

KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG HAMBURG

Mitgliederbefragung der KVH

Hamburg, den 16.01.2020



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.
Stichprobe	n = 589 Es wurden 5.189 Einladungen und ein Reminder versendet.
Befragungszeitraum	28.09.2019 bis 10.11.2019
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 (1/3)

Übergreifendes Meinungsbild

Insgesamt sind 45 Prozent der Mitglieder mit den Services der KVH zufrieden, ca. ein Drittel ist indifferent und ein Viertel ist nicht zufrieden. Mit der Interessenvertretung durch die KVH sind 40 Prozent der Befragten unzufrieden, wohingegen ein Viertel zufrieden ist. Bezüglich der politischen Arbeit des Vorstandes zeigt sich ein sehr gemischtes Meinungsbild (30 Prozent Zufriedene, 26 Prozent Unentschiedene und 32 Prozent unzufriedene). Wenn die Mitgliedschaft nicht verpflichtend wäre, würden 43 Prozent der Mitglieder dennoch die Leistungen in Anspruch nehmen. Beinahe die Hälfte hält die KVH für zeitgemäß. Am häufigsten wurde der Service zur Abrechnung (70 Prozent) in Anspruch genommen, über die Hälfte nutzt die Services zur Telematik und Praxisverwaltungssysteme. Alle übrigen Angebote wurden in den letzten 12 Monaten weniger in Anspruch genommen.

Gesamtbewertung der Service

Im Vergleich der Services untereinander erhält der Punkt Abrechnung die höchste Wichtigkeit und schneidet in der Leistung am geringsten ab. Dieser Punkt birgt Potenzial zur Verbesserung der Leistungen ebenso wie der Punkt Zulassungsrechtliche Dienstleistungen. Das Aushängeschild unter den Angeboten ist das Infocenter und deren Informationsvermittlung.

Kernaussagen der Studie – einzelne Services

MANAGEMENT SUMMARY (2/3)

Zulassungsrechtliche
Angelegenheiten

In diesem Bereich finden sich vier Angebote mit Potenzial: Transparenz des Prozesses, Begleitung durch den Prozess, Zügigkeit der Auftragsbearbeitung und Qualität der Beratung zu laufenden Verfahren. Ein herausstellendes Merkmal ist die Verlässlichkeit in diesem Bereich.

Arztregister

Das Serviceangebot rund um das Thema Arztregister schneidet insgesamt sehr gut ab. Hier besteht kein akuter Handlungsbedarf.

Genehmigungen

Bezüglich der Genehmigungen besteht Potenzial bezüglich der Prozesse, insbesondere die Leistung bei der Transparenz der Prozesse und die Begleitung währenddessen sind ausbaufähig. Die Qualität der Beratung sowie die Zügigkeit der Antragsbearbeitungen bieten ebenfalls Ansatzpunkte.

Abrechnung

Die Nutzerfreundlichkeit und die Verständlichkeit des Honorarberichtes schneiden hier am schlechtesten ab, haben für die Mitglieder jedoch eine höhere Bedeutung. Die Transparenz des Prozesses ist ebenfalls wichtig für die Mitglieder. Dies drei Punkte sollten priorisiert behandelt werden.

Kernaussagen der Studie – einzelne Services

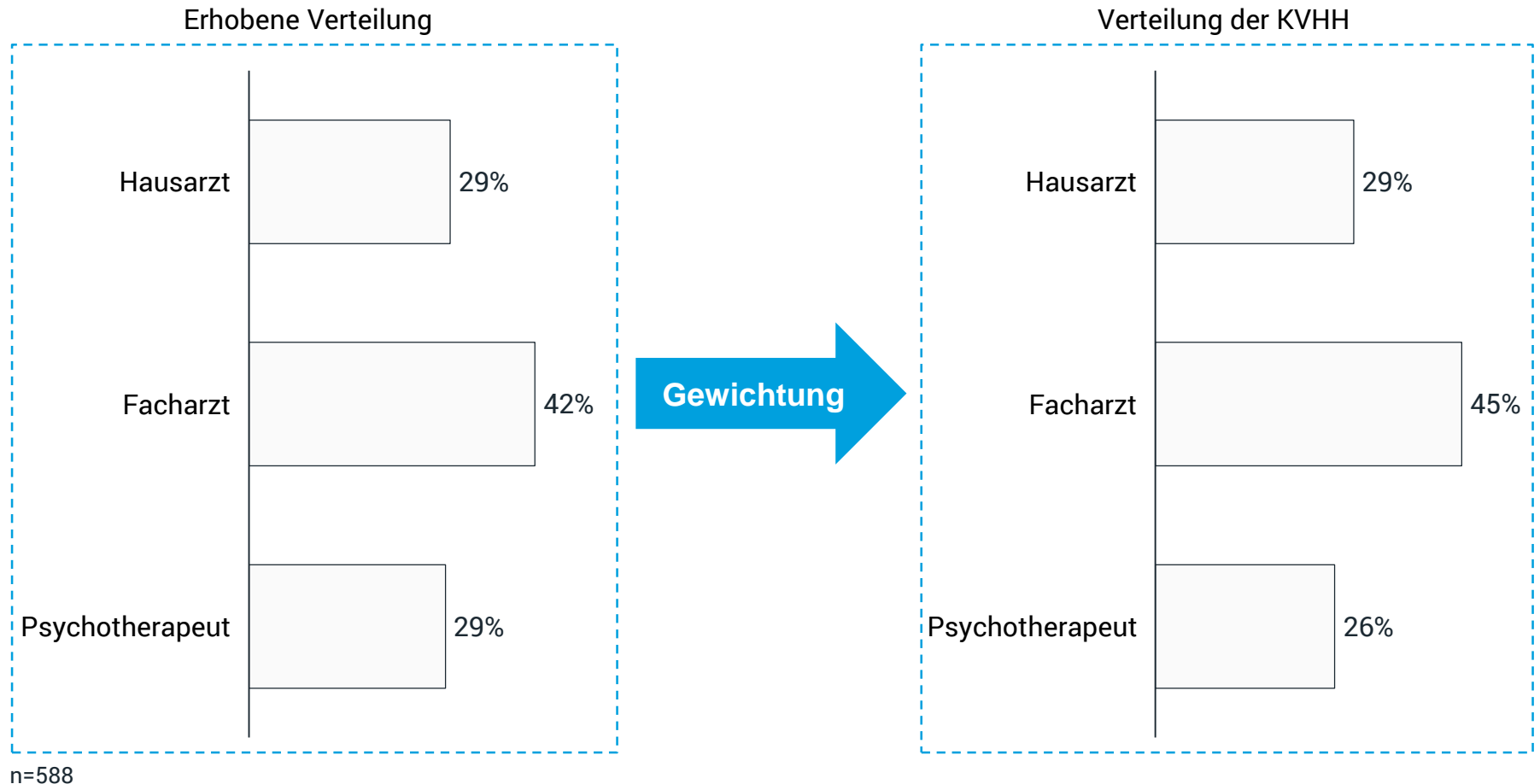
MANAGEMENT SUMMARY (3/3)

Praxisberatung	Die Leistungen zum Thema Praxisberatung werden von den Mitgliedern durchweg positiv beurteilt.
Infocenter	Das Serviceangebot des Infocenters wird von den Mitgliedern positiv beurteilt.
Öffentlichkeitsarbeit	In diesem Punkt schneiden die Services insgesamt recht gut ab. Leidglich die Pressearbeit birgt Entwicklungspotenzial und wird von den Mitgliedern als wichtig eingestuft.
Telematik und Praxisverwaltungssystemen	Hier stehen die Qualität der Beratung und die Zügigkeit der Bearbeitung am meisten in der Kritik.
Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen	Am wichtigsten ist den Mitgliedern der KVH die Organisation des Prozesses, welcher in der Leistung mittelmäßig bewertet wird. Die Qualität der Beratung wird hingegen als Aushängeschild der KVH gesehen.

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?“



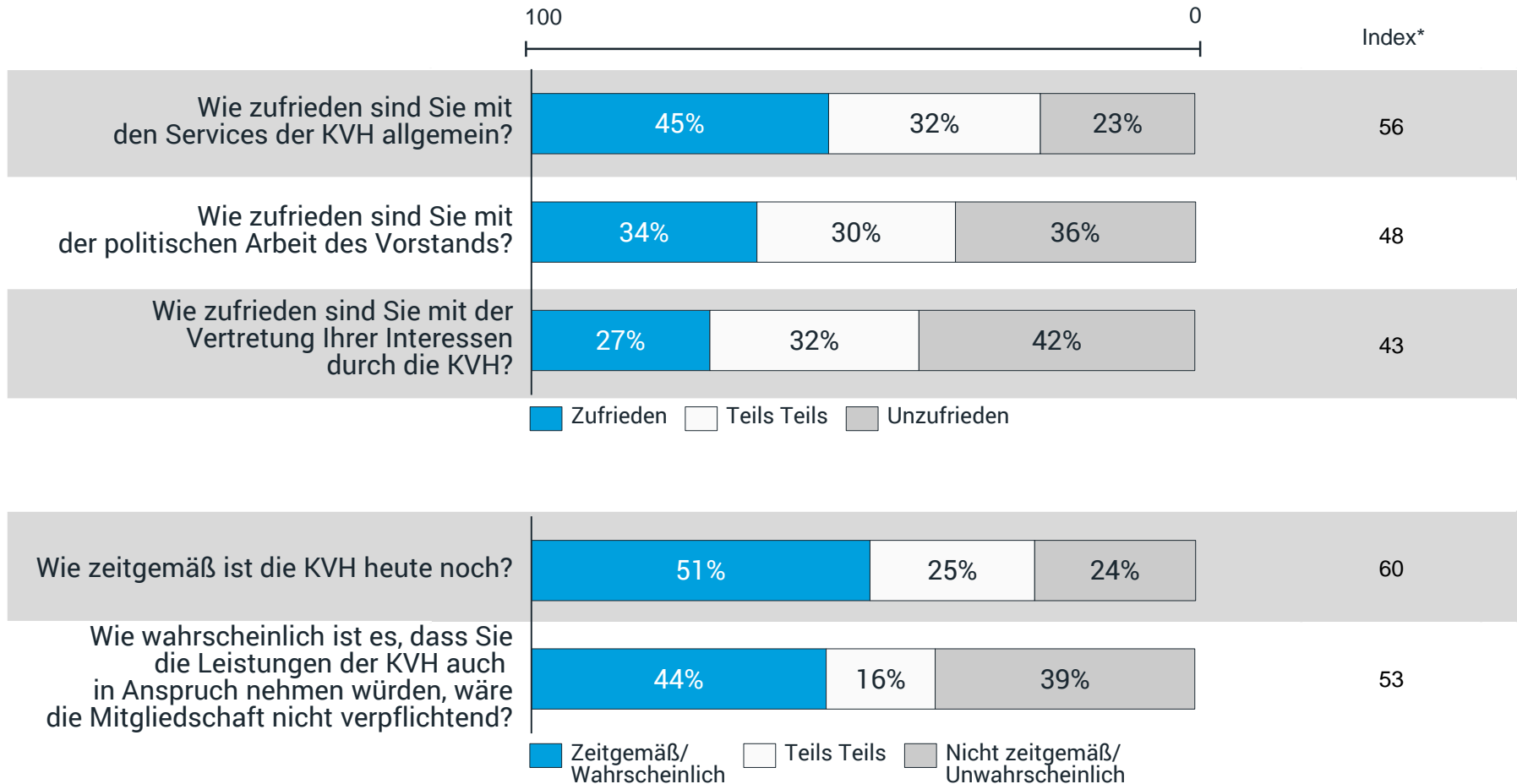
Übergreifendes Meinungsbild

Zufriedenheit mit Services

Mitgliederdaten

In der Übersicht zeigt sich ein differenziertes Meinungsbild der Mitglieder, auch wird die unterschiedliche Zusammensetzung der Indices deutlich.

