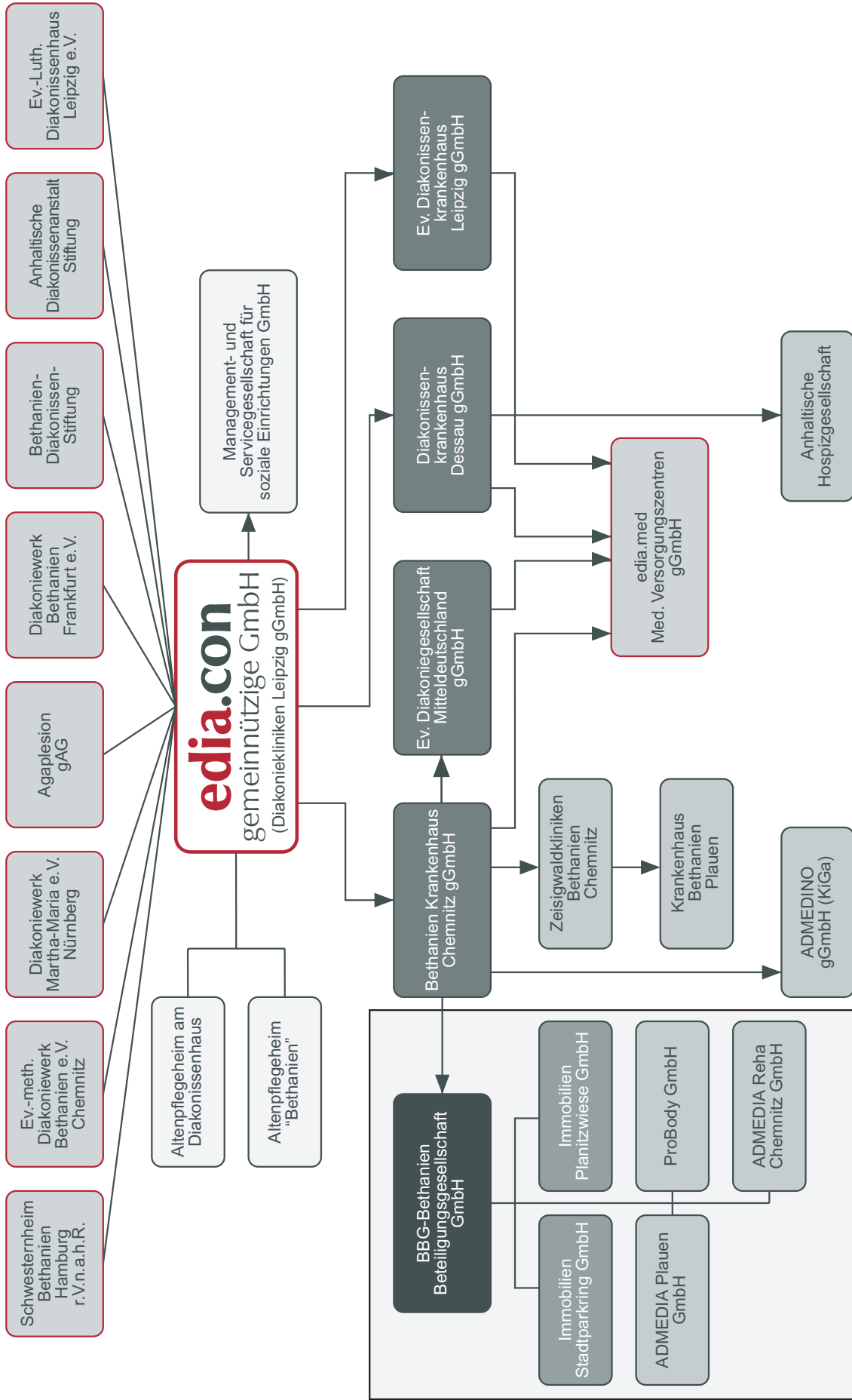
