



# ServiceAtlas Kliniken 2022

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 28 kommunale Kliniken,  
15 konfessionelle Kliniken und 14 Privatkliniken

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief (I)

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober 2022
<b>Stichprobe</b>	2.694 Befragte mit 3.812 Urteilen zu 28 kommunalen Kliniken, 15 konfessionellen Kliniken und 14 Privatkliniken (Bewertung von bis zu drei Kliniken, mit denen die Befragten in den letzten 12 Monaten persönliche Erfahrungen als Patient oder Besucher gesammelt haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für <u>28 kommunale Kliniken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carl-Thiem-Klinikum Cottbus</li> <li>• Elblandkliniken</li> <li>• Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen</li> <li>• IIm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau</li> <li>• Kliniken der Stadt Köln</li> <li>• Klinikum Bielefeld</li> <li>• Klinikum Braunschweig</li> <li>• Klinikum Chemnitz</li> <li>• Klinikum Dortmund</li> <li>• Klinikum Fulda</li> <li>• Klinikum Ingolstadt</li> <li>• Klinikum Mittelbaden</li> <li>• Klinikum Nürnberg</li> <li>• Klinikum Region Hannover (KRH)</li> <li>• Klinikum Saarbrücken</li> <li>• Klinikum St. Georg Leipzig</li> <li>• Klinikum Stuttgart</li> <li>• Klinikverbund Südwest</li> <li>• Märkische Kliniken</li> <li>• Mühlenkreiskliniken</li> <li>• München Klinik</li> <li>• Ortenau Klinikum</li> <li>• REGIOMED-Kliniken</li> <li>• Regionale Kliniken Holding RKH</li> <li>• Saarland-Heilstätten (SHG)</li> <li>• SLK Kliniken</li> <li>• Städtisches Klinikum Karlsruhe</li> <li>• Vivantes</li> </ul>