ÜBERGREIFENDES MEINUNGSBILD: INDICES IM VERGLEICH



n=589 (gewichtete Verteilung)

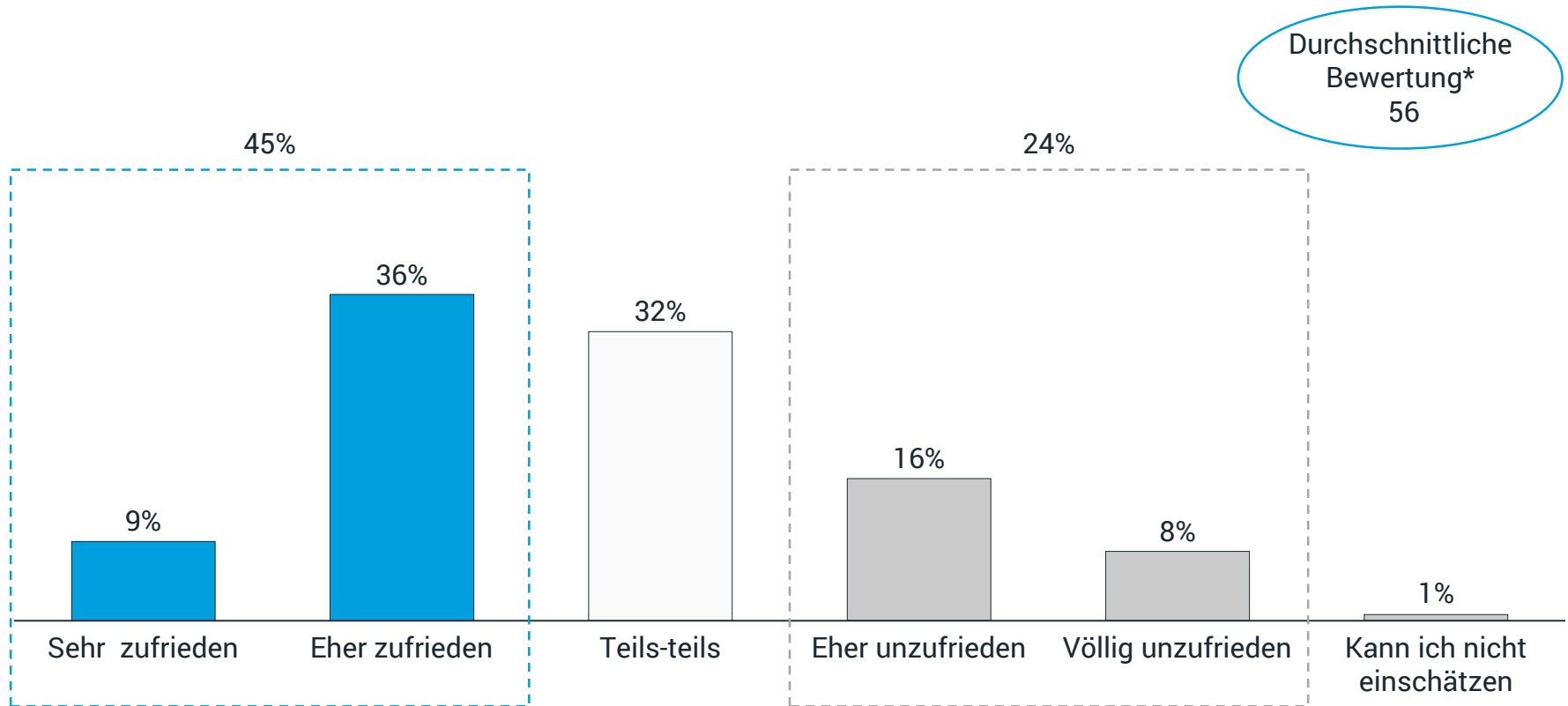
Angaben: Zustimmung (% Top2-Boxes)
Mittel=„Teils-teils“ (% Middle-Box)
Ablehnung (% Bottom2-Boxes)

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

Die Mitglieder der KVH sind überwiegend zufrieden mit den KVH-Services.

ZUFRIEDENHEIT MIT DEN SERVICES DER KVH

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



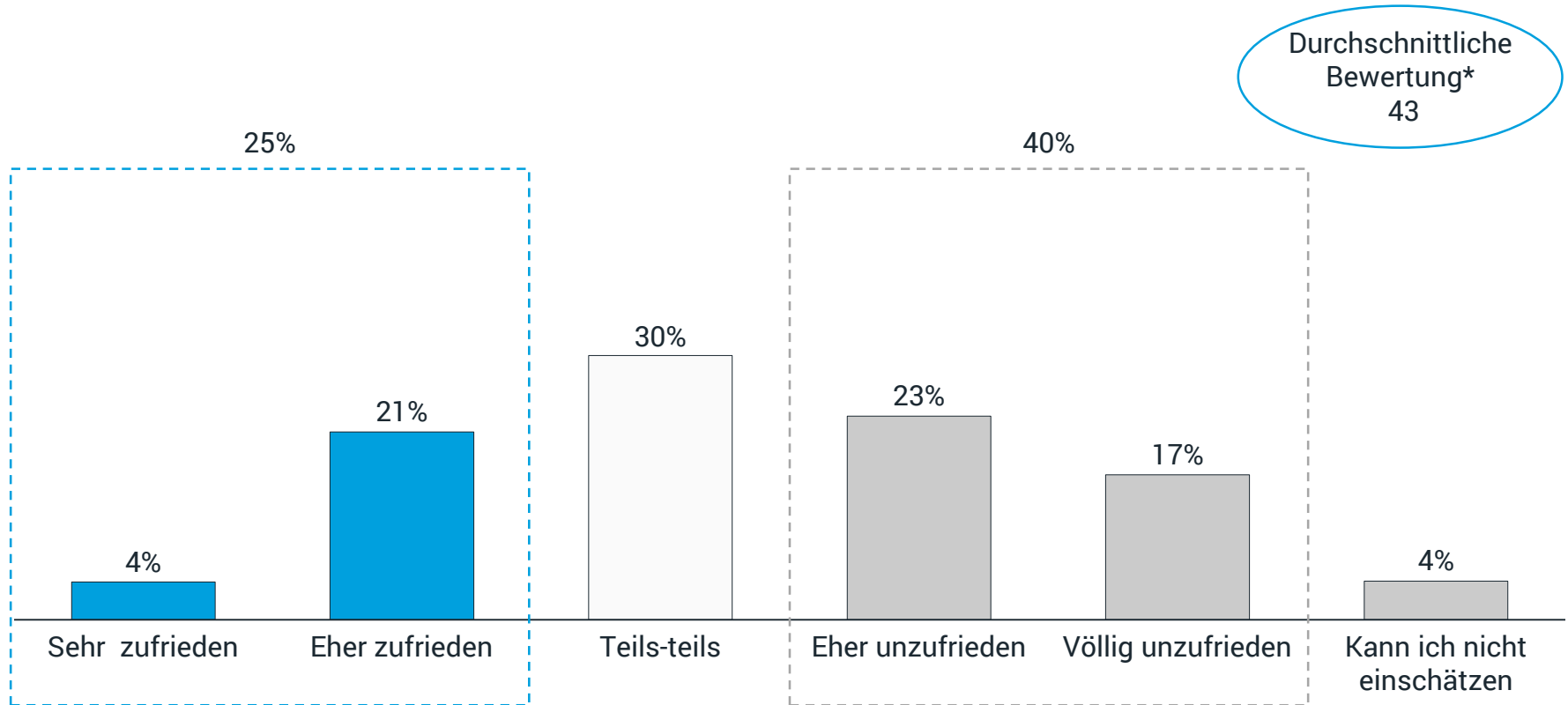
n=589 (gewichtete Verteilung)

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

In puncto Interessensvertretung besteht aus Sicht der Mitglieder noch Handlungsbedarf.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER VERTRETUNG DER EIGENEN INTERESSEN

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



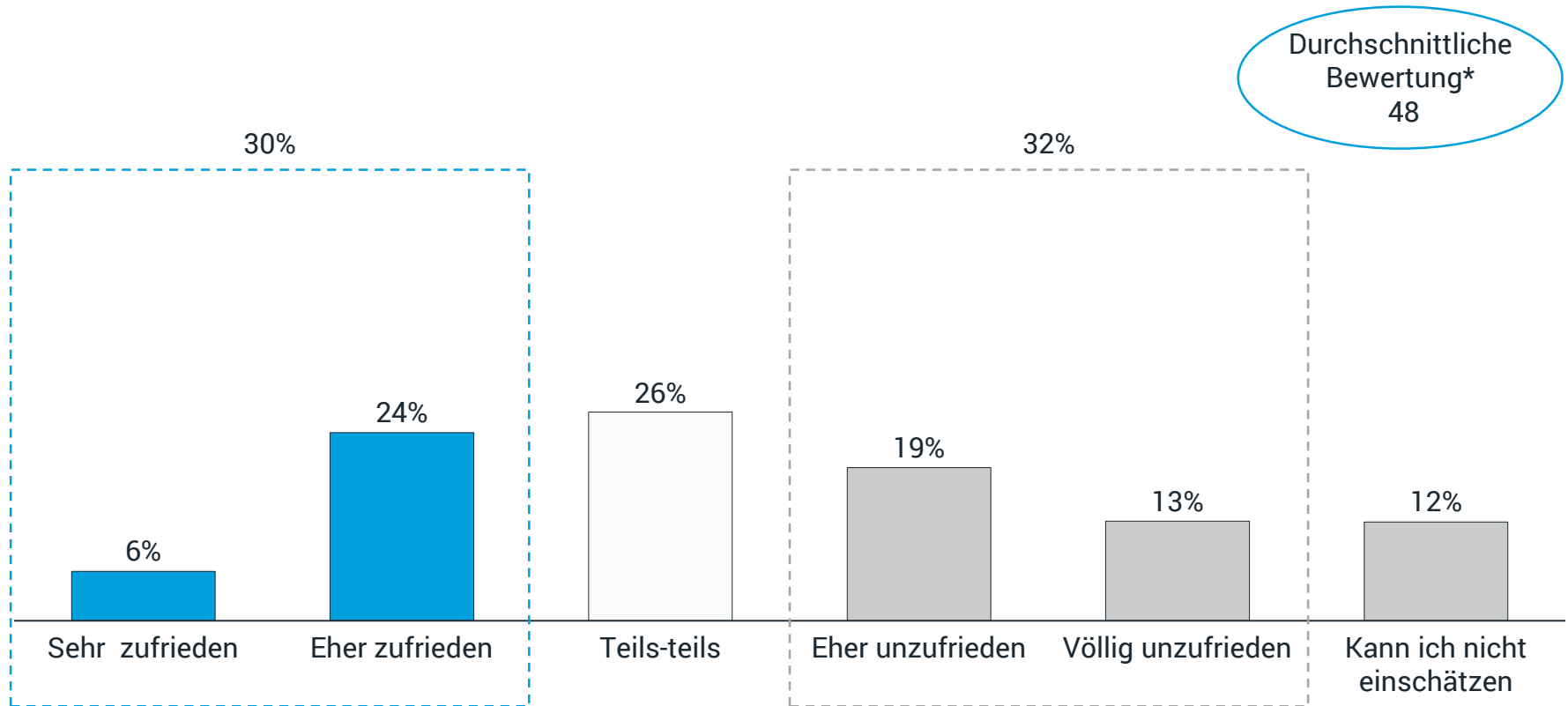
n=589 (gewichtete Verteilung)

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

Mit der politischen Arbeit sind nahezu gleich viele Mitglieder zufrieden bzw. unzufrieden.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER POLITISCHEN ARBEIT DES VORSTANDS

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



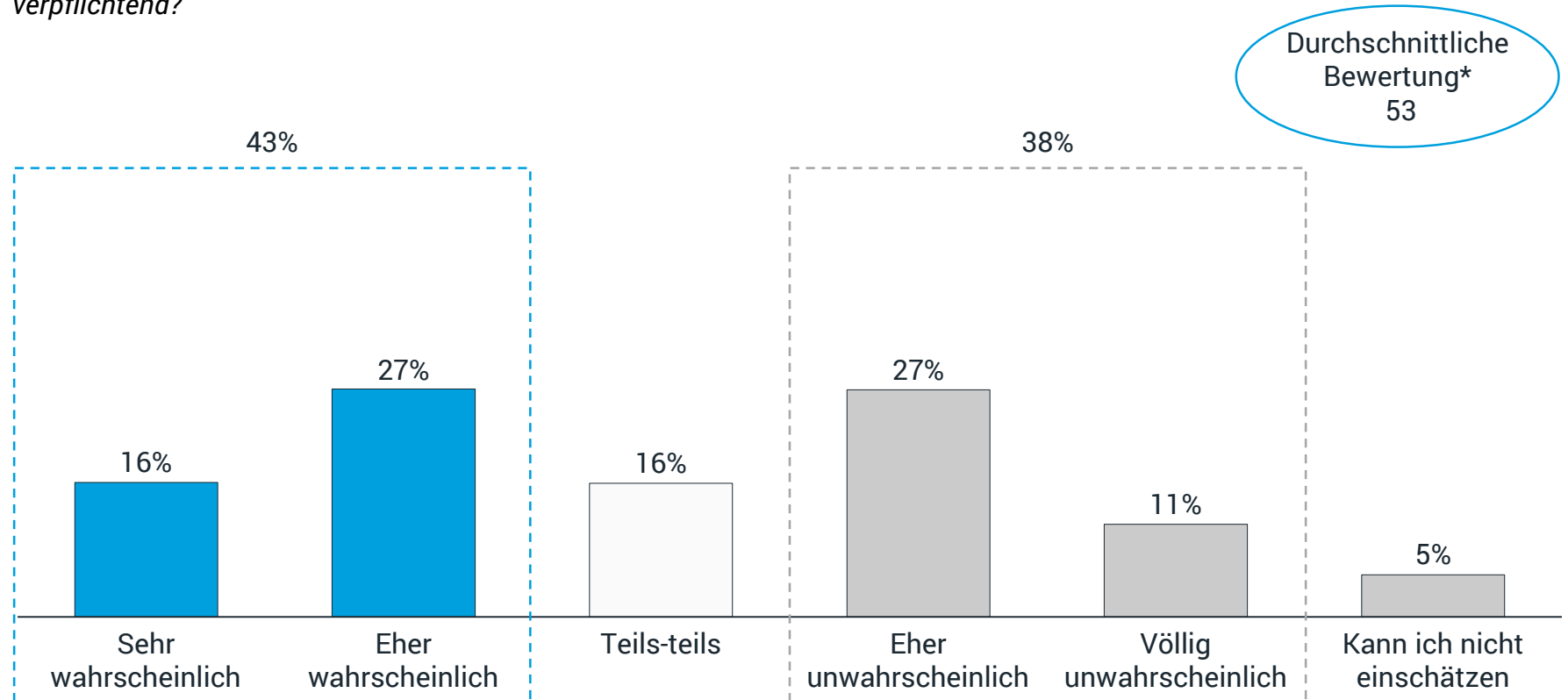
n=589 (gewichtete Verteilung)

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

Ein erheblicher Anteil der Mitglieder gibt an, im Falle einer nicht verpflichtenden Mitgliedschaft in der KVH ihre Services nicht nutzen zu wollen.

