

# KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG HAMBURG

Mitgliederbefragung der KVH 2020

Hamburg, den 18. Dezember 2020



# Für die Studie hat SPLENDID RESEARCH die Mitglieder der KVH zum Thema Zufriedenheit befragt.

## ERHEBUNGSDATEN

Untersuchungsgegenstand	Die kassenärztliche Vereinigung Hamburg möchte die Zufriedenheit ihrer Mitglieder erfassen. Ziel ist es, die Zufriedenheit der Ärzte mit der Kassenärztlichen Vereinigung im Allgemeinen und mit den angebotenen Services der KVH im Besonderen zu erheben. 2020 wurde zusätzlich ein Fragenblock zur Corona-Pandemie aufgenommen und der Zufriedenheit der Mitglieder mit der KVH.
Stichprobe	n = 614 Es wurden 5.272 Einladungen und ein Reminder versendet. Rücklauf: 11,6 Prozent
Befragungszeitraum	28.10.20 bis 23.11.2020
Runden	Zur besseren Lesbarkeit wurden Prozentwerte gerundet. Bei der Summierung der Teilergebnisse kann es dadurch in Einzelfällen zur Abweichung von 100 Prozent kommen.
Methode	Onlineerhebung unter den Mitgliedern der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg, die der Einladung zur Teilnahme gefolgt sind, durchgeführt von der SPLENDID RESEARCH GmbH.

# Kernaussagen der Studie – Allgemeiner Teil

## MANAGEMENT SUMMARY (1/4)

### Übergreifendes Meinungsbild

Sechs von zehn Mitgliedern sind mit den Services der KVH allgemein zufrieden, ein Viertel ist unentschieden und lediglich 14 Prozent geben an, nicht zufrieden zu sein. Der Index verbessert sich von 2019 auf 2020 um neun Punkte. Auch mit der politischen Arbeit des Vorstandes und mit der Vertretung der eigenen Interessen waren dieses Jahr mehr Mitglieder zu Frieden. Beides Indexwerte verbessern sich um fünf und acht Punkte. Gut die Hälfte der Mitglieder hält die KVH aktuell für zeitgemäß, ein Viertel ist unentschieden. 53 Prozent würden die Leistungen der KVH auch in Anspruch nehmen, wenn diese nicht verpflichtend wären, ein Drittel entscheidet sich dagegen. Insgesamt haben sich alle Indexwerte im übergreifenden Meinungsbild leicht verbessert.

### Gesamtbewertung der Service

Die Praxisberatung, zulassungsrechtliche Leistungen und Informationen zu allgemeinen Fragestellungen waren 2020 die Services mit der größten Wichtigkeit. In der Bewertung haben sich die Services zulassungsrechtliche Dienstleistungen, Arztregister, Genehmigungen, Abrechnung und Praxisberatung teils deutlich gesteigert. Die übrigen Services wurden wenig bis gar nicht anders beurteilt.

# Kernaussagen der Studie – einzelne Services

## MANAGEMENT SUMMARY (2/4)

### Zulassungsrechtliche Angelegenheiten

Insgesamt sind beinahe zwei Drittel der Mitglieder mit diesem Servicebereich zufrieden. Mit gut einem Drittel unzufriedenen Mitgliedern und 21 Prozent Indifferenten, wird die Transparenz der Prozesse am schlechtesten bewertet. Da dieser Punkt jedoch eine hohe Wichtigkeit hat, gibt es hier das meiste Potenzial zur Verbesserung. Im Vergleich zu 2019 gab es in allen Punkten eine Steigerung.

### Arztregister

Die Services rund um das Arztregister sowie das Arztregister im Allgemeinen werden durchweg positiv beurteilt. Auch hier gab es positive Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr: die Verlässlichkeit, die telefonische Erreichbarkeit und die Zeit bis zum Beratungstermin wurden besser beurteilt.

### Genehmigungen

Hier hat sich insbesondere die Bewertung der Transparenz der Prozesse im Vergleich zur Vorjahresbefragung verbessert. Dennoch birgt dieser Punkt am meisten Potenzial die Bewertung weiter zu steigern. Momentan sind 61 Prozent der Mitglieder mit dem Service allgemein zufrieden.

### Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Den Maßnahmen zur Qualitätssicherung wird eine hohe Bedeutung beigemessen. Die Bewertung aller Teilaspekte fällt recht positiv aus. Lediglich bei der Transparenz der Verfahren gibt es Potenzial; mit diesem Aspekt ist die Hälfte der Mitglieder zufrieden.

# Kernaussagen der Studie – einzelne Services

## MANAGEMENT SUMMARY (3/4)

### Abrechnung

Im Vergleich zur Vorjahresbefragung ist die Leistungsbewertung in allen Punkten gestiegen. Insbesondere bei der Nutzerfreundlichkeit des Honorarbescheids gab es eine deutliche Steigerung. Jedoch werden die Verständlichkeit des Honorarbescheids und die Transparenz des Abrechnungsprozesses weiterhin weniger gut bewertet, damit sind 36 bzw. 27 Prozent der Mitglieder zufrieden.

### Praxisberatung

Das Serviceangebot der Praxisberatung wird in allen Punkten positiv bewertet und gehört damit als Service der KVH zu den Aushängeschildern. Lediglich die Zeit bis zum Beratungstermin wurde in diesem Jahr minimal schlechter bewertet als im letzten Jahr. Die Zufriedenheit insgesamt liegt bei 70 Prozent.

### Infocenter

Durchweg positiv werden Services des Infocenters bewertet. 80 Prozent der Mitglieder, die hier Leistungen in Anspruch genommen haben, sind zufrieden.

### Öffentlichkeitsarbeit

Rund 60 Prozent sind mit der Öffentlichkeitsarbeit insgesamt zufrieden. Im Vergleich zum Vorjahr ist gibt es lediglich kleine Abweichungen in beide Richtungen. Die Zufriedenheit mit dem KVH Journal liegt bei 82 Prozent.

# Kernaussagen der Studie – einzelne Services

## MANAGEMENT SUMMARY (4/4)

Telematik und  
Praxisverwaltungssystemen

Weniger als die Hälfte der Mitglieder sind mit dem Bereich der Telematik und Praxisverwaltungssysteme zufrieden. Insbesondere die Qualität der Beratung wird weniger gut bewertet, 27 Prozent sind hier nicht zufrieden. Die Bewertungen unterschieden sich wenig von der Vorbefragung.

Organisation des Besuchs-  
und telefonischen  
Beratungsdienstes

Dieser Service schneidet insgesamt recht gut ab. Hier sind 72 Prozent zufrieden. Insgesamt wurde dieser Service am wenigsten häufig in Anspruch genommen.

Organisation der  
Dienstes in den  
Notfallpraxen

Mit der Transparenz der Dienstplanung und die Transparenz der der Abläufe und Verfahren in den Notfallpraxen sind die wenigsten Mitglieder zufrieden. Jedoch ist auch hier auffällig, dass dieser Service seltener als die anderen in Anspruch genommen wurde.

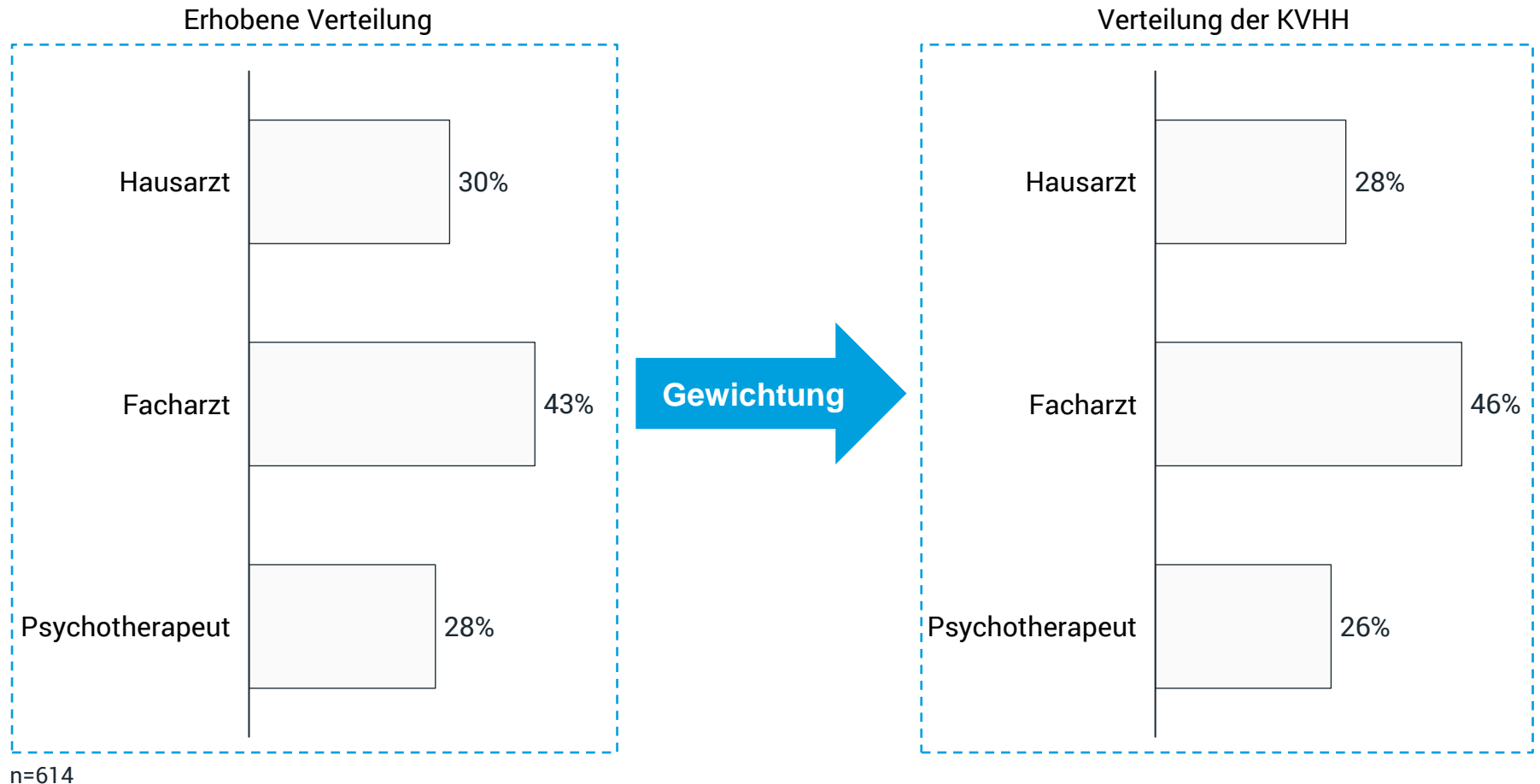
Die KVH während der  
Pandemie

71 Prozent der Mitglieder waren mit den Informationen zur Corona-Pandemie zufrieden. Weniger als die Hälfte der Mitglieder waren mit der Bereitstellung von Schutzausrüstungen, der Vertretung der Interessen, den Honorarmaßnahmen und der Organisation der Corona-Tests während der Pandemie zufrieden.

# Mittels einer Gewichtung wurden die Ergebnisse geringfügig an die Verteilung der KVH-Mitglieder angepasst.

GEWICHTUNG ALLER WERTE ANHAND DER VERTEILUNG DER KVH

„Welcher Mitgliedergruppe gehören Sie an?“



---

## Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

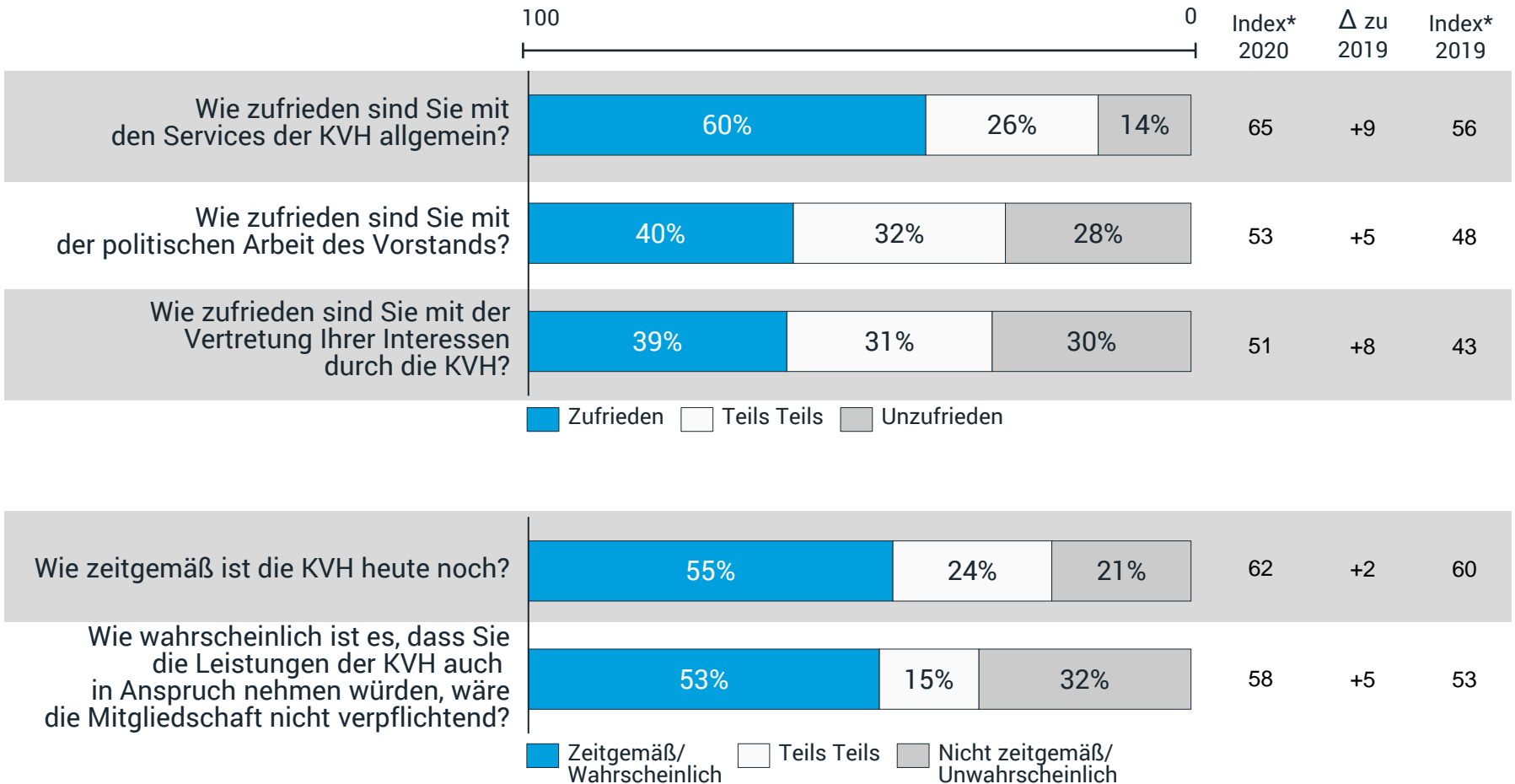
Mitgliederdaten

---



# Die Zufriedenheit der Mitglieder ist im zurückliegenden Jahr gestiegen.

ÜBERGREIFENDES MEINUNGSBILD: INDICES IM VERGLEICH (1/2)



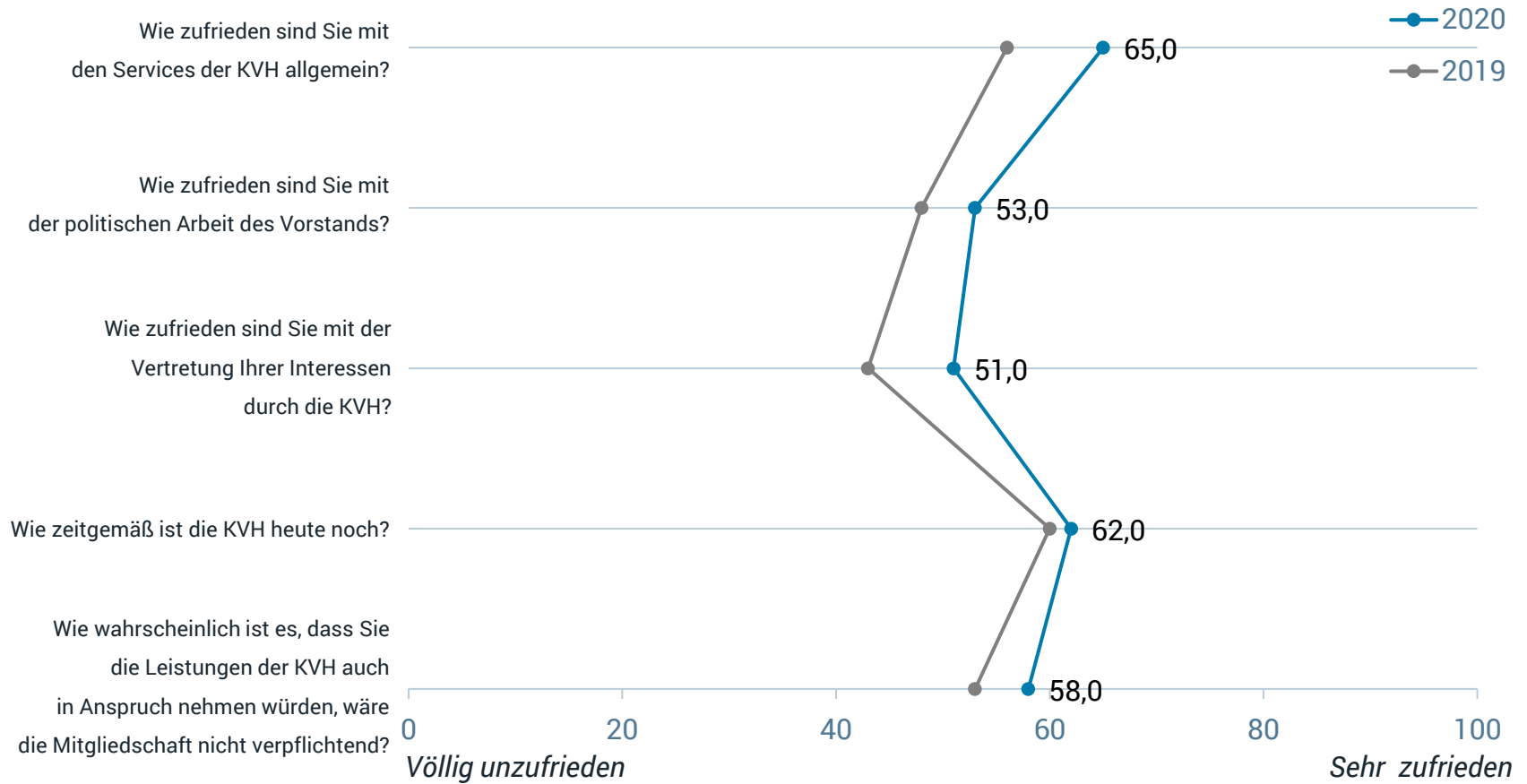
n=614 (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zustimmung (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Ablehnung (% Bottom2-Boxes)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Das übergreifende Meinungsbild hat sich 2020 verbessert.

## ÜBERGREIFENDES MEINUNGSBILD: INDICES IM VERGLEICH (2/2)



n=614 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=589 (2019; gewichtete Verteilung)

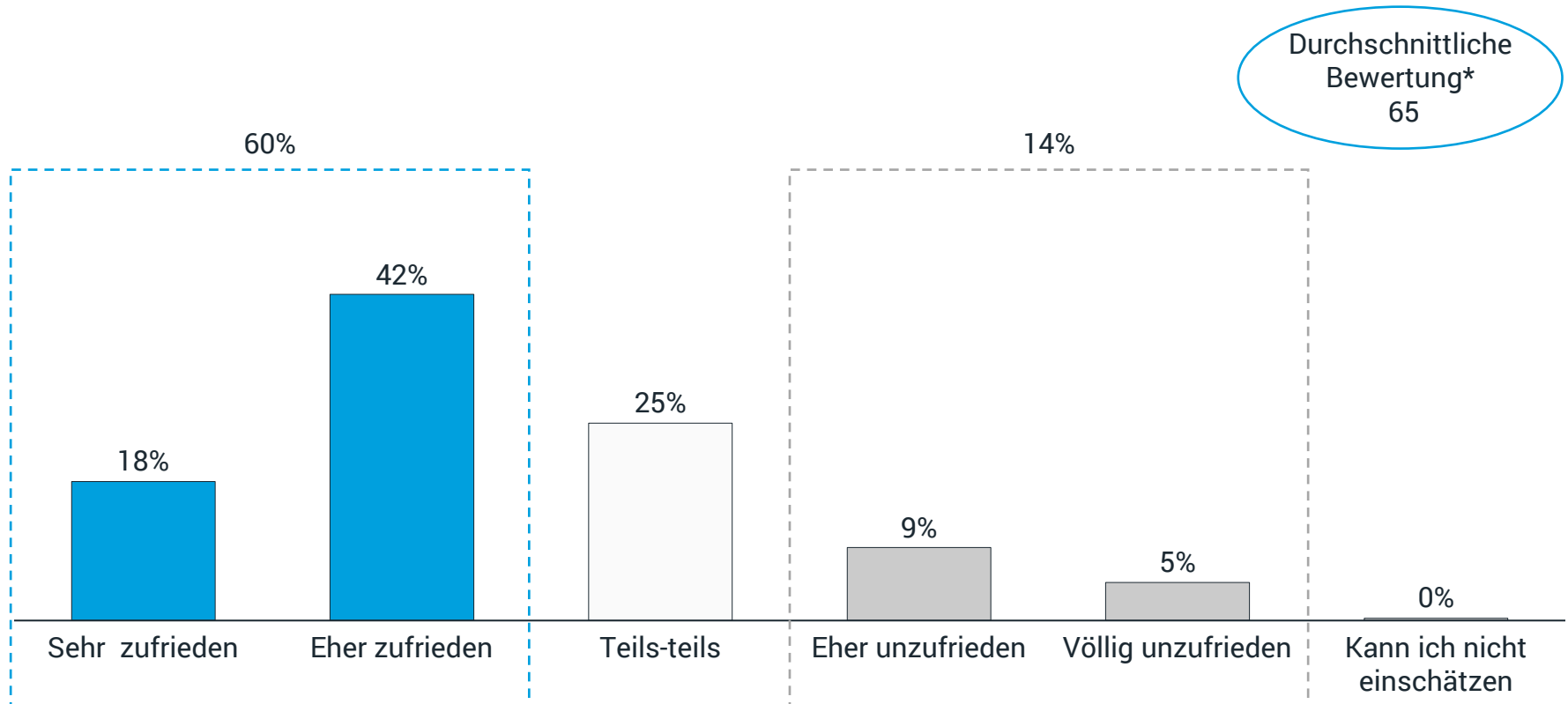
Angaben: Zustimmung (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Ablehnung (% Bottom2-Boxes)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Im Allgemeinen sind mehr als die Hälfte der Mitglieder zufrieden mit den Services der KVH.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DEN SERVICES DER KVH

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“



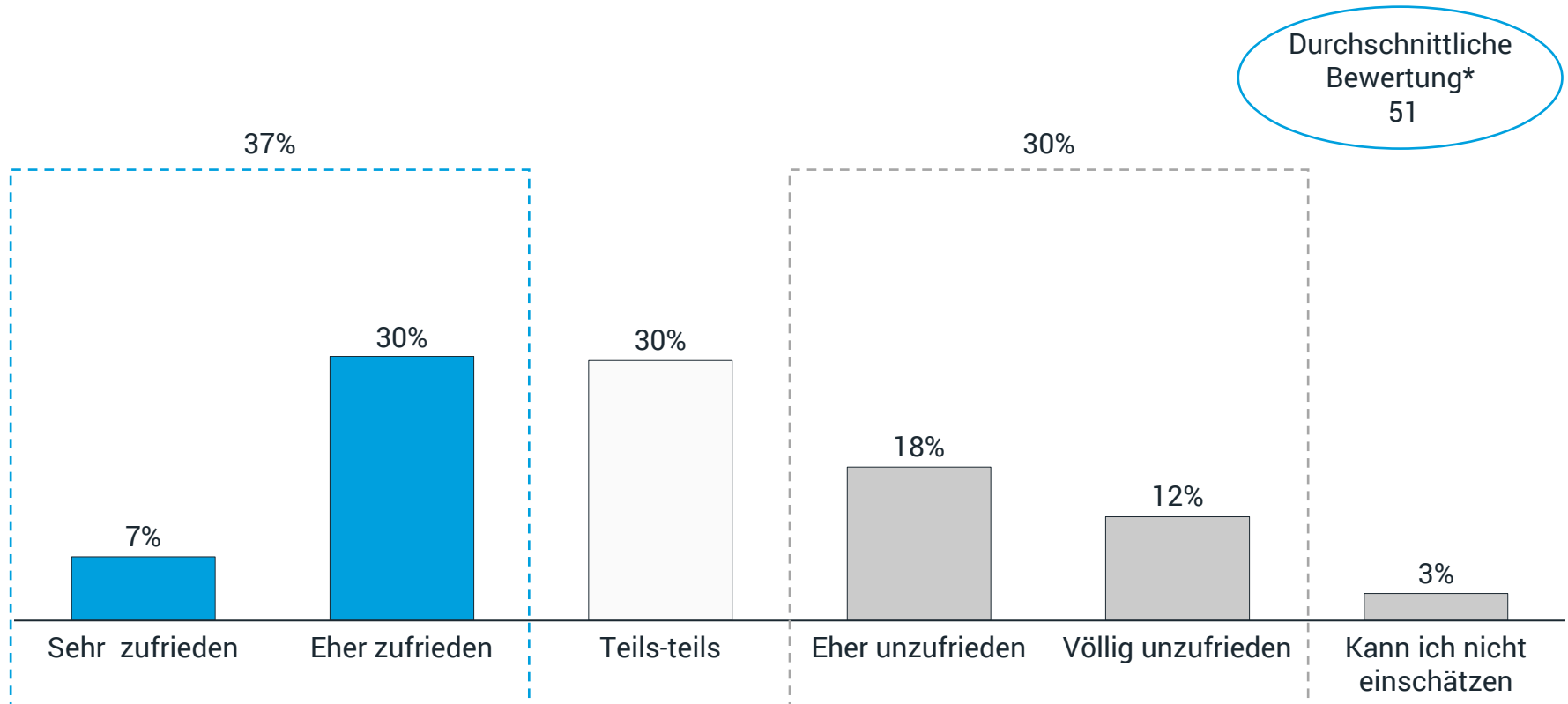
n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Bezüglich der Interessenvertretung durch den Vorstand ist die Meinung der Mitglieder divergent.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERTRETUNG DER EIGENEN INTERESSEN

„Wie zufrieden sind Sie mit der Vertretung Ihrer Interessen durch die KVH?“



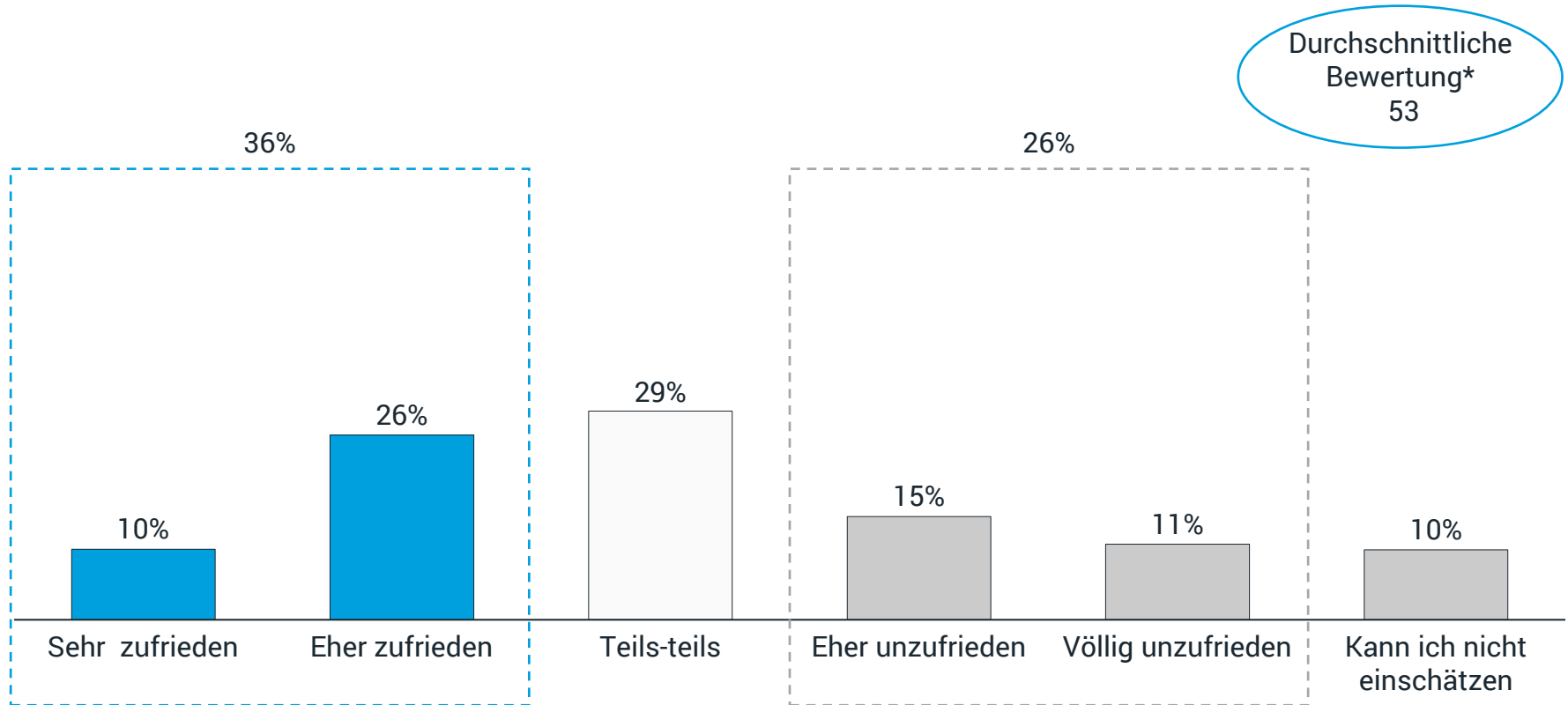
n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Gut ein Drittel der Mitglieder ist mit der politischen Arbeit des Vorstands zufrieden; beinahe 30 Prozent sind unentschieden.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER POLITISCHEN ARBEIT DES VORSTANDS

„Wie zufrieden sind Sie mit der politischen Arbeit des Vorstands?“



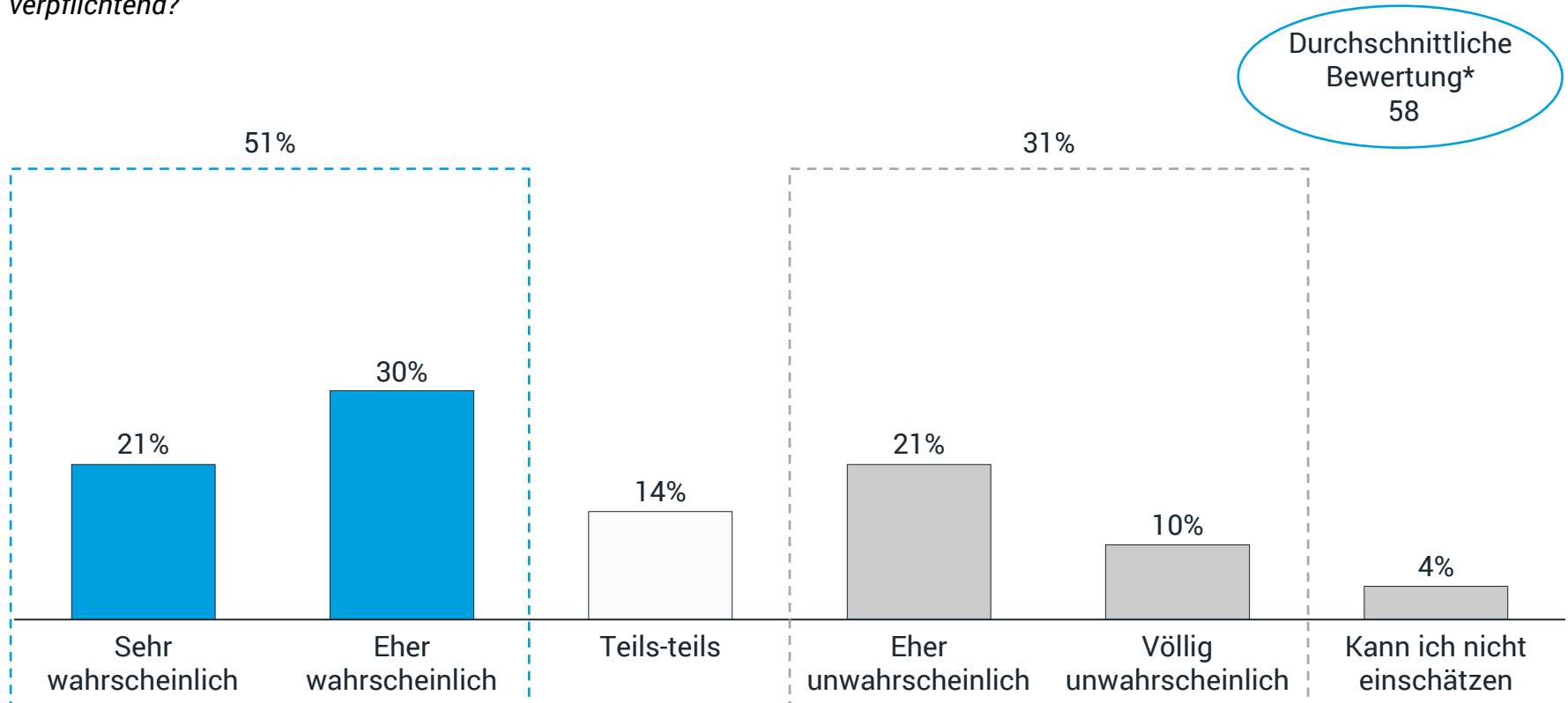
n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.