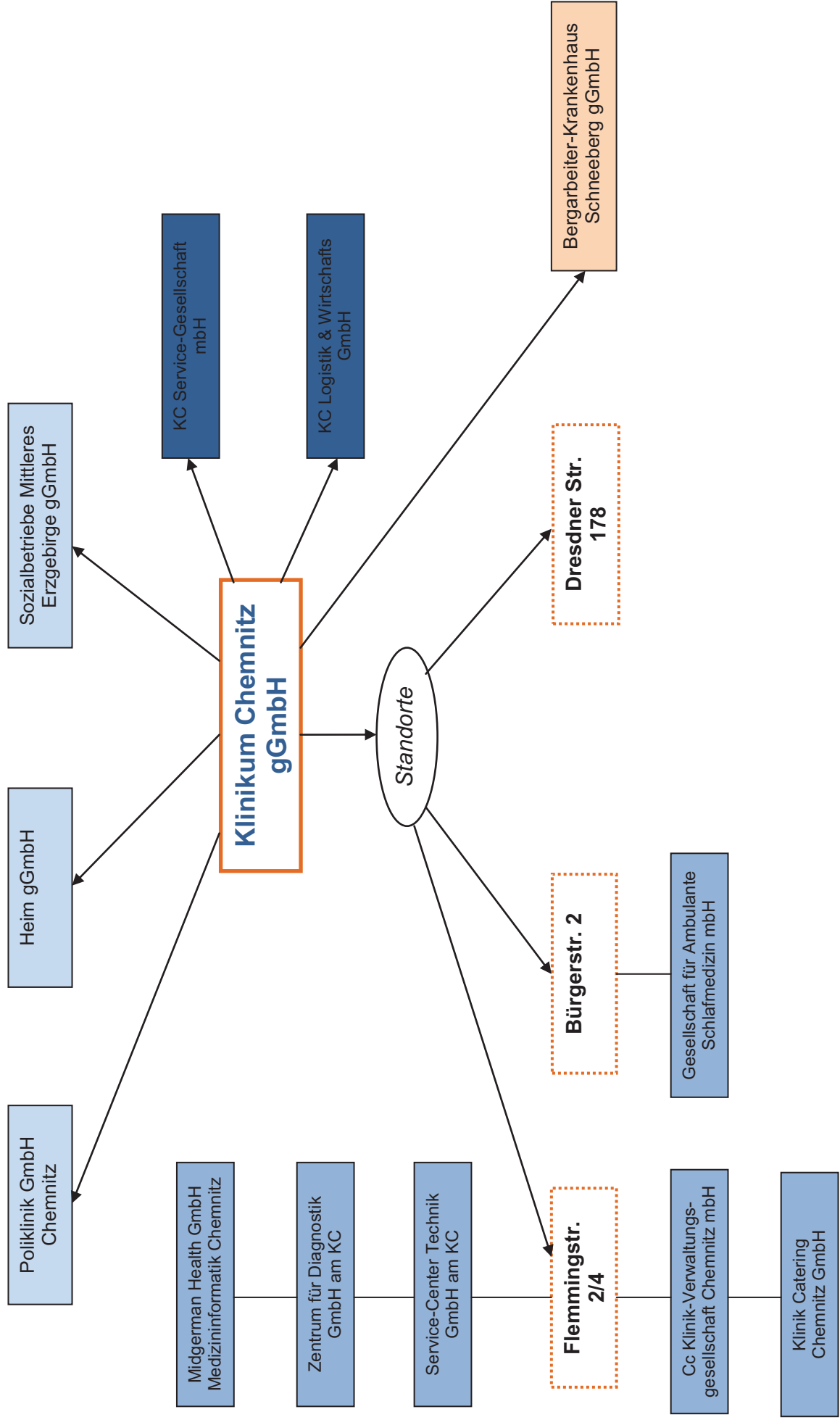