## Studiensteckbrief (II)

<b>Auswertung</b> <i>(Fortsetzung)</i>	<p>Detailergebnisse für <u>15 konfessionelle Kliniken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agaplesion</li> <li>• Alexianer</li> <li>• BBT-Gruppe</li> <li>• Contilia</li> <li>• cusanus trügerschaft trier</li> <li>• Dernbacher Gruppe Katharina Kasper</li> <li>• DRK Kliniken Berlin</li> <li>• Elisabeth Vinzenz Verbund</li> <li>• Ernst von Bergmann Klinikum</li> <li>• Johannesstift Diakonie Krankenhäuser</li> <li>• Johanniter-Kliniken</li> <li>• KHWE Katholische Hospitalvereinigung Weser-Egge</li> <li>• Malteser Krankenhäuser</li> <li>• Marienhaus-Unternehmensgruppe</li> <li>• St. Franziskus-Stiftung Münster</li> </ul> <p>Detailergebnisse für <u>14 Privatkliniken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aneos Gruppe</li> <li>• Asklepios Kliniken</li> <li>• Bergman Clinics</li> <li>• Celenus Kliniken</li> <li>• Dr. Becker Klinikgruppe</li> <li>• Helios Kliniken</li> <li>• Johannesbad Unternehmensgruppe</li> <li>• MEDIAN</li> <li>• MediClin</li> <li>• Paracelsus Kliniken</li> <li>• Rhön Kliniken</li> <li>• Sana-Kliniken</li> <li>• Schön Kliniken</li> <li>• SRH Kliniken</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	635 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Patientenorientierung</li> <li>• Besucherorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Allgemeine Klinikmerkmale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baulicher Zustand insgesamt</li> <li>• Ansprechende Umfeldgestaltung</li> <li>• Sauberkeit</li> <li>• Barrierefreiheit</li> <li>• Ausstattung der Zimmer (Größe, Einrichtung etc.)</li> <li>• Cafeteria/Kantine</li> <li>• Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus und Bahn)</li> <li>• Parkmöglichkeiten für Kfz oder Fahrrad</li> </ul>
<b>Klinikabläufe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation der Aufnahme</li> <li>• Abstimmung der einzelnen Diagnose- und Behandlungsschritte</li> <li>• Wartezeiten während des Aufenthaltes</li> <li>• Organisation der Entlassung</li> </ul>
<b>Service-Zusatzleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfang des nicht-medizinischen Leistungsangebots (spezielle Kost, Rooming-In etc.)</li> <li>• Umfang von Informationen (Infomaterial, Broschüren etc.)</li> <li>• Online-Serviceleistungen</li> <li>• Informationsgehalt der Internetseiten</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Ärztliche Versorgung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beratungsqualität der Ärzte</li><li>• Auskunftsbereitschaft der Ärzte</li><li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Ärzte</li><li>• Medizinische Versorgung</li><li>• Zeitliche Verfügbarkeit der Ärzte</li><li>• Eingehen der Ärzte auf Patientenwünsche</li></ul>
<b>Pflegepersonal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beratungsqualität des Pflegepersonals</li><li>• Auskunftsbereitschaft des Pflegepersonals</li><li>• Freundlichkeit und Höflichkeit des Pflegepersonals</li><li>• Pflegerische Betreuung</li><li>• Zeitliche Verfügbarkeit des Pflegepersonals</li><li>• Eingehen des Pflegepersonals auf Patientenwünsche</li><li>• Eingehen des Pflegepersonals auf Besucherwünsche</li></ul>
<b>Klinikverwaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontaktmöglichkeit mit den Verwaltungsmitarbeitern</li><li>• Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung</li><li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li></ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Allgemeine Klinikmerkmale	Klinikabläufe	Service-Zusatzleistungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baulicher Zustand insgesamt</li> <li>• Ansprechende Umfeldgestaltung</li> <li>• Sauberkeit</li> <li>• Barrierefreiheit</li> <li>• Ausstattung der Zimmer (Größe, Einrichtung etc.)</li> <li>• Cafeteria/Kantine</li> <li>• Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Bus und Bahn)</li> <li>• Parkmöglichkeiten für Kfz oder Fahrrad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation der Aufnahme</li> <li>• Abstimmung der einzelnen Diagnose- und Behandlungsschritte</li> <li>• Wartezeiten während des Aufenthaltes</li> <li>• Organisation der Entlassung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfang des nicht-medizinischen Leistungsangebots (spezielle Kost, Rooming-In etc.)</li> <li>• Umfang von Informationen (Infomaterial, Broschüren etc.)</li> <li>• Online-Serviceleistungen</li> <li>• Informationsgehalt der Internetseiten</li> </ul>
Ärztliche Versorgung	Pflegepersonal	Klinikverwaltung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität der Ärzte</li> <li>• Auskunftsbereitschaft der Ärzte</li> <li>• Freundlichkeit und Höflichkeit der Ärzte</li> <li>• Medizinische Versorgung</li> <li>• Zeitliche Verfügbarkeit der Ärzte</li> <li>• Eingehen der Ärzte auf Patientenwünsche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität des Pflegepersonals</li> <li>• Auskunftsbereitschaft des Pflegepersonals</li> <li>• Freundlichkeit und Höflichkeit des Pflegepersonals</li> <li>• Pflegerische Betreuung</li> <li>• Zeitliche Verfügbarkeit des Pflegepersonals</li> <li>• Eingehen des Pflegepersonals auf Patientenwünsche</li> <li>• Eingehen des Pflegepersonals auf Besucherwünsche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit den Verwaltungsmitarbeitern</li> <li>• Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>

