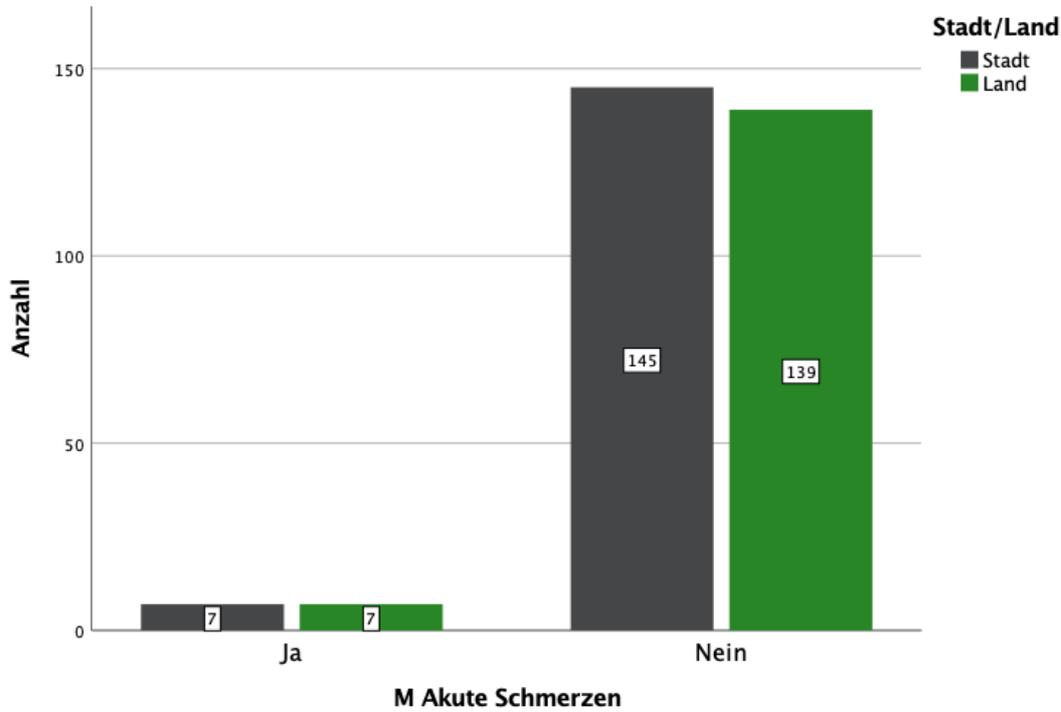


Abb. 30: Auswertung Frage M

Tab. 33: Gruppenstatistik Frage M

M Akute Schmerzen	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt		152	1,95	,210
Land		146	1,95	,214	,018

krG

Tab. 34: Levene- und T-Test Frage M

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,024	,878	,077	296	,939	,002	,025	-,039	,042
Varianzen sind nicht gleich			,077	294,950	,939	,002	,025	-,039	,043

In Frage K zeigt sich, dass mehr Frauen als Männer an der Umfrage teilgenommen haben (88/152 Stadt und 88/146 Land). Es gab mit einem p-Wert von 0,678 aber keine signifikanten Unterschiede im Stadt/Land-Vergleich.

Die Art der Vorerkrankungen wurde in Frage L untersucht. Sie liegt in städtischen Praxen etwas höher als auf dem Land (55/151 Stadt und 43/147 Land). Am häufigsten kommen in beiden Praxisformen Herz-Kreislauf-Erkrankungen vor (28/150 Stadt und 19/147 Land). Stoffwechselerkrankungen (17/150 Stadt und 12/147 Land), Erkrankungen am Bewegungsapparat (12/150 Stadt und 12/147 Land) und Atemwegserkrankungen (12/150 Stadt und 9/147 Land) folgen dahinter. Neurologische Erkrankungen (4/150 Stadt und 4/147 Land) und psychische Erkrankungen (5/150 Stadt und 3/147 Land) wurden seltener bejaht. Mit einem p-Wert von 0,189 und 0,265 gibt es hier insgesamt keine signifikanten Unterschiede.

Die Frage nach einem akuten Schmerzgefühl, um die es in Frage M geht, wurde von Patienten beider Praxisformen gleich selten empfunden (7/152 Stadt und 7/146 Land). Mit einem p-Wert von 0,939 gibt es hier insgesamt keine signifikanten Unterschiede.

3.2 Dimension 1: Praxisorganisation und -struktur

Frage 1: Die Wartezeit auf meinen Zahnarzttermin empfinde ich als angemessen.

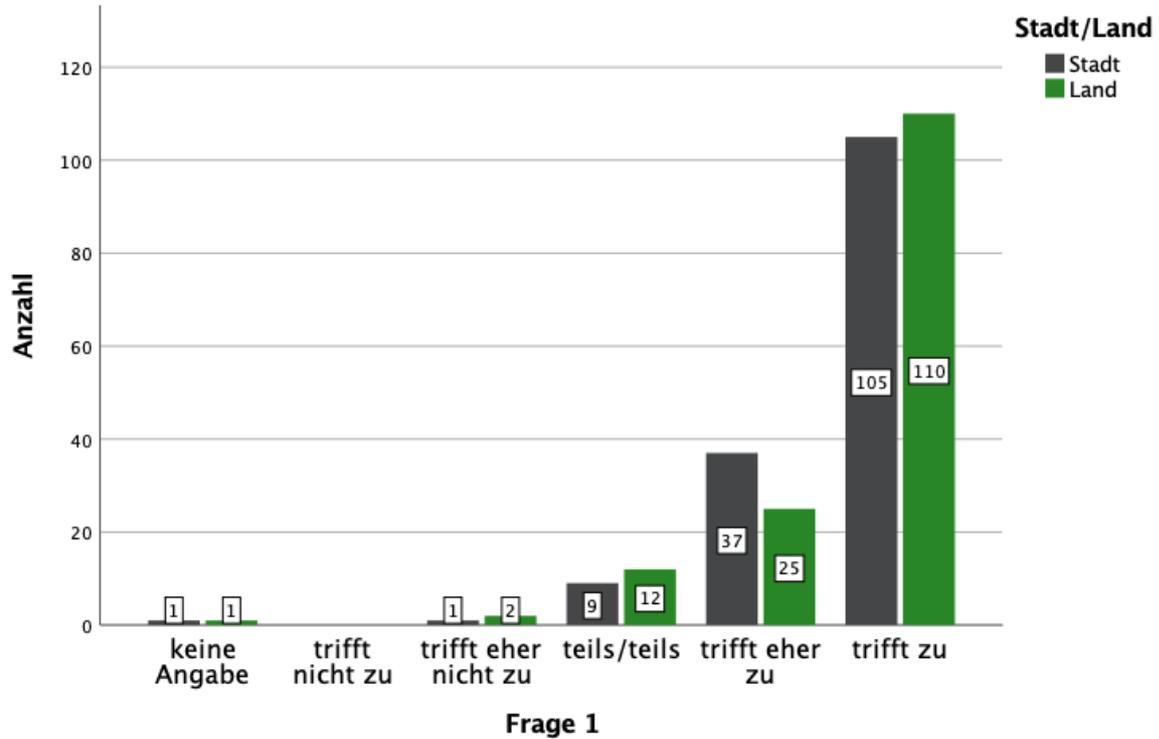


Abb. 31: Auswertung Frage 1

Tab. 35: Gruppenstatistik Frage 1

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 1	Stadt	153	4,59	,730	,059
	Land	150	4,60	,786	,064

Tab. 36: Levene- und T-Test Frage 1

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,145	,703	-,135	301	,893	-,012	,087	-,156	,132
Varianzen sind nicht gleich			-,135	298,421	,893	-,012	,087	-,156	,132

Frage 2: Die Wartezeit in der Praxis empfinde ich als angemessen (im Wartebereich und im Behandlungszimmer).

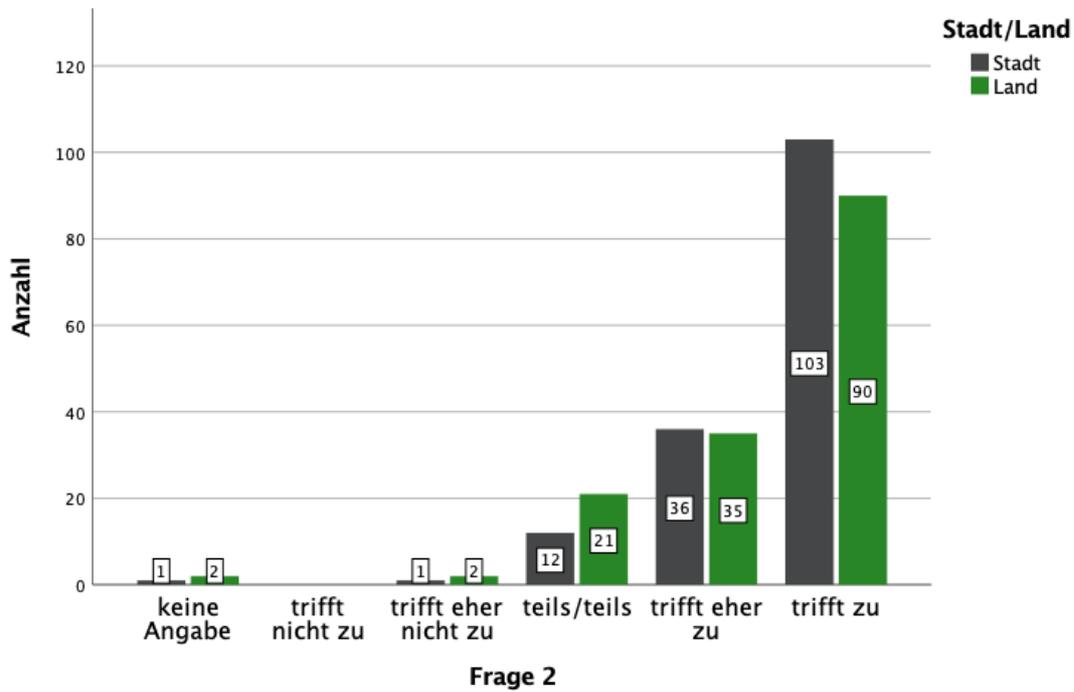


Abb. 32: Auswertung Frage 2

Tab. 37: Gruppenstatistik Frage 2

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 2	Stadt	153	4,56	,760	,061
	Land	150	4,38	,932	,076

Tab. 38: Levene- und T-Test Frage 2

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	6,095	,014	1,799	301	,073	,176	,098	,015	,337
Varianzen sind nicht gleich			1,795	287,047	,074	,176	,098	,014	,337

Frage 3: Die Praxis ist telefonisch gut erreichbar.

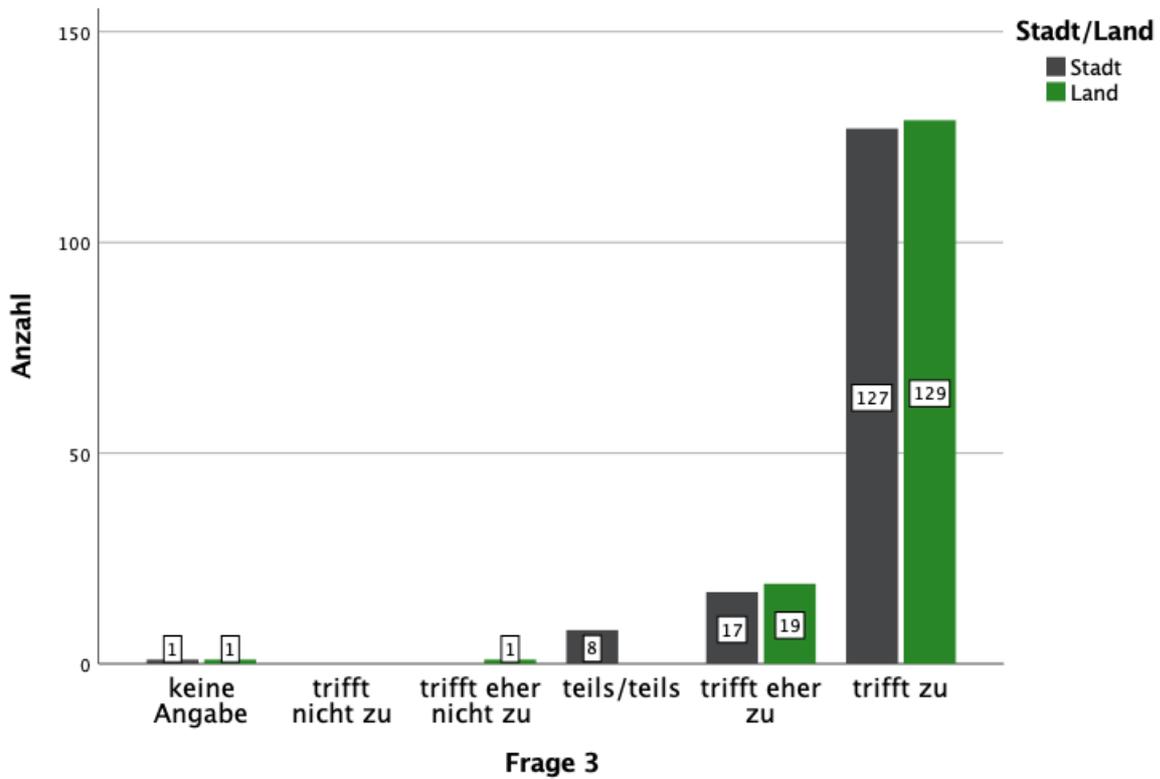


Abb. 33: Auswertung Frage 3

Tab. 39: Gruppenstatistik Frage 3

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 3	Stadt	153	4,75	,652	,053
	Land	150	4,82	,568	,046

Tab. 40: Levene- und T-Test Frage 3

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	3,327	,069	-,972	301	,332	-,068	,070	-,184	,048
Varianzen sind nicht gleich			-,974	296,986	,331	-,068	,070	-,184	,047

Frage 4: Die Öffnungszeiten der Praxis sind patientenfreundlich (z.B. lange Öffnungszeiten).

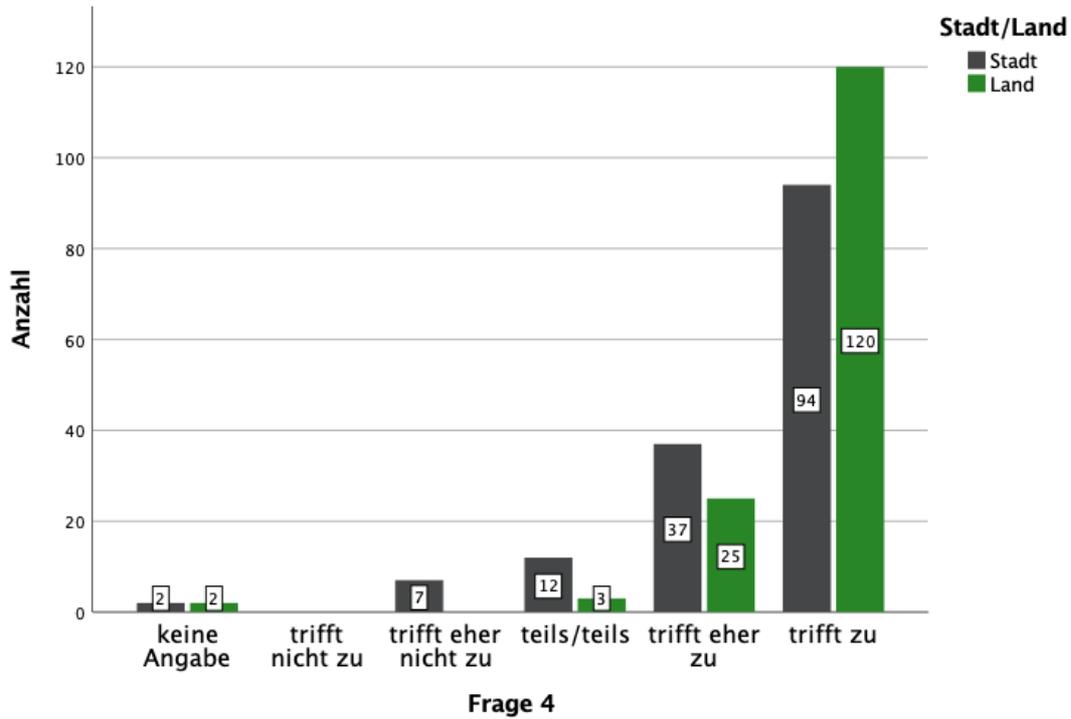


Abb. 34: Auswertung Frage 4

Tab. 41: Gruppenstatistik Frage 4

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 4	Stadt	152	4,39	,971	,079
	Land	150	4,73	,713	,058

Tab. 42: Levene- und T-Test Frage 4

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	21,054	,000	-3,382	300	,001	-,332	,098	-,494	-,170
Varianzen sind nicht gleich			-3,389	277,282	,001	-,332	,098	-,494	-,170

Die Wartezeit auf einen Termin wird in Frage 1 von Patienten in beiden Praxisformen als angemessen empfunden (105/153 Stadt und 110/150 Land). Bei den Mittelwerten von 4,59 in der Stadt und 4,60 auf dem Land gibt es im T-Test mit einem p-Wert von 0,893 keine signifikanten Unterschiede. Die Standardabweichung beträgt 0,730 in der Stadt und 0,786 auf dem Land.

Die Wartezeit in der Praxis wird in Frage 2 ebenfalls von Patienten in beiden Praxisformen als angemessen empfunden (103/153 Stadt und 90/150 Land). Bei den Mittelwerten von 4,56 in der Stadt und 4,38 auf dem Land gibt es im T-Test mit einem p-Wert von 0,073 keine signifikanten Unterschiede. Die Standardabweichung beträgt 0,760 in der Stadt und 0,932 auf dem Land.

In Frage 3 wird die telefonische Erreichbarkeit der jeweiligen Praxis bewertet. Auch hier gibt es ein positives Urteil auf beiden Seiten (127/153 Stadt und 129/150 Land). Bei den Mittelwerten von 4,75 in der Stadt und 4,82 auf dem Land gibt es im T-Test mit einem p-Wert von 0,332 keine signifikanten Unterschiede. Die Standardabweichung beträgt 0,652 in der Stadt und 0,568 auf dem Land.

Die Öffnungszeiten (Frage 4) werden von den Patienten in ländlichen Praxen als signifikant besser empfunden als in den städtischen Praxen (p-Wert aus T-Test 0,001). Die Mittelwerte liegen bei 4,39 in der Stadt und 4,73 auf dem Land. Die Standardabweichung beträgt 0,971 in der Stadt und 0,713 auf dem Land.

Frage 5: Ich bekomme in dringenden Fällen auch kurzfristiger als üblich einen Termin.

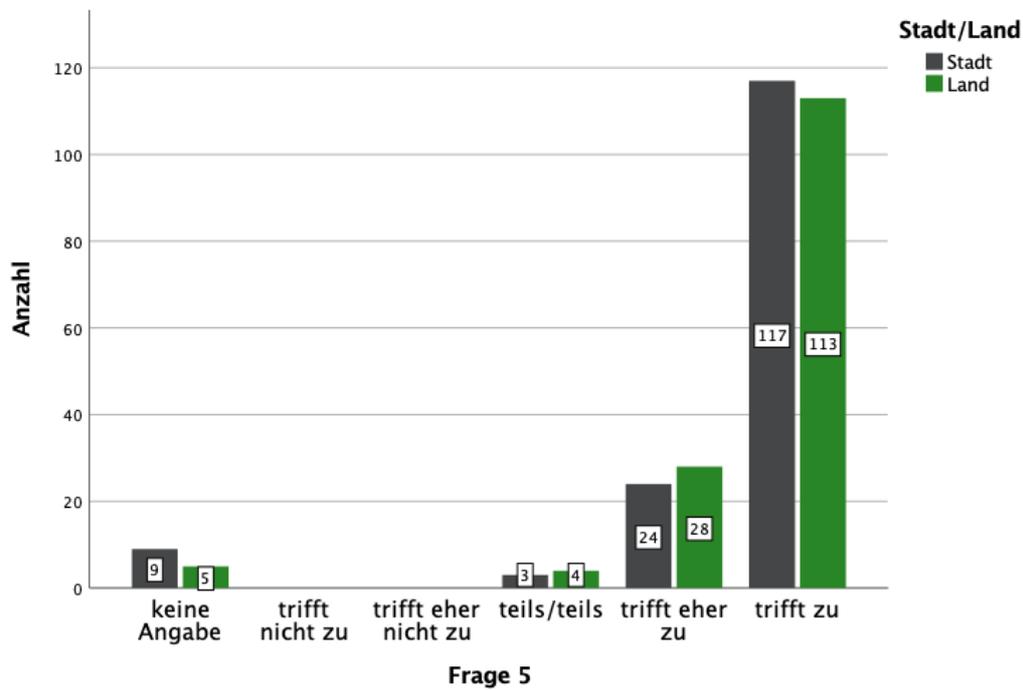


Abb. 35: Auswertung Frage 5

Tab. 43: Gruppenstatistik Frage 5

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 5	Stadt	153	4,51	1,215	,098
	Land	150	4,59	,984	,080

Tab. 44: Levene- und T-Test Frage 5

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,892	,170	-,657	301	,512	-,084	,127	-,293	,126
Varianzen sind nicht gleich			-,658	290,695	,511	-,084	,127	-,293	,126

Frage 6: Das Praxispersonal betreut mich innerhalb der Praxis gut (z.B. Freundlichkeit, Diskretion, verständliche Anweisungen usw.).

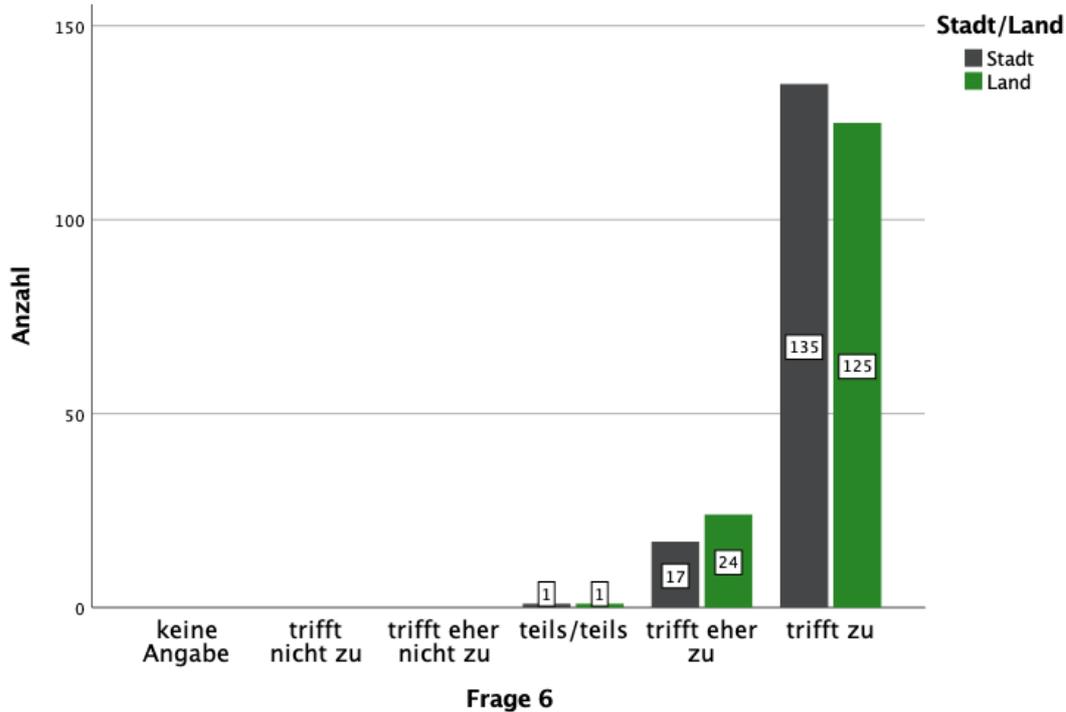


Abb. 36: Auswertung Frage 6

Tab. 45: Gruppenstatistik Frage 6

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 6	Stadt	153	4,88	,350	,028
	Land	150	4,83	,397	,032

Tab. 46: Levene- und T-Test Frage 6

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	4,980	,026	1,143	301	,254	,049	,043	-,022	,120
Varianzen sind nicht gleich			1,142	294,826	,254	,049	,043	-,022	,120

Frage 7: Es gibt genügend Parkmöglichkeiten in der Nähe der Praxis.

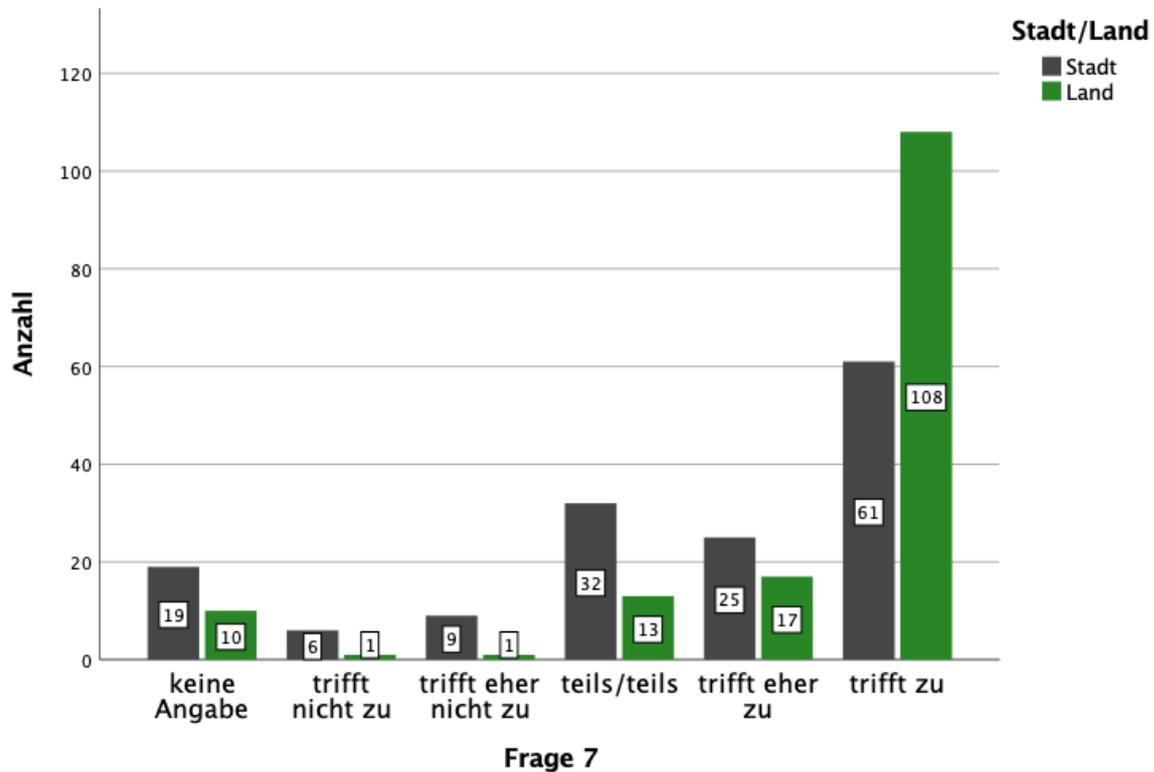


Abb. 37: Auswertung Frage 7

Tab. 47: Gruppenstatistik Frage 7

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 7	Stadt	152	3,45	1,710	,139
	Land	150	4,33	1,364	,111

Tab. 48: Levene- und T-Test Frage 7

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	17,528	,000	-4,936	300	,000	-,879	,178	-1,173	-,585
Varianzen sind nicht gleich			-4,943	287,412	,000	-,879	,178	-1,173	-,586

Frage 8: Die Praxis ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen.

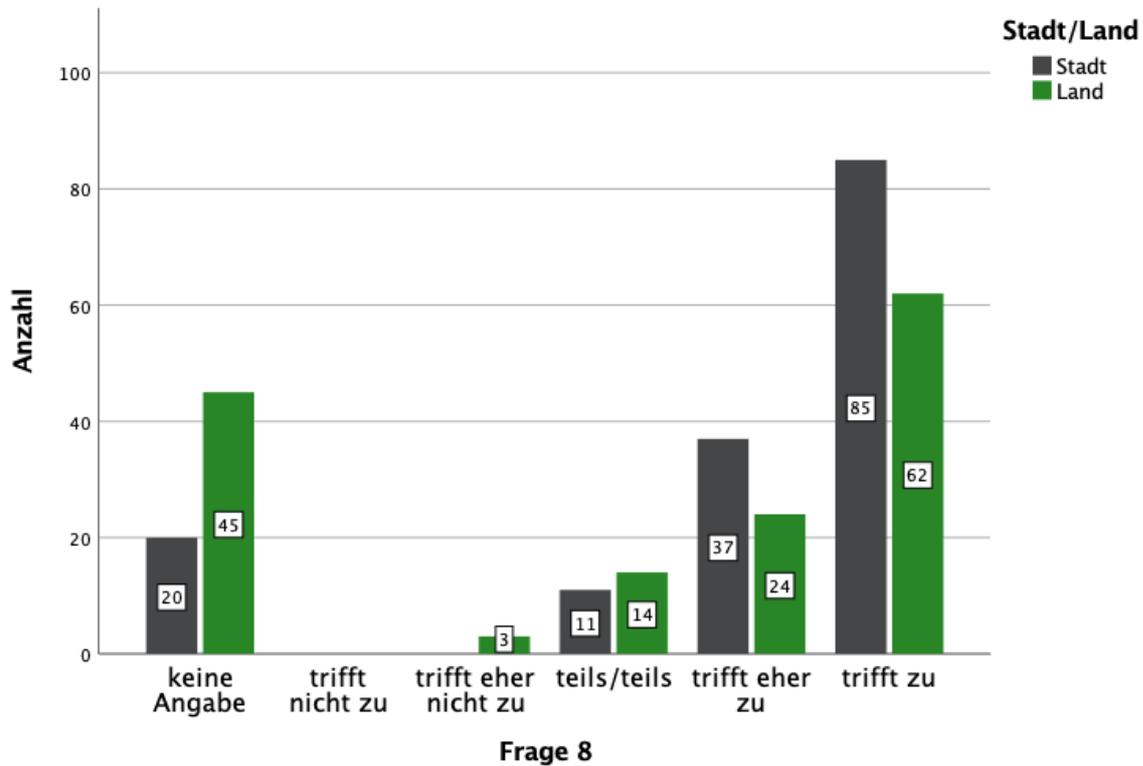


Abb. 38: Auswertung Frage 8

Tab. 49: Gruppenstatistik Frage 8

Frage 8	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	153	3,96	1,654	,134
Land	148	3,07	2,150	,177	

Tab. 50: Levene- und T-Test Frage 8

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	37,227	,000	4,048	299	,000	,893	,221	,529	1,257
Varianzen sind nicht gleich			4,031	276,014	,000	,893	,222	,528	1,259

Frage 9: Das Unterhaltungsangebot im Wartebereich ist vielfältig.

