

Pressemitteilung

ServiceAtlas Kliniken in Deutschland

13 Klinikgruppen und Krankenhäuser mit „sehr gut“ in der Kundenorientierung

Köln, 26.11.2020. Steht ein notwendiger Klinikaufenthalt an, so können Patienten durchaus die Klinik frei wählen. Und diese Wahl möchte gut gefällt sein, schließlich sollten nicht nur ärztliche Versorgung und Krankenpflege bestens sein, sondern im Idealfall auch die administrativen Abläufe sowie Ausstattung und Ambiente für sich selbst und die Besucher. Bei welchen Klinikgruppen und großen kommunalen Krankenhäusern sich Patienten und Besucher rundum wohl fühlen und eine hohe Kundenorientierung erfahren, hat ServiceValue erstmalig im „ServiceAtlas Kliniken“ untersucht. Dabei wurden insgesamt 48 Klinikgruppen und Krankenhäuser, unterteilt nach kommunal, konfessionell/gemeinnützig und privat, bewertet. Als Gesamtsieger aus den drei Bereichen gehen jeweils das Carl-Thiem-Klinikum Cottbus, die BBT-Gruppe sowie die MEDIAN Kliniken.

Dies zeigt die aktuelle Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Kliniken 2020“ mit 1.794 Urteilen zu 20 kommunalen, 14 konfessionellen und überwiegend gemeinnützigen sowie 14 privaten Klinikgruppen. Für die Untersuchung werden 32 spezifische Service- und Leistungsmerkmale über sechs Kategorien aus Patienten- und Besuchersicht bewertet.

In der Kundenorientierung überdurchschnittliche kommunale Klinikgruppen und Krankenhäuser:

Platzierung	kommunale Klinik(gruppe)	Note
1.	Carl-Thiem-Klinikum Cottbus	sehr gut*
2.	Klinikum Saarbrücken	sehr gut*
3.	Elblandkliniken	sehr gut
4.	Klinikum Dortmund	sehr gut*
5.	Ortenau Klinikum	sehr gut
6.	Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen	gut
7.	Saarland-Heilstätten (SHG)	gut
8.	Klinikum St. Georg Leipzig	gut
9.	Klinikum Bielefeld	gut
10.	Klinikum Stuttgart	gut

* Diese Klinik(en) sind zugleich Einzelsieger in mind. einer der untersuchten sechs Leistungskategorien

Stärkste Kundenbindung über ärztliche Versorgung

Bei den kommunalen Kliniken weist im Vergleich der einzelnen Leistungskategorien die „Ärztliche Versorgung“ die höchste Bedeutung für die Kundenbindung auf. Dabei zählen die dazugehörigen Einzelmerkmale „Eingehen der Ärzte auf Patientenwünsche“ und „Auskunftsbereitschaft der Ärzte“ zu den wichtigsten Teilaspekten. Ebenfalls hohe Bindungswerte weisen auch die zur Leistungskategorie „Klinikverwaltung“ zugehörigen Merkmale „Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung“ und „Umgang mit Beschwerden/Reklamationen“ auf. Im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit bei den kommunalen Kliniken zeigen sich bei den bindungsstärksten Einzelmerkmalen jedoch Schwachstellen. So weist vor allem das „Eingehen der Ärzte auf Patientenwünsche“ noch

Optimierungspotenzial auf. Hingehen zeigen sich Patienten mit der „Organisation der Aufnahme“, der „Medizinischen Versorgung“ sowie der „Freundlichkeit und Höflichkeit der Ärzte“ zufriedengestellter.

Der Gesamtsieger Carl-Thiem-Klinikum Cottbus führt die Einzelrankings bei „Allgemeine Klinikmerkmale“, „Pflegepersonal“ und „Klinikverwaltung“ an. Das Klinikum Saarbrücken überzeugt in den Leistungskategorien „Klinikabläufe“ und „Ärztliche Versorgung“ im Vergleich am stärksten und das Klinikum Dortmund belegt bei „Service-Zusatzleistungen“ den Spitzenplatz.