## Auszeichnung – Kommunale Kliniken (I)

GESAMTURTEIL		Allgemeine Klinikmerkmale		Klinikabläufe	
sehr gut	Elblandkliniken	sehr gut	Elblandkliniken	sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus	sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus	sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Märkische Kliniken	sehr gut	Ortenau Klinikum	sehr gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
sehr gut	Ortenau Klinikum	sehr gut	Klinikum Chemnitz	sehr gut	Klinikum Saarbrücken
sehr gut	REGIOMED-Kliniken	sehr gut	REGIOMED-Kliniken	sehr gut	Märkische Kliniken
sehr gut	Klinikum St. Georg Leipzig	sehr gut	Klinikum Dortmund	gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
sehr gut	Klinikum Chemnitz	sehr gut	Mühlenkreiskliniken	gut	Klinikum St. Georg Leipzig
sehr gut	Klinikum Dortmund	gut	Klinikum St. Georg Leipzig	gut	Klinikverbund Südwest
sehr gut	Klinikum Saarbrücken	gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen	gut	Klinikum Dortmund
gut	Klinikum Bielefeld	gut	Klinikum Saarbrücken	gut	Mühlenkreiskliniken
gut	München Klinik	gut	Klinikum Nürnberg	gut	Klinikum Bielefeld
gut	Klinikum Nürnberg	gut	München Klinik	gut	Klinikum Chemnitz
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)	gut	Märkische Kliniken	gut	Ortenau Klinikum
gut	Mühlenkreiskliniken	gut	Saarland-Heilstätten (SHG)	gut	München Klinik
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen	gut	Klinikverbund Südwest	gut	REGIOMED-Kliniken
gut	Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau	gut	Klinikum Stuttgart	gut	Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau
gut	Klinikverbund Südwest	gut	Klinikum Fulda		Klinikum Mittelbaden
	Klinikum Braunschweig	gut	Klinikum Bielefeld		Klinikum Braunschweig
	Klinikum Stuttgart		Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau		Klinikum Ingolstadt
	Klinikum Region Hannover (KRH)		Städtisches Klinikum Karlsruhe		Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Fulda		Klinikum Braunschweig		Regionale Kliniken Holding RKH
	Regionale Kliniken Holding RKH		SLK Kliniken		Klinikum Nürnberg
	Klinikum Ingolstadt		Regionale Kliniken Holding RKH		Klinikum Stuttgart
	Städtisches Klinikum Karlsruhe		Vivantes		Klinikum Fulda
	Klinikum Mittelbaden		Klinikum Mittelbaden		Städtisches Klinikum Karlsruhe
	Vivantes		Klinikum Region Hannover (KRH)		Vivantes
	Kliniken der Stadt Köln		Klinikum Ingolstadt		Kliniken der Stadt Köln
	SLK Kliniken		Kliniken der Stadt Köln		SLK Kliniken

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Kommunale Kliniken (II)

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Märkische Kliniken
sehr gut	Mühlenkreiskliniken
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Klinikum Dortmund
sehr gut	Klinikum St. Georg Leipzig
sehr gut	Ortenau Klinikum
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	München Klinik
gut	REGIOMED-Kliniken
gut	Klinikum Bielefeld
gut	Klinikum Nürnberg
gut	Klinikum Saarbrücken
gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
gut	Klinikum Chemnitz
gut	Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau
gut	Klinikum Braunschweig
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Klinikum Mittelbaden
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Stuttgart
	Vivantes
	Klinikum Ingolstadt
	Klinikum Fulda
	Klinikverbund Südwest
	Städtisches Klinikum Karlsruhe
	SLK Kliniken
	Kliniken der Stadt Köln

Ärztliche Versorgung	
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Klinikum Bielefeld
sehr gut	Märkische Kliniken
sehr gut	Klinikum St. Georg Leipzig
sehr gut	München Klinik
sehr gut	Klinikum Nürnberg
sehr gut	REGIOMED-Kliniken
gut	Klinikum Chemnitz
gut	Ortenau Klinikum
gut	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
gut	Klinikum Saarbrücken
gut	Klinikum Dortmund
gut	Klinikverbund Südwest
gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
gut	Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau
	Klinikum Stuttgart
	Klinikum Braunschweig
	Saarland-Heilstätten (SHG)
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Kliniken der Stadt Köln
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Mühlenkreiskliniken
	Städtisches Klinikum Karlsruhe
	Vivantes
	Klinikum Fulda
	Klinikum Ingolstadt
	Klinikum Mittelbaden
	SLK Kliniken

Pflegepersonal	
sehr gut	Märkische Kliniken
sehr gut	Klinikum St. Georg Leipzig
sehr gut	Klinikum Nürnberg
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	REGIOMED-Kliniken
sehr gut	Klinikum Chemnitz
gut	Ortenau Klinikum
gut	München Klinik
gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
gut	Klinikum Bielefeld
gut	Klinikum Saarbrücken
gut	Klinikum Dortmund
gut	Klinikverbund Südwest
gut	Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau
	Klinikum Stuttgart
	Regionale Kliniken Holding RKH
	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Braunschweig
	Saarland-Heilstätten (SHG)
	Mühlenkreiskliniken
	Klinikum Fulda
	Klinikum Ingolstadt
	Vivantes
	Kliniken der Stadt Köln
	Städtisches Klinikum Karlsruhe
	Klinikum Mittelbaden
	SLK Kliniken

