

# KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG HAMBURG

Mitgliederbefragung der KVH 2022



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

## ERHEBUNGSDATEN

<b>Untersuchungsgegenstand</b>	Die kassenärztliche Vereinigung Hamburg möchte die Entwicklung der Zufriedenheit ihrer Mitglieder erfassen. Ziel ist es, jährlich die Zufriedenheit der Ärzte mit der Kassenärztlichen Vereinigung im Allgemeinen und mit den angebotenen Services der KVH im Besonderen zu erheben. 2022 entfiel der Fragenblock zu Corona und wurde durch Fragen zu den Ärzteprotesten ersetzt.
<b>Stichprobe</b>	n=490 Es wurden 5.018 Einladungen und ein Reminder mit Hinweis auf den verlängerten Befragungszeitraum versendet. Rücklauf: 9,7 Prozent
<b>Befragungszeitraum</b>	12.12.2022 bis 15.01.2023
<b>Genderhinweis</b>	Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.
<b>Runden</b>	Zur besseren Lesbarkeit wurden Prozentwerte gerundet. Bei der Summierung der Teilergebnisse kann es dadurch in Einzelfällen zur Abweichung von 100 Prozent kommen. Auch bei Fragen mit Mehrfachantwortmöglichkeit kann die Summe der Prozentwerte von 100 Prozent abweichen.
<b>Methode</b>	Onlineerhebung unter den Mitgliedern der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg, die der Einladung zur Teilnahme gefolgt sind, durchgeführt von der SPLENDID RESEARCH GmbH.

# Kernaussagen – Allgemeiner Teil

## MANAGEMENT SUMMARY (1/3)

### Übergreifendes Meinungsbild

Insgesamt sind über die Hälfte der Mitglieder (57 Prozent) mit den Services der KVH allgemein zufrieden. 45 Prozent sind mit der politischen Arbeit des Vorstandes zufrieden und 38 Prozent sind zufrieden mit der Vertretung ihrer Interessen durch die KVH. Insgesamt liegen die Indexwerte damit etwas hinter denen des letzten Jahres zurück und durchbrechen den Trend der Steigenden Werte.

Mehr als die Hälfte (54 Prozent) der Mitglieder empfinden die KVH als zeitgemäß, beinahe genauso viele (53 Prozent) wären auch Mitglied, wenn die Mitgliedschaft nicht verpflichtend wäre. Auch diese Werte liegen etwas hinter der Bewertung aus dem Vorjahr.

### Gesamtbewertung der Service

Die einzelnen Services werden unterschiedlich stark genutzt, daher weichen die Fallzahlen bei den Detailbewertungen voneinander ab.

Die höchsten Zufriedenheitswerte weist das neue Infocenter auf (85 Prozent Zufriedenheit), direkt gefolgt von der Praxisberatung mit 77 Prozent. Während die Zufriedenheit mit einzelnen Services im Vergleich zu den Messungen der Vorjahre leicht zunimmt (Zulassungsrechtliche Dienstleistungen, Infocenter: Mitgliederservice und Beratung, Öffentlichkeitsarbeit, Digitalisierung und Telematik, Organisation der Dienste in den Notfallpraxen) geht die Zufriedenheit in anderen Bereichen leicht zurück (Leistungen des Arztregisters, Praxisberatung, Organisation des Besuchs- und tel. Beratungsdienstes, Maßnahmen zur Qualitätssicherung). Die höchste Bedeutung für die Gesamtzufriedenheit hat 2022 die Abrechnung.

# Kernaussagen

## MANAGEMENT SUMMARY (2/3)

### Zulassungsrechtliche Dienstleistungen

- Die beiden Punkte mit der geringsten Zufriedenheit sind die Transparenz der Prozesse (41 Prozent) und die Begleitung durch den Prozess (54 Prozent). Insgesamt sind 62 Prozent der Mitglieder zufrieden.

### Maßnahmen zur Qualitätssicherung

- Mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind 49 Prozent zufrieden. Damit liegt die Gesamtzufriedenheit leicht hinter den Detailbewertungen und außerdem hinter den Werten der beiden Vorjahre.

### Arztregister

- Drei von vier Mitgliedern sind mit den Leistungen des Arztregisters insgesamt zufrieden. Die telefonische Erreichbarkeit wird mit guten 75 Prozent zufriedenen Mitglieder auf hohem Niveau am schlechtesten bewertet.

### Abrechnung

- Die Verständlichkeit des Honorarbescheids ist wie in den Vorjahren der Punkt, der am meisten kritisiert wird. Mit diesem Punkt sind 42 Prozent der Mitglieder nicht zufrieden, 29 Prozent unentschieden und lediglich 29 Prozent zufrieden. Auch mit der Nutzerfreundlichkeit des Bescheids im Portal sind lediglich 44 Prozent zufrieden. Die Gesamtzufriedenheit ist mit einem Index von 62 im Vorjahresvergleich konstant geblieben.

### Genehmigungen

- Hier schneiden die Transparenz der Prozesse (50 Prozent Zufriedenheit) sowie die Begleitung durch die Prozesse (57 Prozent Zufriedenheit) vergleichsweise am schlechtesten ab. Allgemein ist jedes zweite Mitglied mit dem Service zufrieden.

### Praxisberatung

- Die Praxisberatung seit 1. Oktober 2022 wird insgesamt sehr positiv bewertet (77 Prozent zufriedene Mitglieder), allerdings wurde diese insgesamt nur von 57 Mitgliedern in Anspruch genommen. Potenzial für die KVH besteht in einer Ausweitung der Praxisberatung.

# Kernaussagen

## MANAGEMENT SUMMARY (3/3)

### Infocenter

- Die Services des Infocenter können als Aushängeschild der KVH betrachtet werden. Die Gesamtzufriedenheit liegt bei 85 Prozent und der Index bei 82 und damit über den Ergebnissen der letzten Jahre.

### Organisation des Besuchs- und telefonischen Beratungsdienstes

- Die Organisation des Besuchs- und telefonischen Beratungsdienstes wurde lediglich von 22 Mitgliedern bewertet. Bei diesen liegt die Gesamtzufriedenheit bei 61 Prozent.

### Öffentlichkeitsarbeit

- Die Öffentlichkeitsarbeit schneidet insgesamt etwas besser ab als in den vergangenen Jahren, die Services wurden jedoch nur von wenigen Mitgliedern in Anspruch genommen. Die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit (Index 84) und der Webseite (Index 74) sind im Vorjahresvergleich deutlich gestiegen.

### Organisation der Dienste in den Notfallpraxen

- Auch dieser Service der KVH wurde von einer geringeren Zahl von Mitgliedern beansprucht. Von diesen weniger als 50 Mitgliedern sind 55 Prozent allgemein zufrieden.

### Telematik und Praxisverwaltungssystemen

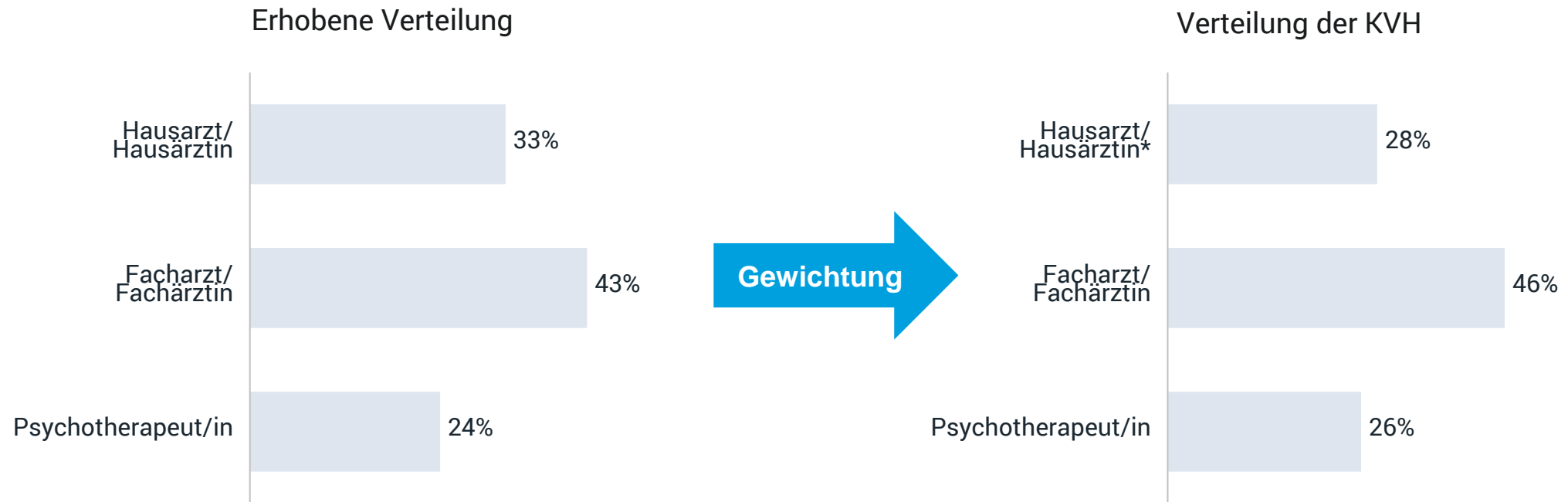
- Die Gesamtbewertung des Services (47 Prozent zufriedene Mitglieder) fällt deutlich schlechter aus als die Bewertung der einzelnen Aspekte, dafür allerdings etwas besser als im Vorjahr. Die Zufriedenheit mit der Qualität der Beratung, der Verlässlichkeit, telefonische Erreichbarkeit und der Zügigkeit der Bearbeitung hat sich ebenfalls leicht gesteigert.

### Protestbewegung

- 48 Prozent der Teilnehmer sind mit der wirtschaftlichen Situation Ihrer Praxis unzufrieden und 84 Prozent haben sich am Protest beteiligt. Mit der Vertretung durch das Protestkomitee ist die Hälfte der Teilnehmer zufrieden.

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

GEWICHTUNG ALLER WERTE ANHAND DER VERTEILUNG IN DER KVH

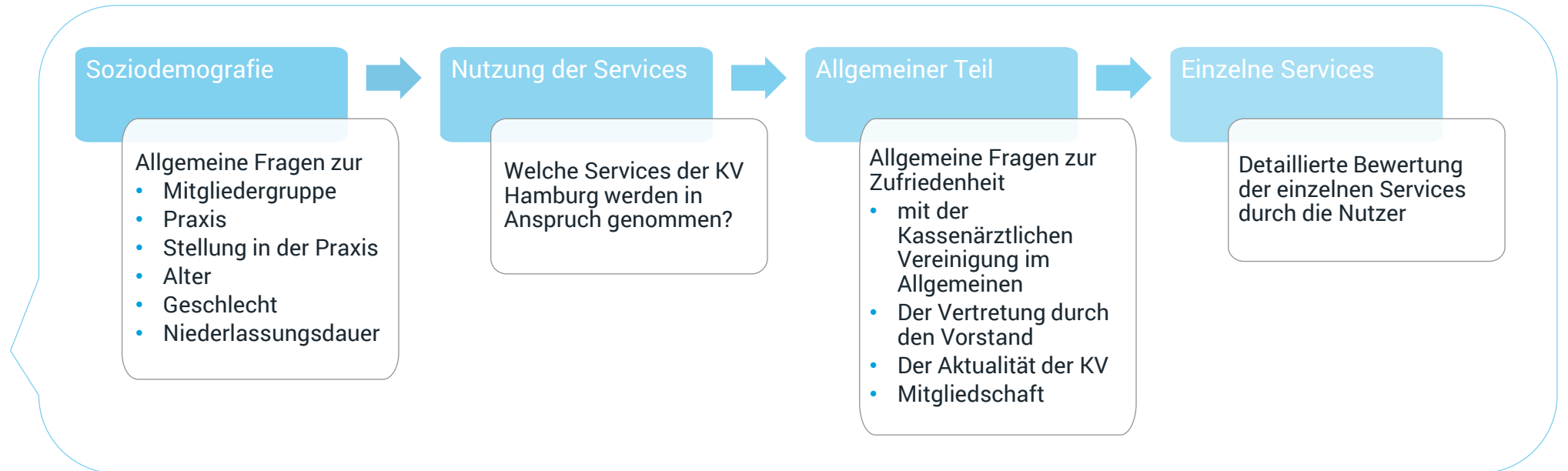


n=490

\*Hausärzte und Kinderärzte

# Der Fragebogenverlauf für die Mitglieder

## DER FRAGEBOGEN





## **Übergreifendes Meinungsbild**

Zufriedenheit mit Services

Mitgliederdaten

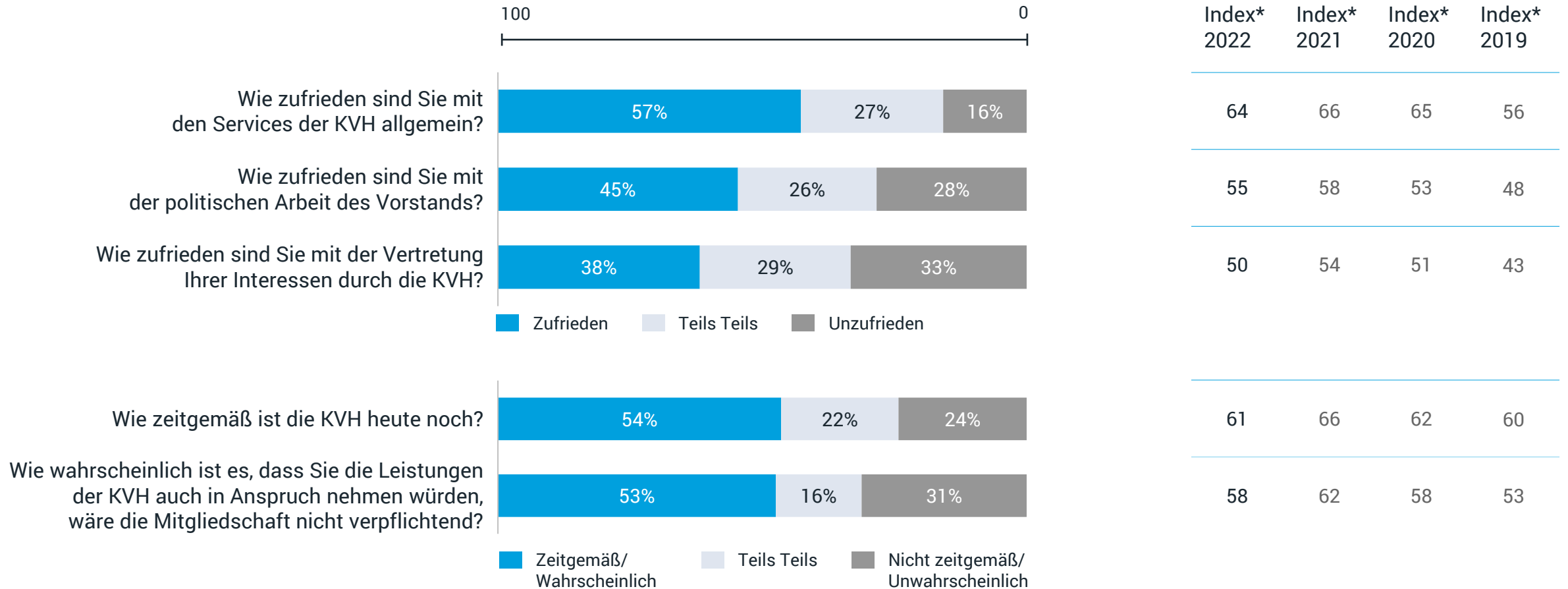
Anhang

---



# Die Zufriedenheit der Mitglieder ist im Vergleich zu den beiden Vorjahren leicht gesunken und liegt jedoch weiterhin über den Werten von 2019.

## ÜBERGREIFENDES MEINUNGSBILD: INDIZES IM VERGLEICH (1/2)

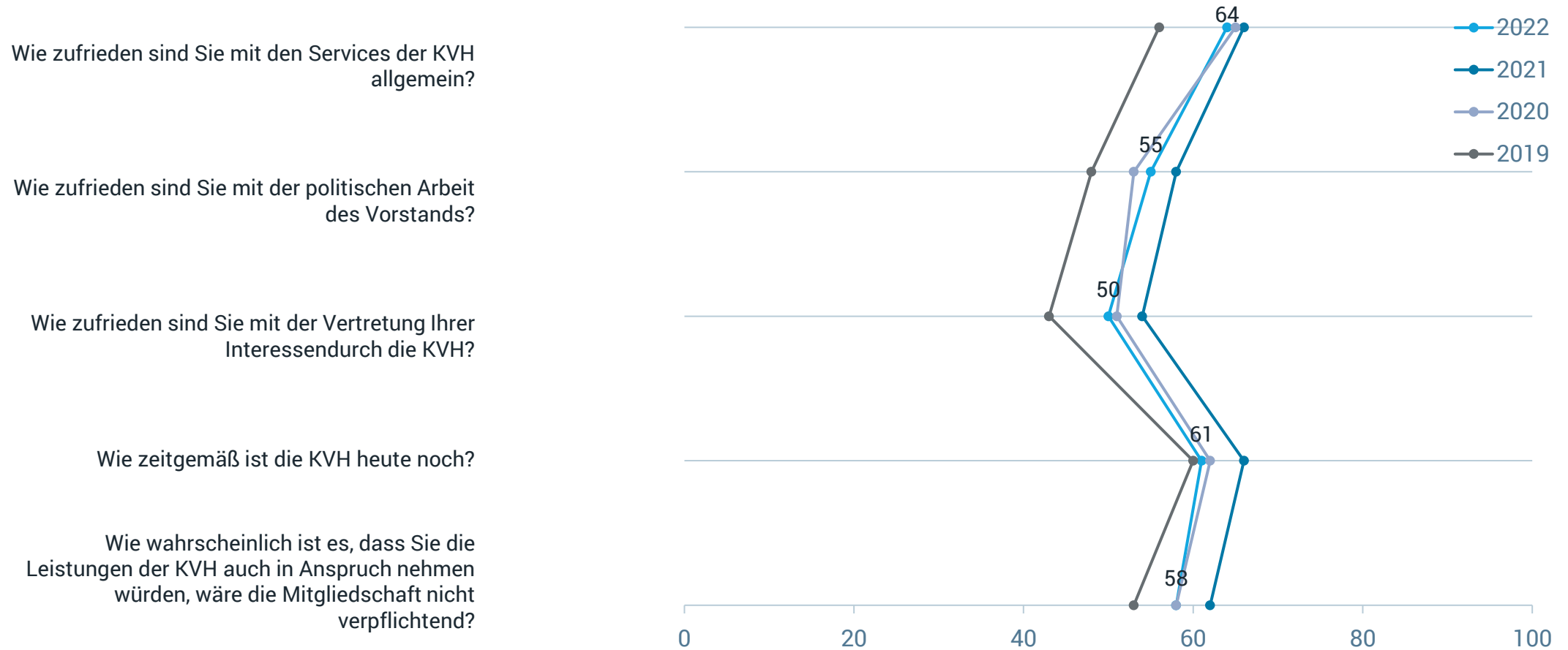


n=490 gewichtete Verteilung

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

# Das Meinungsbild von 2022 liegt zwischen den Werten von 2019 und 2021.

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

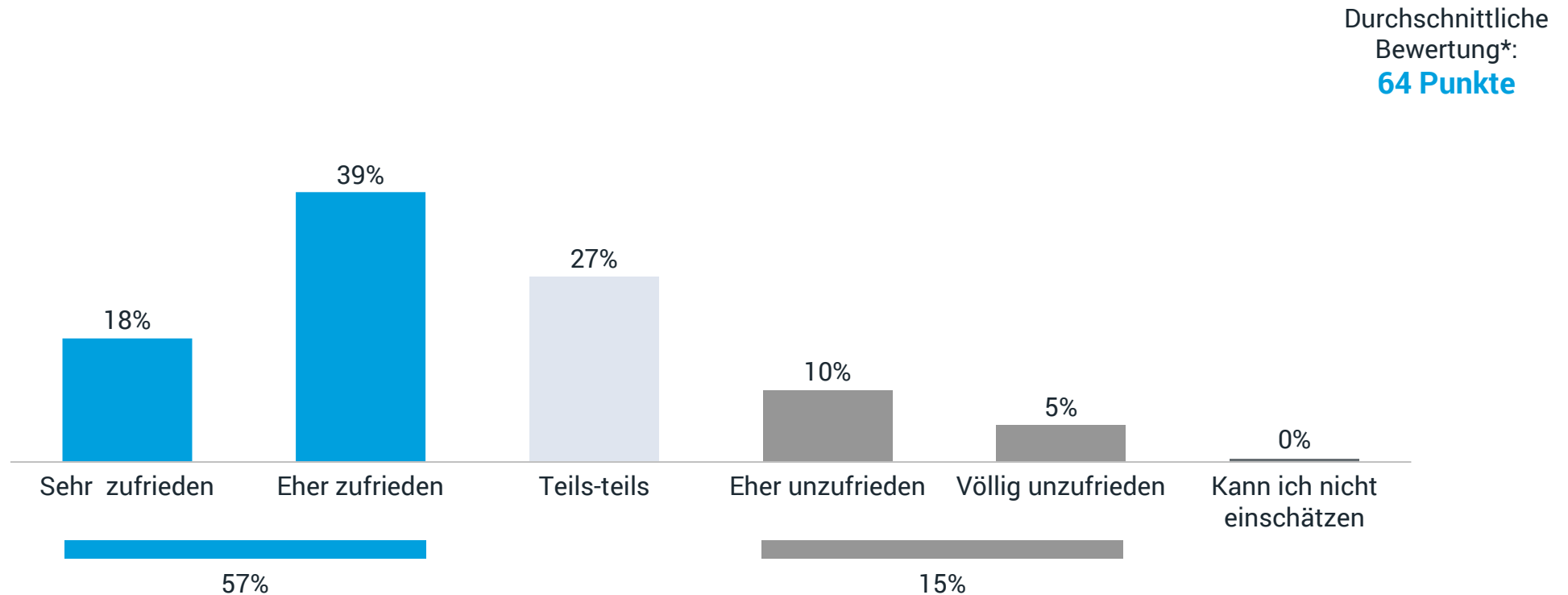


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung

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

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

## ZUFRIEDENHEIT MIT DEN SERVICES INSGESAMT

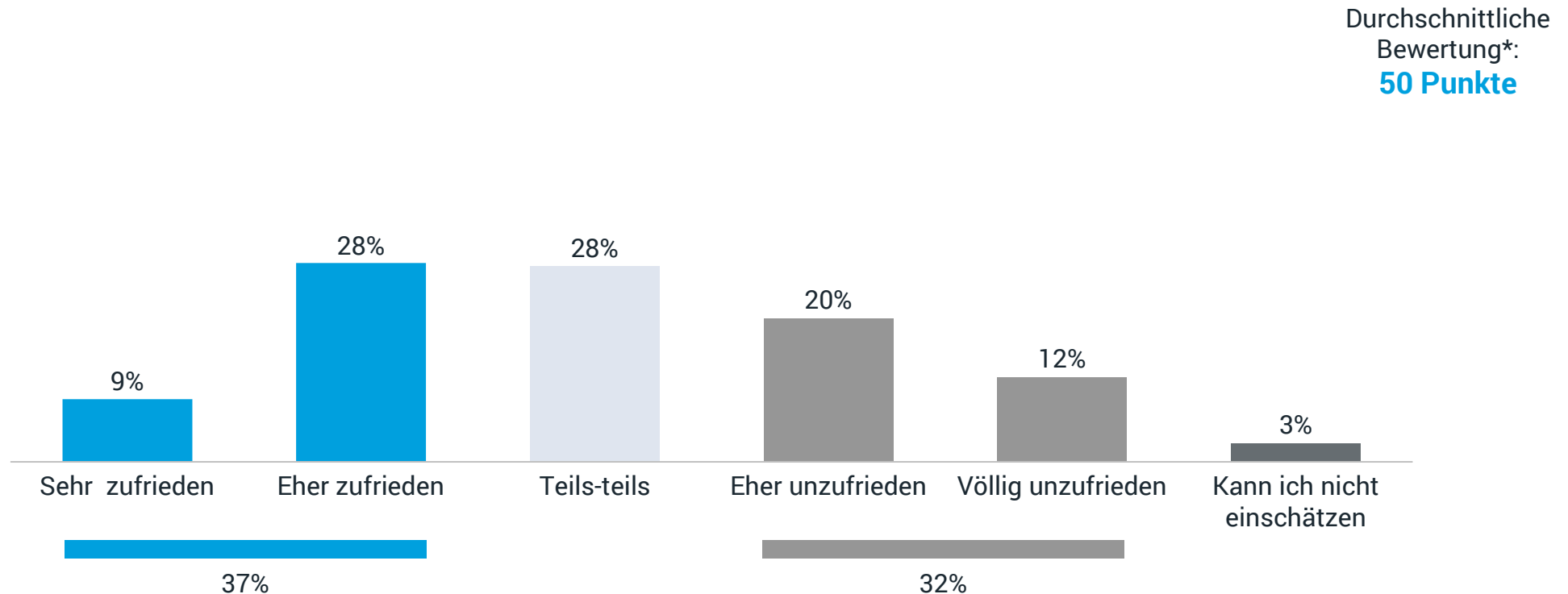


n=490; gewichtete Verteilung  
Frage „Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“