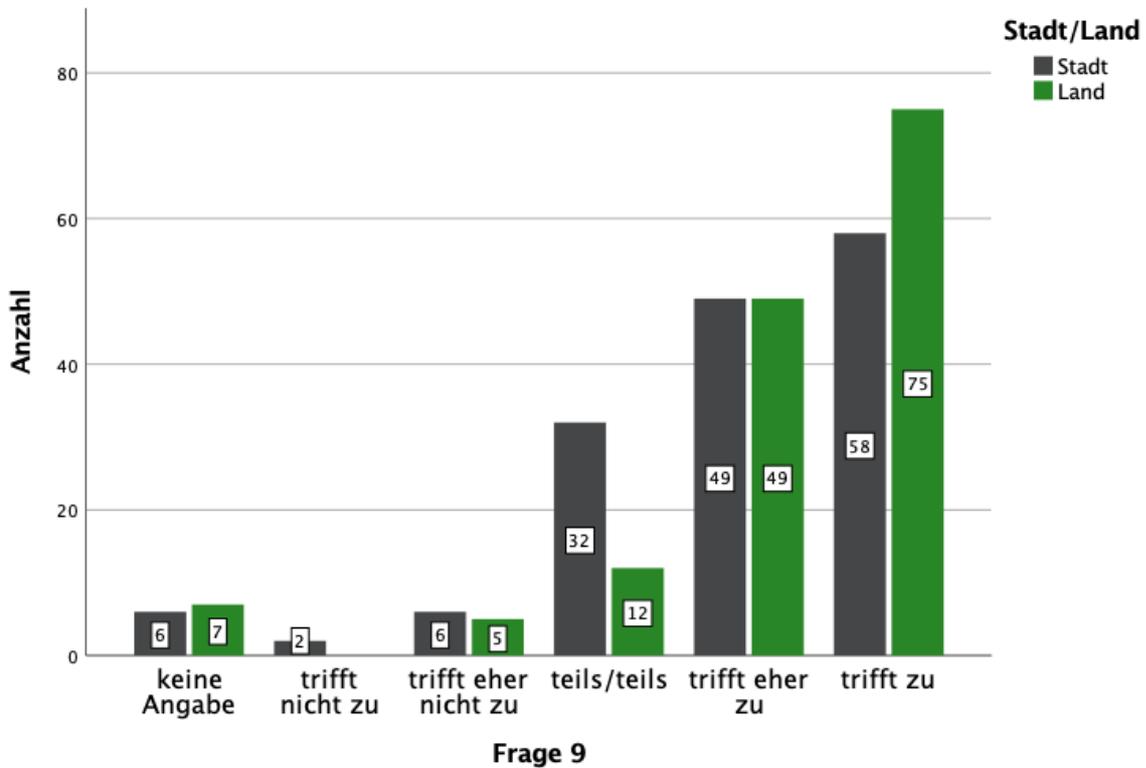


Abb. 39: Auswertung Frage 9

Tab. 51: Gruppenstatistik Frage 9

Frage 9	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	153	3,90	1,220	,099
Land	148	4,17	1,209	,099	

Tab. 52: Levene- und T-Test Frage 9

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,412	,522	-1,953	299	,052	-,273	,140	-,505	-,042
Varianzen sind nicht gleich			-1,953	298,830	,052	-,273	,140	-,505	-,042

Frage 5, in der es um kurzfristige Termine geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,51 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,59 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,512 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,215 in der Stadt bzw. 0,984 auf dem Land.

Frage 6, in der es um die Betreuung durch das Praxispersonal geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,88 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,83 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,254 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,350 in der Stadt bzw. 0,397 auf dem Land.

Frage 7, in der es um die Parkmöglichkeiten geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 3,45 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,33 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,0 und somit ein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,710 in der Stadt bzw. 1,364 auf dem Land.

Frage 8, in der es um die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 3,96 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 3,07 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,0 und somit ein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,654 in der Stadt bzw. 2,150 auf dem Land.

Frage 9, in der es um das Unterhaltungsangebot im Wartebereich geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 3,90 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,17 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,052 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,220 in der Stadt bzw. 1,209 auf dem Land.

Frage 10: Die Atmosphäre in der Praxis empfinde ich als angenehm.

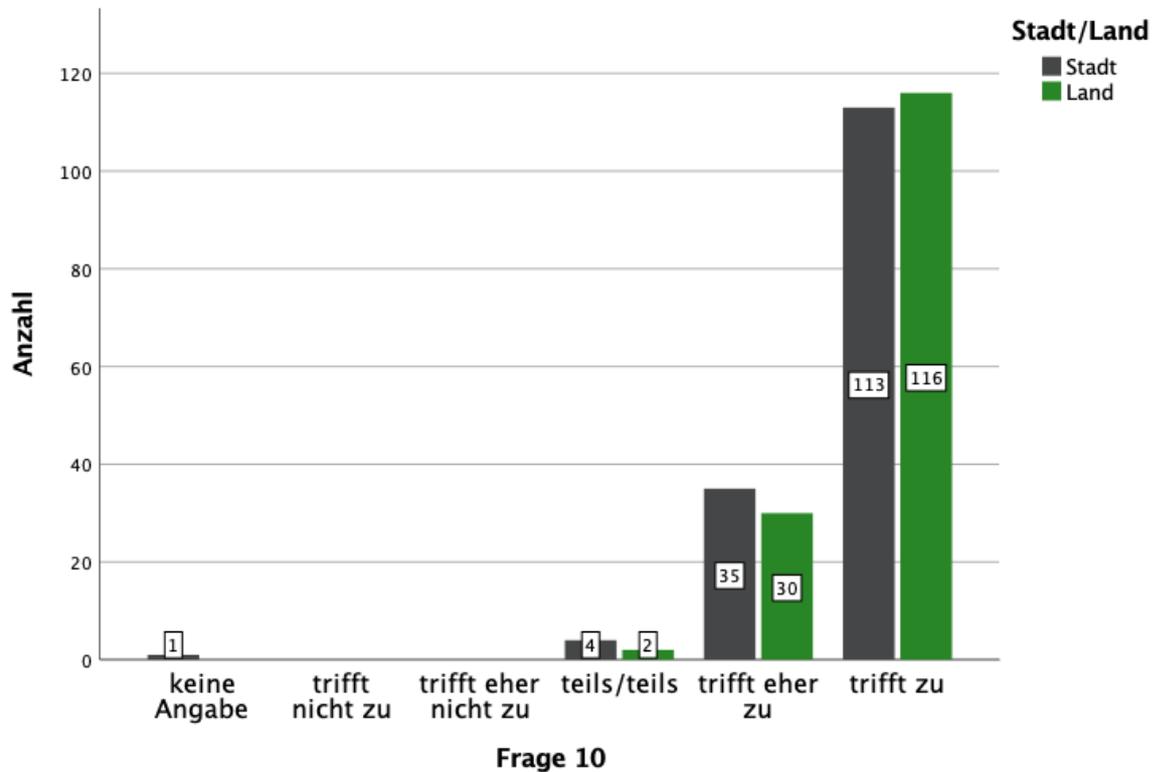


Abb. 40: Auswertung Frage 10

Tab. 53: Gruppenstatistik Frage 10

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 10	Stadt	153	4,69	,633	,051
	Land	148	4,77	,453	,037

Tab. 54: Levene- und T-Test Frage 10

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	6,141	,014	-1,320	299	,188	-,084	,064	-,189	,021
Varianzen sind nicht gleich			-1,327	275,671	,186	-,084	,063	-,188	,020

Frage 11: Die Praxis ist modern ausgestattet (z.B. digitale Ausstattung im Wartebereich, Geräte im Behandlungszimmer, Praxis-Stil usw.).

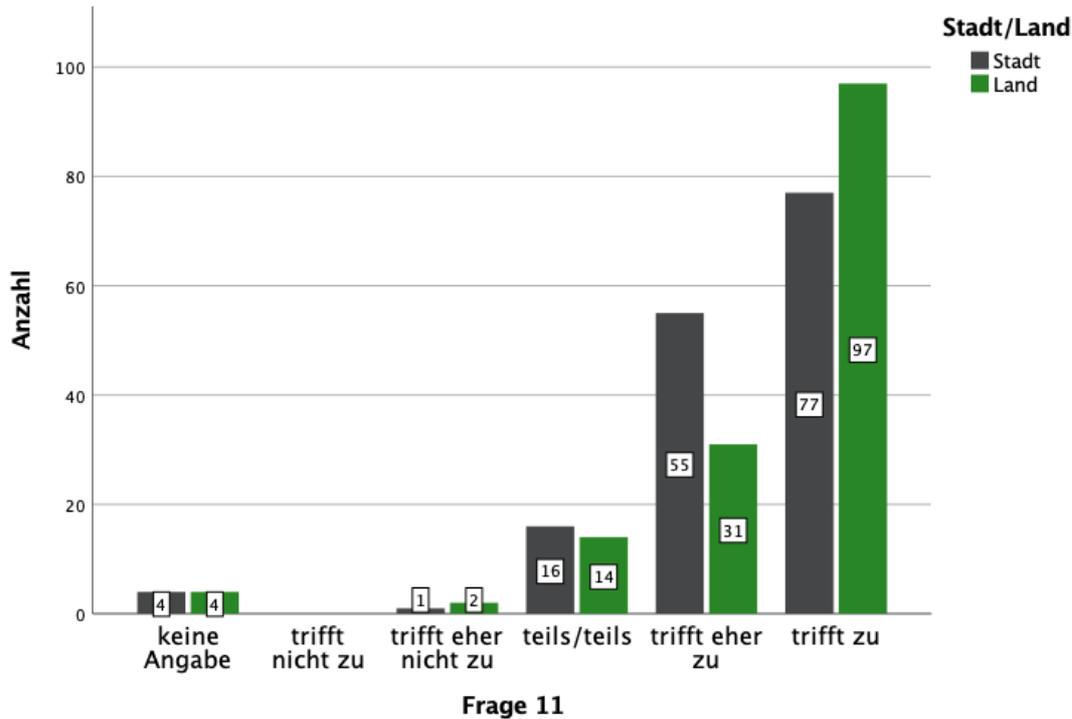


Abb. 41: Auswertung Frage 11

Tab. 55: Gruppenstatistik Frage 11

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 11	Stadt	153	4,28	,990	,080
	Land	148	4,43	1,031	,085

Tab. 56: Levene- und T-Test Frage 11

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,136	,713	-1,242	299	,215	-,145	,116	-,337	,048
Varianzen sind nicht gleich			-1,241	297,379	,216	-,145	,117	-,337	,048

Frage 12: Das Praxisgebäude ist barrierefrei gestaltet (Lifte, alters- und rollstuhlgerechtes Gebäude).

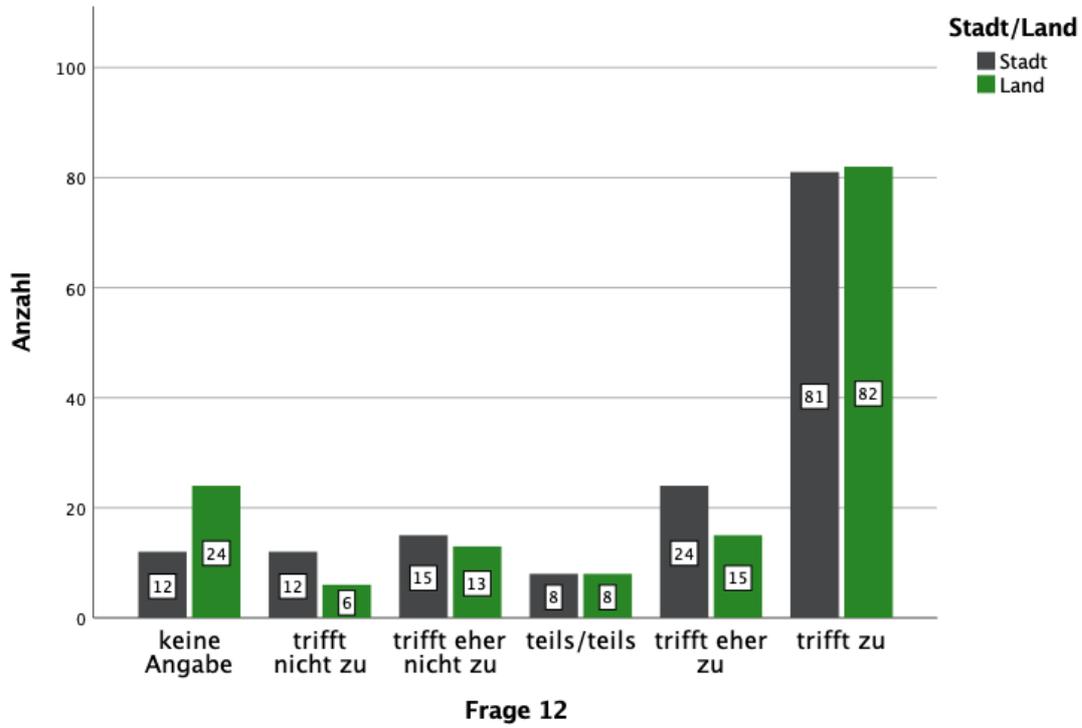


Abb. 42: Auswertung Frage 12

Tab. 57: Gruppenstatistik Frage 12

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 12	Stadt	152	3,73	1,703	,138
	Land	148	3,55	1,935	,159

Tab. 58: Levene- und T-Test Frage 12

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	5,777	,017	,838	298	,403	,176	,210	-,171	,523
Varianzen sind nicht gleich			,836	291,123	,404	,176	,211	-,171	,524

Frage 13: Insgesamt bin ich mit der Organisation der Praxis (Wartezeiten, Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit, Personal) zufrieden.

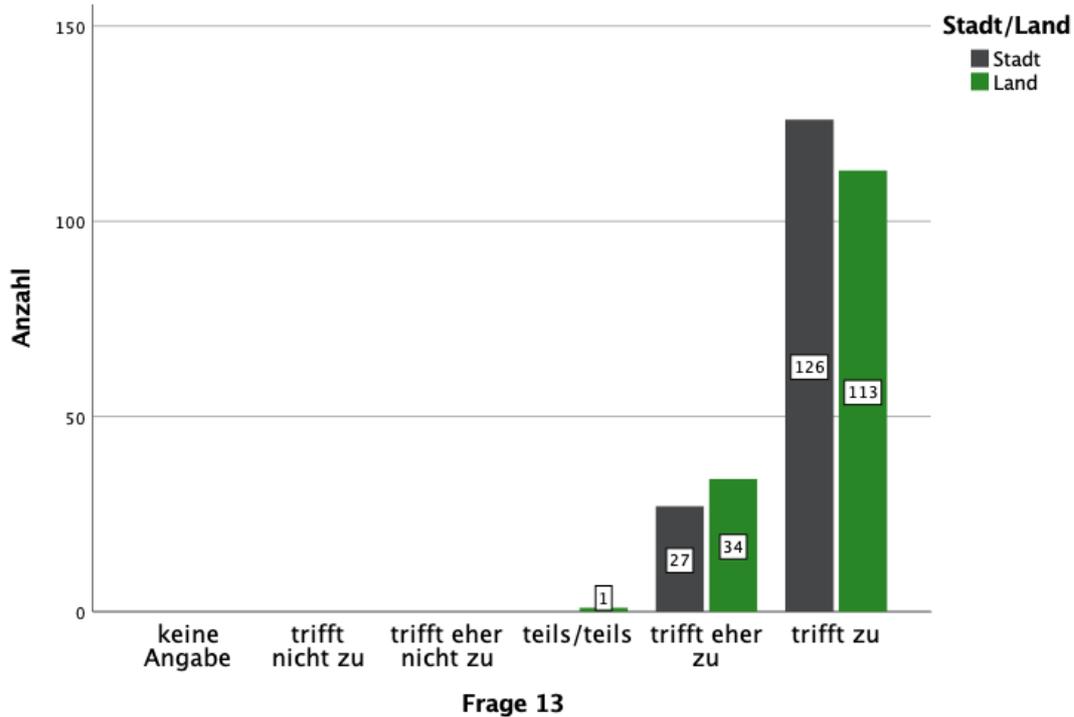


Abb. 43: Auswertung Frage 13

Tab. 59: Gruppenstatistik Frage 13

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 13	Stadt	153	4,82	,382	,031
	Land	148	4,76	,446	,037

Tab. 60: Levene- und T-Test Frage 13

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	8,095	,005	1,396	299	,164	,067	,048	-,012	,146
Varianzen sind nicht gleich			1,392	289,060	,165	,067	,048	-,012	,146

Frage 14: Insgesamt bin ich mit den äußeren Gegebenheiten der Praxis (Räumlichkeiten, Lage, Ausstattung) zufrieden.

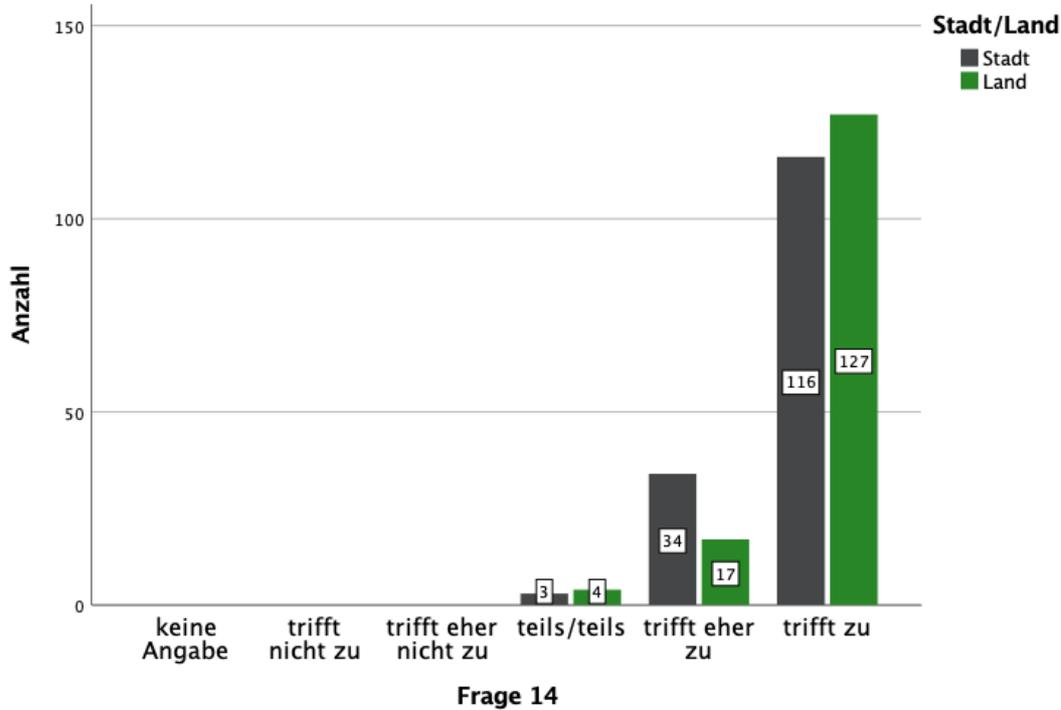


Abb. 44: Auswertung Frage 14

Tab. 61: Gruppenstatistik Frage 14

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 14	Stadt	153	4,74	,484	,039
	Land	148	4,83	,442	,036

Tab. 62: Levene- und T-Test Frage 14

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	9,170	,003	-1,730	299	,085	-,093	,053	-,181	-,004
Varianzen sind nicht gleich			-1,733	298,085	,084	-,093	,053	-,181	-,004

Frage 10, in der es um die Atmosphäre in der Praxis geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,69 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,77 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,188 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,633 in der Stadt bzw. 0,453 auf dem Land.

Frage 11, in der es um die Modernität der Praxisausstattung geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,28 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,43 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,215 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,990 in der Stadt bzw. 1,031 auf dem Land.

Frage 12, in der es um die Barrierefreiheit der Praxis geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 3,73 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 3,55 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,403 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,703 in der Stadt bzw. 1,935 auf dem Land.

Frage 13, in der es um die Organisation der Praxis insgesamt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,82 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,76 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,164 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,382 in der Stadt bzw. 0,446 auf dem Land.

Frage 14, in der es um die äußeren Gegebenheiten insgesamt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,74 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,83 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,085 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,484 in der Stadt bzw. 0,442 auf dem Land.

3.3 Dimension 2: Interaktion (Zahnarzt-Patienten-Verhältnis)

Frage 15: Wurden Sie in dieser Praxis bisher von mehr als einem Zahnarzt behandelt?

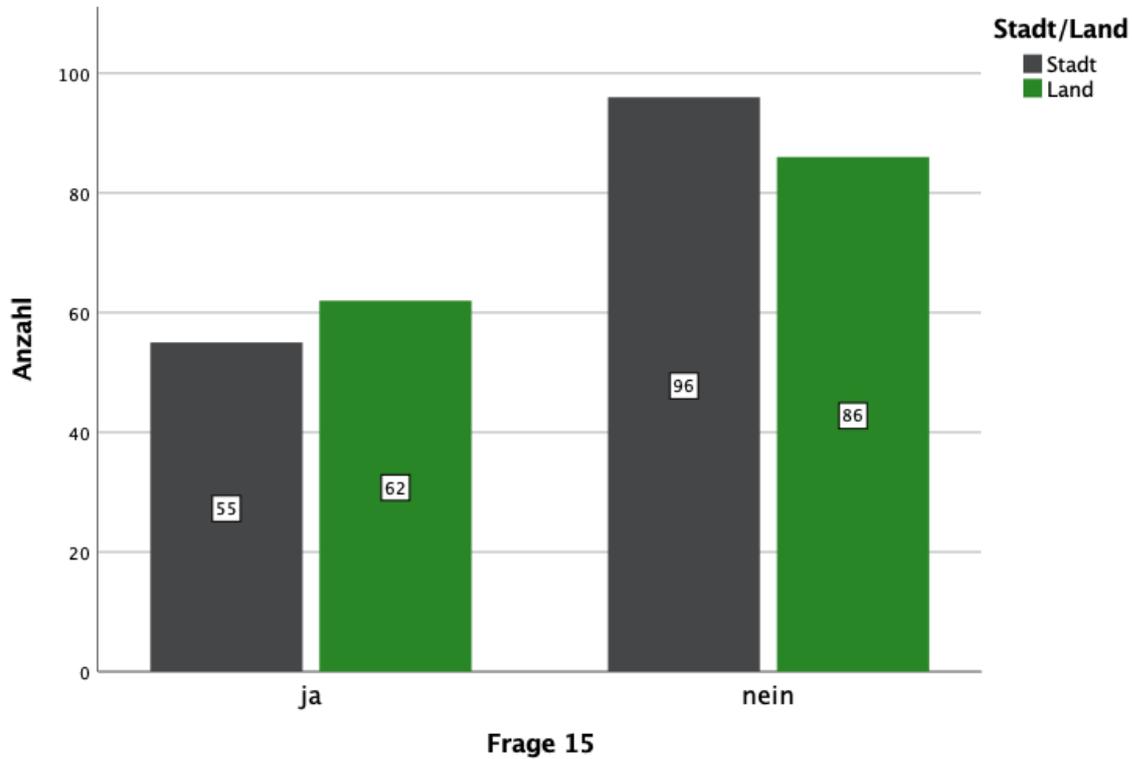


Abb. 45: Auswertung Frage 15

Tab. 63: Gruppenstatistik Frage 15

Frage 15	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	151	1,64	,483	,039
Land	148	1,58	,495	,041	

krG

Tab. 64: Levene- und T-Test Frage 15

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	3,541	,061	,967	297	,334	,055	,057	-,039	,148
Varianzen sind nicht gleich			,967	296,396	,335	,055	,057	-,039	,148

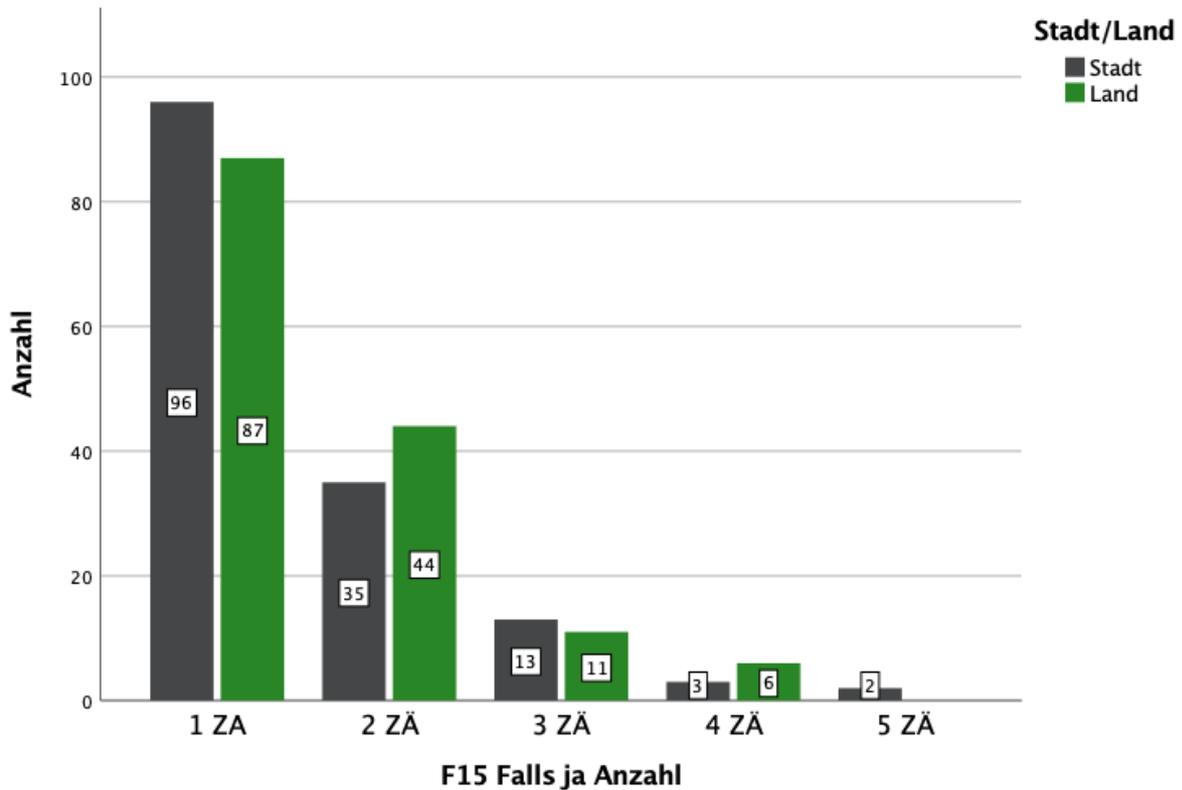


Abb. 46: Auswertung Frage 15.1

Tab. 65: Gruppenstatistik Frage 15.1

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
F15 Falls ja Anzahl	Stadt	149	1,52	,843	,069
	Land	148	1,57	,801	,066

krG

Tab. 66: Levene- und T-Test Frage 15.1

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,018	,894	-,462	295	,645	-,044	,095	-,202	,113
Varianzen sind nicht gleich			-,462	294,424	,644	-,044	,095	-,202	,113