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?“



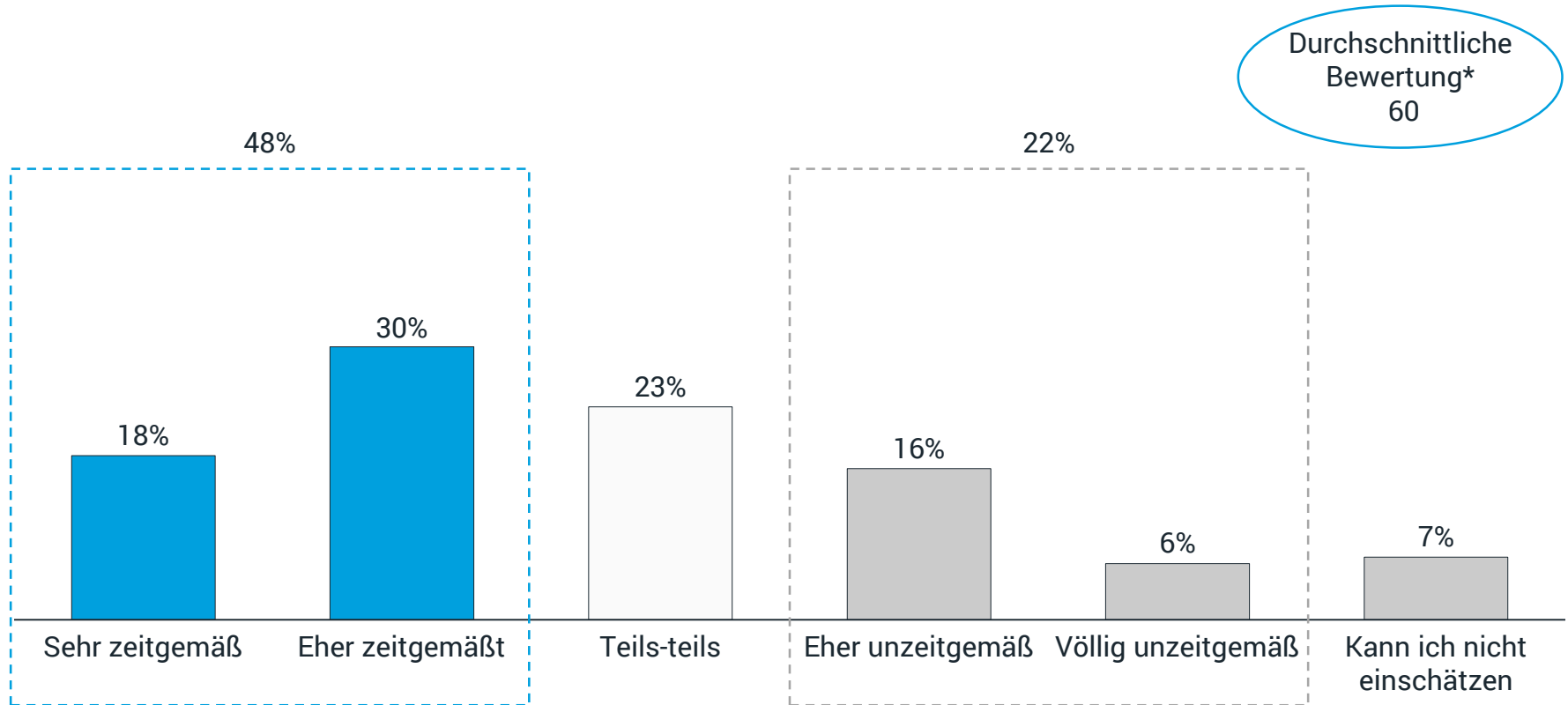
n=589 (gewichtete Verteilung)

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

48 Prozent und somit der überwiegende Teil der Mitglieder bewertet die KVH als zeitgemäß.

ZEITMÄSSIGKEIT DER KVH

„Wie zeitgemäß ist die KVH heute noch?“



n=589 (gewichtete Verteilung)

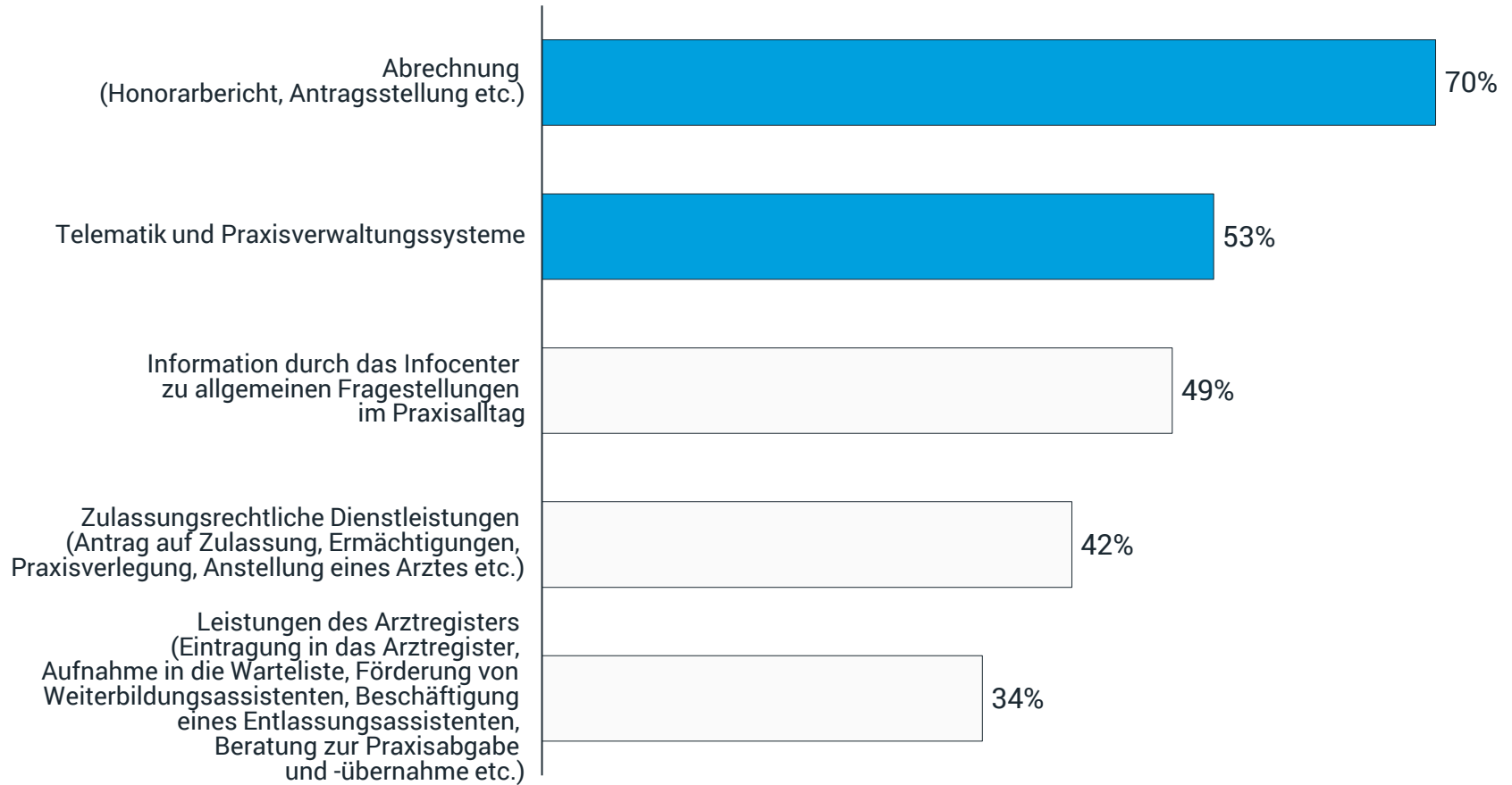
*Index Mittelwert der Variablen, wenn sie auf 100 Punkte skaliert werden. „Sehr zeitgemäß“=100 ist der beste Wert, „Völlig unzeitgemäß“=0 der schlechteste.

Übergreifendes Meinungsbild
Zufriedenheit mit Services
Mitgliederdaten

Die Abrechnung sowie die Telematik und das Praxisverwaltungssystem wurden in den letzten zwölf Monaten am häufigsten beansprucht.

INANSPRUCHNAHME VON SERVICES

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



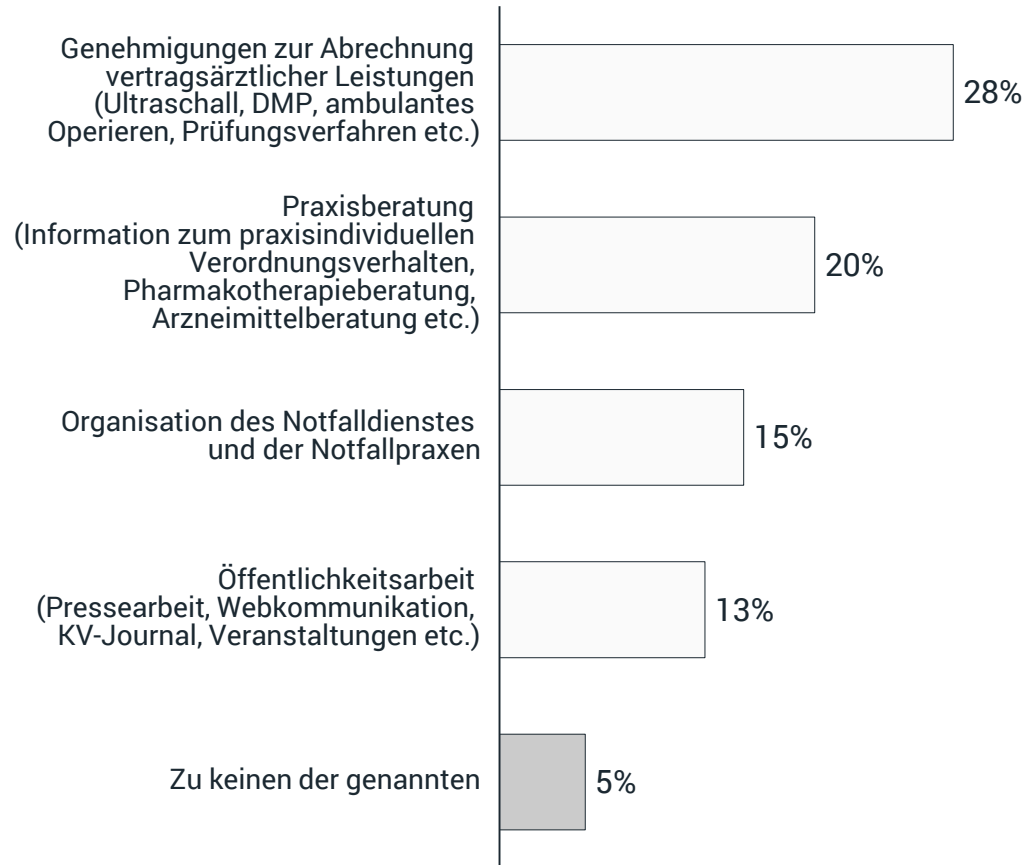
n=589 (gewichtete Verteilung)

*Mehrfachnennung möglich

Lediglich fünf Prozent haben in den letzten zwölf Monaten keinen Service der KVH in Anspruch genommen.