# Mehr als die Hälfte der Mitglieder gibt an, die Services der KVH ebenfalls in Anspruch zu nehmen, wenn die Mitgliedschaft nicht verpflichtend wäre.

## WAHRSCHEINLICHKEIT DER INANSPRUCHNAHME BEI FREIER WAHL

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Leistungen der KVH auch in Anspruch nehmen würden, wäre die Mitgliedschaft nicht verpflichtend?“



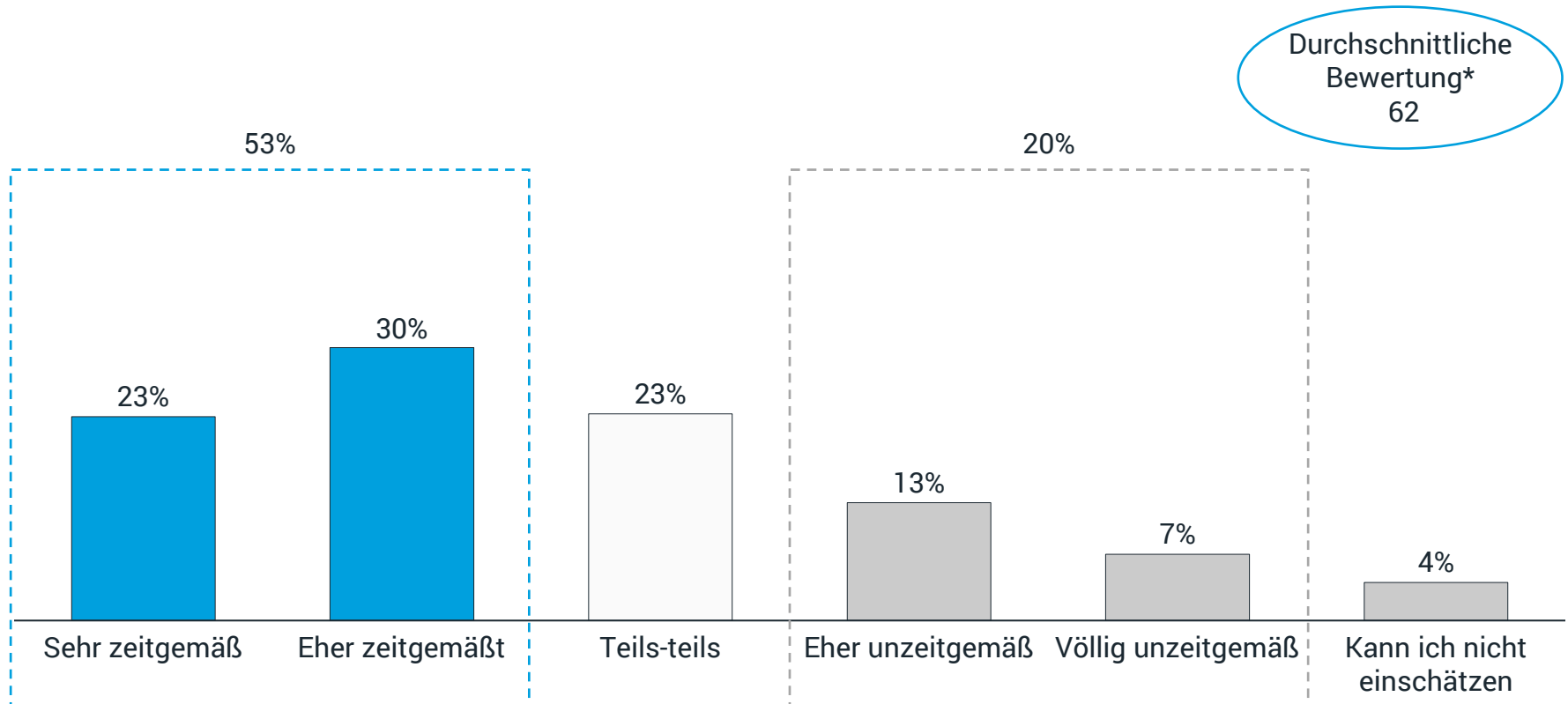
n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr wahrscheinlich“=100 ist der beste Wert, „Völlig unwahrscheinlich“=0 der schlechteste.

# Mehr als die Hälfte der Mitglieder empfindet die KVH im Jahr 2020 als zeitgemäß.

## ZEITMÄSSIGKEIT DER KVH

„Wie zeitgemäß ist die KVH heute noch?“



n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zeitgemäß“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzeitgemäß“=0 der schlechteste.

---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

Mitgliederdaten

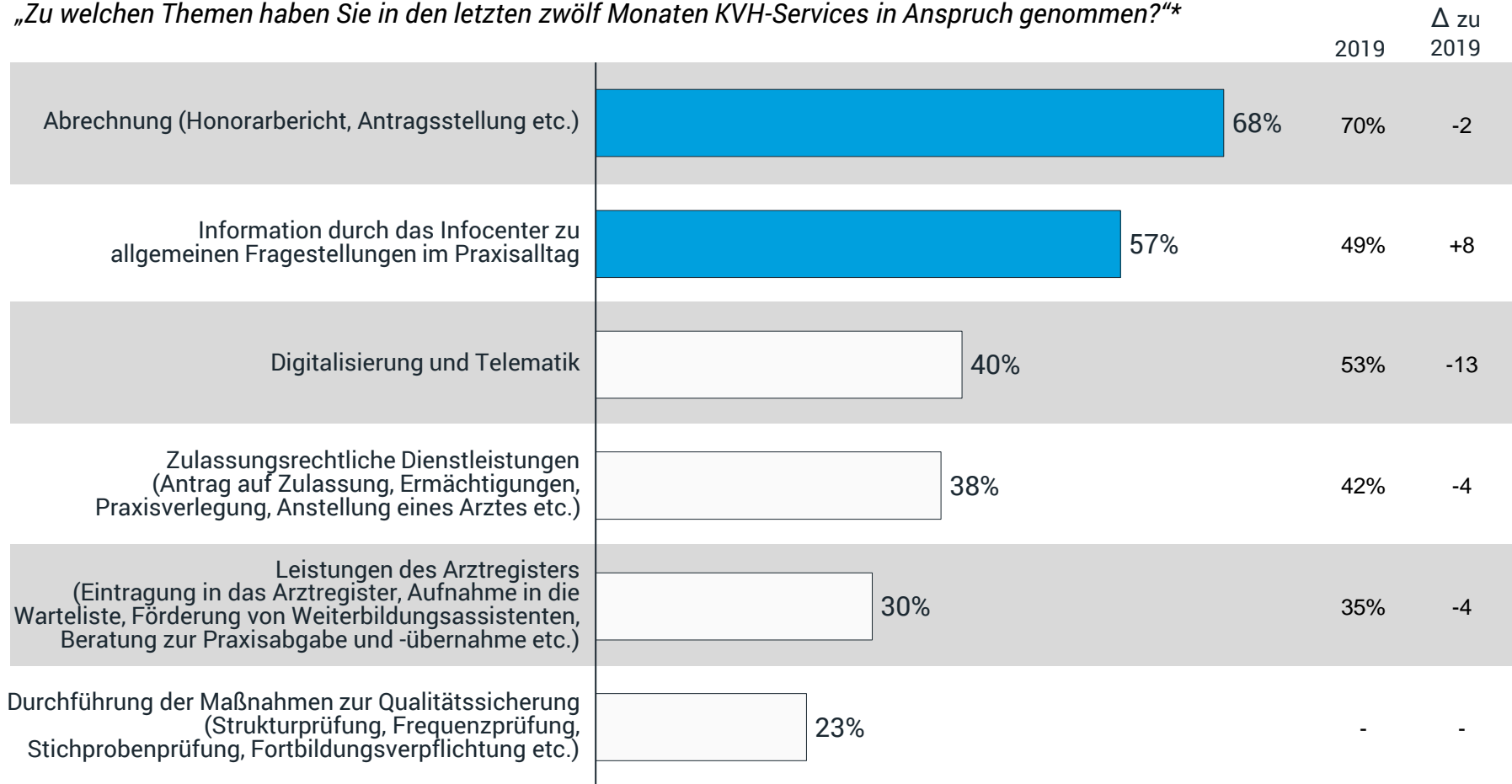
---



# Die Themen Abrechnung sowie Informationen durch das Infocenter standen im Fokus der Mitglieder.

## INANSPRUCHNAHME VON SERVICES

„Zu welchen Themen haben Sie in den letzten zwölf Monaten KVH-Services in Anspruch genommen?“\*



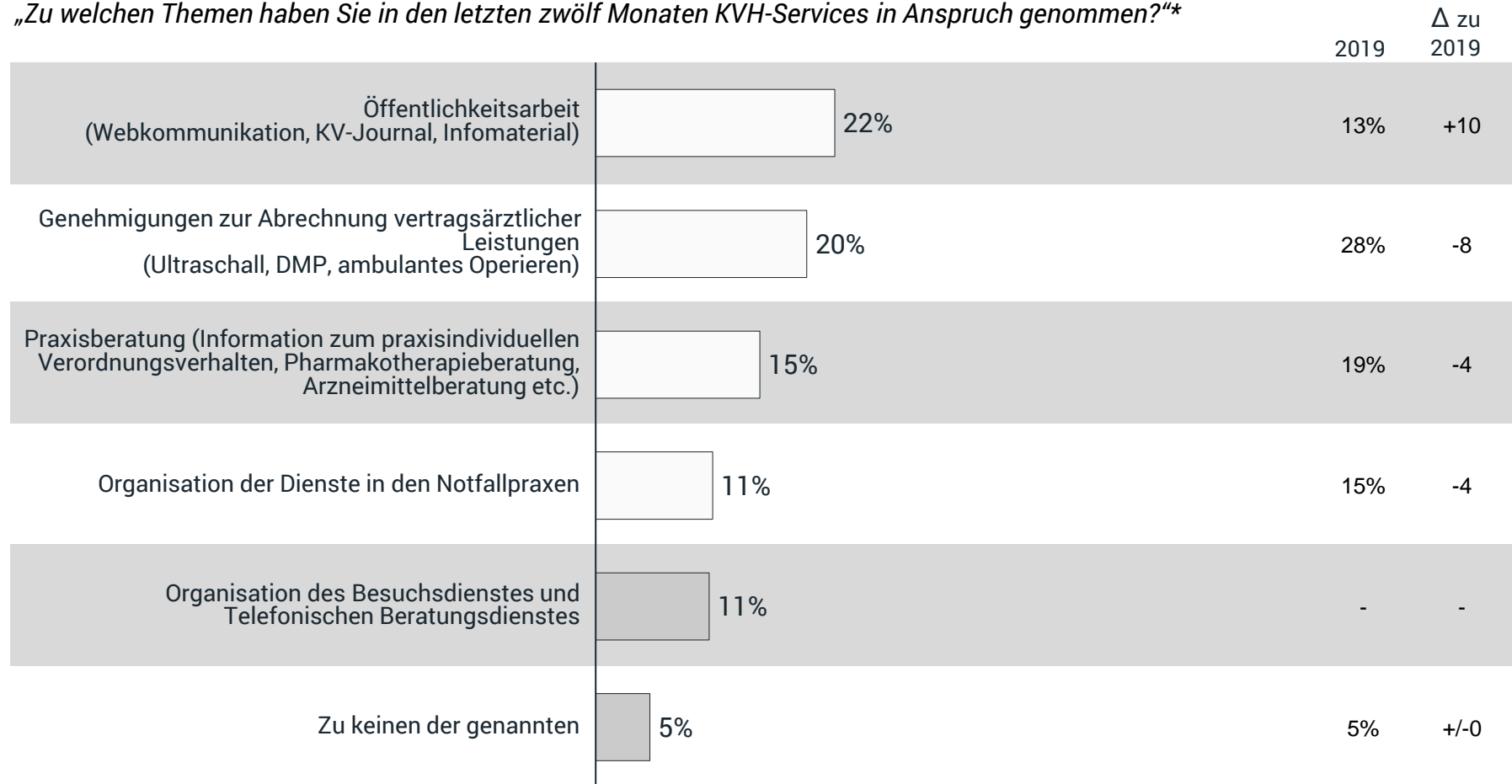
n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Mehrfachnennung möglich

# Services zur Information durch das Infocenter sowie die Öffentlichkeitsarbeit wurden deutlich häufiger in Anspruch genommen.

## INANSPRUCHNAHME VON SERVICES

„Zu welchen Themen haben Sie in den letzten zwölf Monaten KVH-Services in Anspruch genommen?“\*



n=612 (gewichtete Verteilung)

\*Mehrfachnennung möglich

---

Zufriedenheit mit Services

Erläuterung der Auswertung

---

# In einer Vier-Felder-Matrix können die Wichtigkeit und die Umsetzung einzelner Determinanten abgebildet werden.

DARSTELLUNG DER IMPORTANCE-PERFORMANCE-MATRIX DURCH QUADRANTEN

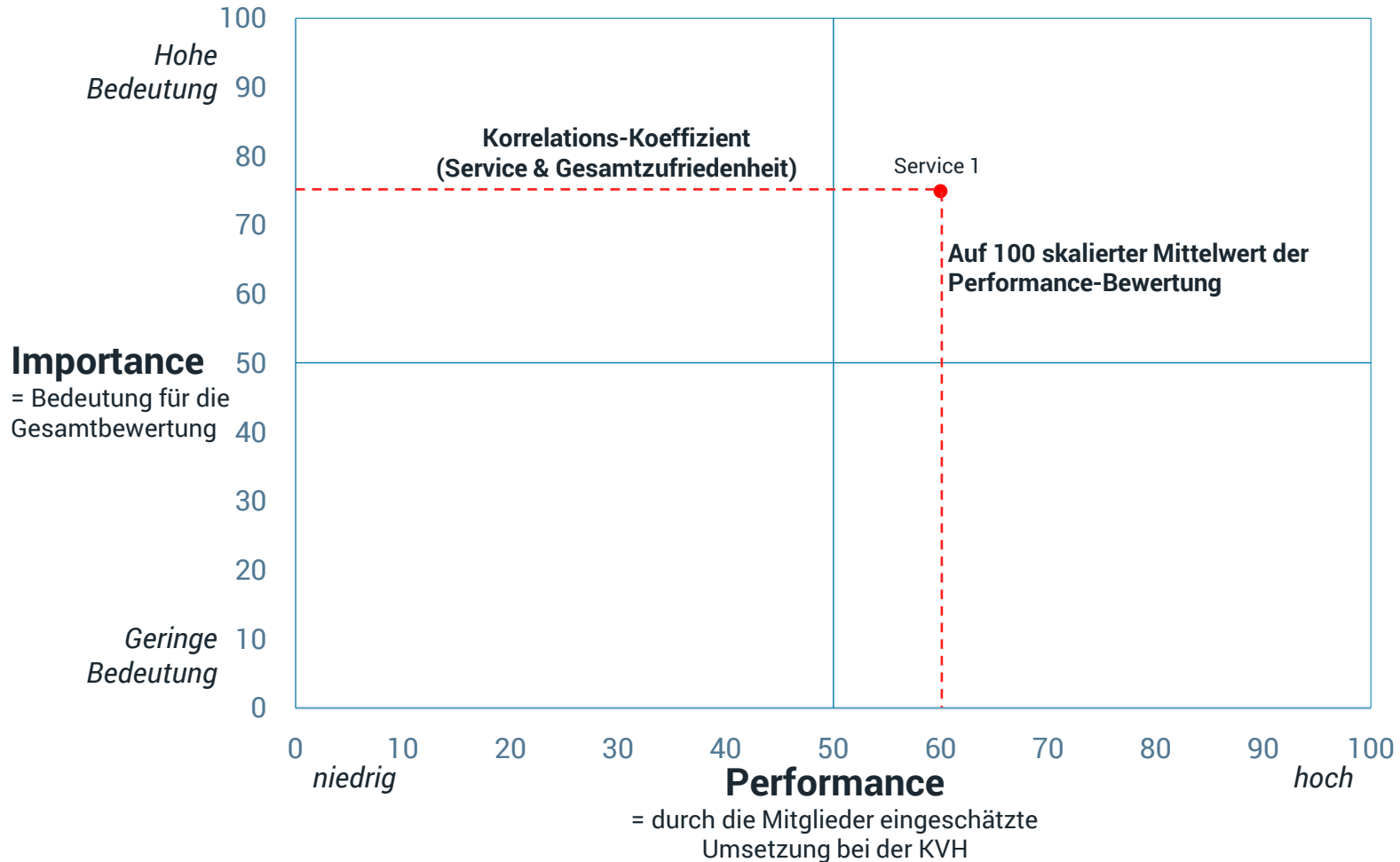
<p><i>Hohe Bedeutung</i></p> <p><b>Importance</b> = Bedeutung für die Gesamtbewertung</p>	<p><b>1. Quadrant</b></p> <p>Aspekte in diesem Bereich haben für die Mitglieder eine hohe Bedeutung, werden von der KVH jedoch unzureichend umgesetzt. Es besteht <b>Handlungsbedarf</b>.</p>	<p><b>2. Quadrant</b></p> <p>Aspekte mit einem hohen Performancewert und einer hohen Bedeutung (Importance) für die Mitglieder, stellen die <b>Aushängeschilder</b> der KVH dar.</p>	
	<p><i>Geringe Bedeutung</i></p>	<p>Aspekte mit <b>geringer Wichtigkeit</b> und gering bewerteter Umsetzung haben für die KVH eine nicht so hohe Bedeutung. Eine verbesserte Erfüllung dieser Aspekte stiftet nicht zwingend mehr Zufriedenheit bei den Mitgliedern.</p> <p><b>3. Quadrant</b></p>	<p>Aspekte mit geringerer Wichtigkeit für die Mitglieder und einer guten Umsetzung durch die KVH stellen den <b>notwendigen Standard</b> dar.</p> <p><b>4. Quadrant</b></p>
	<i>niedrig</i>	<b>Performance</b>	<i>hoch</i>

n=614 (gewichtete Verteilung)

= durch die Mitglieder eingeschätzte Umsetzung bei der KVH

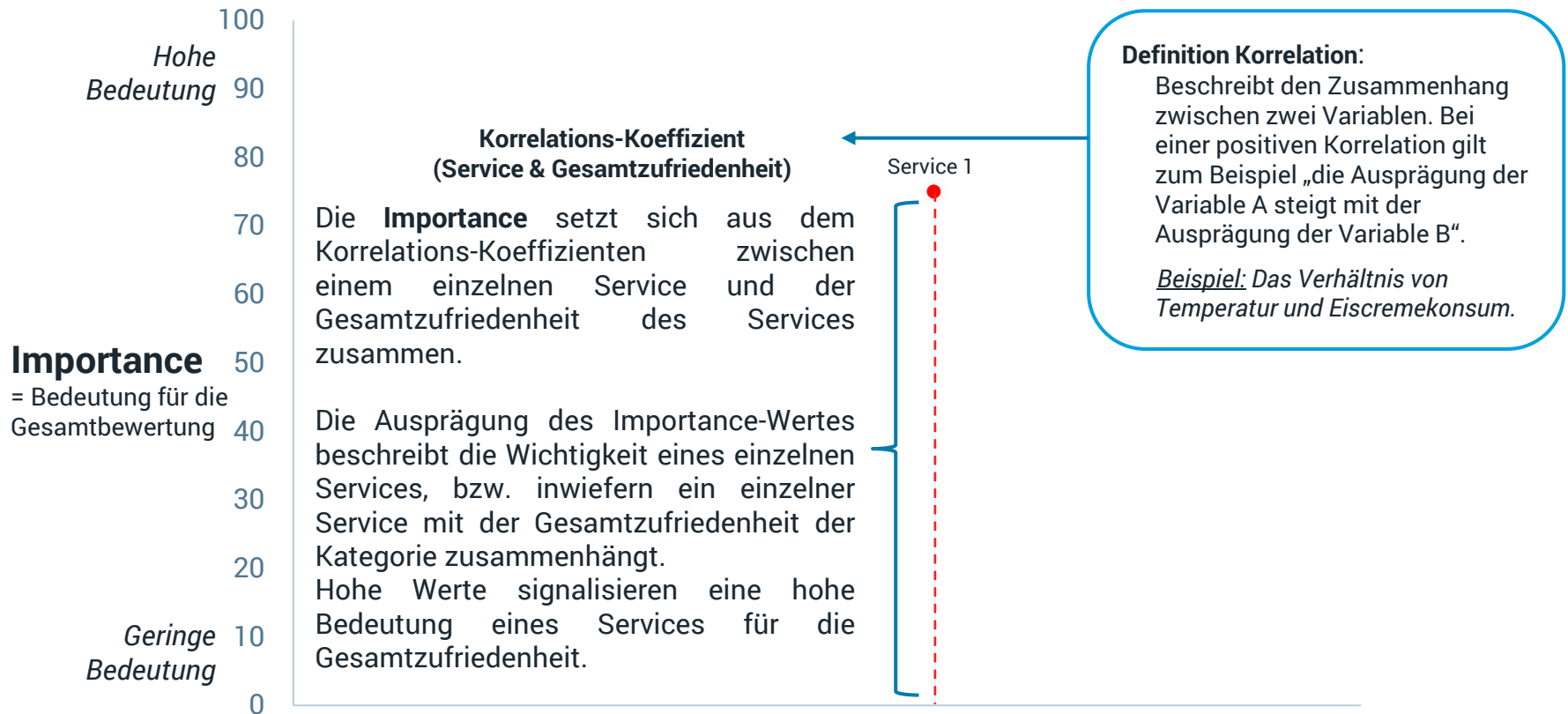
# Die Koordinaten ergeben sich durch den Korrelations-Koeffizienten mit der Gesamtzufriedenheit und dem entsprechenden Mittelwert.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



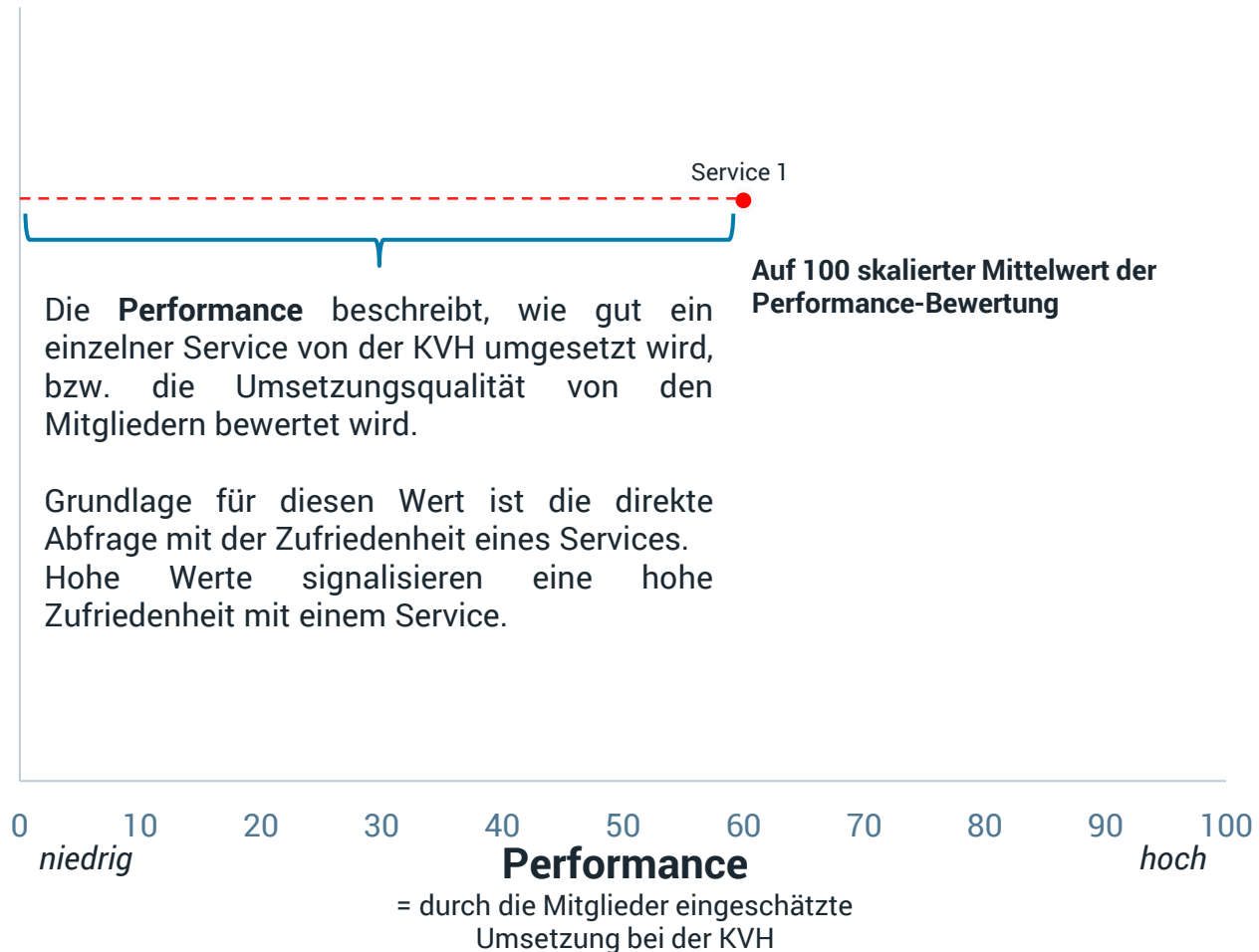
# Die Werte auf der Importance-Skala ergeben sich aus dem Korrelations-Koeffizienten, der auf eine 100er Skala übertragen wurde.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



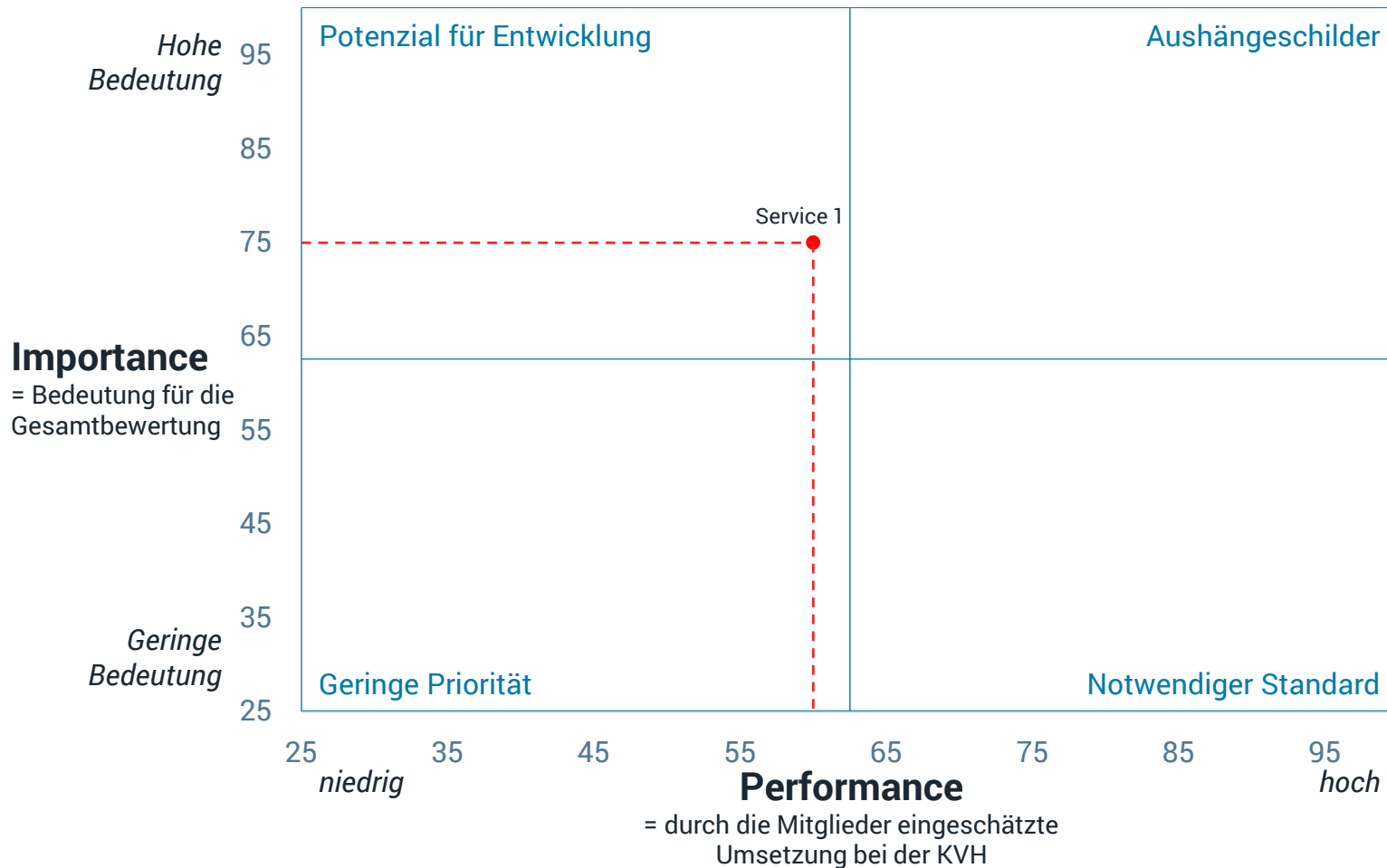
# Die Werte der Performance-Skala ergeben aus dem Mittelwert der Meinungen der Mitglieder, ebenfalls übertragen auf eine 100er Skala.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