In der Kundenorientierung überdurchschnittliche konfessionelle und überwiegend gemeinnützige Klinikgruppen:

Platzierung	konfessionelle Klinikgruppe	Note
1.	BBT-Gruppe	sehr gut*
2.	DRK Kliniken Berlin	sehr gut*
3.	Agaplesion	sehr gut
4.	Dernbacher Gruppe Katharina Kasper	sehr gut
5.	Elisabeth Vinzenz Verbund	gut*
6.	St. Franziskus-Stiftung Münster	gut*
7.	cusanus trügerschaft trier	gut

* Diese Klinikgruppen sind zugleich Einzelsieger in mind. einer der untersuchten sechs Leistungskategorien

Klinikverwaltung entscheidendes Kundenbindungsmerkmal

Bei den konfessionellen und überwiegend gemeinnützigen Klinikgruppen erzielt die Leistungskategorie „Klinikverwaltung“ aus Kundensicht die höchsten Bindungswerte. Hier zählen die dazugehörigen Merkmale „Umgang mit Beschwerden/Reklamationen“ und „Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung“ zu den wichtigsten Kundenbindungstreibern. Die höchste Kundenzufriedenheit lässt sich jedoch weniger in dieser Kategorie als vielmehr bei „Pflegepersonal“, „Allgemeine Klinikmerkmale“ und „Klinikabläufe“ finden. Insbesondere die Einzelmerkmale „Beratungsqualität des Pflegepersonals“, „Sauberkeit“ und „Organisation der Aufnahme“ überzeugen in der Kundenzufriedenheit.

Der Gesamtsieger BBT-Gruppe liegt in dem Einzelranking „Service-Zusatzleistungen“ an der Spitze, während die DRK Kliniken Berlin bei „Allgemeine Klinikmerkmale“ und „Ärztliche Versorgung“ den Sieg einfahren. Bei „Klinikabläufe“ und „Pflegepersonal“ führt die St. Franziskus-Stiftung Münster, und der Elisabeth Vinzent Verbund sichert sich schließlich bei „Klinikverwaltung“ den ersten Platz.

In der Kundenorientierung überdurchschnittliche private Klinikgruppen:

Platzierung	private Klinikgruppe	Note
1.	MEDIAN	sehr gut*
2.	Dr. Becker Unternehmensgruppe	sehr gut*
3.	Johannesbad Unternehmensgruppe	sehr gut*
4.	Capio Deutsche Klinik	sehr gut
5.	Rhön Kliniken	gut
6.	Helios Kliniken	gut

* Diese Klinikgruppen sind zugleich Einzelsieger in mind. einer der untersuchten sechs Leistungskategorien

Ärztliche Versorgung zeigt höchste Kundenzufriedenheit bei privaten Klinikgruppen

Auch bei den privaten Klinikgruppen lässt sich mit spürbarem Vorsprung gegenüber den anderen Leistungskategorien die „Klinikverwaltung“ als wichtigster Kundenbindungstreiber identifizieren. Dabei zählen die Einzelmerkmale „Umgang mit Beschwerden/Reklamationen“ sowie „Schnelligkeit der Anliegenbearbeitung“ ebenfalls zu den entscheidenden Faktoren für die Kundenbindung. In Bezug auf die Kundenzufriedenheit besteht in der genannten Leistungskategorie allerdings auch noch Optimierungsbedarf. Die höchste Kundenzufriedenheit hingegen erreicht bei den privaten Klinikgruppen die Kategorie „Ärztliche Versorgung“, gefolgt von den „Allgemeinen Klinikmerkmalen“ und den „Klinikabläufen“. Als Teilaspekte aus diesen drei Bereichen haben jeweils die „Beratungsqualität der Ärzte“, die „Sauberkeit“ sowie die „Abstimmung der einzelnen Diagnose- und Behandlungsschritte“ die besten Zufriedenheitswerte.

Die jeweiligen sechs Einzelrankings werden in drei Leistungskategorien von MEDIAN Kliniken angeführt, dazu zählen „Allgemeine Klinikmerkmale“, „Klinikabläufe“ und „Ärztliche Versorgung“. Bei „Service-Zusatzleistungen“ und „Pflegepersonal“ liegt die Johannesbad Unternehmensgruppe im Vergleich ganz vorn, und bei der „Klinikverwaltung“ steht die Dr. Becker Unternehmensgruppe an der Spitze des Einzelrankings.

„Die Privatisierung in der Patientenversorgung hat sowohl Vor- als auch Nachteile“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und fügt hinzu „auf jeden Fall trägt sie aber dazu bei, dass die Patienten- und Besucherorientierung von Kliniken stärker auf dem Prüfstand stehen.“

Der über 530-seitige „ServiceAtlas Kliniken 2020“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Wettbewerbsstudie enthält Rankings sowie detaillierte Einzelprofile zu 20 kommunalen, 14 konfessionellen und überwiegend gemeinnützigen sowie 14 privaten Klinikgruppen.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie hier:

[ServiceAtlas Kliniken 2020](#)

Pressekontakt

Ena Sipkar
ServiceValue GmbH
D-50935 Köln
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -51
E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de
www.ServiceValue.de