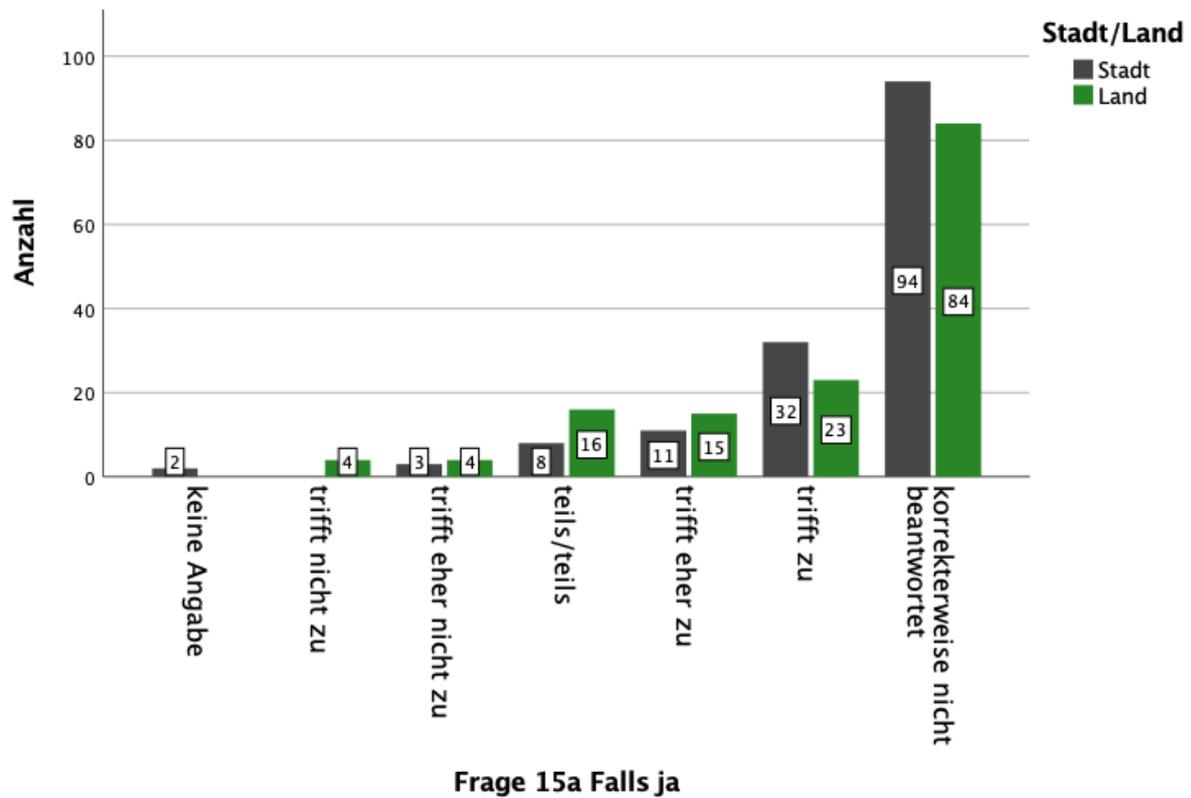


Abb. 47: Auswertung Frage 15a

Tab. 67: Gruppenstatistik Frage 15a

Frage 15a Falls ja	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	150	63,60	46,024	3,758
Land	146	58,57	47,230	3,909	

krG

Tab. 68: Levene- und T-Test Frage 15a

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	3,642	,057	,928	294	,354	5,032	5,420	-3,912	13,975
Varianzen sind nicht gleich			,928	293,177	,354	5,032	5,422	-3,915	13,978

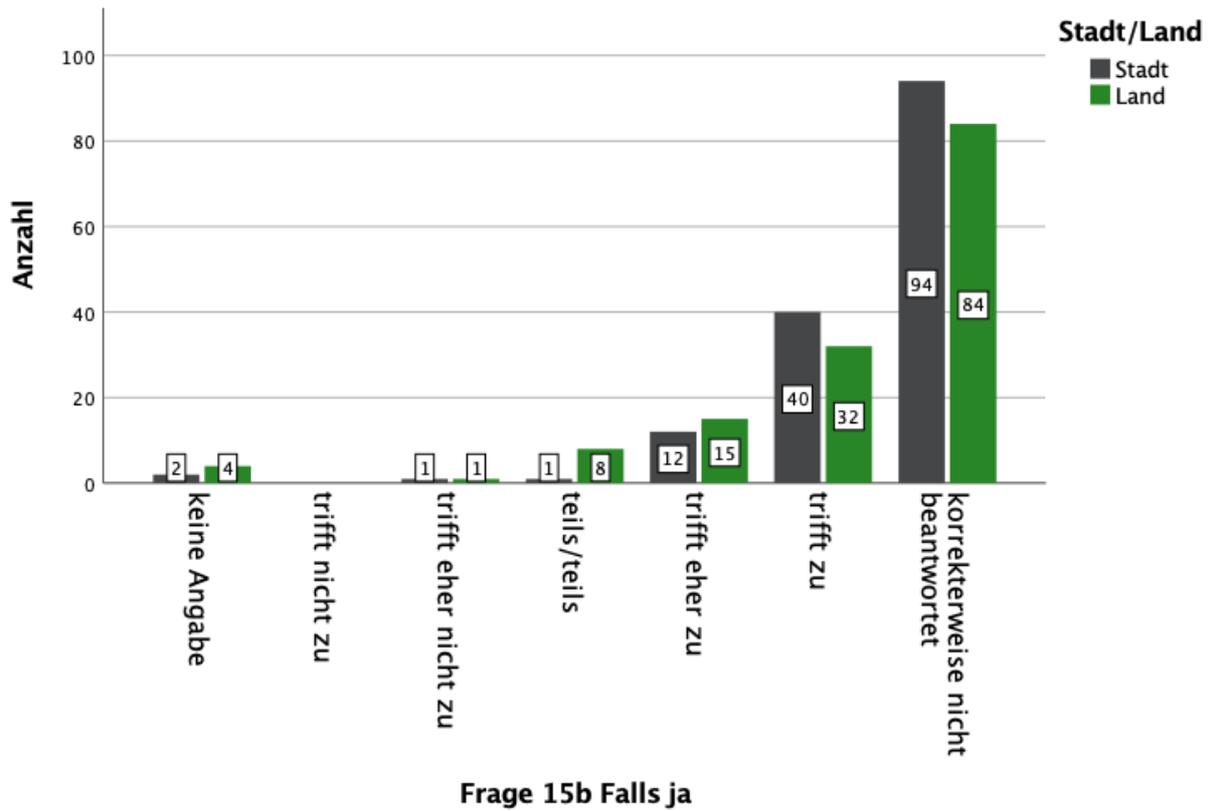


Abb. 48: Auswertung Frage 15b

Tab. 69: Gruppenstatistik Frage 15b

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 15b Falls ja	Stadt	150	63,73	45,858	3,744
	Land	144	59,46	46,958	3,913

krG

Tab. 70: Levene- und T-Test Frage 15b

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,732	,099	,788	292	,431	4,268	5,413	-4,664	13,201
Varianzen sind nicht gleich			,788	290,785	,431	4,268	5,416	-4,669	13,205

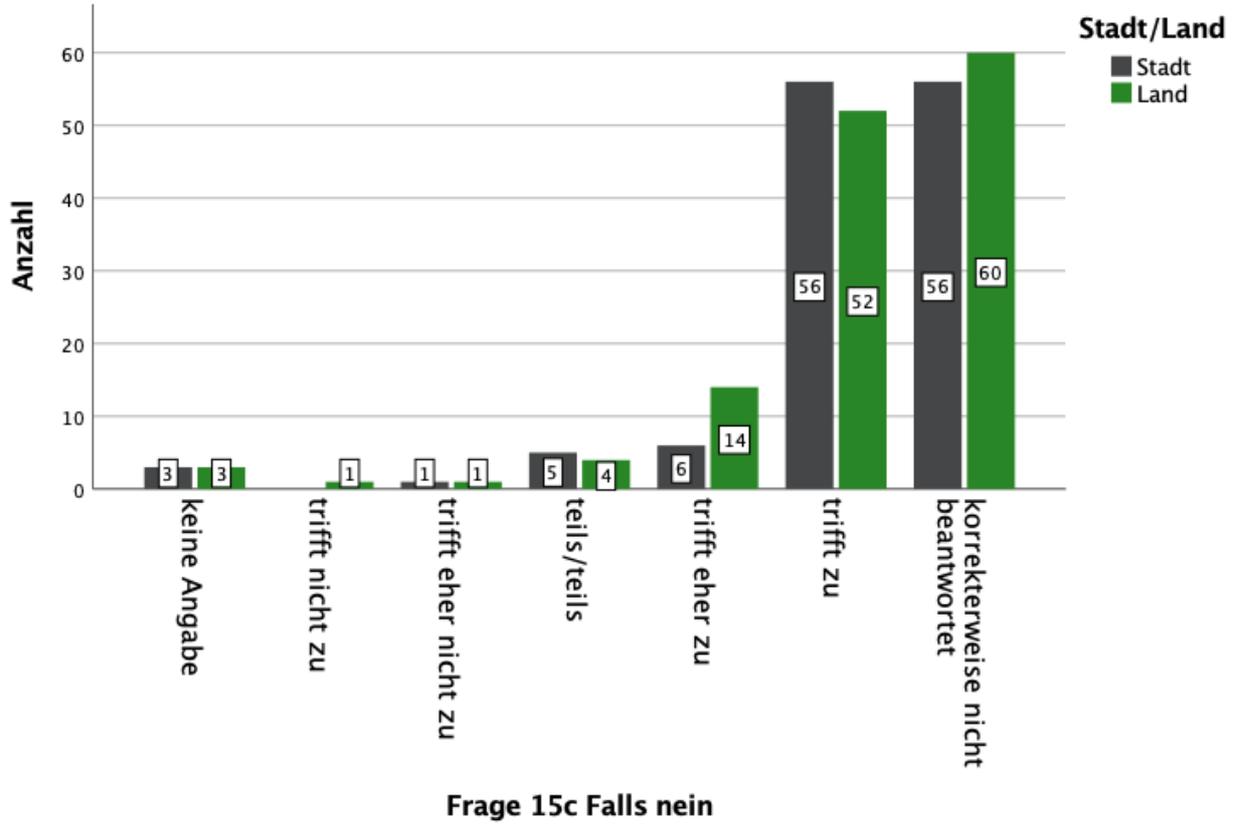


Abb. 49: Auswertung Frage 15c

Tab. 71: Gruppenstatistik Frage 15c

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 15c Falls nein	Stadt	127	46,18	47,102	4,180
	Land	135	46,45	47,184	4,061

krG

Tab. 72: Levene- und T-Test Frage 15c

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,036	,849	-,046	260	,963	-,271	5,828	-9,891	9,350
Varianzen sind nicht gleich			-,046	259,079	,963	-,271	5,828	-9,891	9,349

Frage 16: Wurden Sie von dieser Praxis aus jemals in eine andere Zahnarztpraxis/-klinik überwiesen (z.B. zum Oralchirurgen, zum Kieferorthopäden usw.)?

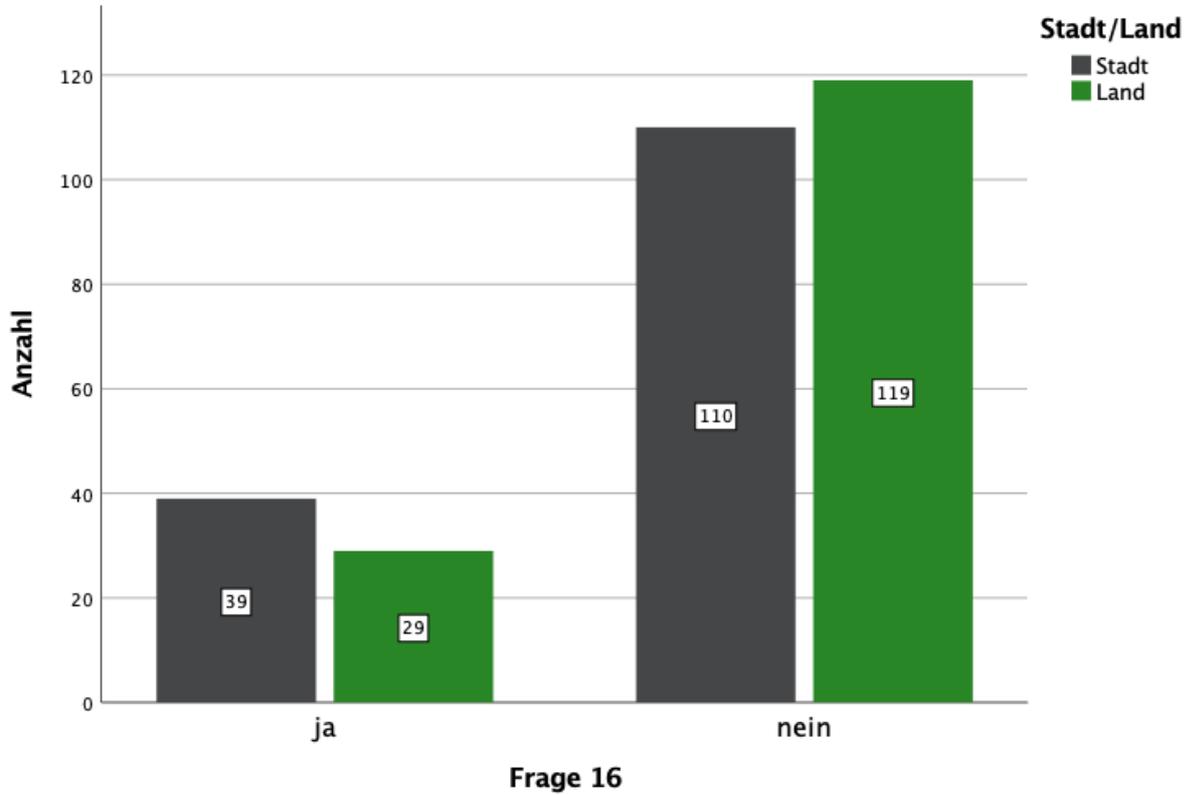


Abb. 50: Auswertung Frage 16

Tab. 73: Gruppenstatistik Frage 16

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 16	Stadt	149	1,74	,441	,036
	Land	148	1,80	,398	,033

krG

Tab. 74: Levene- und T-Test Frage 16

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	7,359	,007	-1,349	295	,178	-,066	,049	-,146	,015
Varianzen sind nicht gleich			-1,349	292,363	,178	-,066	,049	-,146	,015

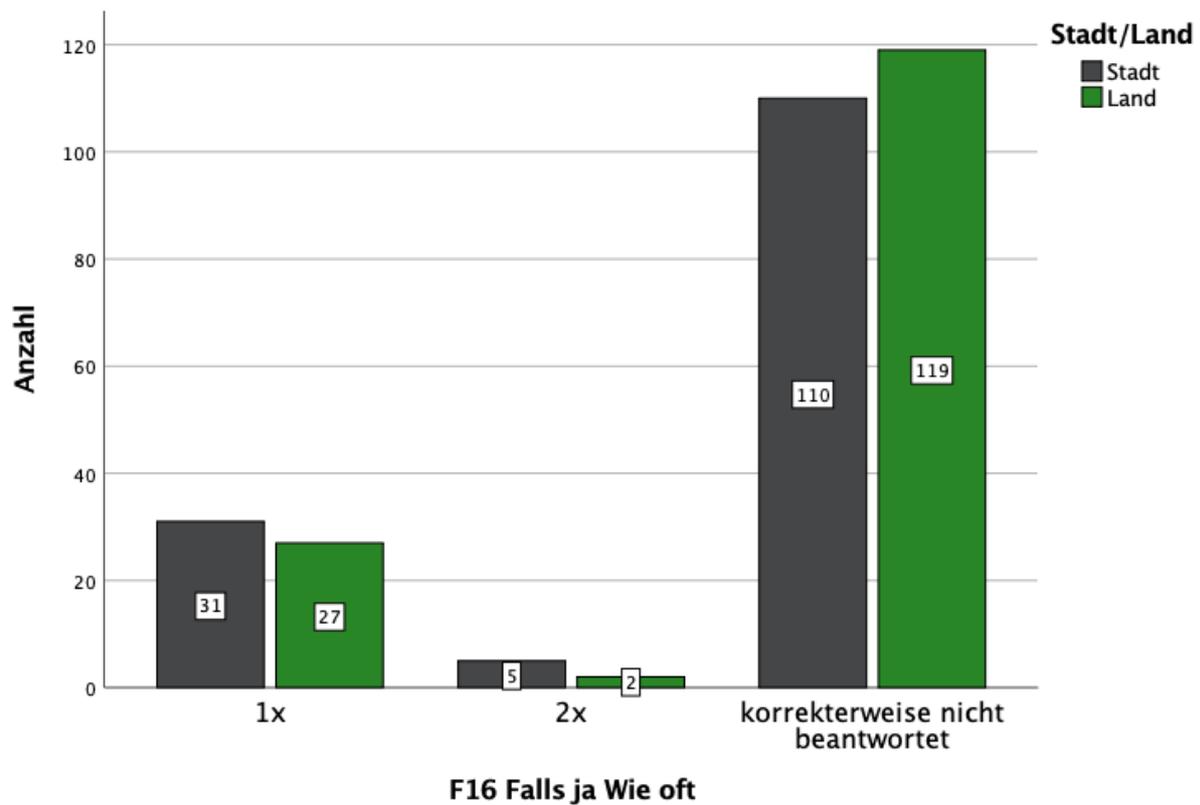


Abb. 51: Auswertung Frage 16.1

Tab. 75: Gruppenstatistik Frage 16.1

F16 Falls ja Wie oft	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	146	74,87	42,325	3,503
Land	148	79,81	39,004	3,206	

krG

Tab. 76: Levene- und T-Test Frage 16.1

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	4,348	,038	-1,041	292	,299	-4,941	4,746	-12,772	2,890
Varianzen sind nicht gleich			-1,041	289,380	,299	-4,941	4,749	-12,777	2,895

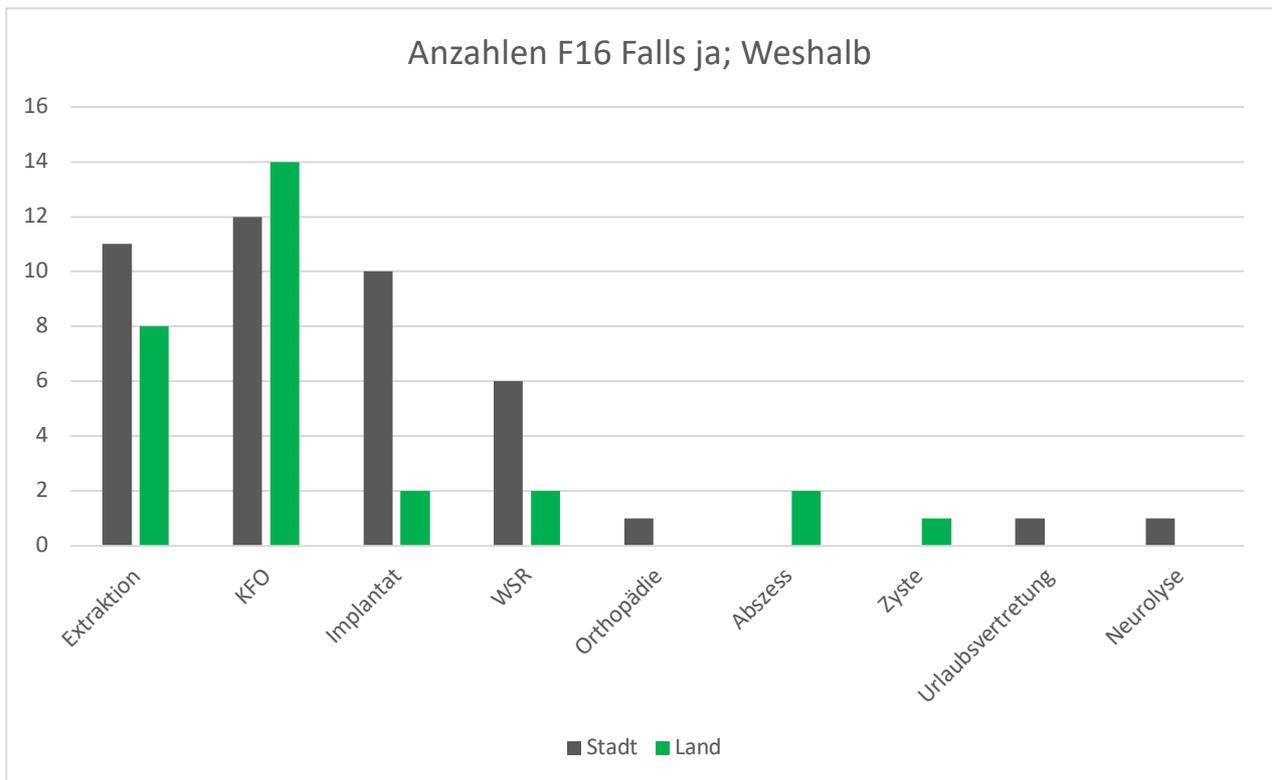


Abb. 52: Auswertung Frage 16.2

Tab. 77: Gruppenstatistik Frage 16.2

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
F16 Falls ja Weshalb	Stadt	147	77,60	42,595	3,513
	Land	148	80,07	38,475	3,163

krG

Tab. 78: Levene- und T-Test Frage 16.2

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,428	,120	-,524	293	,601	-2,476	4,725	-10,273	5,321
Varianzen sind nicht gleich			-,524	289,613	,601	-2,476	4,727	-10,276	5,324

Frage 17: Ich vertraue dem Zahnarzt in dieser Praxis.

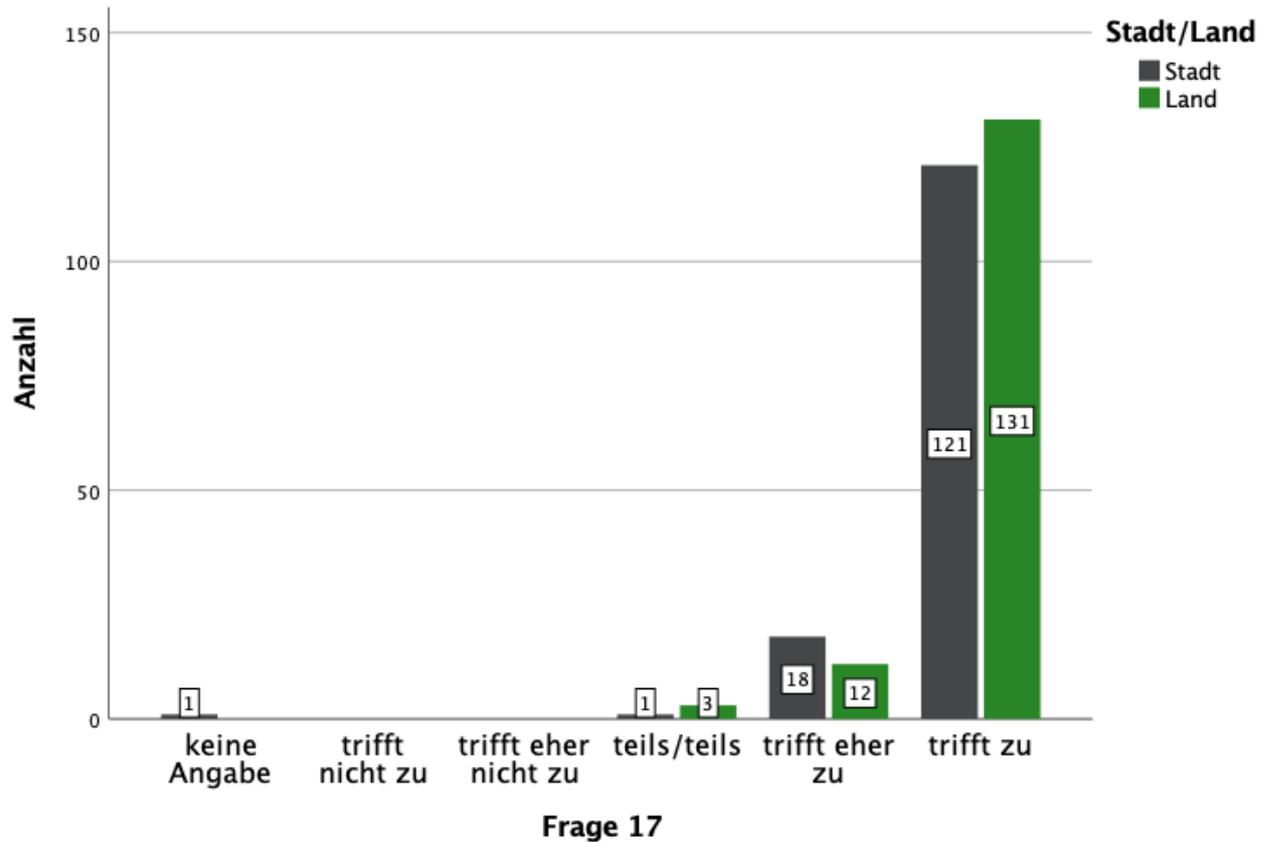


Abb. 53: Auswertung Frage 17

Tab. 79: Gruppenstatistik Frage 17

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 17	Stadt	141	4,82	,551	,046
	Land	146	4,88	,388	,032

Tab. 80: Levene- und T-Test Frage 17

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	3,195	,075	-,963	285	,336	-,054	,056	-,147	,039
Varianzen sind nicht gleich			-,957	250,422	,339	-,054	,056	-,147	,039

Frage 18: Der Zahnarzt ist freundlich.

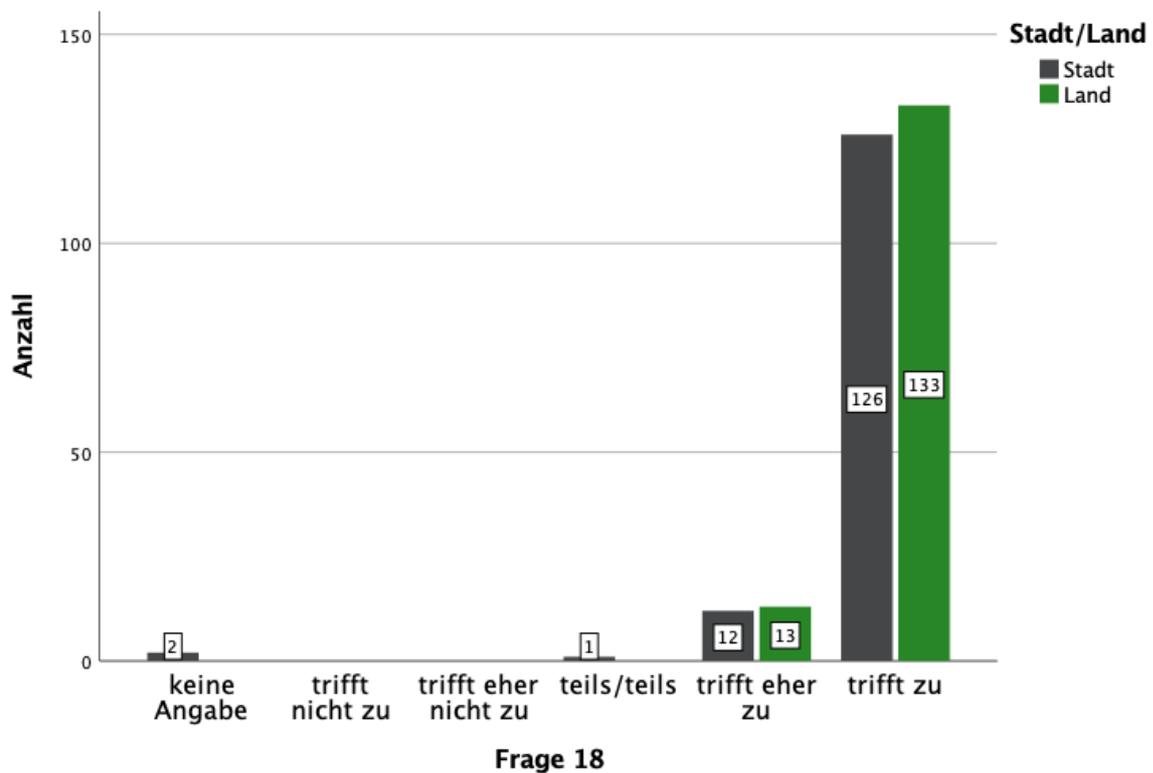


Abb. 54: Auswertung Frage 18

Tab. 81: Gruppenstatistik Frage 18

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 18	Stadt	141	4,83	,665	,056
	Land	146	4,91	,286	,024

Tab. 82: Levene- und T-Test Frage 18

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	7,247	,008	-1,351	285	,178	-,081	,060	-,180	,018
Varianzen sind nicht gleich			-1,335	188,599	,183	-,081	,061	-,182	,019

Frage 15 beschäftigt sich mit der Anzahl der Behandler. Überwiegend wurden die Patienten von einem Zahnarzt behandelt (96/149 Stadt und 87/148 Land). Patienten, die von zwei Zahnärzten behandelt wurden, waren in ländlich-gelegenen Praxen leicht in der Überzahl (44/148 und 35/149 Stadt). Mit einem p-Wert im T-Test von 0,645 liegen hier keine signifikanten Unterschiede vor. Mit der Tatsache von nur einem Zahnarzt behandelt zu werden, waren in der Stadt 56 von 71 Patienten und auf dem Land 52 von 75 Patienten vollkommen zufrieden. Es waren in der Stadt 32 von 56 Patienten und auf dem Land 23 von 62 Patienten damit vollkommen zufrieden von mehr als einem Zahnarzt behandelt zu werden. Mit der Absprache unter den Ärzten waren in der Stadt 40 von 56 Patienten und auf dem Land 32 von 60 Patienten vollkommen zufrieden.

Frage 16 erfragt, ob der Patient jemals in eine andere Praxis/Klinik überwiesen wurde (39/149 in der Stadt und 29/148 auf dem Land). Die häufigsten Gründe dafür waren Extraktionen (11/37 Stadt und 8/29 Land), kieferorthopädische Gründe (12/37 Stadt und 14/29 Land), Implantate (10/37 Stadt und 2/29 Land) und eine Wurzelspitzenresektion (6/37 Stadt und 2/29 Land). Mit einem p-Wert im T-Test von 0,601 liegen hier keine signifikanten Unterschiede vor.

Frage 17, in der es um das Vertrauen zum Zahnarzt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,82 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,88 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,336 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,551 in der Stadt bzw. 0,388 auf dem Land.

Frage 18, in der es um die Freundlichkeit des Zahnarztes geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,83 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,91 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,178 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,665 in der Stadt bzw. 0,286 auf dem Land.