# Eine skalierte Betrachtung erlaubt die Einordnung in die Relevanzfelder.

STATISTISCHE GRUNDLAGE - SKALIERT





---

Zufriedenheit mit Services

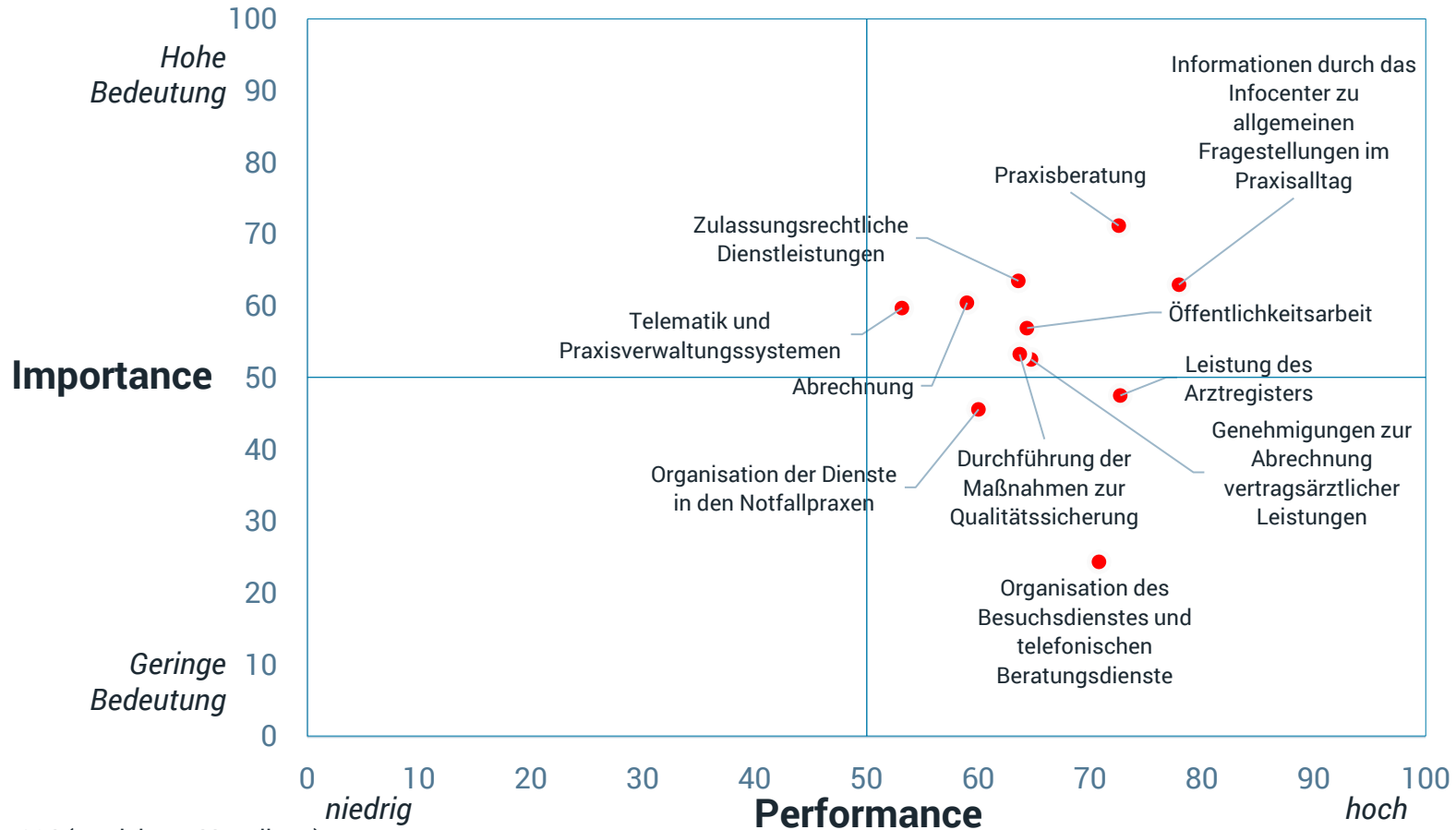
Die Leistungen der KVH

---

# Eine Übersicht aller Servicekategorien verdeutlicht deren Wichtigkeit und Performance; unskaliert ist das Bild wenig differenziert.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GESAMTBEWERTUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“

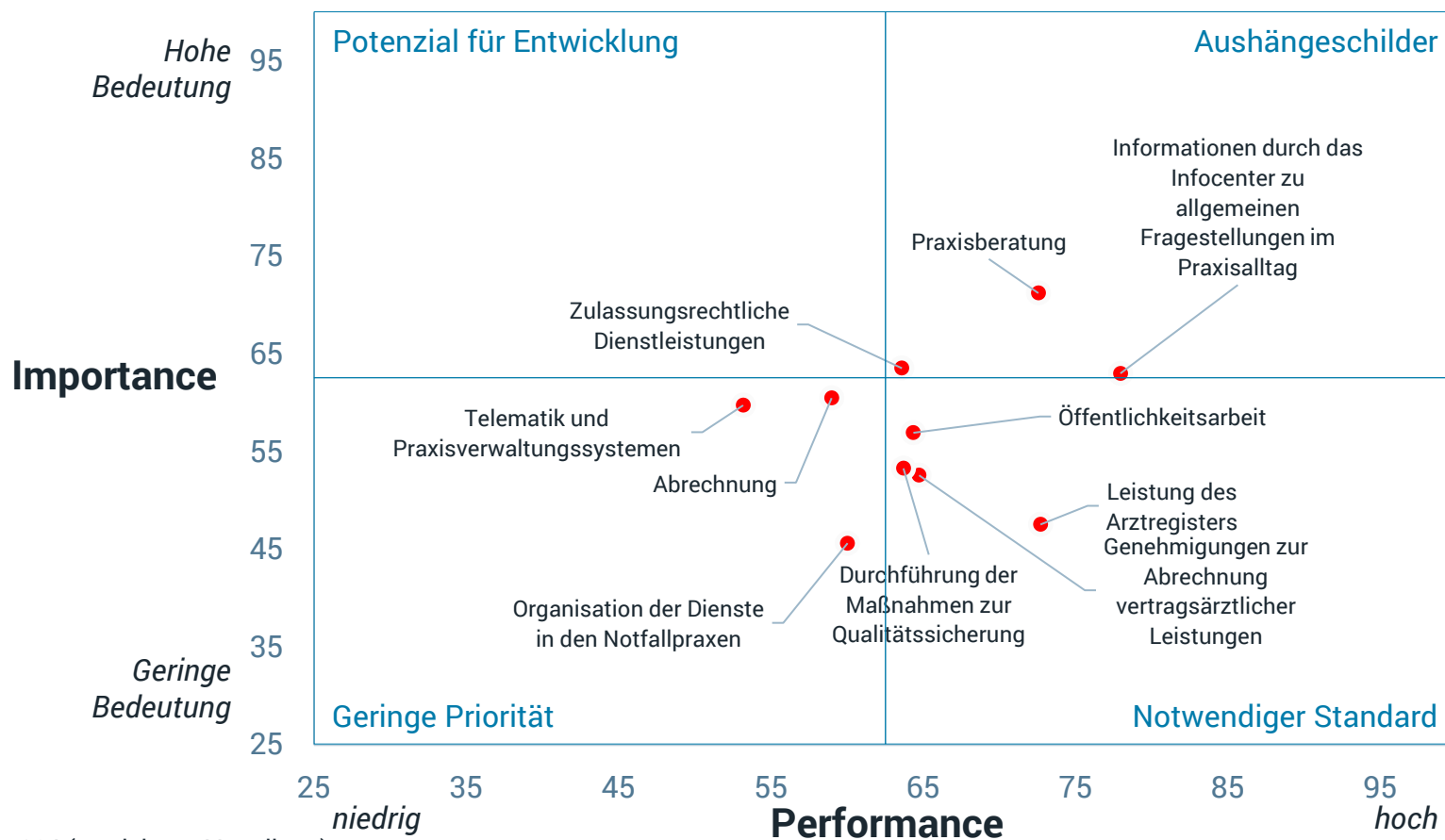


n=614 (gewichtete Verteilung)

# Eine Übersicht aller Servicekategorien verdeutlicht deren Wichtigkeit und die jeweilige Performance.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GESAMTBEWERTUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“

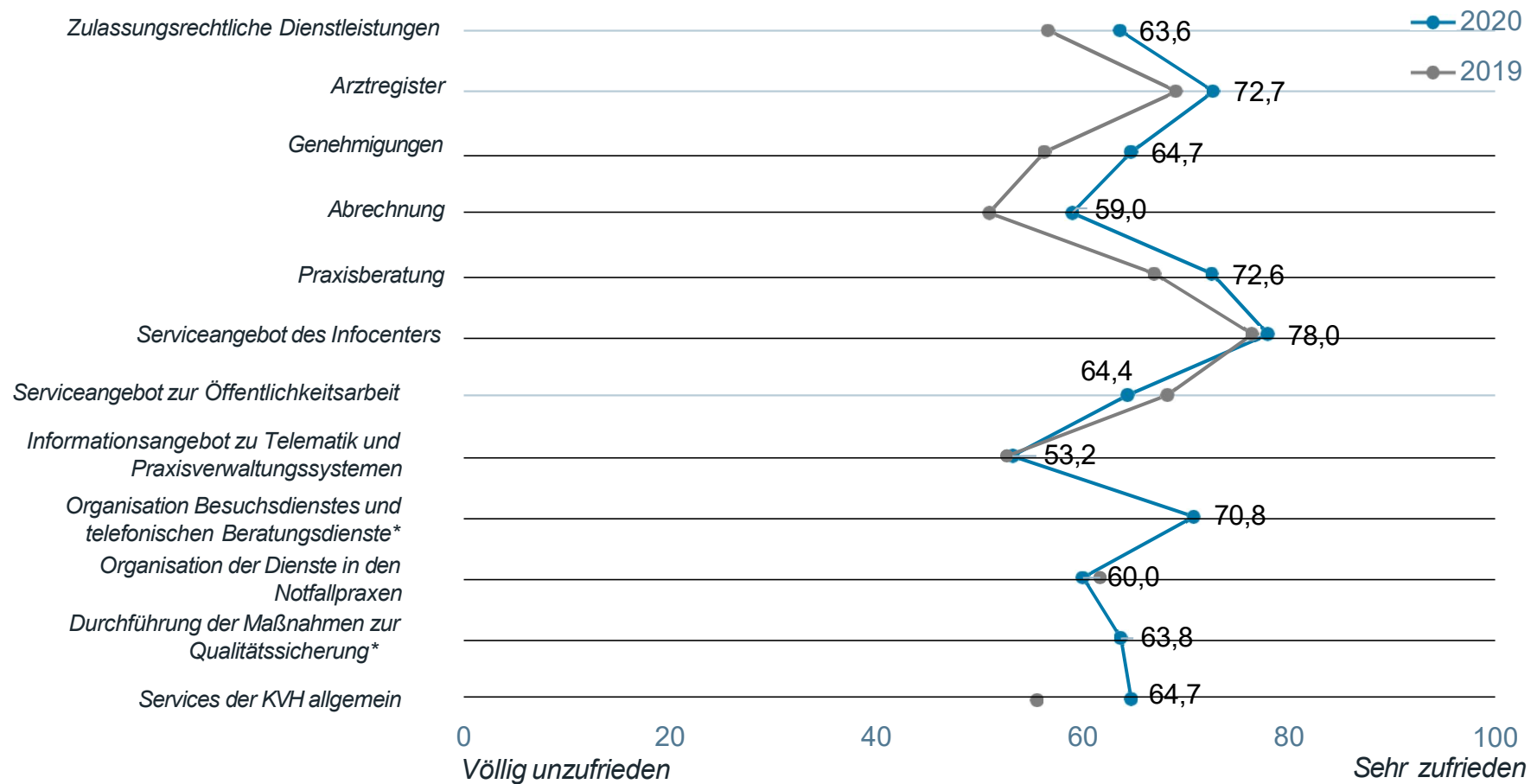


n=614 (gewichtete Verteilung)

# Im Jahresvergleich zeigt sich teilweise eine Verbesserung der Services – vor allem hinsichtlich der Genehmigungen und der Abrechnungen.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES - ÜBERBLICK

„Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVHallegemein?“



n=614 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=589 (2019; gewichtete Verteilung)

\*Wurden 2019 nicht erhoben, neu in der Befragung

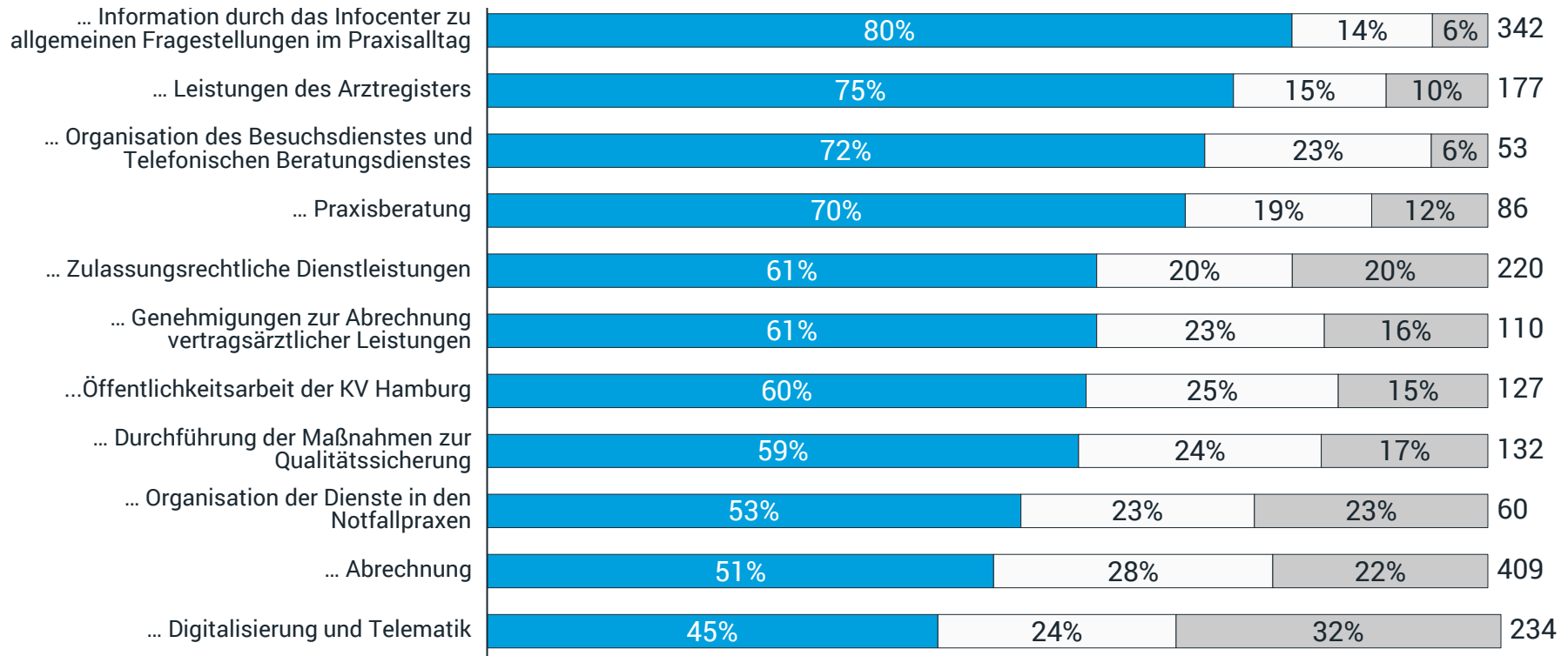
# 60 Prozent der Befragten waren mit den Services der KVH allgemein zufrieden, insbesondere mit den Informationen des Infocenter.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES - ÜBERBLICK

„Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit...“



„Wie zufrieden sind Sie mit dem Serviceangebot zum Thema...“



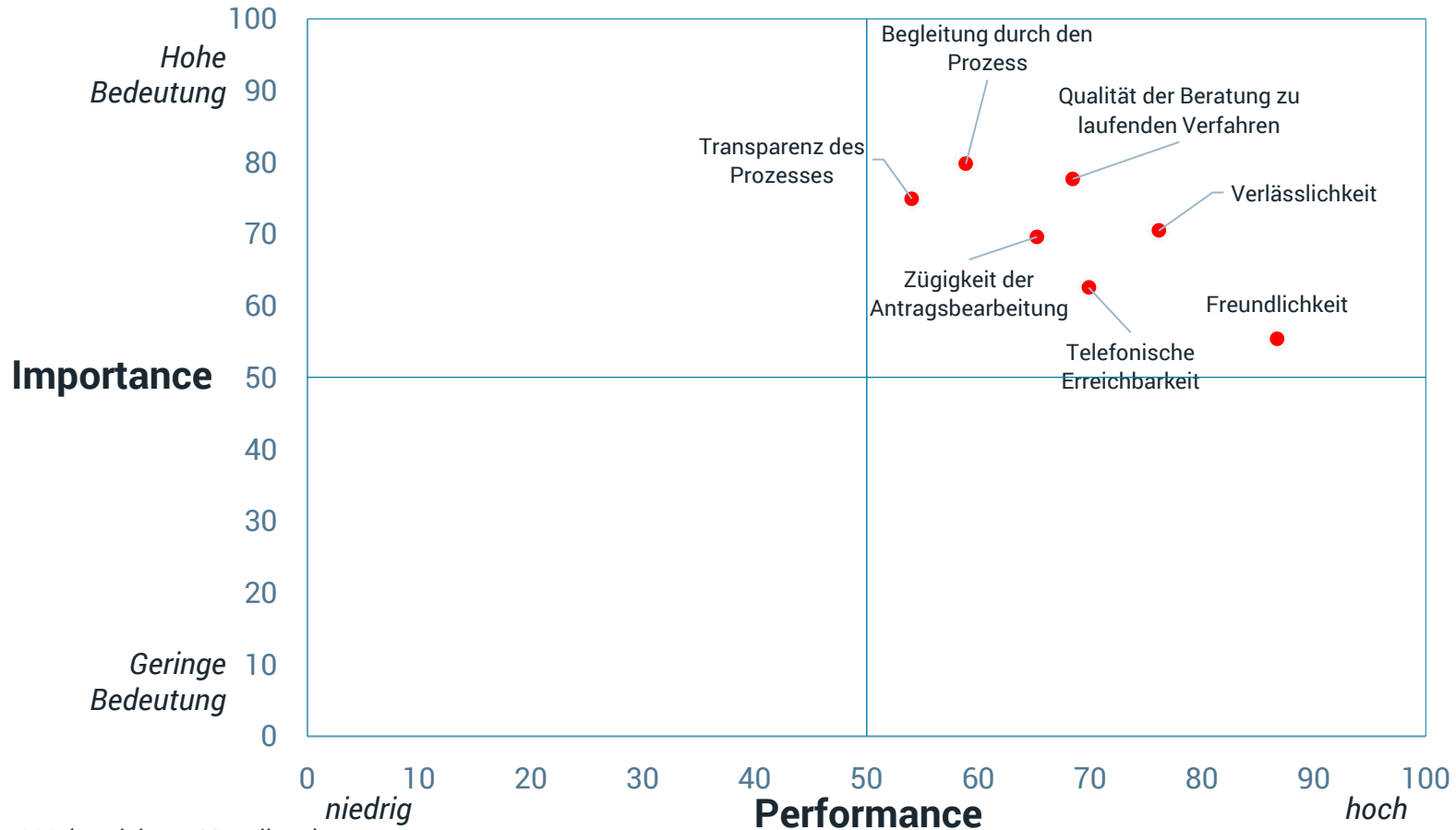
n=614 (gewichtete Verteilung)

■ Zufrieden    ■ Unzufrieden    Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
■ Teils-teils    Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# In der Gesamtbetrachtung liegen alle Punkte zum Thema zulassungsrechtliche Angelegenheiten über jeweils 50 Punkten.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ZULASSUNGSRECHTLICHE ANGELEGENHEITEN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Zulassungsrechtliche Angelegenheiten?“

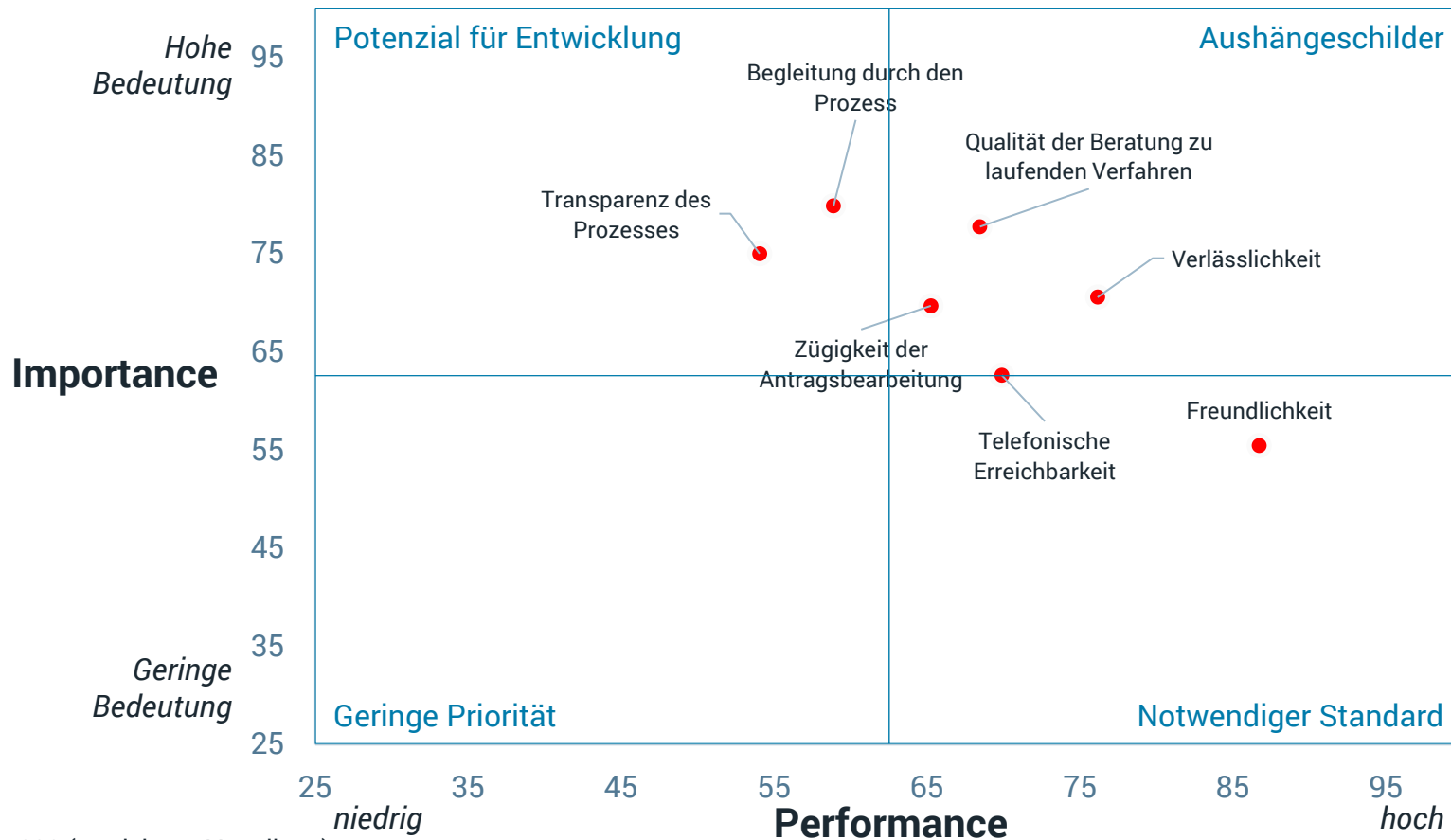


n=232 (gewichtete Verteilung)

# Hinsichtlich der Performance gibt es bezüglich der Transparenz der Prozesse und der Begleitung durch die Prozesse das größte Potential.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ZULASSUNGSRECHTLICHE ANGELEGENHEITEN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Zulassungsrechtliche Angelegenheiten?“

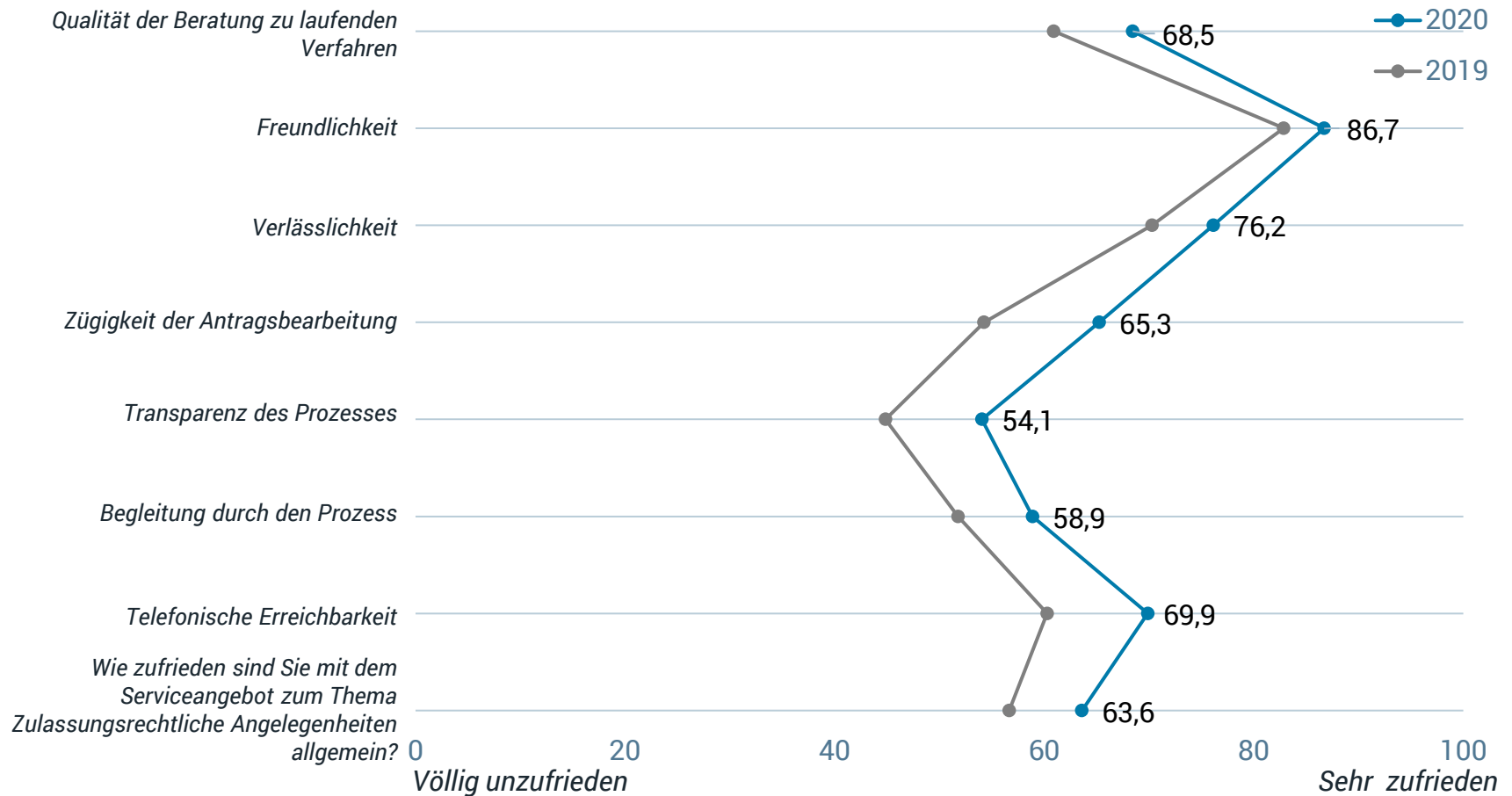


n=232 (gewichtete Verteilung)

# Die Bewertung der zulassungsrechtlichen Angelegenheiten hat sich im Vergleich zum Vorjahr in allen Punkten deutlich verbessert.

## BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN ANGELEGENHEITEN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Zulassungsrechtliche Angelegenheiten?“



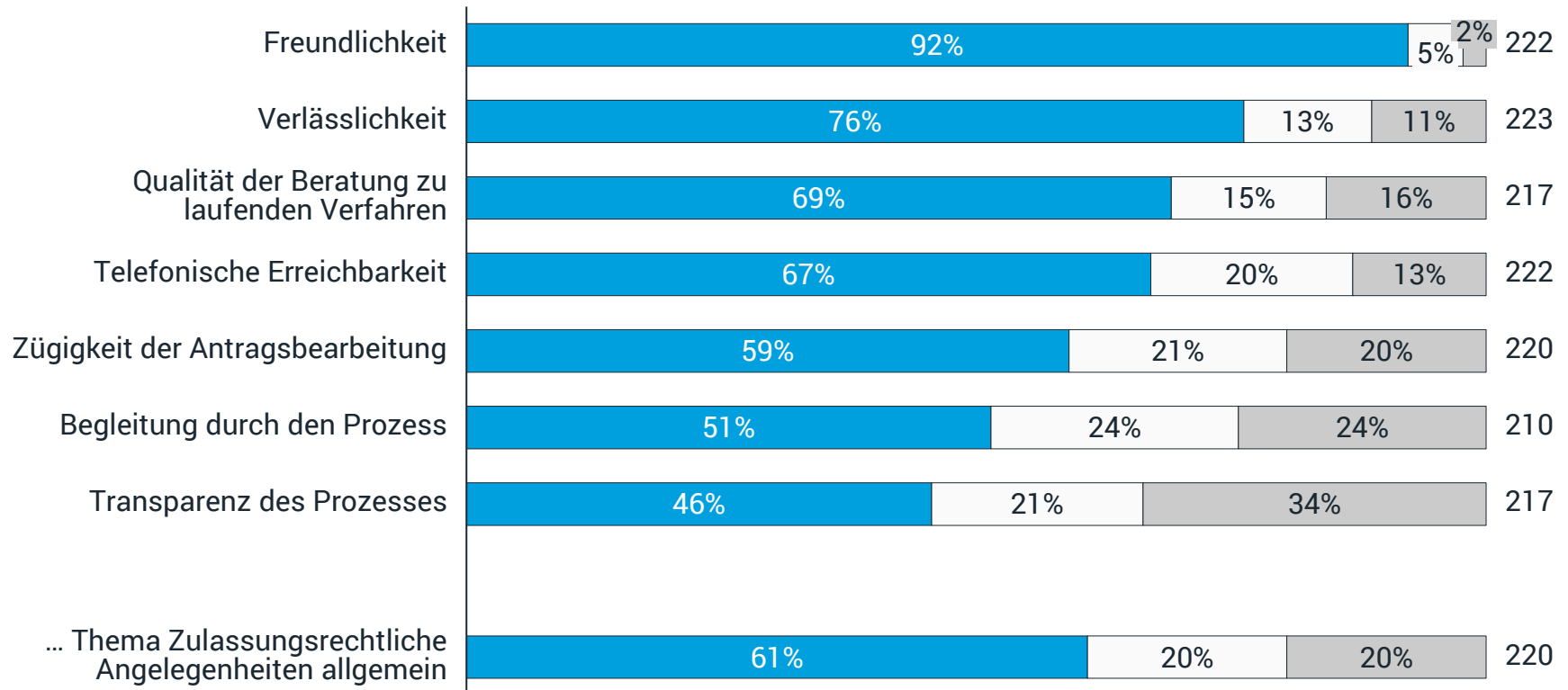
n=232 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=244 (2019; gewichtete Verteilung)



# Zwei Drittel der Mitglieder sind mit diesem Themenbereich allgemein zufrieden; die Transparenz der Prozesse wird am schlechtesten bewertet.

## BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN ANGELEGENHEITEN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Zulassungsrechtliche Angelegenheiten?“



■ Zufrieden ■ Unzufrieden

□ Teils-teils

n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)

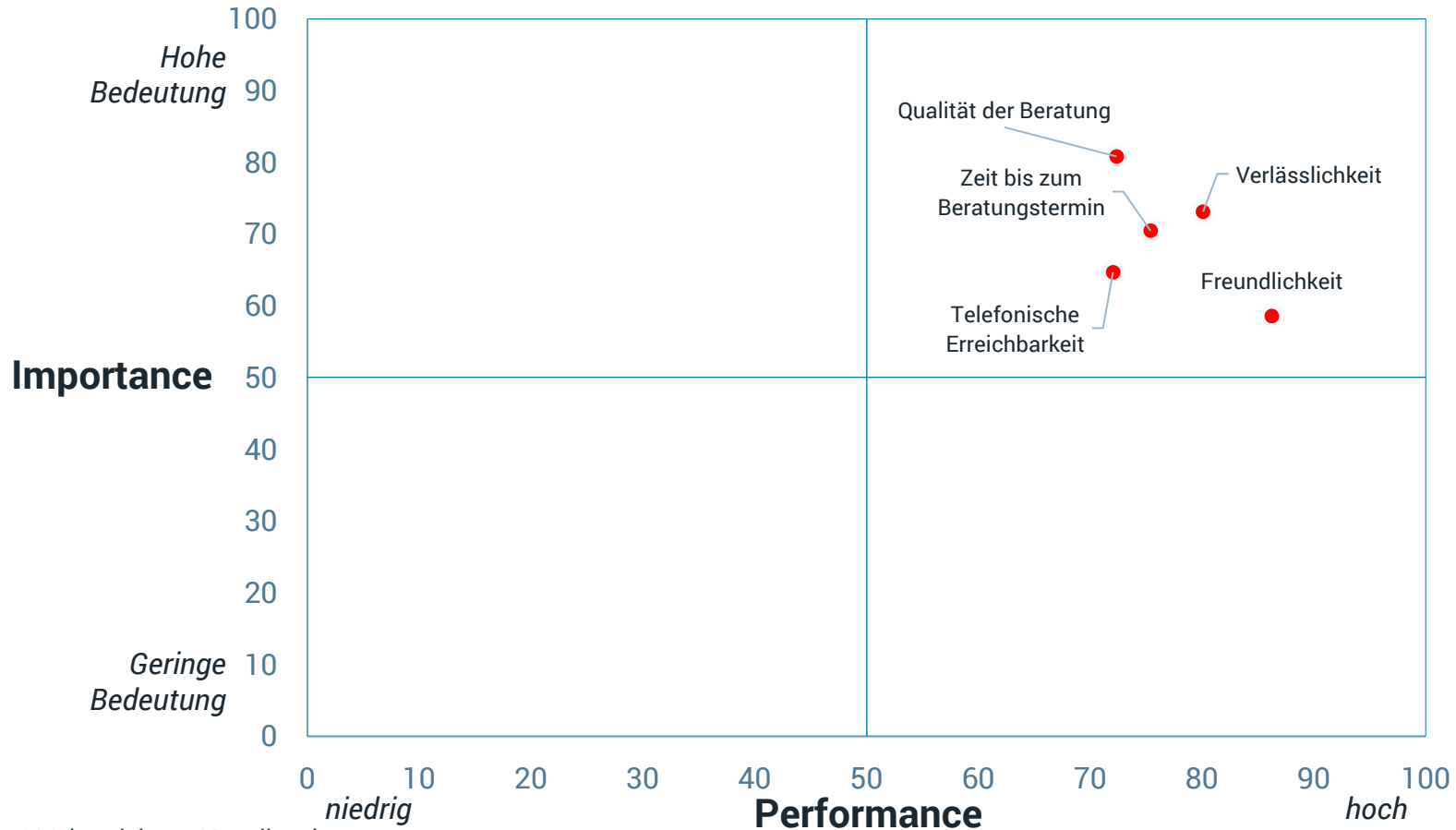
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)

Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Bezüglich des Arztregisters sind die Mitglieder durchgehend sehr zufrieden.

## EVALUIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ARZTREGISTER - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

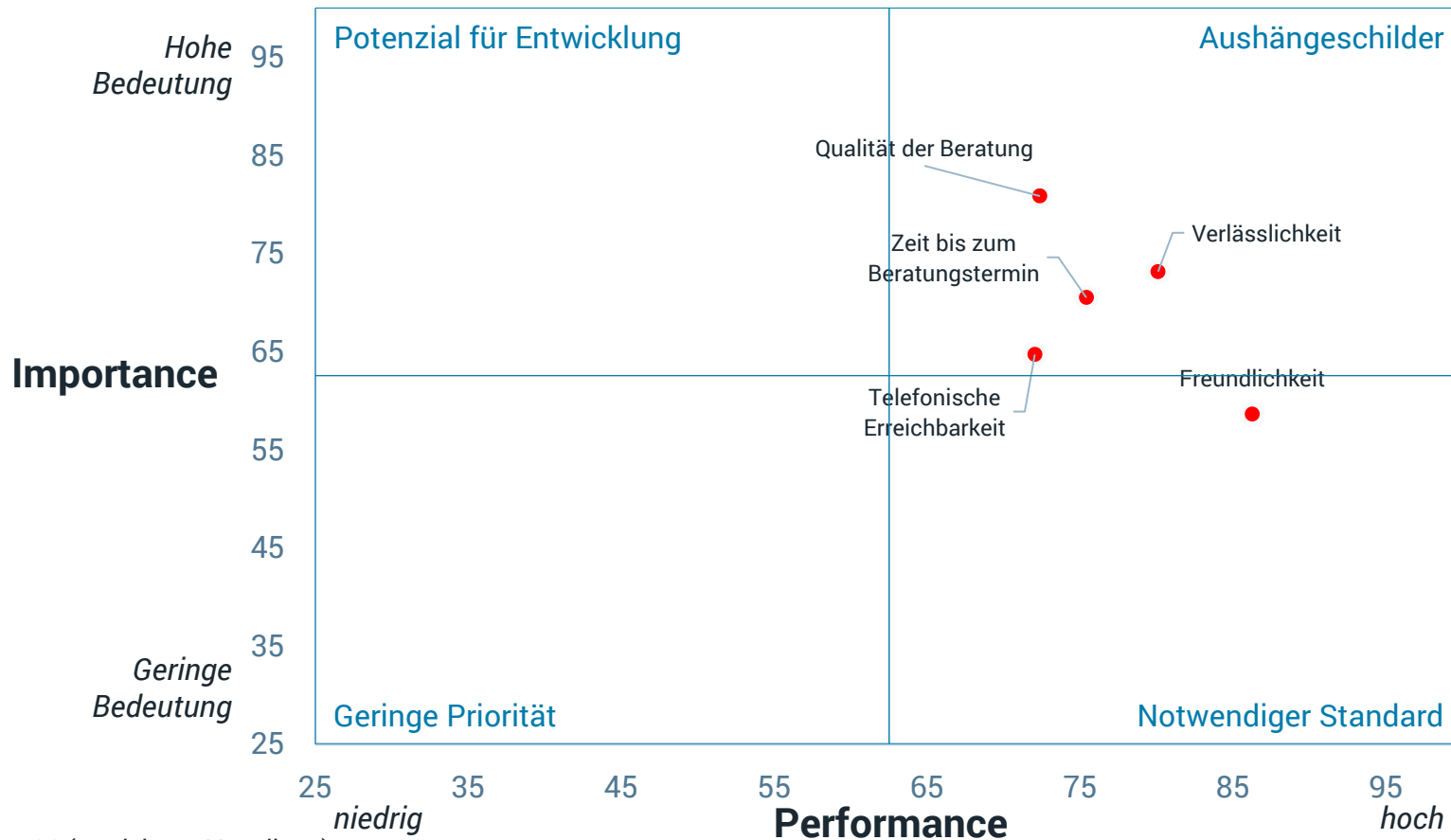


n=186 (gewichtete Verteilung)

# Bis auf den Punkt Freundlichkeit können alle anderen Punkte als Aushängeschilder angesehen werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ARZTREGISTER - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

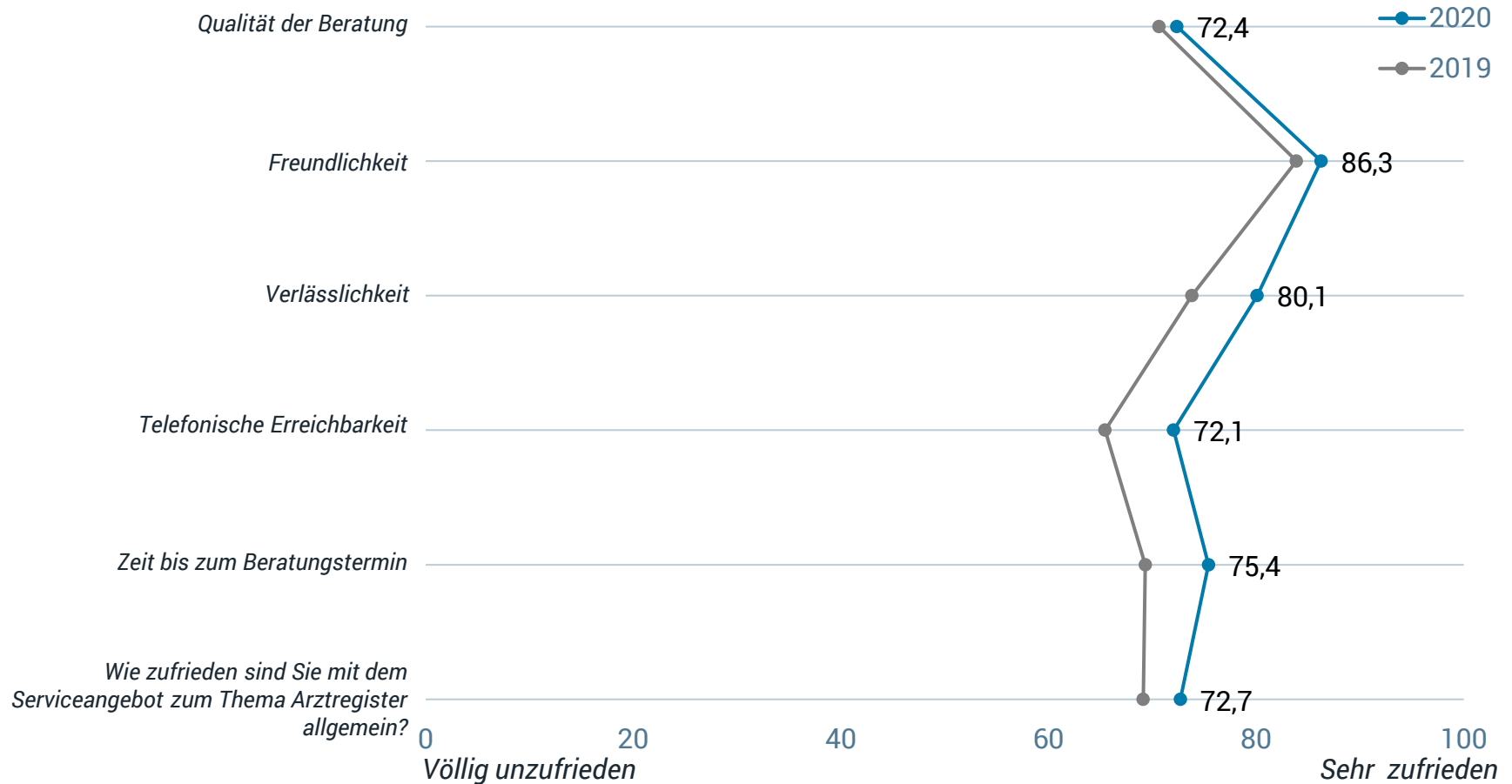


n=186 (gewichtete Verteilung)

# Der Jahresvergleich zeigt eine klare Verbesserung – vor allem hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit und der Zeit bis zum Beratungstermin.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

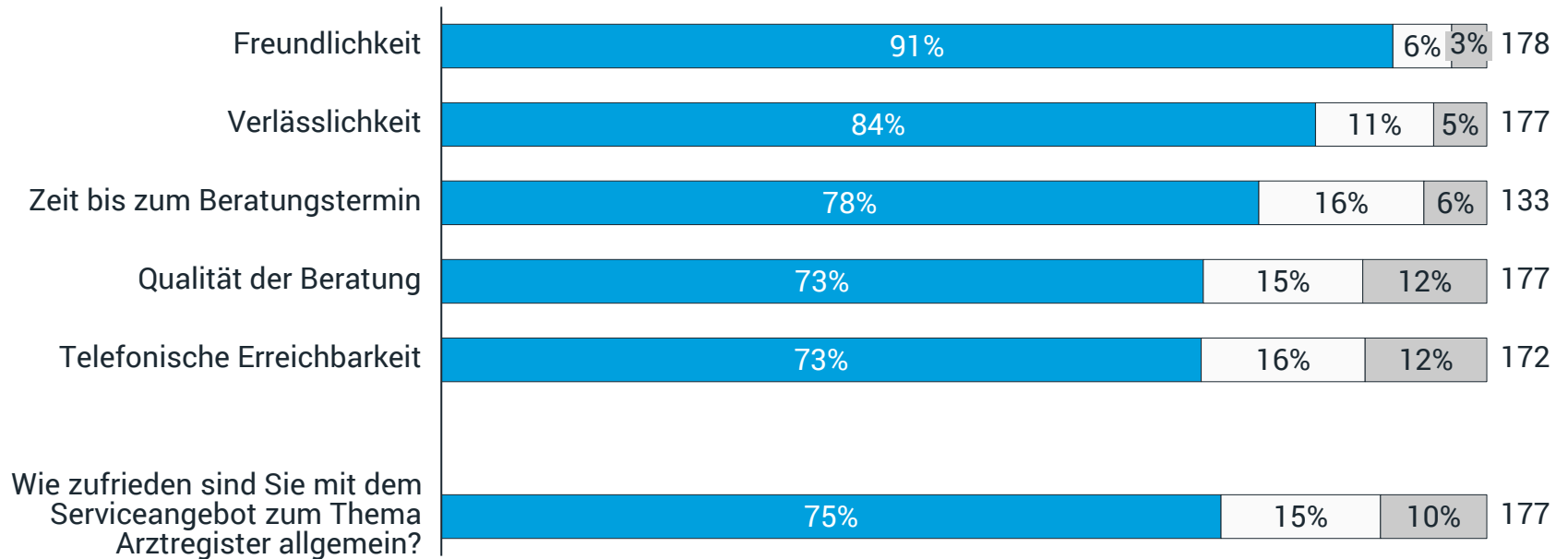


n=186 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=203 (2019; gewichtete Verteilung)

# Obwohl die Qualität der Beratung und die telefonische Erreichbarkeit auf den letzten Plätzen liegen, werden Sie von fast drei Viertel gut bewertet.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“



■ Zufrieden ■ Teils-teils ■ Unzufrieden

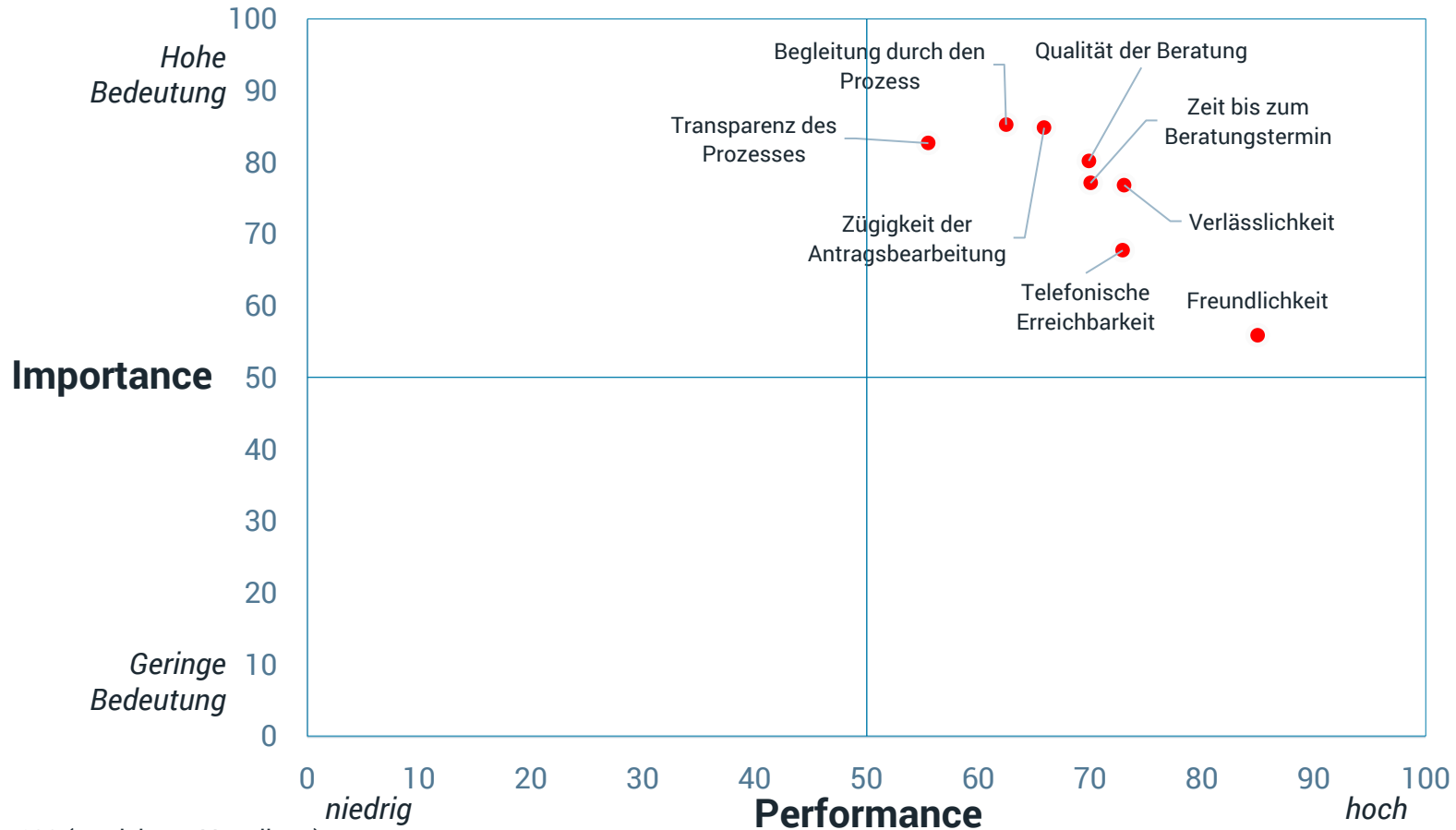
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebot zum Thema Genehmigungen schneidet durchweg sehr gut.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

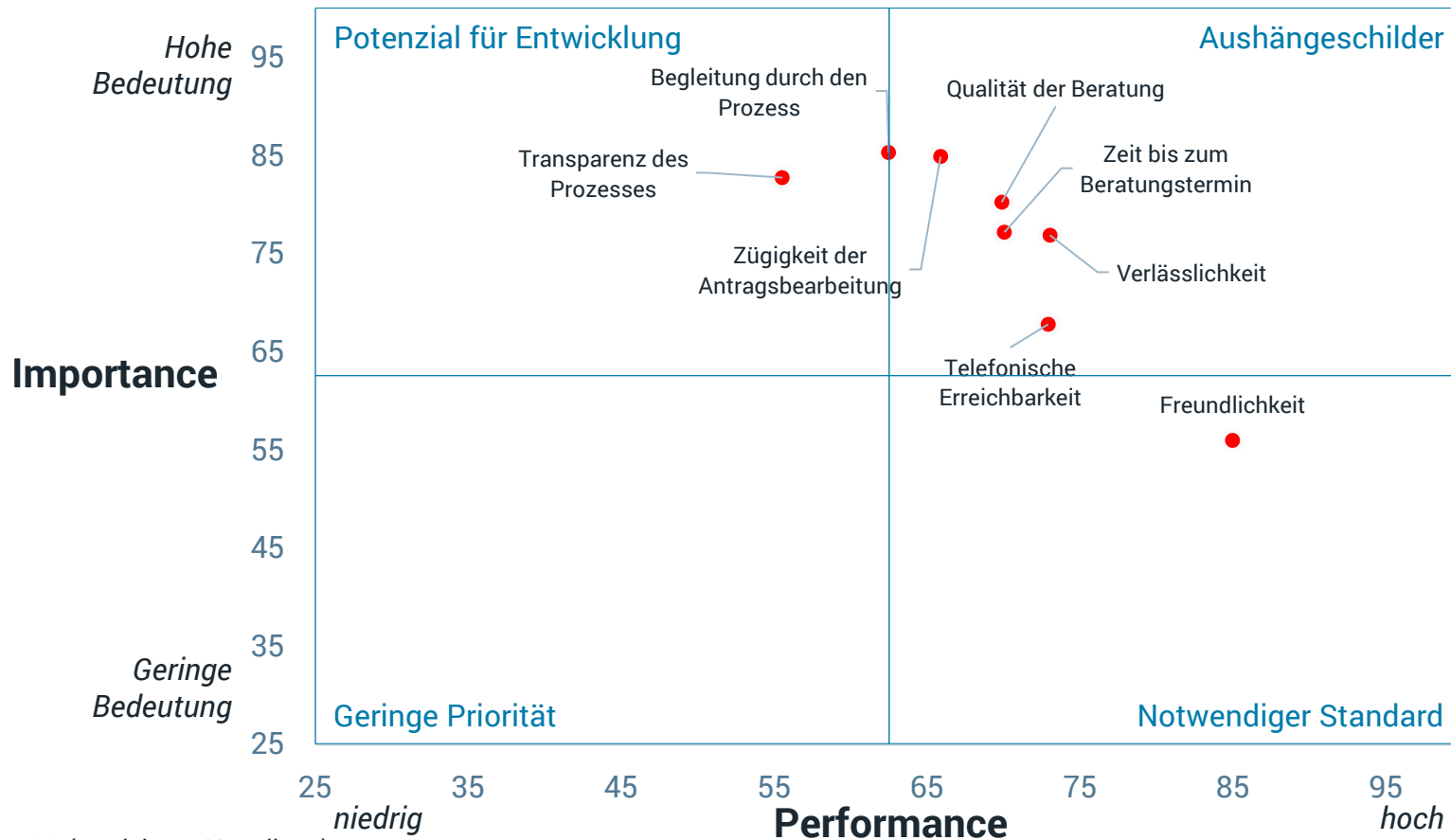


n=132 (gewichtete Verteilung)

# Die Transparenz der Prozesse sowie die Begleitung durch diese bergen allerdings noch weiteres Verbesserungspotential.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

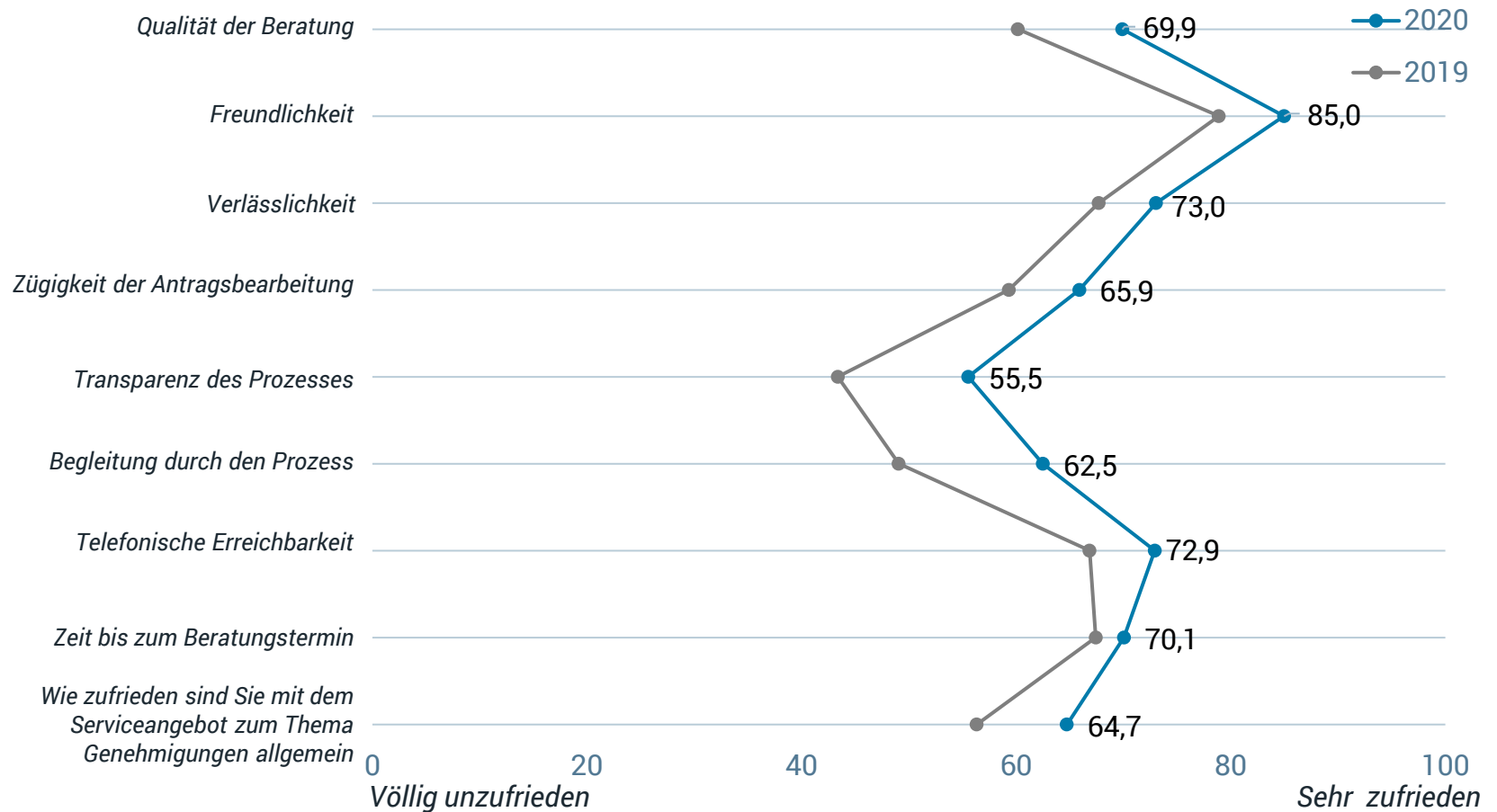


n=132 (gewichtete Verteilung)

# Die Transparenz der Prozesse und die Begleitung durch diese hat sich im Vergleich zum Jahr 2019 am meisten verbessert.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“



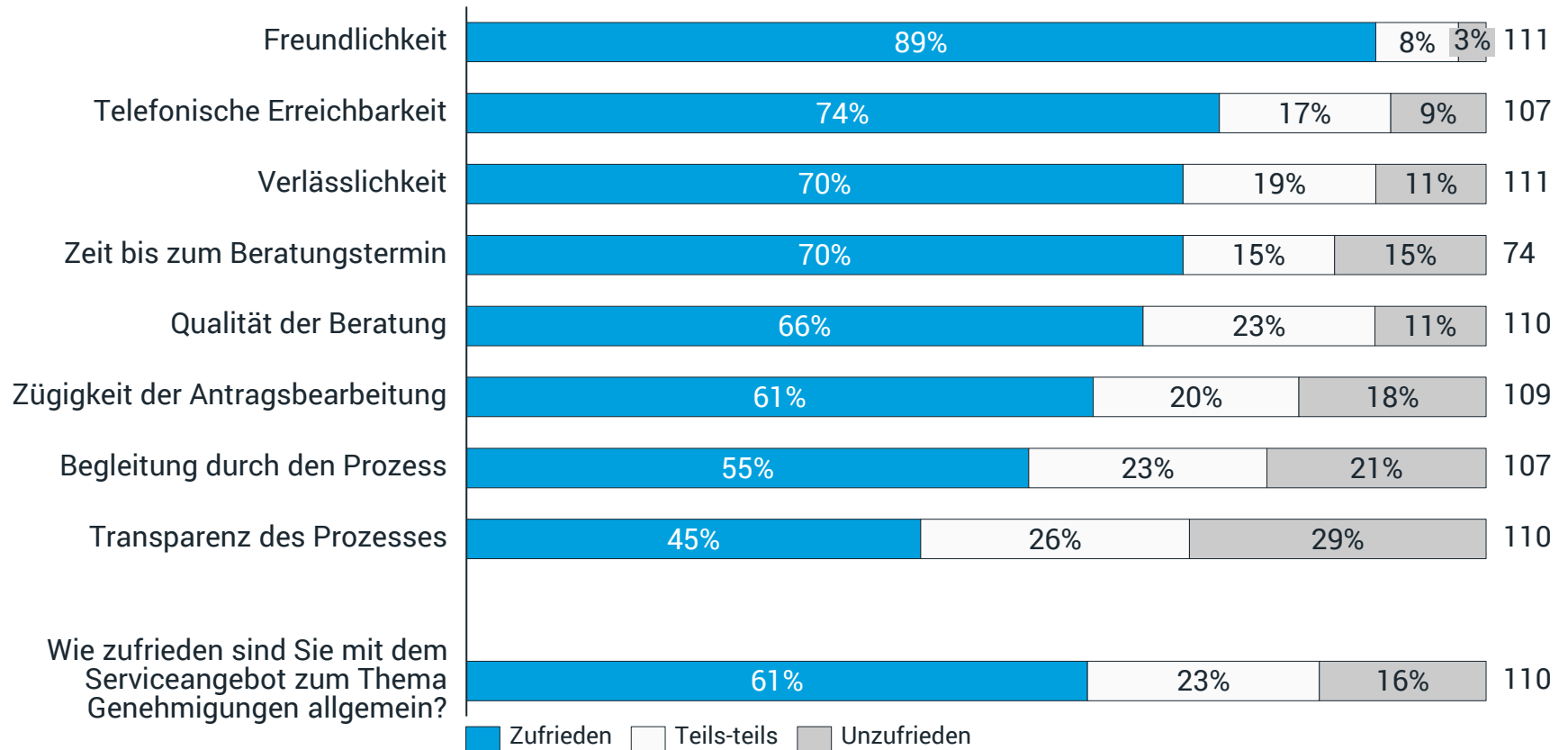
n=132 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=165 (2019; gewichtete Verteilung)



# Weniger als die Hälfte der Mitglieder ist mit der Transparenz der Prozesse zum Thema Genehmigungen zufrieden.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“



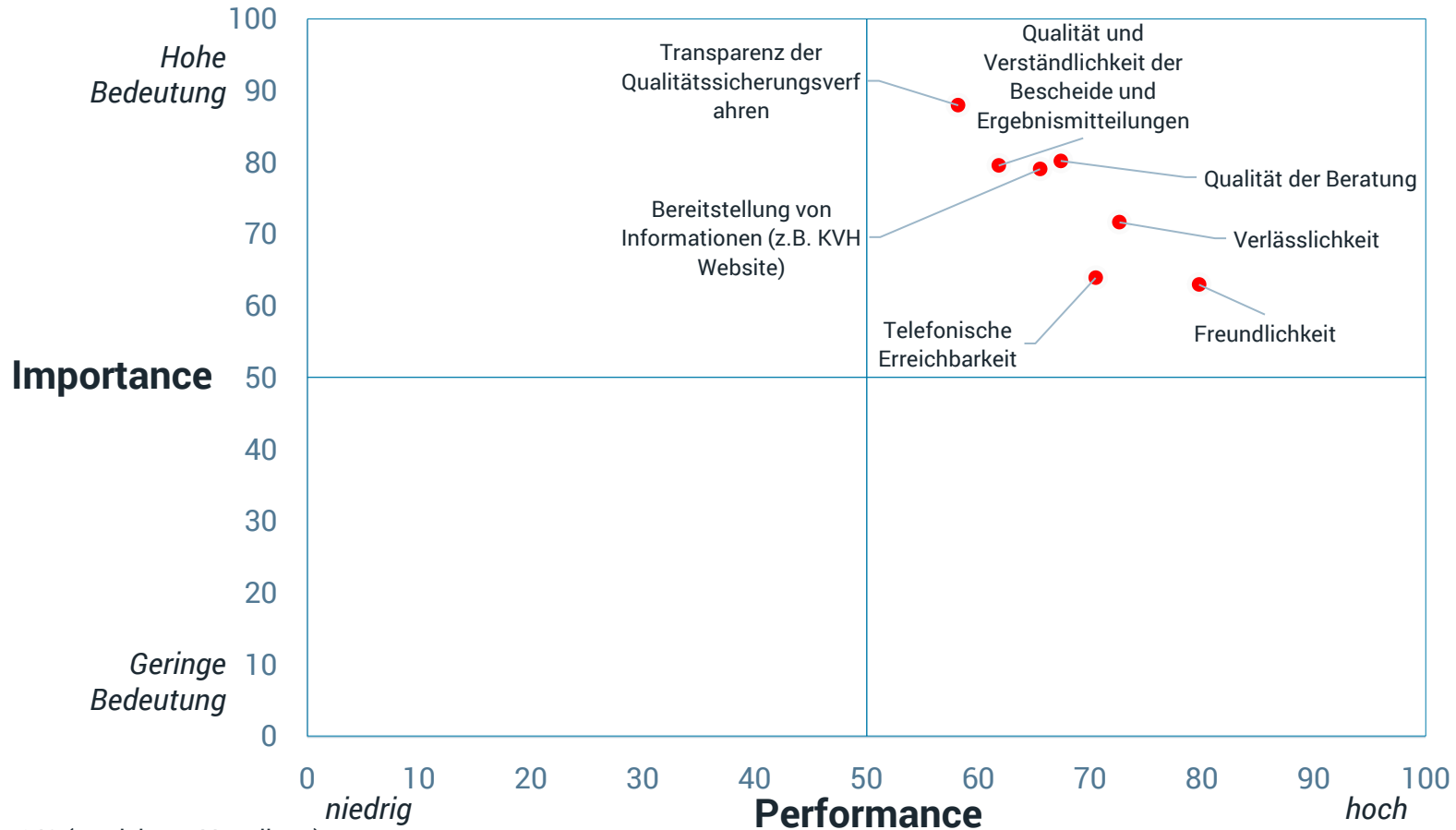
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Die Aspekte der Maßnahmen zur Qualitätssicherung werden durchweg als sehr wichtig betrachtet.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“