INANSPRUCHNAHME VON SERVICES

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



n=589 (gewichtete Verteilung)

*Mehrfachnennung möglich

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

DARSTELLUNG DER IMPORTANCE-PERFORMANCE-MATRIX DURCH QUADRANTEN

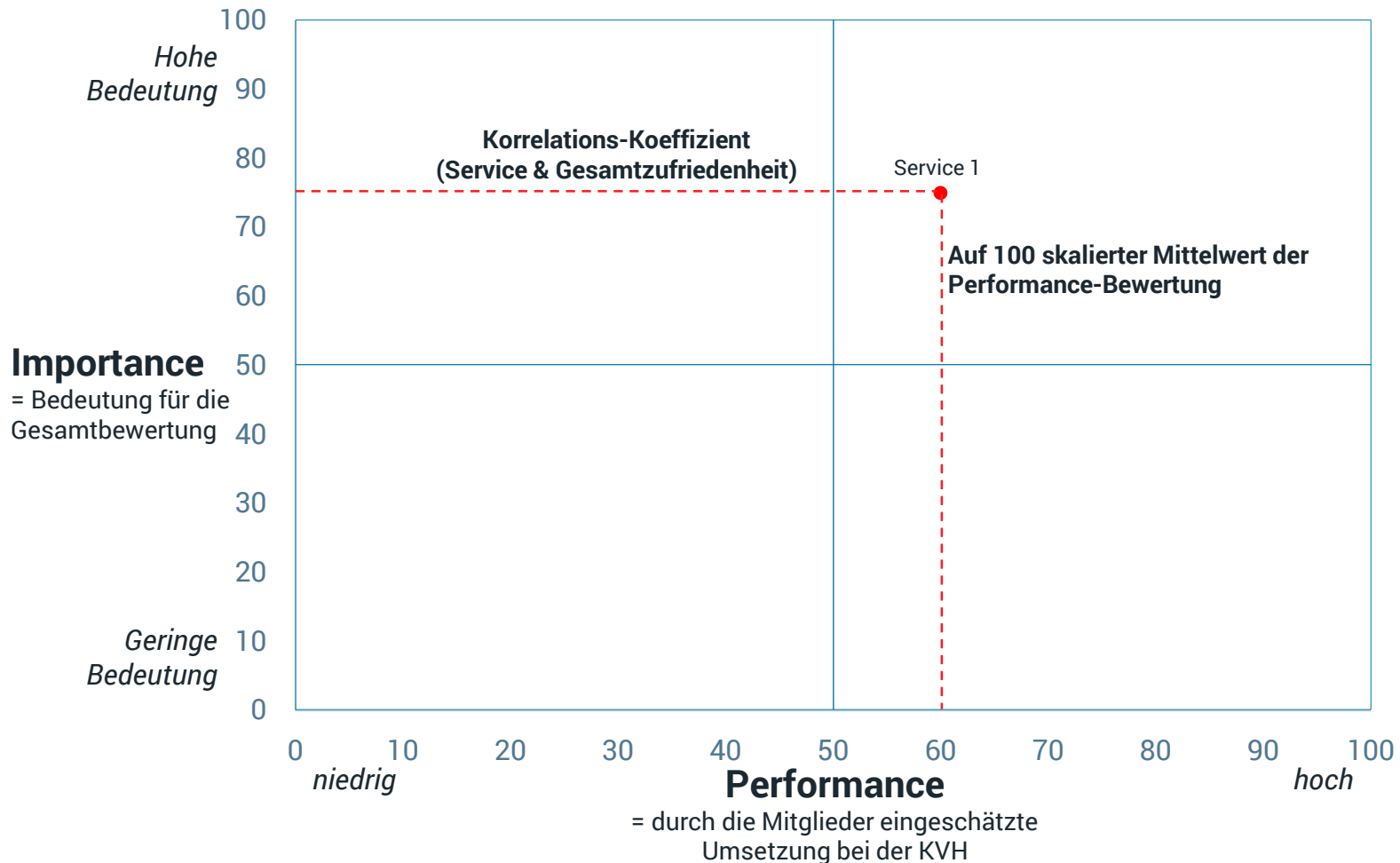
<p><i>Hohe Bedeutung</i></p> <p>Importance = Bedeutung für die Gesamtbewertung</p>	<p>1. Quadrant</p> <p>Aspekte in diesem Bereich haben für die Mitglieder eine hohe Bedeutung, werden von der KVH jedoch unzureichend umgesetzt. Es besteht Handlungsbedarf.</p>	<p>2. Quadrant</p> <p>Aspekte mit einem hohen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

n=589 (gewichtete Verteilung)

= durch die Mitglieder eingeschätzte Umsetzung bei der KVH

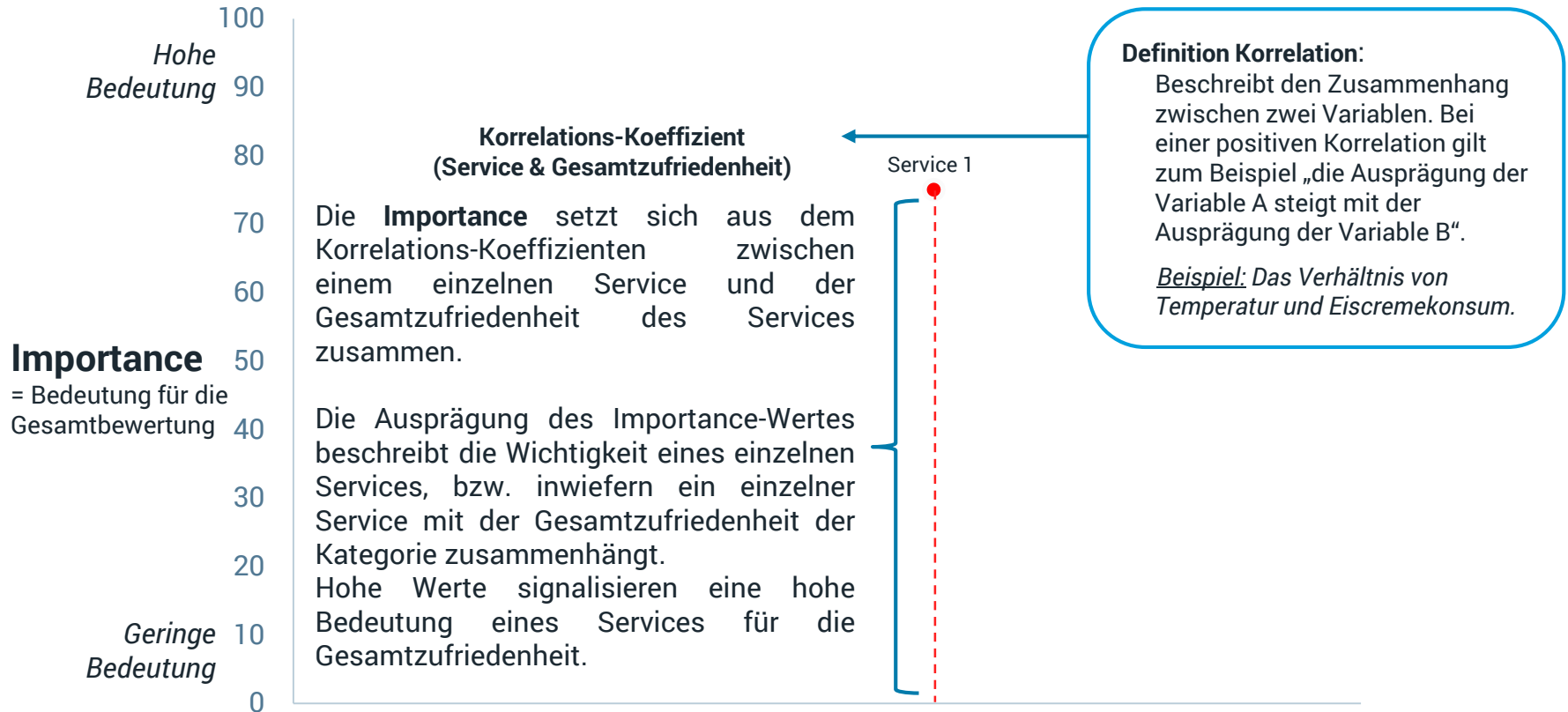
Die Koordinaten ergeben sich durch den Korrelations-Koeffizienten mit der Gesamtzufriedenheit und dem entsprechenden Mittelwert.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



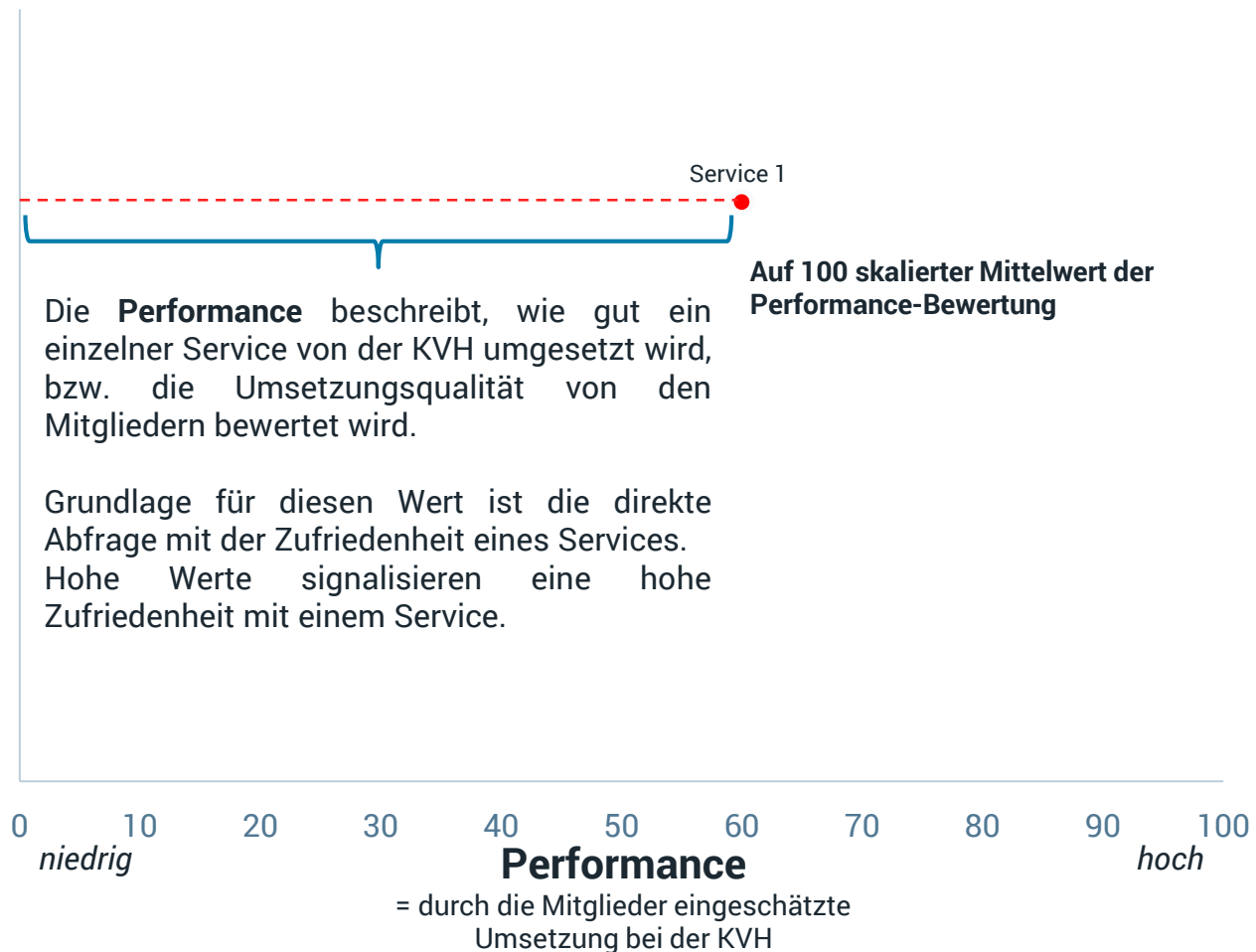
Die Werte auf der Importance-Skala ergeben sich aus dem Korrelationskoeffizienten, der auf eine 100er Skala übertragen wurde.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



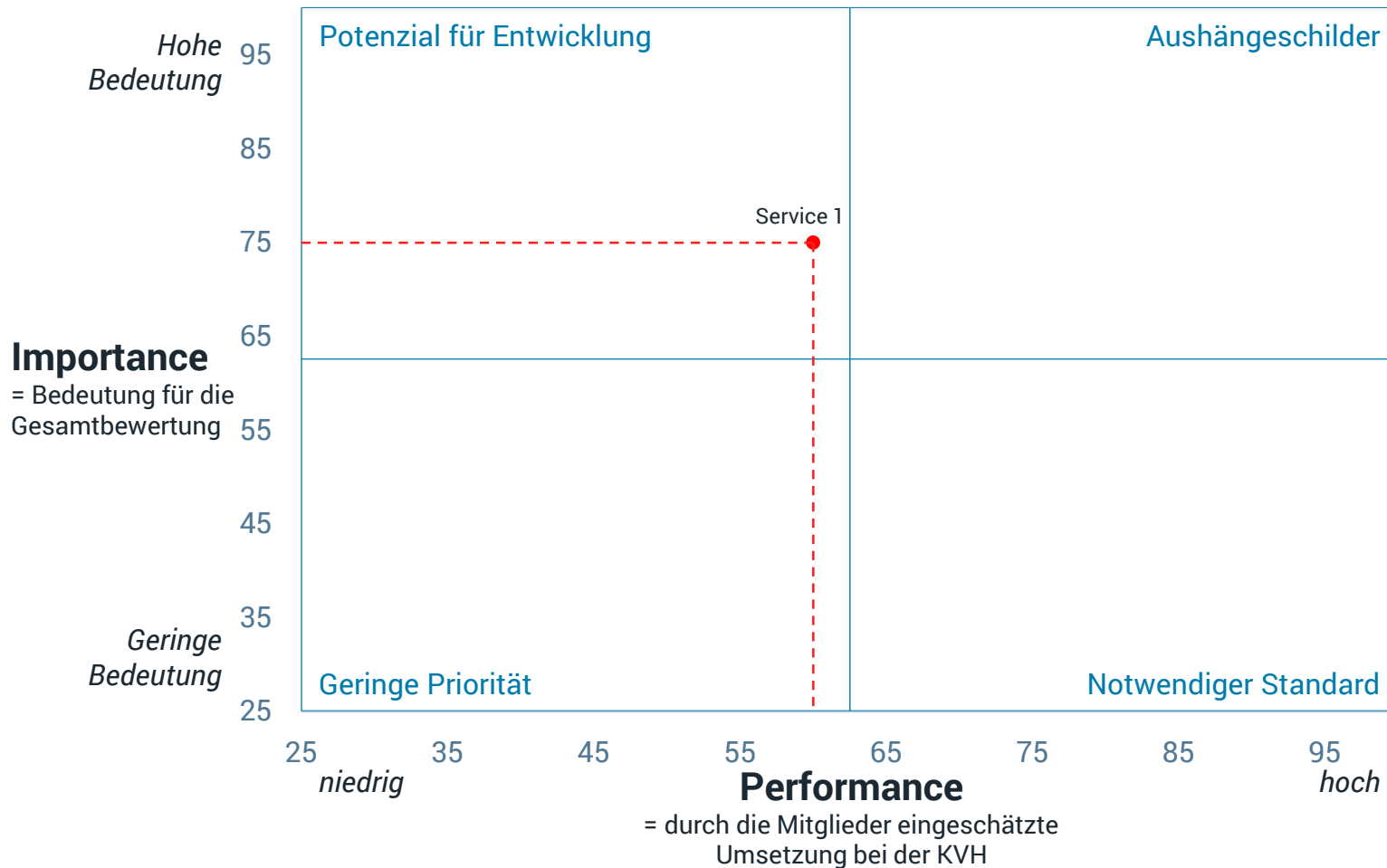
Die Werte der Performance-Skala ergeben aus dem Mittelwert der Meinungen der Mitglieder, ebenfalls übertragen auf eine 100er Skala.