\*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 Vertretung ihrer Interessen sind die Mitglieder eher uneins; 37 Prozent sind zufrieden, 28 Prozent unentschieden und ein Drittel ist unzufrieden.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERTRETUNG DER EIGENEN INTERESSEN

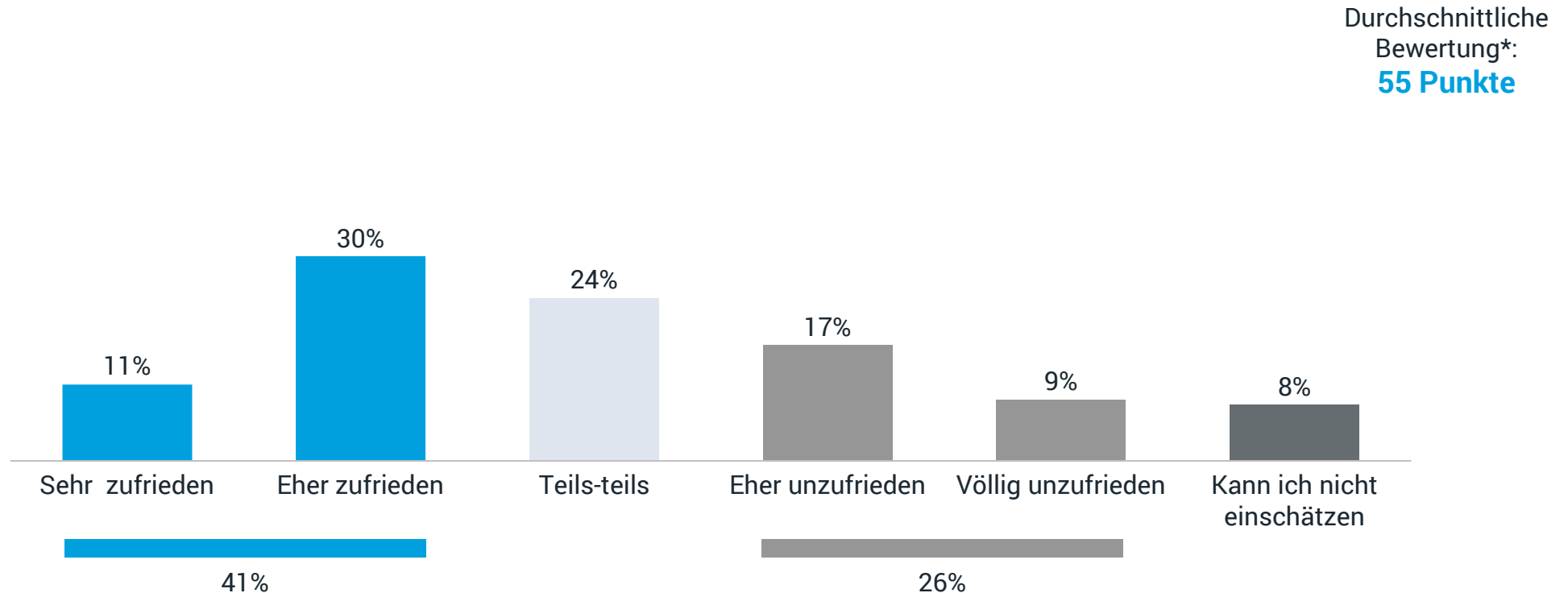


n=490; gewichtete Verteilung  
Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der Vertretung Ihrer Interessen durch die KVH?“

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

# 41 Prozent der Mitglieder sind durchaus zufrieden mit der politischen Arbeit des Vorstands; beinahe ein Viertel ist indifferent und gut ein Viertel ist nicht zufrieden.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER POLITISCHEN ARBEIT DES VORSTANDES



n=490; gewichtete Verteilung

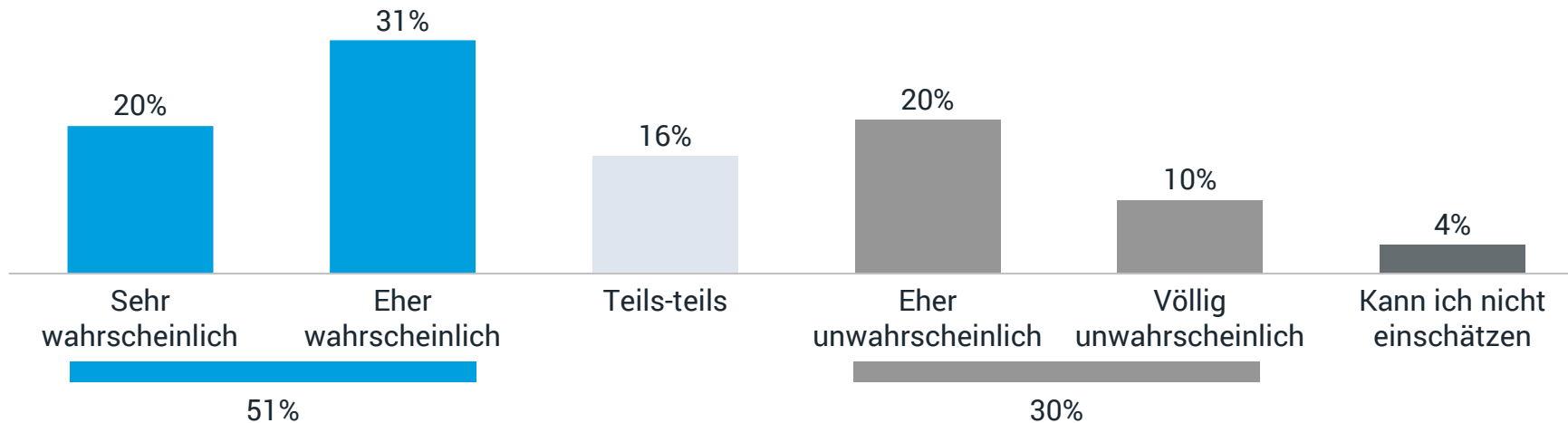
Frage „Wie zufrieden sind Sie mit der politischen Arbeit des Vorstands?“

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

# Wäre eine Mitgliedschaft nicht verpflichtend, würde dennoch die Hälfte der Mitglieder die Services der KV Hamburg in Anspruch nehmen wollen.

WAHRSCHEINLICHKEIT DER INANSPRUCHNAHME BEI FREIER WAHL

Durchschnittliche  
Bewertung\*:  
**58 Punkte**



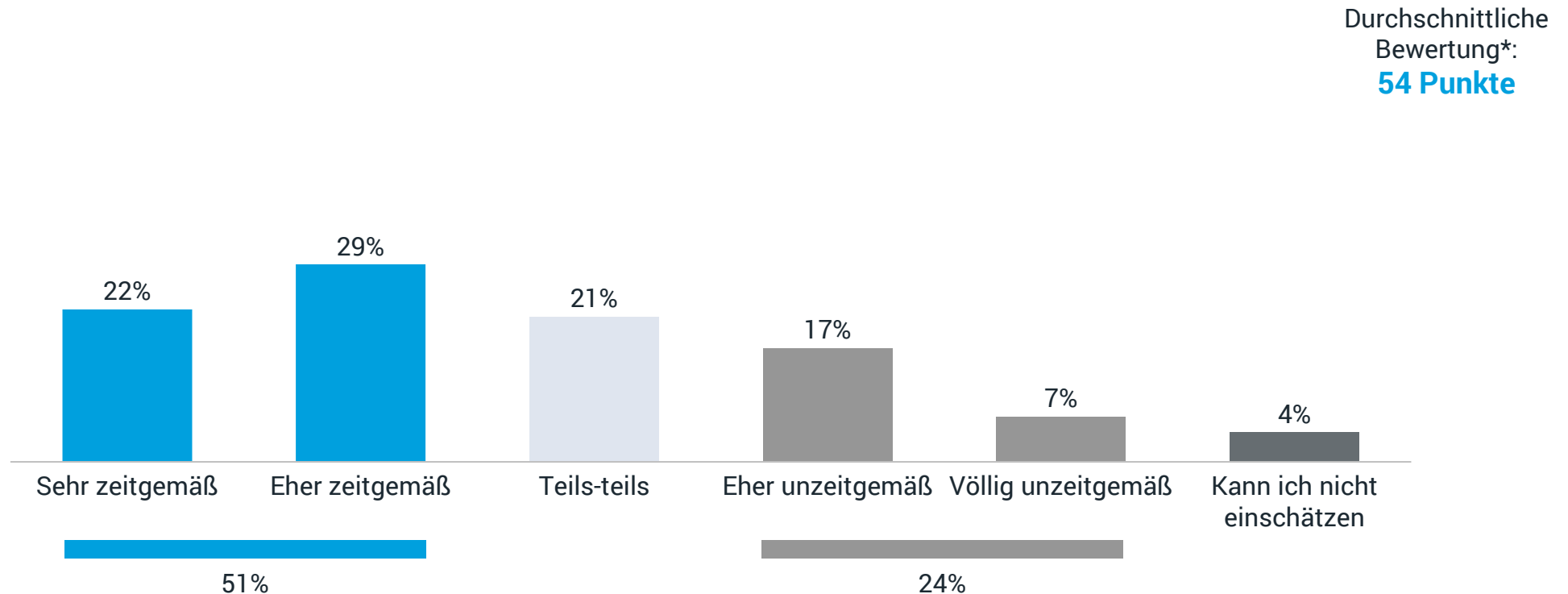
n=490; gewichtete Verteilung

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

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

# Die Hälfte der Mitglieder sehen die KVH als zeitgemäß; 20 Prozent stimmen dem zum Teil zu; ein Viertel hält die Vereinigung für überholt.

AKTUALITÄT DER KVH



n=490; gewichtete Verteilung  
Frage „Wie zeitgemäß ist die KVH heute noch?“

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

---

Übergreifendes Meinungsbild

▶ **Zufriedenheit mit Services** ◀

Mitgliederdaten

Anhang

---



# Die Abrechnung wird mit Abstand am häufigsten genutzt; die Nutzung der übrigen Services ist weiterhin sehr unterschiedlich.

## INANSPRUCHNAHME DER SERVICES

		2021	2020	2019			2021	2020	2019
Abrechnung	68%	72%	68%	70%	Maßnahmen zur Qualitätssicherung	23%	27%	23%	
Infocenter: Mitgliederservice und Beratung	44%	56%	57%	49%	Praxisberatung	12%	19%	15%	19%
Zulassungsrechtl. Dienstleistungen	42%	38%	38%	42%	Öffentlichkeitsarbeit	11%	15%	22%	13%
Digitalisierung und Telematik	39%	47%	40%	53%	Organisation der Dienste in den Notfallpraxen	11%	7%	11%	15%
Leistungen des Arztregisters	33%	32%	30%	35%	Organisation des Besuchs- und tel. Beratungsdienstes	5%	5%	11%	-
„Lauterbach saugt Praxen aus“: Protestveranstaltung	27%				Keine der genannten	6%	4%	5%	5%
Genehmigungen vertragsärztlicher Leistungen	24%	26%	20%	28%					

n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
 Frage: „Zu welchen Themen haben Sie in den letzten zwölf Monaten KVH-Services in Anspruch genommen?“

Mehrfachnennung möglich  
 Die kompletten Nennungen der Services befinden sich im Anhang

---

**Zufriedenheit mit den Services**  
Erläuterung der Auswertung

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

## DARSTELLUNG DER IMPORTANCE-PERFORMANCE-MATRIX IN 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><b>3. Quadrant</b></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>4. 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><i>Geringe Bedeutung</i></p>	<p><b>Performance</b> = durch die Mitglieder eingeschätzte Umsetzung der KVH</p>	
	<i>niedrig</i>	<i>hoch</i>

### Importance

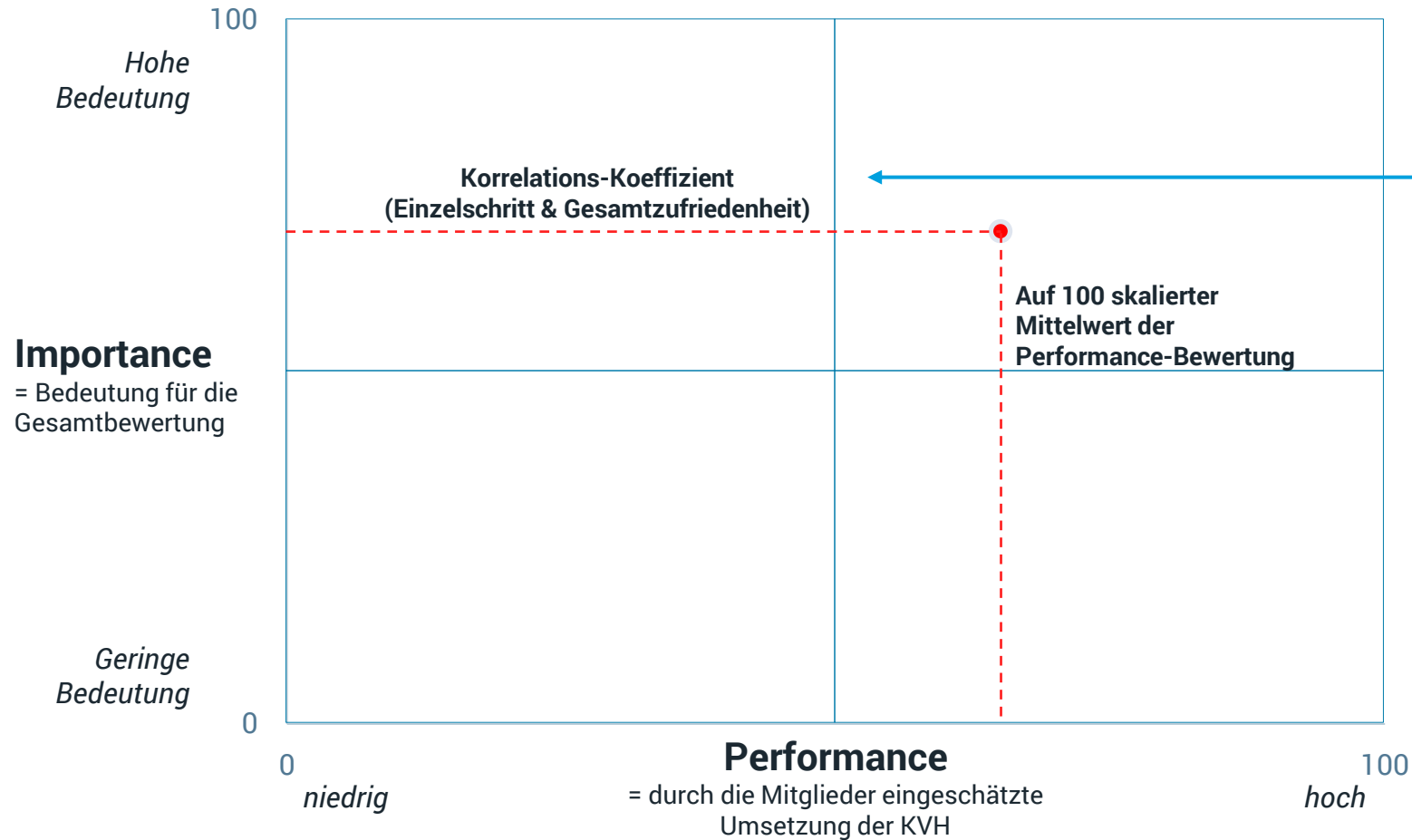
- **Importance** setzt sich aus dem Korrelations-Koeffizienten zwischen einem einzelnen Service und der Gesamtzufriedenheit mit den Services zusammen.
- Die Ausprägung des Importance-Wertes beschreibt die Wichtigkeit eines einzelnen Services, bzw. inwiefern ein einzelner Service mit der Gesamtzufriedenheit der Kategorie zusammenhängt. Hohe Werte signalisieren eine hohe Bedeutung eines Services für die Gesamtzufriedenheit.

### Performance

- Die **Performance** beschreibt, wie gut ein einzelner Service von der KVH umgesetzt wird, bzw. die Umsetzungsqualität von den Mitgliedern bewertet wird.
- Grundlage für diesen Wert ist die direkte Abfrage mit der Zufriedenheit eines Services. Hohe Werte signalisieren eine hohe Zufriedenheit mit einem Service.

# Die Koordinaten ergeben sich aus der Korrelation zwischen Gesamtzufriedenheit und dem entsprechenden Mittelwert.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



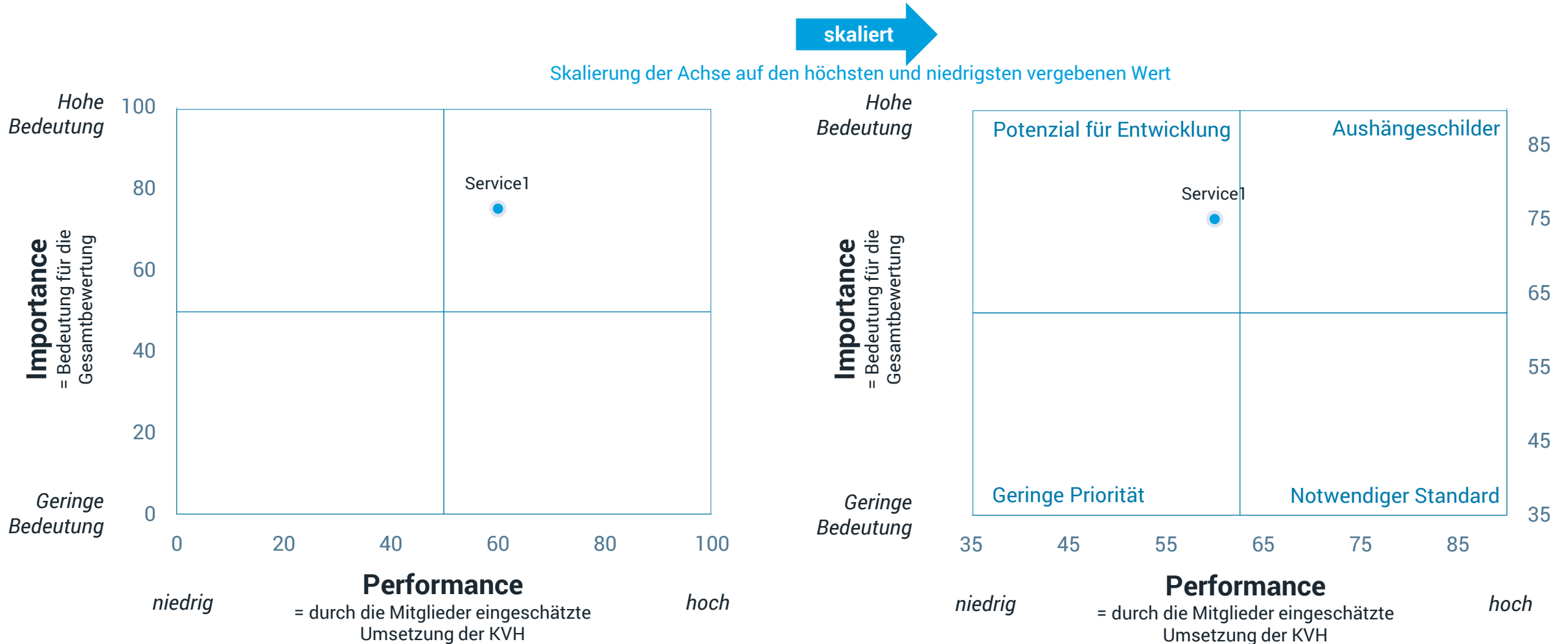
## Definition Korrelation:

Beschreibt den Zusammenhang zwischen zwei Variablen. Bei einer positiven Korrelation gilt zum Beispiel „die Ausprägung der Variable A steigt mit der Ausprägung der Variable B“.

*Beispiel:* Das Verhältnis von Temperatur und Eiscremekonsum

# Mit der Skalierung der Achsen werden die Services insgesamt kritischer betrachtet; nach der Skalierung weist Service1 deutlich mehr Potenzial auf.

DARSTELLUNG DER SERVICES | UNSKALIERT - SKALIERT



---

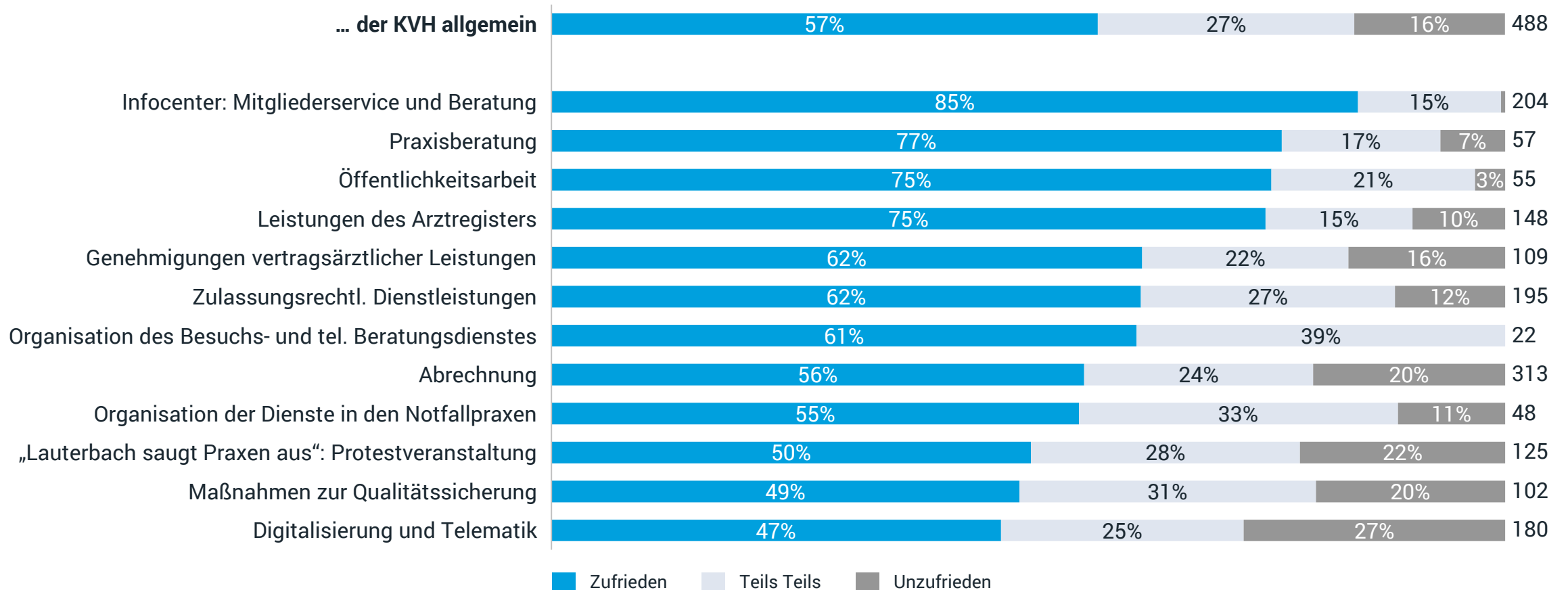
## **Zufriedenheit mit den Services**

Die Leistungen der KVH

# Überblick über die Nutzung und Zufriedenheit der Mitglieder mit den Services der KVH allgemein.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES | ÜBERBLICK

Achtung zum Teil kleine Fallzahl  
n<80



n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
Fragen: „Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“/ „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zu den einzelnen Themen?“

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

# Das neue Infocenter und die Praxisberatung werden weiterhin positiv bewertet.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES | ÜBERBLICK (ABSTEIGEND NACH 2022)

	2022	2021	2020	2019	*Achtung zum Teil kleine Fallzahl
Infocenter: Mitgliederservice und Beratung	82	81	78	76	
Praxisberatung*	77	81	73	67	
Leistungen des Arztregisters	73	76	73	69	
Öffentlichkeitsarbeit*	73	72	64	68	
Organisation des Besuchs- und tel. Beratungsdienstes*	68	73	71		
Zulassungsrechtl. Dienstleistungen	66	62	64	57	
Organisation der Dienste in den Notfallpraxen*	65	63	60	62	
Genehmigungen vertragsärztlicher Leistungen	65	63	65	56	
Abrechnung	62	62	59	51	
„Lauterbach saugt Praxen aus“: Protestveranstaltung	62				
Maßnahmen zur Qualitätssicherung	59	64	64	69	
Digitalisierung und Telematik	57	54	53	53	
<b>Services der KVH allgemein</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>56</b>	