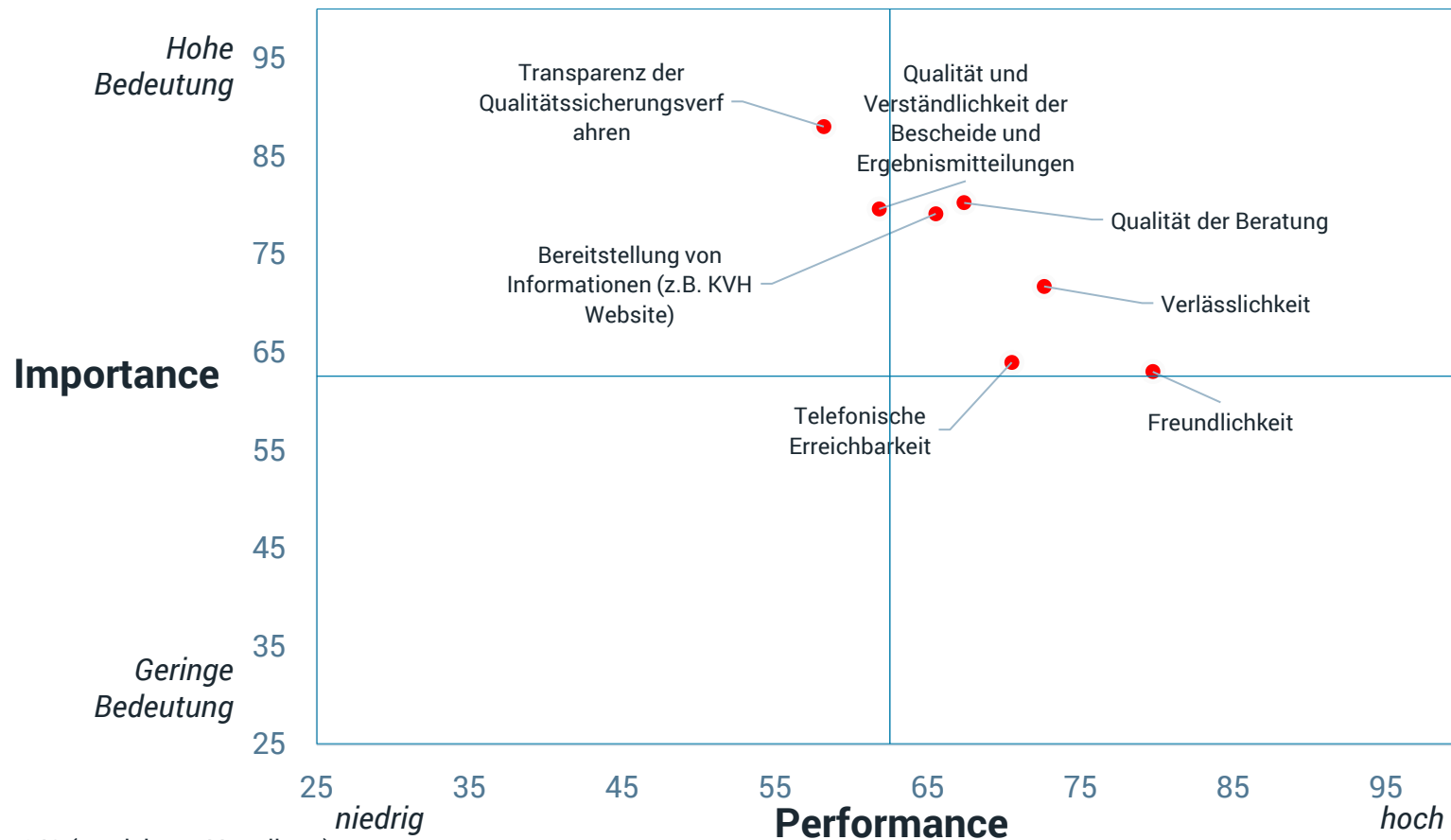


n=143 (gewichtete Verteilung)

# Die Transparenz der Qualitätssicherungsverfahren schneidet bezüglich der Performance am schlechtesten ab.

EVALUIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“

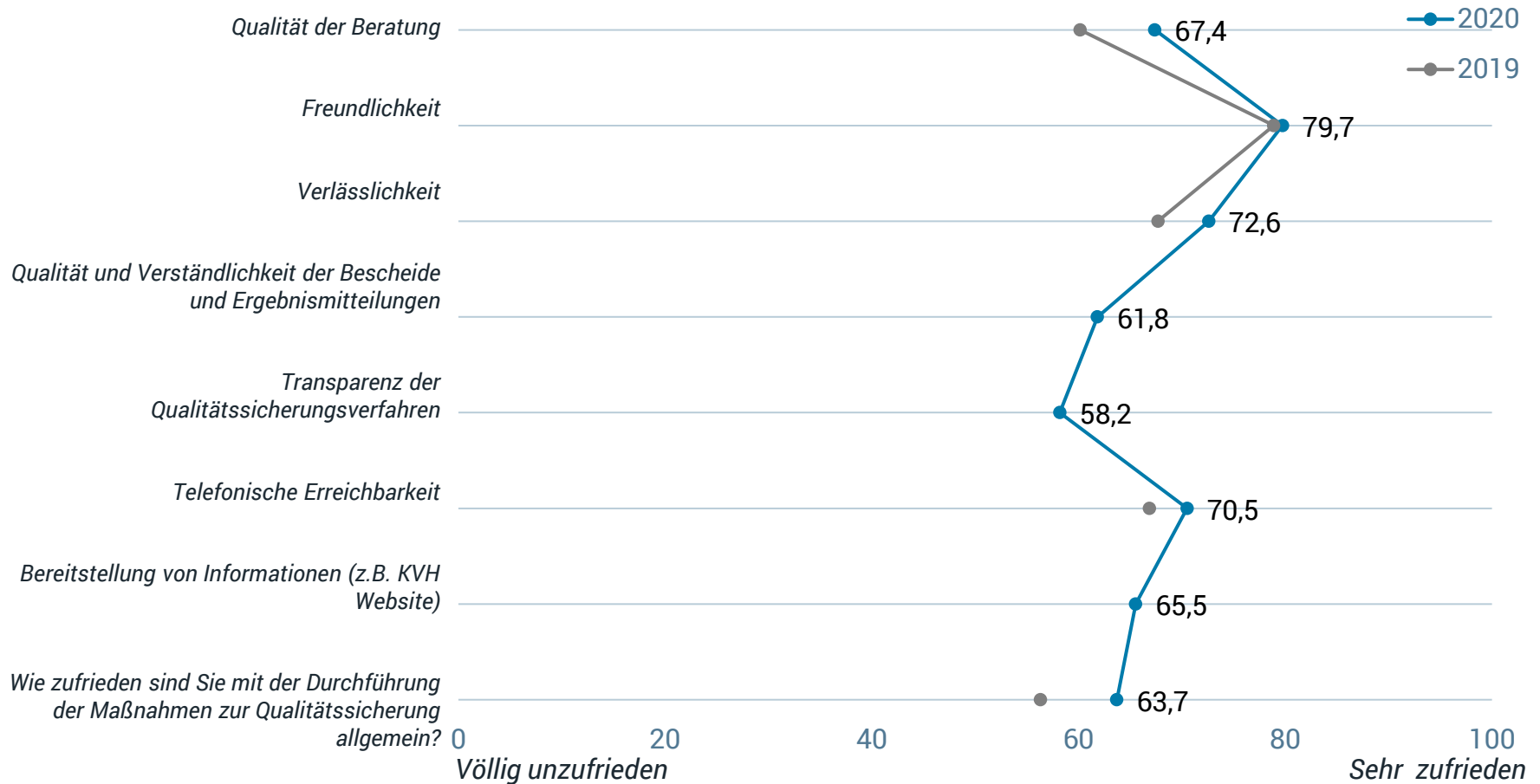


n=143 (gewichtete Verteilung)

# Die Transparenz der Qualitätssicherungsverfahren schneidet bezüglich der Performance am schlechtesten ab.

## BEWERTUNG DER MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“



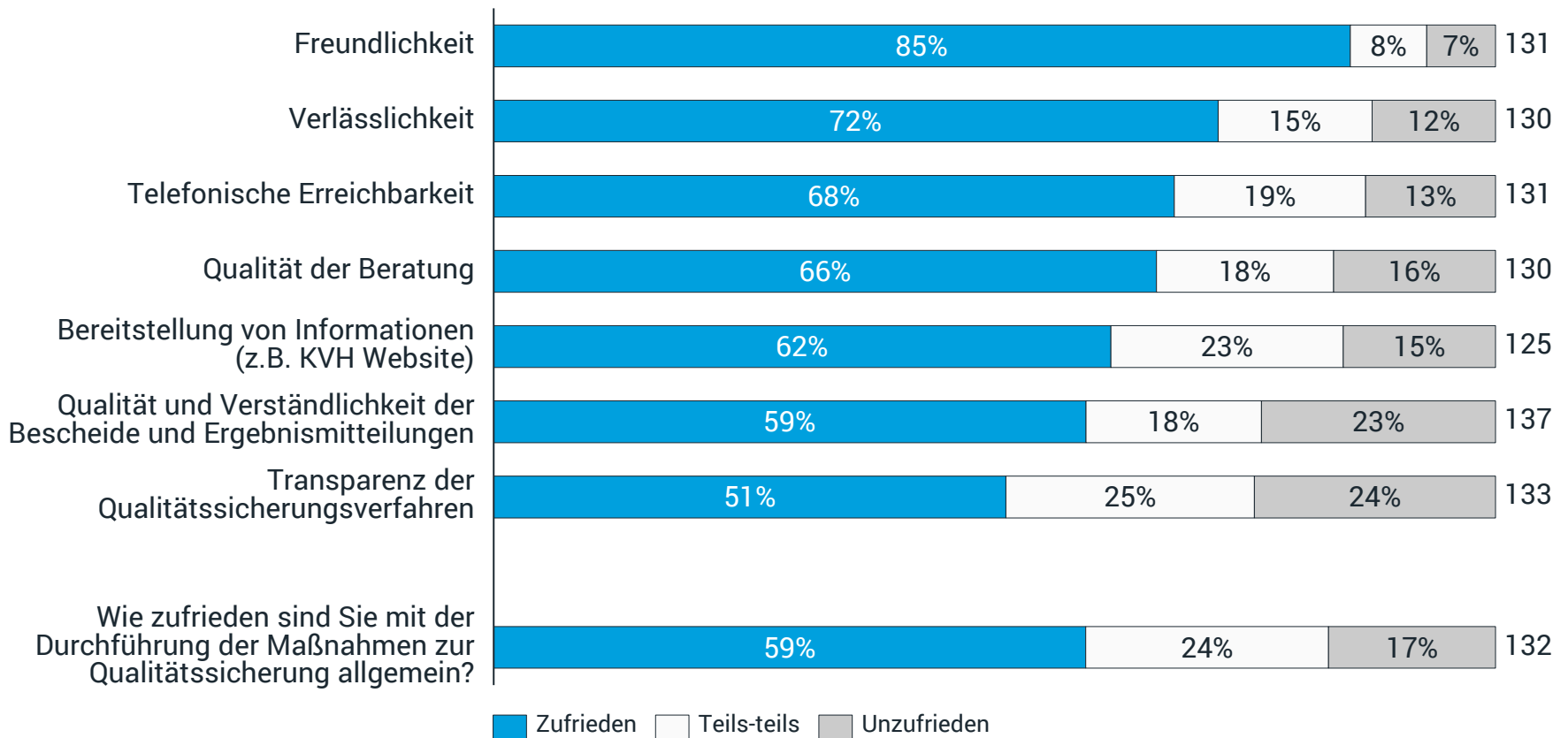
n=143 (2020; gewichtete Verteilung)

n=165 (2019; gewichtete Verteilung) Serviceangebot zum Thema Genehmigungen in vergleichbaren Punkten

# Beinahe 60 Prozent waren mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung allgemein zufrieden.

## BEWERTUNG DER MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“



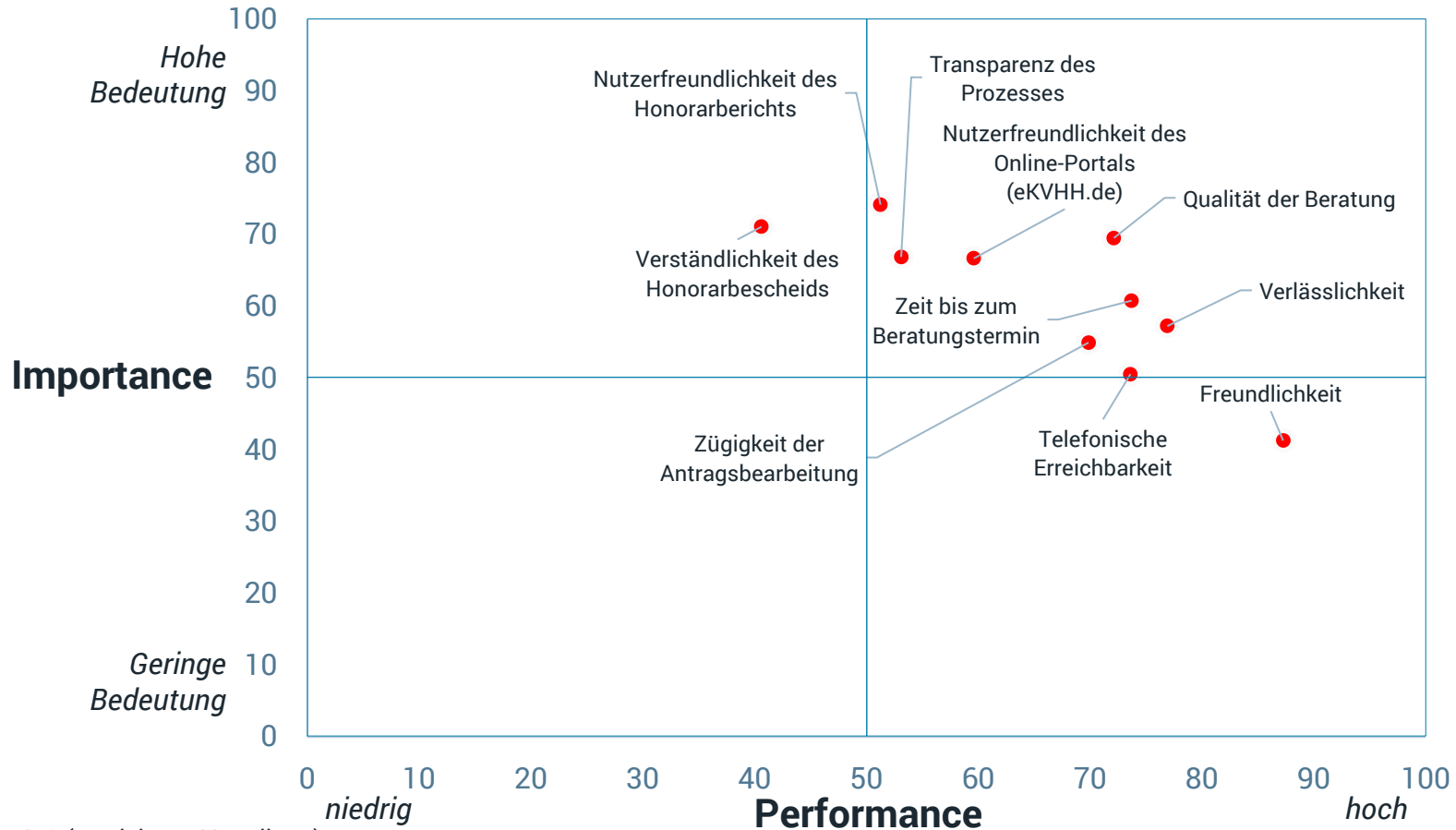
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Aspekte des Serviceangebotes zum Thema Abrechnungen werden als überwiegend wichtig betrachtet.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGBOTS: ABRECHNUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“

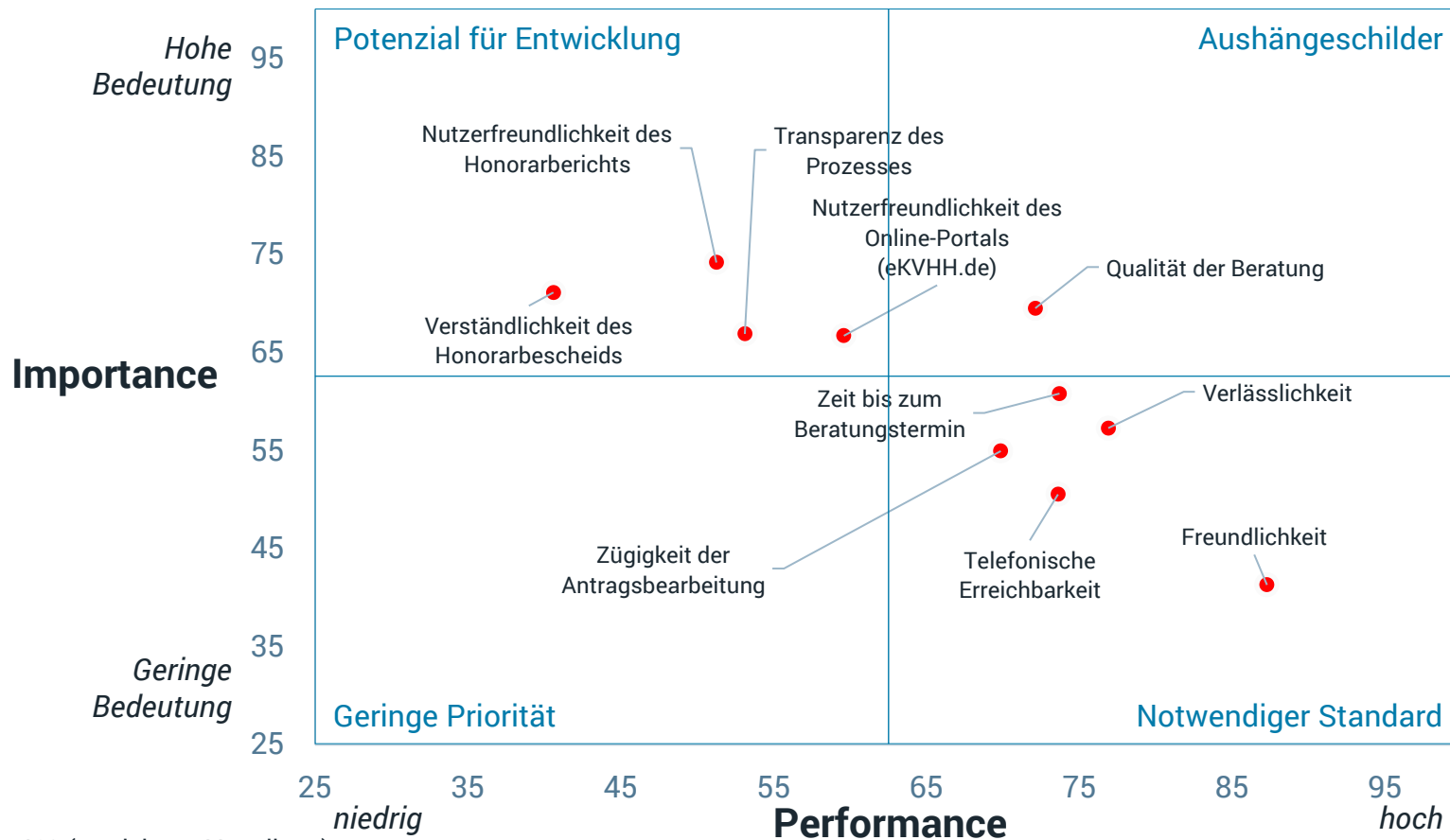


n=419 (gewichtete Verteilung)

# Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit des Honorarberichts sowie die Transparenz der Prozesse bieten Potenzial für weitere Entwicklung.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ABRECHNUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“

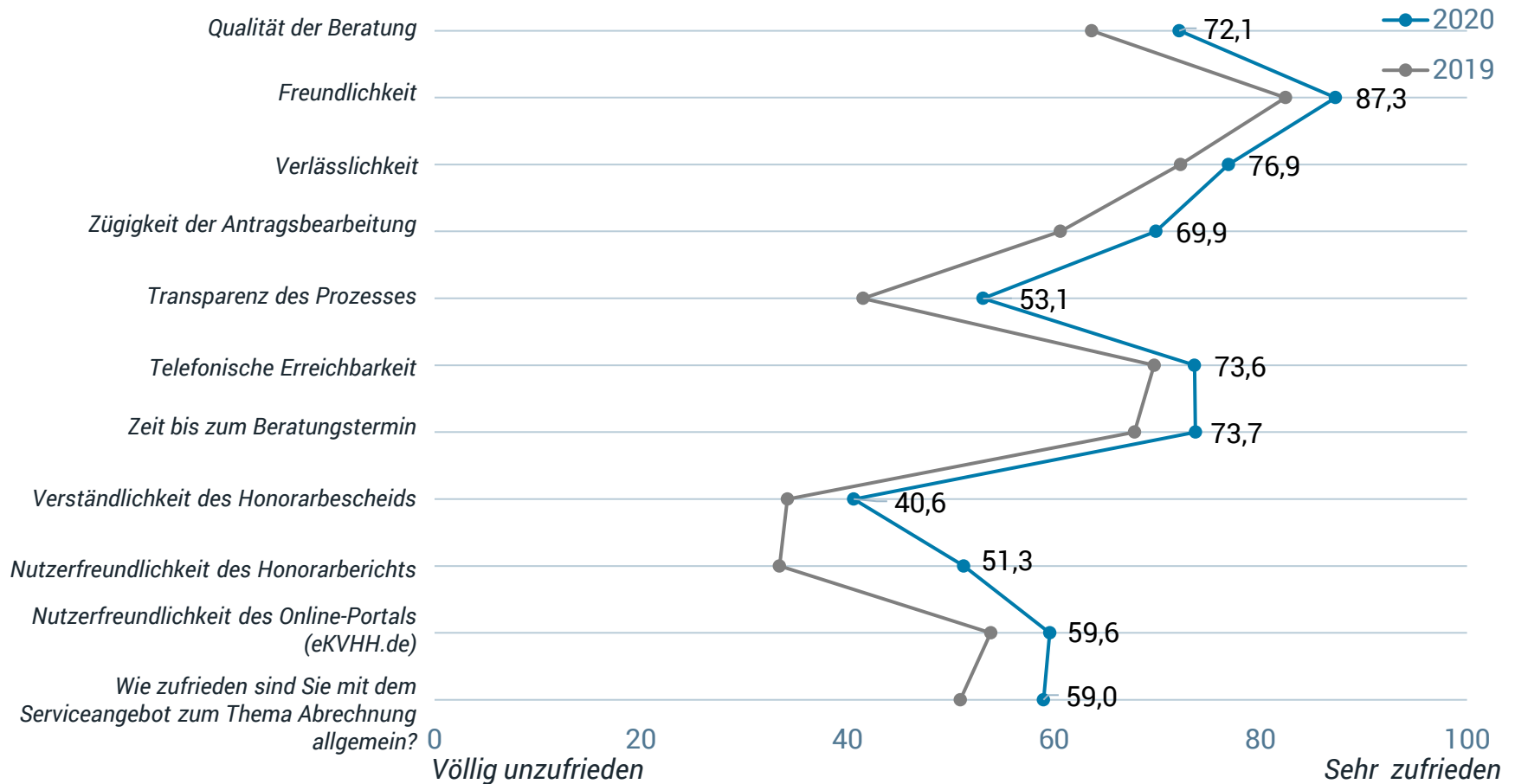


n=419 (gewichtete Verteilung)

# Insgesamt zeigt sich eine deutliche Verbesserung bezüglich der Bewertung des Abrechnungs-Services.

## BEWERTUNG DER ABRECHNUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“



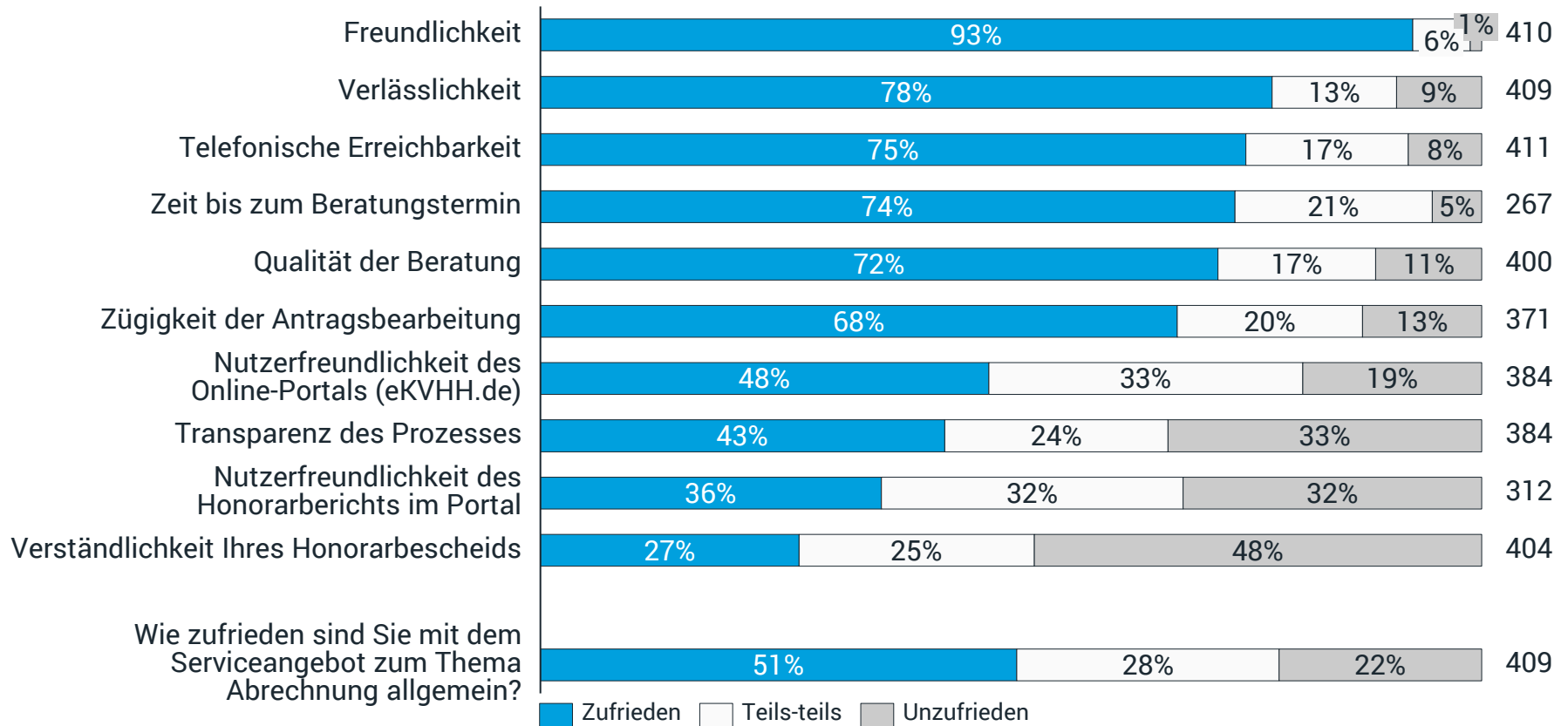
n=419 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=412 (2019; gewichtete Verteilung)



# Innerhalb des Servicebereiches zur Abrechnung werden die einzelnen Aspekte unterschiedlich beurteilt.

## BEWERTUNG DER ABRECHNUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“



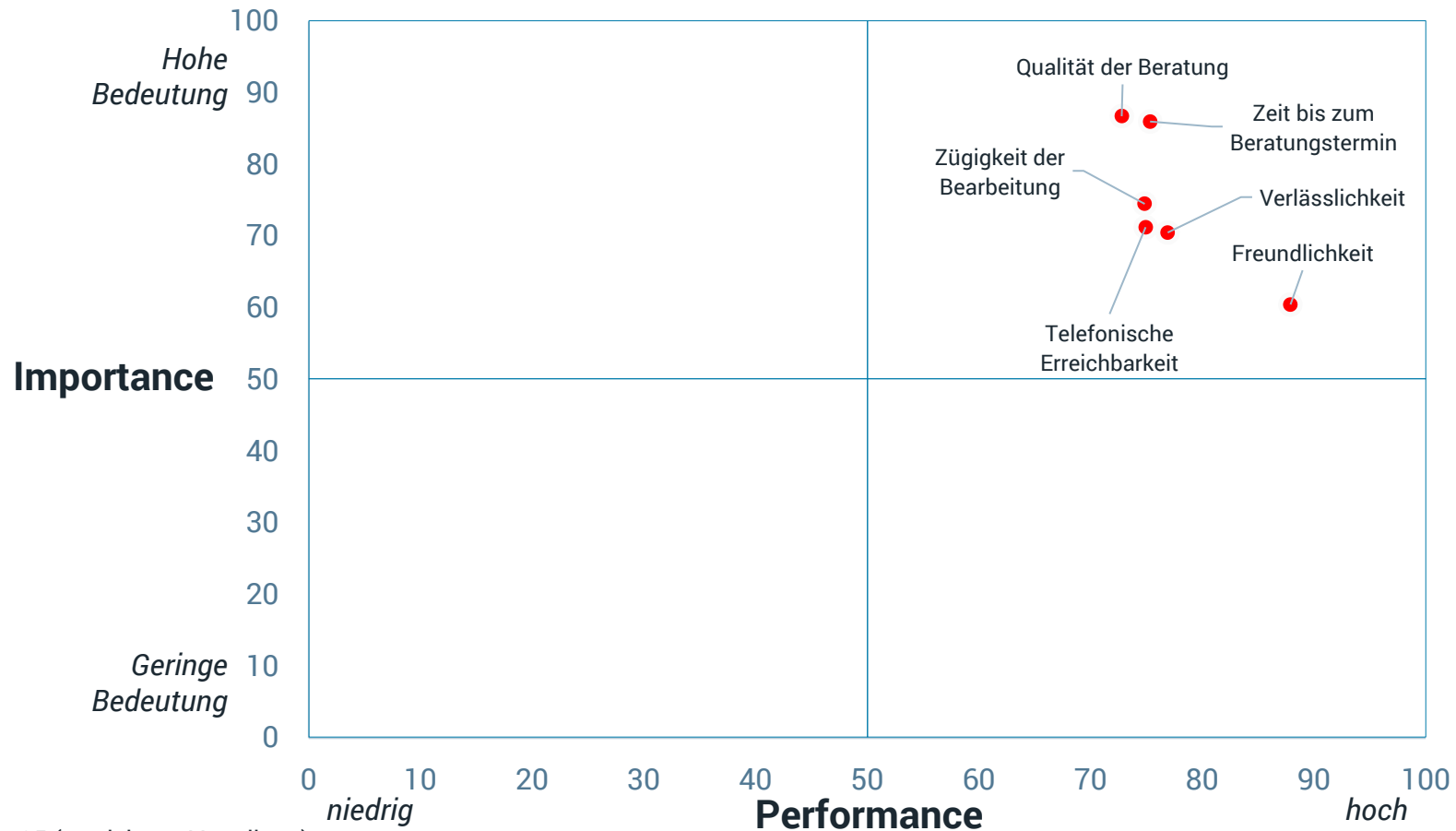
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebot bezüglich der Praxisberatung schneidet sehr gut ab.

## EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: PRAXISBERATUNG - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“

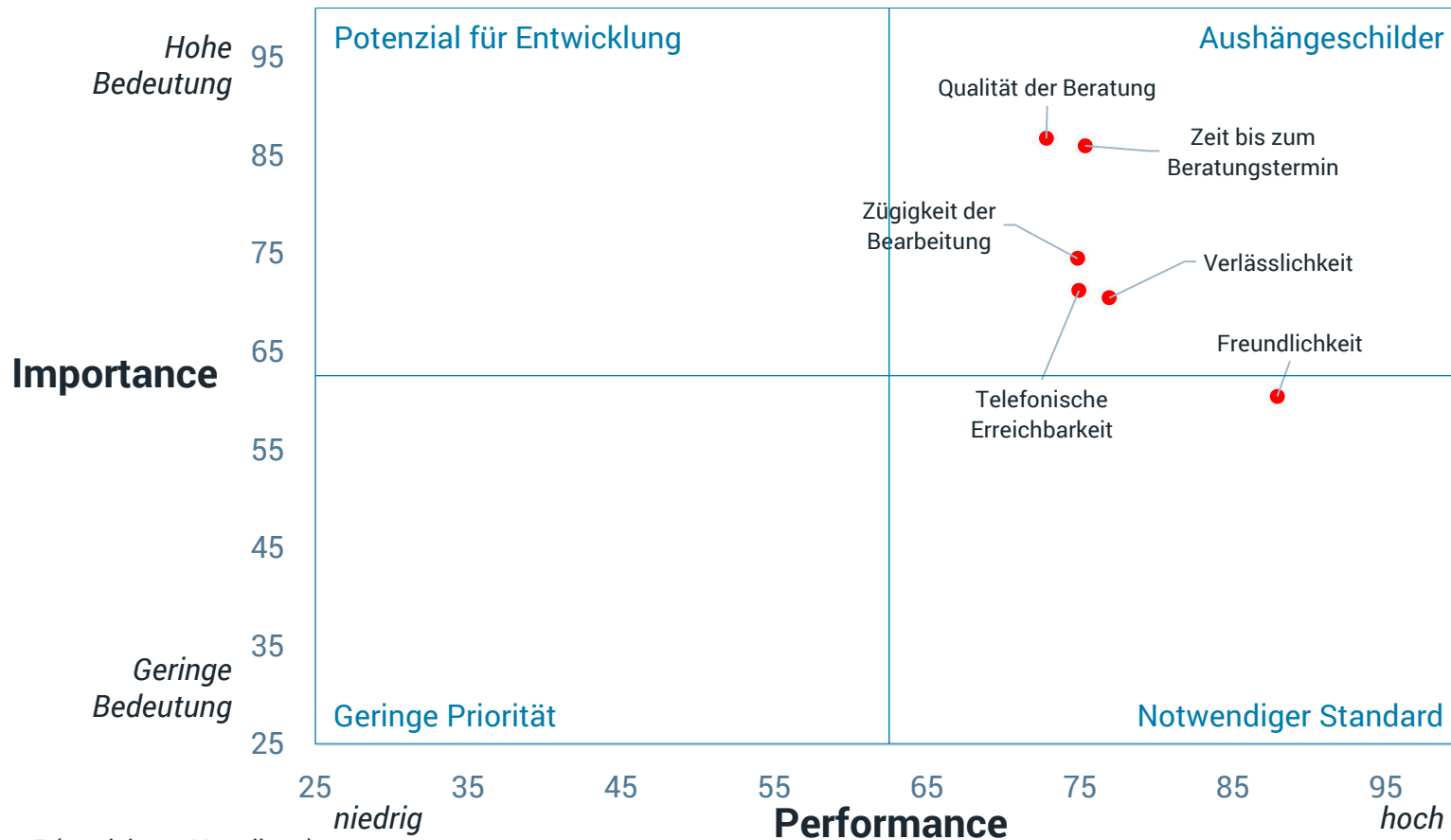


n=95 (gewichtete Verteilung)

# Bis auf den Punkt Freundlichkeit sind alle anderen Punkte als Aushängeschilder einzuordnen.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: PRAXISBERATUNG - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“

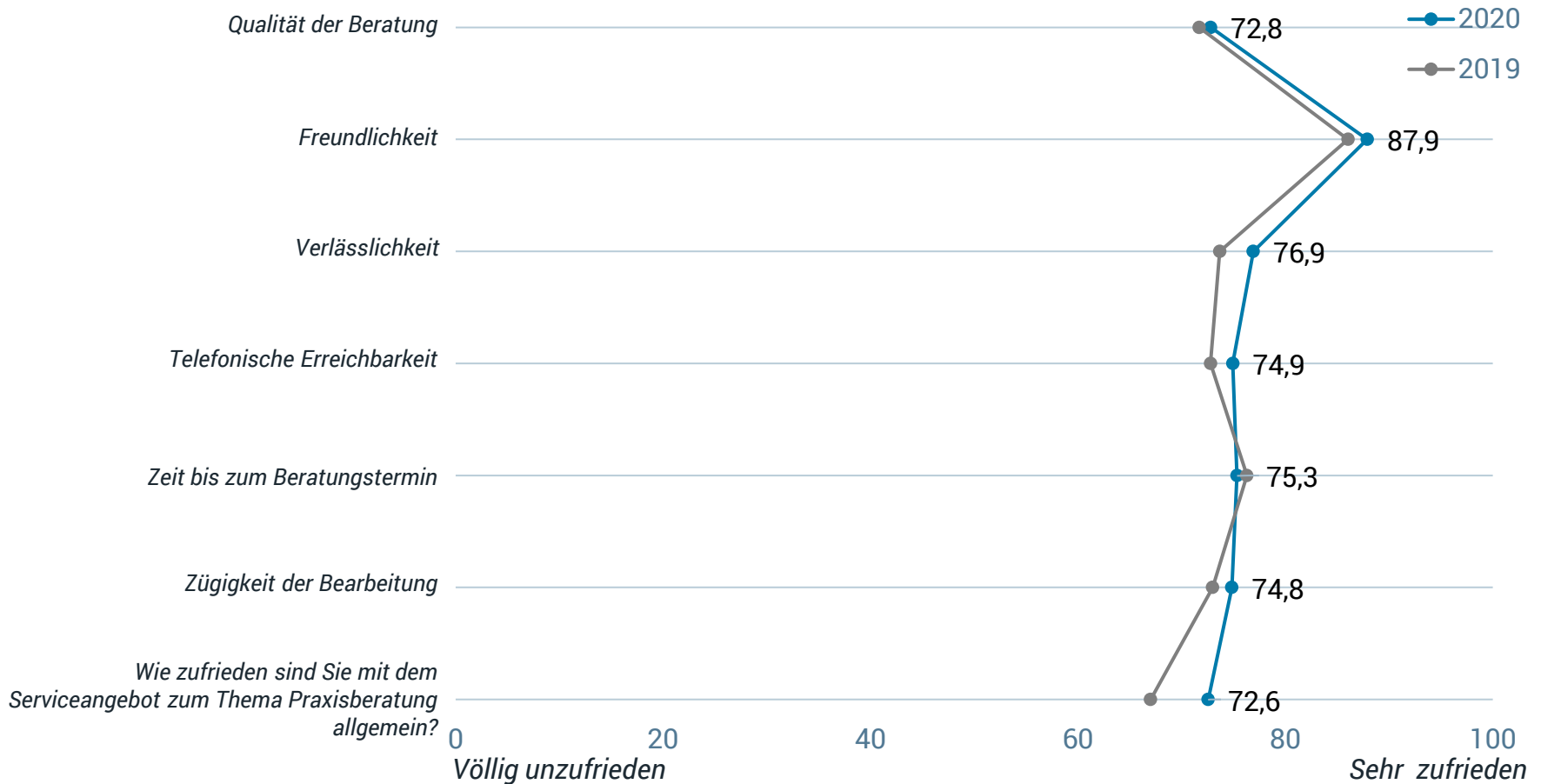


n=95 (gewichtete Verteilung)

# Im Jahresvergleich zeigt sich in eine leichte Verbesserung – lediglich die Zeit bis zum Beratungstermin wurde nahezu identisch bewertet.

## BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“

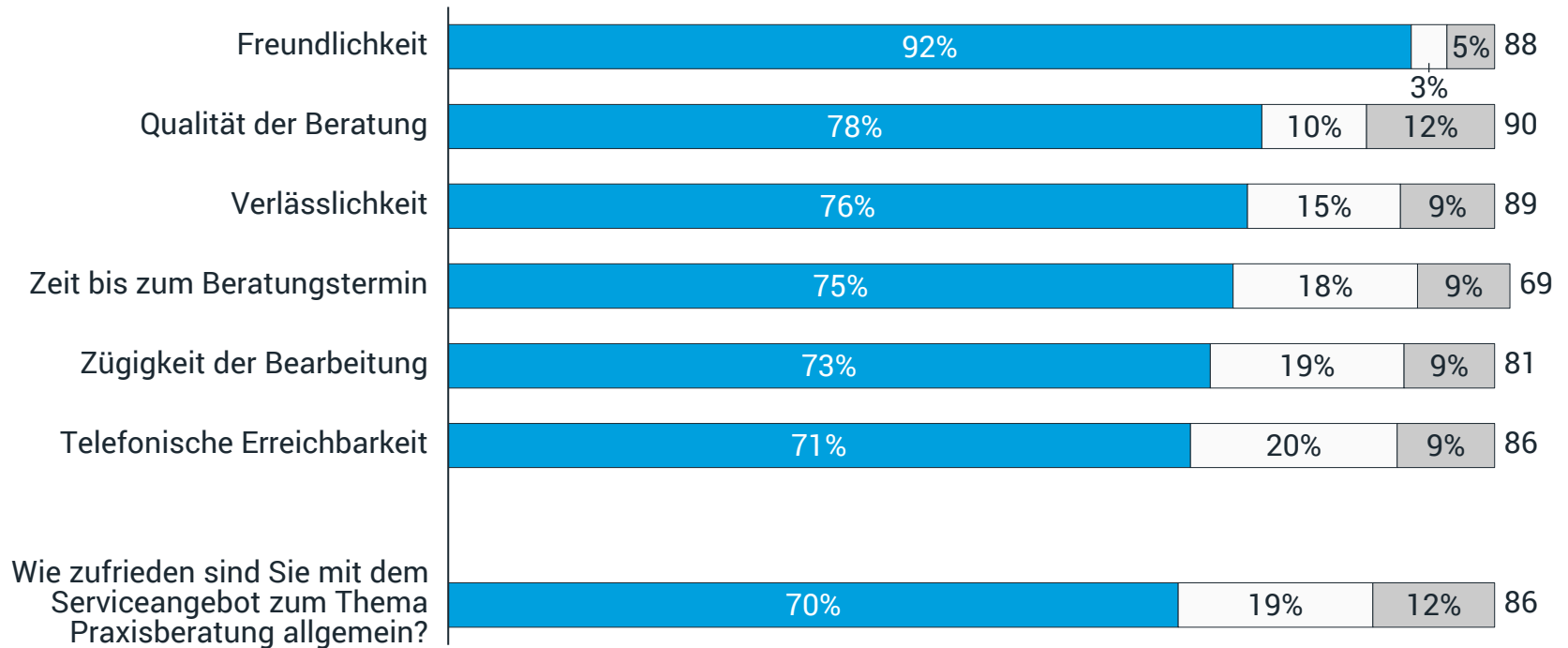


n=95 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=115 (2019; gewichtete Verteilung)

# 70 Prozent sind mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung sehr zufrieden oder zufrieden.

## BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung?“



■ Zufrieden 
 ■ Teils-teils 
 ■ Unzufrieden

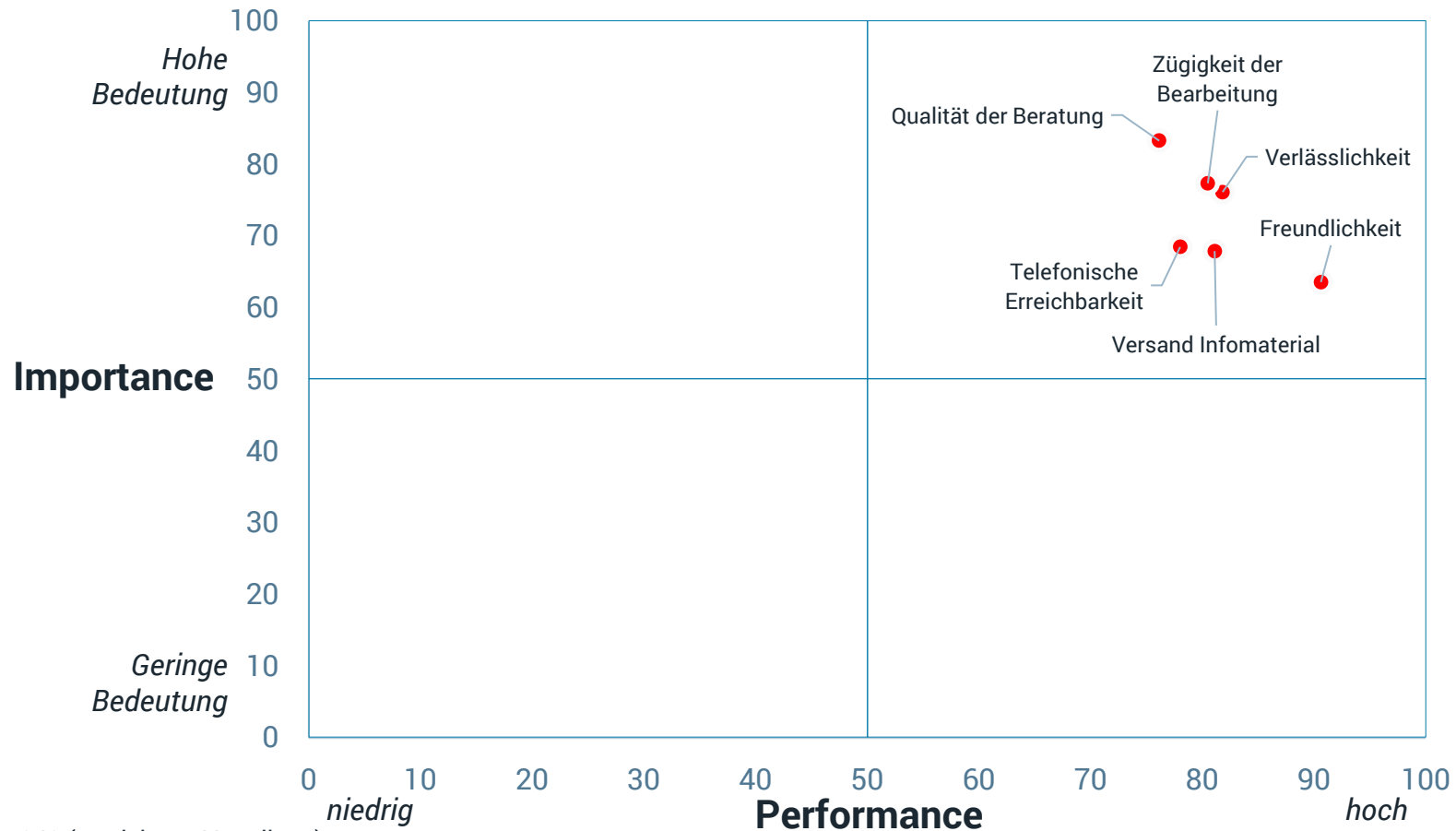
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebot des Infocenters wurde mit Spitzenwerten bewertet.

## EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: INFOCENTER - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“

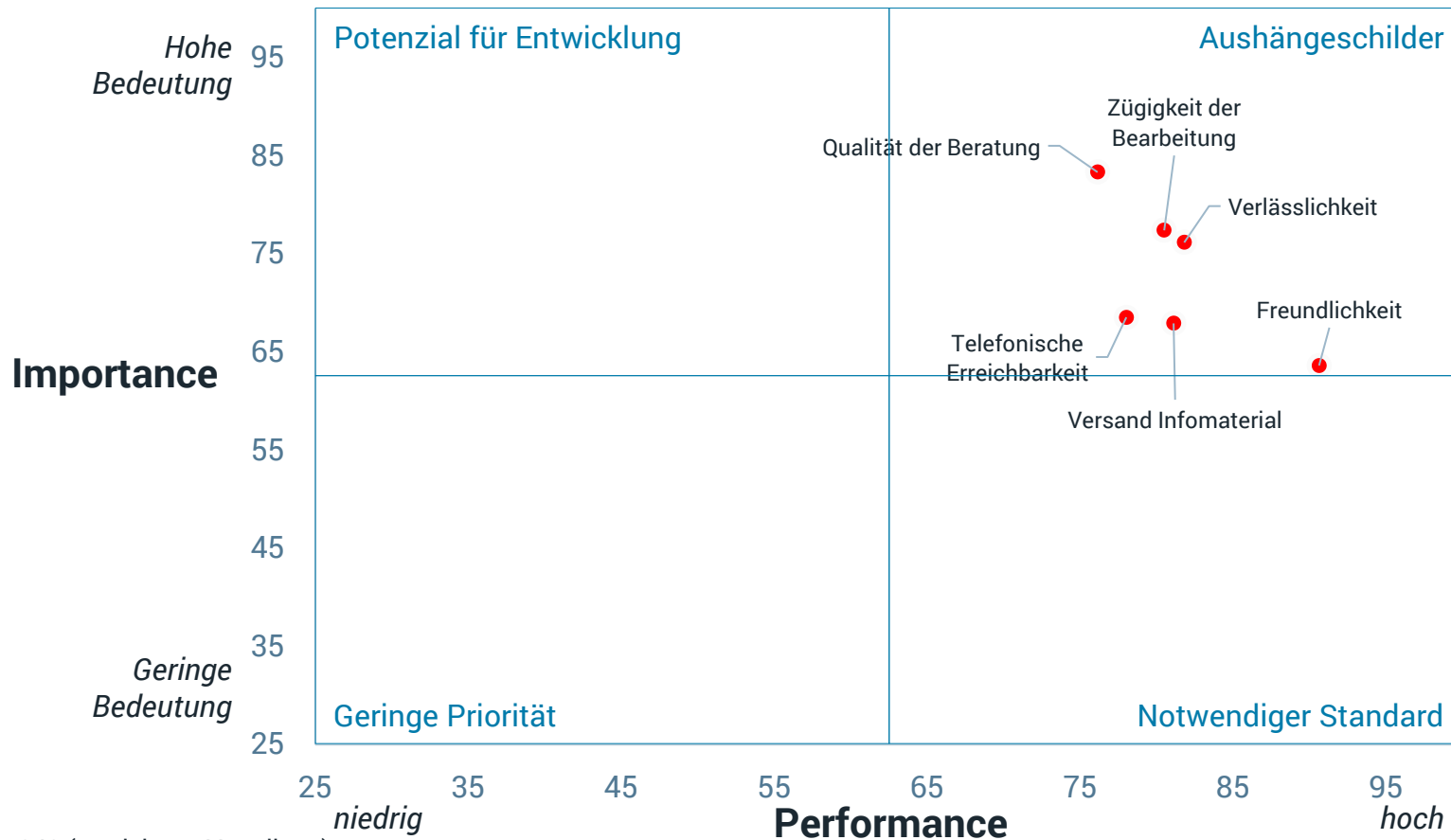


n=348 (gewichtete Verteilung)

# Alle Punkte des Servicecenters können als Aushängeschilder angesehen werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: INFOCENTER - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“



n=348 (gewichtete Verteilung)

# Trotz der bereits sehr guten Bewertung im Jahr 2019 verbesserte sich das Infocenter weiterhin.

## BEWERTUNG DER INFORMATIONEN DURCH DAS INFOCENTER

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“



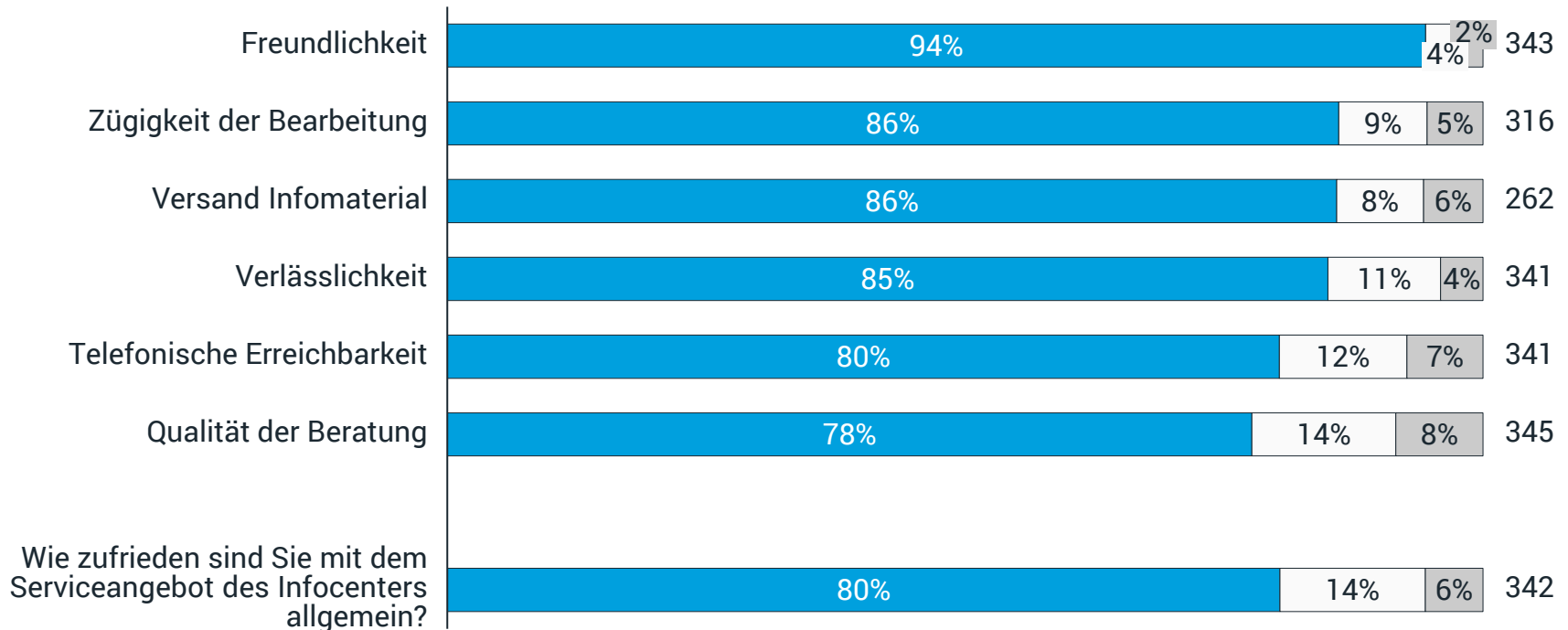
n=348 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=291 (2019; gewichtete Verteilung)



# Die Leistungen des Infocenters und der Mitarbeiter werden sehr positiv beurteilt.

## BEWERTUNG DER INFORMATIONEN DURCH DAS INFOCENTER

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters?“



■ Zufrieden 
 ■ Teils-teils 
 ■ Unzufrieden

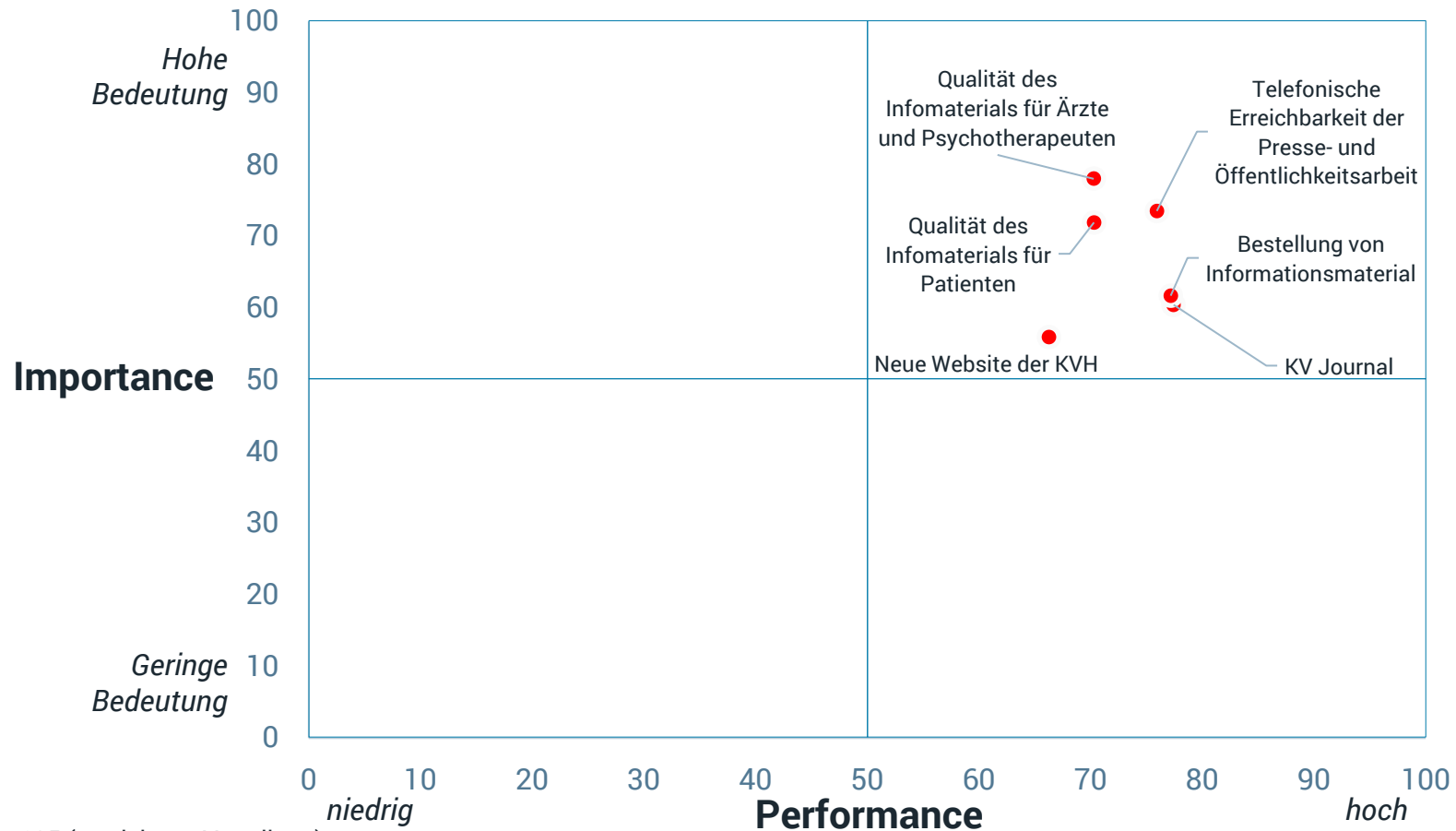
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Die Aspekte der Öffentlichkeitsarbeit erfüllen die Anforderungen der Mitglieder bereits sehr gut.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

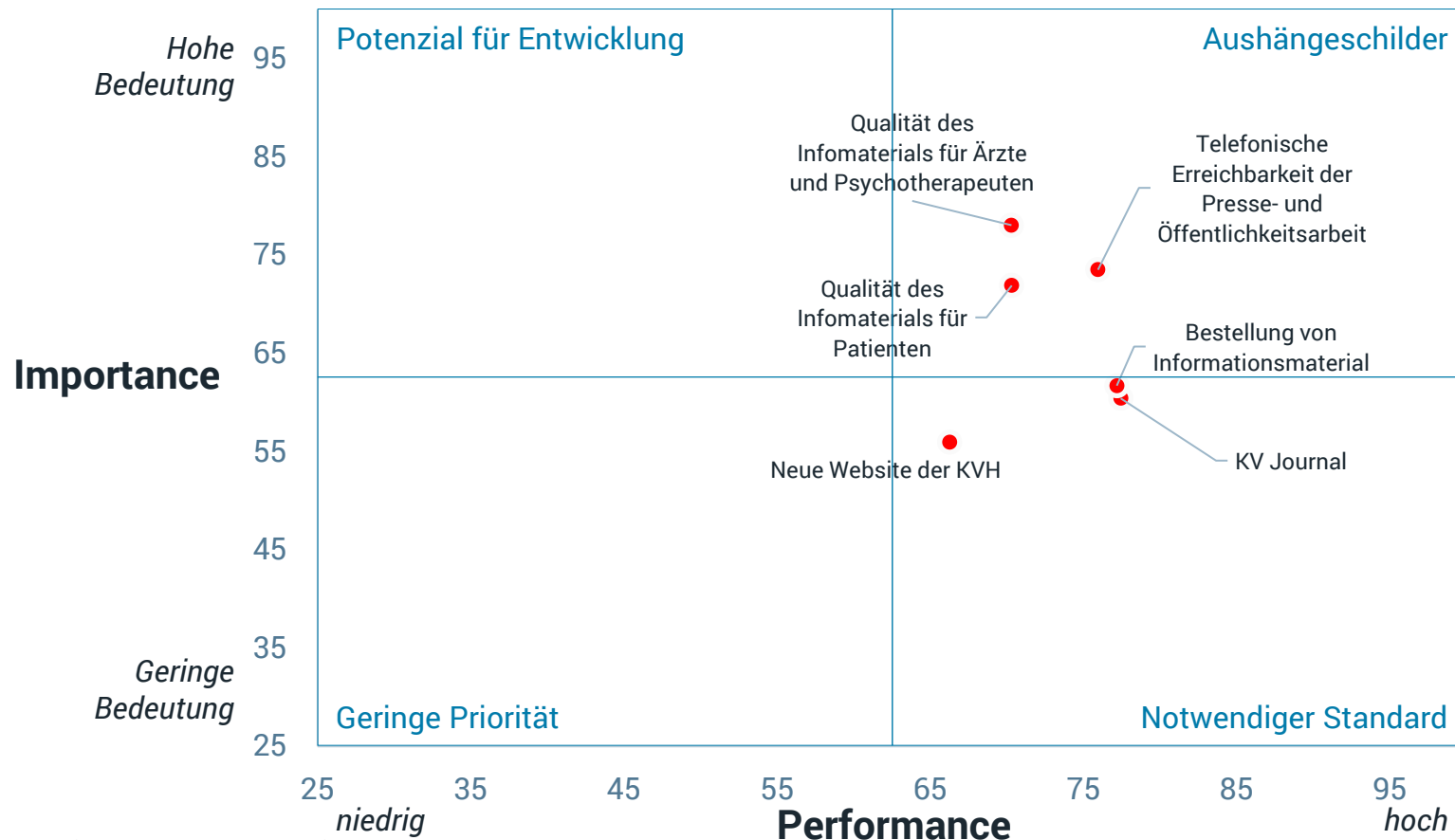


n=135 (gewichtete Verteilung)

# Die einzelnen Aspekte werden teilweise als sehr wichtig bewertet, könnten sich bezüglich ihrer Performance aber noch etwas verbessern.

## EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

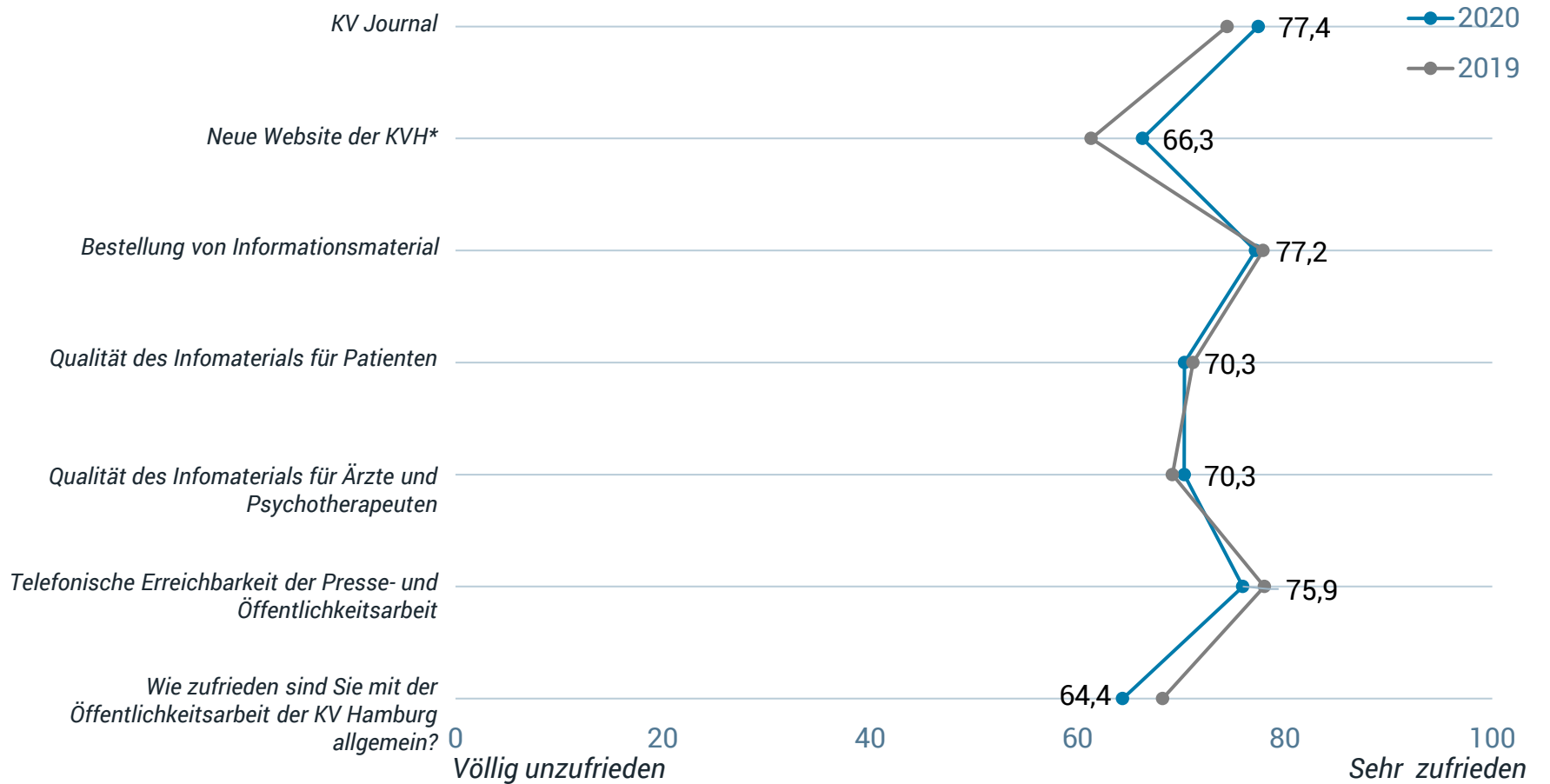


n=135 (gewichtete Verteilung)

# Insgesamt wurde das Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit etwas schlechter als im Vorjahr bewertet.

## BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“



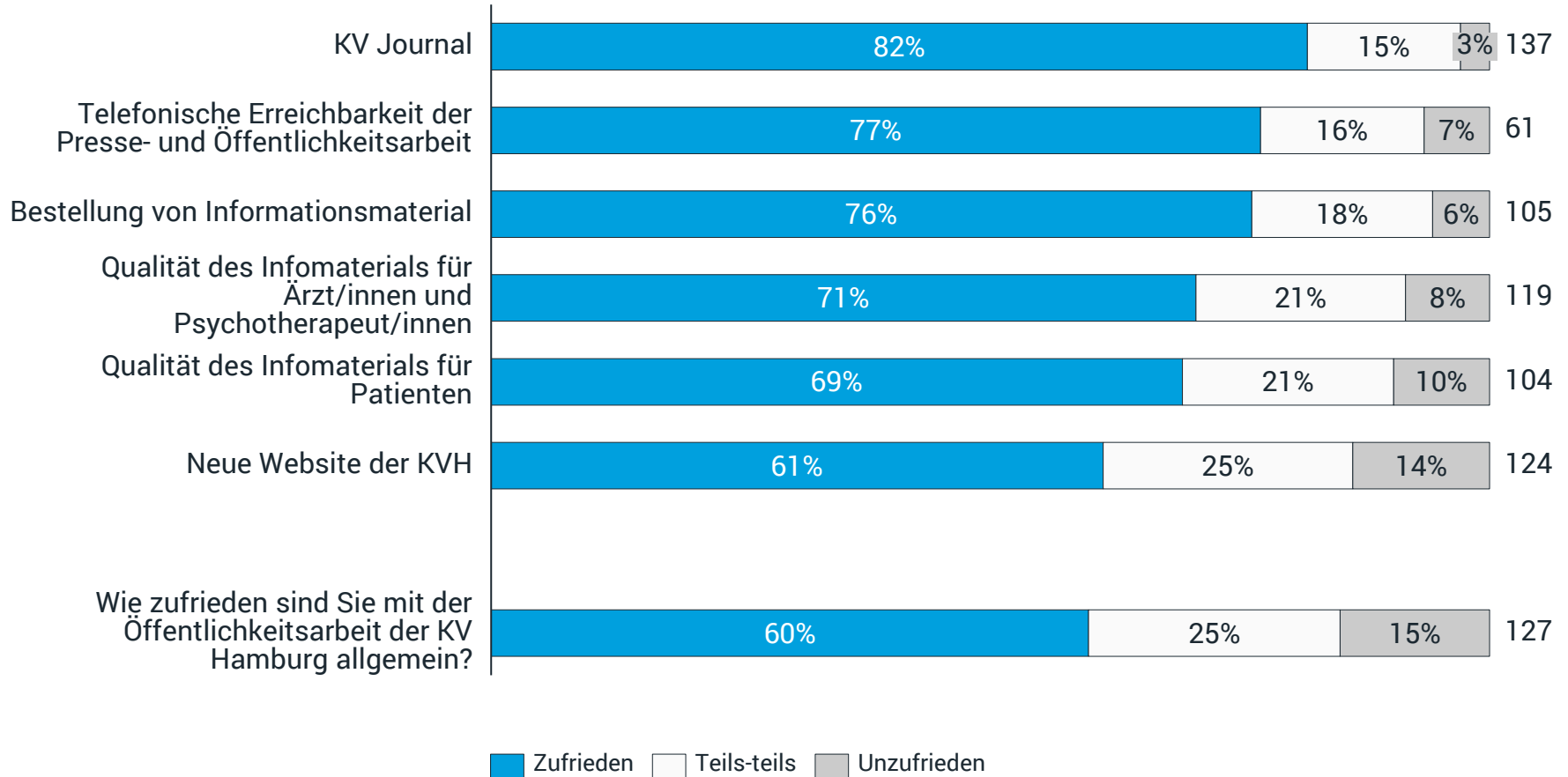
n=135 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=75 (2019; gewichtete Verteilung)

\*2019: „alte“ Webseite der KVH

# Vier von fünf Mitgliedern sind mit dem KV Journal sehr zufrieden oder zufrieden; die neue Webseite finden zwei von drei Mitgliedern gut.

## BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“



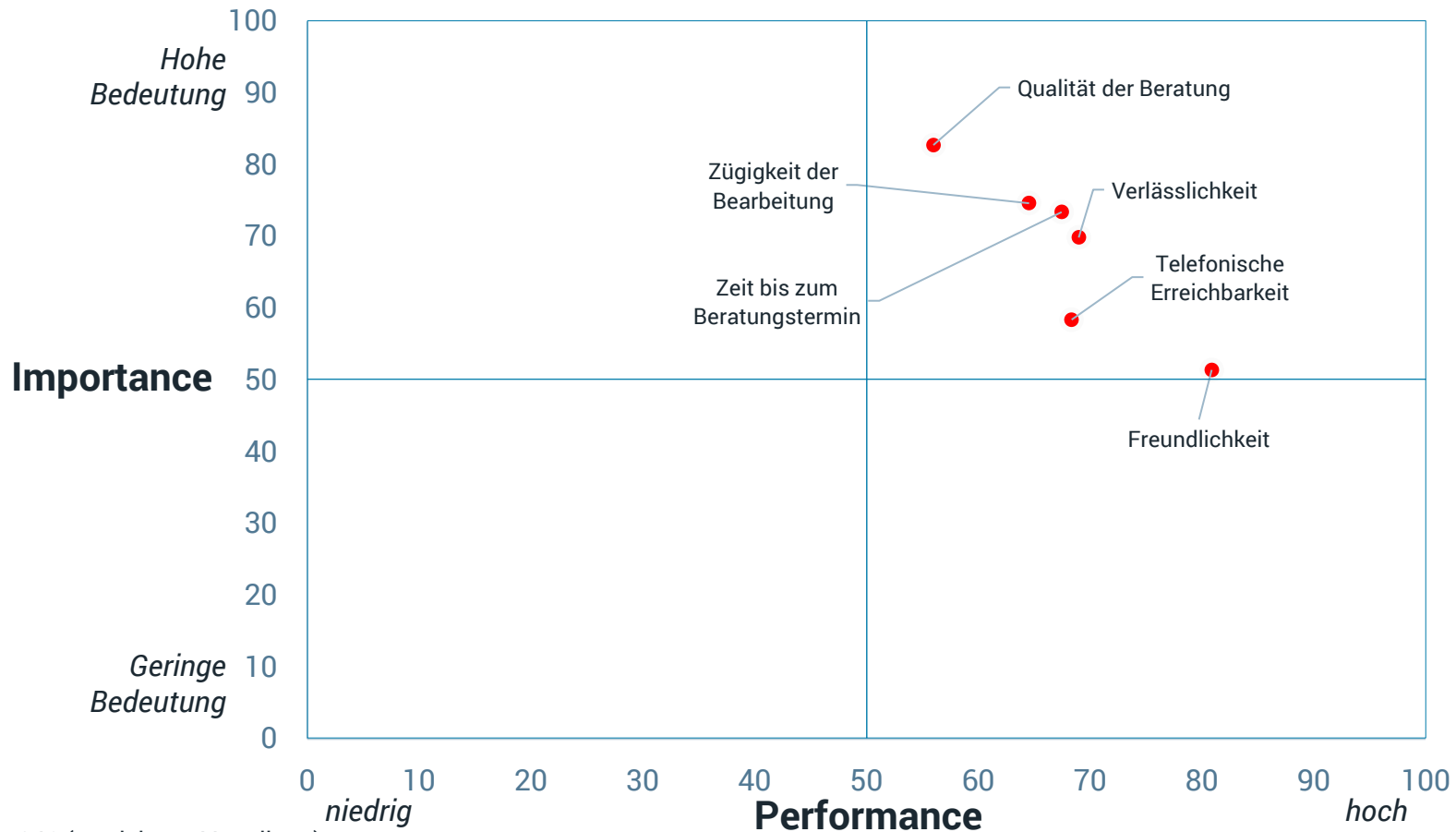
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Unskaliert wird der Bereich Telematik und Praxisverwaltungssystem gut bewertet.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEM - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Telematik und Praxisverwaltungssystemen?“

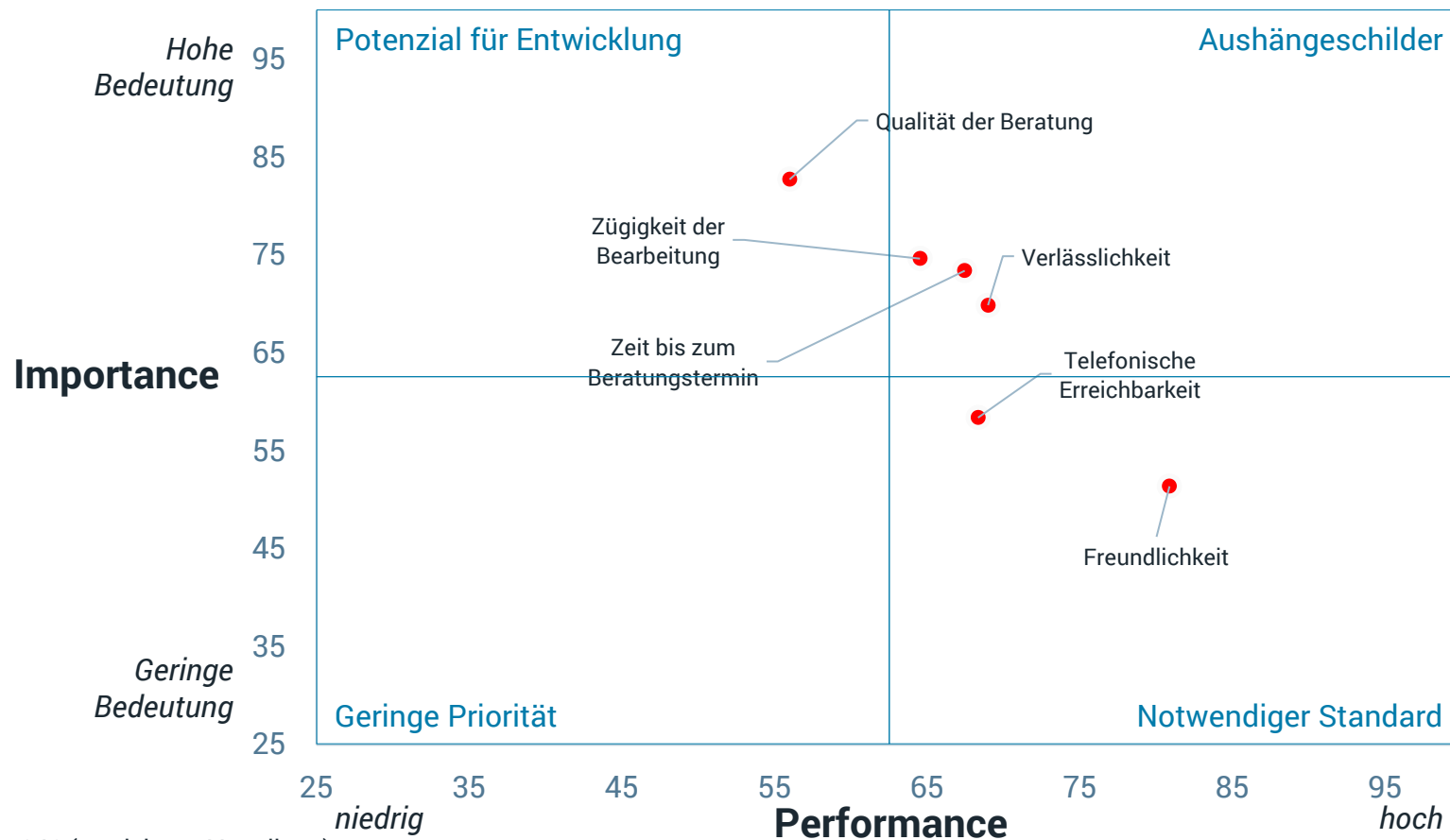


n=246 (gewichtete Verteilung)

# Die Qualität der Beratung bietet im Bereich Telematik und Praxisverwaltungssysteme noch Verbesserungspotenzial.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEM - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Telematik und Praxisverwaltungssystemen?“

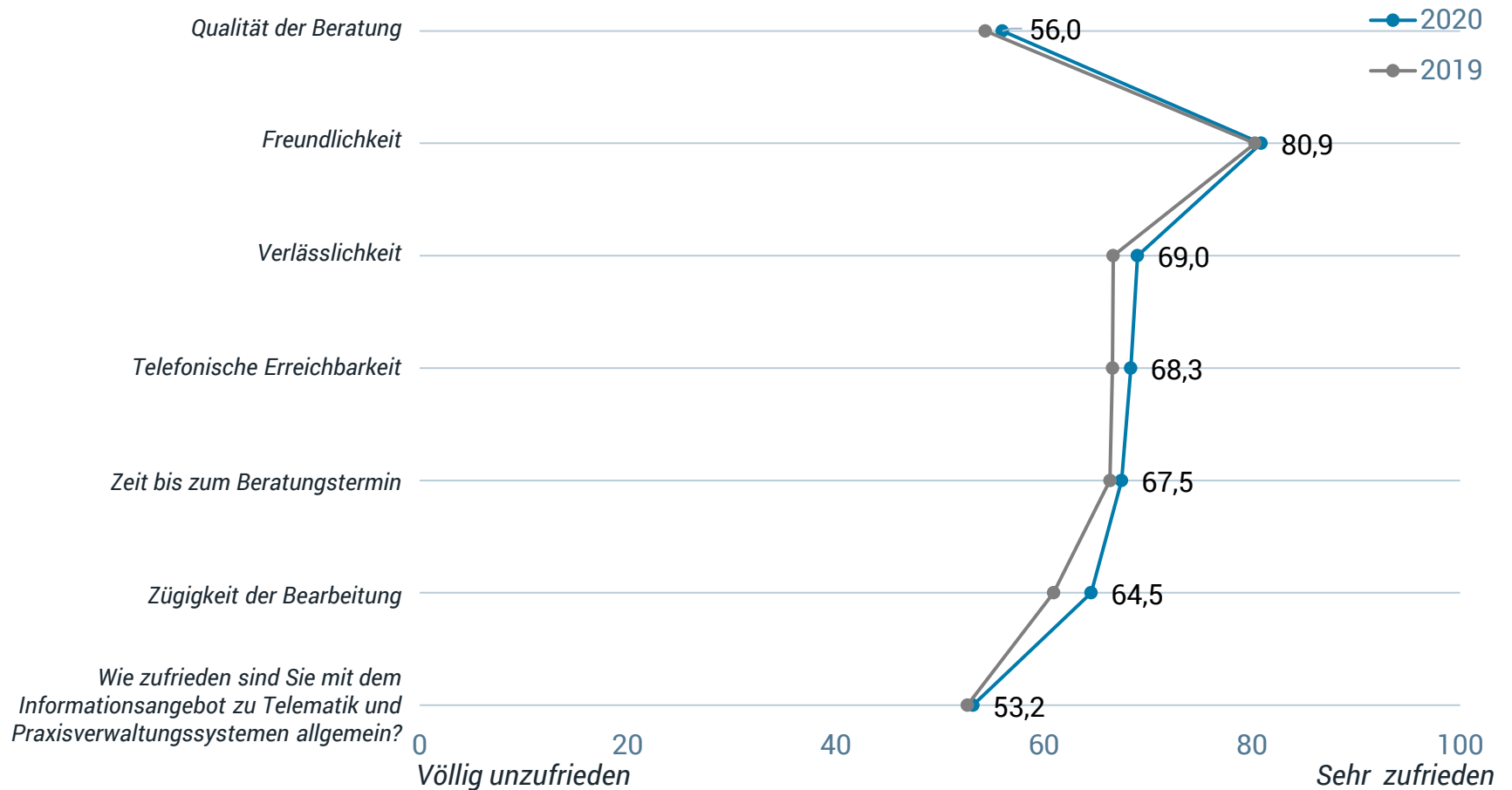


n=246 (gewichtete Verteilung)

# Der Jahresvergleich verdeutlicht, dass sich dieser Bereich geringfügig verbessert hat.

## BEWERTUNG DER TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEME

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Telematik und Praxisverwaltungssystemen?“



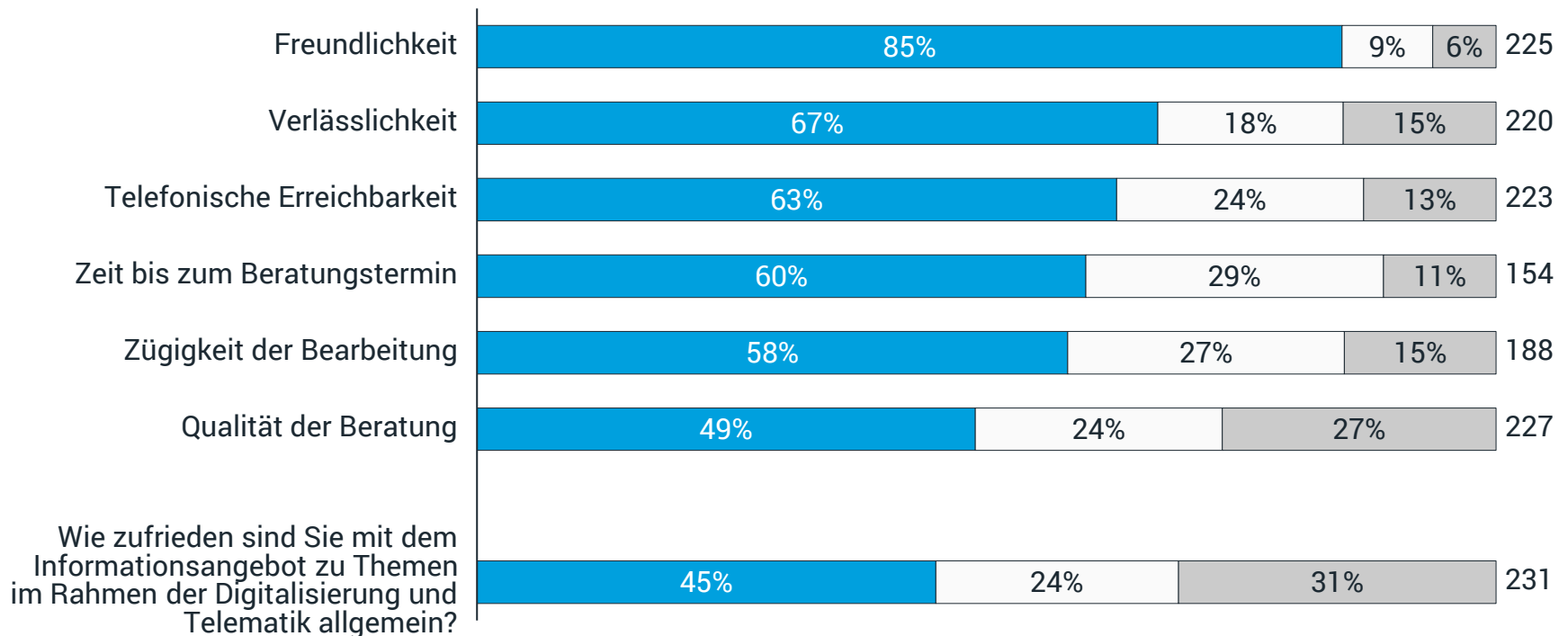
n=246 (2020; gewichtete Verteilung)  
n=310 (2019; gewichtete Verteilung)



# Das Informationsangebot zu Telematik und Praxisverwaltungssystemen bietet insbesondere bei der Qualität Verbesserungspotenzial.

## BEWERTUNG DER TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEME

„Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Telematik und Praxisverwaltungssystemen?“



■ Zufrieden ■ Teils-teils ■ Unzufrieden

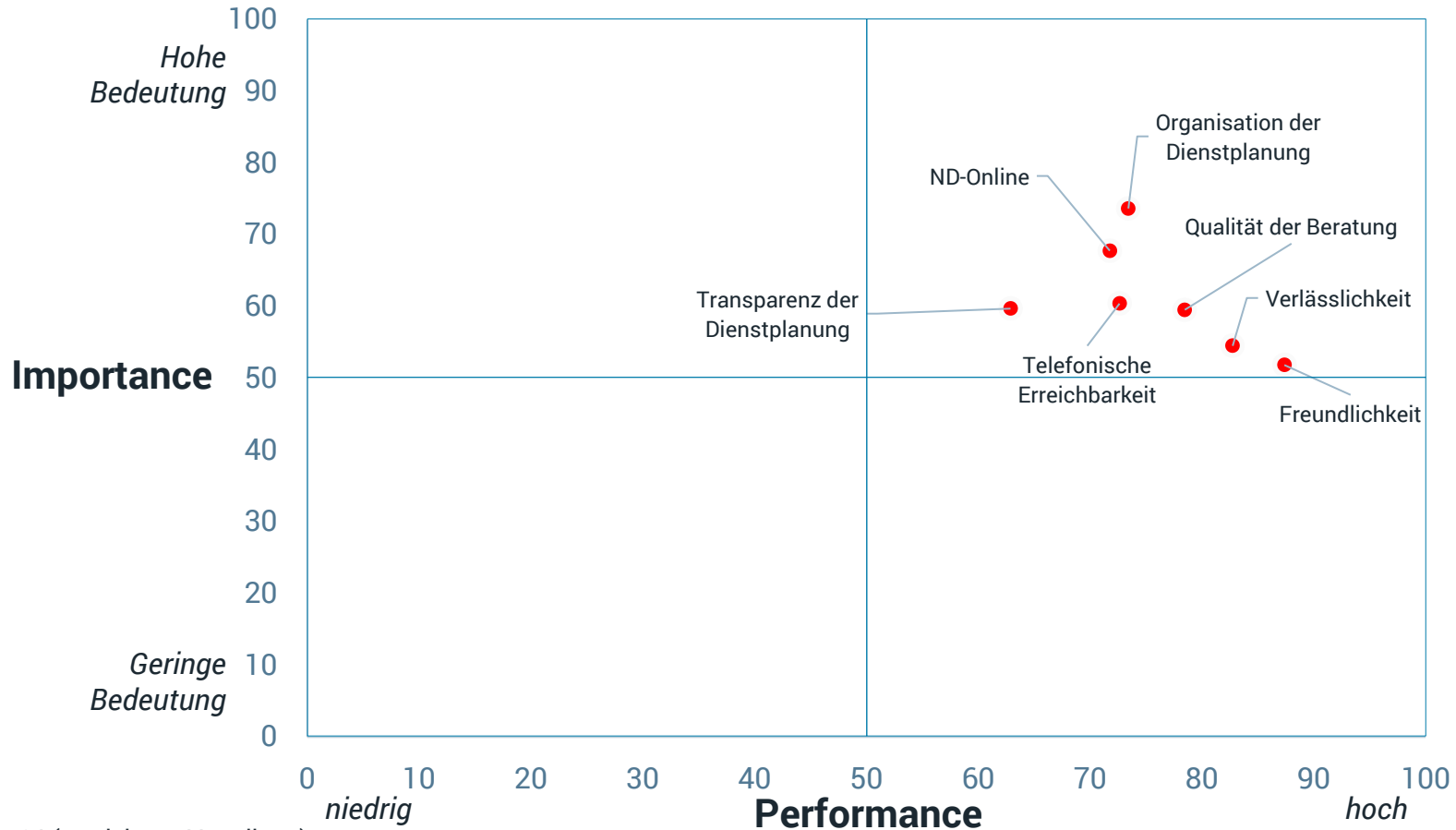
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Das Serviceangebot bezüglich Organisation des Besuchsdienstes und des telefonischen Beratungsdienstes erreicht sehr gute Werte.

EVALUIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST- UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“

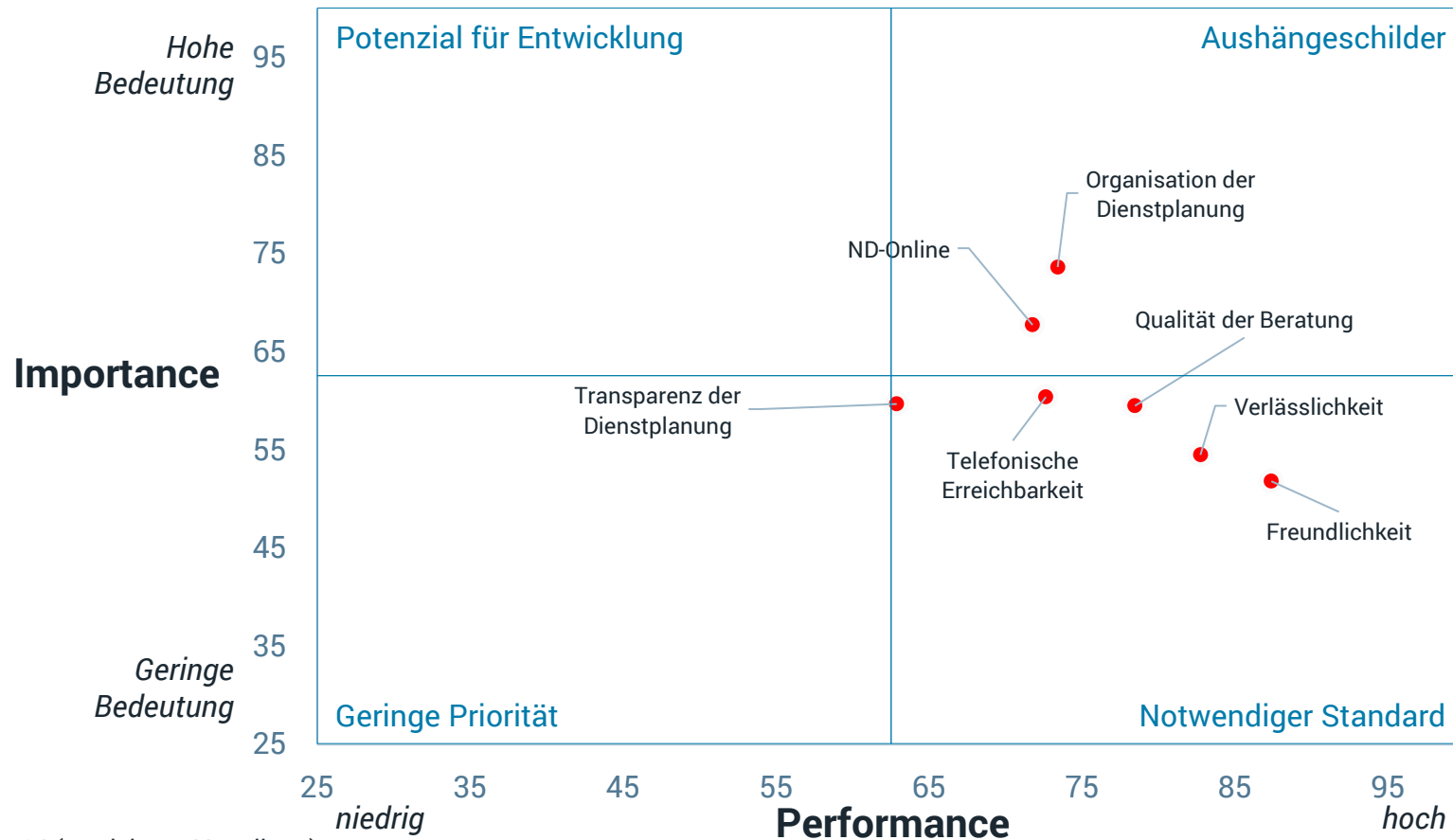


n=64 (gewichtete Verteilung)

# Die Organisation der Dienstplanung hat hierbei die höchste Wichtigkeit – bezüglich der Transparenz dieser könnte die Leistung gesteigert werden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST- SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“

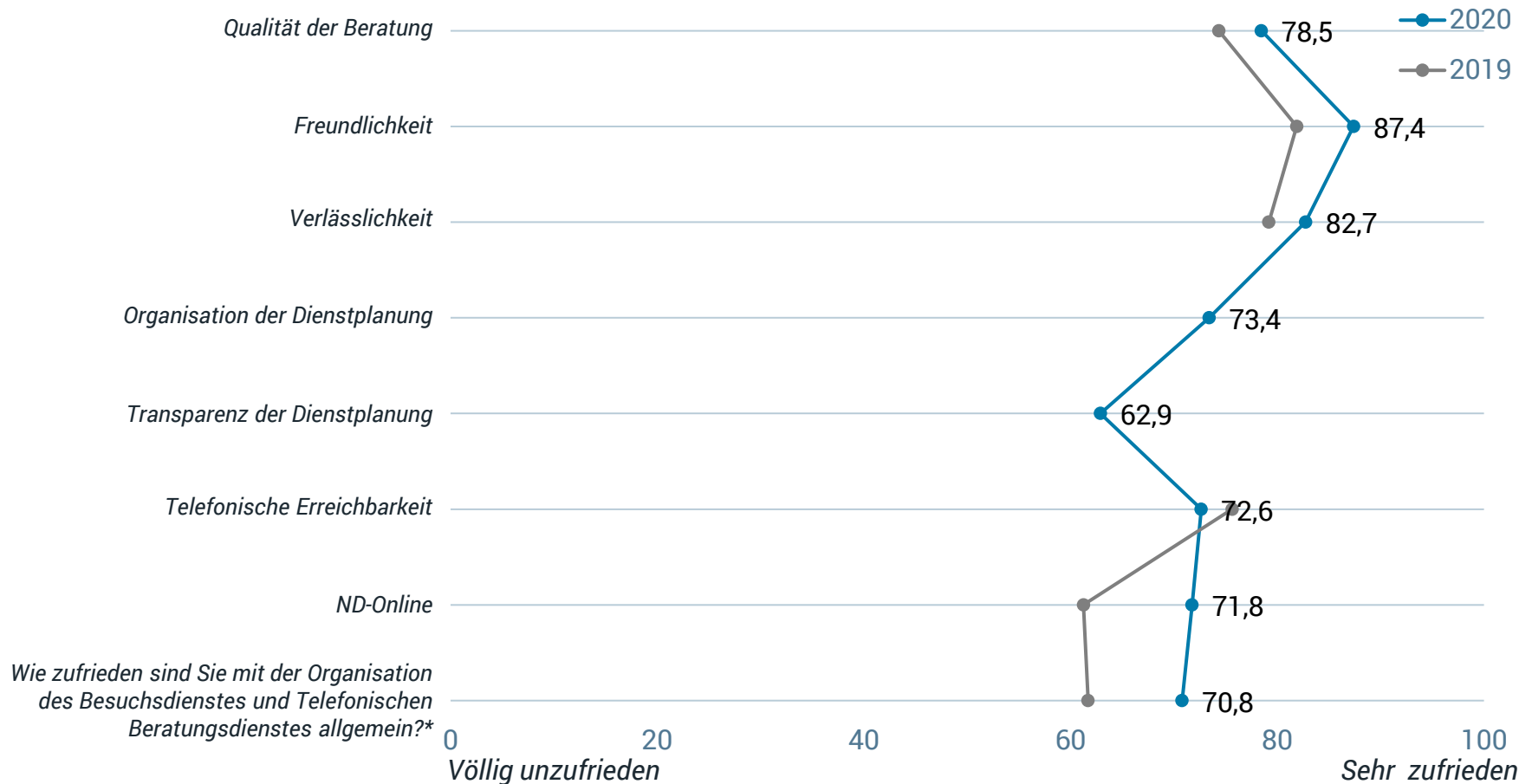


n=64 (gewichtete Verteilung)

# Der Besuchsdienst und der telefonische Beratungsdienst zeichnet sich durch überaus gute Beratung, Freundlichkeit und Verlässlichkeit aus.

