

Fragebogen Zahn-ZAP-V1

In Anlehnung an: ZAP – Fragebogen zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive, Handanweisung von E. M. Bitzer, M.-L. Dierks und F.-W. Schwartz, Medizinische Hochschule Hannover, 2002

(Interviewer überreicht Kartenspiel und Bildblatt!)

Frage A: Bei Zahnärzten kann es ja vorkommen, dass man mit einigen Dingen sehr zufrieden ist und mit anderen weniger. Hier auf den Karten stehen einige Punkte aufgeschrieben, auf die es bei einem Zahnarzt bzw. in einer Zahnarztpraxis ankommen kann. Bitte verteilen Sie die Karten danach auf das Blatt, wie zufrieden Sie damit bei Ihrem Zahnarzt sind. Karten mit Punkten, zu denen Sie nicht sagen können, legen Sie einfach beiseite.

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden
Wartezeit, bis ich einen Termin beim Zahnarzt bekomme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wartezeit in der Praxis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit des Praxispersonals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosphäre in der Praxis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie mich der Zahnarzt über die Ursachen meiner Beschwerden informiert ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie mich der Zahnarzt über mögliche Krankheitsverläufe informiert.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie mich der Zahnarzt über die geplante Behandlung informiert.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie mich der Zahnarzt über die Wirkung von Medikamenten informiert, die er verordnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie mich der Zahnarzt über mögliche Nebenwirkungen der verordneten Medikamente informiert.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie mich der Zahnarzt darüber informiert, wie ich selbst etwas für meine Zähne tun kann, z. B. Zahnpflegehinweise, Ernährungstipps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie umfassend der Zahnarzt mir verschiedene Behandlungsmöglichkeiten erklärt.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie verständnisvoll der Zahnarzt ist.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einfühlungsvermögen des Zahnarztes .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie viel Zeit der Zahnarzt sich für mich nimmt.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ernst mich der Zahnarzt nimmt.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zuspruch und Unterstützung durch den Zahnarzt.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geduld des Zahnarztes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dass der Zahnarzt auf mich als Mensch eingeht und nicht als Nummer behandelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bereitschaft, mich zu Spezialisten wie z. B. Kieferchirurgen zu überweisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie gründlich und sorgfältig der Zahnarzt bei Untersuchungen ist.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie eng der Zahnarzt mit Ärzten anderer Fachrichtungen zusammenarbeitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verständlichkeit der Informationen, die ich bekomme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie menschlich der Zahnarzt mit seinen Patienten umgeht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Frage B: Wie viel Vertrauen haben Sie zu dem Zahnarzt, den Sie zuletzt besucht haben? Würden Sie sagen, Sie haben ...

großes Vertrauen	<input type="checkbox"/>
eher großes Vertrauen	<input type="checkbox"/>
eher wenig Vertrauen	<input type="checkbox"/>
kein Vertrauen.....	<input type="checkbox"/>
kann ich nicht sagen, keine Angabe	<input type="checkbox"/>

Frage C: Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit dem Zahnarzt, den Sie zuletzt besucht haben? Würden Sie sagen ...

sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>
eher zufrieden	<input type="checkbox"/>
eher unzufrieden	<input type="checkbox"/>
sehr unzufrieden.....	<input type="checkbox"/>
unentschieden, keine Angabe	<input type="checkbox"/>

Frage D: Wie schätzen Sie die Qualität der Behandlung durch den zuletzt besuchten Zahnarzt im Allgemeinen ein? Würden Sie sagen, die Qualität ist ...

sehr hoch	<input type="checkbox"/>
eher hoch	<input type="checkbox"/>
eher gering	<input type="checkbox"/>
sehr gering	<input type="checkbox"/>
unentschieden, keine Angabe	<input type="checkbox"/>