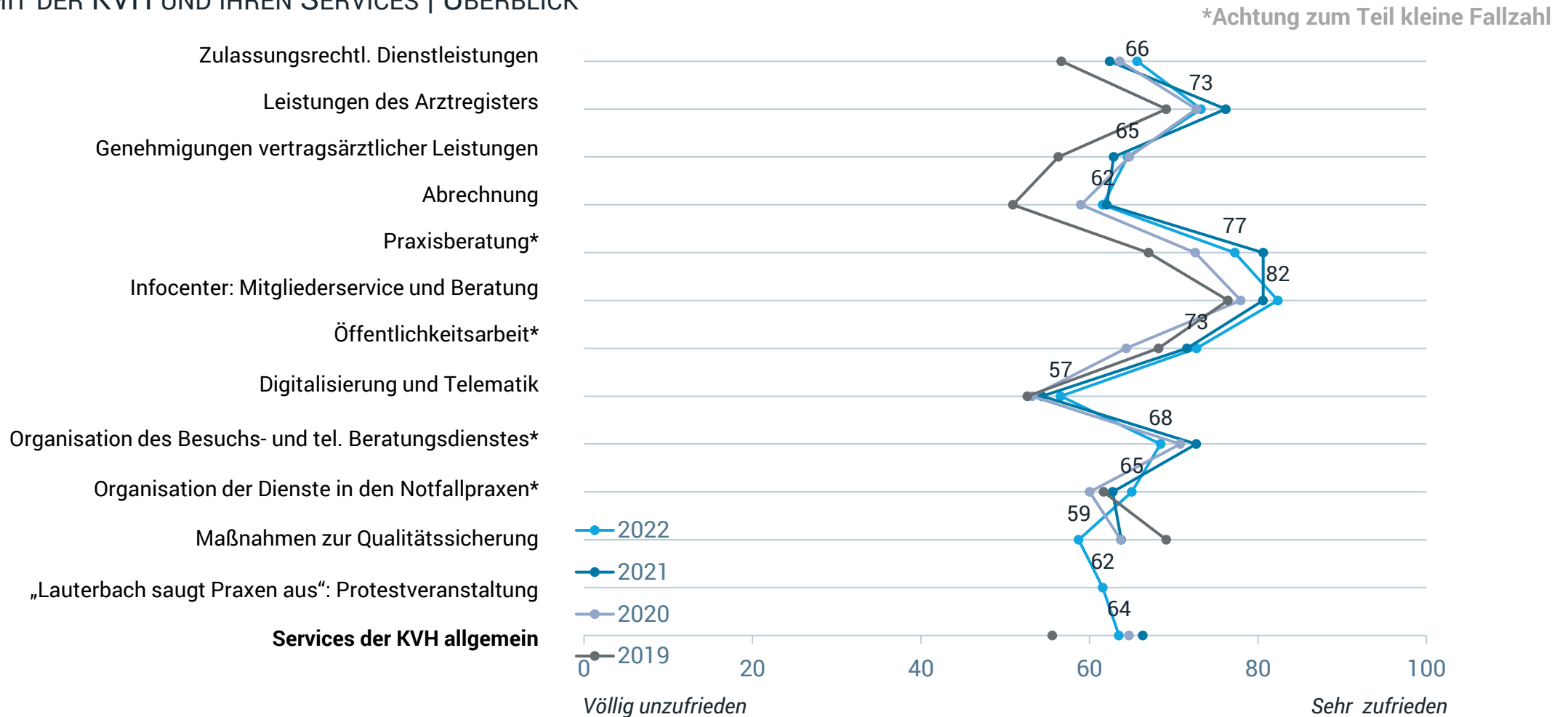
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit den Services der KVH allgemein?“

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



# Während die Gesamtzufriedenheit mit den Services der KVH etwas hinter den letzten Jahren zurück liegt, schneiden einzelne Services etwas besser ab.

## ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES | ÜBERBLICK



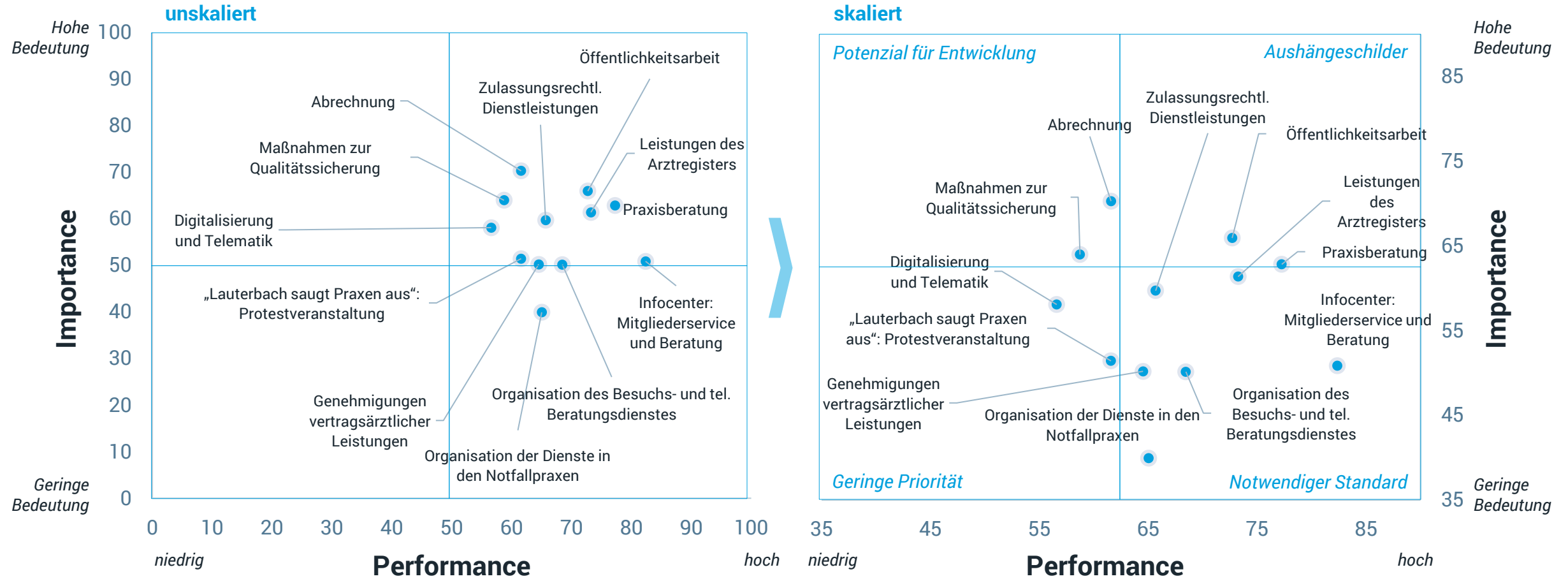
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung

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

# Die Maßnahmen zur Qualitätssicherung, die Abrechnung und die Digitalisierung und Telematik weisen weiterhin das meiste Potenzial auf.

## EVALUATION DES SERVICEANGEBOTS | GESAMTBEWERTUNG

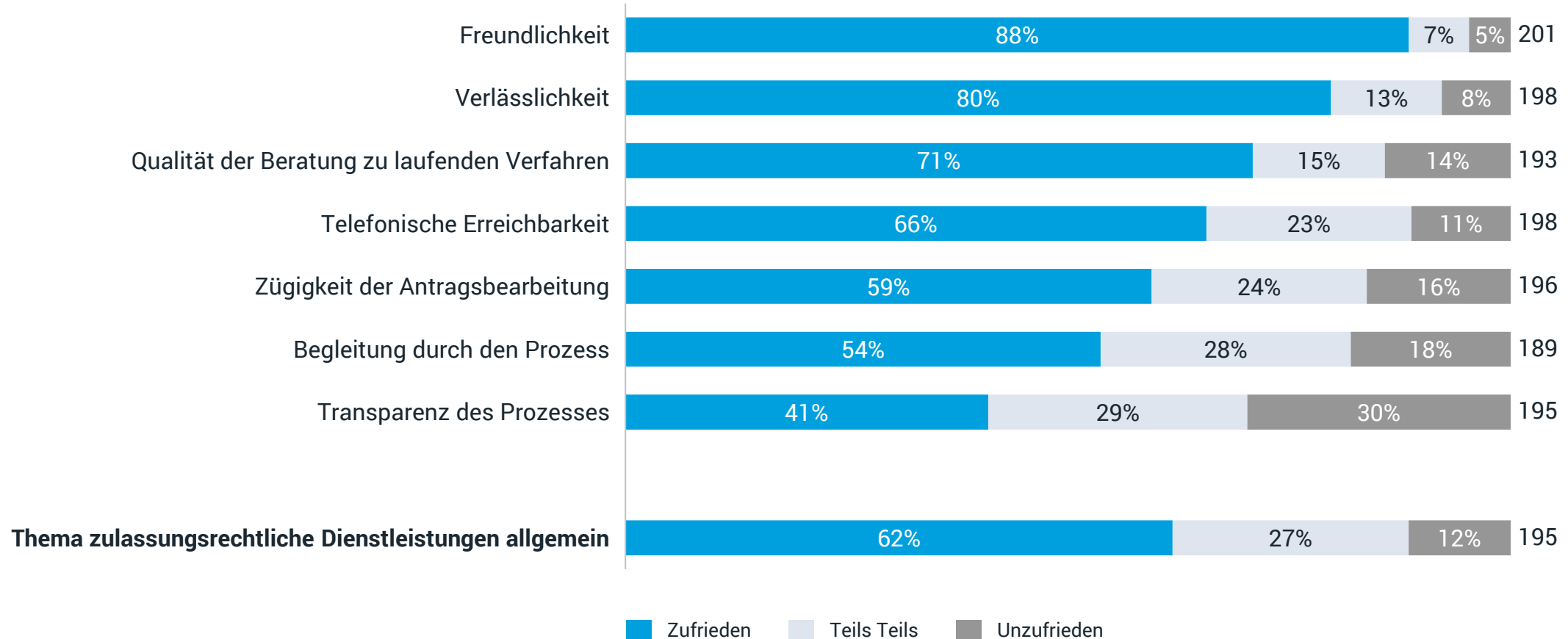
Achtung zum Teil kleine Fallzahl



n=diverse

# Lediglich zwei von fünf Mitgliedern sind mit der Transparenz des Prozesses zufrieden; ca. 50 Prozent sind insgesamt mit dem Themenbereich zufrieden.

## BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN DIENSTLEISTUNGEN (1/2)

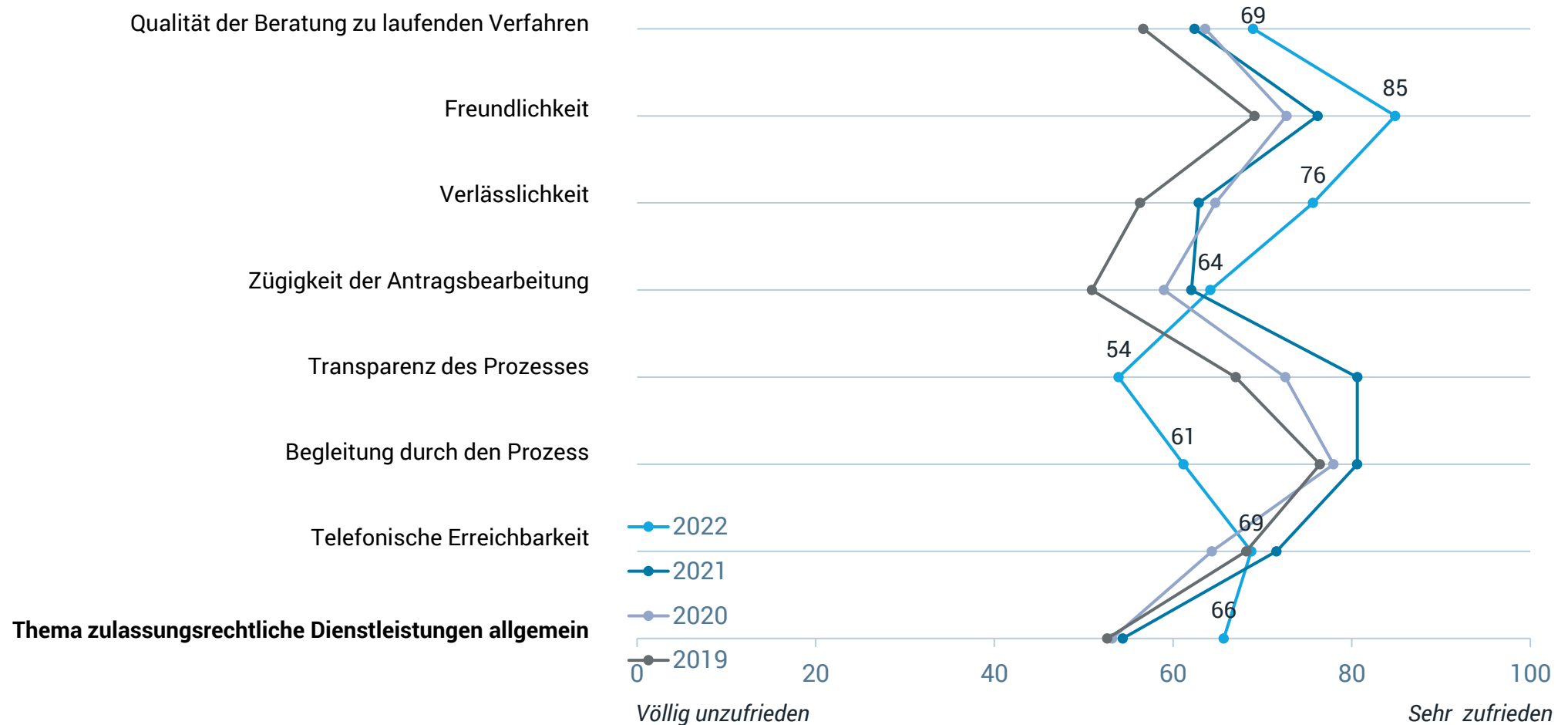


n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
 Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“

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

# Während sich die Qualität, Freundlichkeit und Verlässlichkeit verbessern, wird die Transparenz der Prozesse von den Mitgliedern deutlich schlechter bewertet.

## BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN DIENSTLEISTUNGEN (2/2)

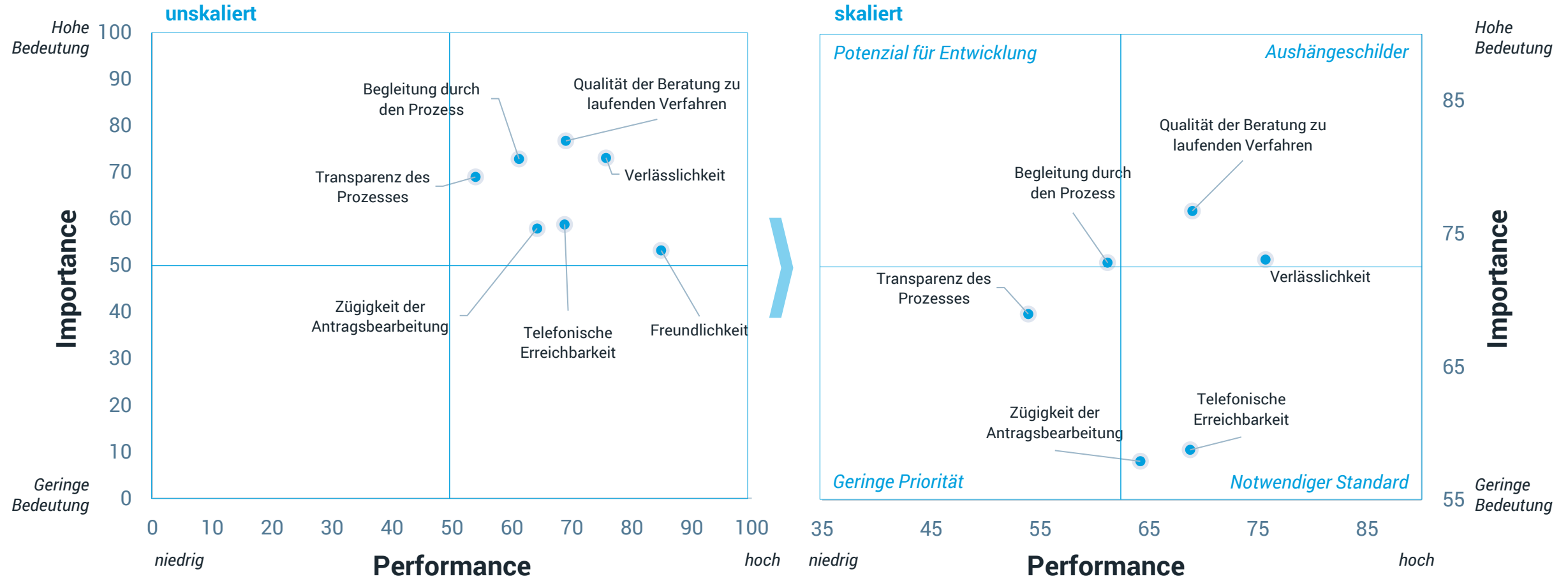


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“

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

# Die Transparenz der Prozesse und die Begleitung durch den Prozess haben für die Mitglieder einen hohen Stellenwert und zeigen eine geringere Performance.

EVALUATION: ZULASSUNGSRECHTLICHE DIENSTLEISTUNGEN

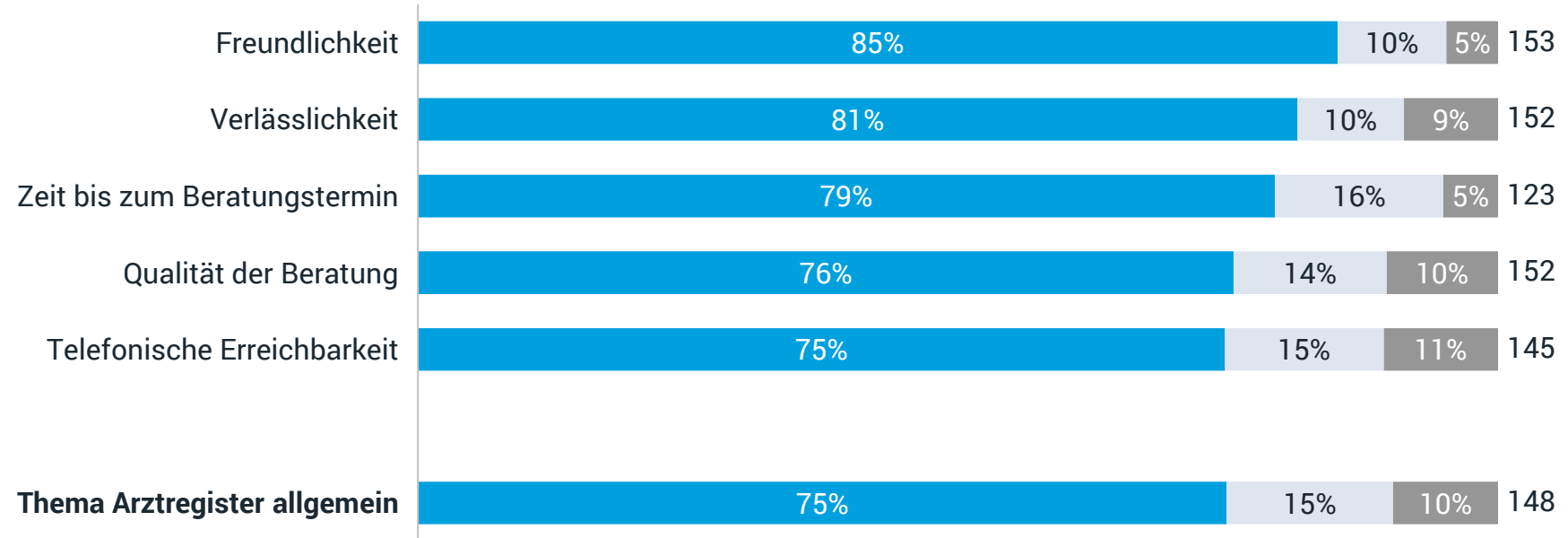


n=diverse

Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema zulassungsrechtliche Dienstleistungen?“

# Drei Viertel der Mitglieder sind durchaus zufrieden mit den Services bezüglich des Arztregisters.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS (1/2)



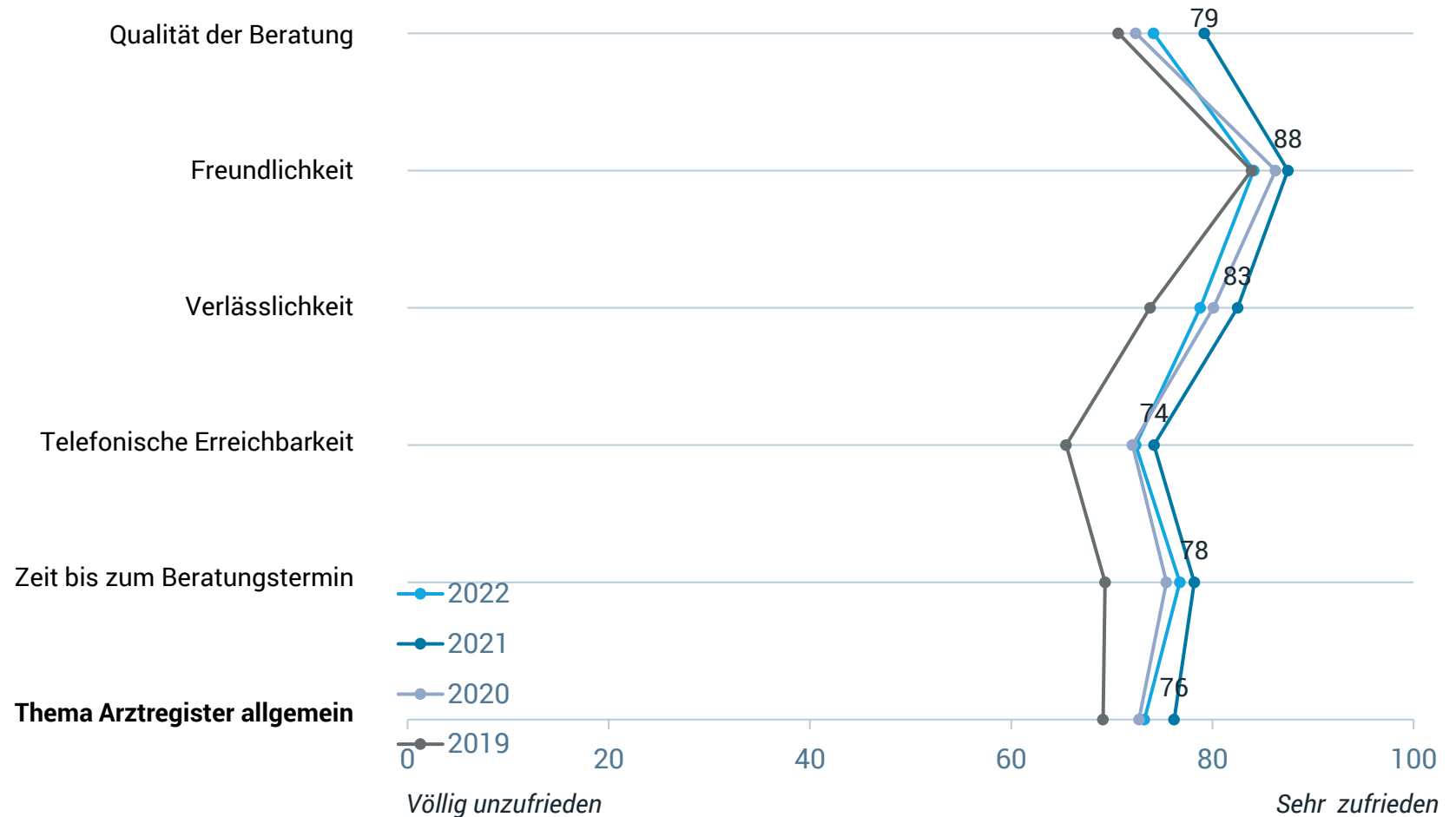
■ Zufrieden ■ Teils Teils ■ Unzufrieden

n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

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

# Die Bewertungen der vergangenen Jahre liegen vergleichsweise nah beieinander; die Performance von 2022 bleibt leicht hinter dem Vorjahr zurück.

## BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS (2/2)

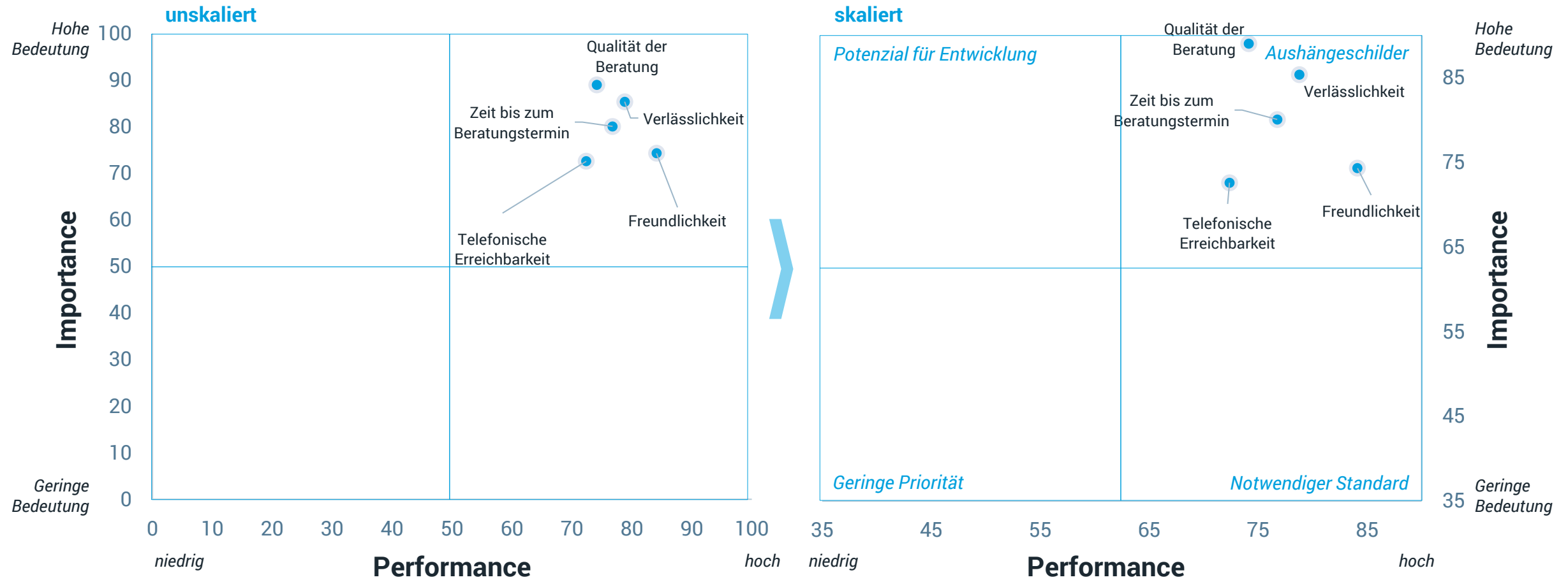


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“

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

# Die Leistungen des Arztregister werden insgesamt sehr gut bewertet und können als Aushängeschilder angesehen werden.

EVALUATION: LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

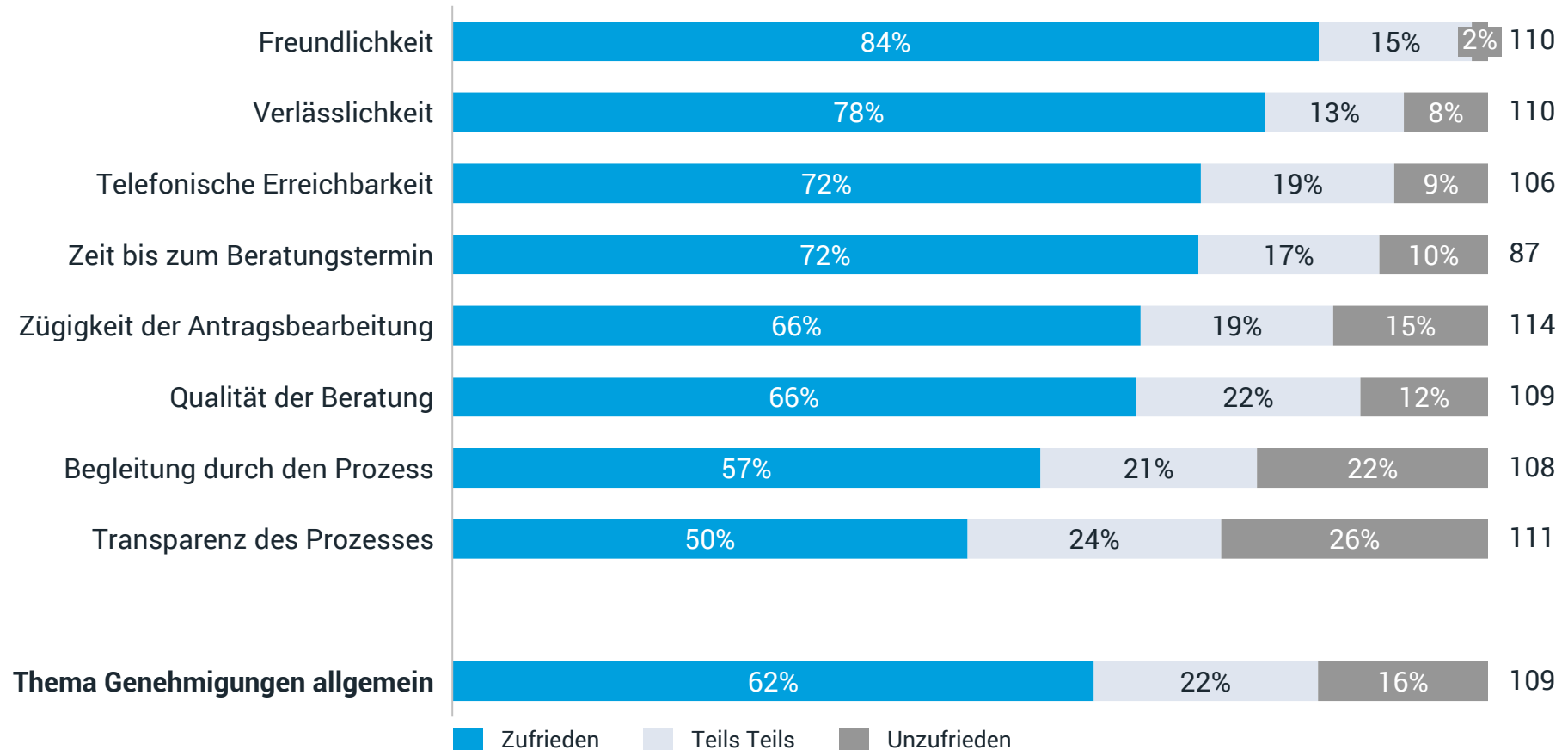


n=diverse  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Arztregister?“



# Mit der Freundlichkeit und Verlässlichkeit sind die Mitglieder größtenteils zufrieden.

## BEWERTUNG DER GENEHMIGUNGEN VERTRAGSÄRZTLICHER LEISTUNGEN (1/2)

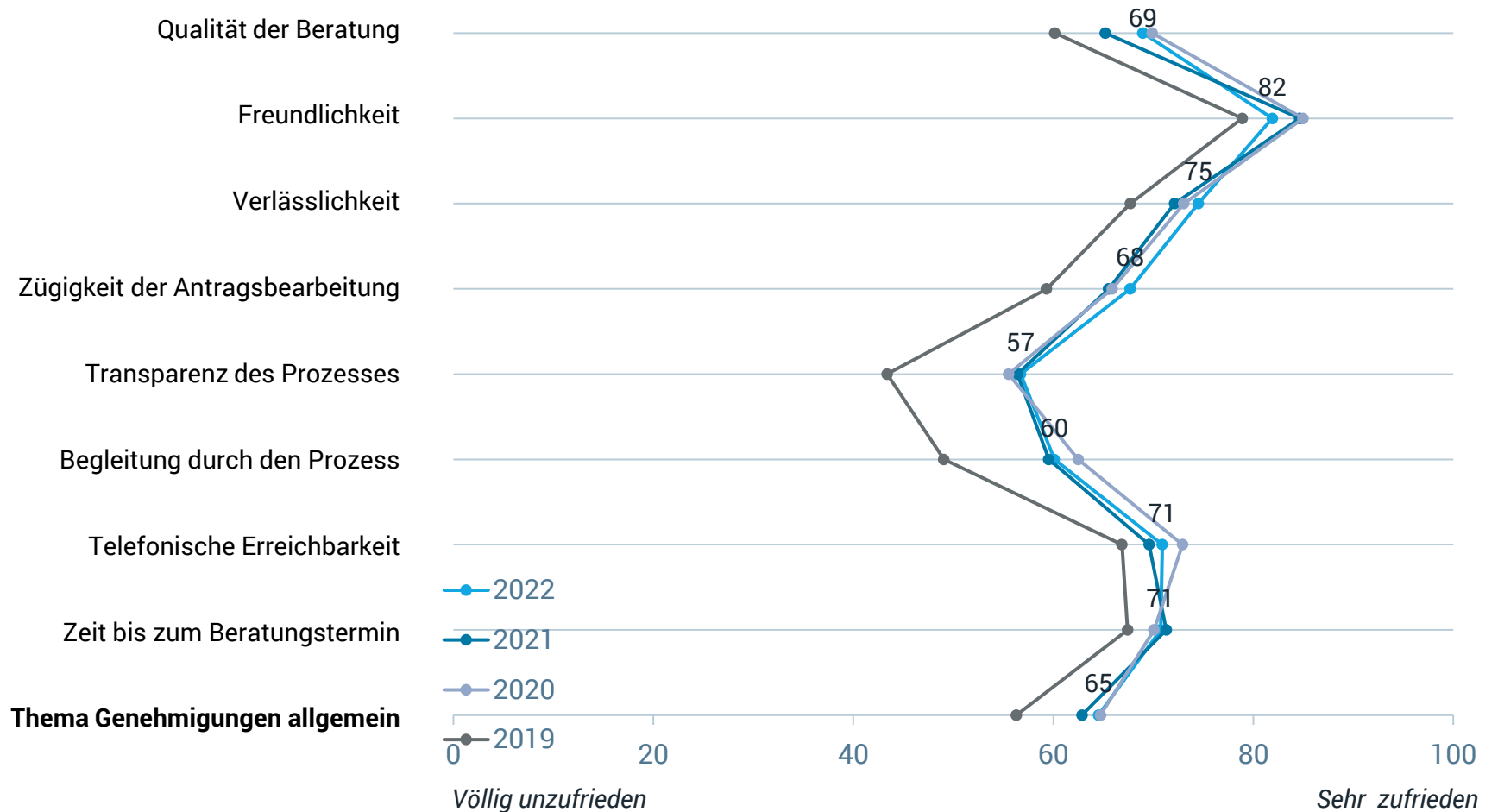


n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

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

# Seit der Befragung 2020 haben die Mitglieder so gut wie keine Verbesserung im Bereich der Transparenz des Prozesses wahrgenommen.

## BEWERTUNG DER GENEHMIGUNGEN VERTRAGSÄRZTLICHER LEISTUNGEN (2/2)

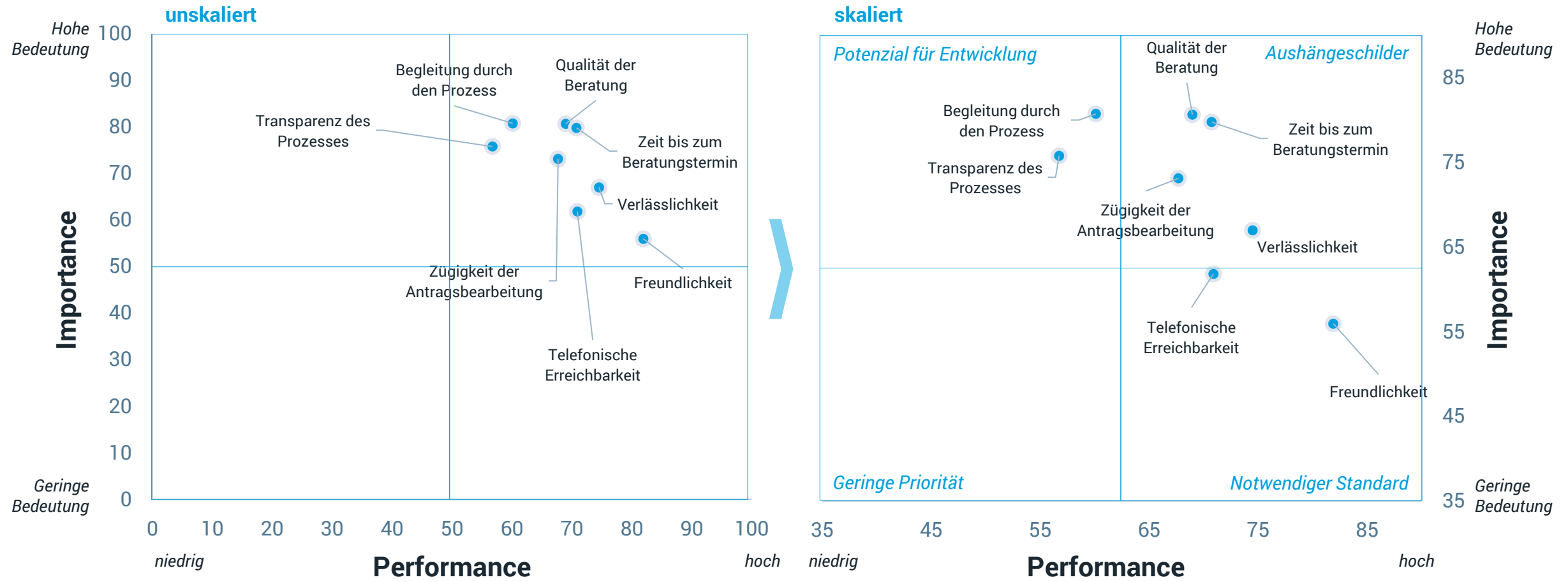


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

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

# Die Begleitung durch den Prozess und die Transparenz des Prozesses weisen das meiste Potenzial auf.

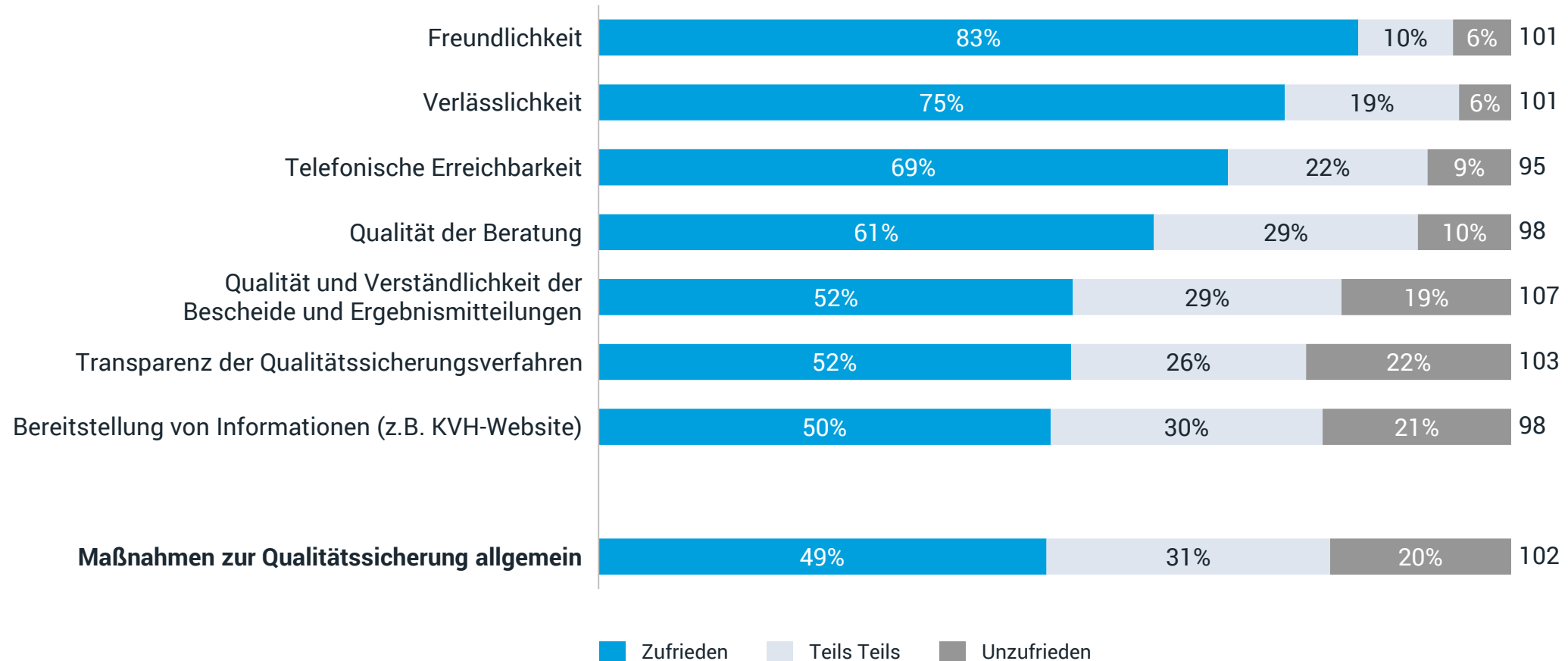
## EVALUATION: GENEHMIGUNGEN VERTRAGSÄRZTLICHER LEISTUNGEN



n=diverse  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Genehmigungen?“

# Knapp die Hälfte der Mitglieder ist mit der Durchführung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung allgemein zufrieden.

## BEWERTUNG DER MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG (1/2)



n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen

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

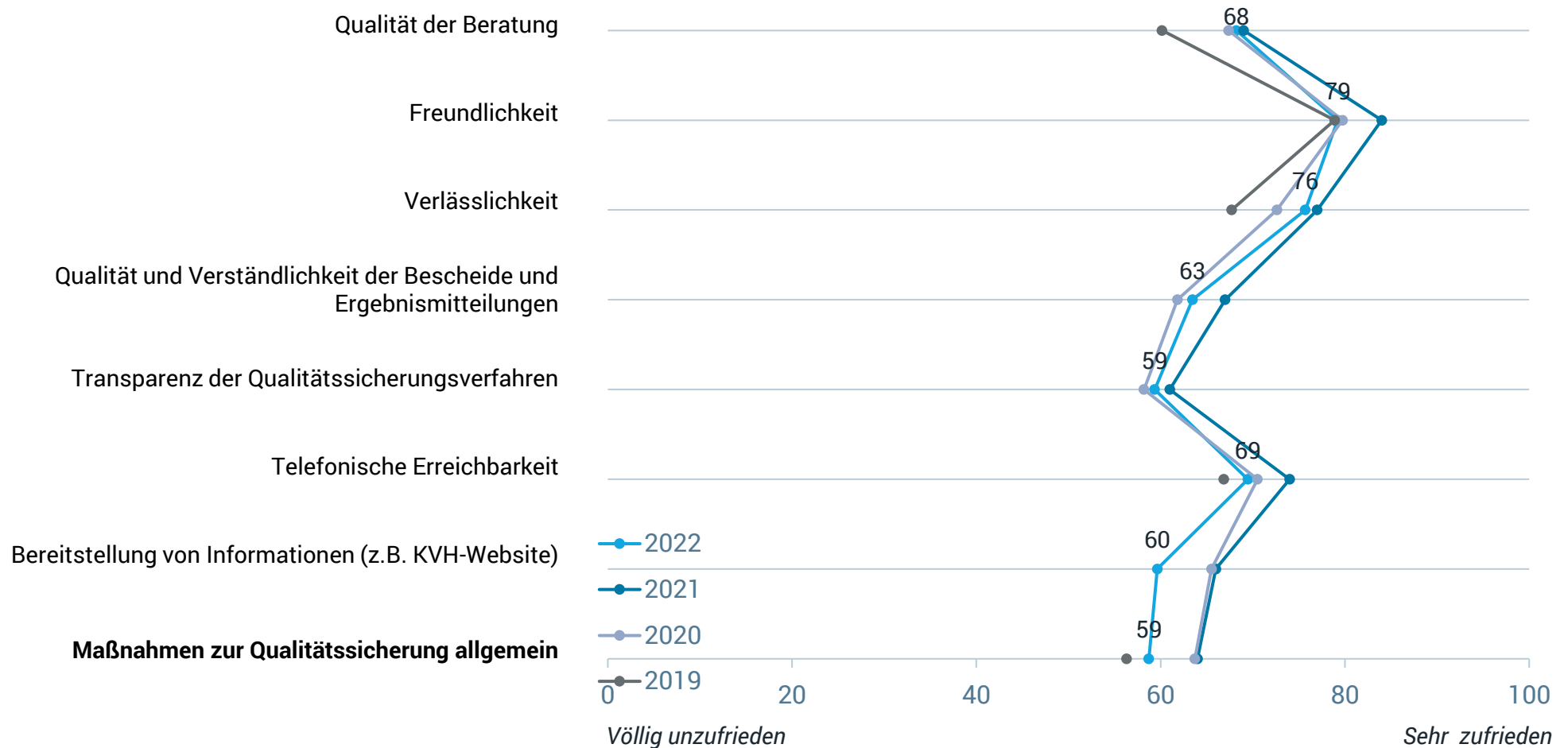
Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)

Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)

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

# Die Zufriedenheit mit den Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Allgemeinen fällt geringfügig schlechter aus als die Bewertung der einzelnen Unterpunkte.

## BEWERTUNG DER MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG (2/2)

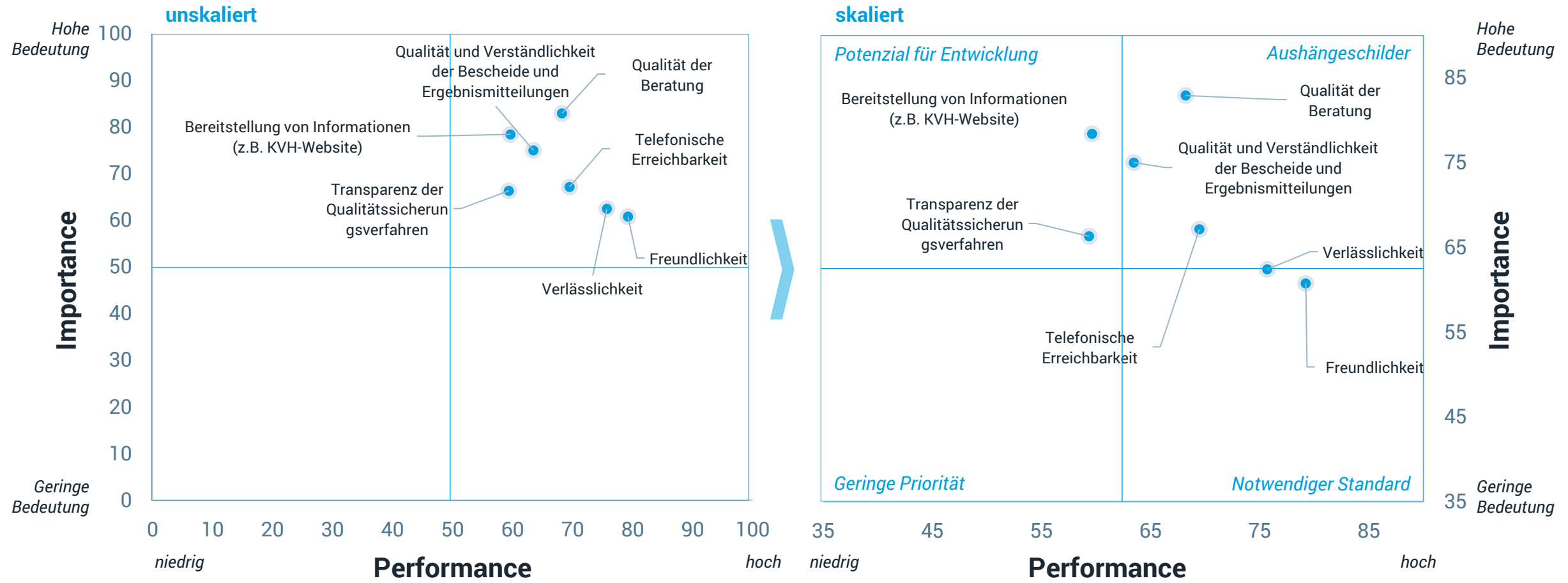


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit der Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung?“

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

# Die Bereitstellung von Informationen (z.B. über die Webseite) sowie die Qualität der Beratung haben für die Mitglieder einen sehr hohen Stellenwert.

