

## Kundenzufriedenheit

Kunstaugen aus medizinischem Kunststoff von Ludwig Augenästhetik unterliegen einer ständigen Qualitätskontrolle. Deshalb führen wir in regelmäßigen Abständen Kundenbefragungen durch und werten anschließend die Ergebnisse aus.

Unsere Kunstaugenkunden werden anonym mit einem Fragebogen befragt.

Sie beantworten mit **sehr gut / gut / befriedigend / ungenügend / mangelhaft** die nachfolgenden Fragen. In der Auswertung haben wir zur leichteren Übersicht die Bewertung sehr gut und gut zusammengefasst und in der erreichten Prozentzahl angegeben.

| Wie beurteilen Sie nachfolgende Punkte?                                 | Bewertung<br>sehr gut / gut |
|---|-----------------------------|
| Wie lässt sich Ihr Kunstauge pflegen?                                   | 91%                         |
| Wie fühlt sich die Oberfläche Ihres Kunstauges bei der Handhabung an?   | 91%                         |
| Wie beurteilen Sie die Haltbarkeit Ihres Kunstauges?                    | 98%                         |
| Wie fühlt sich Ihr Kunstauge bei besonderer Kälte, z.B. im Winter an?   | 89%                         |
| Wie empfinden Sie die Oberflächen-Befeuchtung?                          | 74%                         |
| Wie empfinden Sie das Aussehen Ihres Kunstauges?                        | 87%                         |
| Wie empfindet Ihr Umfeld das Aussehen Ihres Kunstauges?                 | 96%                         |
| Wie empfinden Sie die Farbgebung Ihres Kunstauges?                      | 93%                         |
| Wie empfinden Sie die Passform Ihres Kunstauges?                        | 87%                         |
| Wie beurteilen Sie den Tragekomfort allgemein?                          | 96%                         |
| Wie beurteilt Ihr Augenarzt Ihr Kunstauge aus medizinischem Kunststoff? | 85%                         |

Weiter auf Seite 2

Weitere Beurteilungen zu Fragen bezüglich der Kostenübernahme, Auftreten von Augenreizungen, des Vergleiches zu Glasprothesen.

**ALLGEMEINE FRAGEN**

**ANTWORT**

JA

|   |     |
|---|-----|
| Werden Sie Kunstaugen aus medizinischem Kunststoff weiterempfehlen?   | 96% |
| Hat Ihr Augenarzt die Verordnung des Kunstauges aus medizinischem Kunststoff befürwortet?                       | 94% |
| Hatten Sie schon einmal eine Reizung der Augenhöhle seit Sie das Kunstauge aus medizinischem Kunststoff tragen? | 74% |
| Übernimmt Ihre Krankenkasse (nach Kostenvoranschlag) die Kosten für das Kunstauge aus medizinischem Kunststoff? | 80% |
| Haben Sie vor der Anpassung eines Kunstauges aus medizinischem Kunststoff jemals eine Glasprothese getragen?    | 83% |
| Fühlen Sie sich sicherer mit dem Kunstauge aus medizinischem Kunststoff?  | 85% |

**Wie verhält sich Ihr Kunstauge aus medizinischem Kunststoff zu der ehemaligen Glasprothese?**

**BESSER / GLEICH**

|  |     |
|--|-----|
| <b>Tragekomfort</b> Ihres Kunstauges aus medizinischem Kunststoff gegenüber der Glasprothese | 68% |
| <b>Haltbarkeit</b> Ihres Kunstauges aus medizinischem Kunststoff gegenüber der Glasprothese  | 76% |
| <b>Empfinden für kalte Temperaturen</b> z.B. im Winter                                       | 72% |
| <b>Oberflächenbeschaffenheit</b> (rau, offenporig, verunreinigt)                             | 48% |