

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie zur Beratung in Schönheitskliniken**

#### **Große Lücken bei der Aufklärung der Patienten – Testsieger Proaesthetic überzeugt mit Kompetenz**

**Hamburg, 08.07.2011 (ots)** – Abfertigung wie am Fließband, versäumte Aufklärung über Operationsrisiken oder indiskrete Gesprächssituationen – dieses sind nur einige Schwachpunkte bei der Beratung in deutschen Schönheitskliniken. So das Ergebnis einer Studie, die das Deutsche Institut für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit Dr. Klaus Müller, Chefarzt der Abteilung für Plastische und Ästhetische Chirurgie in der Asklepios Klinik Wandsbek in Hamburg, durchgeführt hat.

Neun große Schönheitskliniken im Bundesgebiet wurden anhand von mehreren verdeckten Testbesuchen analysiert. Zwar konnten die meisten Häuser mit einem guten ersten Eindruck, sauberen Räumlichkeiten und freundlichem Personal punkten, doch hinter den Kulissen zeigte sich oft ein anderes Bild: Bei jedem zweiten Gespräch wurden Vor- und Nachteile von Operationsmethoden unzureichend erklärt. Bei zwei Drittel der Patienten fragten die Ärzte nicht nach wichtigen persönlichen Lebensumständen. In 45 Prozent der Testfälle wurden die Interessenten nicht umfassend genug über Operationsrisiken aufgeklärt und etwa mit den Worten „es gibt keine“ oder „sind bei uns noch nie vorgekommen“ abgespeist. „Im Hinblick auf mögliche Komplikationen wie der Beschädigung von Nerven, Infektionen oder sogar Thrombosen sind unvollständige oder gar verschleierte Informationen unverantwortlich!“, kritisiert Dr. Müller.

Es gab aber auch positive Ergebnisse: Vier Kliniken überzeugten durch eine gute oder sogar sehr gute Beratungsqualität. Die Fachärzte nahmen sich hier viel Zeit für die Patienten und analysierten im Vorfeld deren Krankengeschichte und die Hintergründe für den Eingriff sehr genau. Zudem sprachen sie offen über mögliche auftretende Risiken und Probleme. „Zwei der untersuchten Kliniken rieten einer jungen Patientin sogar von einer Operation ab, was die Kompetenz der Ärzte bestätigt“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts.

Testsieger der Servicestudie „Beratung in Schönheitskliniken 2011“ wurde die Heidelberger Klinik Proaesthetic. Die Ärzte berieten hier am kompetentesten und zeigten großes Einfühlungsvermögen bezüglich sensibler Themen. S-thetic Clinic auf Platz zwei punktete mit einer besonders angenehmen und diskreten Beratungsatmosphäre. Die Ärzte analysierten die gesundheitliche Situation umfassend und erklärten die Risiken des geplanten Eingriffs verständlich und vollständig. Dritter wurde die Düsseldorfer Kö-Klinik.

In jeder der neun untersuchten Kliniken wurden je drei Beratungsgespräche zu den Themen Nasenkorrektur, Brustvergrößerung sowie Fettabsaugung verdeckt geführt. Dabei stand die Kompetenz der Ärzte bei den persönlichen Gesprächen im Fokus der Untersuchung. Zudem wurden die Qualifikation der beratenden Ärzte und die Servicequalität im telefonischen Kontakt genau analysiert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)