## EVALUATION: MAßNAHMEN ZUR QUALITÄTSSICHERUNG

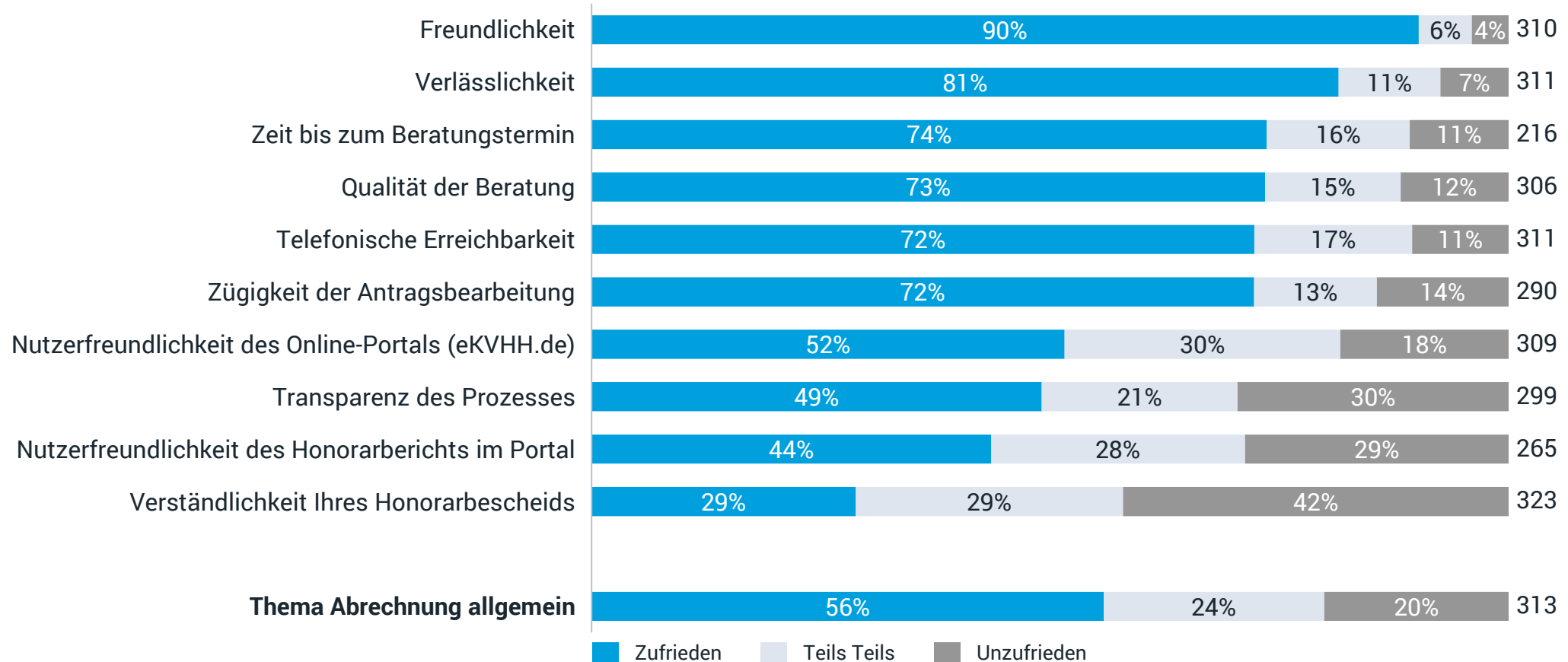


n=diverse

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

# Insgesamt sind etwas über die Hälfte der Mitglieder mit der Abrechnung zufrieden; mit der Verständlichkeit des Bescheids sind über 40 Prozent nicht zufrieden.

## BEWERTUNG DER ABRECHNUNG (1/2)

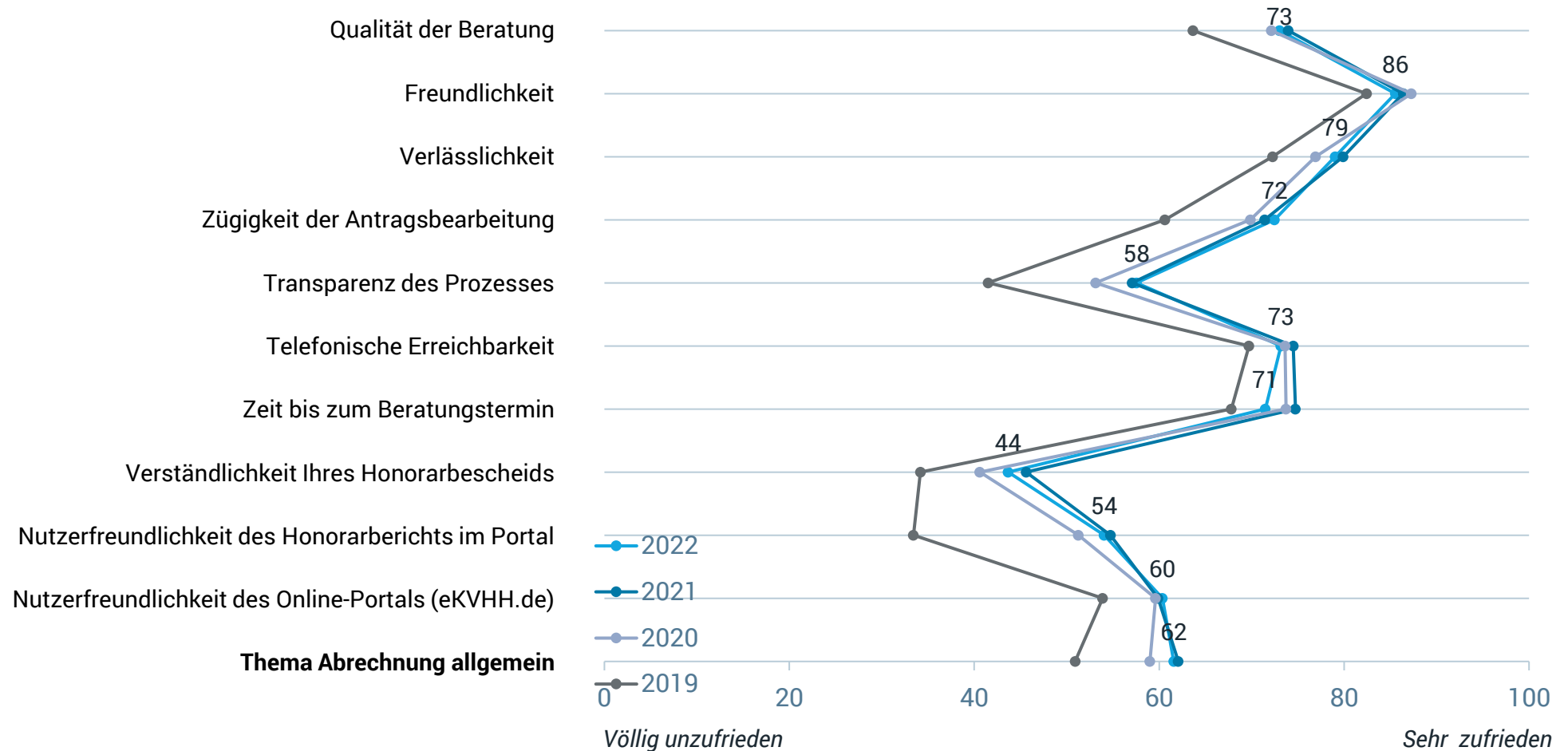


n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“

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

# Die Bewertung des Bereichs Abrechnungen liegt nahe an der Zufriedenheit des Vorjahres; eine Steigerung der Zufriedenheit wurde hier nicht erzielt.

## BEWERTUNG DER ABRECHNUNG (2/2)



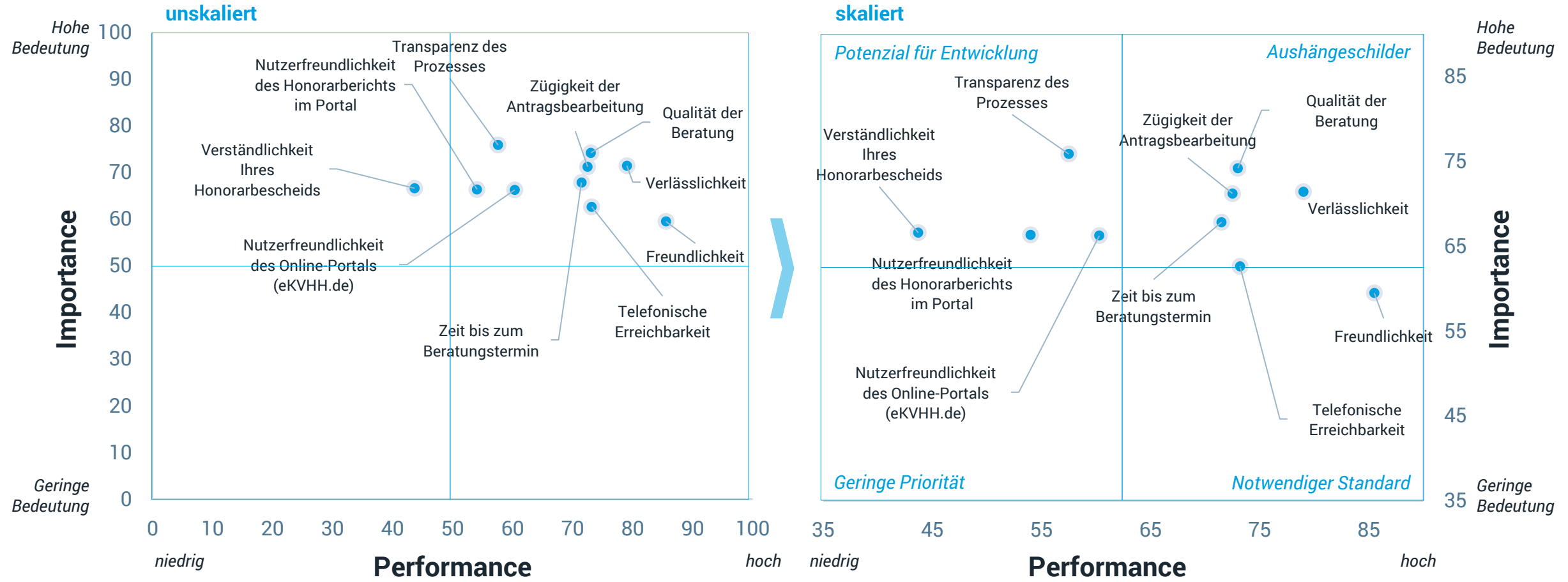
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zum Thema Abrechnung?“

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



# Im Bereich Abrechnung liegen mehrere Ansatzpunkte mit Verbesserungspotenzial; die Verständlichkeit des Honorarbescheid weist die schlechteste Performance auf.

## EVALUATION: ABRECHNUNG



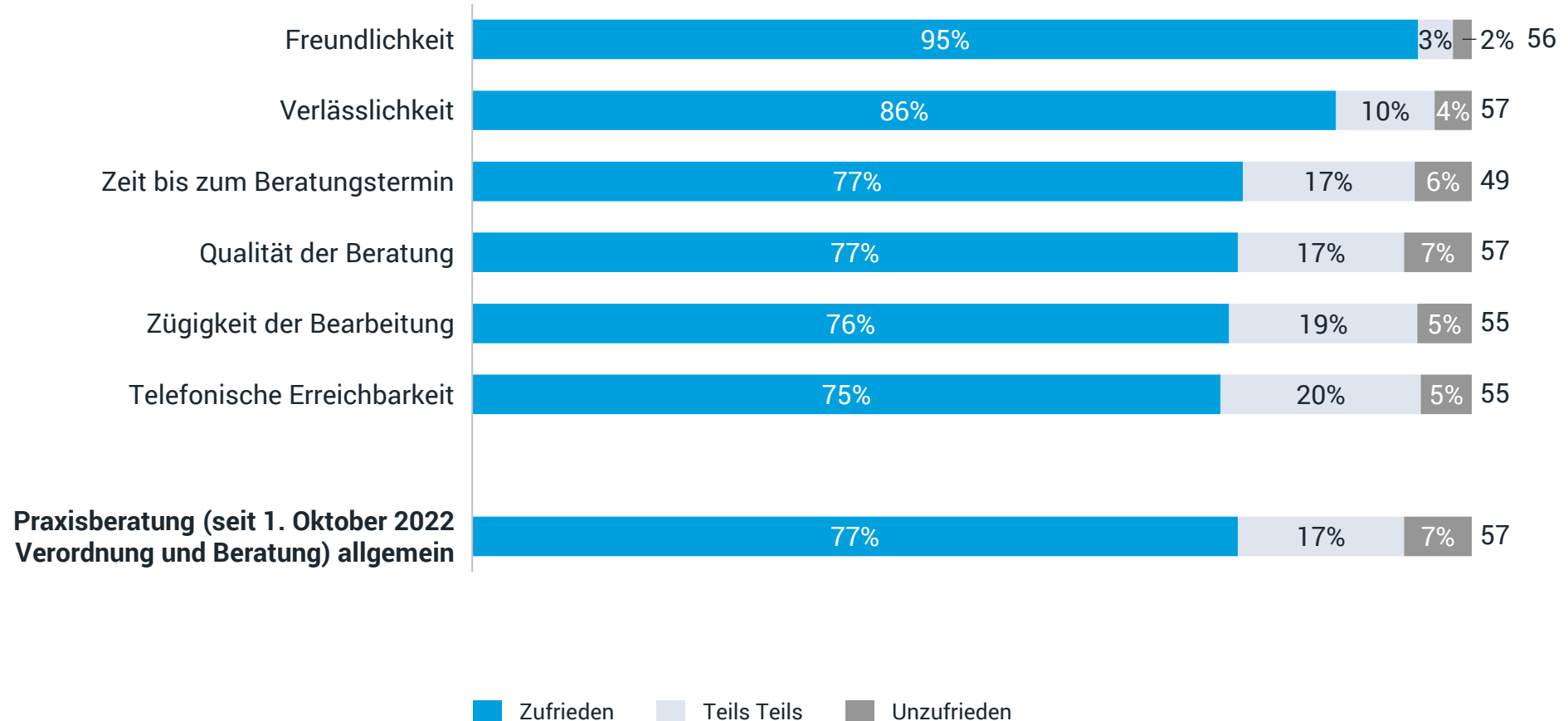
n=diverse

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

# Der überwiegende Teil der Mitglieder ist mit der Qualität der Beratung zufrieden, allerdings wurde die Beratung nur von vergleichsweise wenig Mitgliedern genutzt.

## BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG (1/2)

Achtung kleine Fallzahl

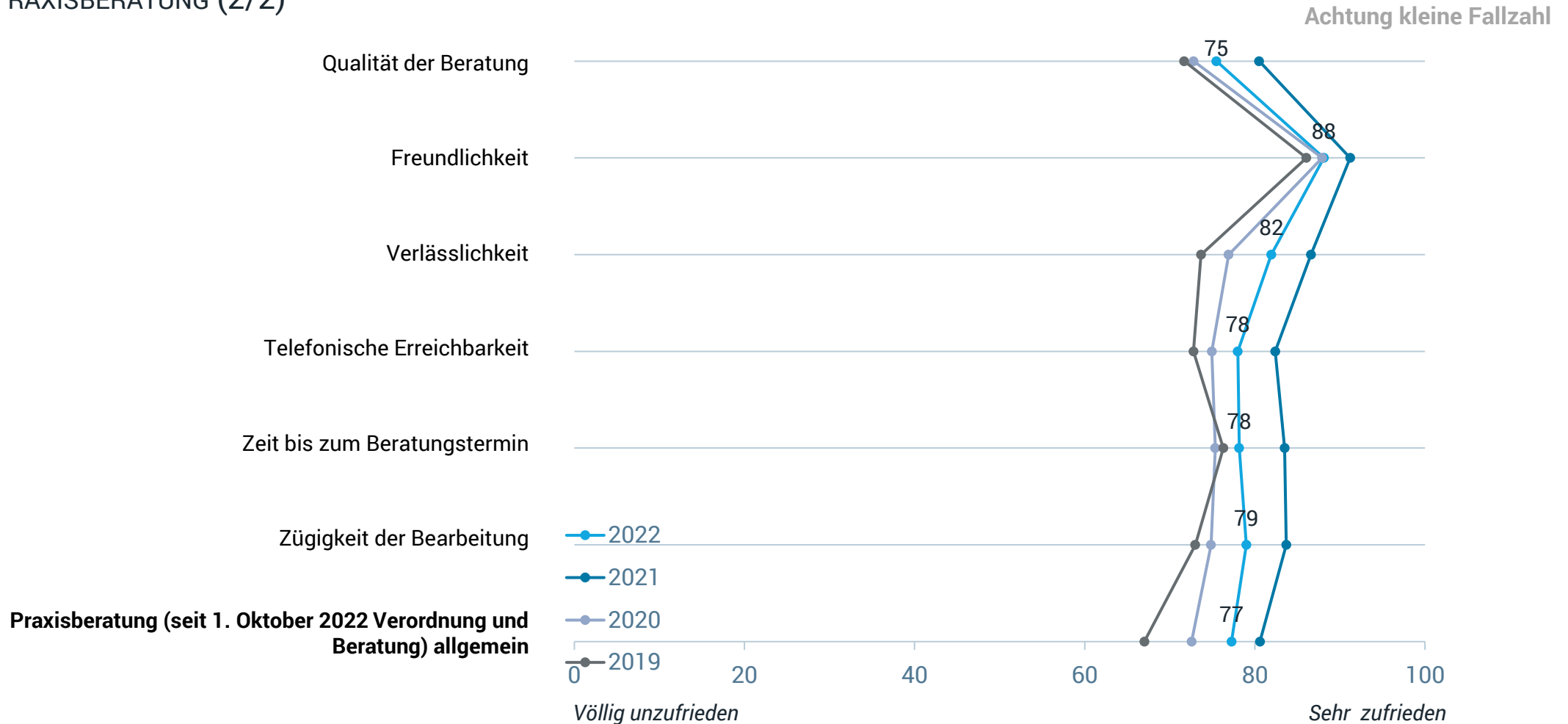


n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
 Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot der Abteilung Praxisberatung (seit 1. Oktober 2022 Verordnung und Beratung)?“

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

# Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zufriedenheit mit der Praxisberatung leicht gesunken, liegt jedoch immer noch auf einem hohen Niveau.

## BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG (2/2)

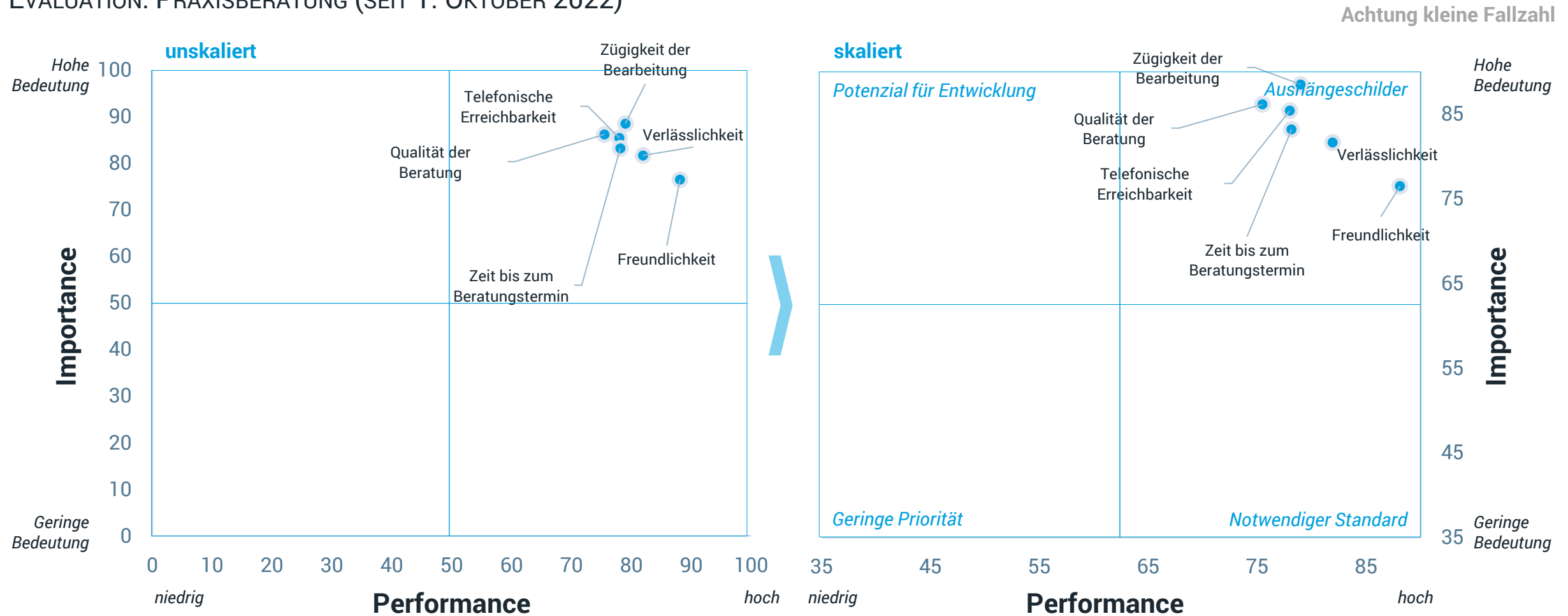


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
 Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot der Abteilung Praxisberatung (seit 1. Oktober 2022 Verordnung und Beratung)?“

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

# Die Praxisberatung seit dem 1. Oktober 2022 wird insgesamt als wichtig und sehr gut empfunden – ein Aushängeschild der Kassenärztlichen Vereinigung.