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Auszeichnung – Kommunale Kliniken (III)

Klinikverwaltung	
sehr gut	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus
sehr gut	Elblandkliniken
sehr gut	Saarland-Heilstätten (SHG)
sehr gut	Mühlenkreiskliniken
sehr gut	Ortenau Klinikum
sehr gut	Klinikum Nürnberg
sehr gut	REGIOMED-Kliniken
gut	Klinikum Saarbrücken
gut	Klinikum Dortmund
gut	Märkische Kliniken
gut	Klinikum Chemnitz
gut	Klinikum Bielefeld
gut	München Klinik
gut	Ilm-Kreis-Kliniken Arnstadt-Ilmenau
gut	Klinikum St. Georg Leipzig
gut	Städtisches Klinikum Karlsruhe
	Klinikverbund Südwest
	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen
	Klinikum Mittelbaden
	Klinikum Fulda
	Klinikum Region Hannover (KRH)
	Klinikum Ingolstadt
	Klinikum Stuttgart
	Klinikum Braunschweig
	Regionale Kliniken Holding RKH
	SLK Kliniken
	Vivantes
	Kliniken der Stadt Köln

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Konfessionelle Kliniken (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	BBT-Gruppe
sehr gut	Agaplesion
sehr gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
sehr gut	Ernst von Bergmann Klinikum
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	Contilia
gut	Alexianer
	DRK Kliniken Berlin
	Johanniter-Kliniken
	cusanus trägerschaft trier
	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	Malteser Krankenhäuser
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Allgemeine Klinikmerkmale	
sehr gut	BBT-Gruppe
sehr gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
sehr gut	Ernst von Bergmann Klinikum
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
gut	Contilia
gut	Agaplesion
gut	DRK Kliniken Berlin
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	Alexianer
	Malteser Krankenhäuser
	Johanniter-Kliniken
	cusanus trägerschaft trier
	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Klinikabläufe	
sehr gut	BBT-Gruppe
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
sehr gut	Agaplesion
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	Ernst von Bergmann Klinikum
gut	Alexianer
gut	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge
	cusanus trägerschaft trier
	Contilia
	Johanniter-Kliniken
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	Malteser Krankenhäuser
	Marienhaus-Unternehmensgruppe
	DRK Kliniken Berlin

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Konfessionelle Kliniken (II)

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
sehr gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
sehr gut	BBT-Gruppe
gut	Agaplesion
gut	Ernst von Bergmann Klinikum
gut	Alexianer
gut	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge
gut	Contilia
gut	DRK Kliniken Berlin
	cusanus trägerschaft trier
	Johanniter-Kliniken
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	Malteser Krankenhäuser
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Ärztliche Versorgung	
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	Ernst von Bergmann Klinikum
sehr gut	Agaplesion
gut	DRK Kliniken Berlin
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	Alexianer
gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	BBT-Gruppe
	Contilia
	Johanniter-Kliniken
	cusanus trägerschaft trier
	Malteser Krankenhäuser
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Pflegepersonal	
sehr gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
sehr gut	Ernst von Bergmann Klinikum
sehr gut	Contilia
sehr gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	BBT-Gruppe
gut	Agaplesion
gut	DRK Kliniken Berlin
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	Johanniter-Kliniken
	Alexianer
	Marienhaus-Unternehmensgruppe
	Malteser Krankenhäuser
	cusanus trägerschaft trier
	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Konfessionelle Kliniken (III)

Klinikverwaltung	
sehr gut	BBT-Gruppe
sehr gut	Agaplesion
sehr gut	Elisabeth Vinzenz Verbund
gut	Ernst von Bergmann Klinikum
gut	Alexianer
gut	Contilia
gut	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper
gut	St. Franziskus-Stiftung Münster
	cusanus trägerschaft trier
	Johanniter-Kliniken
	KHWE Kath. Hospitalv. Weser-Egge
	DRK Kliniken Berlin
	Malteser Krankenhäuser
	Johannesstift Diakonie Krankenhäuser
	Marienhaus-Unternehmensgruppe

