

# Studie Fachkliniken Augenlasern 2012

Audit Servicequalität  
08/2012

## Zusammenfassung

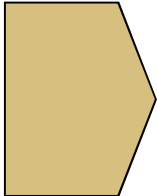
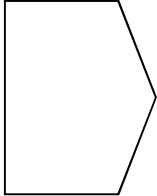
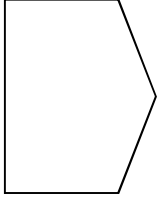
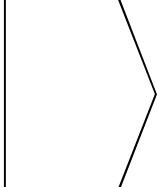
Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Die folgenden Seiten stellen einen Auszug der umfangreicheren Detailstudie dar. Sie sollen einen Einblick in die Ergebnisse der Studie ermöglichen.

Die gesamte Studie können Sie gegen eine Schutzgebühr bestellen. Auf der folgenden Seite erhalten Sie eine Übersicht über den Umfang der Detailstudie.

Wenden Sie sich dazu an [info@dtgv.info](mailto:info@dtgv.info) oder 030 609875908

## Übersicht Detailstudie

		<u>Seiten</u>
	Grundlagen der Studie	3-6
	Gesamtergebnisse	7-16
	Vergleichende Ergebnisse	17-35
	Untersuchungsdetails (Fragebogen, getestete Standorte)	36-52

## DtGV stellt sich vor

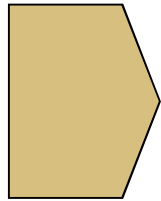
Die DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH verfolgt das Ziel, Verbrauchern bei Ihren Entscheidungen mit objektiven Analysen zur Seite zu stehen. Dabei konzentrieren wir uns weniger auf konkrete Produkte oder Dienstleistungen, sondern mehr auf den Verkäufer oder Händler von Produkten und Dienstleistungen.

Dabei prüfen wir die Servicequalität der Verkäufer und Händler, die insbesondere die Beratungsqualität sowie allgemeine Aspekte des Service umfasst.

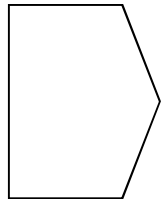
Unsere Siegel sollen die besten Anbieter kenntlich machen und so dem Verbraucher eine Richtlinie bei der Auswahl der verschiedenen Anbieter geben.

DtGV ist anbieter-unabhängig. Wir führen unsere Tests neutral und auf Basis der durch unsere Experten entwickelten Kriterien durch. Wir arbeiten nicht im Auftrag eines Anbieters.

## Übersicht



Grundlagen der Studie



Gesamtergebnisse

## Insgesamt wurden 8 nationale Anbieter von Augenlaser-Operationen untersucht

Im Rahmen der nationalen Studie Fachkliniken für Augenlasern 2012 der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH wurden folgende Anbieter untersucht:

- Augentis OPTEGRA (hier Augentis genannt)
- Augenzentrum Maus
- Care Vision
- City Lasik
- EuroEyes
- Lasik Germany
- Optical Express
- Visudoc (als Qualitätsverbund von Augenkliniken)

Die Basis bildeten größere, deutschlandweit tätige Anbieter.

## Die Servicequalität wurde anhand mehrerer Hauptkriterien gemessen

### Details zu den Hauptkriterien

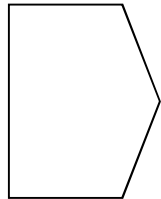
	Beschreibung	Gewicht	Anzahl Bewertungskriterien (Fragen)
Internet-Präsenz	War die Internetpräsenz übersichtlich und enthielt sie wesentliche Informationen?	22%	8
Telefonische Terminvereinbarung	War die Kommunikation zur Terminvereinbarung serviceorientiert und freundlich	14%	5
Praxis	Macht die Praxis einen sauberen und gepflegten Eindruck?	14%	5
Anamnese	Wurde eine Anamnese (Krankenvorgeschichte, Art der Fehlsichtigkeit) durchgeführt?	8%	3
Untersuchung	Wurden wesentliche Untersuchungen durchgeführt, um die grundsätzliche Eignung des Kunden für den Eingriff zu prüfen?	11%	4
Beratung & Aufklärung	Wurden Sie auf Basis der ersten Untersuchungsergebnisse umfassend beraten und zum Eingriff aufgeklärt?	22%	8
Erscheinung & Freundlichkeit	Wurden die Testkunden freundlich und zuvorkommend behandelt?	9%	4
<u>Summe</u> <u>Servicequalität</u>		<u>100%</u>	<u>37</u>