STATISTISCHE GRUNDLAGE



Eine skalierte Betrachtung erlaubt die Einordnung in die Relevanzfelder.

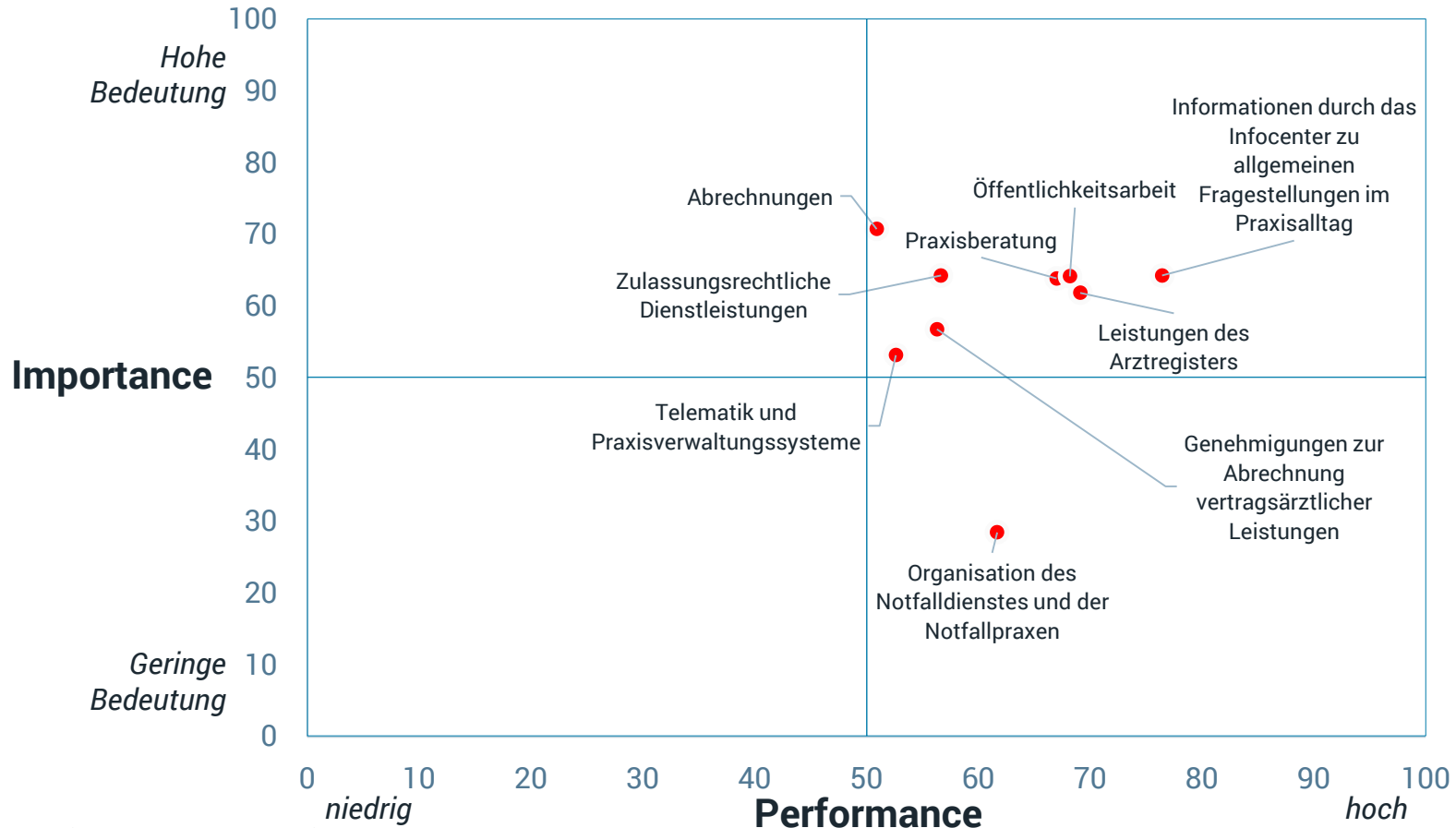
STATISTISCHE GRUNDLAGE - SKALIERT



Ein 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?“

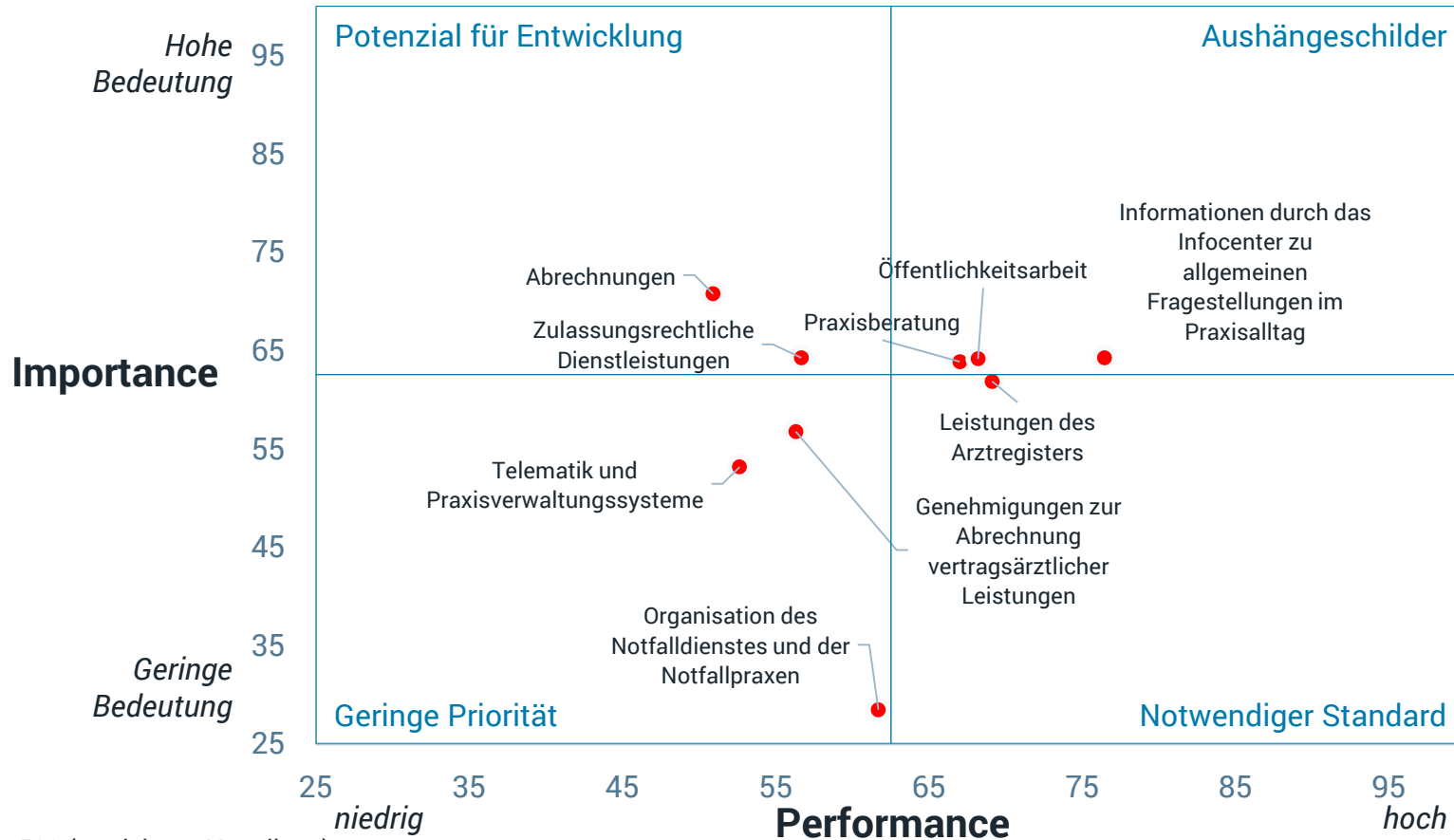


n=589 (gewichtete Verteilung)

Ein 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?“

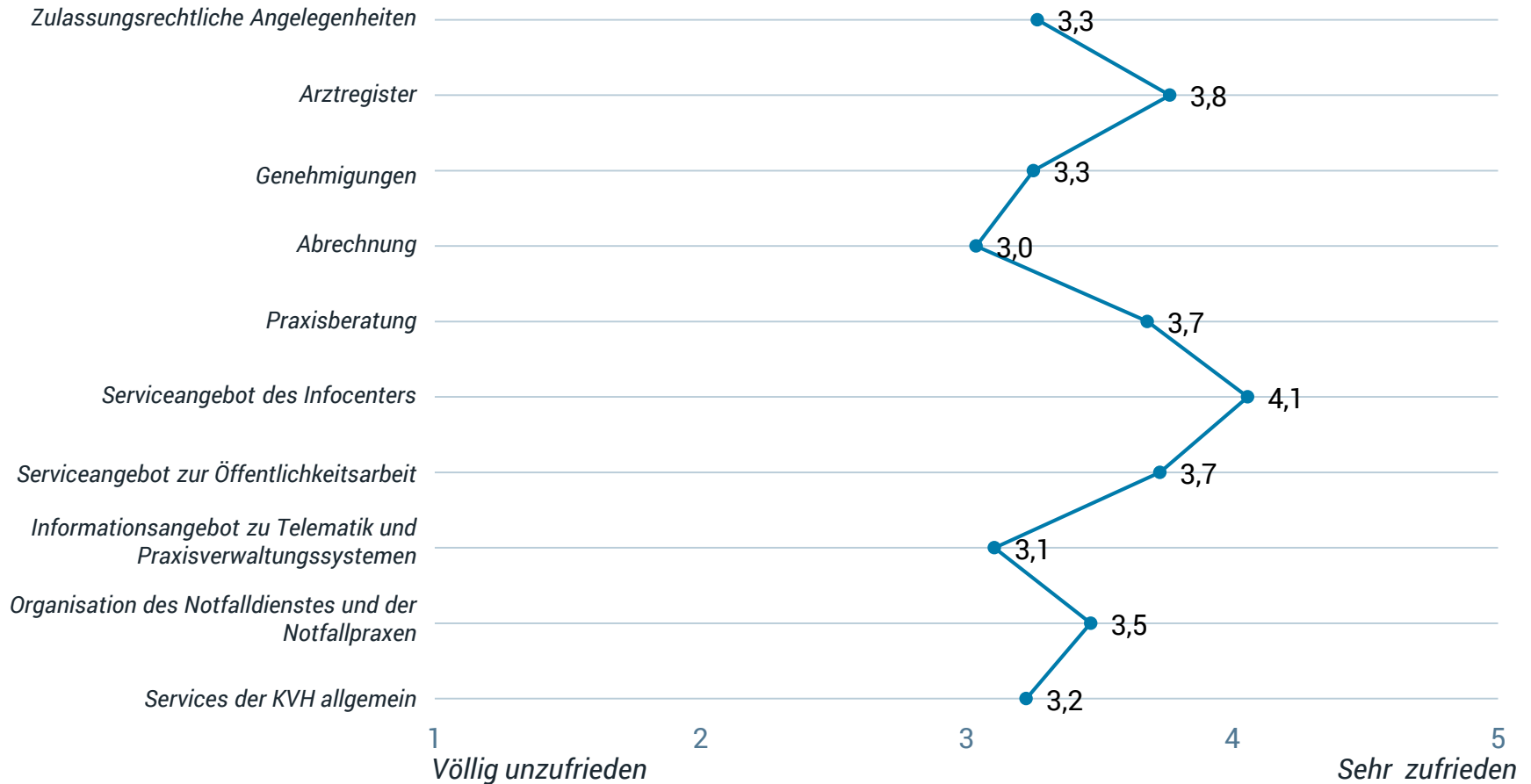


n=589 (gewichtete Verteilung)