## BEWERTUNG ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“



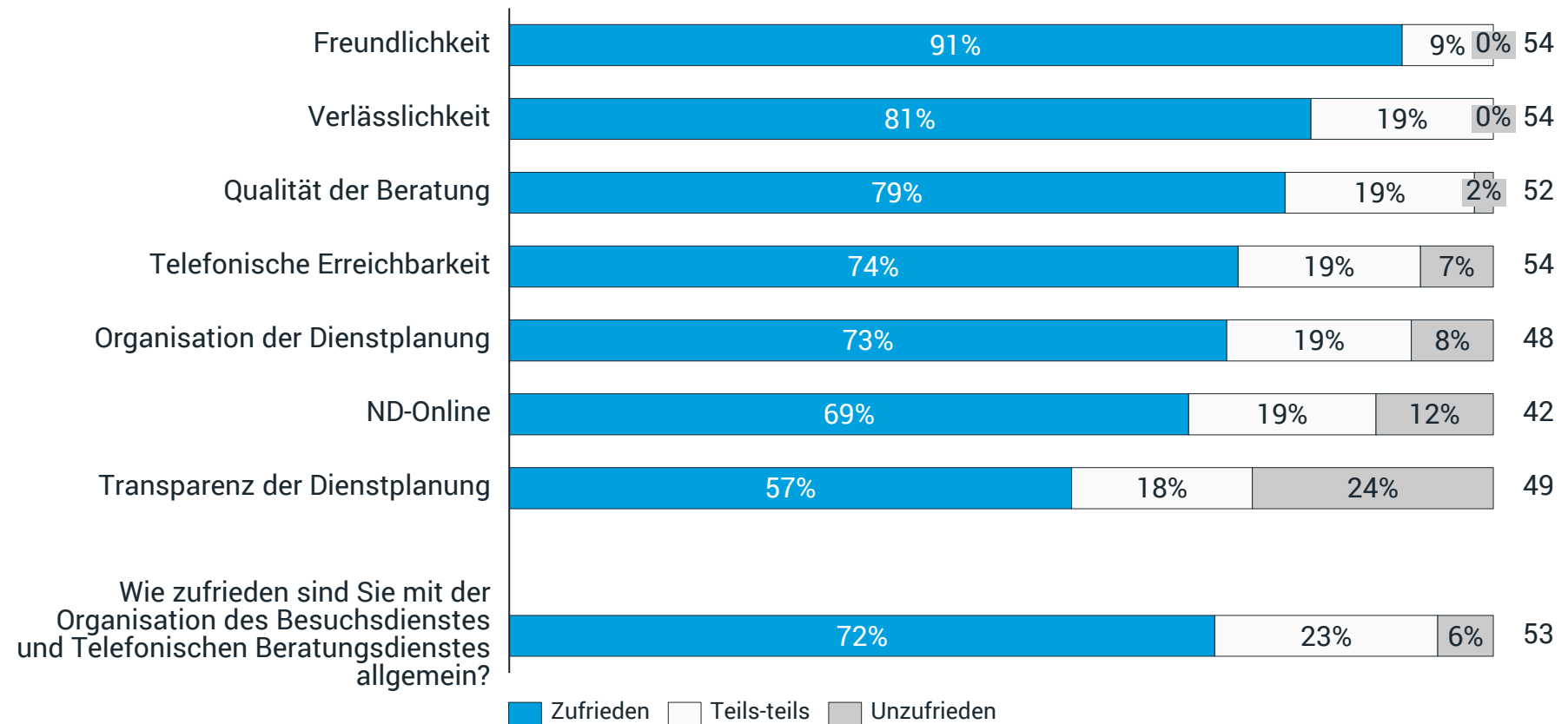
n=64 (2020; gewichtete Verteilung)

n=89 (2019; gewichtete Verteilung) Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen

# Beinahe drei Viertel der Mitglieder sind zufrieden mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes.

## BEWERTUNG ORGANISATION BESUCHSDIENST UND TELEFONISCHER BERATUNGSDIENST

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“



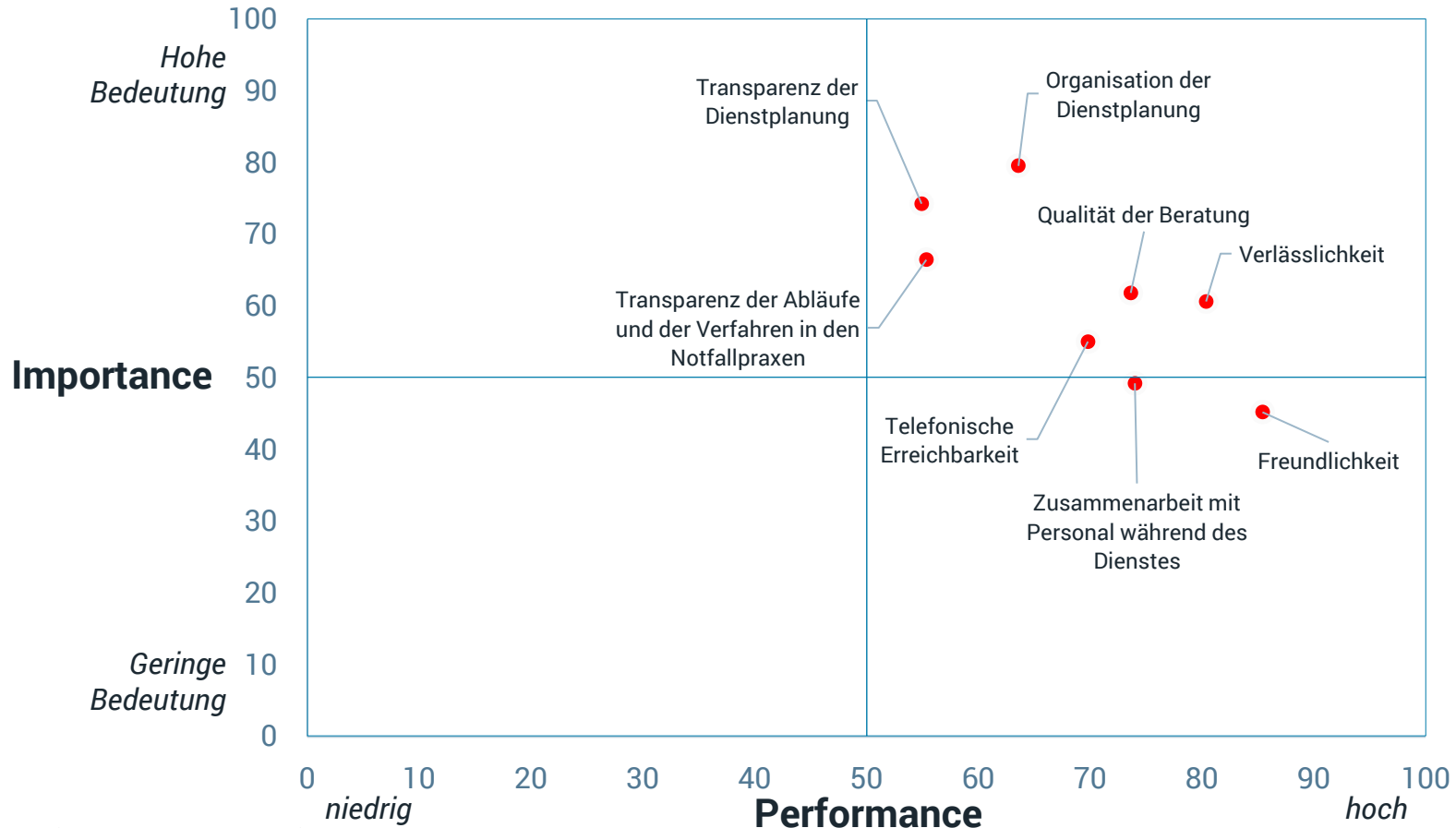
n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

# Unskaliert erscheint die Bewertung bezüglich der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen durchaus gut.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

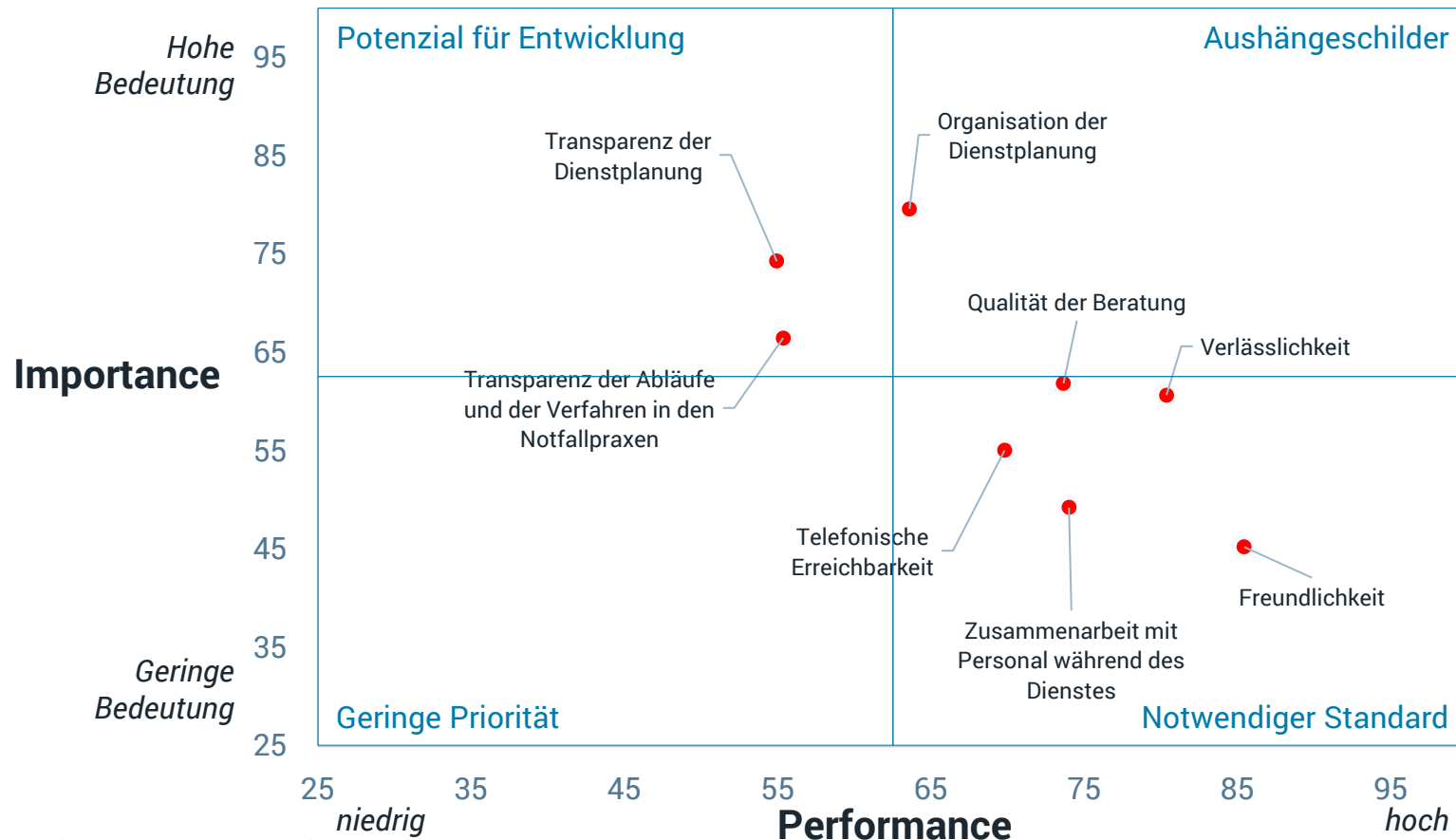


n=68 (gewichtete Verteilung)

# Skaliert zeigt sich: die Organisation der Dienstplanung beschreibt in diesem Bereich das einzige Aushängeschild.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

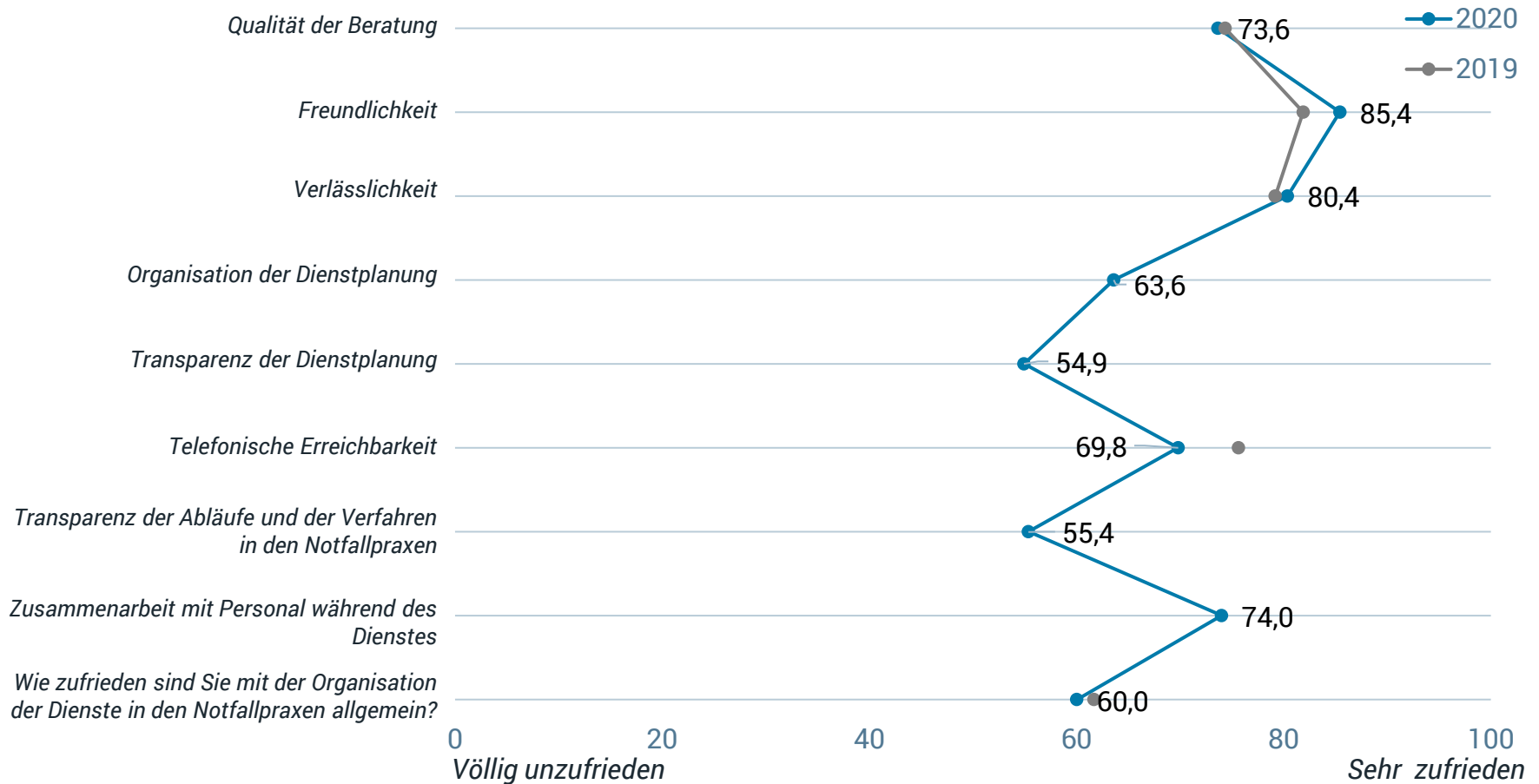


n=68 (gewichtete Verteilung)

# Freundlichkeit und Verlässlichkeit werden in diesem Bereich sehr gut bewertet.

## BEWERTUNG DER ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“



n=68 (2020; gewichtete Verteilung)

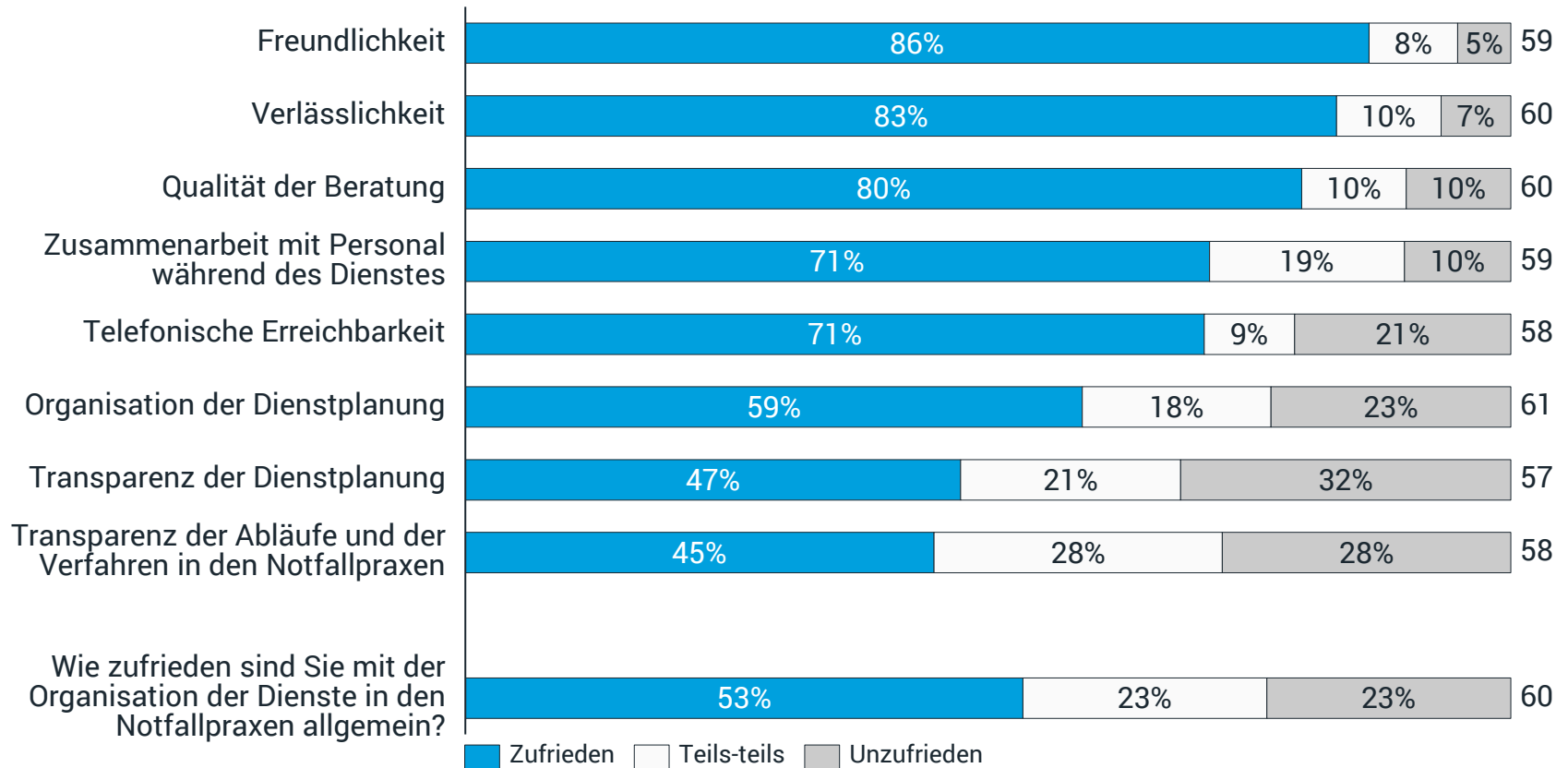
n=89 (2019; gewichtete Verteilung) Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen



# Circa die Hälfte der Mitglieder ist zufrieden mit diesem Service, ein Viertel ist zum Teil zufrieden und ein weiteres Viertel unzufrieden.

## BEWERTUNG DER ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“



n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Die KVH während der Pandemie

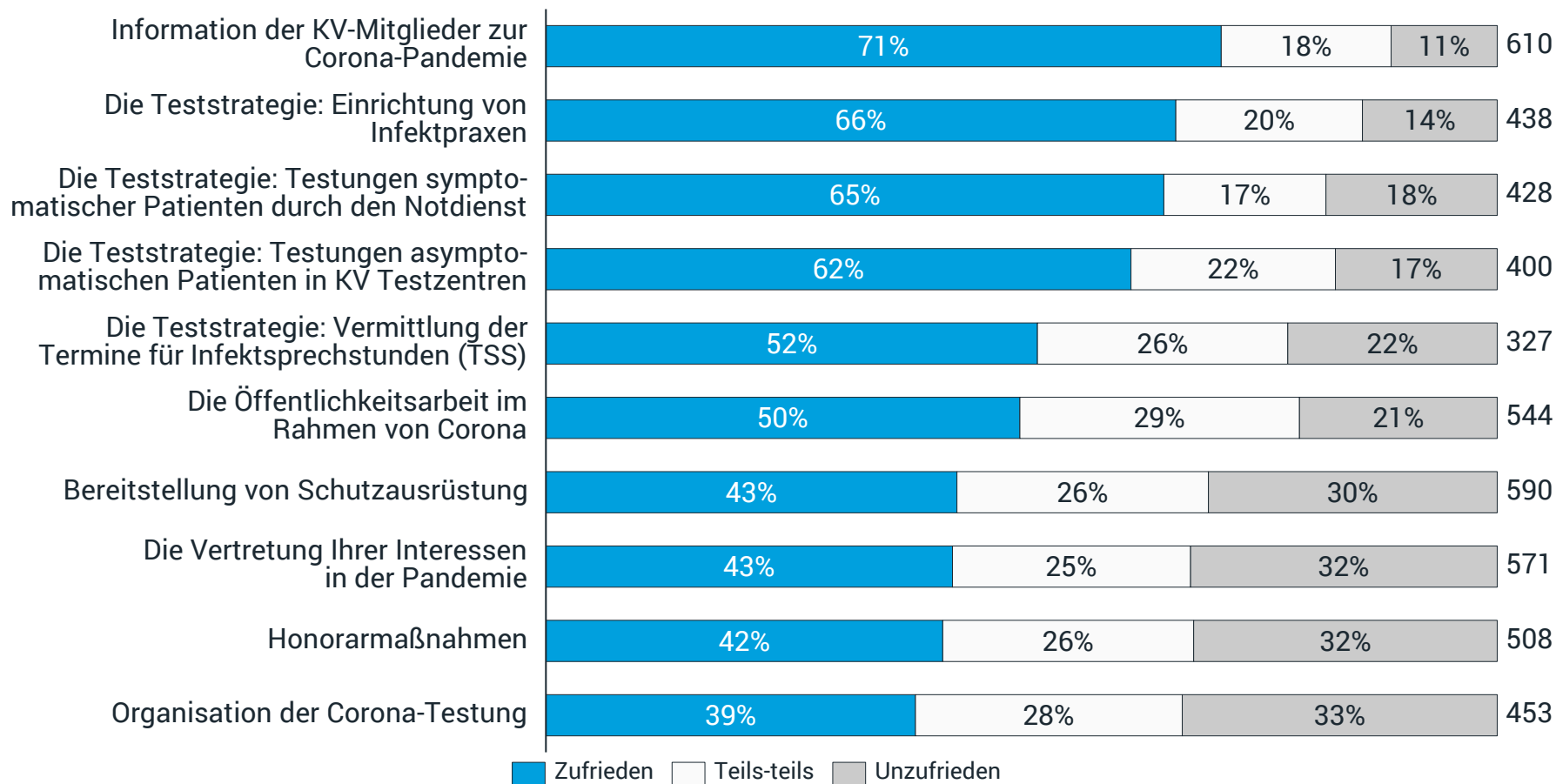
Mitgliederdaten

---

# Die verschiedenen Maßnahmen der KVH während der Pandemie werden von den Mitgliedern unterschiedlich beurteilt.

## DIE KVH WÄHREND DER PANDEMIE

„Wie beurteilen Sie...“



n=diverse (gewichtete Verteilung)

Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)  
 Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)  
 Unzufrieden=„Eher unzufrieden“+„Völlig unzufrieden“ (% Bottom2-Boxes)

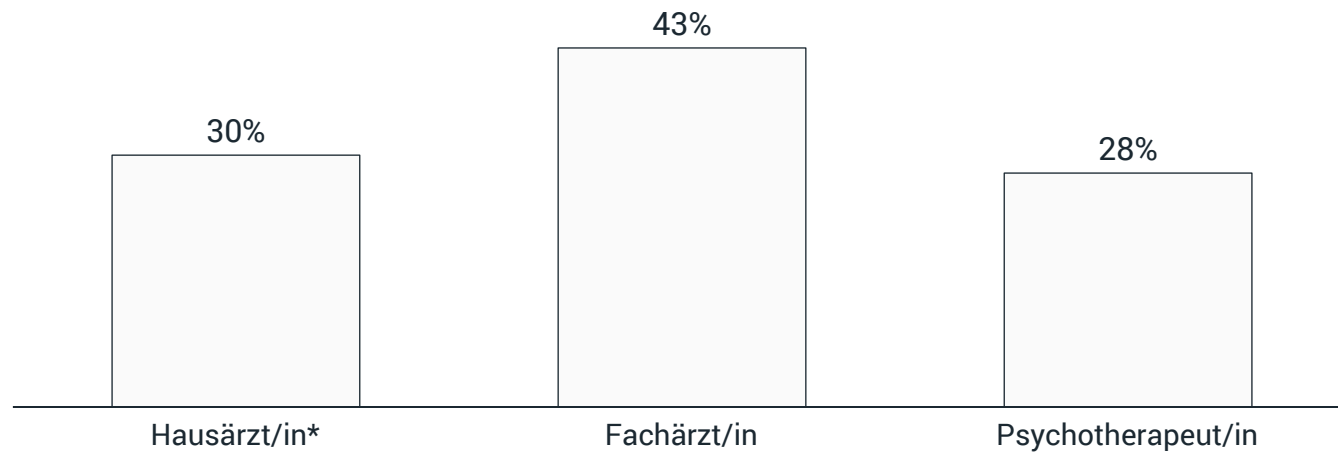
---

Übergreifendes Meinungsbild  
Zufriedenheit mit Services  
Die KVH während der Pandemie  
Mitgliederdaten

---

# Verteilung der Mitgliedergruppen

MITGLIEDERDATEN (1/6)

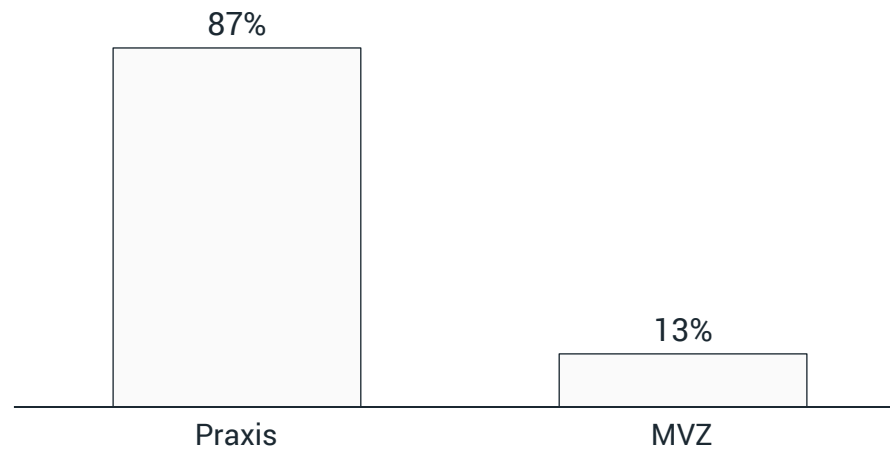


n=614 (gewichtete Verteilung)

\*Hausärzte und Kinderärzte fallen hier in die Kategorie Hausärzte

# Verteilung der Praxisformen

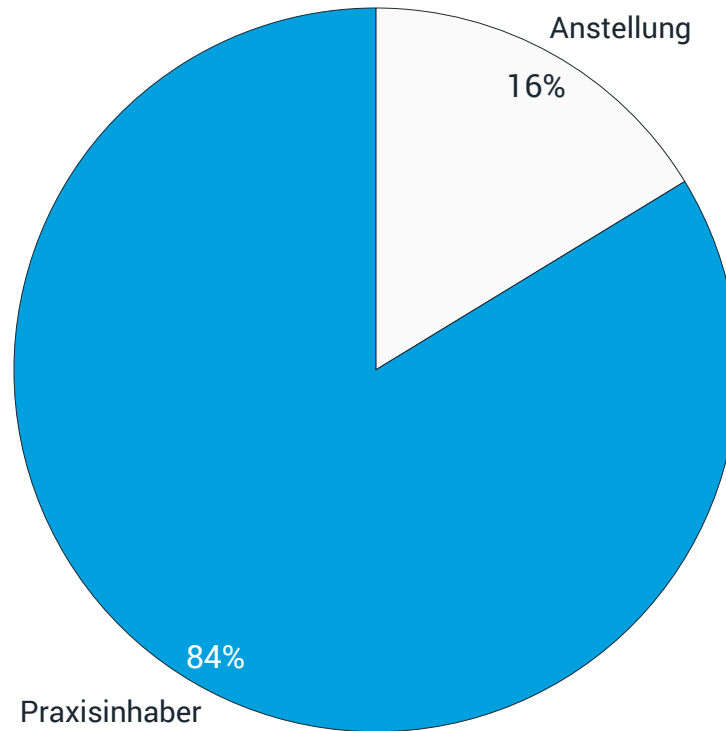
MITGLIEDERDATEN (2/6)



n=614 (gewichtete Verteilung)

# Stellung in der Praxis

MITGLIEDERDATEN (3/6)



n=614 (gewichtete Verteilung)

# Niederlassungs-/Tätigkeitsdauer

MITGLIEDERDATEN (4/6)

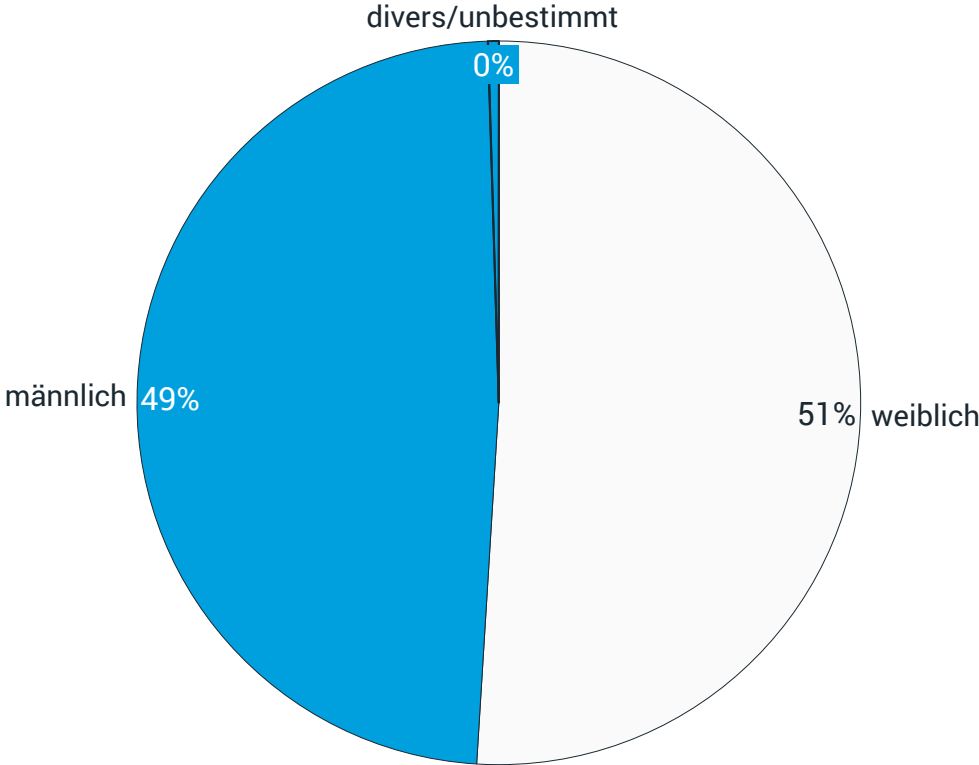
<b>Mittelwert:</b>	<b>14 Jahre</b>
Median:	13 Jahre
Minimum:	0 Jahre
Maximum:	44 Jahre

n=587 (gewichtete Verteilung; 27 fehlend)



# Geschlechtsverteilung

MITGLIEDERDATEN (5/6)



n=614 (gewichtete Verteilung)

# Altersverteilung

MITGLIEDERDATEN (6/6)

<b>Mittelwert:</b>	<b>55 Jahre</b>
Median:	55 Jahre
Minimum:	32 Jahre
Maximum:	84 Jahre

n=613 (gewichtete Verteilung; 1 fehlend)



SPLENDID RESEARCH GmbH | Barmbeker Str. 7a | 22303 Hamburg | Deutschland

+(49) 40 / 69 45 36 6 - 0 | [hallo@splendid-research.com](mailto:hallo@splendid-research.com) | [www.splendid-research.com](http://www.splendid-research.com)

© 2020 SPLENDID RESEARCH GmbH

Sitz der Gesellschaft: Hamburg, Amtsgericht Hamburg HRB 143505, Geschäftsführer: André Wolff

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from SPLENDID RESEARCH GmbH.