

**Private Kinderwunsch-Clinic
Dres. med. Josef und Sonja Zech**



IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG:

Benchmarking für unser IVF-Zentrum

*"Unser IVF-Zentrum aus Sicht unserer Kinderwunschaare
und im Vergleich zu anderen IVF-Zentren"*

Dank an die teilnehmenden Kinderwunschaare

Zuerst möchten wir herzlich den 41 Kinderwunschaaren danken, die beim Benchmarking teilgenommen haben und uns hiermit ein für uns sehr wichtiges feedback liefern, mit dessen Hilfe wir unsere Arbeit besser beurteilen und somit unsere Patientinnen optimal betreuen können.

Was ist "Benchmarking"?

Benchmarking bedeutet einen anonymisierten Vergleich von Unternehmen als Qualitätskontrolle, durchgeführt in Form einer wissenschaftlichen Studie. In unserem Fall wurden die Zufriedenheitsindikatoren von 41 Kinderwunschaaren unseres Zentrums mit denen von 437 Kinderwunschaaren anderer Kinderwunschzentren verglichen. Durchgeführt wurde die Studie von einem unabhängigen Institut für Management im Gesundheitsdienst unter der Leitung von Prof. Dr. Gerhard F. Riegl im Frühjahr/Sommer 2010.

Wir freuen uns, Ihnen die Kernergebnisse mitteilen zu dürfen:

Kernergebnisse

- Unser Zentrum wurde von 90% der Patientinnen als "einzigartig" bzw. "herausragend" bezeichnet, im Vergleich zu 69% der Patientinnen in anderen IVF-Zentren (Abb. 1).
- 83% der Patientinnen und 80% ihrer Partner fühlen sich in unserem Zentrum "sehr gut" behandelt, im Vergleich zu 63% der Patientinnen bzw. 57% deren Partner in anderen IVF-Zentren (Abb. 2).
- Bei der Beurteilung, in welchen Bereichen wir besser sind als andere (z.B. Ruf der Ärzte, persönlicher Umgang, Lage/Erreichbarkeit, Ausstattung/Ambiente, Erfolgsquoten) schnitten wir in den Augen unserer Patientinnen in allen Punkten besser ab als andere IVF-Zentren (Abb. 3).
- Bei der Benotung unseres Zentrums (Note 1-5) wurden wir in allen Bereichen mit einer

Note besser als 2 beurteilt (z.B. Anmeldung, Erstgespräch, Medikamenteneinschulung, Stimulation, Eizellpunktion, Embryotransfer). Wartezeiten konnten durch Anstellung einer zusätzlichen Gynäkologin erfolgreich reduziert werden (Abb. 4a und b).