Die Mitglieder der KVH sind im besonderen Maße mit dem Serviceangebot des Infocenters zufrieden.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES - ÜBERBLICK

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

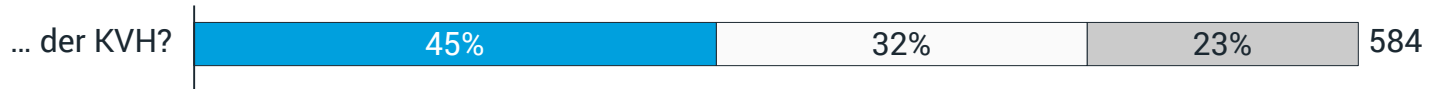


n=589 (gewichtete Verteilung)

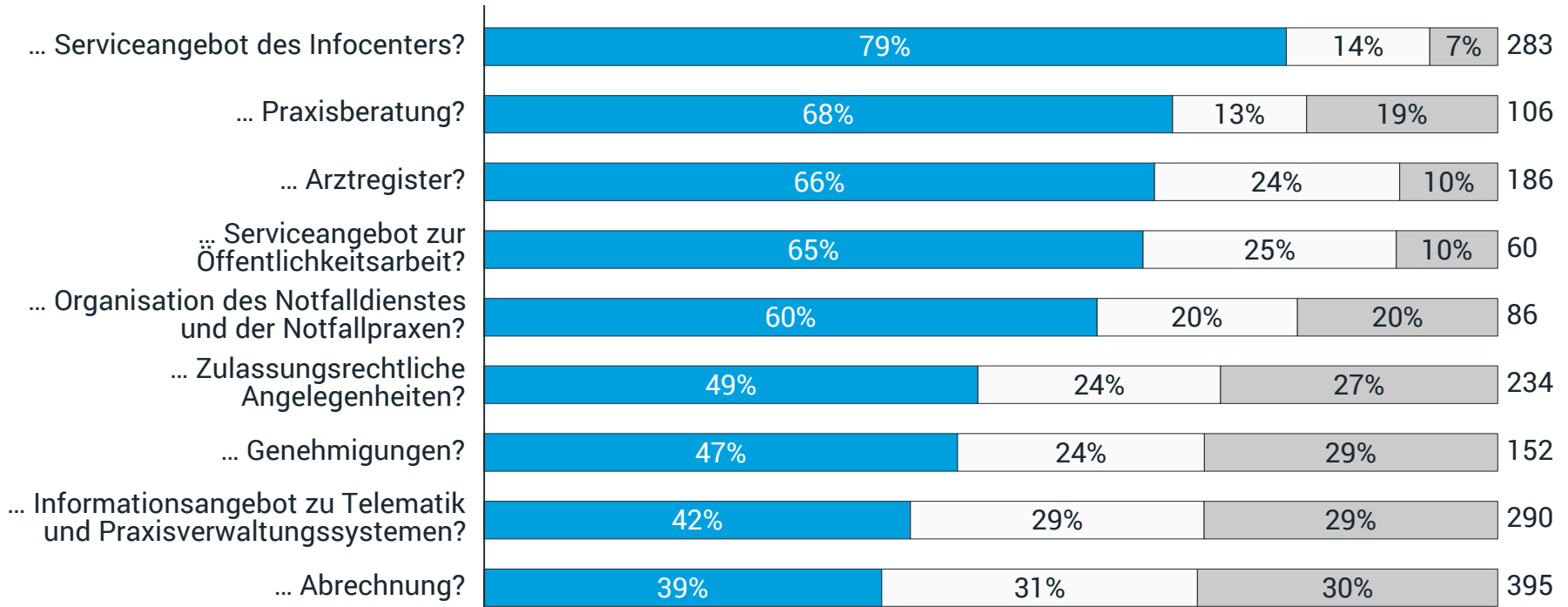
45 Prozent der Befragten waren mit den Services der KVH allgemein zufrieden.

ZUFRIEDENHEIT MIT DER KVH UND IHREN SERVICES - ÜBERBLICK

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



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



■ Zufrieden ■ Unzufrieden

Teils-teils

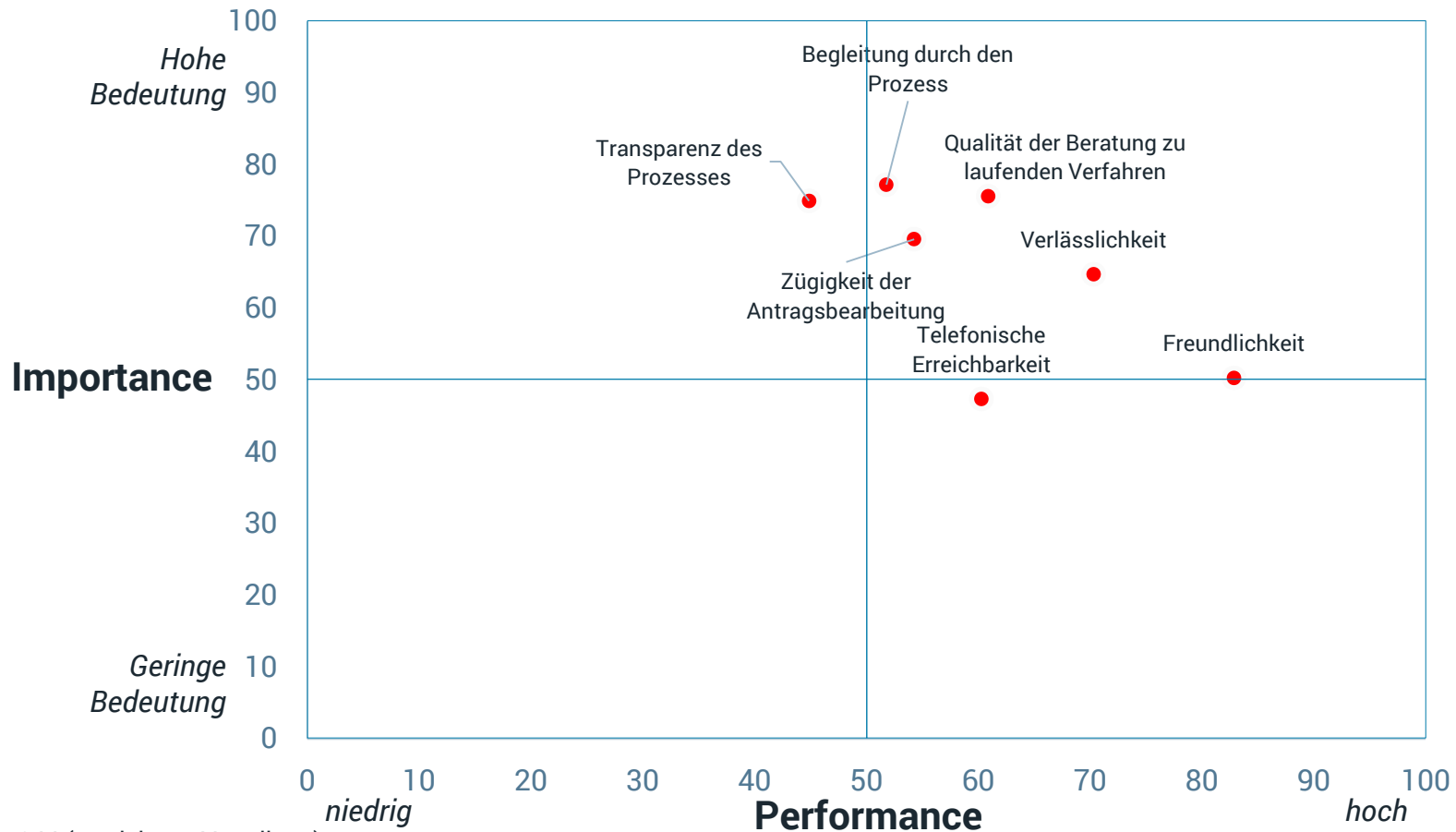
n=589 (gewichtete Verteilung)

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

In der Gesamtbetrachtung liegen die meisten Bereiche sowohl bei der Importance als auch bei der Performance über 50 Punkte.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ZULASSUNGSRECHTLICHE ANGELEGENHEITEN - UNSKALIERT

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

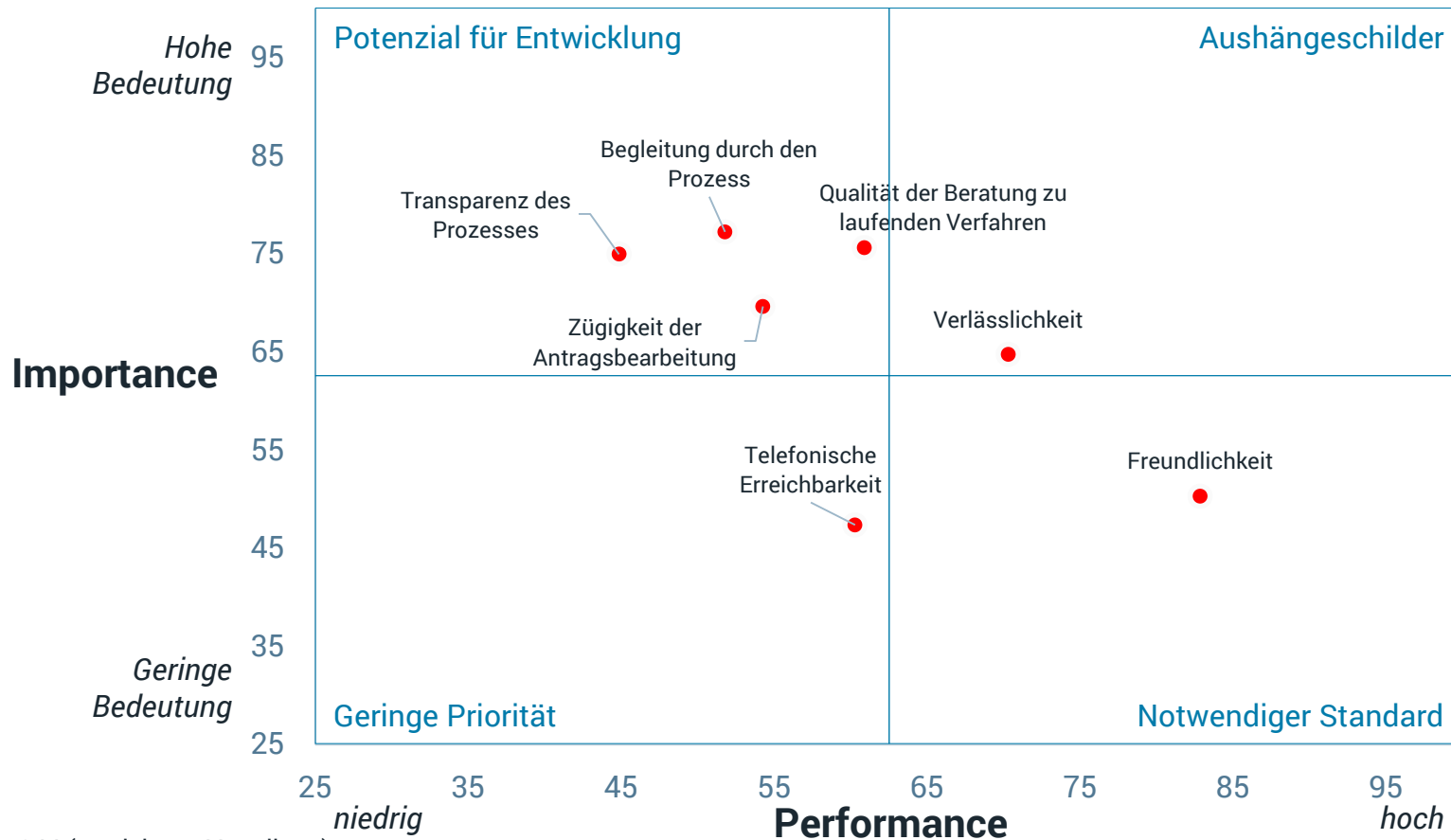


n=244 (gewichtete Verteilung)

Bei zulassungsrechtlichen Angelegenheiten gibt es Potenzial bei Transparenz und Begleitung; Verlässlichkeit und Freundlichkeit stimmen.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ZULASSUNGSRECHTLICHE ANGELEGENHEITEN - SKALIERT