Frage 19: Der Zahnarzt vermittelt mir einen kompetenten Eindruck.

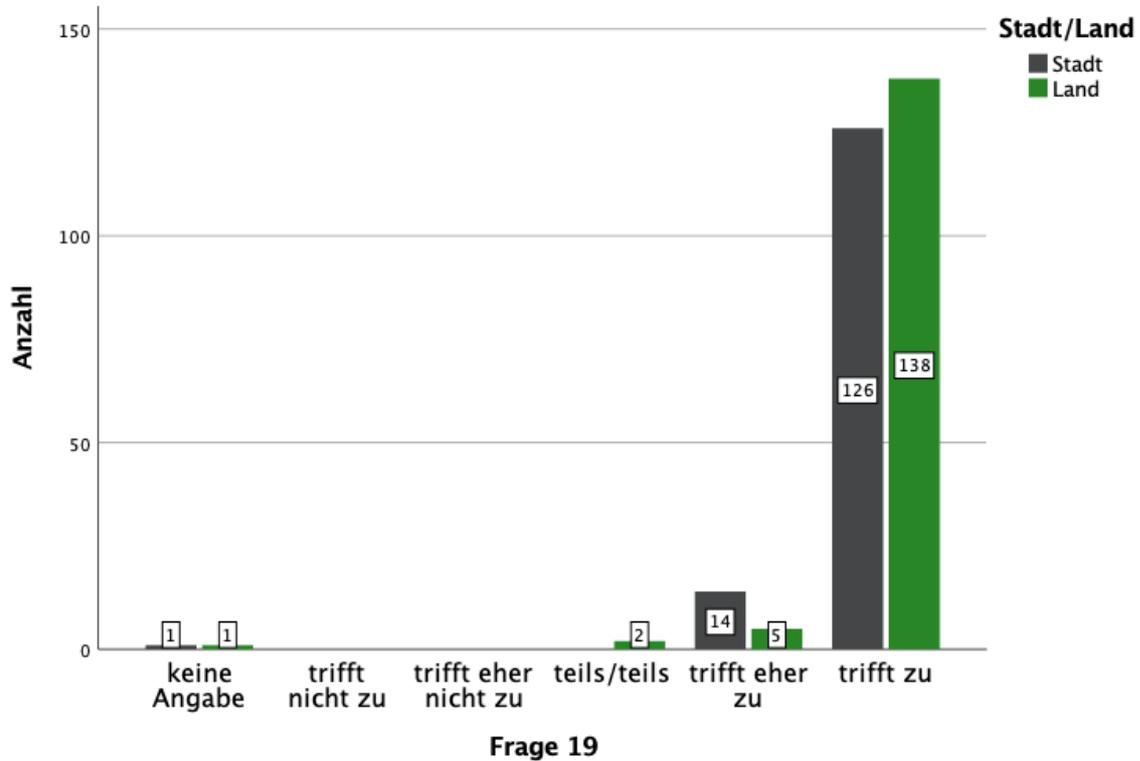


Abb. 55: Auswertung Frage 19

Tab. 83: Gruppenstatistik Frage 19

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 19	Stadt	141	4,87	,510	,043
	Land	146	4,90	,503	,042

Tab. 84: Levene- und T-Test Frage 19

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,206	,273	-,650	285	,516	-,039	,060	-,138	,060
Varianzen sind nicht gleich			-,650	284,303	,516	-,039	,060	-,138	,060

Frage 20: Der Zahnarzt nimmt sich während Besprechungen genügend Zeit für mich.

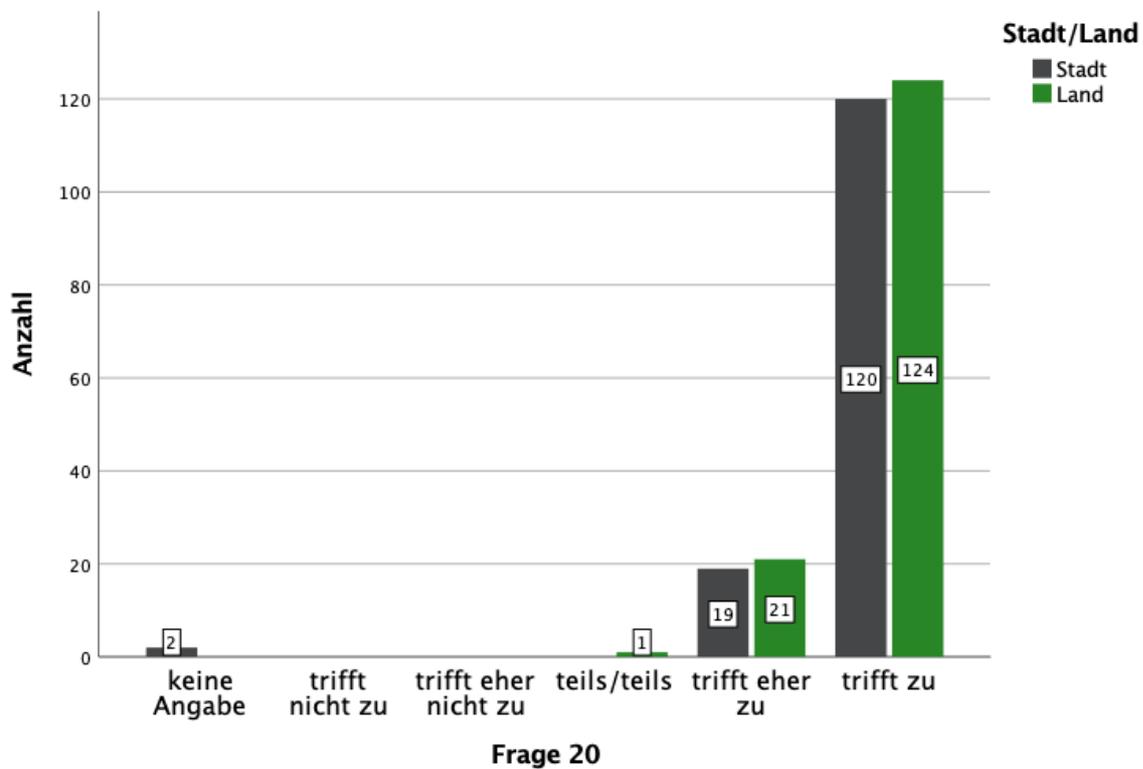


Abb. 56: Auswertung Frage 20

Tab. 85: Gruppenstatistik Frage 20

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 20	Stadt	141	4,79	,671	,057
	Land	146	4,84	,384	,032

Tab. 86: Levene- und T-Test Frage 20

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,454	,118	-,749	285	,454	-,048	,064	-,154	,058
Varianzen sind nicht gleich			-,743	221,185	,459	-,048	,065	-,155	,059

Frage 21: Der Zahnarzt geht während Besprechungen auf meine Fragen ein.

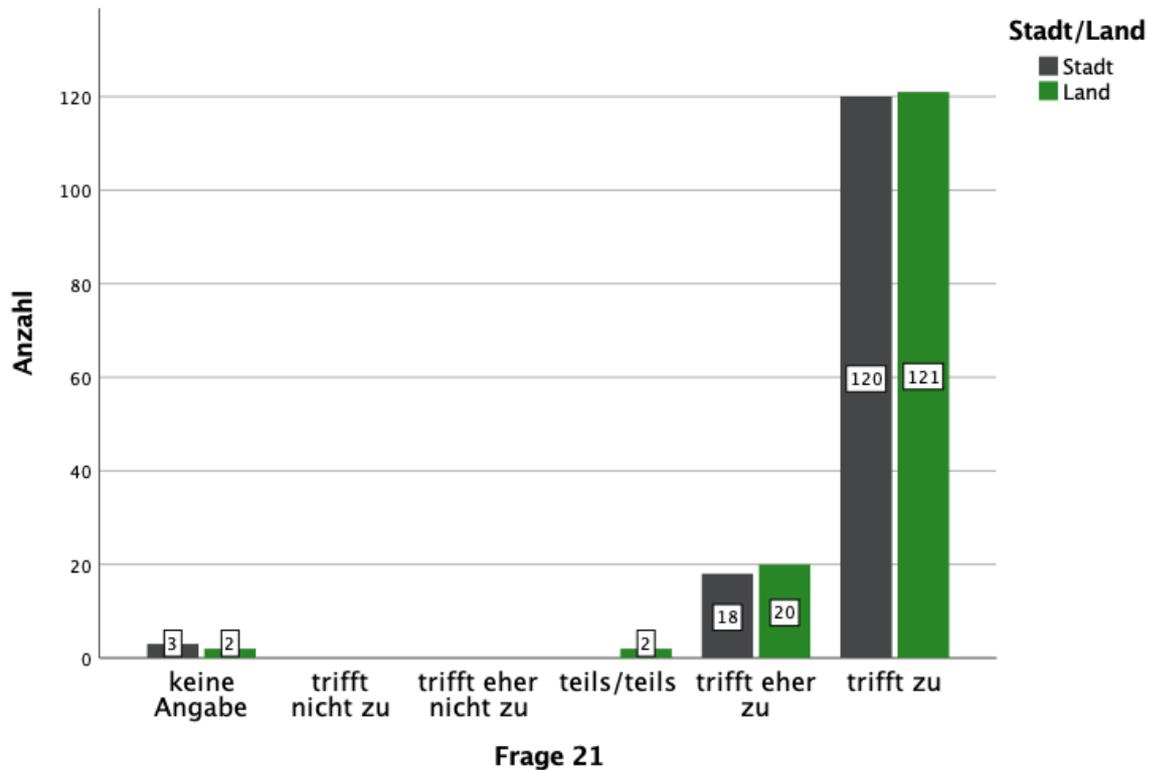


Abb. 57: Auswertung Frage 21

Tab. 87: Gruppenstatistik Frage 21

Frage 21	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	141	4,77	,780	,066
Land	145	4,77	,697	,058	

Tab. 88: Levene- und T-Test Frage 21

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,009	,924	,005	284	,996	,000	,087	-,144	,145
Varianzen sind nicht gleich			,005	278,540	,996	,000	,088	-,144	,145

Frage 22: Ich habe das Gefühl, als Mensch und nicht als „Nummer“ behandelt zu werden.

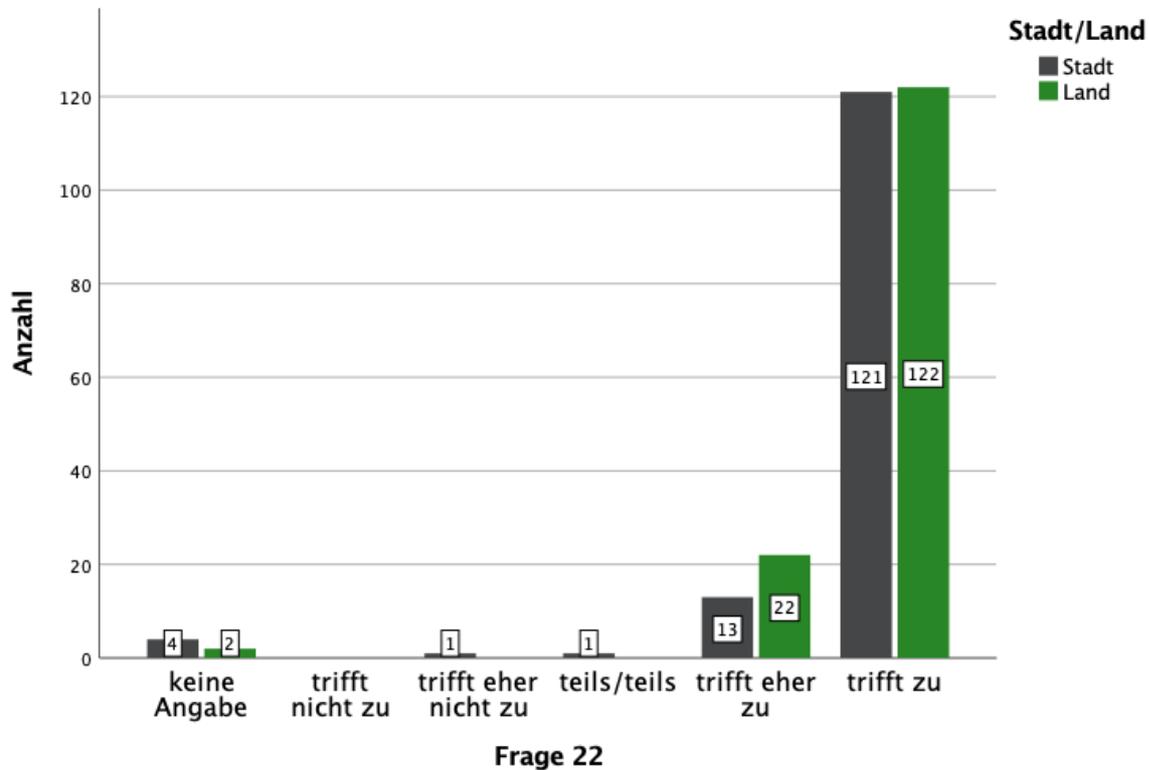


Abb. 58: Auswertung Frage 22

Tab. 89: Gruppenstatistik Frage 22

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 22	Stadt	140	4,73	,912	,077
	Land	146	4,78	,669	,055

Tab. 90: Levene- und T-Test Frage 22

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,649	,200	-,554	284	,580	-,052	,094	-,208	,103
Varianzen sind nicht gleich			-,550	254,550	,583	-,052	,095	-,209	,104

Frage 19, in der es um die Kompetenz des Zahnarztes geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,87 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,90 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,516 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,510 in der Stadt bzw. 0,503 auf dem Land.

Frage 20, in der es um die Zeit geht, die sich der Zahnarzt während der Besprechungen nimmt, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,79 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,84 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,454 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,671 in der Stadt bzw. 0,384 auf dem Land.

Frage 21, in der es um die Beantwortung von Fragen während der Besprechung geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,77 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,77 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,996 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,780 in der Stadt bzw. 0,697 auf dem Land.

Frage 22, in der es um das Gefühl als Mensch behandelt zu werden geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,73 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,78 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,580 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,912 in der Stadt bzw. 0,669 auf dem Land.

Frage 23: Der Zahnarzt erkundigt sich auch außerhalb der Praxis nach meinem gesundheitlichen Zustand (z.B. telefonische Nachfrage).

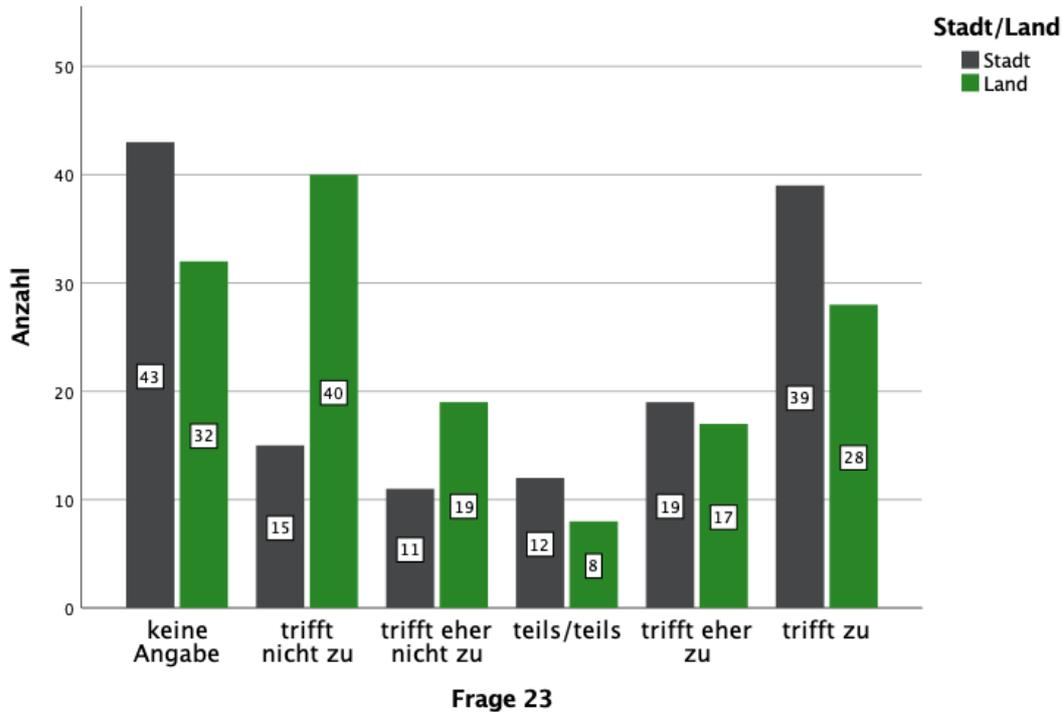


Abb. 59: Auswertung Frage 23

Tab. 91: Gruppenstatistik Frage 23

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 23	Stadt	139	2,47	2,076	,176
	Land	144	2,15	1,856	,155

Tab. 92: Levene- und T-Test Frage 23

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	8,795	,003	1,377	281	,170	,322	,234	-,064	,708
Varianzen sind nicht gleich			1,374	275,082	,171	,322	,234	-,065	,709

Frage 24: Mit dem Zahnarzt habe ich auch privat Kontakt (außerhalb der Praxis).

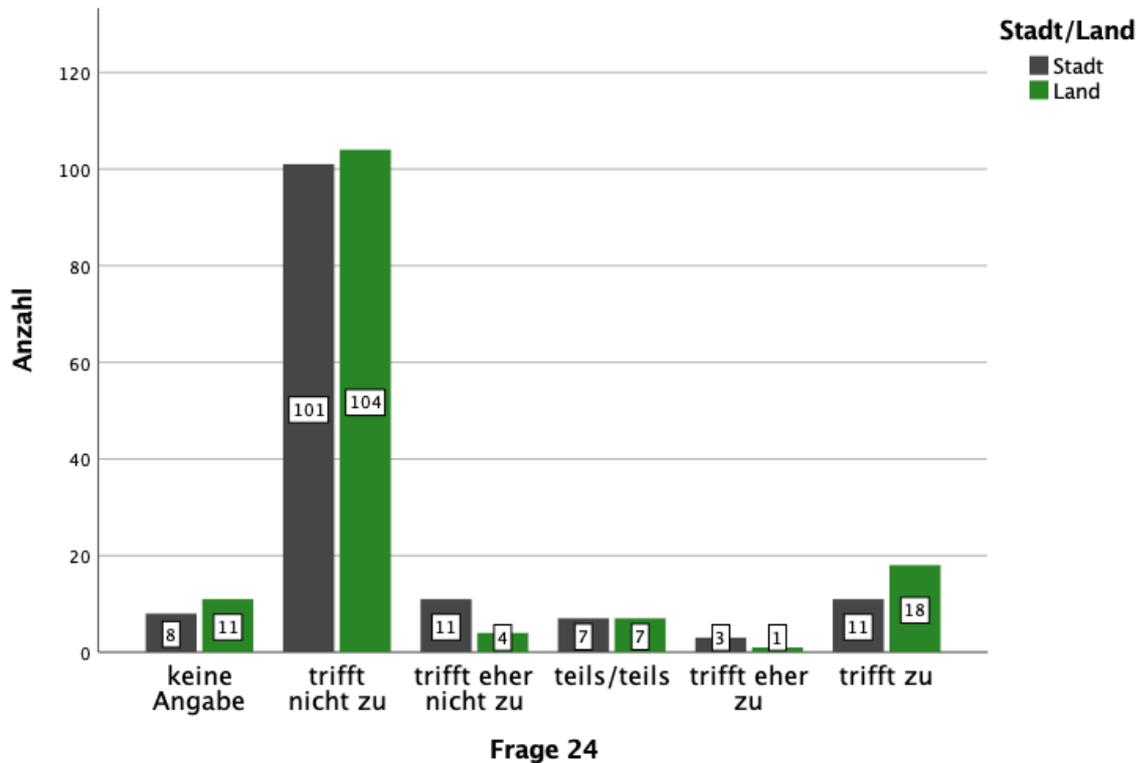


Abb. 60: Auswertung Frage 24

Tab. 93: Gruppenstatistik Frage 24

Frage 24	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	141	1,50	1,240	,104
Land	145	1,57	1,428	,119	

Tab. 94: Levene- und T-Test Frage 24

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,380	,124	-,436	284	,663	-,069	,158	-,330	,192
Varianzen sind nicht gleich			-,437	280,455	,662	-,069	,158	-,330	,192

Frage 25: Insgesamt bin ich mit dem zwischenmenschlichen Umgang mit dem Zahnarzt zufrieden.

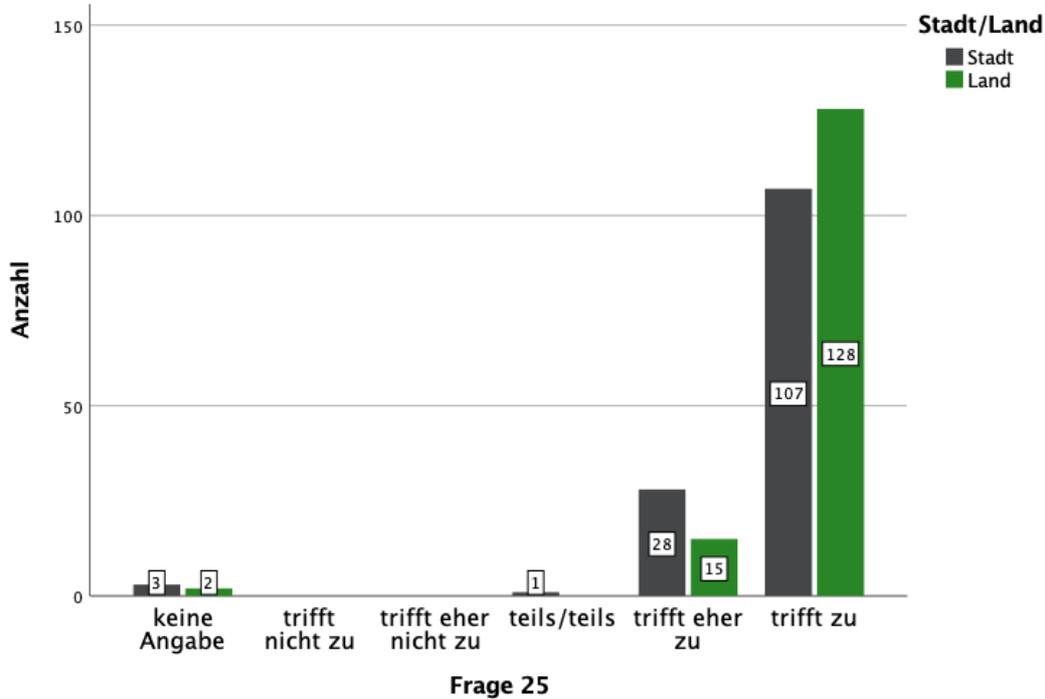


Abb. 61: Auswertung Frage 25

Tab. 95: Gruppenstatistik Frage 25

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 25	Stadt	139	4,68	,818	,069
	Land	145	4,83	,649	,054

Tab. 96: Levene- und T-Test Frage 25

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	7,164	,008	-1,730	282	,085	-,151	,087	-,296	-,007
Varianzen sind nicht gleich			-1,722	262,991	,086	-,151	,088	-,296	-,006

Frage 26: Hatten Sie das Gefühl, es fällt Ihnen schwer, einen Durchschnittswert für die verschiedenen Zahnärzte bei Beantwortung der Fragen 17-25 zu bilden (z.B. wegen großer Unterschiede im Verhalten der verschiedenen Zahnärzte)?

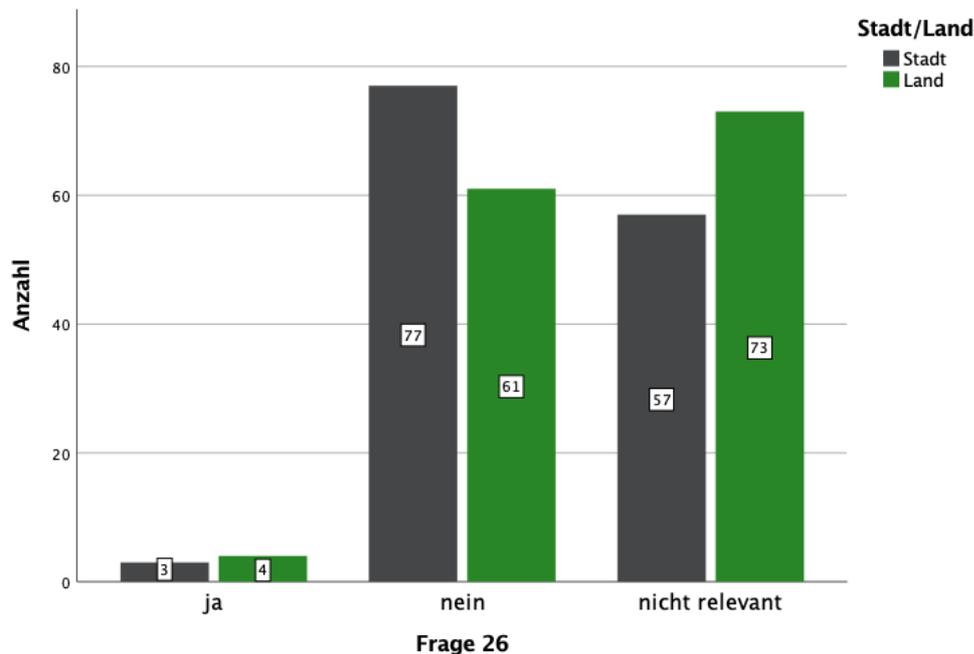


Abb. 62: Auswertung Frage 26

Tab. 97: Gruppenstatistik Frage 26

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 26	Stadt	137	2,39	,534	,046
	Land	138	2,50	,557	,047

krG

Tab. 98: Levene- und T-Test Frage 26

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,490	,223	-1,609	273	,109	-,106	,066	-,214	,003
Varianzen sind nicht gleich			-1,609	272,653	,109	-,106	,066	-,214	,003

Frage 27: Zum jetzigen Zeitpunkt würde ich bei einer Praxisübernahme bzw. bei einem Zahnarztwechsel in dieser Praxis bleiben.

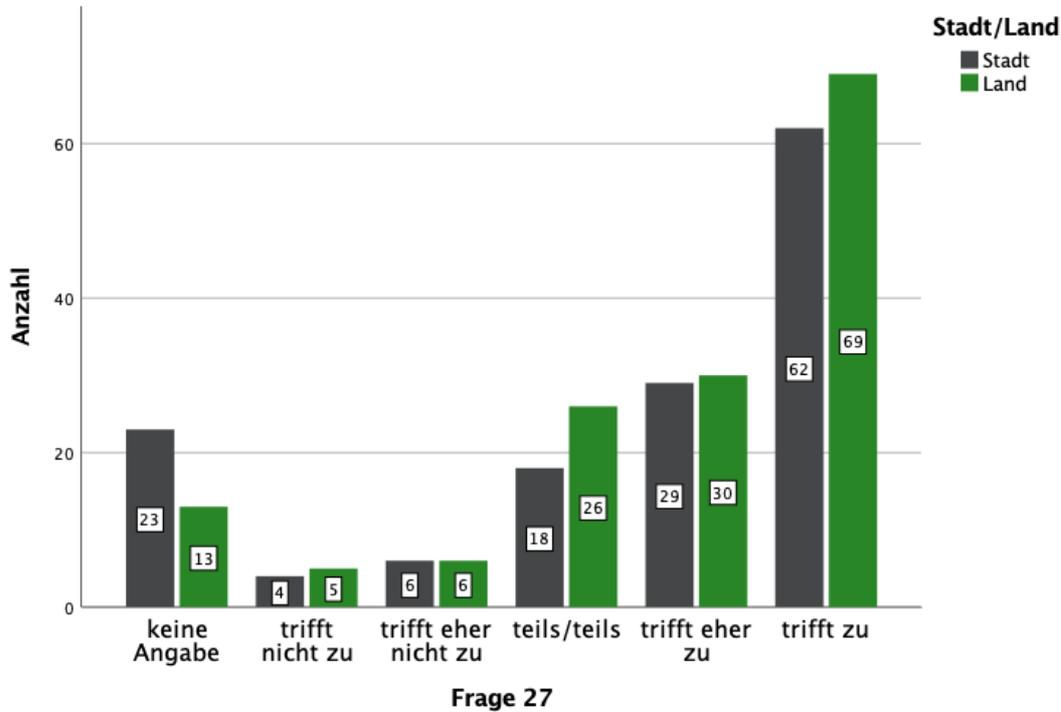


Abb. 63: Auswertung Frage 27

Tab. 99: Gruppenstatistik Frage 27

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 27	Stadt	142	3,49	1,829	,153
	Land	149	3,76	1,567	,128

Tab. 100: Levene- und T-Test Frage 27

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	5,845	,016	-1,332	289	,184	-,265	,199	-,594	,063
Varianzen sind nicht gleich			-1,327	277,775	,186	-,265	,200	-,596	,065

Frage 23, in der es um das Nachfragen nach dem gesundheitlichen Zustand außerhalb der Praxis geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 2,47 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 2,15 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,170 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 2,076 in der Stadt bzw. 1,856 auf dem Land.

Frage 24, in der es um den privaten Kontakt zum Zahnarzt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 1,50 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 1,57 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,663 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,240 in der Stadt bzw. 1,428 auf dem Land.

Frage 25, in der es um den zwischenmenschlichen Umgang mit dem Zahnarzt insgesamt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,68 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,83 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,085 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,818 in der Stadt bzw. 0,649 auf dem Land.