Die Unternehmensstruktur der edia.con (Stand 1.5.2009)





Unternehmensstruktur der Klinikum Chemnitz gGmbH, Quelle: eigene Darstellung

Leitbild

Das Leitbild der **BETHANIEN Krankenhaus Chemnitz gemeinnützige GmbH**

▣ "Bethanien - unser Name ist Programm"

Der Name "Bethanien" bedeutet "Haus, in dem man sich des Elends annimmt". Er geht zurück auf den kleinen Ort Bethanien südöstlich von Jerusalem, der an der Straße von Jerusalem nach Jericho als Einkehr- und Herbergsort gerne aufgesucht und genutzt wurde, auch von Jesus und seinen Jüngern.

Damit wurde "Bethanien" zum Ort der Begegnung mit Jesus Christus, seiner Verkündigung und seines Tuns der Liebe. Menschen unterschiedlicher Herkunft und sozialer Schichten wurden zu seinen Zuhörern und Augenzeugen seines Wissens.



Was sich damals ereignet hat, beschreibt für uns Inhalt, Sinn und Ziel unserer Arbeit und wird zum Programm.

Durch unsere Arbeit und die Begegnung mit Jesus Christus, seinem Wort und seiner Liebe, sollen Menschen in Not sich bei uns geborgen fühlen und Hilfe zum Leben erhalten.

Jahrzehntelang wurde die diakonische Arbeit in den Bethanien Krankenhäusern ausschließlich von Diakonissen erbracht. Das äußere Zeichen ihrer Arbeit



**das Herz - für die Liebe
das Kreuz - für den Glauben
der Anker - für die Hoffnung**

bestimmte Inhalt und Ziel.

Heute steht da Logo der Bethanien-Diakonie in Norwegen, Deutschland und der Schweiz, unter dem Christinnen und Christen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne persönliche Beziehung zum christlichen Glauben, sich gemeinsam im Dienst für den Menschen engagieren.

Wie dieser Dienst für Menschen, aber auch der Umgang miteinander, in unseren Häusern Gestalt gewinnen soll, zeigt unser Bethanien-Leitbild auf. Diese Leitsätze beschreiben das Ziel unserer Arbeit.

Leitbild

1. Unser Auftrag - gegründet auf dem Evangelium von Jesus Christus

Christlicher Glaube ist kein einmal erreichter Standpunkt, sondern ein ständiger Lernprozess, der sich im Suchen und Finden, in Auseinandersetzung und Klärung erweisen muss. Wir sind ein dem Menschen dienendes Krankenhaus. Darum sehen und behandeln wir die sich uns anvertrauenden Menschen in ihrer Einheit von Körper, Seele und Geist. Wir achten jeden Menschen in seiner einzigartigen und unantastbaren Würde. Das Angebot des Evangeliums in vielfältiger Weise gehört bei uns zur ganzheitlichen Sorge um den Menschen.

2. Unsere Dienstgemeinschaft - Verantwortung für den Umgang miteinander

Wir tragen Verantwortung für unsere Dienstgemeinschaft.

Sie besteht aus Christinnen und Christen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ohne persönliche Beziehung zum christlichen Glauben, die sich gleichermaßen in Anerkennung unserer diakonischen Zielsetzung gemeinsam im Dienst für Menschen engagieren.

Im Umgang miteinander orientieren wir uns an Offenheit, Ehrlichkeit und gegenseitiger Achtung.

In schwierigen oder konfliktreichen Situationen finden wir tragfähige Lösungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Gute Information und Kommunikation verbessern Arbeitsklima und Motivation.

Kompetenzen für Eigeninitiative, Selbständigkeit, Verlässlichkeit, Kreativität werden gefördert.

3. Unsere Arbeit - mit persönlicher, fachlicher und sozialer Kompetenz

Wir setzen unsere Fähigkeiten und Fertigkeiten ein, um Menschen in Krankheitssituationen Beistand zum Leben, zur Heilung, zur Besserung und wenn erforderlich zu einem würdevollen Sterben zu geben.

Unsere Arbeitsabläufe und unser fachliches Profil unterliegen einer ständigen Prüfung und Optimierung.

Wir verstehen ökonomische Zwänge als Herausforderung an die Qualität unserer Arbeit.

Zur Verwirklichung unserer Ziele muss eine gesunde wirtschaftliche Basis erhalten bleiben.

Als Teil unserer Umwelt suchen wir nach sinnvollen, ökologisch vertretbaren Lösungen.

4. Unser Wirken in der Öffentlichkeit - Kommunikation und Zusammenarbeit

Der Umgang mit unseren Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen ist ein wichtiger Bestandteil unserer Öffentlichkeitsarbeit.

Mit externen Einrichtungen und Einzelpersonen, die mit uns an der Behandlung unserer Patientinnen und

Patienten zusammenarbeiten, praktizieren wir Partnerschaftlichkeit, Fairness und gegenseitige Unterstützung.