EVALUATION: PRAXISBERATUNG (SEIT 1. OKTOBER 2022)

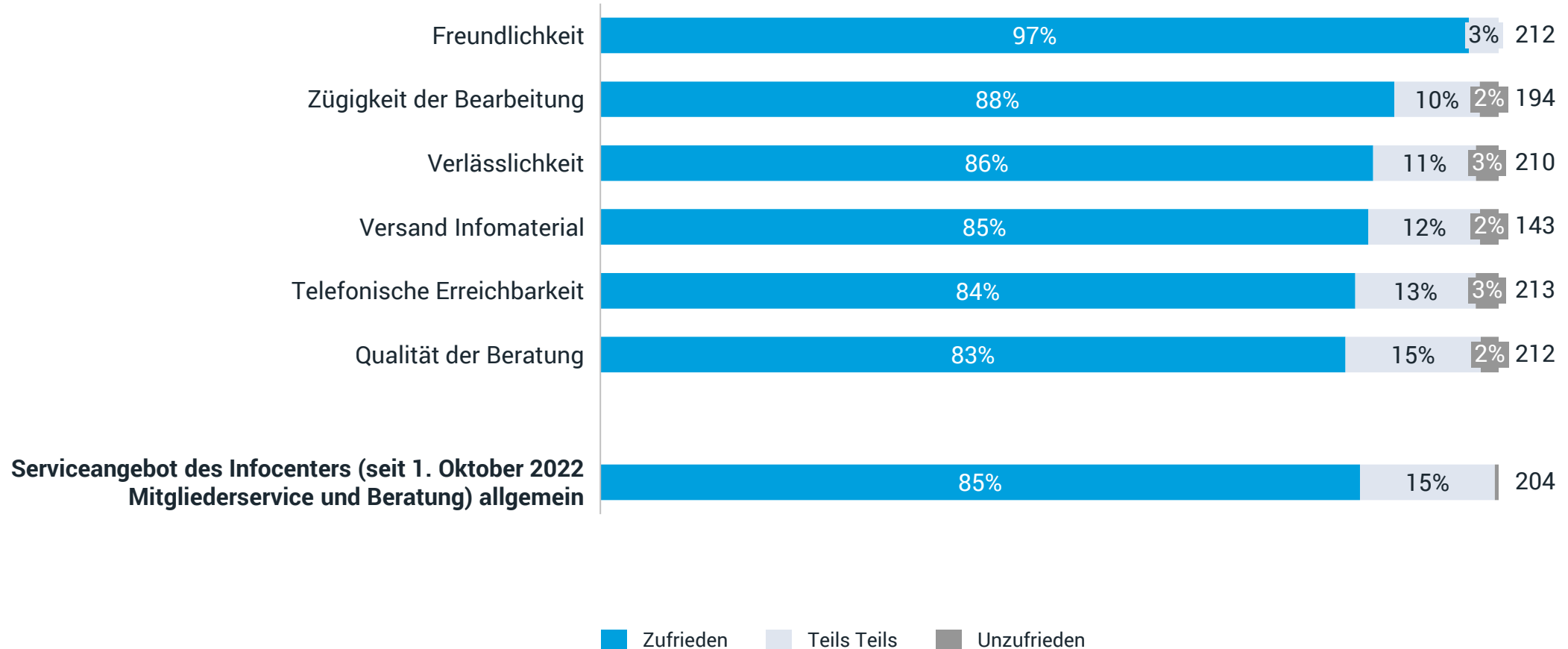


n=diverse

Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot der Abteilung Praxisberatung (seit 1. Oktober 2022 Verordnung und Beratung)?“

# Insgesamt sind die Mitglieder mit dem Serviceangebot des Infocenters seit Oktober 2022 sehr zufrieden.

## BEWERTUNG DES INFOCENTERS (1/2)

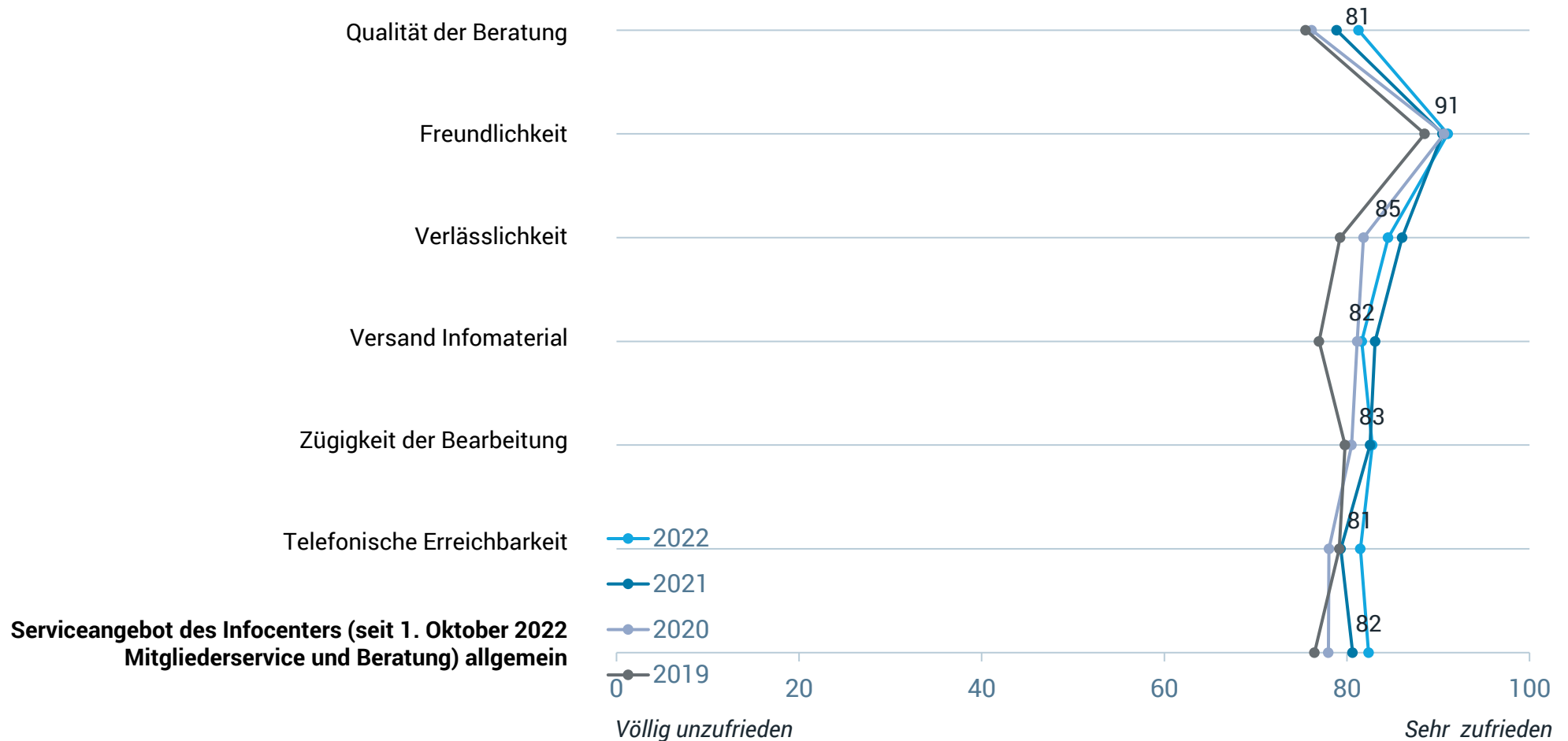


n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters (seit 1. Oktober 2022 Mitgliederservice und Beratung)?“

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

# Die Bewertung des Infocenters weicht nur wenig von der Bewertung der Vorjahre ab.

## BEWERTUNG DES INFOCENTERS (2/2)



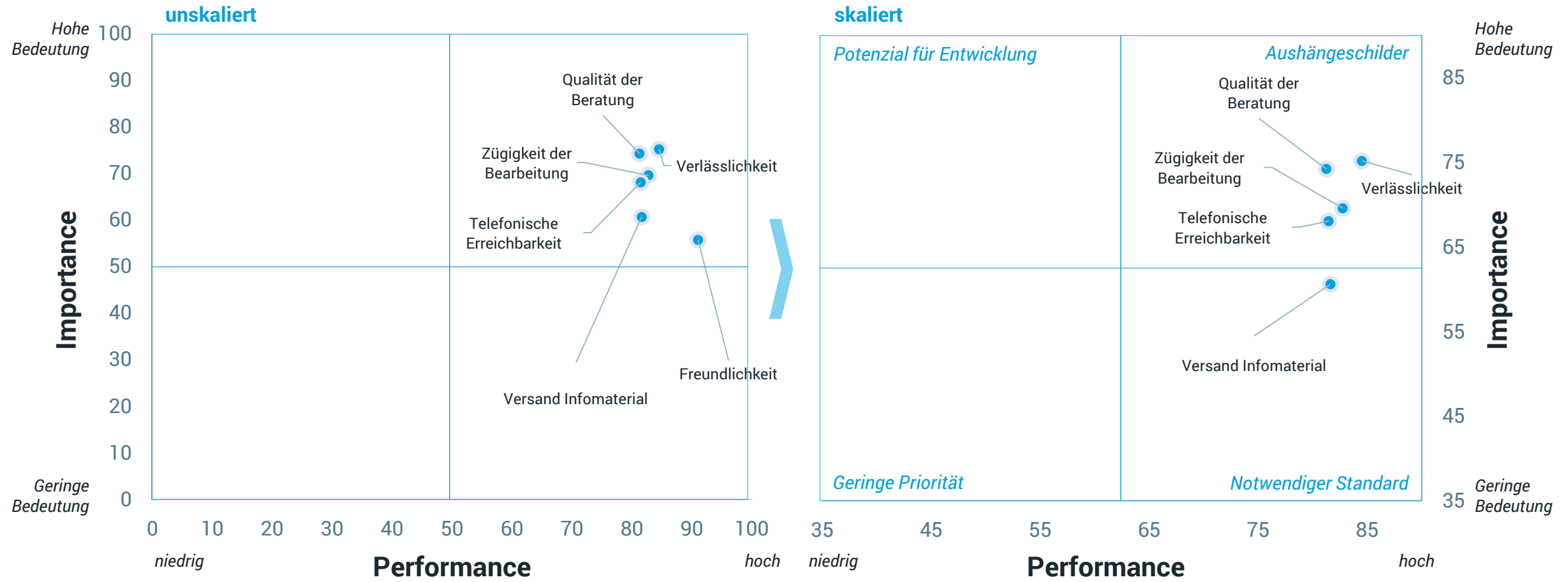
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung

Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters (seit 1. Oktober 2022 Mitgliederservice und Beratung)?“

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

# Das Serviceangebot des Infocenters schneidet unter den Mitgliedern sehr gut ab und kann ebenfalls als Aushängeschild betrachtet werden.

EVALUATION: SERVICEANGEBOT DES INFOCENTERS (SEIT 1. OKTOBER 2022 MITGLIEDERSERVICE UND BERATUNG)



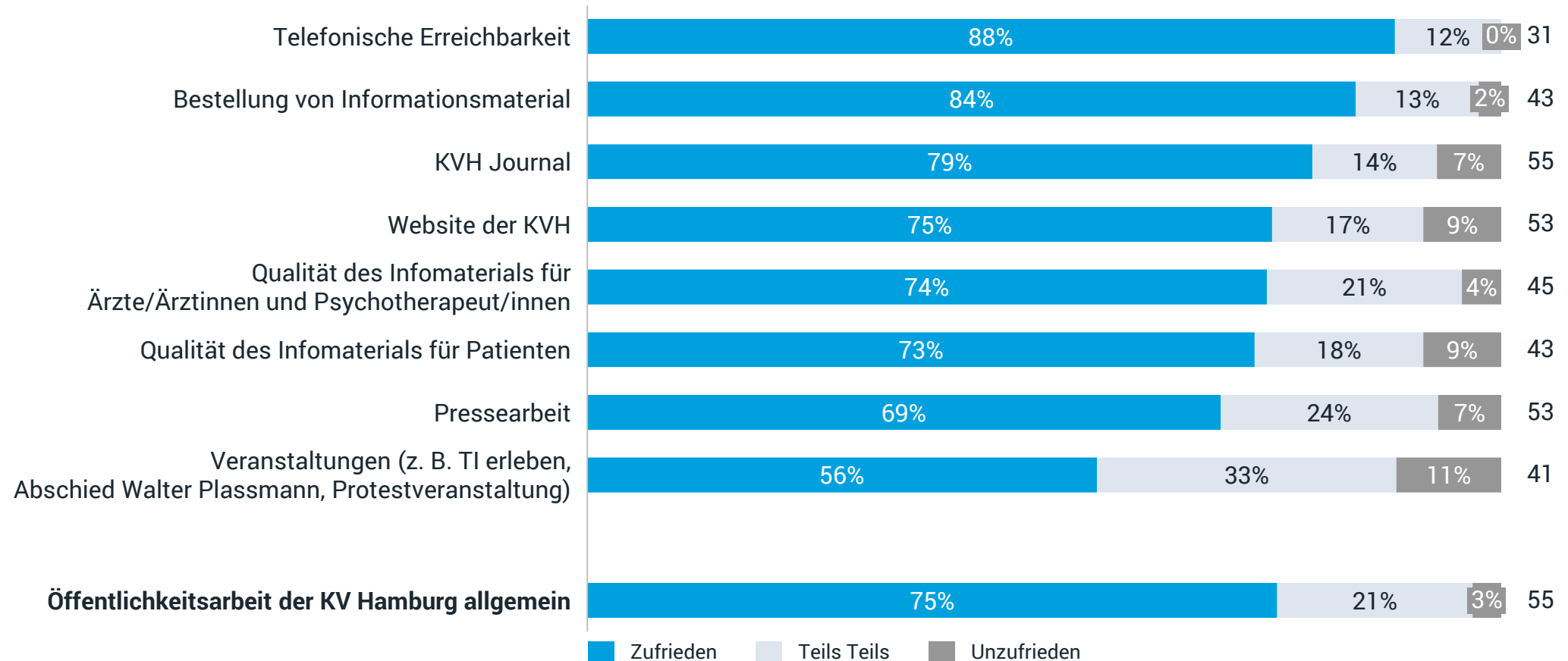
n=diverse

Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot des Infocenters (seit 1. Oktober Mitgliederservice und Beratung)?“

# Das Serviceangebot der Öffentlichkeitsarbeit wird von den Mitgliedern seltener in Anspruch genommen, wird aber von drei Viertel positiv wahrgenommen.

BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT (1/2)

Achtung kleine Fallzahl



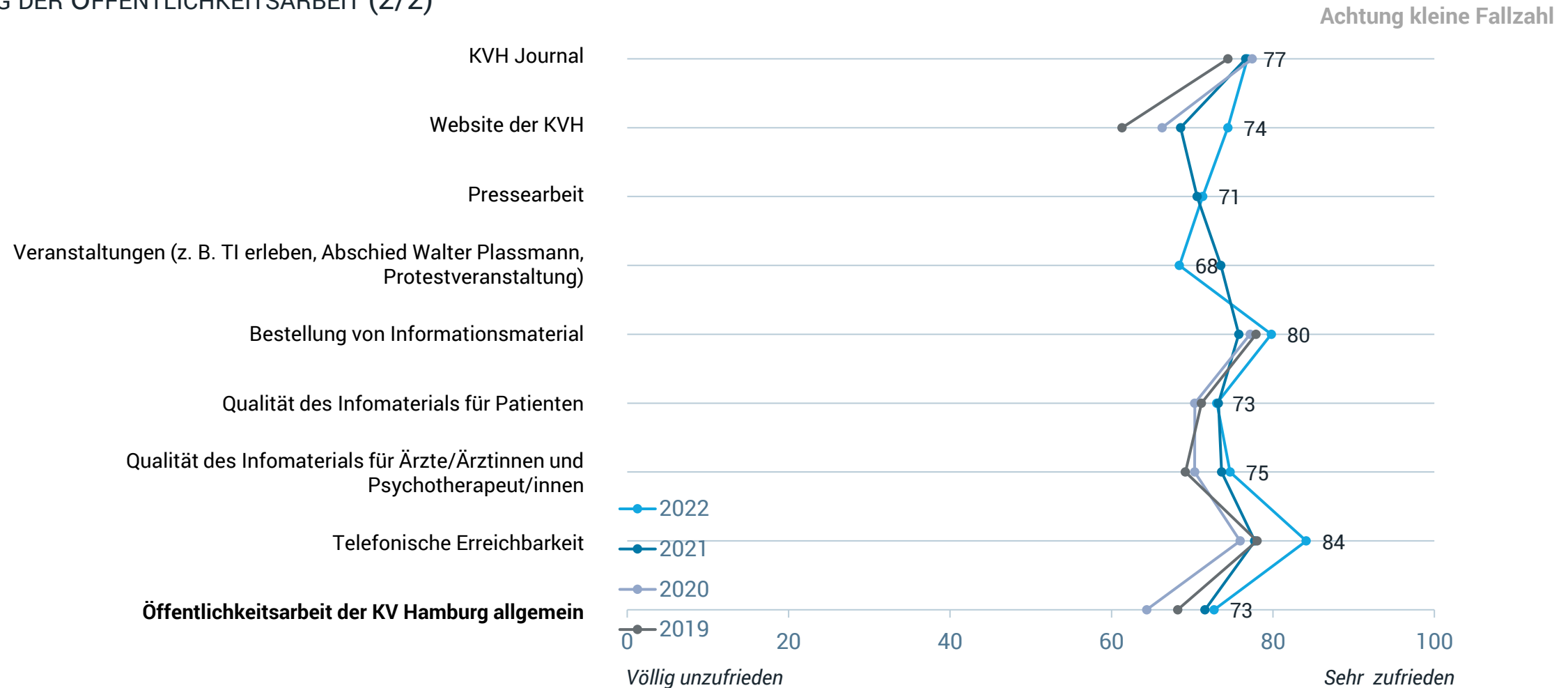
n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

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



# Die Zufriedenheit mit der Öffentlichkeitsarbeit ist tendenziell größer als im Vorjahr, lediglich die Veranstaltungen werden schlechter beurteilt.

## BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT (2/2)



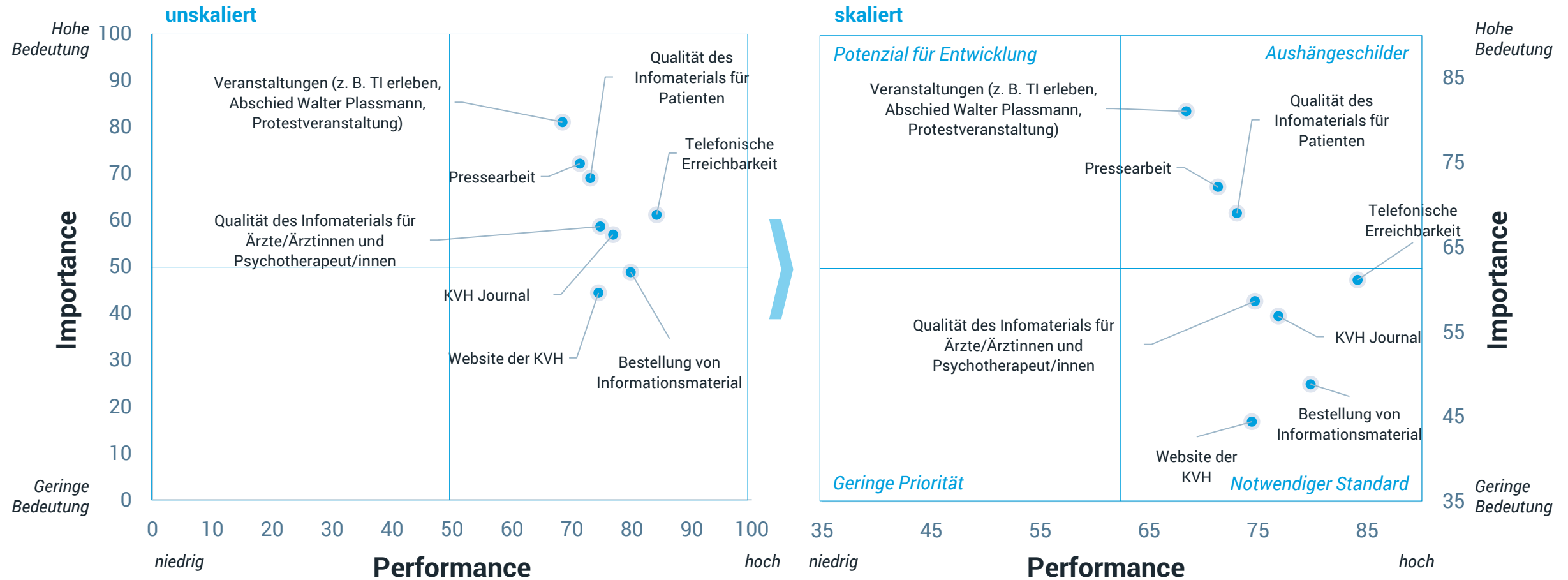
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

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

# Die Öffentlichkeitsarbeit teilt sich in Aushängeschilder und notwendige Standards; Veranstaltungen werden am wichtigsten angesehen.

EVALUATION: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Achtung kleine Fallzahl

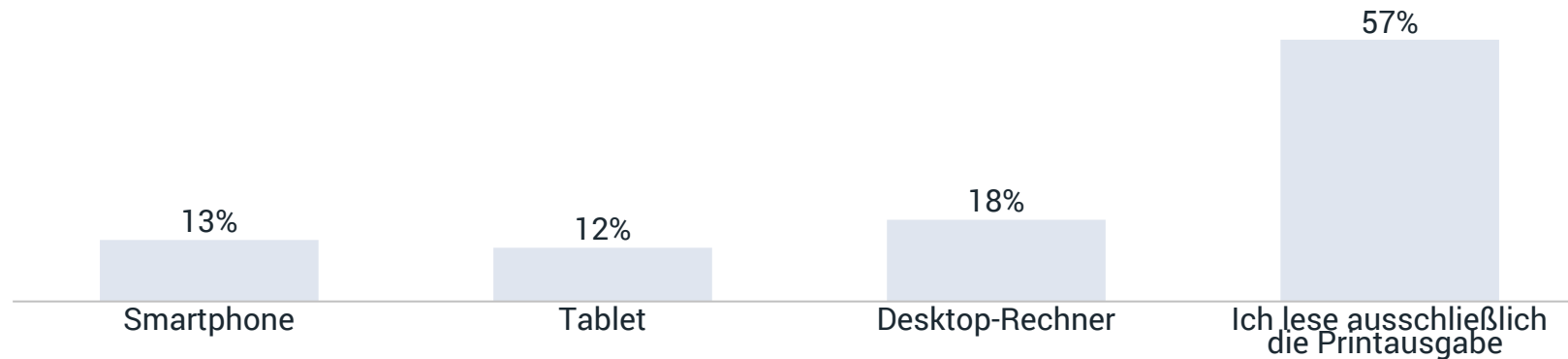


n=diverse  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“

# Mitglieder, die den Service der Öffentlichkeitsarbeit in Anspruch genommen haben, lesen das KVH-Magazin mehrheitlich als Printausgabe.

DAS KVH-JOURNAL

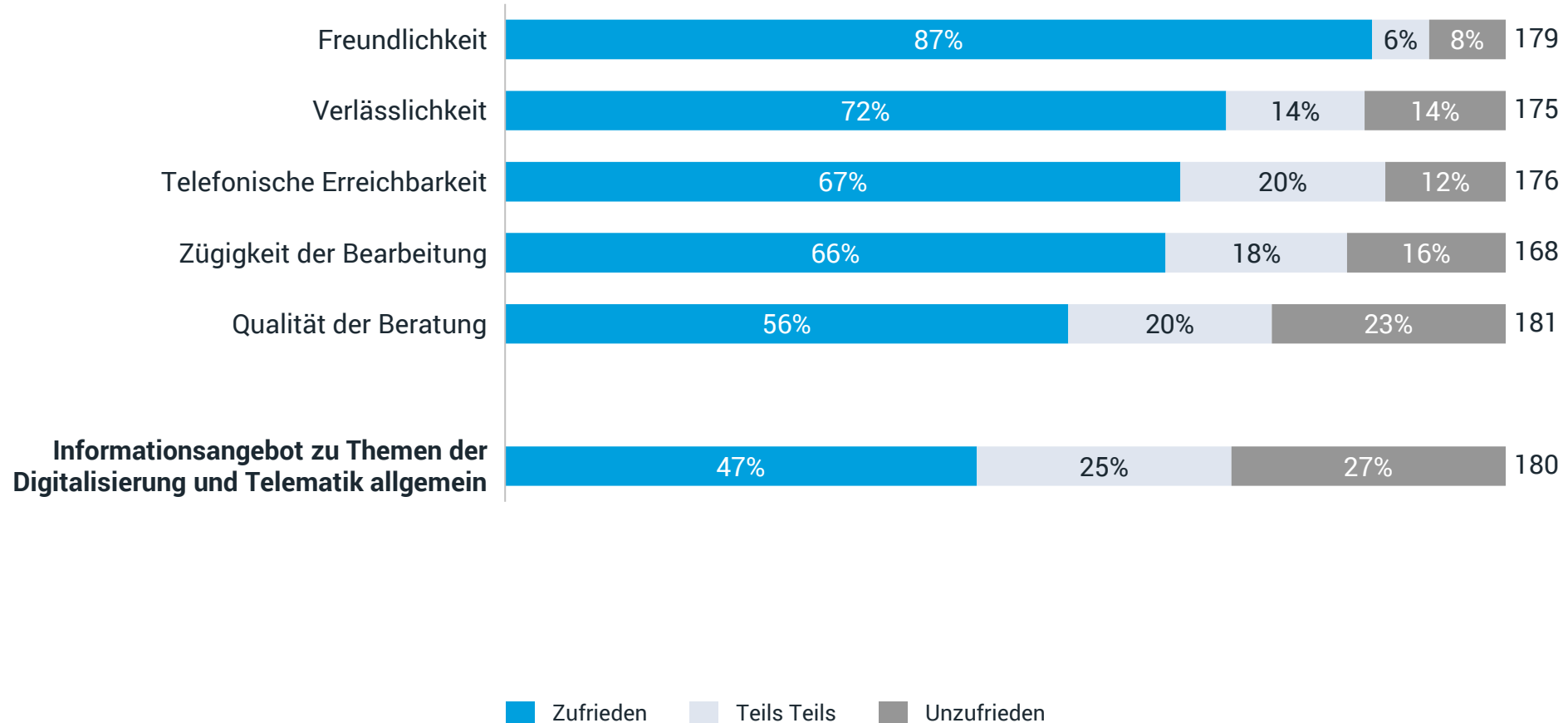
Achtung kleine Fallzahl



n=55 (nur Mitglieder, die die Presse und Öffentlichkeitsarbeit in Anspruch genommen haben)  
Frage: „Seit Mai 2022 gibt es das KVH-Journal auch als digitale Ausgabe (ePaper). Über welches Endgerät lesen Sie das KVH-Journal oder würden es in Zukunft lesen?“

# Die Gesamtbewertung für die Digitalisierung und Telematik fällt im Vergleich zu der Bewertung einzelner Aspekte deutlich ab.