Frage 26 erörtert, ob es dem Patienten schwer gefallen ist einen Durchschnittswert für die verschiedenen Zahnärzte zu bilden. Diese Frage wurde überwiegend verneint (77/80 Stadt und 61/65 Land). Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,109 und somit kein signifikanter Unterschied.

Frage 27, in der es um den Verbleib in der Praxis bei einem Zahnarztwechsel geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 3,49 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 3,76 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,184 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,829 in der Stadt bzw. 1,567 auf dem Land.

3.4 Dimension 3: Information

Frage 28: Ich werde ausführlich über meinen zahnärztlichen Gesundheitszustand informiert (z.B. Diagnose/ Ursache meiner Erkrankung usw.).

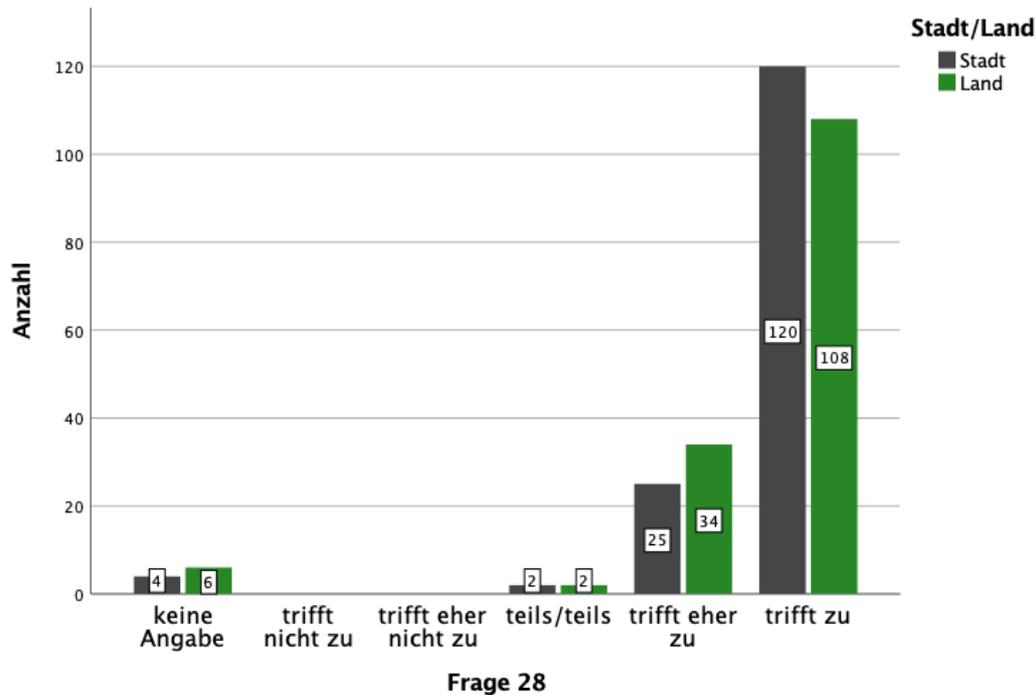


Abb. 64: Auswertung Frage 28

Tab. 101: Gruppenstatistik Frage 28

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 28	Stadt	151	4,68	,884	,072
	Land	150	4,55	1,040	,085

Tab. 102: Levene- und T-Test Frage 28

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,426	,120	1,158	299	,248	,129	,111	-,055	,312
Varianzen sind nicht gleich			1,158	290,772	,248	,129	,111	-,055	,312

Frage 29: Ich werde ausführlich über das zukünftige Vorgehen informiert (z.B. über auf mich zukommende Behandlungen, über die geplante Therapie usw.).

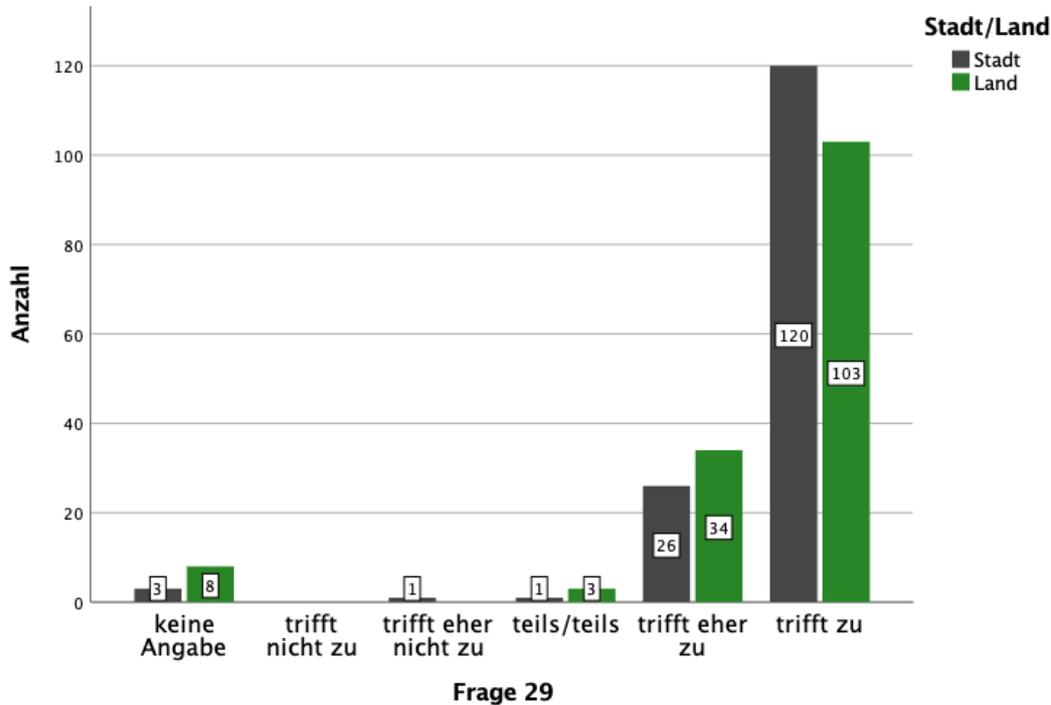


Abb. 65: Auswertung Frage 29

Tab. 103: Gruppenstatistik Frage 29

Frage 29	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	151	4,70	,816	,066
Land	148	4,46	1,174	,097	

Tab. 104: Levene- und T-Test Frage 29

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	8,698	,003	2,020	297	,044	,236	,117	,043	,429
Varianzen sind nicht gleich			2,013	261,699	,045	,236	,117	,042	,429

Frage 30: Ich werde ausführlich über auf mich zukommende Kosten informiert.

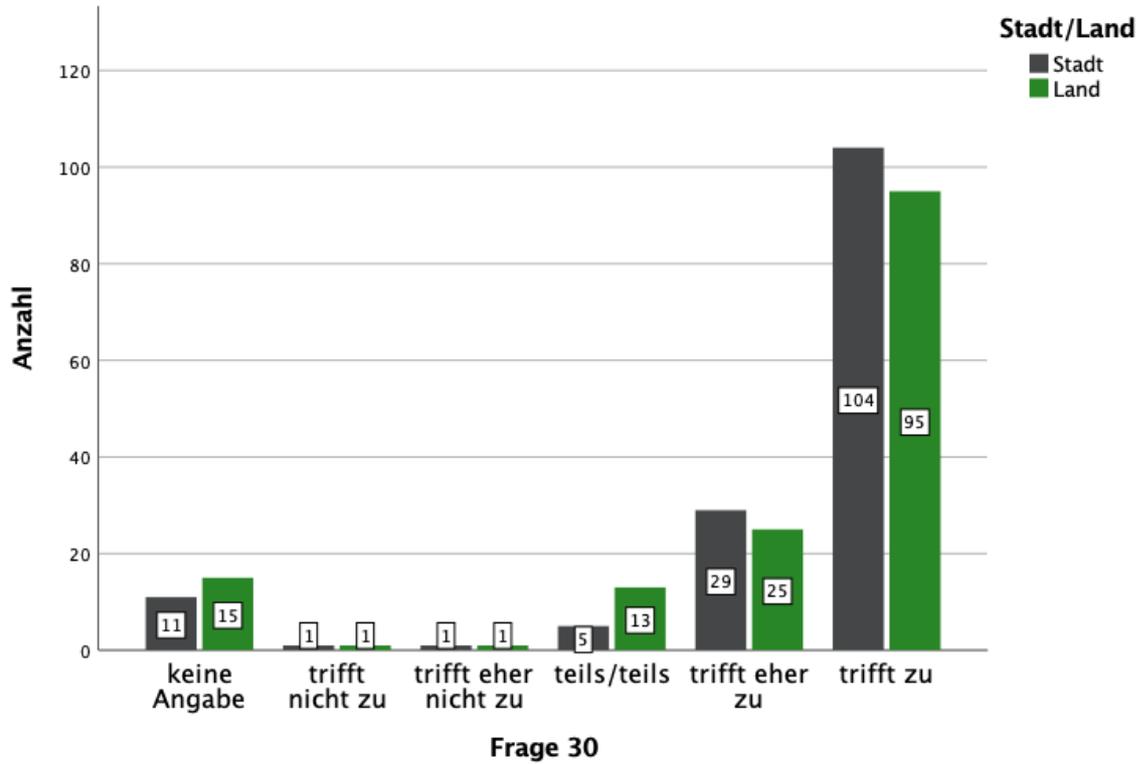


Abb. 66: Auswertung Frage 30

Tab. 105: Gruppenstatistik Frage 30

Frage 30	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	151	4,33	1,370	,111
Land	150	4,11	1,552	,127	

Tab. 106: Levene- und T-Test Frage 30

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,834	,093	1,291	299	,198	,218	,169	-,061	,496
Varianzen sind nicht gleich			1,290	293,947	,198	,218	,169	-,061	,496

Frage 31: Die Informationen sind für mich verständlich formuliert (z.B. Erklärung von Fachbegriffen).

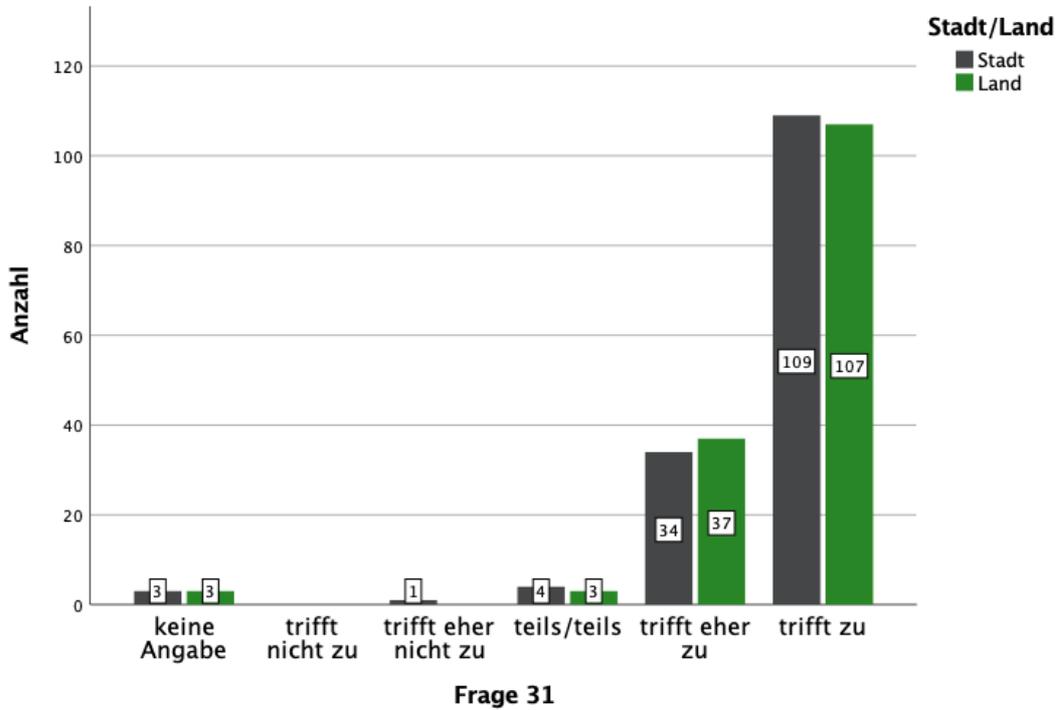


Abb. 67: Auswertung Frage 31

Tab. 107: Gruppenstatistik Frage 31

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 31	Stadt	151	4,60	,857	,070
	Land	150	4,61	,826	,067

Tab. 108: Levene- und T-Test Frage 31

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,094	,760	-,110	299	,912	-,011	,097	-,171	,149
Varianzen sind nicht gleich			-,110	298,721	,912	-,011	,097	-,171	,149

Frage 28, in der es um die Information zum zahnärztlichen Gesundheitszustand geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,68 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,55 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,248 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,884 in der Stadt bzw. 1,040 auf dem Land.

Frage 29, in der es um die Information über das zukünftige Vorgehen geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,70 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,46 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,045 und somit ein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,816 in der Stadt bzw. 1,174 auf dem Land.

Frage 30, in der es um die Information über auf einen zukommende Kosten geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,33 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,11 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,198 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,370 in der Stadt bzw. 1,552 auf dem Land.

Frage 31, in der es um die verständliche Formulierung von Informationen geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,60 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,61 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,912 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,857 in der Stadt bzw. 0,826 auf dem Land.

Frage 32: Ich werde in die Entscheidungsfindung bezüglich meiner Behandlung eingebunden.

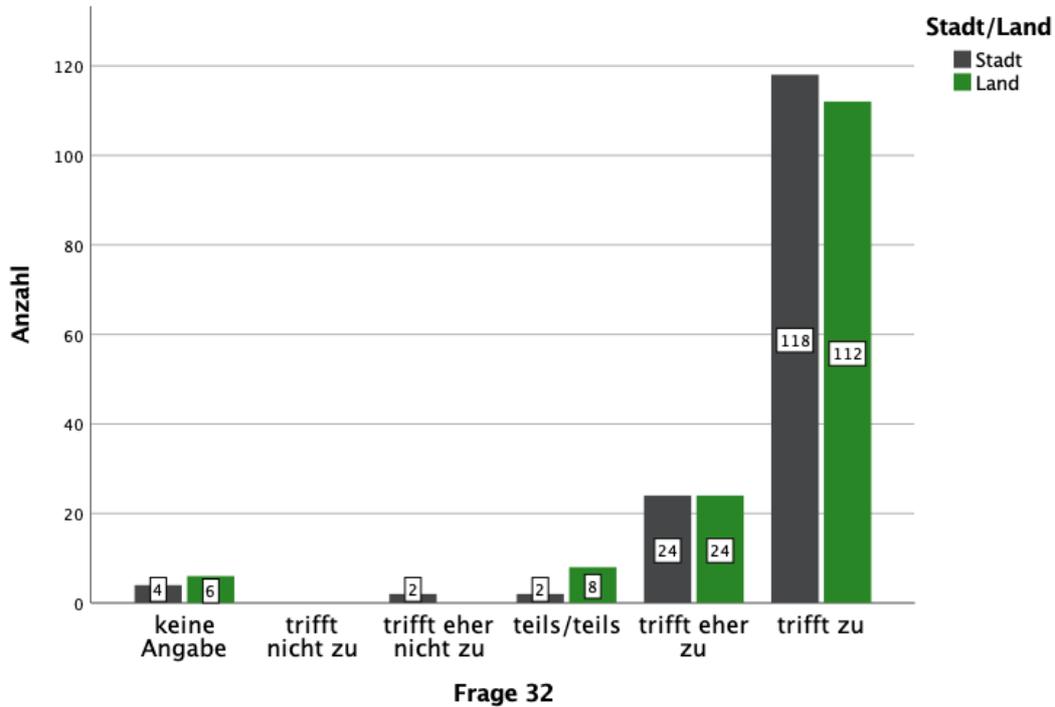


Abb. 68: Auswertung Frage 32

Tab. 109: Gruppenstatistik Frage 32

Frage 32	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt		150	4,64	,936
Land		150	4,53	1,079	,088

Tab. 110: Levene- und T-Test Frage 32

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,080	,150	,915	298	,361	,107	,117	-,086	,299
Varianzen sind nicht gleich			,915	292,211	,361	,107	,117	-,086	,299

Frage 33: Ich werde auch über alternative Behandlungsmöglichkeiten aufgeklärt.

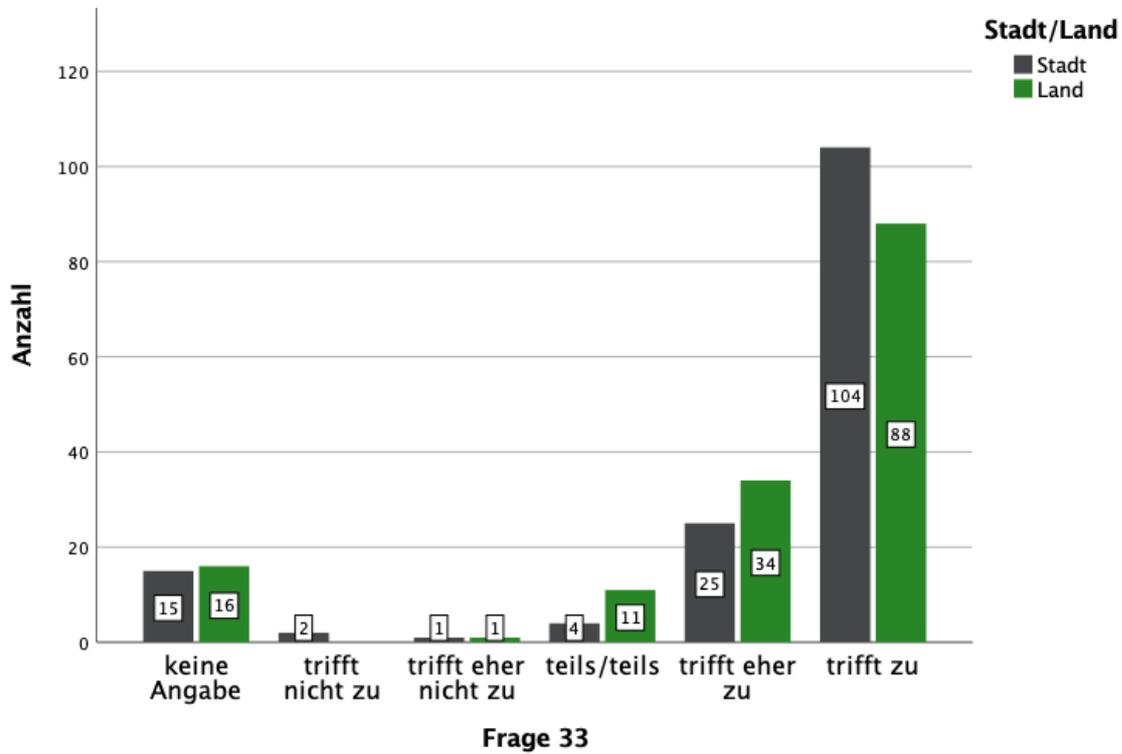


Abb. 69: Auswertung Frage 33

Tab. 111: Gruppenstatistik Frage 33

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 33	Stadt	151	4,21	1,556	,127
	Land	150	4,07	1,550	,127

Tab. 112: Levene- und T-Test Frage 33

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,000	,989	,774	299	,440	,139	,179	-,157	,434
Varianzen sind nicht gleich			,774	298,997	,440	,139	,179	-,157	,434

Frage 34: Über die Wirkung und Einnahme von Medikamenten werde ich ausführlich informiert.

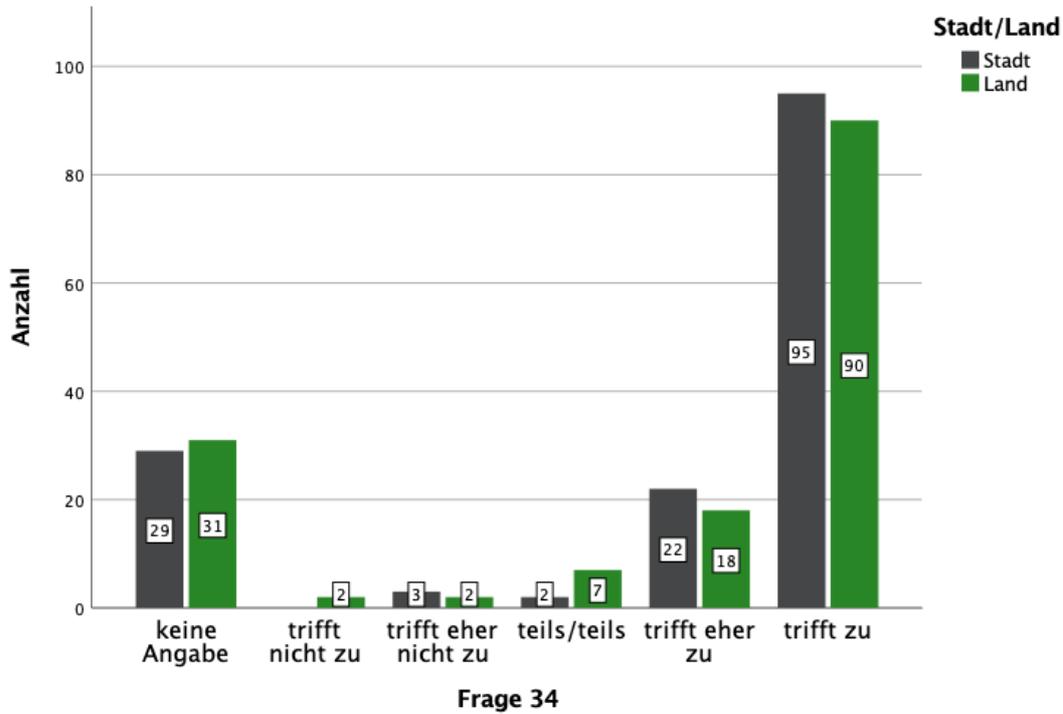


Abb. 70: Auswertung Frage 34

Tab. 113: Gruppenstatistik Frage 34

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 34	Stadt	151	3,81	1,945	,158
	Land	150	3,66	2,009	,164

Tab. 114: Levene- und T-Test Frage 34

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,072	,301	,649	299	,517	,148	,228	-,228	,524
Varianzen sind nicht gleich			,649	298,539	,517	,148	,228	-,228	,524

Frage 35: Ich bekomme hilfreiche Tipps, was ich selbst zu Hause für meine Mundgesundheit tun kann (z.B. Zahnpflegehinweise, Ernährungstipps usw.).

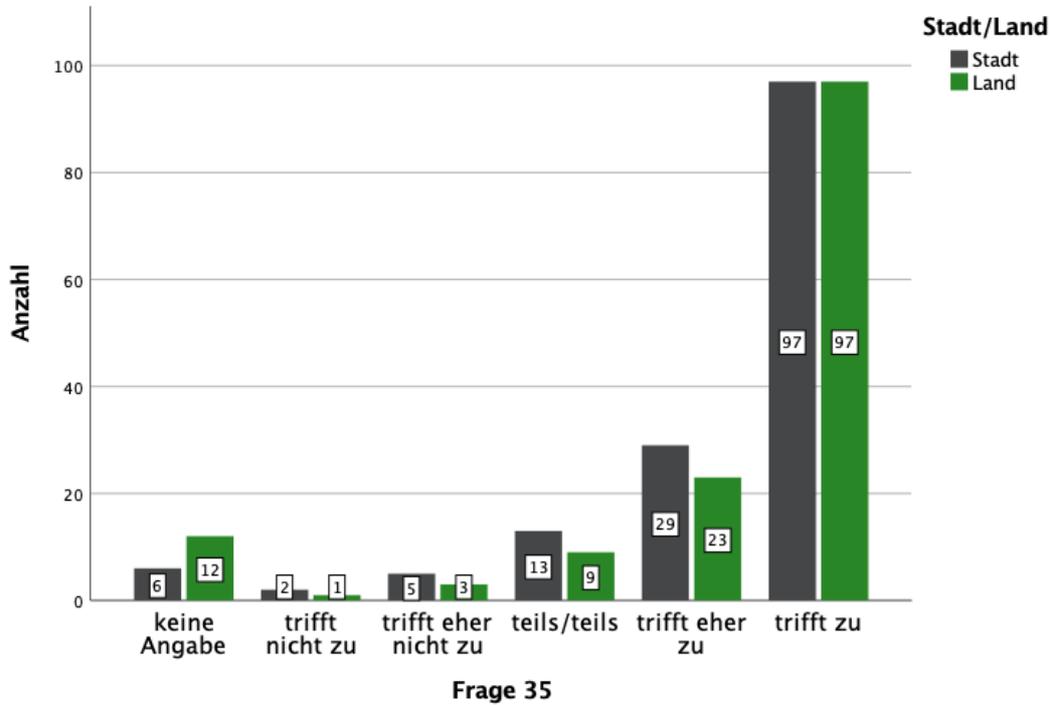


Abb. 71: Auswertung Frage 35

Tab. 115: Gruppenstatistik Frage 35

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 35	Stadt	152	4,29	1,238	,100
	Land	145	4,21	1,473	,122

Tab. 116: Levene- und T-Test Frage 35

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,784	,183	,480	295	,631	,076	,158	-,184	,336
Varianzen sind nicht gleich			,478	281,513	,633	,076	,158	-,185	,337

Frage 36: Insgesamt bin ich mit dem Informationsaustausch in dieser Praxis zufrieden.

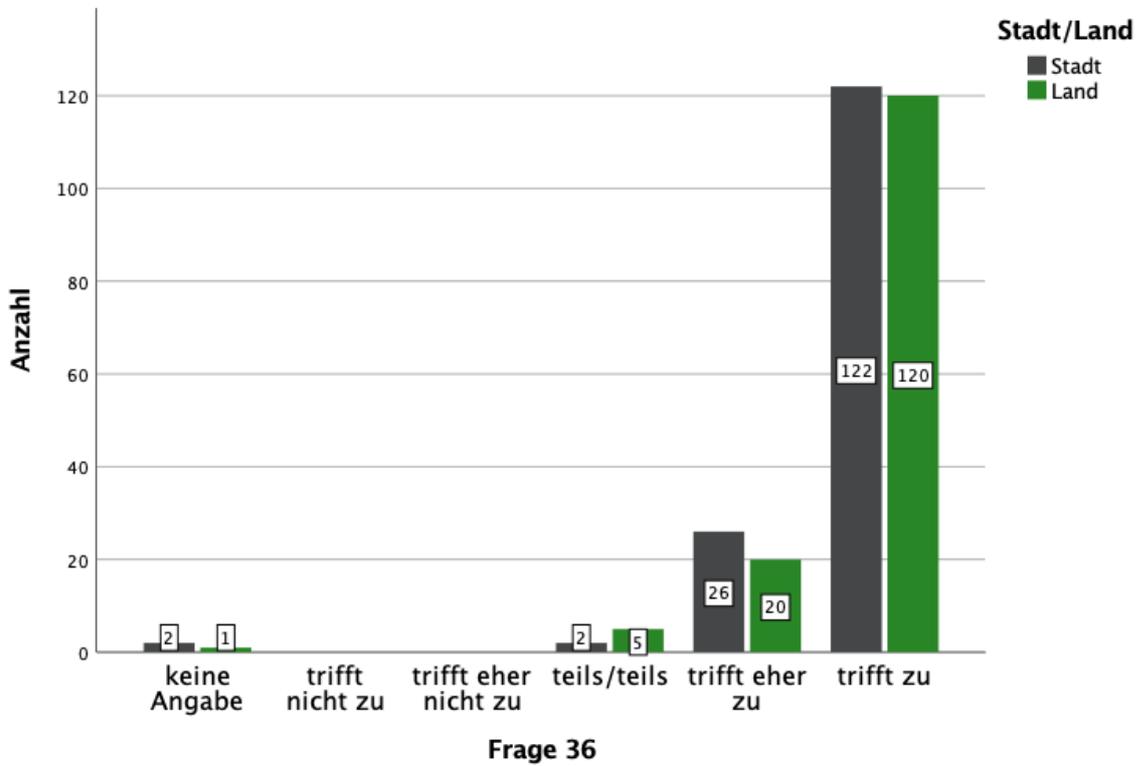


Abb. 72: Auswertung Frage 36

Tab. 117: Gruppenstatistik Frage 36

Frage 36	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	152	4,74	,698	,057
Land	146	4,76	,625	,052	

Tab. 118: Levene- und T-Test Frage 36

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,221	,639	-,305	296	,761	-,023	,077	-,150	,103
Varianzen sind nicht gleich			-,306	294,578	,760	-,023	,077	-,150	,103

Frage 32, in der es um die Einbindung in die Entscheidungsfindung bezüglich der Behandlung geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,64 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,53 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,361 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,936 in der Stadt bzw. 1,079 auf dem Land.

Frage 33, in der es um die Aufklärung über alternative Behandlungsmöglichkeiten geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,21 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,07 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,440 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,556 in der Stadt bzw. 1,550 auf dem Land.

Frage 34, in der es um die Information über die Wirkung und Einnahme von Medikamenten geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 3,81 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 3,66 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,517 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,945 in der Stadt bzw. 2,009 auf dem Land.

Frage 35, in der es um hilfreiche Tipps für die Mundgesundheit geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,29 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,21 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,631 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 1,238 in der Stadt bzw. 1,473 auf dem Land.

Frage 36, in der es um die Zufriedenheit mit dem Informationsaustausch in der Praxis insgesamt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,74 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,76 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,761 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,698 in der Stadt bzw. 0,625 auf dem Land.

3.5 Dimension 4: Behandlung

Frage 37: Während der Behandlungen habe ich in der Regel keine Schmerzen.