Mit Engagement und Kreativität pflegen wir Kontakte mit der Öffentlichkeit.

5. Schlussbemerkungen - Unser Leitbild begleitet uns

- Für uns ist das Leitbild ein Wegweiser, eine Ermutigung im Alltag und eine Verpflichtung.
- Wir wollen auf unser Leitbild angesprochen werden und uns daran messen.
- Das Leitbild steht nicht fest, sondern entwickelt sich ständig weiter, wird durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geprüft, diskutiert und überarbeitet.
- Unsere gemeinsame Arbeit lässt das Leitbild Wirklichkeit werden.

D Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Zielsetzung der Klinik

Sachsen ist mit einer Bevölkerung von über 4,2 Mio. Einwohnern eines der dichtest besiedelten Länder der Bundesrepublik. Der Raum Leipzig - Chemnitz - Dresden gilt nach dem Ruhrgebiet als eines der traditionellen Industriezentren und verfügt über eine sehr gute Ausgangsposition für die künftige Entwicklung der Klinik im Zentrum dieses Bereiches. Es ist zu erwarten, daß der Neuaufbau und Investition zum technologischen Fortschritt und Abbau der Arbeitslosigkeit und damit zum verbesserten Einkommen der Krankenkassen und Rentenversicherungen führen werden. Der Nachholbedarf an operativen Eingriffen zur Wiederherstellung gestörter Funktionen am Bewegungsapparat und Herz-Kreislauf-System ist immer noch hoch, die Wartelisten der operierenden Häuser sind lang. Die demografische Entwicklung prognostiziert für den Freistaat eine überdurchschnittliche Zunahme der älteren Menschen und damit auf Jahre hinaus auch einen gesteigerten Rehabilitationsbedarf.

Die Klinik am Tharandter Wald liegt im Ortsteil Hetzdorf der Gemeinde Halsbrücke am Nordwestrand des weitläufigen Tharandter Waldes im Osterzgebirge. Der Ort Hetzdorf ist in einem Tal von allen Seiten gegen wechselhafte Wetterlagen geschützt und verfügt über ein mildes Mikroklima. Über die ca. 1,5 km entfernte Bundesstraße 173 sind die Städte Dresden in 20 km, Freiberg in 10 km und Chemnitz in 50 km problemlos zu erreichen. Die Autobahn Chemnitz / Leipzig - Dresden ist mit den Abfahrten Wilsdruff, Nossen und Siebenlehn benachbart. Über den Bahnhof Freiberg und regelmäßigen Busverkehr ist Hetzdorf mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut angebunden. In dieser Lage gehört die Klinik noch zur Randzone des Wirtschaftsraumes Dresden.

Als engeren Einzugsbereich der Klinik sehen wir den Großraum Dresden - Chemnitz mit ca. 1,5 Millionen Einwohnern. Auf Grund dieser verkehrsgünstigen und zentralen Lage ist sowohl die wohnortnahe stationäre Rehabilitation mit geringen Fahrtkosten als auch die ambulante und teilstationäre Rehabilitation für Dresden und Freiberg möglich.

D-2 Qualitätsziele

Klinik am Tharandter Wald

Unternehmensphilosophie / Leitbild

Die Klinik mit Herz

Die Klinik am Tharandter Wald ist unsere „Klinik mit Herz“. Im Mittelpunkt steht der Mensch mit seinen körperlichen und seelischen Bedürfnissen. Der Wert und die Würde des menschlichen Lebens gilt als Maßstab unseres Tun und Handelns.

Das Wertesystem der Klinik am Tharandter Wald umfasst Patientenzufriedenheit, wirtschaftliche Stabilität, Mitarbeiterzufriedenheit sowie das Leben in Hetzdorf und seiner Umgebung. Es beschreibt, welchen Werten wir uns verpflichtet fühlen sowie ihre Beziehungen und Abhängigkeiten zu- und untereinander. Im Klinikalltag gilt es, diese Werte auf hohem Niveau im Gleichgewicht zu halten und keines an Überhang gewinnen zu lassen.