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

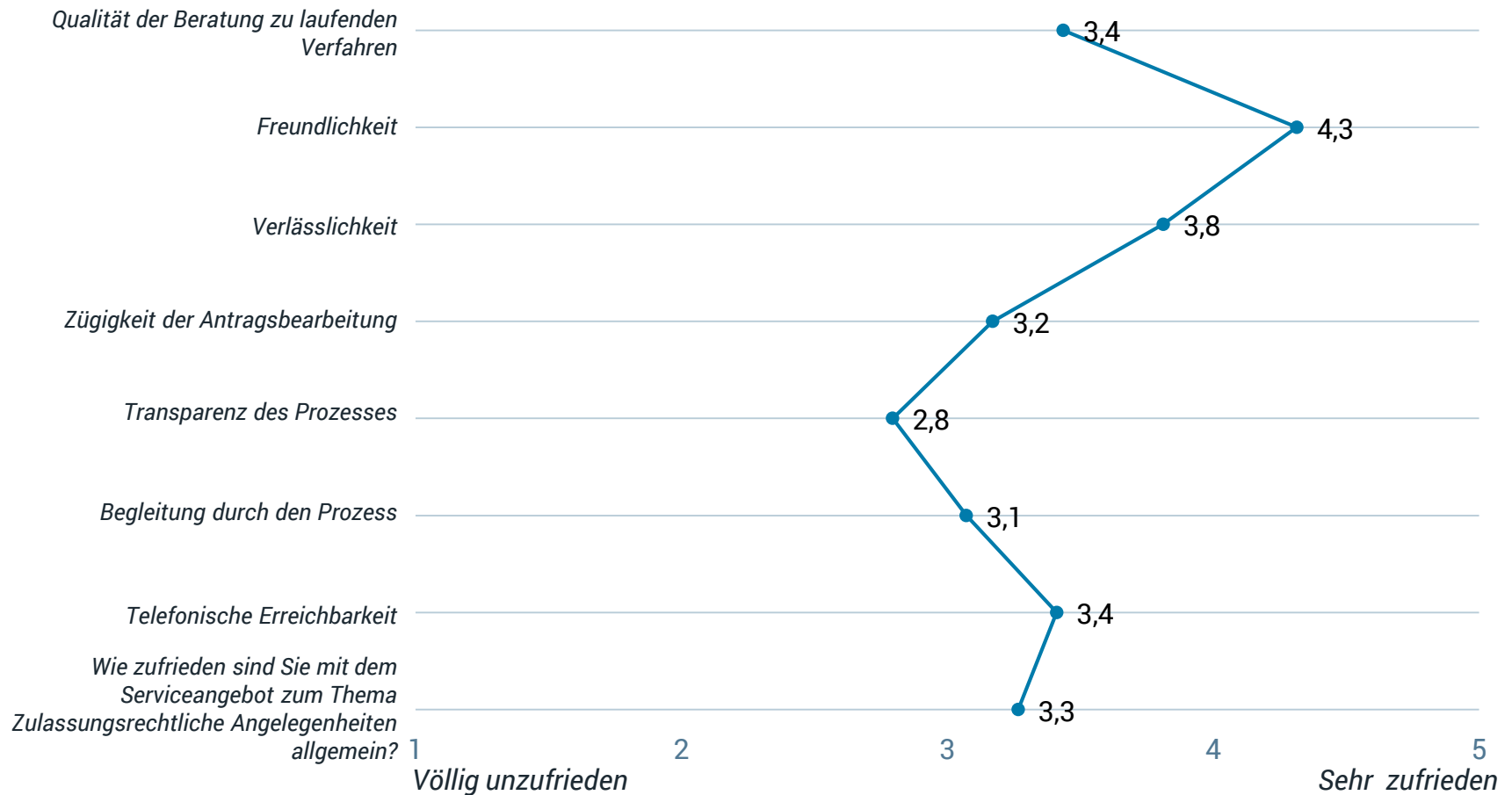


n=244 (gewichtete Verteilung)

Im Bezug auf zulassungsrechtliche Angelegenheiten schneidet die Transparenz der Prozesse im Vergleich deutlich schlechter ab.

BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN ANGELEGENHEITEN

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

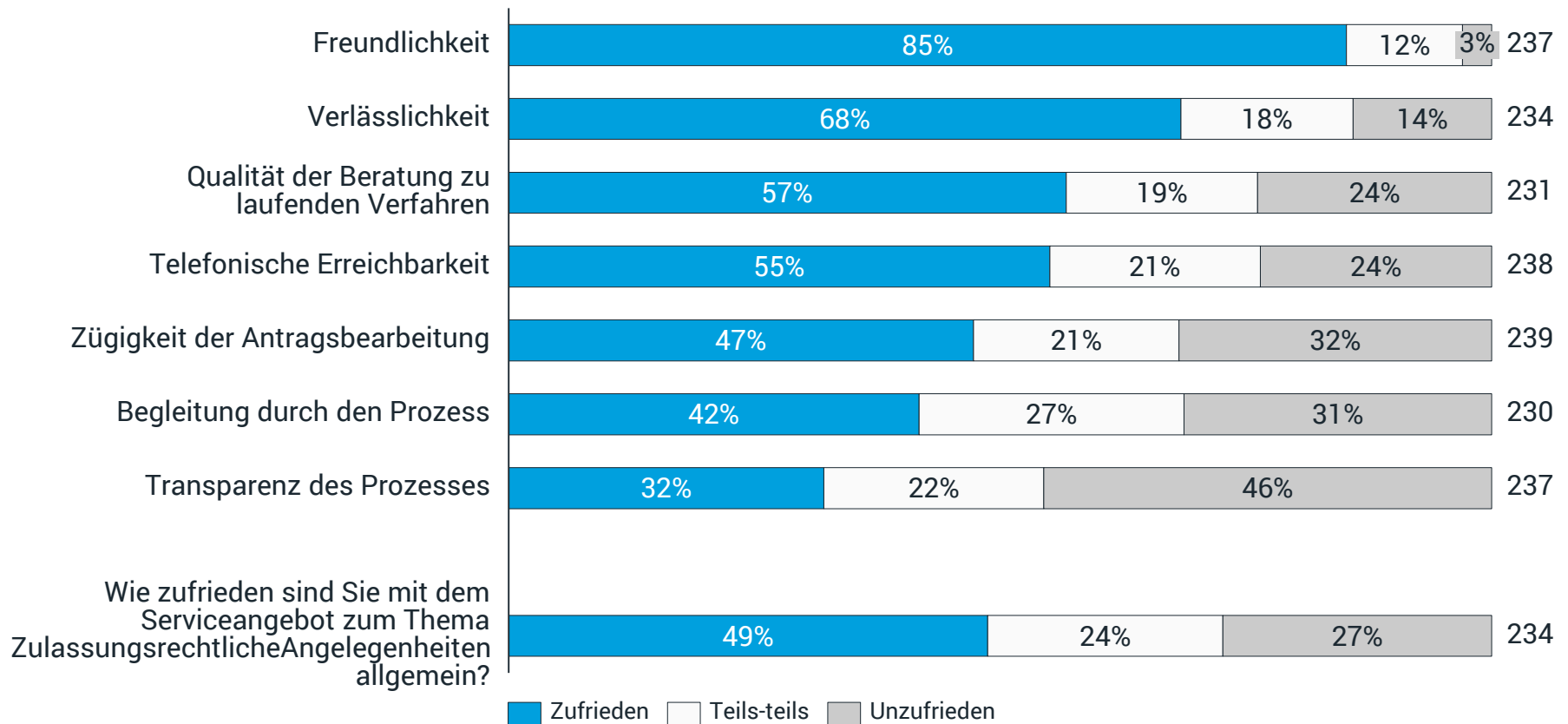


n=244 (gewichtete Verteilung)

Mit der Transparenz des Prozesses ist lediglich knapp ein Drittel der Mitglieder zufrieden.

BEWERTUNG DER ZULASSUNGSRECHTLICHEN ANGELEGENHEITEN

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



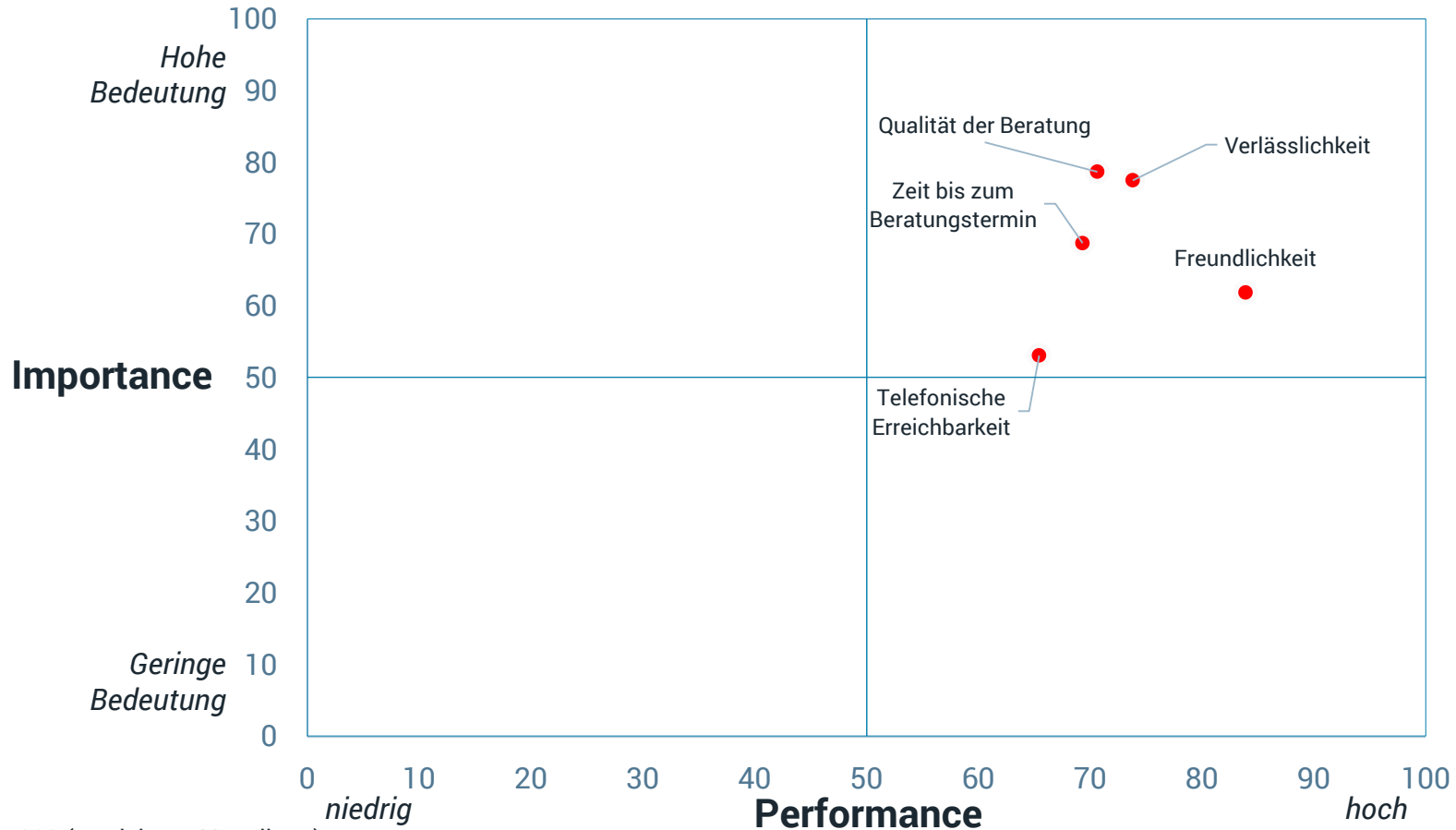
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Das Serviceangebot des Arztregisters liegt in der unskalierten Darstellung in allen Punkten im Bereich der Aushängeschilder.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ARZTREGISTER - UNSKALIERT

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



n=203 (gewichtete Verteilung)

Beim Thema Arztregister sind die Mitglieder durchgehend und weitgehend sehr zufrieden.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ARZTREGISTER - SKALIERT

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

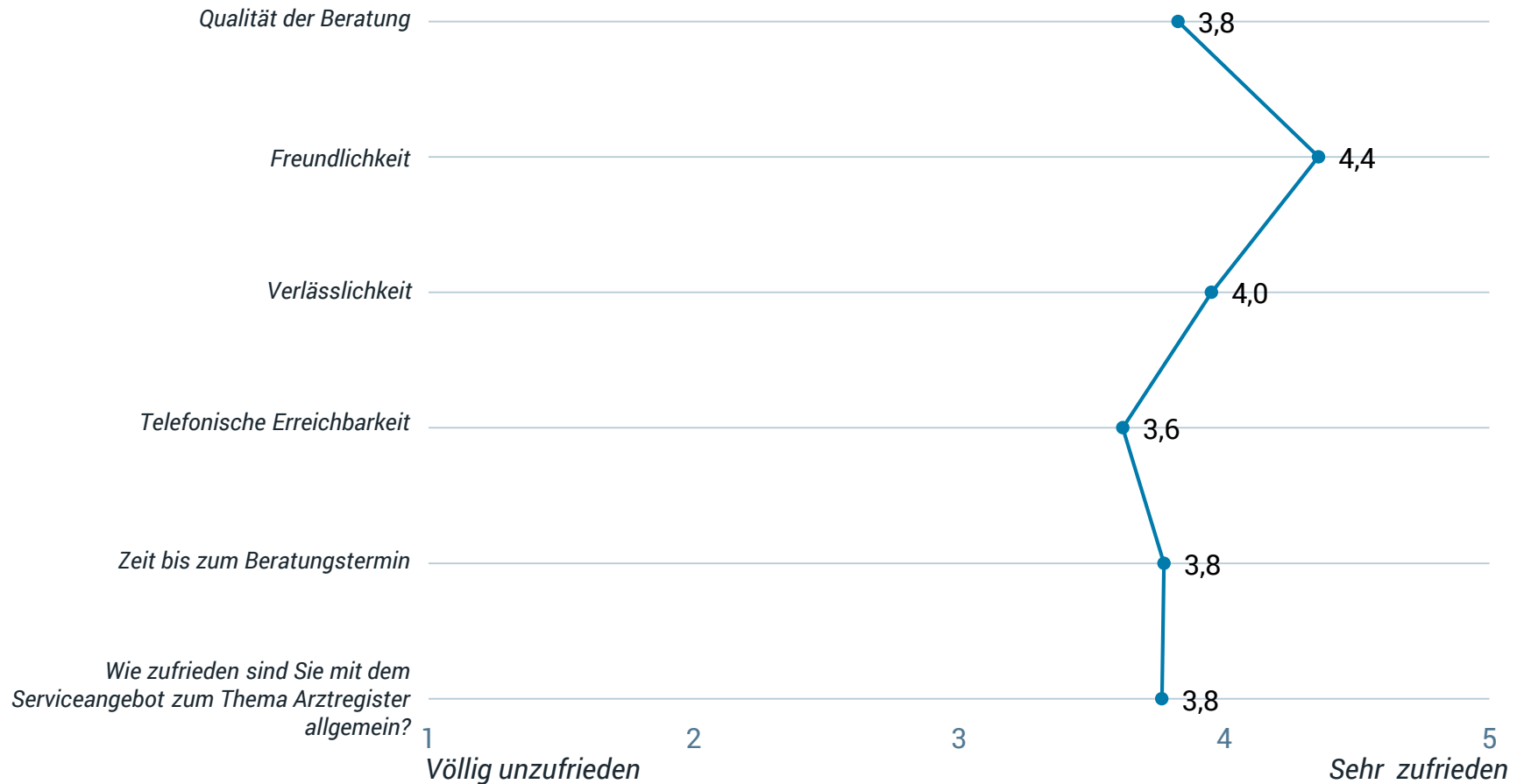


n=203 (gewichtete Verteilung)