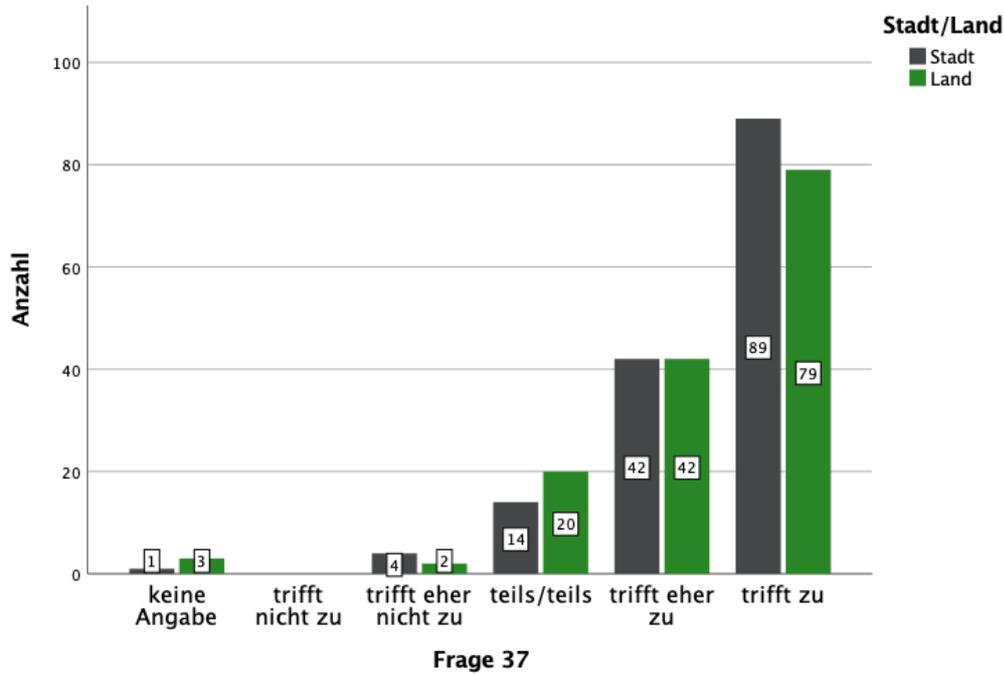


Abb. 73: Auswertung Frage 37

Tab. 119: Gruppenstatistik Frage 37

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 37	Stadt	150	4,42	,853	,070
	Land	146	4,29	,991	,082

Tab. 120: Levene- und T-Test Frage 37

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,299	,255	1,168	294	,244	,125	,107	-,052	,303
Varianzen sind nicht gleich			1,166	285,278	,245	,125	,108	-,052	,303

Frage 38: Während der Behandlungen nimmt sich der Zahnarzt genügend Zeit für mich (z.B. Ankündigung einzelner Behandlungsschritte, Beantwortung meiner Zwischenfragen, Pausen bei Bedarf meinerseits usw.).

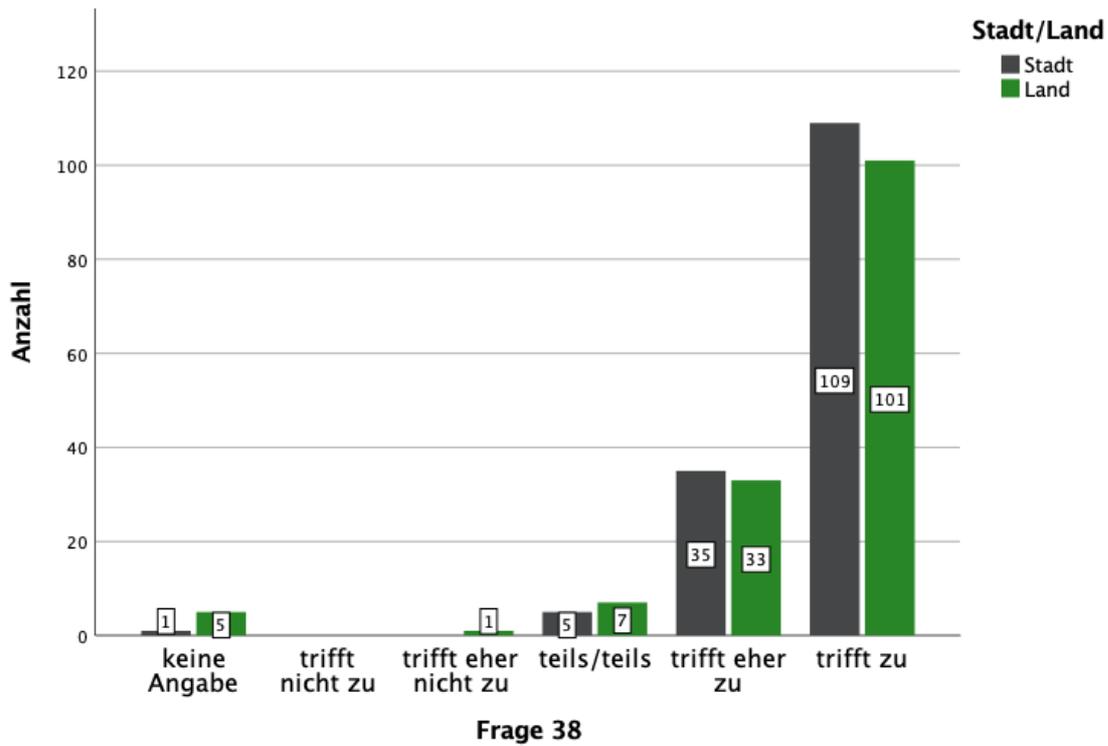


Abb. 74: Auswertung Frage 38

Tab. 121: Gruppenstatistik Frage 38

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 38	Stadt	150	4,67	,652	,053
	Land	147	4,49	1,036	,085

Tab. 122: Levene- und T-Test Frage 38

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	9,129	,003	1,764	295	,079	,177	,100	,011	,342
Varianzen sind nicht gleich			1,757	245,122	,080	,177	,101	,011	,343

Frage 39: Während der Behandlungen geht der Zahnarzt behutsam vor.

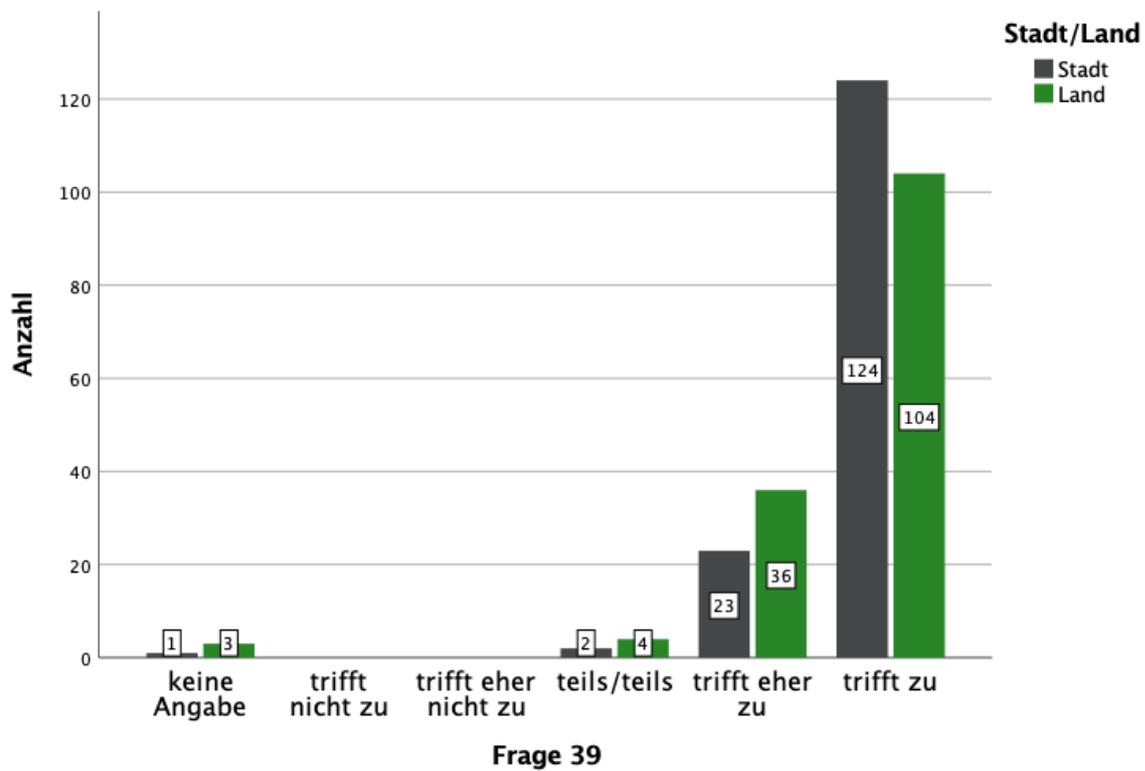


Abb. 75: Auswertung Frage 39

Tab. 123: Gruppenstatistik Frage 39

Frage 39	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.-Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
	Stadt	150	4,79	,574	,047
Land	147	4,60	,841	,069	

Tab. 124: Levene- und T-Test Frage 39

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	11,737	,001	2,253	295	,025	,188	,083	,050	,326
Varianzen sind nicht gleich			2,245	257,288	,026	,188	,084	,050	,326

Frage 40: Während der Behandlungen gibt der Zahnarzt mir ein „Sicherheitsgefühl“.

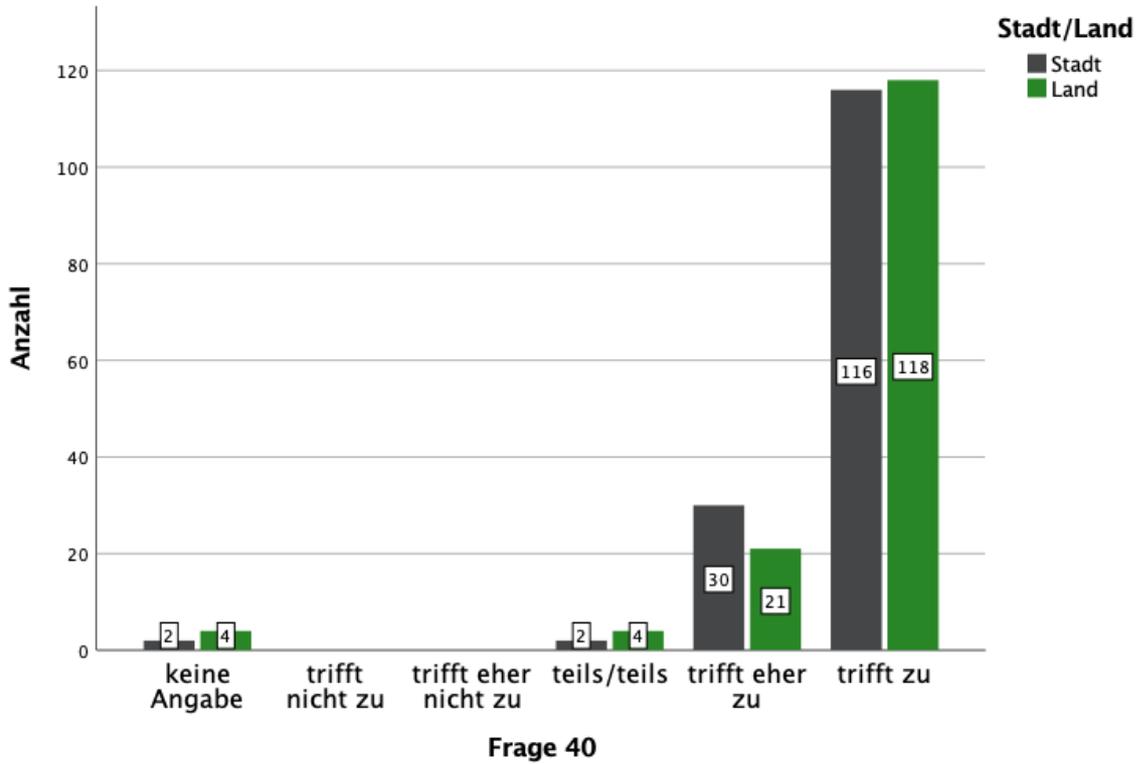


Abb. 76: Auswertung Frage 40

Tab. 125: Gruppenstatistik Frage 40

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 40	Stadt	150	4,71	,710	,058
	Land	147	4,67	,909	,075

Tab. 126: Levene- und T-Test Frage 40

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,184	,278	,423	295	,673	,040	,095	-,116	,196
Varianzen sind nicht gleich			,422	276,042	,673	,040	,095	-,116	,196

Frage 37, in der es um Schmerzen während der Behandlung geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,42 positiv beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,29 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,244 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,853 in der Stadt bzw. 0,991 auf dem Land.

Frage 38, in der es um die Zeit geht, die sich der Zahnarzt während der Behandlung nimmt, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,67 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,49 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,079 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,652 in der Stadt bzw. 1,036 auf dem Land.

Frage 39, in der es um das behutsame Vorgehen des Zahnarztes geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,79 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,60 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,025 und somit ein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,574 in der Stadt bzw. 0,841 auf dem Land.

Frage 40, in der es um das Sicherheitsgefühl des Patienten durch den Zahnarzt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,71 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,67 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,673 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,710 in der Stadt bzw. 0,909 auf dem Land.

Frage 41: Mit den Ergebnissen nach einer Behandlung bin ich zufrieden (Ästhetik, Funktionalität).

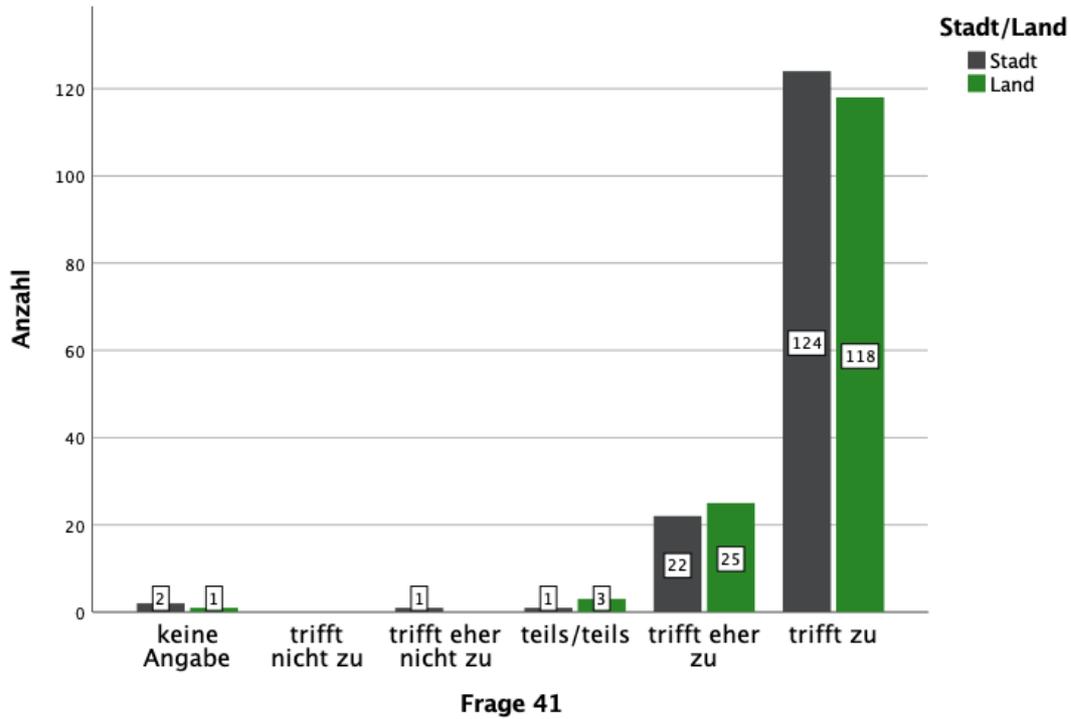


Abb. 77: Auswertung Frage 41

Tab. 127: Gruppenstatistik Frage 41

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 41	Stadt	150	4,75	,714	,058
	Land	147	4,76	,604	,050

Tab. 128: Levene- und T-Test Frage 41

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	,058	,810	-,023	295	,982	-,002	,077	-,128	,125
Varianzen sind nicht gleich			-,023	288,848	,982	-,002	,077	-,128	,125

Frage 42: Ich werde ausführlich darüber aufgeklärt, was ich nach meiner Behandlung beachten sollte (z.B. Kühlung, Verhalten nach Betäubung usw.).

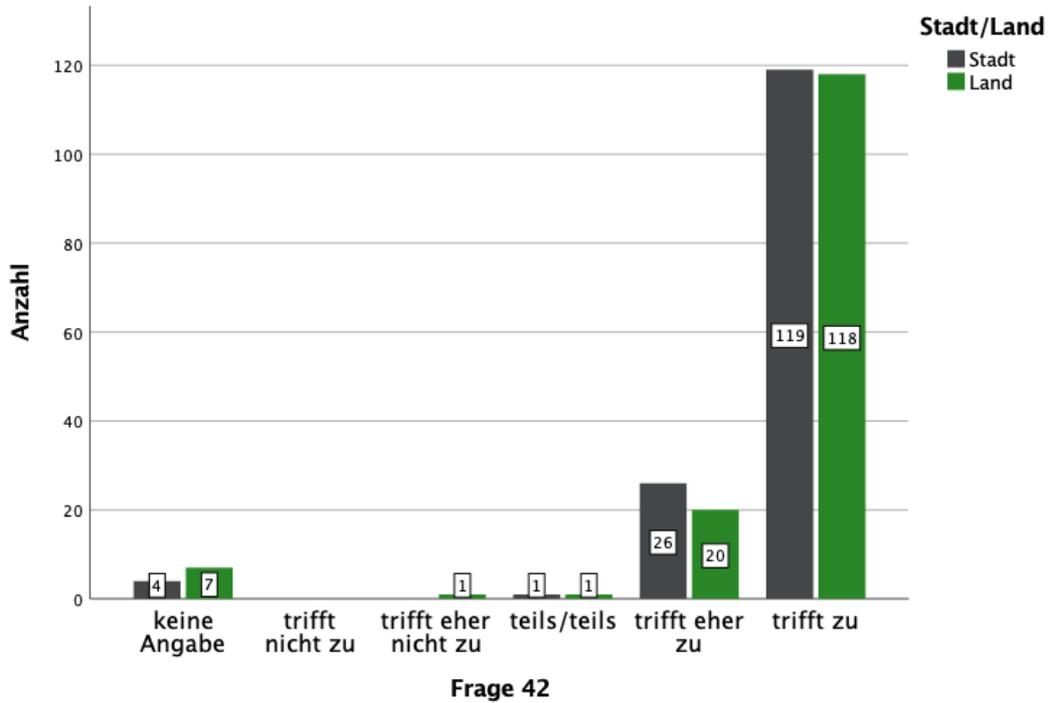


Abb. 78: Auswertung Frage 42

Tab. 129: Gruppenstatistik Frage 42

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 42	Stadt	150	4,68	,877	,072
	Land	147	4,59	1,121	,092

Tab. 130: Levene- und T-Test Frage 42

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit					90% Konfidenzintervall der Differenz	
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Varianzen sind gleich	2,428	,120	,756	295	,450	,088	,117	-,104	,281
Varianzen sind nicht gleich			,754	276,284	,452	,088	,117	-,105	,281

Frage 43: Insgesamt bin ich mit der zahnärztlichen Behandlung in dieser Praxis zufrieden.

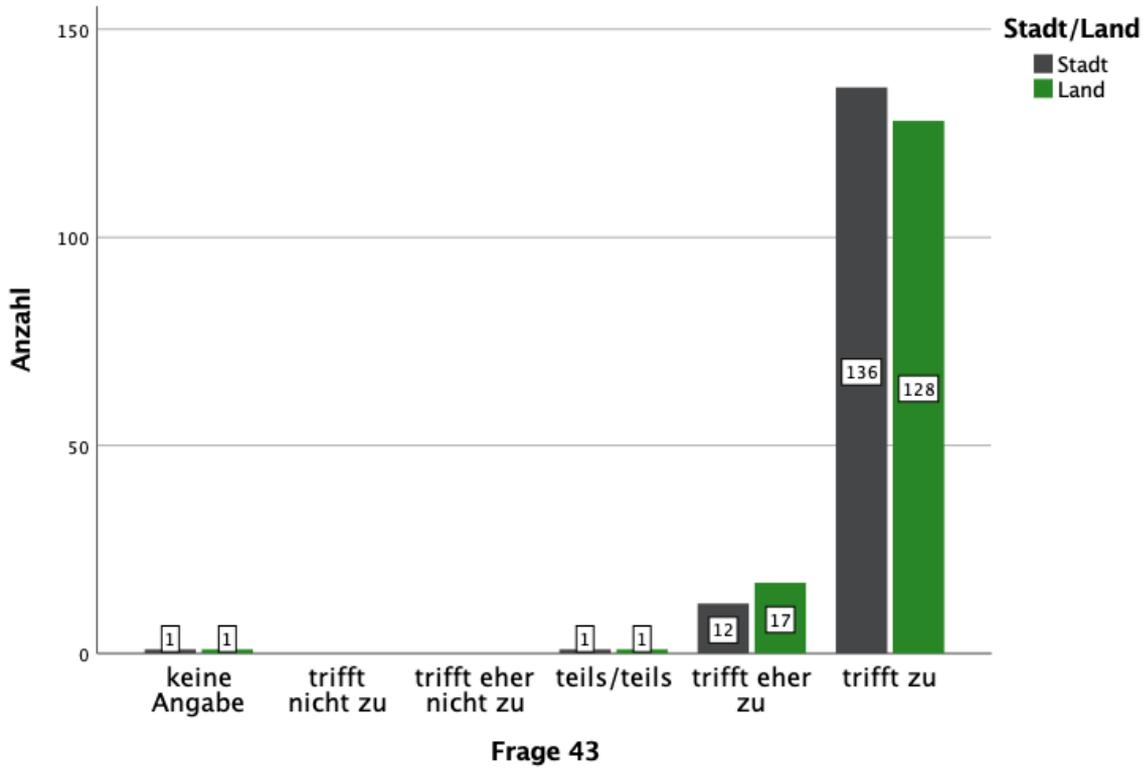


Abb. 79: Auswertung Frage 43

Tab. 131: Gruppenstatistik Frage 43

	Stadt/Land	N	Mittelwert	Std.- Abweichung	Standardfehler des Mittelwertes
Frage 43	Stadt	150	4,87	,509	,042
	Land	147	4,84	,537	,044

Tab. 132: Levene- und T-Test Frage 43

	Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
	F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	90% Konfidenzintervall der Differenz	
								Untere	Obere
Varianzen sind gleich	1,074	,301	,603	295	,547	,037	,061	-,064	,137
Varianzen sind nicht gleich			,603	293,410	,547	,037	,061	-,064	,137

Frage 41, in der es um die Zufriedenheit der Ergebnisse nach der Behandlung geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,75 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,76 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,982 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,714 in der Stadt bzw. 0,604 auf dem Land.

Frage 42, in der es um die Aufklärung über Maßnahmen nach der Behandlung geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,68 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,59 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,450 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,877 in der Stadt bzw. 1,121 auf dem Land.

Frage 43, in der es um die Zufriedenheit mit der zahnärztlichen Behandlung insgesamt geht, wurde von Patienten aus städtischen Zahnarztpraxen mit einem Mittelwert von 4,87 beurteilt. Bei Patienten aus ländlich-gelegenen Praxen liegt ein Mittelwert von 4,84 vor. Im T-Test ergibt sich ein p-Wert von 0,547 und somit kein signifikanter Unterschied. Die Standardabweichung beträgt 0,509 in der Stadt bzw. 0,537 auf dem Land.

4. Diskussion

(signifikante Ergebnisse der einzelnen Fragen werden mit * markiert)

4.1 Angaben zur Person

Bei den Angaben zur Person sind keine signifikanten Unterschiede zwischen Patienten aus städtischen und ländlich-gelegenen Zahnarztpraxen festzustellen. Einzig in Frage A und F, in der die Dauer der Zugehörigkeit zu einer Praxis und die Anfahrtszeit erörtert wurden, waren die Mittelwerte in der Stadt signifikant höher. In der Studie zur Patientenzufriedenheit in Deutschland aus dem Jahre 2018 war ebenfalls ein Ergebnis, das vor allem bei komplexeren Behandlungen längere Anfahrtszeiten in Kauf genommen werden und bei einer guten Erfahrung die Entfernung zum Wohnort zweitrangig ist (Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft Pricewaterhouse Cooper (PwC), 2018).

Insgesamt lässt diese Dimension den Schluss zu, dass die beiden Patientengruppen gut vergleichbar sind.

4.2 Dimension 1

Die erste Dimension befasst sich mit der Praxisorganisation und -struktur.

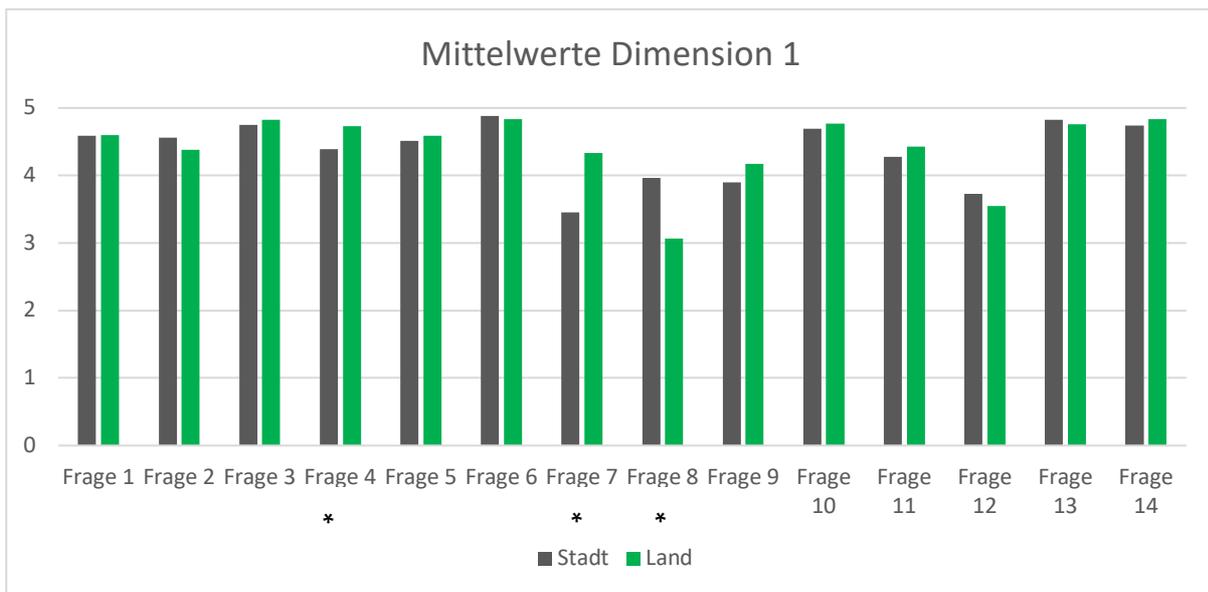


Abb. 80: Mittelwerte Dimension 1

Bei drei der 14 Fragen gibt es signifikante Unterschiede zwischen städtischen und ländlich-gelegenen Praxen. In Frage 4 werden die Öffnungszeiten der Praxen von den Patienten auf dem Land als signifikant patientenfreundlicher angegeben. Im Gegensatz hierzu gab es bei der Frage 1 nach der Wartezeit auf einen Zahnarzttermin keinen signifikanten Unterschied (Abb. 80). Ob die Patienten auf dem Land mit kürzeren Öffnungszeiten zufriedener sind oder ob die Zahnärzte auf dem Land längere Öffnungszeiten hatten, wurde in der Arbeit jedoch nicht untersucht. Insgesamt lag die Zufriedenheit in beiden Patientengruppen mit einem Mittelwert über 4,25 relativ hoch. Zu dem Einfluss der Praxisöffnungszeiten auf die Patientenzufriedenheit wurde in den Jahren 2013 und 2014 eine Befragung von Patienten allgemeinmedizinischer Praxen in Großbritannien durchgeführt. Hier zeigt sich insgesamt kein großer Einfluss der Verlängerung der Praxisöffnungszeiten auf die Patientenzufriedenheit, insbesondere in London gab es keine Assoziation zwischen Öffnungszeiten und Patientenzufriedenheit, die größte Assoziation gab es in Ostengland (Cowling et al., 2016). In Frage 7 und 8 werden erwartungsgemäß infrastrukturelle Gründe die Ursache für diese signifikanten Unterschiede sein. Wie in Abb. 10 und 11 beschrieben liegt in Deutschland eine wachsende Urbanisierung vor (DE Statista, 2014; World Bank, UN DESA, 2020). Infrastrukturelle Gründe sind vor allem durch die dichtere Bebauung in der Stadt und die höhere Bevölkerungsdichte verursacht. Daher kommt es hier zu

schlechteren Parkplatzsituationen in den Städten. Im Gegensatz dazu ist aber das Netz der öffentlichen Verkehrsmittel in Städten besser und weiter ausgebaut, sodass die Zahnarztpraxen hier besser erreichbar sind.