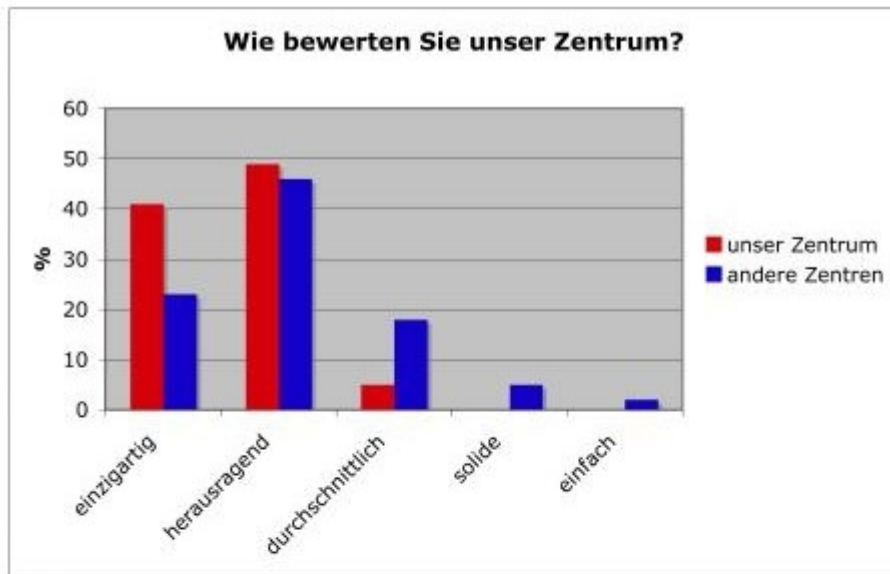


Abb. 1

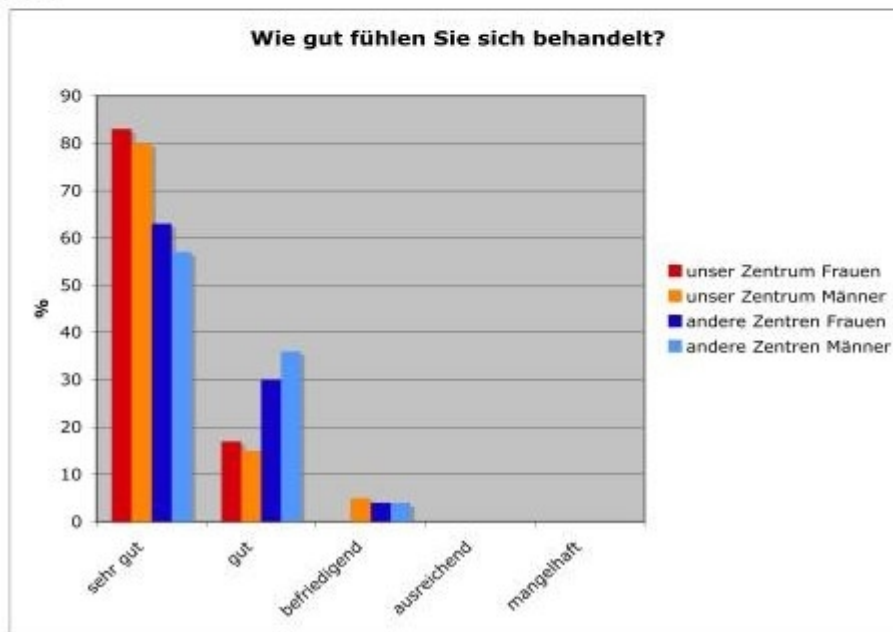


Abb. 2

Abb.3



Kernkompetenzen & Qualitäten Ihres Zentrums nach Zufriedenheits-Bewertung (Noten) Ihrer Patientinnen:

	Note Mittel	"Ampel-Konzept"
2. Anfahrt und Parkplätze	1,1	Grün Erster Platz in Patientinnen-Benotung!
6. Erstgespräch, Arzt-Beratung	1,2	Grün Platz 2 in Patientinnen-Benotung
6A. Durchführung Blutabnahme	1,2	Grün Platz 3 in Patientinnen-Benotung
8. Eizellpunktion/ Eizellgewinnung	1,2	Grün Platz 4 in Patientinnen-Benotung
8A. Embryotransfer	1,2	Grün Platz 5 in Patientinnen-Benotung
7. Hormonverabreichg./ Medikamenteneinschulg.	1,3	Grün
12. Behandlg d. Partners aus Patientinnensicht	1,3	Grün
3. Anmeldung/ Empfang	1,4	Grün
1. Telefon, Erreichbar./ Rücksprache m. Zentrum	1,5	Grün
4. Diskretion/ Wahrung Intimsphäre	1,5	Grün
11. Betreuung zwischen Zyklen/ Gespräche	1,5	Grün
9. Aufklärungs- und Informationsmittel	1,6	Gelb
10. Testergebnismittellung	1,7	Gelb
5. Kurze Wartezeiten	1,9	Rot am kritischsten benotet

Abb. 4a

Kernkompetenzen & Qualitäten Ihres Zentrums nach Zufriedenheits-Bewertung (Noten) Ihrer (Ehe-)Männer:

	Note Mittel	"Ampel-Konzept"
4. Erstgespräch/ Arzt-Beratung	1,3	Grün 1. Platz in Benotung der (Ehe-)Männer
7. Behandlung d. Partnerin aus Männersicht	1,3	Grün Platz 2 in Benotung der (Ehe-)Männer
1. Anmeldung/ Empfang	1,4	Grün Platz 3 in Benotung der (Ehe-)Männer
5. Hormonverabreichung b. Partnerin	1,4	Grün Platz 4 in Benotung der (Ehe-)Männer
6. Aufklärungs- u. Informationsmittel	1,7	Gelb Platz 5 in Benotung der (Ehe-)Männer
2. Diskretion/ Wahrung der Intimsphäre	1,8	Gelb
3. Kurze Wartezeiten	1,9	Rot am kritischsten benotet

Abb. 4b