## BEWERTUNG DER DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK (1/2)



n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen

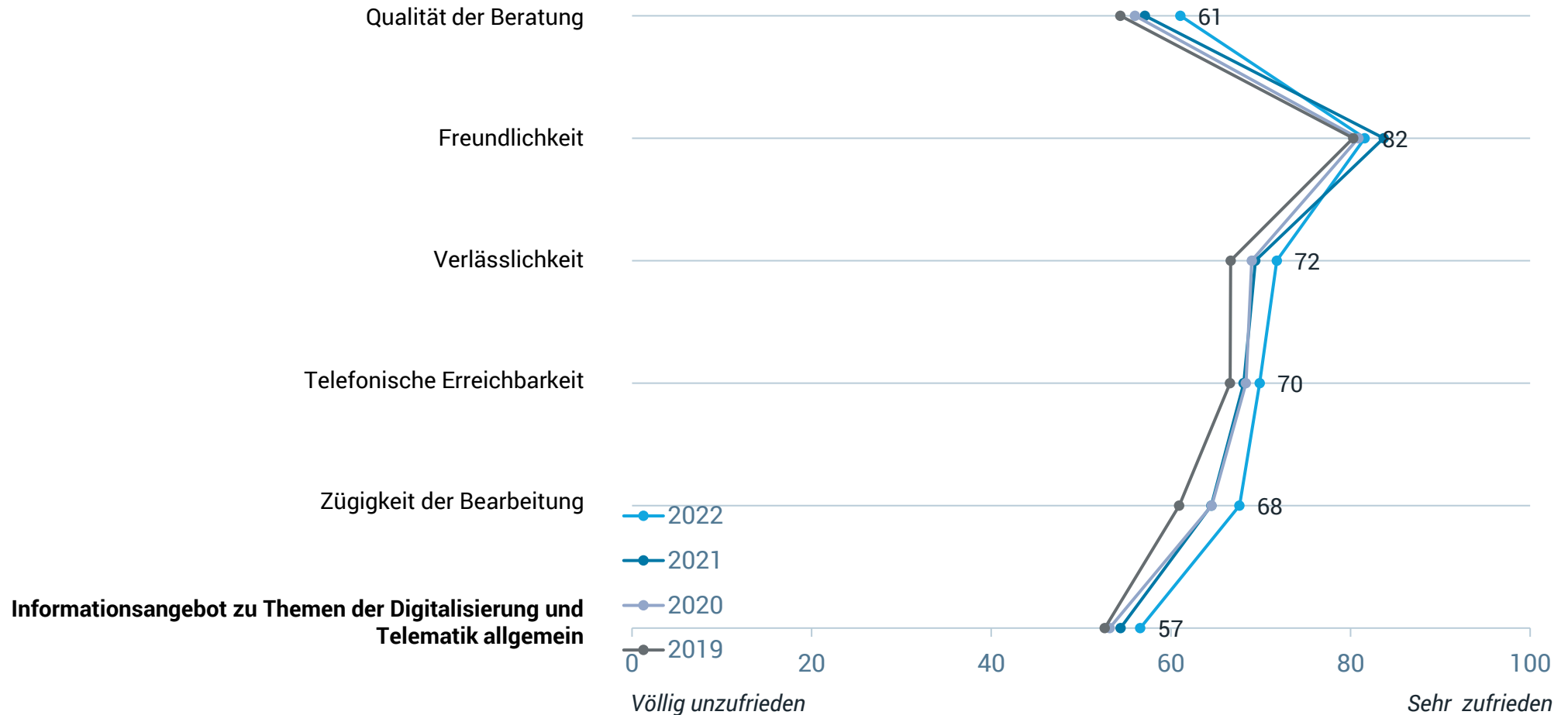
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“

© 2023 SPLENDID RESEARCH GmbH

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

# Die Bewertung der Digitalisierung und Telematik liegt leicht vor den letzten Jahren; lediglich der Punkt „Freundlichkeit“ geht auf hohem Niveau leicht zurück.

## BEWERTUNG DER DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK (2/2)



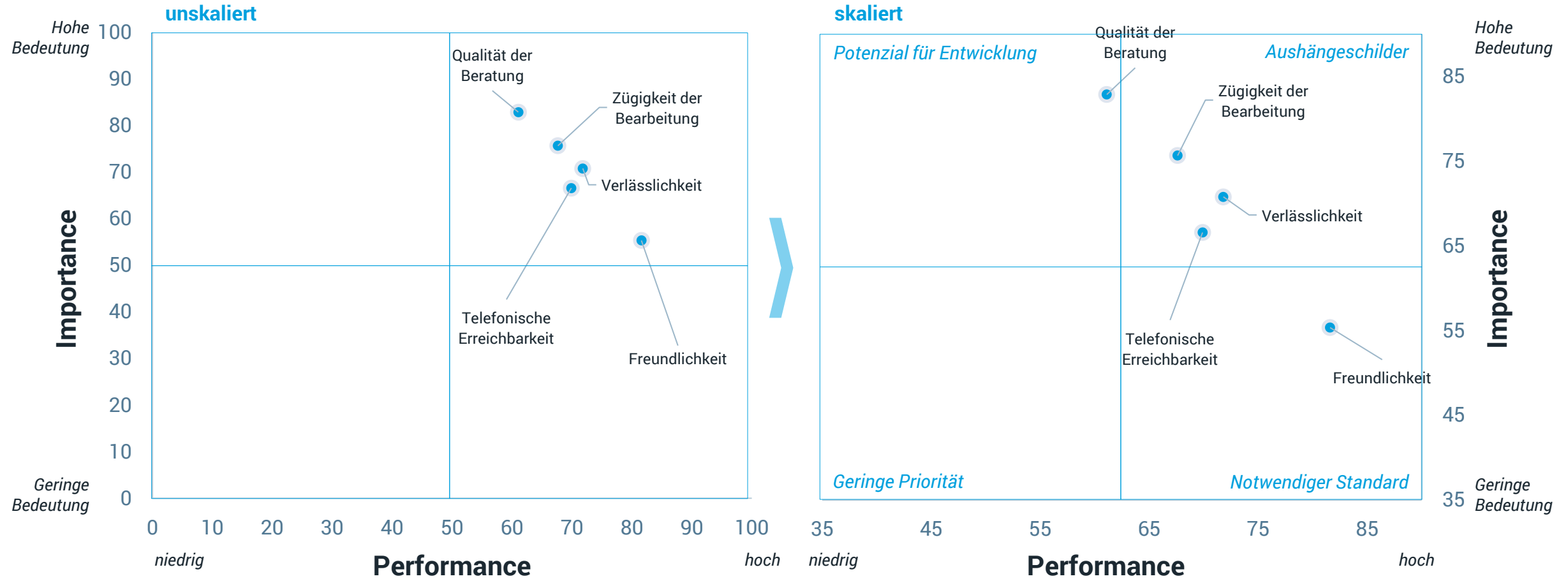
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung

Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“

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

# Die Qualität der Beratung wird bei den Mitgliedern am wichtigsten eingeschätzt; in der skalierten Darstellung liegt hier das meiste Potenzial.

EVALUATION: DIGITALISIERUNG UND TELEMATIK



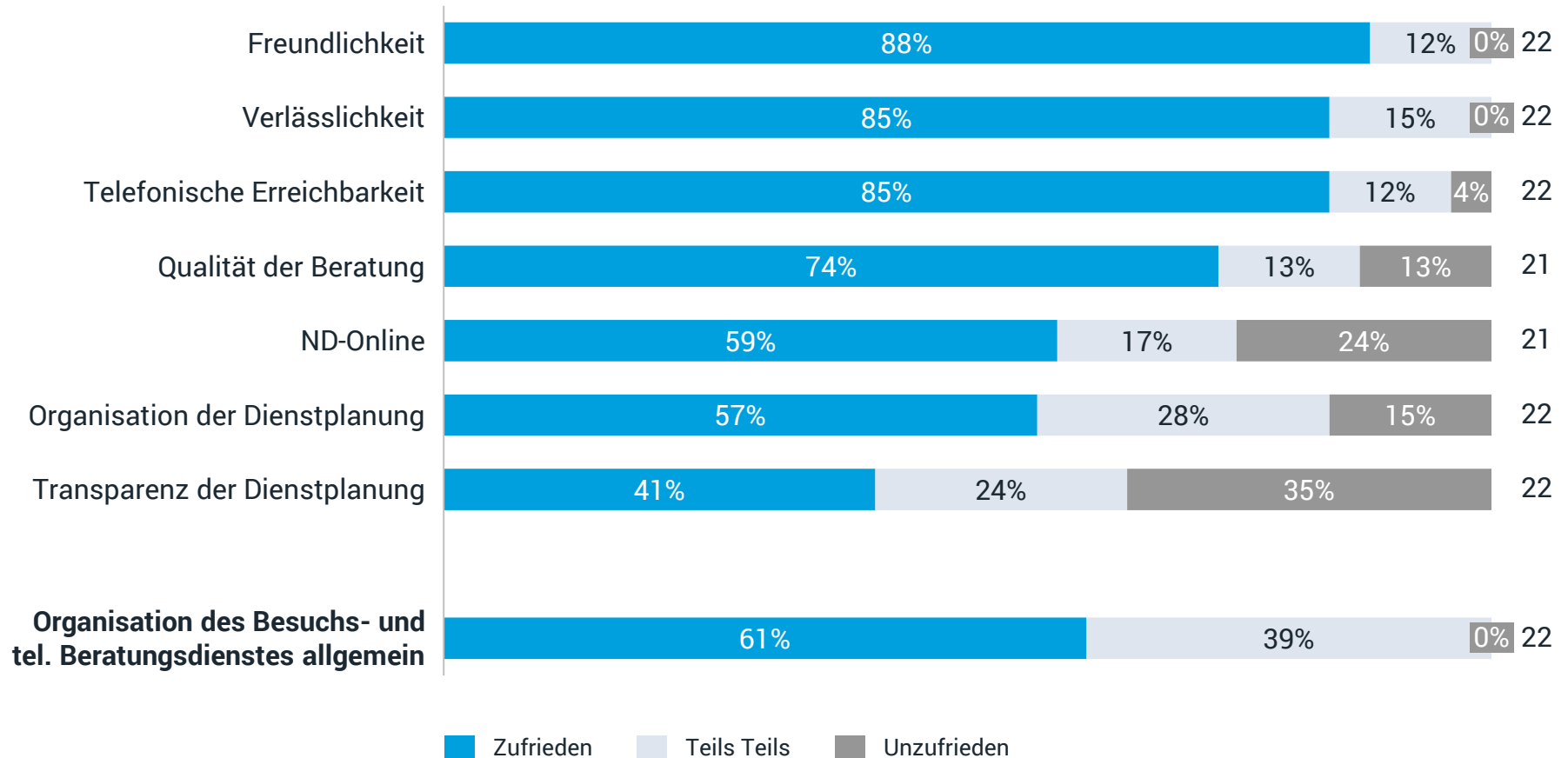
n=diverse

Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Informationsangebot zu Themen im Rahmen der Digitalisierung und Telematik?“

# Obwohl nur von wenigen Mitgliedern in Anspruch genommen, wird die Transparenz der Dienstplanung aus dem Service am schlechtesten wahrgenommen.

BEWERTUNG DER ORGANISATION DES BESUCHS- UND TEL. BERATUNGSDIENSTES (1/2)

Achtung kleine Fallzahl



n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen

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

© 2023 SPLENDID RESEARCH GmbH

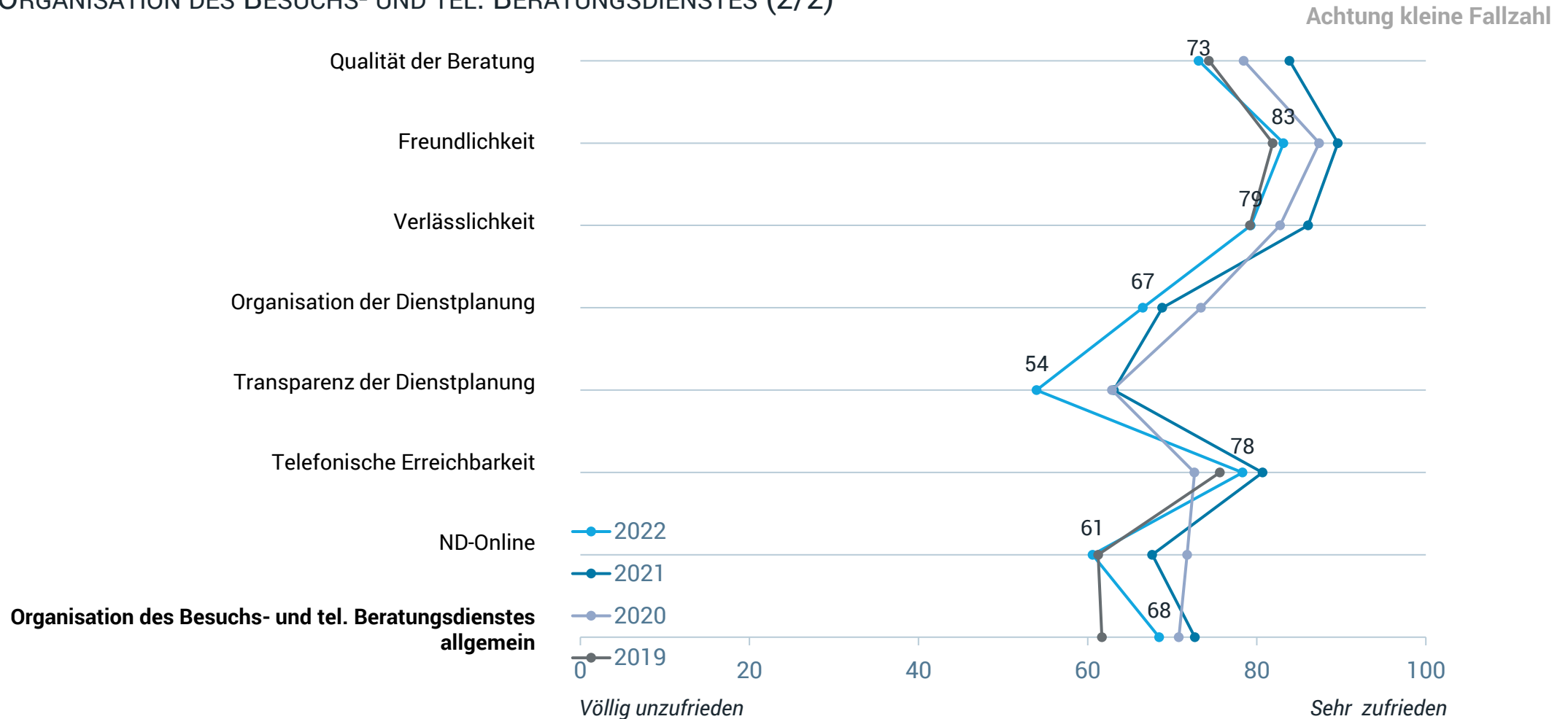
Angaben: Zufrieden=„Sehr zufrieden“+„Eher zufrieden“ (% Top2-Boxes)

Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)

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

# Verglichen mit den Vorbefragungen werden die Transparenz und die Organisation der Dienstplanung etwas schlechter bewertet.

## BEWERTUNG DER ORGANISATION DES BESUCHS- UND TEL. BERATUNGSDIENSTES (2/2)



n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
 Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes?“

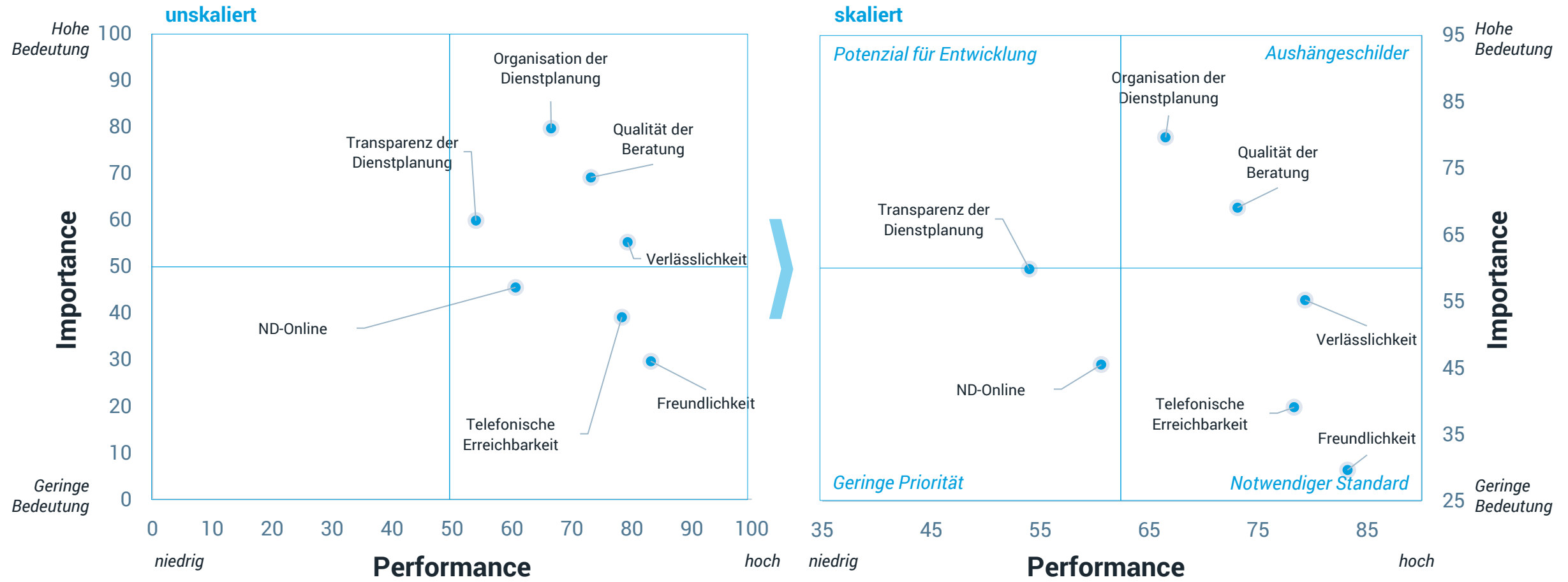
Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zufrieden“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzufrieden“=0 der schlechteste.



# Die Transparenz der Dienstplanung zeigt die schlechteste Performance; die Organisation der Dienstplanung hingegen die höchste Wichtigkeit.

EVALUATION: ORGANISATION DES BESUCHS- UND TEL. BERATUNGSDIENSTES

Achtung kleine Fallzahl



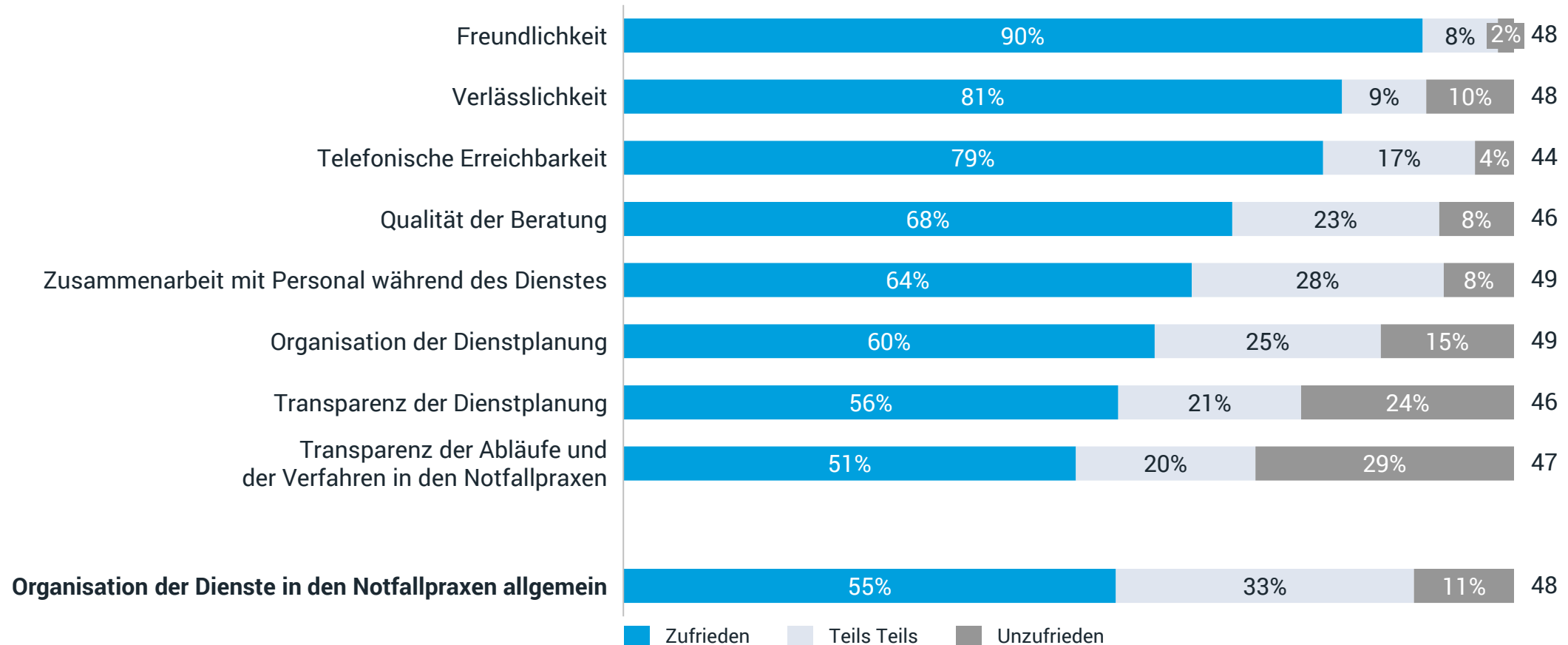
n=diverse

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

# Gut die Hälfte der 48 Mitglieder, die den Service bewertet haben, sind zufrieden.

## BEWERTUNG DER ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN (1/2)

Achtung kleine Fallzahl

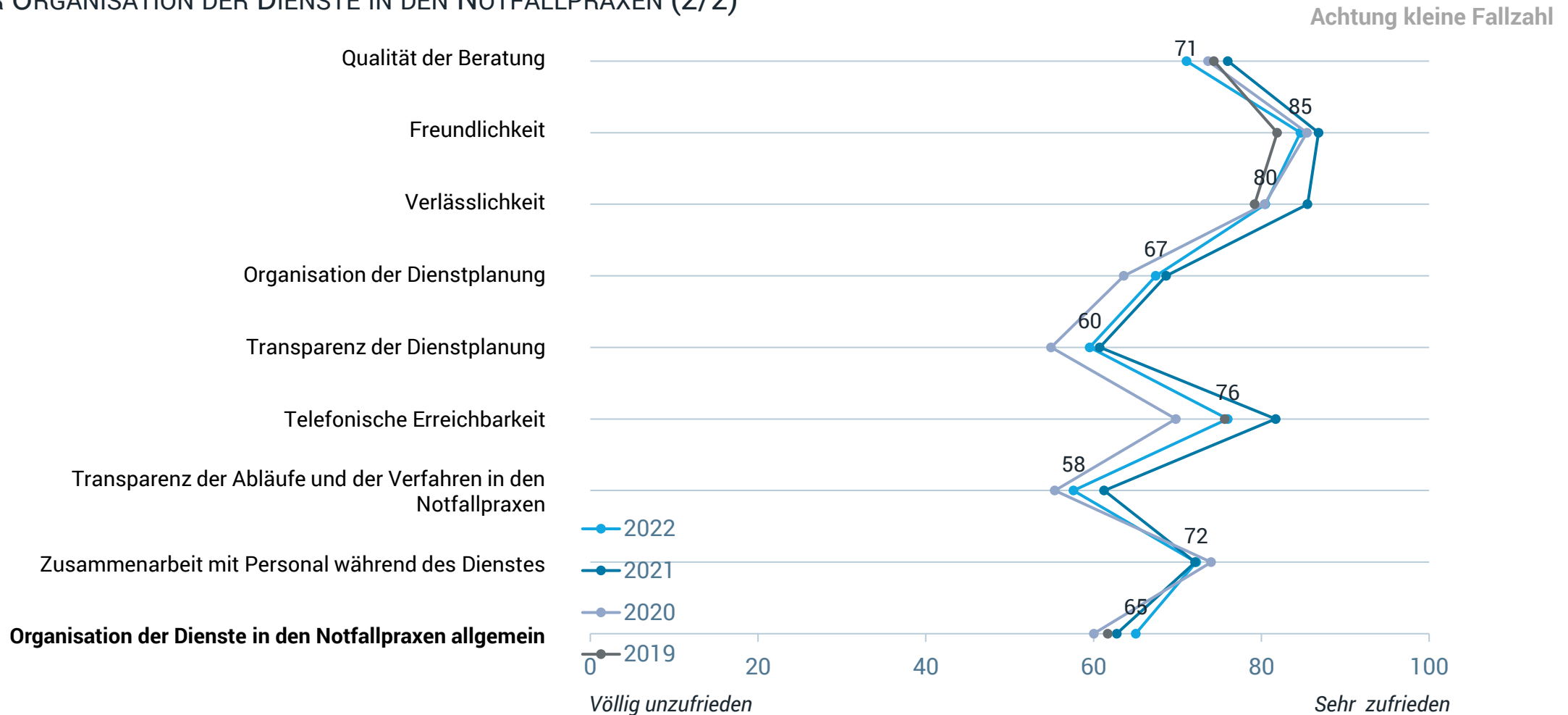


n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen  
 Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

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

# Die Zufriedenheit mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen weicht wenig von der Bewertung der Vorjahre ab.