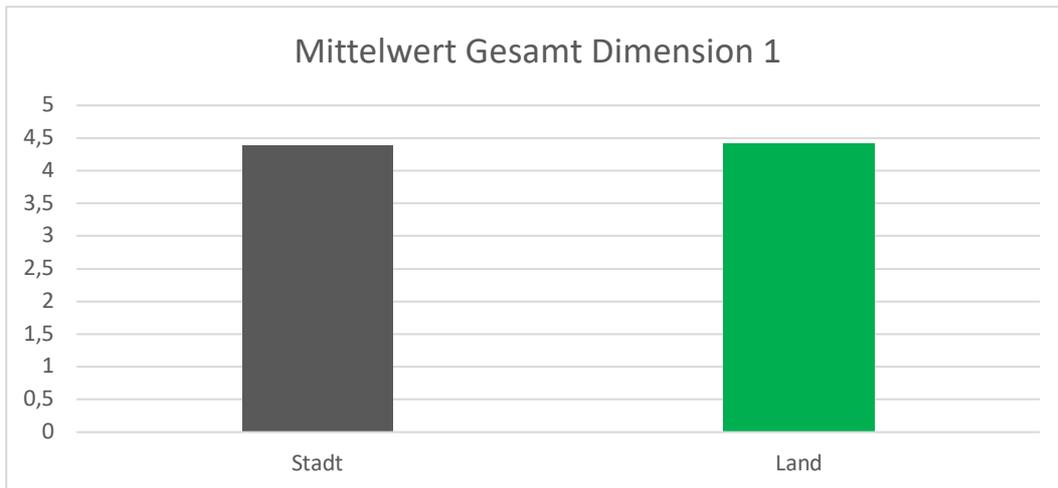


Abb. 81: Mittelwert gesamt Dimension 1

Die Gesamtmittelwerte dieser Dimension liegen mit 4,38 und 4,42 sehr nah beieinander (Abb. 81). Somit kann festgehalten werden, dass die Patienten in beiden Bereichen insgesamt gleich zufrieden mit der Praxisorganisation und -struktur sind.

4.3 Dimension 2

Die zweite Dimension befasst sich mit dem Zahnarzt-Patienten-Verhältnis.

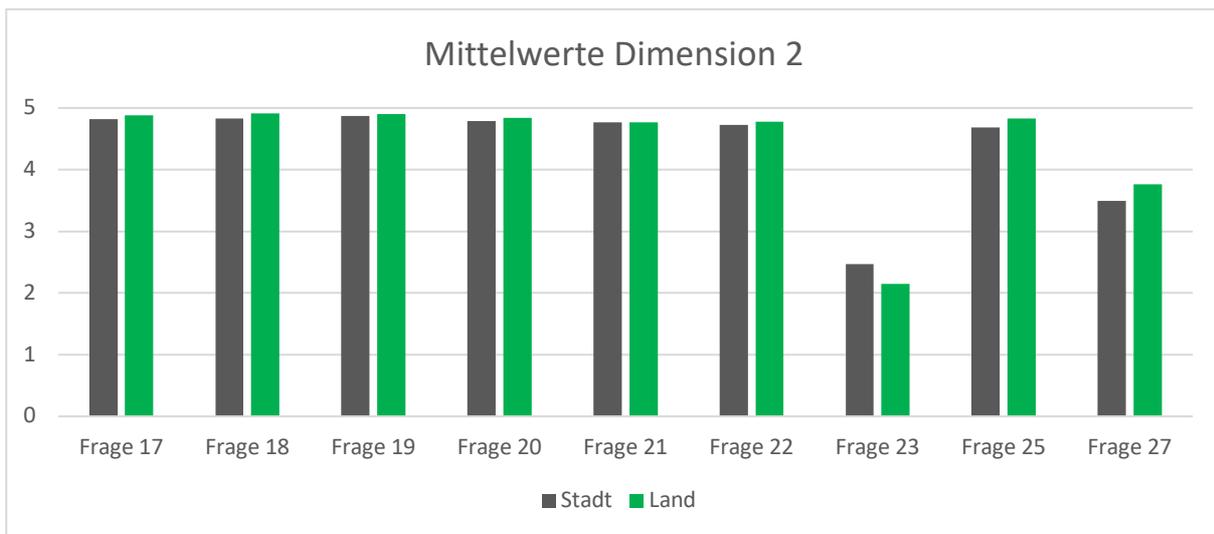


Abb. 82: Mittelwerte Dimension 2

Bei den Fragen 17-27 gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen städtischen und ländlich-gelegenen Zahnarztpraxen. In Frage 23 wurde das Erkundigen über den gesundheitlichen Zustand außerhalb der Praxis mit niedrigen Mittelwerten von unter 2,5 bewertet (Abb. 82). Dies wurde auch in der Studie aus den USA im Jahre 2013 deutlich. Hier ist es besonders wichtig den Patienten nach seinen Wünschen zu fragen. Patienten empfinden oft durch Angst und Verletzlichkeit ein großes Bedürfnis gegenüber dem Arzt, dass dieser sich feinfühlig mit ihren Fragen und Wünschen auseinandersetzt (Dang et al., 2017). Das ausreichende Erkundigen nach dem gesundheitlichen Zustand des Patienten unterliegt allerdings einer starken Subjektivität. Hierbei verdeutlicht sich eine Limitation des Fragebogens, dass hier nicht objektive Größen wie zum Beispiel das Körpergewicht von Probanden verglichen werden. Daher sind alle beantworteten persönlichen Empfindungen mit Vorsicht zu interpretieren.

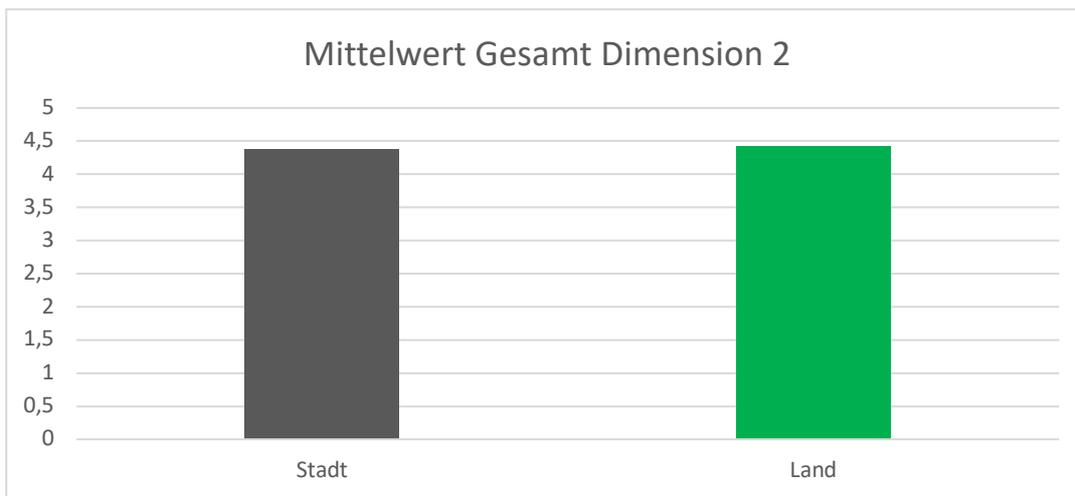


Abb. 83: Mittelwert gesamt Dimension 2

Die Gesamtmittelwerte dieser Dimension liegen beide bei über 4,3 (Abb. 83), was die Schlussfolgerung einer guten Zufriedenheit mit dem Zahnarzt-Patienten-Verhältnis zulässt. Dieses Ergebnis wird auch durch die vorherige Studie zur Patientenzufriedenheit aus dem Jahr 2009 der Universität Bristol bestätigt, in der ebenfalls gute Werte zur Patientenzufriedenheit dargestellt wurden und die Langzeit-Bindung von Patient und Arzt sich positiv auf das Verhältnis auswirkt (Ridd et al., 2009). In Frage A wird deutlich, dass Patienten in beiden Praxisformen über Jahre hinweg Patient in derselben Praxis sind. Gerade in der Stadt ist der Anteil an Patienten, die über 20 Jahre in einer Praxis sind, sehr hoch. Insgesamt waren die Patienten in der Stadt signifikant noch länger Patient in derselben Praxis.

4.4 Dimension 3

Die dritte Dimension befasst sich mit den Informationen des Zahnarztes für den Patienten.

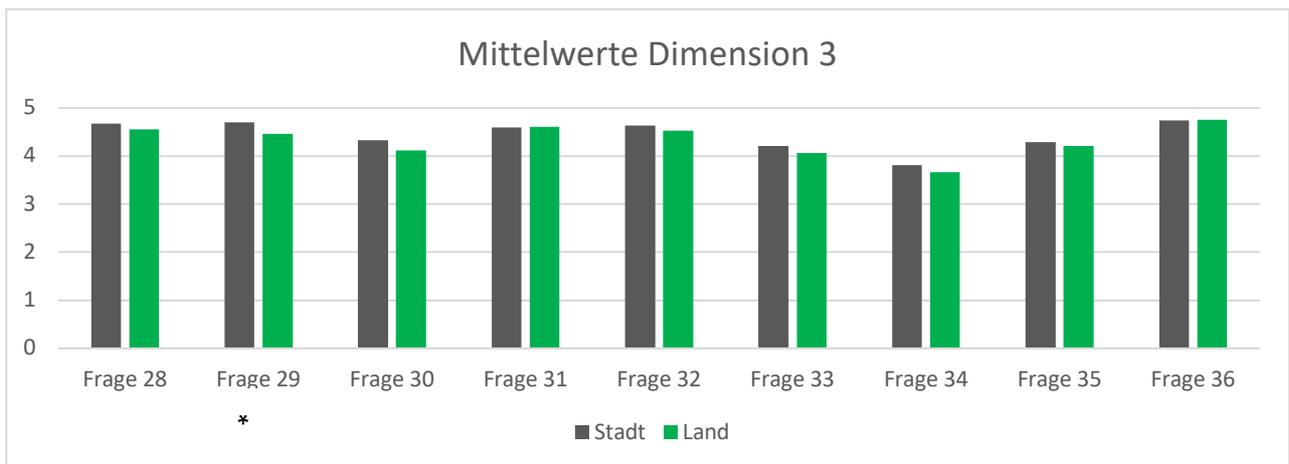


Abb. 84: Mittelwerte Dimension 3

Bei Frage 29 gibt es einen signifikanten Unterschied zwischen städtischen und ländlich-gelegenen Praxen. Beide Praxisformen erreichen hier gute Mittelwerte von über 4,5. In der Stadt sind die Patienten allerdings noch zufriedener mit der Information über das zukünftige Vorgehen (Abb. 84). Dies widerlegt das Ergebnis der Studie Adult Dental Health Survey aus dem Jahre 2009, in der 20% der Befragten bemängelten, dass der Zahnarzt sich nicht genug Zeit für sie als Patient genommen hat. Dies trifft in dieser Umfrage am meisten auf den Umgang mit Medikamenten zu (Hill et al., 2013). Eine weitere Studie des Bewertungsportals Jameda hingegen führte 2020 eine Studie zur Patientenzufriedenheit durch, in der Zahnärzte im Schulnotensystem Bestnoten (1,7) im Hinblick auf Behandlungszeit und Aufklärung von ihren Patienten bekamen (Jameda, 2020). Im deutschen Ärzteblatt von 2005 allerdings schnitt Deutschland schlechter als andere Länder wie zum Beispiel die USA ab. Hier wurde die „fehlende Redekultur“ bemängelt (Merten & Deutsches Ärzteblatt, 2005). Hierbei wird eine weitere Limitation des Fragebogens deutlich. Es findet eine natürliche Positivselektion der Probanden statt, da nur zufriedene Patienten mehr als ein Mal bei einem Zahnarzt sind und somit nur diese den Fragebogen ausfüllen. Außerdem möchten die Patienten ihren Arzt gut bewerten und neigen somit zu besseren Bewertungen.

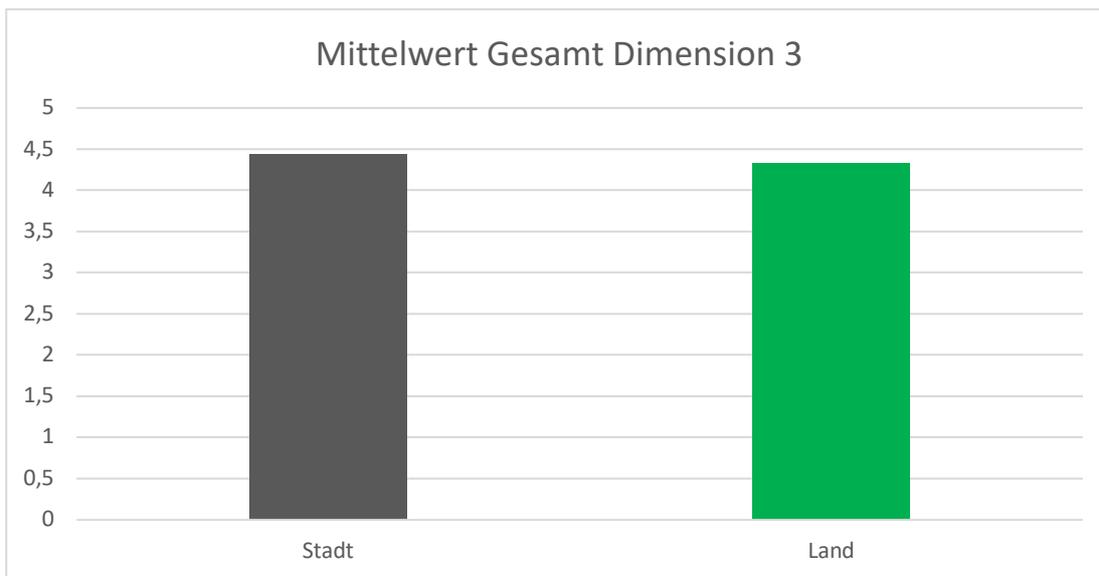


Abb. 85: Mittelwert gesamt Dimension 3

Die Gesamtmittelwerte dieser Dimension liegen beide bei über 4,3 (Abb. 85), was die Schlussfolgerung einer guten Zufriedenheit mit den Informationen des Zahnarztes für den Patienten zulässt.

4.5 Dimension 4

Die vierte Dimension befasst sich mit dem Empfinden der Behandlung.

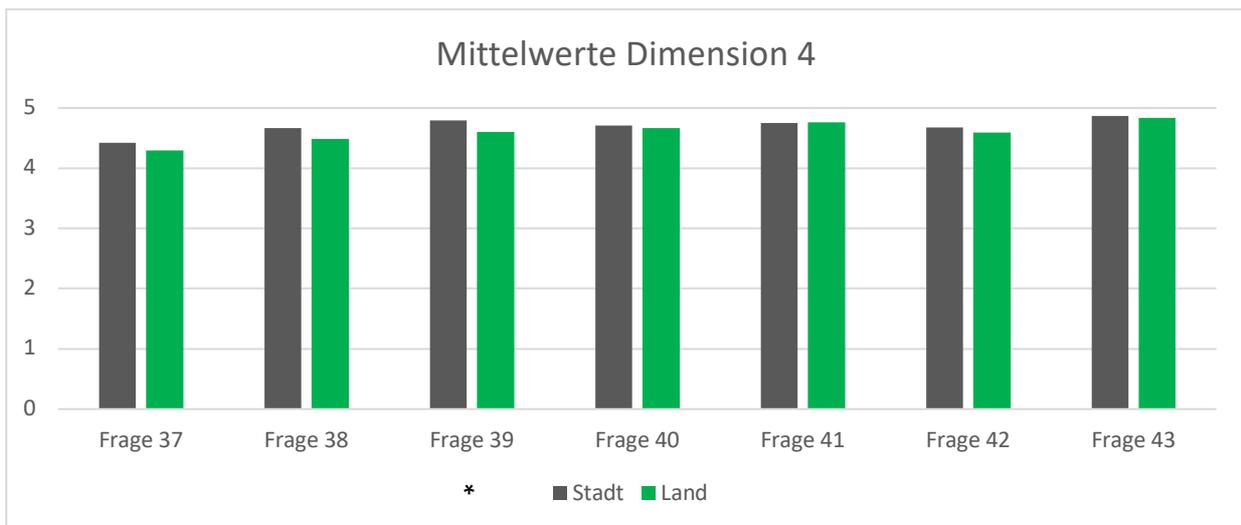


Abb. 86: Mittelwerte Dimension 4

Bei Frage 39 liegt ein signifikanter Unterschied dabei vor, wie behutsam die Patienten das Vorgehen des Zahnarztes empfinden. Beide Praxisformen erreichen hier gute Mittelwerte von über 4,5 (Abb. 86). Allerdings empfinden die Patienten das Vorgehen des Zahnarztes in der Stadt als noch behutsamer. Die Rücksicht auf die Patienten und deren Empfinden wurde auch in der Zusammenfassung der Studien aus Kanada, den USA, Großbritannien und Schweden aus dem Jahre 2008 als einer von vier essentiellen Punkten für ein langfristig gutes Arzt-Patienten-Verhältnis definiert (Ridd et al., 2009). Auch hier spielt die empfundene Verletzlichkeit der Patienten eine Rolle bei dem Gefühl der Probanden wie behutsam der Zahnarzt vorgeht, welche in der Befragung von Patienten einer HIV-Klinik erörtert wurde (Dang et al., 2017).

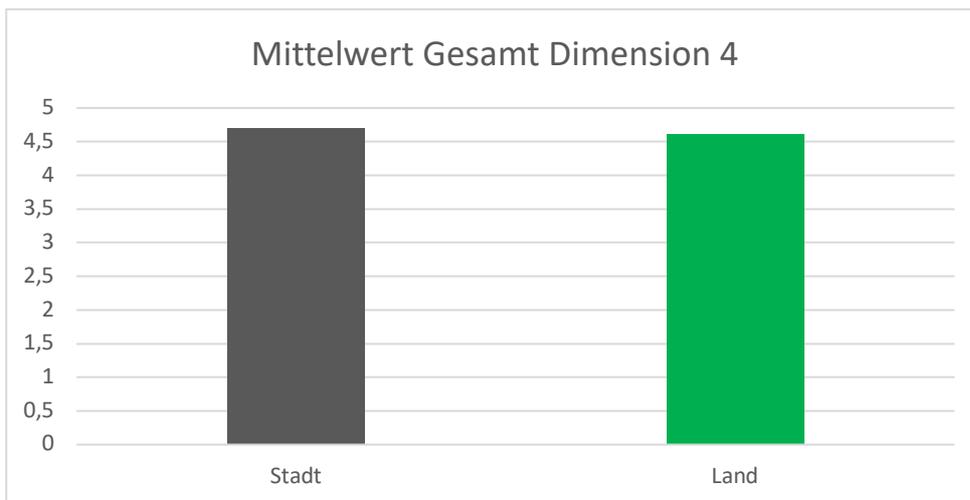


Abb. 87: Mittelwert gesamt Dimension 4

Die Gesamtmittelwerte dieser Dimension liegen beide bei über 4,6 (Abb. 87), was die Schlussfolgerung einer guten Zufriedenheit mit der Behandlung zulässt. Dies bestätigt die Umfrage des Ärzteportals Jameda zur Patientenzufriedenheit bei Zahnärzten (Jameda, 2020).

Die Hypothese dieser Dissertation geht davon aus, dass die Patientenzufriedenheit in städtischen Zahnarztpraxen höher als in ländlich-gelegenen Praxen ist. Hierbei wurden Gründe wie stärkere Konkurrenz in Städten durch höhere Zahnärztdichte und modernere Praxen vermutet.

Dabei spielen die Limitationen der Arbeit eine zentrale Rolle. Wie bereits beschrieben findet eine natürliche Positivselektion der Probanden statt, da nur zufriedene Patienten mehr als ein Mal bei einem Zahnarzt sind und somit nur diese den Fragebogen ausfüllen. Des Weiteren möchten Patienten ihren Zahnarzt gut bewerten. Bei der Auswertung der Fragebögen war ebenfalls zu erkennen, dass viele Probanden mehrere Seiten durchgehend mit der Bestnote fünf ausgefüllt haben. Hierbei spielt sicherlich Ungeduld eine Rolle den doch recht umfangreichen Fragebogen möglichst schnell auszufüllen und gewisse Fragen wurden lediglich überflogen. Durch einige Suggestivfragen verursacht das Bias

eine Verzerrung der Ergebnisse ins Positive. Eine weitere Limitation ist die Stichprobengröße, da hier durch lokale Grenzen und die Anzahl der Fragebögen keine deutschlandweite Übertragbarkeit besteht. Zuletzt ist es ebenfalls aufgrund von subjektivem Empfinden der Probanden nicht möglich die Bandbreite der Meinungen in fünf Antwort-Abstufungen objektiv darzustellen.

5. Zusammenfassung

In dieser Dissertation wurde die Patientenzufriedenheit in ländlich-gelegenen und städtischen Zahnarztpraxen verglichen. Es wurde mittels Fragebogen untersucht, ob die Zufriedenheit in ländlichen Regionen höher ist als in der Stadt, um einen Ausblick in die Zukunft der Praxisstrukturen mit eventuellen Verbesserungen geben zu können. Hierbei wurden auch Hintergründe wie der demographische Wandel und vorherige internationale Studien zur Patientenzufriedenheit und dem Arzt-Patienten-Verhältnis hinzugezogen. 304 Fragebögen aus 14 verschiedenen Praxen auf dem Land und in der Stadt wurden ausgewertet.

Beide Mittelwerte aller Fragen zusammengefasst liegen bei 4,5 und sind somit ein positives Ergebnis in Bezug auf die allgemeine Zufriedenheit der Patienten.

Insgesamt kann die Forschungshypothese, dass die Patientenzufriedenheit in ländlich-gelegenen Regionen höher als in städtischen Zahnarztpraxen ist, eindeutig widerlegt werden. Im Gesamtvergleich der Mittelwerte beider Praxisformen gibt es keinen Unterschied. Dabei werden unter anderem auch die Limitationen einer Fragebogen-gestützten Umfrage deutlich. Es kommt vielmehr auf einzelne Kategorien und Bereiche an, in denen es signifikante Unterschiede in den beiden Praxiskonzepten gibt.

Außerdem gibt es Bereiche, in denen beide Praxiskonzepte Nachbesserungspotential haben. Hierzu gehören die barrierefreie Gestaltung der Praxis und das Bedürfnis der Patienten, sich für die Aufklärung des Patienten ausreichend Zeit zu nehmen. Dabei sollte ein besonderes Augenmerk auf die Einnahme und Wirkung von Medikamenten und die Aufklärung über zu erwartende Kosten gelegt werden. Außerdem spielt die Angst vor dem Zahnarztbesuch bei vielen Patienten immer noch eine große Rolle. Die Patientenzufriedenheit wurde wie hier zu sehen auch in der Vergangenheit schon von anderen Studien kontrovers bewertet.

Hierbei wird in der Zukunft interessant zu beobachten sein, welche Praxisform in bestimmten Bereichen Fortschritte machen und noch positivere Ergebnisse erzielen wird.

6. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Ärzteguppen im Vergleich (Bundeszahnärztekammer, 2020)	8
Abb. 2: Entwicklung der Zahnarztzahlen nach Erwerbsstatus (Bundeszahnärztekammer, 2020).....	9
Abb. 3: Zahnärztdichte in Deutschland (Bundeszahnärztekammer, 2020).....	10
Abb. 4: Zahnärztlich Tätige nach Geschlecht (Bundeszahnärztekammer, 2020)	11
Abb. 5: Wanderungssaldo der 18- bis 30-Jährigen (Prognos, 2016)	12
Abb. 6: Deutschlandkarte Bundesländer zum Vergleich (Bruce Jones Design, 2010) .	13
Abb. 7: Wanderungssaldo der 30- bis 50-Jährigen und über 65-Jährigen Einwohner (Prognos, 2016)	14
Abb. 8: Altersverteilung in Deutschland (DE Statista, 2020).....	15
Abb. 9: Stadt-Land-Vergleich der Weltbevölkerung (DE Statista, 2010).....	15
Abb. 10: In Städten lebende Bevölkerung in Deutschland und weltweit bis 2030 (DE Statista, 2014).....	16
Abb. 11: Urbanisierungsgrad in Deutschland (World Bank & UN DESA, 2020)	17
Abb. 12: Prognose der ländlichen Bevölkerung weltweit (Bundeszentrale für politische Bildung, 2008)	18
Abb. 13: Entwicklung Kaufpreis 100qm-Wohnung (Stiftung Warentest, 2020).....	19
Abb. 14: Auswertung Frage A	29
Abb. 15: Auswertung Frage B	30
Abb. 16: Auswertung Frage C	31
Abb. 17: Auswertung Frage D	32
Abb. 18: Auswertung Frage E	34
Abb. 19: Auswertung Frage F	35
Abb. 20: Auswertung Frage G.....	36
Abb. 21: Auswertung Frage G.1	37
Abb. 22: Auswertung Frage G.2.....	38
Abb. 23: Auswertung Frage H.....	39
Abb. 24: Auswertung Frage I.....	40
Abb. 25: Auswertung Frage J Stadt	42
Abb. 26: Auswertung Frage J Land.....	42
Abb. 27: Auswertung Frage K	44
Abb. 28: Auswertung Frage L.....	45
Abb. 29: Auswertung Frage L.1.....	46
Abb. 30: Auswertung Frage M.....	47
Abb. 31: Auswertung Frage 1.....	49
Abb. 32: Auswertung Frage 2.....	50
Abb. 33: Auswertung Frage 3.....	51

Abb. 34: Auswertung Frage 4.....	52
Abb. 35: Auswertung Frage 5.....	54
Abb. 36: Auswertung Frage 6.....	55
Abb. 37: Auswertung Frage 7.....	56
Abb. 38: Auswertung Frage 8.....	57
Abb. 39: Auswertung Frage 9.....	58
Abb. 40: Auswertung Frage 10.....	60
Abb. 41: Auswertung Frage 11.....	61
Abb. 42: Auswertung Frage 12.....	62
Abb. 43: Auswertung Frage 13.....	63
Abb. 44: Auswertung Frage 14.....	64
Abb. 45: Auswertung Frage 15.....	66
Abb. 46: Auswertung Frage 15.1.....	67
Abb. 47: Auswertung Frage 15a.....	68
Abb. 48: Auswertung Frage 15b.....	69
Abb. 49: Auswertung Frage 15c.....	70
Abb. 50: Auswertung Frage 16.....	71
Abb. 51: Auswertung Frage 16.1.....	72
Abb. 52: Auswertung Frage 16.2.....	73
Abb. 53: Auswertung Frage 17.....	74
Abb. 54: Auswertung Frage 18.....	75
Abb. 55: Auswertung Frage 19.....	77
Abb. 56: Auswertung Frage 20.....	78
Abb. 57: Auswertung Frage 21.....	79
Abb. 58: Auswertung Frage 22.....	80
Abb. 59: Auswertung Frage 23.....	82
Abb. 60: Auswertung Frage 24.....	83
Abb. 61: Auswertung Frage 25.....	84
Abb. 62: Auswertung Frage 26.....	85
Abb. 63: Auswertung Frage 27.....	86
Abb. 64: Auswertung Frage 28.....	88
Abb. 65: Auswertung Frage 29.....	89
Abb. 66: Auswertung Frage 30.....	90
Abb. 67: Auswertung Frage 31.....	91
Abb. 68: Auswertung Frage 32.....	93
Abb. 69: Auswertung Frage 33.....	94
Abb. 70: Auswertung Frage 34.....	95
Abb. 71: Auswertung Frage 35.....	96
Abb. 72: Auswertung Frage 36.....	97
Abb. 73: Auswertung Frage 37.....	99
Abb. 74: Auswertung Frage 38.....	100
Abb. 75: Auswertung Frage 39.....	101

Abb. 76: Auswertung Frage 40.....	102
Abb. 77: Auswertung Frage 41.....	104
Abb. 78: Auswertung Frage 42.....	105
Abb. 79: Auswertung Frage 43.....	106
Abb. 80: Mittelwerte Dimension 1.....	109
Abb. 81: Mittelwert gesamt Dimension 1.....	110
Abb. 82: Mittelwerte Dimension 2.....	111
Abb. 83: Mittelwert gesamt Dimension 2.....	112
Abb. 84: Mittelwerte Dimension 3.....	113
Abb. 85: Mittelwert gesamt Dimension 3.....	114
Abb. 86: Mittelwerte Dimension 4.....	115
Abb. 87: Mittelwert gesamt Dimension 4.....	116

7. Tabellenverzeichnis

Tab. 1: alpha- und beta-Fehler	27
Tab. 2: Cronbachs Alpha der Gesamtstatistik	28
Tab. 3: Gruppenstatistik Frage A.....	29
Tab. 4: Levene- und T-Test Frage A	29
Tab. 5: Gruppenstatistik Frage B.....	30
Tab. 6: Levene- und T-Test Frage B	30
Tab. 7: Gruppenstatistik Frage C.....	31
Tab. 8: Levene- und T-Test Frage C	31
Tab. 9: Gruppenstatistik Frage D.....	32
Tab. 10: Levene- und T-Test Frage D	32
Tab. 11: Gruppenstatistik Frage E.....	34
Tab. 12: Levene- und T-Test Frage E	34
Tab. 13: Gruppenstatistik Frage F	35
Tab. 14: Levene- und T-Test Frage F.....	35
Tab. 15: Gruppenstatistik Frage G	36
Tab. 16: Levene- und T-Test Frage G	36
Tab. 17: Gruppenstatistik Frage G.1	37
Tab. 18: Levene- und T-Test Frage G.1	37
Tab. 19: Gruppenstatistik Frage G.2	38
Tab. 20: Levene- und T-Test Frage G.2	38
Tab. 21: Gruppenstatistik Frage H.....	39
Tab. 22: Levene- und T-Test Frage H	39
Tab. 23: Gruppenstatistik Frage I	40
Tab. 24: Levene- und T-Test Frage I.....	40
Tab. 25: Gruppenstatistik Frage J	43
Tab. 26: Levene- und T-Test Frage J	43
Tab. 27: Gruppenstatistik Frage K.....	44
Tab. 28: Levene- und T-Test Frage K	44
Tab. 29: Gruppenstatistik Frage L	45