Jeder Patient befindet sich in einer besonderen Lebenslage. Deshalb hat er Anspruch auf eine besondere Betreuung, die nicht nur durch hochqualifizierte medizinische Behandlung, sondern auch durch Freundlichkeit und Herzlichkeit und eine familiäre Atmosphäre geprägt ist. Aus diesem Bewusstsein heraus möchten wir durch ein kompetentes diagnostisches und therapeutisches Angebot den Genesungsprozess und das Wohlbefinden unserer Patienten fördern. Dies wird auch durch das Gebäude der Klinik mit seiner Offenheit, Helligkeit und Großzügigkeit sowie durch Wohnlichkeit und Behaglichkeit ausgedrückt.

Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit hat für uns höchste Priorität. Deshalb ist der Name - Klinik mit Herz - für uns Verpflichtung.

Unser Konzept umfasst die orthopädische, neurologische und innere Behandlung und ist ganzheitlich orientiert. Das Ziel unserer Arbeit ist das Erreichen dessen, was dem einzelnen Patienten optimal möglich ist: größtmögliche Selbständigkeit und das Wiedererleben von Lebensfreude nach oder mit einer Erkrankung im Alltag. Wichtig für uns ist dabei, auf den Patienten ganzheitlich als Mensch einzugehen, ihm mit Achtung und Respekt zu begegnen und auf seine Erwartungen, Bedürfnisse und Ängste mit unserer Hilfe, Fürsorge, Therapie und unserer eigenen Menschlichkeit einzugehen.

Mitarbeiterzufriedenheit

Die Mitarbeiter sind das Herz unserer Klinik. Von ihrer Qualifizierung, Engagement und Leistungsbereitschaft hängt entscheidend die Qualität der Arbeit ab. Sie bestimmen die Erfolge und damit die Patientenzufriedenheit.

Für uns ist es deshalb sehr wichtig, dass unsere Mitarbeiter gern hier arbeiten, sich untereinander mit Achtung und Respekt begegnen, Verantwortung übernehmen, kritikfähig und veränderungsbereit sind.

Um eine hohe Arbeitsqualität zu sichern, schaffen und fördern wir eine angenehme Arbeitsatmosphäre und streben eine ganzheitliche Motivierung der Mitarbeiter an. Hierzu zählen die Förderung von Weiterbildungen zur Steigerung der fachlichen und sozialen Kompetenzen, die Schaffung intensiver Informationsaustauschmöglichkeiten und kurzer Kommunikationswege sowie fach- und leistungsgerechter Vergütung.

Wirtschaftlichkeit

Um auf dem heutigen Wirtschaftsmarkt unserer Klinik ein erfolgreiches Bestehen zu sichern, ist die Berücksichtigung von Aufwand- und Nutzenskriterien von entscheidender Bedeutung. Die optimale Nutzung und achtungsvolle Behandlung vorhandener Ressourcen bei gleichzeitiger Erhaltung der Arbeitsqualität sind ebenso wichtig wie der Einsatz gezielter Investitionen, um auf dem neuesten Stand arbeiten zu können. So schafft die Klinik unseren Mitarbeitern und der Region ein stabiles Arbeitsfeld.

Hetzdorf und Umgebung

In Hetzdorf und Umgebung befindet sich der Lebensmittelpunkt der meisten Mitarbeiter der Klinik. Die Klinik am Tharandter Wald hat mit ihrem erfolgreichen Konzept den Niederschönaer Ortsteil und die Region wirtschaftlich aufgewertet und überregional bekannter gemacht. Seit Bestehen der Klinik ist eine intensive Zusammenarbeit zwischen Gemeinde und Klinik zum gegenseitigen Nutzen entstanden.

Der um 1200 gegründete Ort ist seit vielen Jahren staatlich anerkannter Erholungsort, der schon vor mehr als 100 Jahren zahlreiche Gäste zur Sommerfrische in diese reizvolle Landschaft lockte. Das hier vorherrschende milde Mikroklima und der ca. 6.000 ha große Tharandter Wald - oftmals als „schönster Wald Sachsens“ bezeichnet, bietet mit seinen gut ausgebauten und beschilderten Wanderwegen ein abwechslungsreiches Naturerlebnis.