## BEWERTUNG DER ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN (2/2)



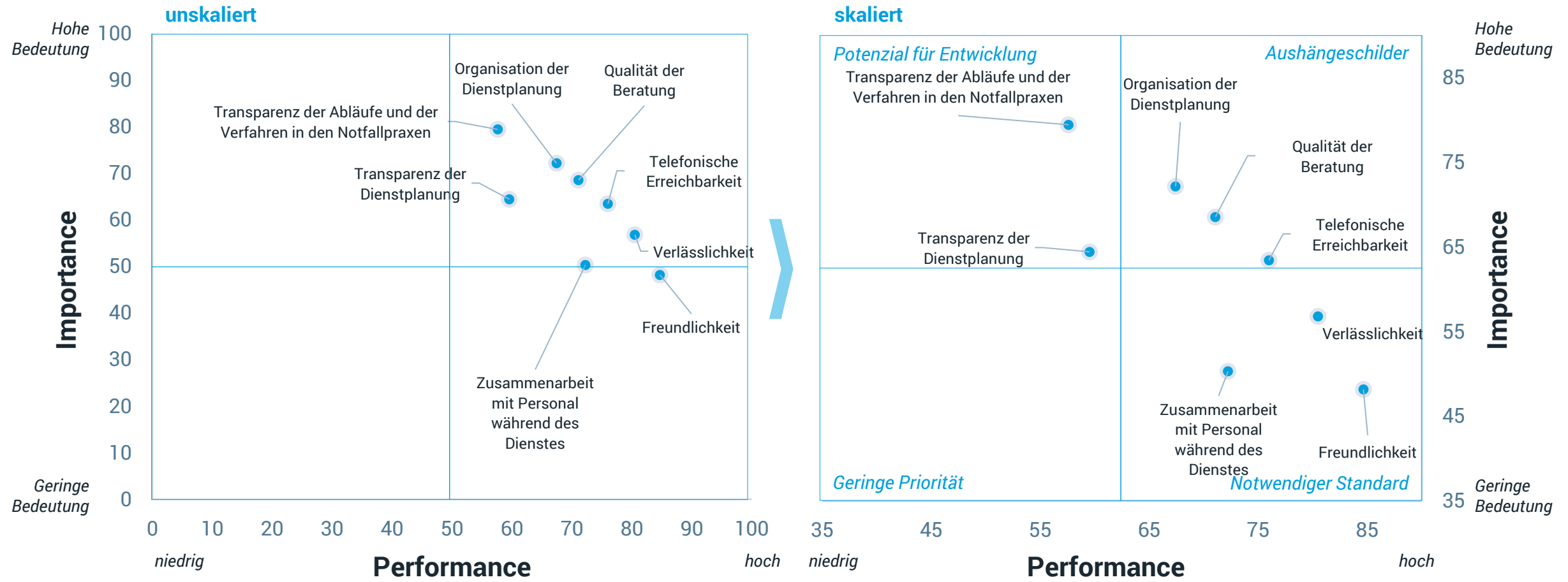
n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

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

# Bei der Organisation der Notfallpraxen weisen die Transparenz der Abläufe und der Dienstplanung am ehesten Potenzial auf.

## EVALUATION: ORGANISATION DER DIENSTE IN DEN NOTFALLPRAXEN

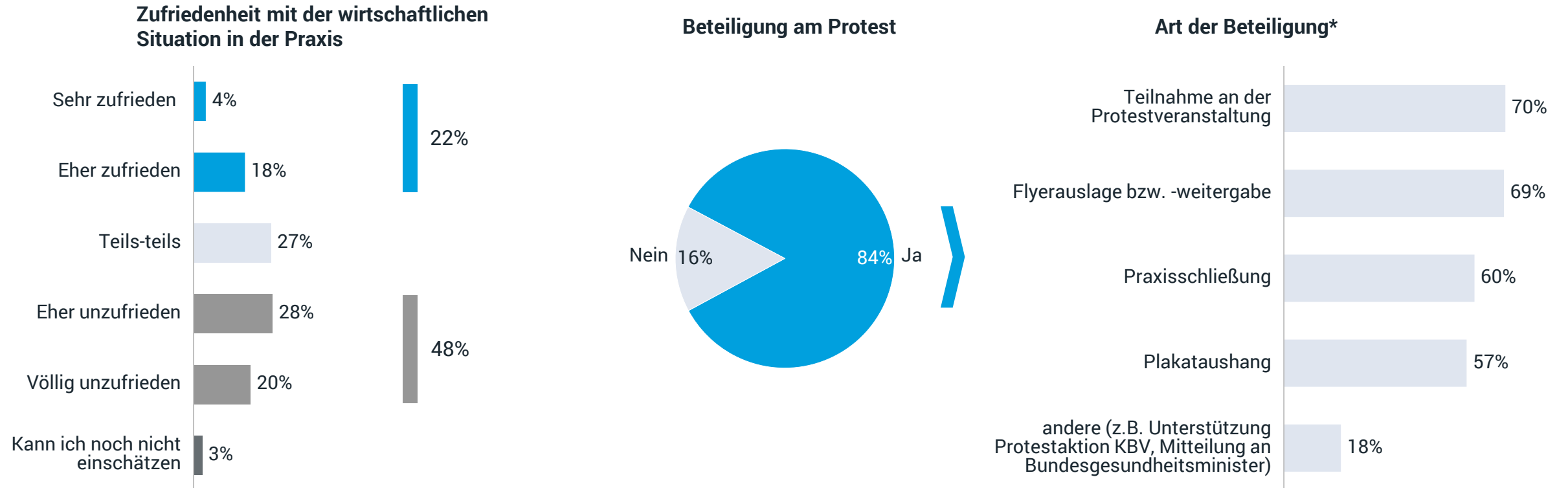
Achtung kleine Fallzahl



n=diverse  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation der Dienste in den Notfallpraxen?“

# 48 Prozent der Befragten sind mit der wirtschaftlichen Situation der Praxen unzufrieden und gut vier von fünf haben sich an den Protesten beteiligt.

## WIRTSCHAFTLICHE SITUATION UND PROTEST

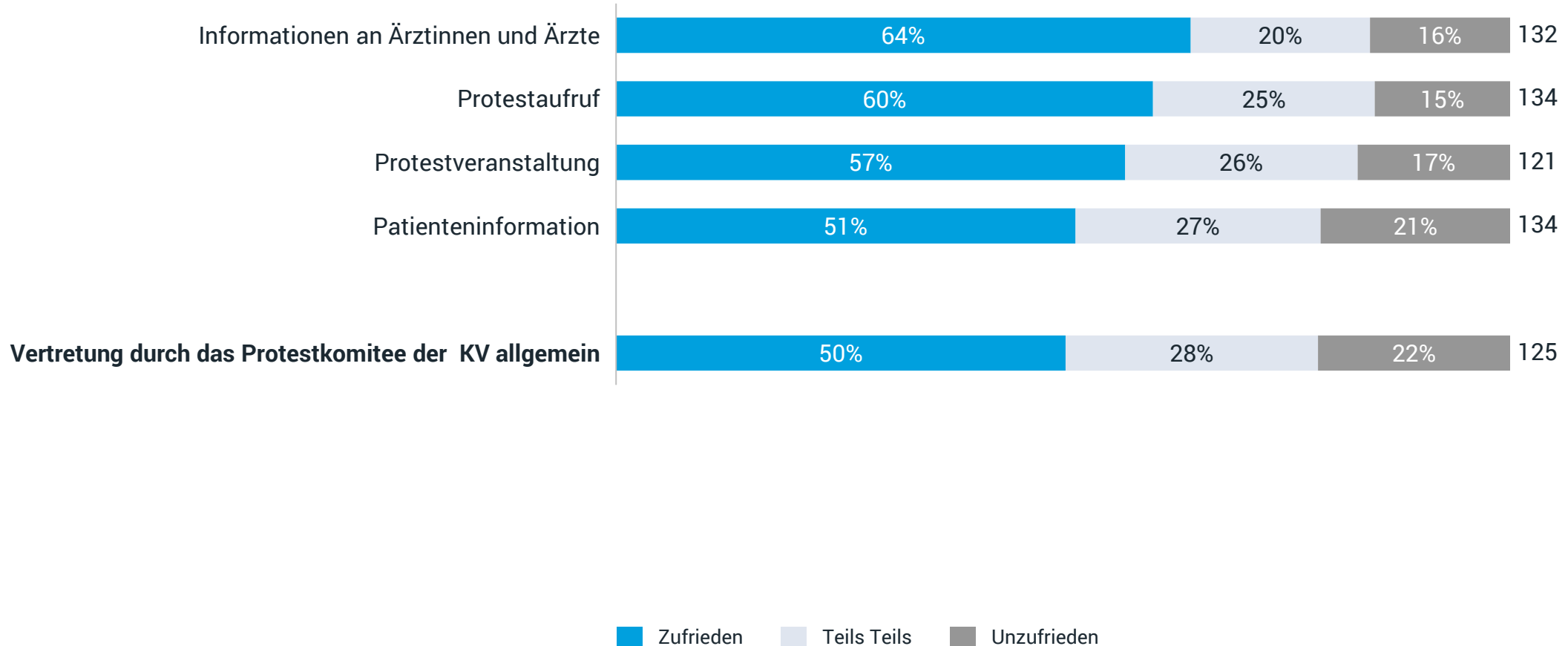


n=134; gewichtete Verteilung (nur Teilnehmer, die einen Service der KVH zum Thema Proteste in Anspruch genommen haben)  
Fragen: „Wie zufrieden sind Sie derzeit mit der wirtschaftlichen Situation Ihrer Praxis?“/ „Haben Sie sich aktiv am Protest in diesem Herbst beteiligt?“/ „Wie haben sie sich beteiligt?“

\*Mehrfachauswahl

# Die Hälfte der Mitglieder, die die Vertretung der KV in Anspruch genommen haben, waren zufrieden damit.

## BEWERTUNG DER UNTERSTÜTZUNG BEIM PROTEST GEGEN DIE SPARMAßNAHMEN (1/2)



n=diverse; gewichtete Verteilung, nur gültige Nennungen

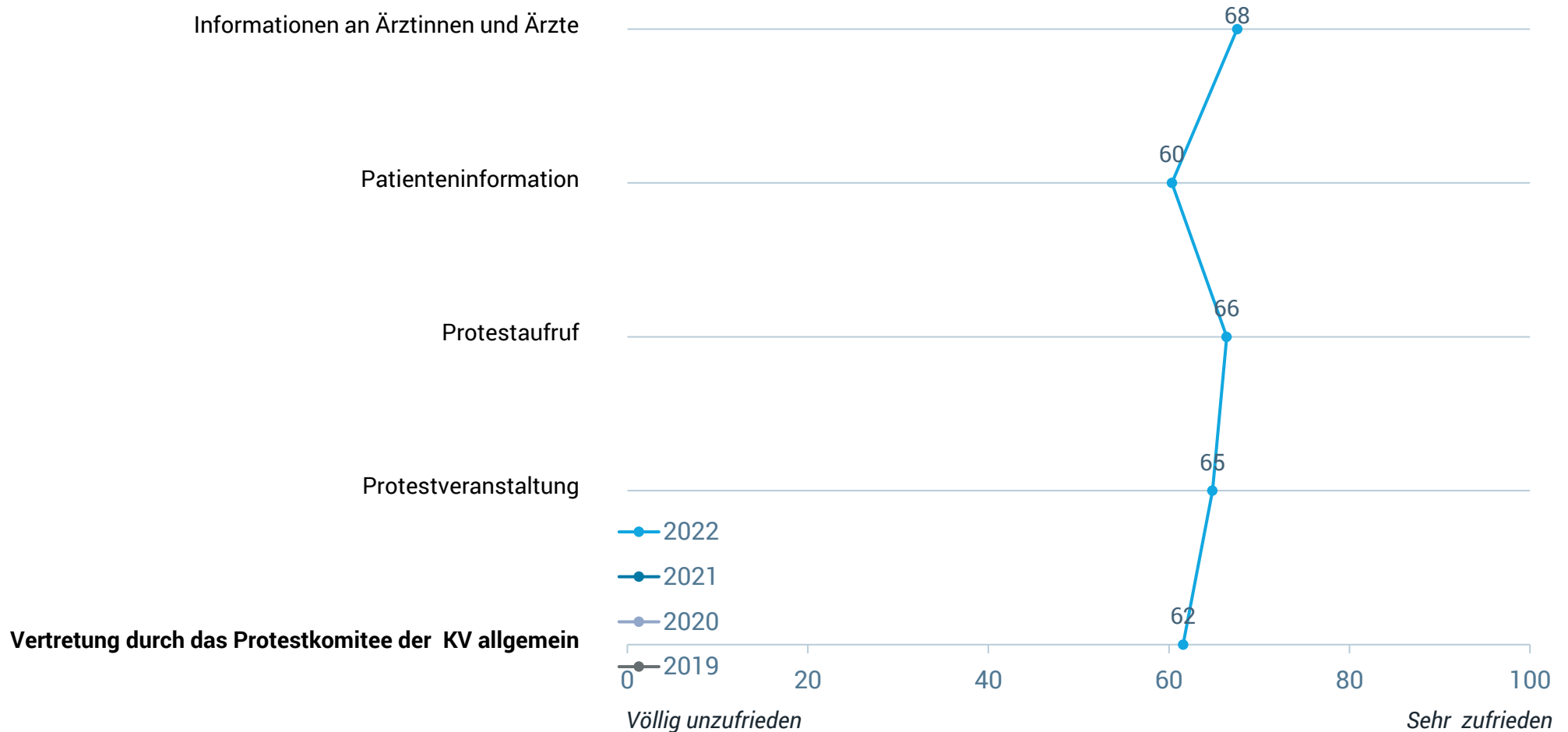
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit unserer Unterstützung beim Protest gegen die Sparmaßnahmen der Bundesregierung?“

© 2023 SPLENDID RESEARCH GmbH

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

# Die Proteste waren zum erstem Mal Gegenstand der Mitgliederbefragung.

## BEWERTUNG DER UNTERSTÜTZUNG BEIM PROTEST GEGEN DIE SPARMAßNAHMEN (2/2)

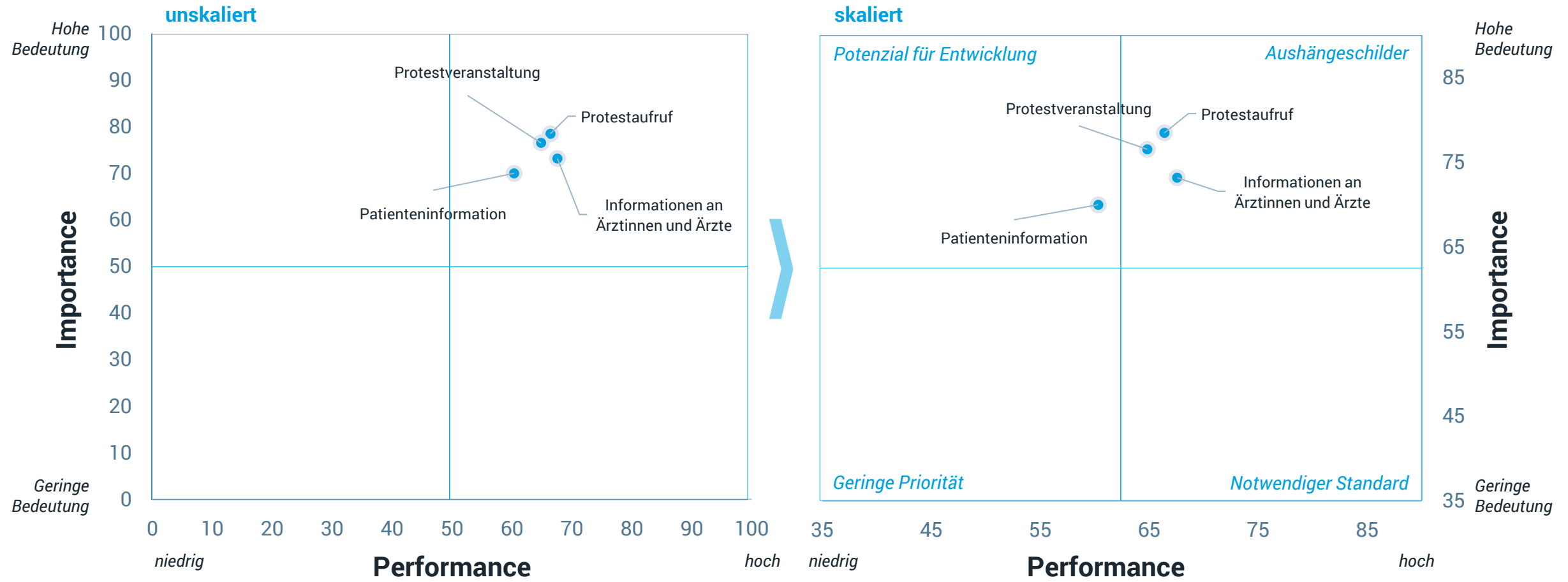


n=490 (2022); n=460 (2021); n=614 (2020); n=589 (2019); gewichtete Verteilung  
Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit unserer Unterstützung beim Protest gegen die Sparmaßnahmen der Bundesregierung?“

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

# Mit den Patienteninformationen sind die Mitglieder am wenigsten zufrieden; die höchste Wichtigkeit hat für sie jedoch der Protestaufruf.

EVALUATION: UNTERSTÜTZUNG BEIM PROTEST GEGEN DIE SPARMAßNAHMEN



n=diverse

Frage: „ Wie zufrieden waren Sie mit unserer Unterstützung beim Protest gegen die Sparmaßnahmen der Bundesregierung?“



---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services



**Mitgliederdaten**



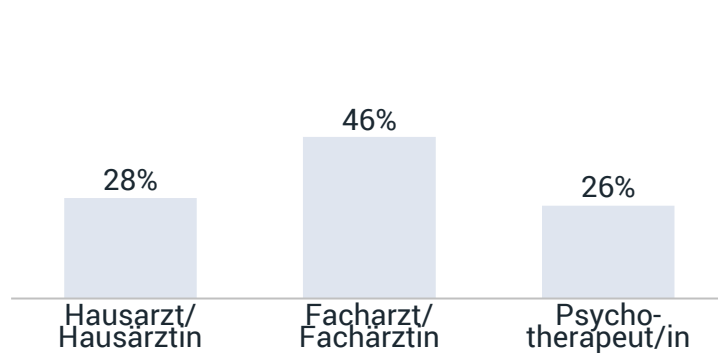
Anhang

---

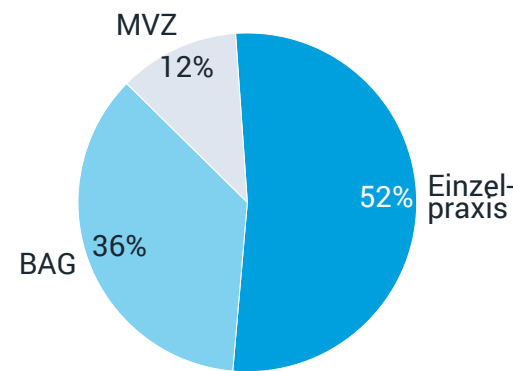
# Die Teilnehmer an der Mitgliederbefragung der KVH

## MITGLIEDERDATEN

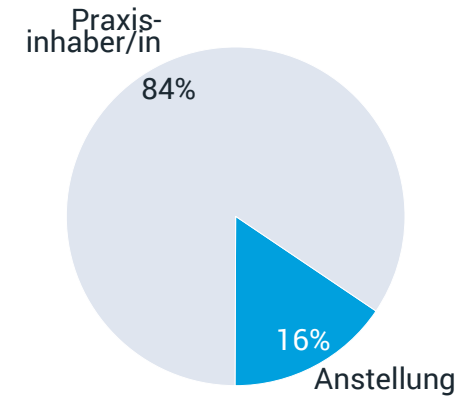
### Verteilung der Mitgliedergruppen



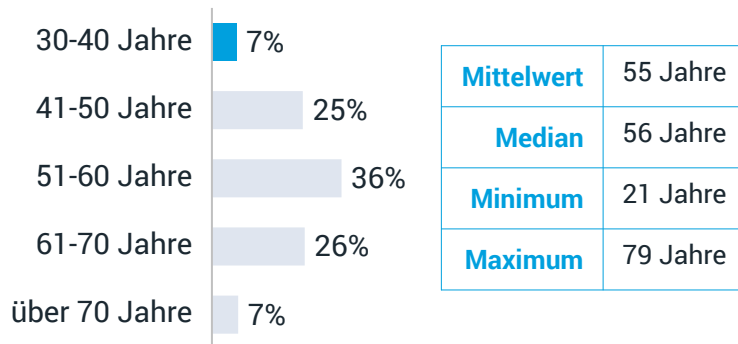
### Praxisform



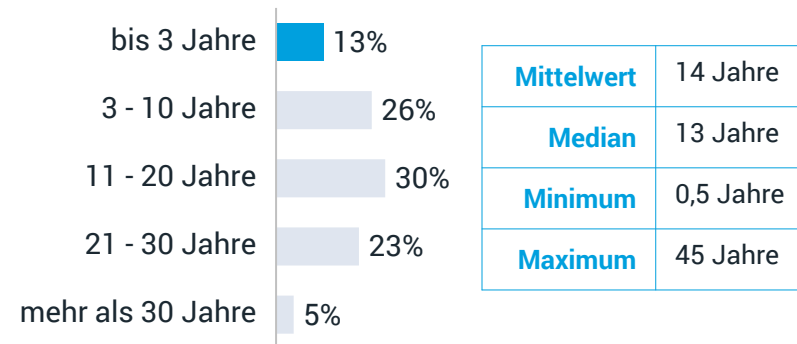
### Stellung in der Praxis



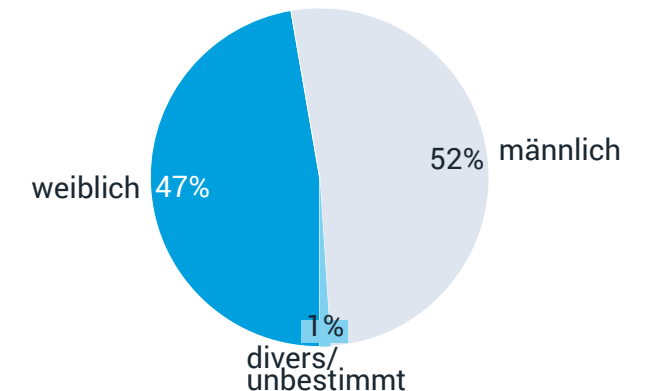
### Alter



### Niederlassungs-/Tätigkeitsdauer



### Geschlecht



n=490 gewichtete Verteilung

---

Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Mitgliederdaten

**Anhang**

---

# Gekürzte Bezeichnungen der Services

## ANHANG

Gekürzte Form	Komplette Servicenennung im Fragebogen
Zulassungsrechtl. Dienstleistungen	Zulassungsrechtliche Dienstleistungen (Antrag auf Zulassung, Ermächtigungen, Praxisverlegung, Anstellung eines Arztes etc.)
Leistungen des Arztregisters	Leistungen des Arztregisters (Eintragung in das Arztregister, Aufnahme in die Warteliste, Förderung von Weiterbildungsassistenten, Beschäftigung eines Entlassungsassistenten, Beratung zur Praxisabgabe und -übernahme etc.)
Genehmigungen vertragsärztlicher Leistungen	Genehmigungen zur Ausführung und Abrechnung vertragsärztlicher Leistungen (z.B. Ultraschall, DMP, ambulantes Operieren)
Maßnahmen zur Qualitätssicherung	Durchführung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung (Strukturprüfung, Frequenzprüfung, Stichprobenprüfung, Fortbildungsverpflichtung etc.)
Abrechnung	Abrechnung (Honorarbericht, Antragsstellung etc.)
Praxisberatung	Praxisberatung, seit 1. Oktober 2022: Verordnung und Beratung (Information und Beratung zum praxisindividuellen Verordnungsverhalten, Pharmakotherapieberatung, Arzneimittelberatung etc.)
Infocenter: Mitgliederservice und Beratung	Infocenter, seit 1. Oktober 2022: Mitgliederservice und Beratung (Information und Beratung zu allgemeinen Fragestellungen im Praxisalltag)
Öffentlichkeitsarbeit	Öffentlichkeitsarbeit (Pressearbeit, Webkommunikation, KV-Journal, Infomaterial etc.)
Digitalisierung und Telematik	Digitalisierung und Telematik
Organisation des Besuchs- und tel. Beratungsdienstes	Organisation des Besuchsdienstes und telefonischen Beratungsdienstes
Organisation der Dienste in den Notfallpraxen	Organisation der Dienste in den Notfallpraxen
„Lauterbach saugt Praxen aus“: Protestveranstaltung	„Lauterbach saugt Praxen aus“: Protestveranstaltung der Hamburger Vertragsärzte und Vertragsärztinnen, Vertragspsychotherapeuten und Vertragspsychotherapeutinnen

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)

© 2023 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.