## Vorgehensweise bei der Erhebung

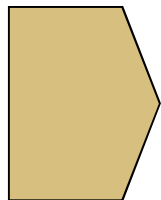
> Methodik	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Mystery Shopping</li><li>■ Durch für die Tests gebriefte und qualifizierte Tester</li></ul>
> Stichprobe	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 3 Tests pro Anbieter, davon mindestens 2 Erstberatungsgespräche</li><li>■ Keine Beratung durchgeführt, wenn diese nur gegen Gebühr angeboten wird</li><li>■ In unterschiedlichen Städten deutschlandweit</li></ul>
> Durchführung	Feldzeit: Februar bis Juni 2012
> Untersuchte Szenarien	Tester mit <ul style="list-style-type: none"><li>■ Normaler Kurzsichtigkeit bis max. -5 Dioptrin</li><li>■ Aktive Brillen- oder Kontaktlinsenträger</li></ul> Tester gaben vor, eine Augenlaser-OP zu planen (Lasik) und wollten sich beraten sowie ihre Eignung prüfen lassen



## Übersicht



Grundlagen der Studie



Gesamtergebnisse

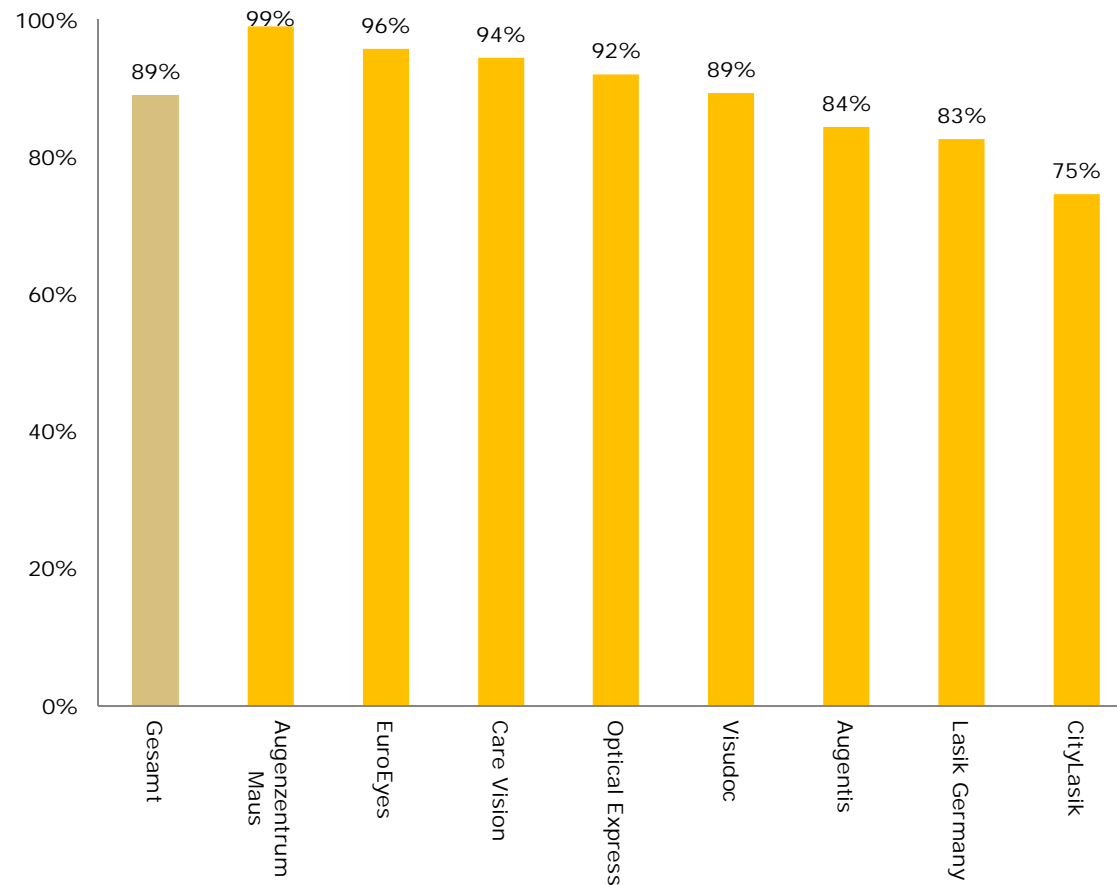
## Zusammenfassende Stärken und Schwächen