D-3 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Monatliche Auswertung der Patientenzufriedenheit in der Dienstberatung der Geschäftsführung

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

monatliche Beratungen des internen Qualitätszirkels

Die Klinik für Innere Medizin IV 10 Jahre im Küchwald

Gründung aus den Kliniken Borna, Waldenburg und Zschadraß

■ Zehn Jahre sind eine kurze, lange Zeit: Und am 4. Januar konnten unsere Spezialisten für Lungenerkrankungen, Allergologie, Intensivmedizin und Schlafmedizin auf das erfolgreiche 10-jährige Bestehen ihrer Klinik für Innere Medizin IV Klinikkomplex Bürgerstraße 2/Küchwald zurückblicken. Die Gebäude für die Klinik für Innere Medizin IV und ihre Bereiche, darunter Pulmo-

von Diakonissen behandelt und betreut, ein Arzt war nur selten vor Ort. Erst ab 1920 konnte eine vollstationäre Behandlung angeboten werden. Ab 1925 war die Klinik unter *Heilstätte Chemnitz-Borna* bekannt. Die starke Nutzung der Klinik sprengte bald die vorhandenen Kapazitäten, und so wurde die Einrichtung bis zum Jahre 1940 wiederholt durch Anbauten erweitert.

nutzte man die Räume des Schlosses als *Fachkrankenhaus für Lungenkrankheiten*. Somit konnte der nach dem Zweiten Weltkrieg stark erhöhte Bedarf an Krankenhausplätzen für TBC-Patienten in der Region abgedeckt werden, andererseits wurde der aus politischen Gründen avisierte Abriss des Gebäudes verhindert. Da die Räumlichkeiten des Schlosses für ein Krankenhaus im Grun-



Man kann es sich kaum vorstellen: In Schloss Waldenburg, das in den zurückliegenden Jahren renoviert wurde, war eine der Vorgängereinrichtungen unserer Klinik für Innere Medizin IV untergebracht.



Die ehemalige Lungenheilstätte Borna – hier die Villa – im Norden von Chemnitz befindet sich heute leider in einem ruinösen Zustand. Foto (2): KreiBig

logie, Allergologie, Onkologie, Beatmung/Weaning sowie das Schlaflabor, waren zwischen 1997 und 1999 errichtet worden. Die Flächen sollten einst schon im Originalplan von 1916 bebaut werden. Zwei Kriege und die vielen Jahre des Mangels verhinderten eine Realisierung des Masterplans.

Am 4. Januar 1999 konnte schließlich der neue Komplex im damaligen Küchwald-Krankenhaus der Klinikum Chemnitz gGmbH eingeweiht werden. An diesem Tag trafen sich erstmalig alle Ärzte und Pflegekräfte aus den Vorgängerstandorten, um von nun an gemeinsam zu arbeiten. Die Vorgeschichte der jungen Klinik geht freilich bis an den Anfang des 20. Jahrhunderts zurück.

Verein zur Bekämpfung der Schwindsucht

Angefangen hat alles sehr klein. Die alte *Lungenheilstätte* im Chemnitzer Stadtteil Borna, einer der Altstandorte der Klinik, hatte ihren Ursprung im *Verein zur Bekämpfung der Schwindsucht in Chemnitz*. Erbaut wurde die Klinik in den Jahren 1910 und 1911 im nördlich gelegenen Teil Borna der Stadt Chemnitz. Am 11. Mai wurde damit begonnen, die ersten Patienten zu behandeln. Die Umstände, mit denen sich das Pflegepersonal damals arrangieren musste, sind mit den heutigen nicht vergleichbar. Anfangs wurden die Patienten fast ausschließlich

Borna wird in den 90ern aufgegeben

Während des Zweiten Weltkrieges wurde die *Lungenheilstätte* erheblich in Mitleidenschaft gezogen. Bedingt durch den großen Bedarf wegen der zahlreichen an Tuberkulose erkrankten Menschen wurde die Einrichtung durch die Stadt Chemnitz schnell wieder eröffnet. Der Wiederaufbau und teilweise Neubau des Komplexes im Norden der Stadt erfolgte bis Ende der 50er Jahre. Die immense Verbesserung der medikamentösen Behandlung durch Penicillin und Antibiotika zeitigte eine beträchtliche Verminderung der Patientenzahl. Von den ehemals 125 Betten in den 80er Jahren sank diese Zahl zehn Jahre später auf 90. Insgesamt waren die Bauten verschlissen, die Bedingungen für Patienten und Personals trotz des grünen Umfeldes schlecht.