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Privatkliniken (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Bergman Clinics
sehr gut	MEDIAN
gut	Rhön Kliniken
gut	Celenus Kliniken
gut	Helios Kliniken
	MediClin
	SRH Kliniken
	Asklepios Kliniken
	Sana-Kliniken
	Paracelsus Kliniken
	Ameos Gruppe
	Schön Kliniken

Allgemeine Klinikmerkmale	
sehr gut	Rhön Kliniken
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
gut	Bergman Clinics
gut	MEDIAN
gut	Celenus Kliniken
gut	Helios Kliniken
	Sana-Kliniken
	Asklepios Kliniken
	SRH Kliniken
	MediClin
	Ameos Gruppe
	Schön Kliniken
	Paracelsus Kliniken

Klinikabläufe	
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	Bergman Clinics
sehr gut	Celenus Kliniken
gut	MEDIAN
gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
gut	Rhön Kliniken
gut	MediClin
	Helios Kliniken
	SRH Kliniken
	Ameos Gruppe
	Paracelsus Kliniken
	Asklepios Kliniken
	Schön Kliniken
	Sana-Kliniken

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Privatkliniken (II)

Service-Zusatzleistungen	
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
gut	Bergman Clinics
gut	MEDIAN
gut	Rhön Kliniken
	Celenus Kliniken
	MediClin
	SRH Kliniken
	Helios Kliniken
	Schön Kliniken
	Sana-Kliniken
	Ameos Gruppe
	Asklepios Kliniken
	Paracelsus Kliniken

Ärztliche Versorgung	
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Helios Kliniken
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	Rhön Kliniken
gut	Bergman Clinics
gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
gut	Asklepios Kliniken
	MediClin
	Paracelsus Kliniken
	Celenus Kliniken
	Schön Kliniken
	Sana-Kliniken
	SRH Kliniken
	Ameos Gruppe

Pflegepersonal	
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
sehr gut	Helios Kliniken
gut	Bergman Clinics
gut	Rhön Kliniken
gut	Celenus Kliniken
	MediClin
	Paracelsus Kliniken
	SRH Kliniken
	Asklepios Kliniken
	Sana-Kliniken
	Ameos Gruppe
	Schön Kliniken

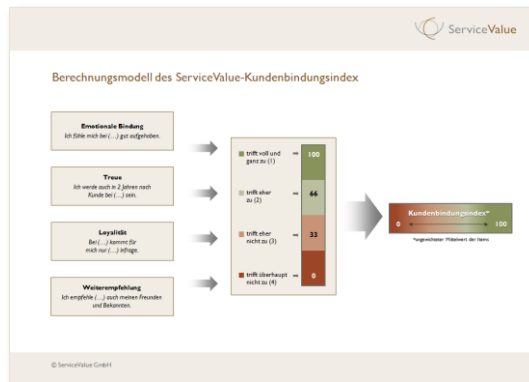
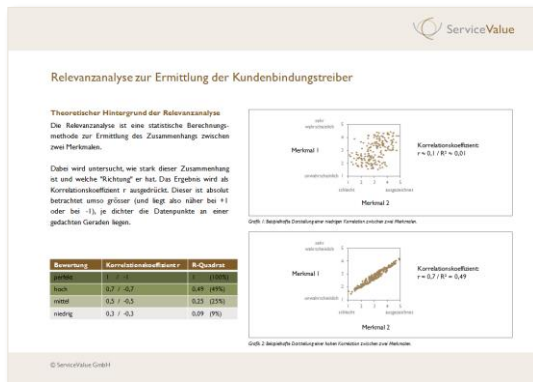
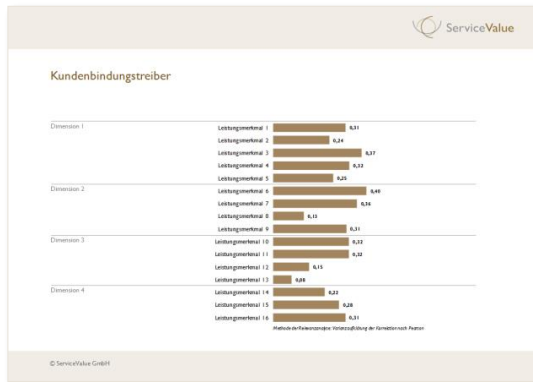
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Auszeichnung – Privatkliniken (III)