	> Stärken	> Schwächen
> Alle Kooperationen	Die Internetauftritte sind durchweg sehr gut und informativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Anamnese ist einer der wesentlichen Schwachpunkte. So wird die Krankenvorgeschichte in der Erstberatung zu selten abgefragt.</li> <li>■ Die Messung des Augendrucks ist nicht überall Standard</li> </ul>
> Einzelne Kooperationen	Die Top-3 (Augenzentrum Maus, EuroEyes, CareVision) dominieren die medizinischen Bereiche Anamnese, Untersuchung und Beratung & Aufklärung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ „CityLasik“ ist in vielen Bereichen (Anamnese, Beratung &amp; Aufklärung, Erscheinung &amp; Freundlichkeit des Personals) das Schlusslicht</li> <li>■ „Visudoc“ ist im Bereich Untersuchung das Schlusslicht</li> </ul>

## Augenzentrum Maus Testsieger vor EuroEyes und CareVision und Optical Express

### Gesamtergebnisse

Durchschnitt pro Fachklinik-Kette



- Vier Anbieter mit über 90% Zielerreichung – dies spiegelt eine professionelle Branche wieder
- Verteilung der Ergebnisse mit 24-Prozentpunkten zwischen Erstem und Letztem relativ hoch

## Bewertung nach Noten

Anbieter	Zielerreichung in Prozent	Note	
Augenzentrum Maus	99%	1,1	Sehr gut
EuroEyes	96%	1,3	Sehr gut
Care Vision	94%	1,4	Sehr gut
Optical Express	92%	1,5	Sehr gut
Visudoc	89%	1,7	Gut
Augentis	84%	2,0	Gut
Lasik Germany	83%	2,2	Gut
CityLasik	75%	2,7	Befriedigend

## Detailwerte Hauptkriterien nach Fachklinik-Kette

### Vergleichende Ergebnisse Hauptkriterien Durchschnitt pro Fachklinik-Kette

	Gesamt	Augentis	Augen- zentrum Maus	Care Vision	CityLasik	EuroEyes	Lasik Germany	Optical Express	Visudoc
Zusammenfassung	89%	84%	99%	94%	75%	96%	83%	92%	89%
Internet-Präsenz	97%	78%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Telefonische Terminvereinbarung	86%	67%	100%	87%	87%	93%	78%	80%	93%
Praxis	87%	93%	90%	87%	70%	93%	80%	100%	70%
Anamnese	63%	56%	100%	78%	0%	100%	22%	67%	83%
Untersuchung	89%	100%	100%	100%	75%	92%	83%	92%	63%
Beratung & Aufklärung	88%	96%	100%	100%	25%	96%	88%	96%	81%
Erscheinung & Freundlichkeit	92%	94%	100%	100%	59%	94%	94%	94%	91%

## Kontakt

**Gerd M. Fuchs**

Geschäftsführer

Rechtsanwalt

DtGV – Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH

Brunnenstraße 69

13355 Berlin

Telefon +49 (0)30 609875908

Telefax +49 (0)30 609875907

Internet: <http://www.dtgv.info>

E-Mail: [info@dtgv.info](mailto:info@dtgv.info)