Mit der erfolgreichen Begründung der Klinik für Innere Medizin IV im Jahr 1999 konnte die Gebäude der *Lungenheilstätte* endgültig aufgegeben werden. Diese sind heute teilweise noch vorhanden, befinden sich aber in einem desolaten Zustand.

Aus dem Schloss in den modernen Funktionsbau

Teilsaniert zeigt sich heute das *Schloss Waldenburg* seinen Besuchern. Seit 1948

de ungeeignet waren, zeichnete sich nach der Wende eine Schließung ab. Die Klinikum Chemnitz gGmbH übernahm 1998 das Personal und die bis dahin in Waldenburg verbliebenen Funktionen. Heute dient *Schloss Waldenburg* als Museum, Veranstaltungsort und Hochzeitslokation. Einige, nur temporär zugängliche Räume verraten aber immer noch jahrzehntelange Interimsnutzung als Krankenhaus im Schloss.

Nachkriegsgründung Zschadraß

Ebenso wie das Krankenhaus der Gemeinde Waldenburg war auch die *Klinik für Lungenheilkunde* in Zschadraß eine Gründung der Nachkriegszeit. Als im Jahr 1998 auch diese Klinik in die Klinik für Innere Medizin IV integriert wurde, gab man die Nutzung des Hauses jedoch nicht auf. Heute werden die Räume durch das Diakoniewerk Zschadraß für Patienten der Fachgebiete Psychologie, Neurologie und Psychosomatik genutzt.

Vier Stationen und eine Intensivstation

Die bislang in Borna, Waldenburg und Zschadraß vertretenen Gebiete wurden in die neue Klinik für Innere Medizin IV unter Leitung von Chefarzt Prof. Dr. med. habil. Ernst-Wilhelm Schmidt integriert. Die fach-

liche Breite der Klinik konnte in den zurückliegenden Jahren kontinuierlich ausgebaut werden. Ein Beispiel für diese Evolution ist die Gründung des Beatmungs- und Weaningzentrums, das seit 2007 erfolgreich arbeitet.

Die Klinik selbst ist in vier pneumologische Stationen und eine Intensivstation mit Schwerpunkt Beatmungsmedizin gegliedert. Die Stationen erstrecken sich über die Stationen K381, K391, K392 und K393 mit jeweils 32 Betten. Die ITS befindet sich auf Station K 380 mit 14 Betten. Zu den Stationen gehören eine Lungenfunktionsabteilung und eine Endoskopieabteilung. In der Klinik sind 21 Ärzte, darunter vier Oberärzte, acht Fachärzte und acht Assistenzärzte, tätig.

Beatmungs- und Weaningzentrum

Eine Erfolgsgeschichte ist das bereits erwähnte Beatmungs- und Weaningzentrum auf den Stationen K380 und K381. Hier werden Patienten betreut, deren Atmung aufgrund unterschiedlicher Grunderkrankungen gestört ist. Sowohl Patienten mit akutem oder chronischem Atemversagen, invasiv Beatmete, die nur schwer vom Respirator entwöhnbar sind, oder Patienten, die auf Dauer einer Heimbeatmung bedürfen, können hier betreut werden. Je nach Schweregrad, zugrundeliegender Erkrankung und Gesamtkonstellation erhalten die Patienten eine individuell angepasste Diagnostik und Therapie entsprechend den aktuellen Leitlinien.



Oberärztin Dr. Ute Achtzehn hatte die Idee für das kleine Fest zum 10-jährigen Bestehen der Klinik für Innere Medizin IV.

des Tochterunternehmens Gesellschaft für ambulante Schlafmedizin, das fachlich an die Klinik angebunden blieb. Hier stehen 11 Messplätze für die Polysomnographie zur Verfügung.

In der Klinik werden Patienten mit allen Arten von Lungenerkrankungen diagnostiziert und therapiert. Eine Vielzahl der Patienten sind an einem Lungen- oder Bronchialkarzinom erkrankt und werden in der Klinik in enger Zusammenarbeit mit den Kliniken für Thoraxchirurgie und Radioonkologie von der Diagnostik über die Therapie bis hin zu palliativen Maßnahmen betreut.