Tab. 30: Levene- und T-Test Frage L.....	45
Tab. 31: Gruppenstatistik Frage L.1	46
Tab. 32: Levene- und T-Test Frage L.1.....	46
Tab. 33: Gruppenstatistik Frage M	47
Tab. 34: Levene- und T-Test Frage M.....	47
Tab. 35: Gruppenstatistik Frage 1	49
Tab. 36: Levene- und T-Test Frage 1.....	49
Tab. 37: Gruppenstatistik Frage 2	50
Tab. 38: Levene- und T-Test Frage 2.....	50
Tab. 39: Gruppenstatistik Frage 3	51
Tab. 40: Levene- und T-Test Frage 3.....	51
Tab. 41: Gruppenstatistik Frage 4	52
Tab. 42: Levene- und T-Test Frage 4.....	52
Tab. 43: Gruppenstatistik Frage 5	54
Tab. 44: Levene- und T-Test Frage 5.....	54
Tab. 45: Gruppenstatistik Frage 6	55
Tab. 46: Levene- und T-Test Frage 6.....	55
Tab. 47: Gruppenstatistik Frage 7	56
Tab. 48: Levene- und T-Test Frage 7.....	56
Tab. 49: Gruppenstatistik Frage 8	57
Tab. 50: Levene- und T-Test Frage 8.....	57
Tab. 51: Gruppenstatistik Frage 9	58
Tab. 52: Levene- und T-Test Frage 9.....	58
Tab. 53: Gruppenstatistik Frage 10	60
Tab. 54: Levene- und T-Test Frage 10.....	60
Tab. 55: Gruppenstatistik Frage 11	61
Tab. 56: Levene- und T-Test Frage 11.....	61
Tab. 57: Gruppenstatistik Frage 12	62
Tab. 58: Levene- und T-Test Frage 12.....	62
Tab. 59: Gruppenstatistik Frage 13	63
Tab. 60: Levene- und T-Test Frage 13.....	63
Tab. 61: Gruppenstatistik Frage 14	64

Tab. 62: Levene- und T-Test Frage 14.....	64
Tab. 63: Gruppenstatistik Frage 15	66
Tab. 64: Levene- und T-Test Frage 15.....	66
Tab. 65: Gruppenstatistik Frage 15.1	67
Tab. 66: Levene- und T-Test Frage 15.1.....	67
Tab. 67: Gruppenstatistik Frage 15a	68
Tab. 68: Levene- und T-Test Frage 15a.....	68
Tab. 69: Gruppenstatistik Frage 15b	69
Tab. 70: Levene- und T-Test Frage 15b.....	69
Tab. 71: Gruppenstatistik Frage 15c	70
Tab. 72: Levene- und T-Test Frage 15c.....	70
Tab. 73: Gruppenstatistik Frage 16	71
Tab. 74: Levene- und T-Test Frage 16.....	71
Tab. 75: Gruppenstatistik Frage 16.1	72
Tab. 76: Levene- und T-Test Frage 16.1.....	72
Tab. 77: Gruppenstatistik Frage 16.2	73
Tab. 78: Levene- und T-Test Frage 16.2.....	73
Tab. 79: Gruppenstatistik Frage 17	74
Tab. 80: Levene- und T-Test Frage 17.....	74
Tab. 81: Gruppenstatistik Frage 18	75
Tab. 82: Levene- und T-Test Frage 18.....	75
Tab. 83: Gruppenstatistik Frage 19	77
Tab. 84: Levene- und T-Test Frage 19.....	77
Tab. 85: Gruppenstatistik Frage 20	78
Tab. 86: Levene- und T-Test Frage 20.....	78
Tab. 87: Gruppenstatistik Frage 21	79
Tab. 88: Levene- und T-Test Frage 21.....	79
Tab. 89: Gruppenstatistik Frage 22	80
Tab. 90: Levene- und T-Test Frage 22.....	80
Tab. 91: Gruppenstatistik Frage 23	82
Tab. 92: Levene- und T-Test Frage 23.....	82
Tab. 93: Gruppenstatistik Frage 24	83

Tab. 94: Levene- und T-Test Frage 24.....	83
Tab. 95: Gruppenstatistik Frage 25	84
Tab. 96: Levene- und T-Test Frage 25.....	84
Tab. 97: Gruppenstatistik Frage 26	85
Tab. 98: Levene- und T-Test Frage 26.....	85
Tab. 99: Gruppenstatistik Frage 27	86
Tab. 100: Levene- und T-Test Frage 27.....	86
Tab. 101: Gruppenstatistik Frage 28	88
Tab. 102: Levene- und T-Test Frage 28.....	88
Tab. 103: Gruppenstatistik Frage 29	89
Tab. 104: Levene- und T-Test Frage 29.....	89
Tab. 105: Gruppenstatistik Frage 30	90
Tab. 106: Levene- und T-Test Frage 30.....	90
Tab. 107: Gruppenstatistik Frage 31	91
Tab. 108: Levene- und T-Test Frage 31.....	91
Tab. 109: Gruppenstatistik Frage 32	93
Tab. 110: Levene- und T-Test Frage 32.....	93
Tab. 111: Gruppenstatistik Frage 33	94
Tab. 112: Levene- und T-Test Frage 33.....	94
Tab. 113: Gruppenstatistik Frage 34	95
Tab. 114: Levene- und T-Test Frage 34.....	95
Tab. 115: Gruppenstatistik Frage 35	96
Tab. 116: Levene- und T-Test Frage 35.....	96
Tab. 117: Gruppenstatistik Frage 36	97
Tab. 118: Levene- und T-Test Frage 36.....	97
Tab. 119: Gruppenstatistik Frage 37	99
Tab. 120: Levene- und T-Test Frage 37.....	99
Tab. 121: Gruppenstatistik Frage 38	100
Tab. 122: Levene- und T-Test Frage 38.....	100
Tab. 123: Gruppenstatistik Frage 39	101
Tab. 124: Levene- und T-Test Frage 39.....	101
Tab. 125: Gruppenstatistik Frage 40	102

Tab. 126: Levene- und T-Test Frage 40.....	102
Tab. 127: Gruppenstatistik Frage 41	104
Tab. 128: Levene- und T-Test Frage 41.....	104
Tab. 129: Gruppenstatistik Frage 42	105
Tab. 130: Levene- und T-Test Frage 42.....	105
Tab. 131: Gruppenstatistik Frage 43	106
Tab. 132: Levene- und T-Test Frage 43.....	106

8. Literaturverzeichnis

Beitzer H, Sueddeutsche Zeitung, 2019: *Warum Städte aufs Land ziehen*. <https://www.sueddeutsche.de/politik/miete-wohnen-internet-stadt-land-1.4561733> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Blanz M, 2015: *Forschungsmethoden und Statistik für die soziale Arbeit: Grundlagen und Anwendung*. Kohlhammer, Stuttgart. <https://statistikguru.de/spss/reliabilitaetsanalyse/auswerten-und-berichten-2.html> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Bortz J, Schuster C. *Statistik für Human- und Sozialwissenschaftler* (7. Auflage): Springer, 2016

Bruce Jones Design, 2010: *Germany Map*. <https://www.freeusandworld-maps.com/html/Countries/Europe%20Countries/GermanyPrint.html> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Bundeszahnärztekammer, 2020: *Statistisches Jahrbuch*. <https://www.bzaek.de/ueber-uns/daten-und-zahlen.html> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Bundeszentrale für politische Bildung, 2008: *Ländliche Bevölkerung*. <https://www.bpb.de/internationales/weltweit/megastaedte/64739/laendliche-bevoelkerung> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Cowling T E, Harris M, Majeed A, 2016: *Extend opening hours and patient experience of general practice in England: multilevel regression analysis of a national patient survey*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5530331/pdf/bmjqs-2016-005233.pdf> (Zugriffsdatum: 06.11.2020)

Dang B N, Westbrook R A, Njue S M, Giordano T P, 2017: Building trust and rapport early in the new doctor-patient relationship: a longitudinal qualitative study. *BMC Medical Education*, 17(1), 32. <https://doi.org/10.1186/s12909-017-0868-5> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

DE Statis, 2020: *Bevölkerung Deutschland*. https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Bevoelkerungsstand/_inhalt.html (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

DE Statista, 2010: *Globale Stadt- und Landbevölkerung in den Jahren 1995, 2010 und 2025*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/155946/umfrage/globale-bevoelkerung-stadt-und-land/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

DE Statista, 2014: *Anteil der in Städten lebenden Bevölkerung in Deutschland und weltweit von 1950 bis 2010 und Prognose bis 2030*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/152879/umfrage/in-staedten-lebende-bevoelkerung-in-deutschland-und-weltweit/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

DE Statista, 2020: *Bevölkerung - Zahl der Einwohner in Deutschland nach relevanten Altersgruppen am 31. Dezember 2019*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1365/umfrage/bevoelkerung-deuschlands-nach-altersgruppen/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Deng S, Yang N, Li S, Wang W, Yan H, Li H. Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 55, 0046958018790831. 2018

Flandorfer P, 2019: *T-Test verstehen und interpretieren*. <https://www.scribbr.de/statistik/t-test/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Hill K B, Chadwick B, Freeman R, O'Sullivan I, Murray J J. Adult Dental Health Survey 2009: relationships between dental attendance patterns, oral health behaviour and the current barriers to dental care. *British Dental Journal*, 214(1), 25–32. 2013

Hudec M, Naumann C. *STICHPROBEN & UMFragen – Grundlagen der Stichprobenziehung*. Publikation des Instituts für Statistik der Universität Wien, Seite 23. 2001

Jameda, 2020: *Jameda Patientenbarometer*. <https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/studien.php?which=3> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Joho K, Wirtschaftswoche, 2018: *Die Kleinstadt wird wieder geliebt*. <https://www.wiwo.de/politik/deutschland/landlust-statt-landflucht-die-kleinstadt-wird-wieder-geliebt/22918660.html> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Keller D, 2015: *Signifikanztest und Fehler 1. und 2. Art*. <https://statistik-und-beratung.de/2015/02/fehler-beim-statistischen-testen/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Kollenbroich B, Teevs C, Kaiser R, 2016: *Stadt, Land, Flucht*. <https://www.spiegel.de/wirtschaft/soziales/wohnen-in-deutschland-immer-mehr-menschen-zieht-es-aufs-land-a-1109484.html> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Merten M, Deutsches Ärzteblatt, 2005: *Patientenzufriedenheit: Nicht genug geredet*. <https://www.aerzteblatt.de/archiv/49427/Patientenzufriedenheit-Nicht-genug-geredet> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Prognos, 2016: *Wohnen in Deutschland 2045*. https://www.prognos.com/uploads/tx_at-wpubdb/20160309_Prognos_Wohnen_in_Deutschland_2045.pdf (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Ridd M, Shaw A, Lewis G, Salisbury C. The patient–doctor relationship: a synthesis of the qualitative literature on patients' perspectives. *British Journal of General Practice*, 59(561), e116. 2009

Stiftung Warentest, 2020: *Wo Kaufen immer noch attraktiv ist*. <https://www.test.de/Immobilien-Kaufen-oder-mieten-4865683-0/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Von Wietersheim S, Frankfurter Allgemeine Zeitung, 2020: *Landhaus für heiße Zeiten*. <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/wohnen/haus/landhaus-im-trend-warum-alle-auf-land-ziehen-wollen-16866954.html> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft Pricewaterhouse Cooper (PwC), 2018: *Studie zur Patientenzufriedenheit*. <https://www.defactolearning.de/blog/studie-zur-patientenzufriedenheit/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

World Bank, UN DESA, 2020: *Urbanisierungsgrad: Anteil der Stadtbewohner an der Gesamtbevölkerung in Deutschland in den Jahren von 2000 bis 2019*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/662560/umfrage/urbanisierung-in-deutschland/> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

ZWP Online Branchenmeldungen, 2012: *Zahnärztemangel zeichnet sich ab – auf dem Land und in der Stadt*. <https://www.zwp-online.info/zwpnews/dental-news/branchenmeldungen/zahnaerztemangel-zeichnet-sich-ab-auf-dem-land-und-der-stadt> (Zugriffsdatum: 16.09.2020)

9. Danksagung

Ich möchte mich an dieser Stelle bei allen Menschen bedanken, die mich bei der Erstellung dieser Doktorarbeit unterstützt haben.

Besonderer Dank kommt meiner Betreuerin Prof. Dr. Maria Wittmann zu, die mir stets mit viel Geduld bei allen aufgetretenen Fragestellungen geholfen hat.

Außerdem danke ich Caroline Vollmann, die bei der Erstellung des Fragebogens und der Erarbeitung von Hintergrundwissen einen maßgeblichen Anteil hatte.

Hinzu kommt ein Dank an alle mitwirkenden Praxen und Probanden mit besonderem Dank an Henning Potten, ohne die diese statistische Erhebung nicht möglich gewesen wäre.

Bei der logistischen Umsetzung der Befragung hat mich das Dentallabor Schmidtke in Witterschlick maßgeblich unterstützt.

Zuletzt möchte ich meiner Partnerin und Familie danken, die auch in schwierigen Zeiten stets hinter mir gestanden hat und eine wichtige Stütze war.

10. Anhang



Studienverantwortliche:

Prof. Dr. med. Maria Wittmann
 Klinik für Anästhesie
 Universitätsklinik Bonn
 Sigmund-Freud-Str. 25
 53127 Bonn
 Tel.: 0228-28715074
 Mail: Maria.wittmann@ukbonn.de

Aufklärung **über die Teilnahme an einer Studie zur Patientenzufriedenheit in Zahnarztpraxen in Deutschland**

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

der im Anschluss an dieses Informationsblatt folgende **Fragebogen** gibt Ihnen die Möglichkeit, an einer Studie zur Patientenzufriedenheit in Zahnarztpraxen in Deutschland teilzunehmen. Die anonyme Befragung wird im Rahmen der **wissenschaftlichen Forschung** an der **Universitätsklinik Bonn** erhoben - weder die Praxis, in der Sie sich gerade befinden, noch ein Bewertungsportal ist somit der Auftraggeber dieser Befragung.

Ihre Teilnahme an dieser Studie ist **freiwillig**. Sollten Sie sich entscheiden, nicht teilzunehmen oder den Fragebogen vorzeitig abzubrechen, führt dies zu keiner nachteiligen zahnmedizinischen Behandlung. Die Beantwortung aller Fragen wird ca. **10 Minuten** Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Ziel der Studie: Ziel dieser Befragung ist es, verschiedene Zahnarztpraxen bzw. -kliniken hinsichtlich ihrer Patientenzufriedenheit untereinander zu vergleichen. Dabei können mögliche Unterschiede zwischen den zahnärztlichen Einrichtungen herausgefunden und diese bezüglich ihres Mehrwerts für den Patienten hinterfragt werden. Dabei spielen Sie als Patient eine zentrale Rolle: Mit Hilfe Ihrer Beantwortung des Fragebogens lässt sich diese Studie realisieren.

Art der Studie: Es handelt sich um eine nationale, monozentrische, klinische Studie. Insgesamt sollen ca. 500 Patienten in diese Studie eingeschlossen werden.

Datenverarbeitung: Der Fragebogen wird **anonymisiert** erhoben und dient lediglich der statistischen Auswertung. Durch Ihre Antworten bzw. Angaben können keine Rückschlüsse auf Ihre Identität gezogen werden.

Ausschluss-Kriterien für die Teilnahme an der Studie:

- Sie haben diesen Fragebogen schon einmal ausgefüllt und abgegeben.
- Sie sind unter 18 Jahre alt.
- Sie sind Neupatient in dieser Praxis oder wurden noch nie von einem der Zahnärzte dieser Praxis behandelt (sondern nur vom zahnmedizinischen Fachpersonal, z.B. im Rahmen von Professionellen Zahnreinigungen).

Sonstige Informationen:

- Die Beantwortung **aller** Fragen ist hilfreich für die spätere statistische Auswertung.
- Ihre Antworten werden weder als „richtig“ noch „falsch“ eingestuft, sondern sollen Ihre ehrliche Meinung widerspiegeln.
- Lediglich aus Gründen der Übersichtlichkeit wird in diesem Fragebogen ...
 - auf die weibliche Bezeichnung „Zahnärztin“ verzichtet.
 - der Begriff „Praxis“ für Zahnarztpraxen sowie Zahnkliniken/ ZMVZs gleichermaßen verwendet.

Anleitung zum Ausfüllen des Fragebogens

Fragentyp 1: Kreuzen Sie **eine** Zahl auf der Skala an.

1 = „trifft nicht zu“ bis 5 = „trifft zu“

✓ **RICHTIG:**

1	X	3	4	5
trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

✗ **Falsch:**

1	2	X	3	4	5
trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	

✗ **Falsch:**

1	X	X	4	5
trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

❖ **Korrektur:** (Kreuz zählt)

1	1	X	4	5
trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

Bitte kreuzen Sie dies nur an, falls Sie **keine Aussage** treffen können.

keine Angabe

keine Angabe

keine Angabe

keine Angabe

Fragentyp 2: Kreuzen Sie bitte **eine** der vorgeschlagenen Antwortkategorien an.

→ Beispiel:

- Ja
 Nein

Fragentyp 3: Offene Antwort.

Bitte notieren Sie Ihre Antwort in Form von Zahlen, Stichpunkten oder kurzen Sätzen.

Um Ihre **Anonymität** sicherzustellen, legen Sie diesen Fragebogen bitte ausgefüllt in den dazu vorgesehenen **selbstklebenden Briefumschlag** und kleben Sie diesen Umschlag eigenhändig zu. Legen Sie diesen dann bitte an den Ihnen mitgeteilten Platz.

... auf der nächsten Seite startet die Befragung!



Dimension 1: Praxisorganisation & -struktur

1) Die Wartezeit auf meinen Zahnarzttermin empfinde ich als angemessen.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

2) Die Wartezeit in der Praxis empfinde ich als angemessen (im Wartebereich und im Behandlungszimmer).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

3) Die Praxis ist telefonisch gut erreichbar.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

4) Die Öffnungszeiten der Praxis sind patientenfreundlich (z.B. lange Öffnungszeiten).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

5) Ich bekomme in dringenden Fällen auch kurzfristiger als üblich einen Termin.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

6) Das Praxispersonal betreut mich innerhalb der Praxis gut (z.B. Freundlichkeit, Diskretion, verständliche Anweisungen usw.).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

7) Es gibt genügend Parkmöglichkeiten in der Nähe der Praxis.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

8) Die Praxis ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

9) Das Unterhaltungsangebot im Wartebereich ist vielfältig.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

10) Die Atmosphäre in der Praxis empfinde ich als angenehm.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

11) Die Praxis ist modern ausgestattet (z.B. digitale Ausstattung im Wartebereich, Geräte im Behandlungszimmer, Praxis-Stil usw.).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

12) Das Praxisgebäude ist barrierefrei gestaltet (Lifte, alters- und rollstuhlgerechtes Gebäude).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

13) Insgesamt bin ich mit der **Organisation** der Praxis (Wartezeiten, Öffnungszeiten, telefonische Erreichbarkeit, Personal) zufrieden.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

14) Insgesamt bin ich mit den **äußeren Gegebenheiten** der Praxis (Räumlichkeiten, Lage, Ausstattung) zufrieden.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

Dimension 2: Interaktion (Zahnarzt-Patienten-Verhältnis)

15) Wurden Sie in dieser Praxis bisher von mehr als einem Zahnarzt behandelt?

- Ja
 Nein

→ Falls **JA**:

Von wie vielen Zahnärzten wurden Sie in dieser Praxis schon behandelt?

_____ Zahnärzten

15a) Nur ankreuzen falls **JA** bei Frage 15:

Ich bin zufrieden mit der Tatsache, dass mich mehrere Zahnärzte in dieser Praxis behandelt haben (denn wechselnde Behandler empfinde ich nicht als störend).

1	2	3	4	5	<input type="radio"/> keine Angabe
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	

15b) Nur ankreuzen falls **JA** bei Frage 15:

Ich bin zufrieden mit der Zusammenarbeit/Absprache unter den verschiedenen Zahnärzten, die mich behandelt haben.

1	2	3	4	5	<input type="radio"/> keine Angabe
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	

15c) Nur ankreuzen falls **NEIN** bei Frage 15:

Ich bin zufrieden mit der Tatsache, dass mich bisher ausschließlich ein Zahnarzt in dieser Praxis behandelt hat (denn wechselnde Behandler würde ich als störend empfinden).

1	2	3	4	5	<input type="radio"/> keine Angabe
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	

16) Wurden Sie von dieser Praxis aus jemals in eine andere Zahnarztpraxis/-klinik überwiesen (z.B. zum Oralchirurgen, zum Kieferorthopäden usw.)?

- Ja
 Nein

→ Falls **JA**:

In wie viele andere Praxen/Kliniken wurden Sie von dieser Praxis überwiesen?

_____ verschiedene Praxen/Kliniken

Weshalb? (z.B. wegen Kieferorthopädie, Zahn-Entfernung, Implantat, Wurzelspitzenresektion)

Wegen _____



Falls Sie von mehreren Zahnärzten in dieser Praxis behandelt wurden:

Bitte nun für die verschiedenen Zahnärzte
einen **Durchschnittswert** bilden
für die Beantwortung aller weiteren Fragen.

17) Ich vertraue dem Zahnarzt in dieser Praxis.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

18) Der Zahnarzt ist freundlich.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

19) Der Zahnarzt vermittelt mir einen kompetenten Eindruck.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

20) Der Zahnarzt nimmt sich während Besprechungen genügend Zeit für mich.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

21) Der Zahnarzt geht während Besprechungen auf meine Fragen ein.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

22) Ich habe das Gefühl, als Mensch und nicht als „Nummer“ behandelt zu werden.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

23) Der Zahnarzt erkundigt sich auch außerhalb der Praxis nach meinem gesundheitlichen Zustand (z.B. telefonische Nachfrage).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

24) Mit dem Zahnarzt habe ich auch privat Kontakt (außerhalb der Praxis).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

25) Insgesamt bin ich mit dem **zwischenmenschlichen Umgang** mit dem Zahnarzt zufrieden.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

26) Hatten Sie das Gefühl, es fällt Ihnen schwer, einen Durchschnittswert für die verschiedenen Zahnärzte bei Beantwortung der Fragen 17-25 zu bilden (z.B. wegen großer Unterschiede im Verhalten der verschiedenen Zahnärzte)?

- Ja, weil _____
- Nein
- Nicht relevant, weil mich bisher nur ein Zahnarzt in dieser Praxis behandelt hat.

27) Zum jetzigen Zeitpunkt würde ich bei einer Praxisübernahme bzw. bei einem Zahnarztwechsel in dieser Praxis bleiben.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe



... auf der nächsten Seite geht die Befragung **weiter** ...

Dimension 3: Information

28) Ich werde ausführlich über meinen zahnärztlichen Gesundheitszustand informiert (z.B. Diagnose/ Ursache meiner Erkrankung usw.).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

29) Ich werde ausführlich über das zukünftige Vorgehen informiert (z.B. über auf mich zukommenden Behandlungen, über die geplante Therapie usw.).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

30) Ich werde ausführlich über auf mich zukommende Kosten informiert.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

31) Die Informationen sind für mich verständlich formuliert (z.B. Erklärung von Fachbegriffen).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

32) Ich werde in die Entscheidungsfindung bezüglich meiner Behandlung eingebunden.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

33) Ich werde auch über alternative Behandlungsmöglichkeiten aufgeklärt.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

34) Über die Wirkung und Einnahme von Medikamenten werde ich ausführlich informiert.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

35) Ich bekomme hilfreiche Tipps, was ich selbst zu Hause für meine Mundgesundheit tun kann (z.B. Zahnpflegehinweise, Ernährungstipps usw.).

1	2	3	4	5	<input type="radio"/> keine Angabe
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	

36) Insgesamt bin ich mit dem **Informationsaustausch** in dieser Praxis zufrieden.

1	2	3	4	5	<input type="radio"/> keine Angabe
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	



... auf der nächsten Seite geht die Befragung **weiter** ...

Dimension 4: Behandlung

37) Während der Behandlungen habe ich in der Regel keine Schmerzen.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

38) Während der Behandlungen nimmt sich der Zahnarzt genügend Zeit für mich (z.B. Ankündigung einzelner Behandlungsschritte, Beantwortung meine Zwischenfragen, Pausen bei Bedarf meinerseits usw.).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

39) Während der Behandlungen geht der Zahnarzt behutsam vor.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

40) Während der Behandlungen gibt der Zahnarzt mir ein „Sicherheitsgefühl“.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

41) Mit den Ergebnissen nach einer Behandlung bin ich zufrieden (Ästhetik, Funktionalität).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

42) Ich werde ausführlich darüber aufgeklärt, was ich nach meiner Behandlung beachten sollte (z.B. Kühlung, Verhalten nach Betäubung usw.).

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

43) Insgesamt bin ich mit der **zahnärztlichen Behandlung** in dieser Praxis zufrieden.

1	2	3	4	5
trifft <u>nicht</u> zu	trifft eher <u>nicht</u> zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu

keine Angabe

Angaben zu Ihrer Person

A) Wie lang sind Sie schon Patient in dieser Praxis?

- < 1 Jahr
- 1 bis 3 Jahre
- > 3 bis 6 Jahre
- > 6 bis 10 Jahre
- > 10 bis 20 Jahre
- > 20 Jahre

B) Was war der Hauptgrund, sich in dieser Praxis behandeln zu lassen? (Bitte nur 1x ankreuzen)

- Empfehlung durch einen anderen Arzt
- Empfehlung von Bekannten/ Freunden/ Familie
- Online-Recherche (z.B. Homepage der Praxis, Online-Bewertungsprofil der Praxis)
- Präsenz der Praxis in den Medien (z.B. in Zeitschriften, auf Werbeplakaten)
- Öffnungszeiten
- Infrastrukturelle Gründe (z.B. Nähe zur Arbeitsstelle oder zum Zuhause, gute öffentliche Erreichbarkeit, gute Parkplatzmöglichkeiten usw.)
- Persönliche Bindung zu dem Zahnarzt dieser Praxis
- Preisverhältnisse
- Sonstiges, und zwar: _____

C) Wie regelmäßig gehen Sie zum Zahnarzt?

- In regelmäßigen Abständen (1x im Jahr oder mehr)
- In unregelmäßigen Abständen (weniger als 1x im Jahr)
- Nur bei Beschwerden

D) Was ist der Grund für Ihren heutigen Besuch dieser Praxis? (Bitte nur 1x ankreuzen)

- Schmerzen (Zahn- oder Kieferbereich)
- Versorgung mit Füllungen (Wurzelkanal- oder Zahnfüllungen)
- Versorgung mit Zahnersatz (Kronen, Brücken, Prothesen)
- Behandlung von Zahnfleischproblemen/ Parodontal-Erkrankungen
- Chirurgischer Eingriff (Implantat, (Weisheits)Zahn-Entfernung, Wurzelspitzenresektion)
- Vorsorge (Zahnreinigung und/oder Befund)
- Kieferorthopädische Behandlung (Behandlung mit Zahnschienen/-spangen)
- Sonstiges, und zwar: _____

E) Was war in der Vergangenheit der häufigste Grund, weshalb Sie Termine in dieser Praxis wahrgenommen haben? (Bitte nur 1x ankreuzen)

- Schmerzen (Zahn- oder Kieferbereich)
- Versorgung mit Füllungen (Wurzelkanal- oder Zahnfüllungen)
- Versorgung mit Zahnersatz (Kronen, Brücken, Prothesen)
- Behandlung von Zahnfleischproblemen/ Parodontal-Erkrankungen
- Chirurgischer Eingriff (Implantat, (Weisheits)Zahn-Entfernung, Wurzelspitzenresektion)
- Vorsorge (Zahnreinigung und/oder Befund)
- Kieferorthopädische Behandlung (Behandlung mit Zahnschienen/-spangen)
- Sonstiges, und zwar: _____

F) Wie lang ist Ihre Anfahrtszeit zu dieser Praxis in der Regel?

- < 15 Minuten
- 15 bis 30 Minuten
- > 30 bis 60 Minuten
- > 1 bis 2 Stunden
- > 2 Stunden

G) Wie häufig haben Sie Ihren Zahnarzt in den letzten 10 Jahren gewechselt?

- Noch nie
- 1 bis 2x
- 3 bis 5x
- > 5x

Davon _____ Wechsel lediglich aufgrund eines Wohnsitzwechsels.

Davon _____ Wechsel aufgrund von Unzufriedenheit.

Sonstige Gründe, und zwar: _____.

H) Was würden Sie von sich selbst behaupten: Wie viel Angst haben Sie allgemein vor Zahnarztbesuchen?

1	2	3	4	5
keine Angst	eher keine Angst	teils/teils	eher Angst	Angst

I) Wie sind Sie krankenversichert?

- Gesetzlich
- Privat
- Gesetzlich mit privater Zahnzusatzversicherung

J) Wie alt sind Sie? (Bitte nur „ganze Zahlen“, z.B. 45 Jahre)

_____ Jahre

K) Geschlecht

- Weiblich
- Männlich

L) Haben Sie diagnostizierte Vorerkrankungen? (z.B. Herz-Kreislaufkrankungen, Stoffwechselerkrankungen, Erkrankungen des Bewegungsapparates, Atemwegserkrankungen, neurologische, psychische Erkrankungen usw.)?

- Ja, und zwar:

- Nein

M) Haben Sie zum jetzigen Zeitpunkt ein akutes Schmerzgefühl, das wahrscheinlich nichts mit Ihren Zähnen oder vorausgegangenen Zahnbehandlungen zu tun hat?

- Ja
- Nein

N) Was Sie uns sonst noch mitteilen möchten:

Vielen Dank für Ihre Zeit und Unterstützung!