Klinikverwaltung	
sehr gut	Bergman Clinics
sehr gut	Dr. Becker Klinikgruppe
sehr gut	MEDIAN
sehr gut	Johannesbad Unternehmensgruppe
gut	Celenus Kliniken
gut	Helios Kliniken
	MediClin
	Rhön Kliniken
	Sana-Kliniken
	SRH Kliniken
	Asklepios Kliniken
	Ameos Gruppe
	Paracelsus Kliniken
	Schön Kliniken

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

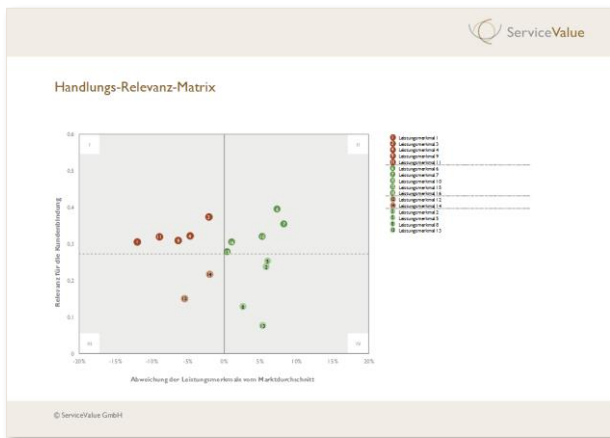


Anonymisierte Musterfolien

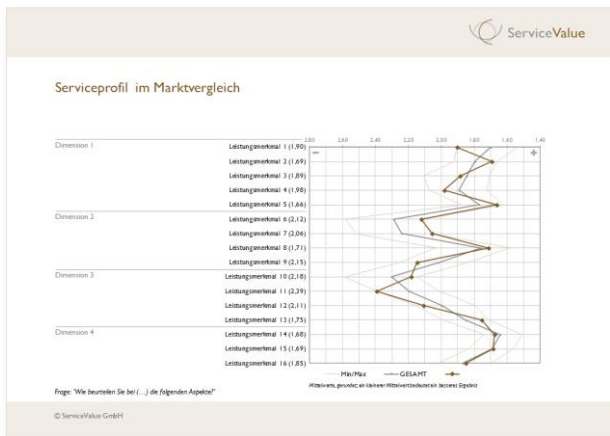
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

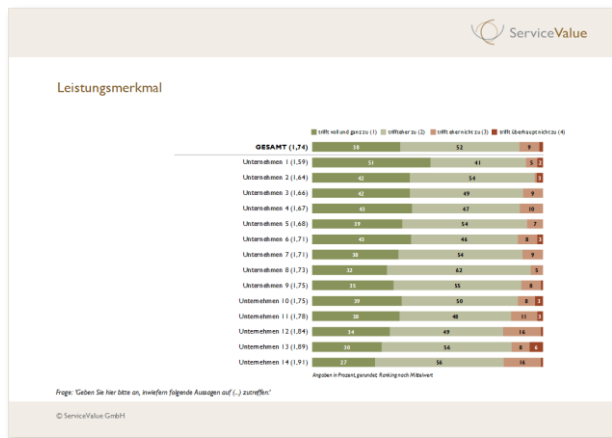


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

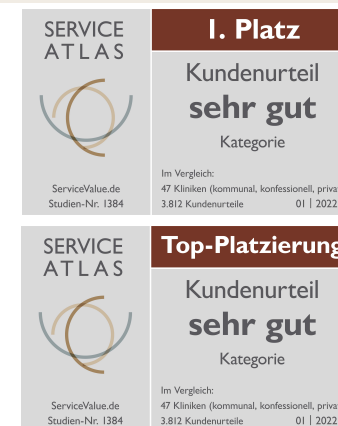


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
 (Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Kliniken 2022.  
 Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
 zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Kliniken 2022 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (635 Seiten, PDF)  
 zum Preis von 4.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Kliniken 2022 (635 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch  
 zum Preis von 6.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)



### Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue**  
Dürener Str. 341  
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0  
Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)  
[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Gina Sanders – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)