Durch den räumlichen wie organisatorischen Zusammenschluss der drei Standorte Borna, Waldenburg und Zschadraß bestehen seit den Gründungstagen optimale Behandlungsmöglichkeiten; die verfügbare Medizintechnik befindet sich auf dem neuesten Stand.

Durch die unmittelbare Nachbarschaft zu den vier weiteren Kliniken für Innere Medi-



Pflegedienstleiterin Hannelore Männel und Chefarzt Prof. Dr. E.-W. Schmidt im Gespräch.



Gut gelautes Personal zum Klinikfest und allenthalben heliumgefüllte Luftballons mit der „10“, die das Jubiläum als Installation verkörpern. Fotos (3): Flach

Hoher Grad an Identifikation im eingespielten Team

Am 5. Januar 1999 sahen sich die neuen Mitarbeiter, die zum Großteil aus den ehemaligen Einrichtungen übernommen wurden, mit vielen, vielleicht auch mit unklaren Herausforderungen konfrontiert. Das ist heute längst vergessen wie auch die bescheidenen stationären Anfänge der Lungenheilkunde in Chemnitz Lokalgeschichte sind. Heute arbeitet in unserer Inneren Medizin IV ein eingespieltes Team mit einem hohen Grad an Identifikation und Professionalisierung zusammen. Die Klinik gehört zu den führenden Einrichtungen im Freistaat Sachsen.

Am 4. Januar 2009 konnte mithin auf eine 10-jährige Tätigkeit in der neuen Klinik zurückgeblendet werden. Solche kleinen Jubiläen gehen im Alltag leider viel zu oft unter. Doch es geht auch anders. Das kleine Klinikfest zum Jubiläum am 5. Januar diesen Jahres war eine überraschende wie sympathische Begegnung aller Mitarbeiter. Am 7. März 2009 folgt anlässlich des 10-jährigen Jubiläums eine wissenschaftliche Veranstaltung für Ärzte und Mitarbeiter des Pflege- und Funktionsdienstes.

Susann Fischer/Martin Flach/red



In den Neubauten aus den 90er Jahren - im Vordergrund Haus 39 - hat die Klinik für Innere Medizin IV ein attraktives Haus gefunden. Foto: Archiv

Ausgliederung des Schlaflabors

Das Schlaflabor besaß zunächst vier Betten und wurde im April 2000 in das Haus 19 in unmittelbarer Nähe zur Klinik verlagert. Zwei Jahre später erfolgt die Gründung

zuzin im Klinikkomplex Küchwald können Patienten bei Mehrfach-Erkrankungen, so bei Nierenversagen oder Herzinfarkt, schnell von den weiteren Spezialisten behandelt werden. Somit wird eine optimale Versorgung ohne Verlegung in andere Krankenhäuser sichergestellt.

Zeisigwaldkliniken Bethanien



emotionaler und symbolischer Kundennutzen

- Mensch im Mittelpunkt „Immer in guten Händen“
- religiöser und historischer Bezug (Bethanien)
- Liebe, Glauben und Hoffnung (Logo)
- Holdinggesellschaft edia.con vereint Einrichtungen in verschiedenen Bereichen (u. a. Krankenhäuser, Altenpflegeheime und Rehabilitationseinrichtungen)

Klinikum Chemnitz



funktionaler und emotionaler Kundennutzen

- „... individuelle Betreuung auf höchstem medizinischem Niveau“
- mitarbeiterfreundliches Unternehmen
- Größe und Modernität (Beispiellogo)
- Aufbau der Unternehmensmarke Klinikum Chemnitz: „Ihr Krankenhaus in Chemnitz“
- einzelne Leistungsmarken:
Abteilungs-/Personen- u. Servicemarke - Frauenklinik/Dr. Fersis/
www.babies-in-chemnitz.de

Tharandter Wald



emotionaler und funktionaler Kundennutzen

- familiäre Atmosphäre „Klinik mit Herz“
- „Selbstständigkeit statt Pflege, ...“
- Erholung und Natur (Logo)
- Klinikverbund von drei Einrichtungen (Klinik Kurpark, Malchower See u. Tharandter Wald)