Bei den Leistungen der Arztregisters punktet vor allem Freundlichkeit mit sehr positiven Werten.

BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

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

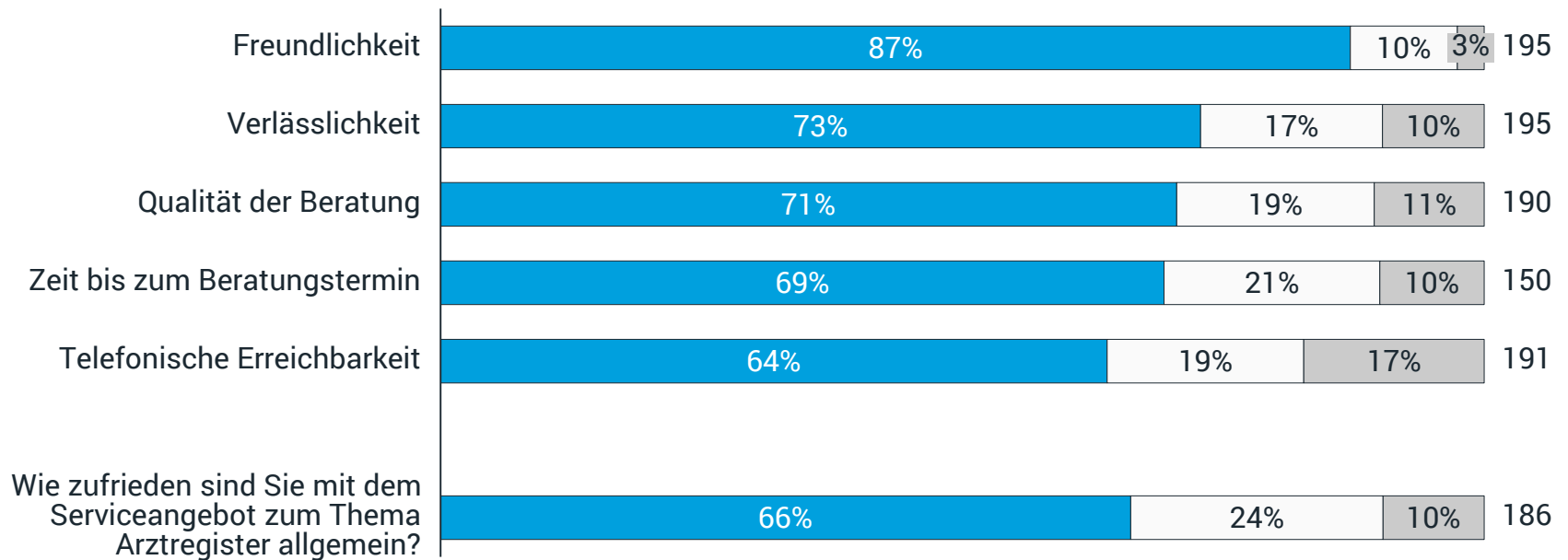


n=203 (gewichtete Verteilung)

64 Prozent sind mit der telefonischen Erreichbarkeit zufrieden, gleichwohl die Freundlichkeit und Verlässlichkeit besser bewertet werden.

BEWERTUNG DER LEISTUNGEN DES ARZTREGISTERS

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



■ Zufrieden ■ Teils-teils ■ Unzufrieden

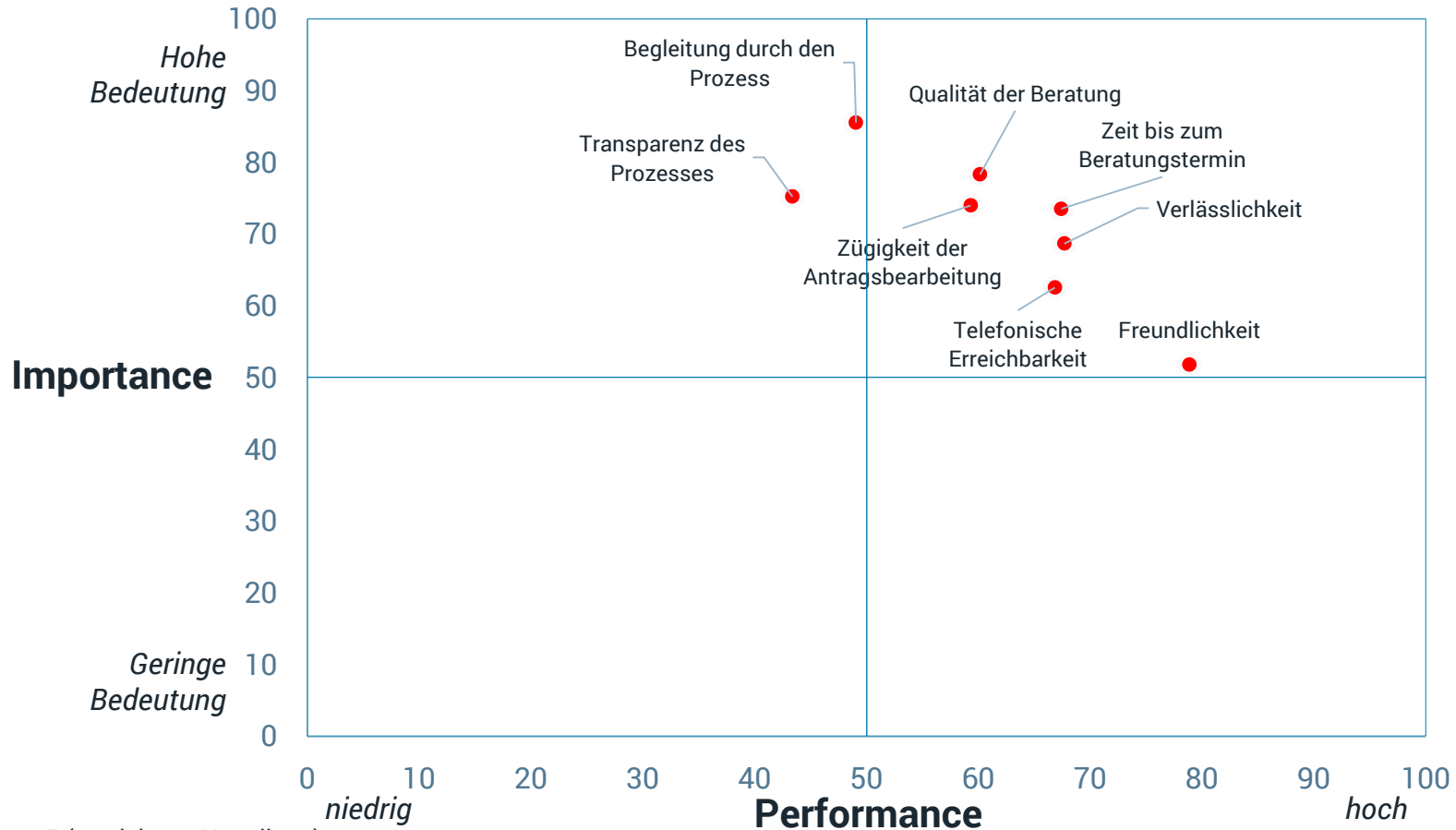
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Innerhalb des Serviceangebotes zum Thema Genehmigungen schneiden die Transparenz und Begleitung durch den Prozess am schlechtesten ab.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN - UNSKALIERT

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

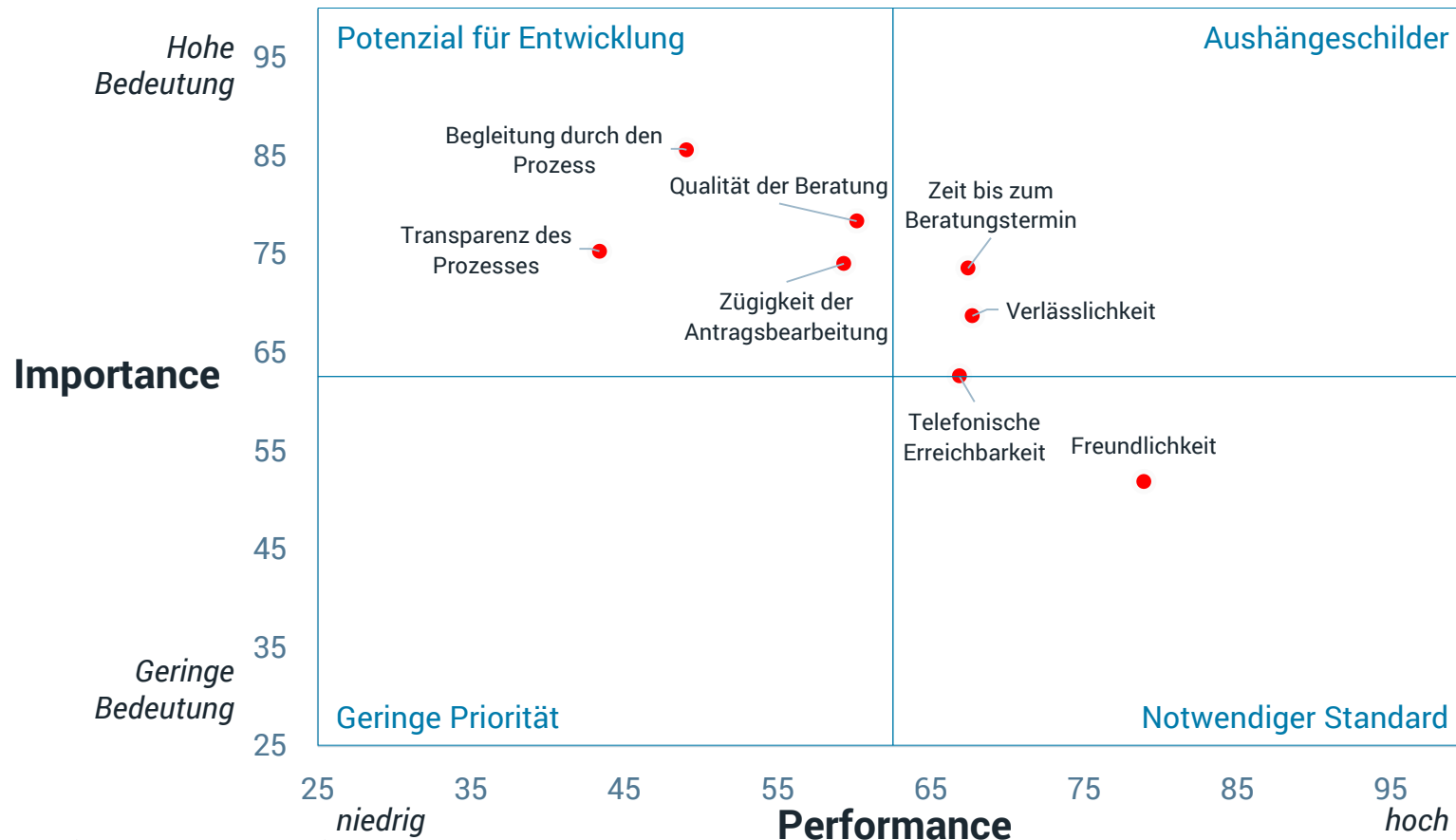


n=165 (gewichtete Verteilung)

Bei Genehmigungen wünschen sich die Mitglieder mehr Transparenz und Begleitung durch den Prozess, ebenfalls wichtig ist eine gute Beratung.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: GENEHMIGUNGEN ALLGEMEIN - SKALIERT

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

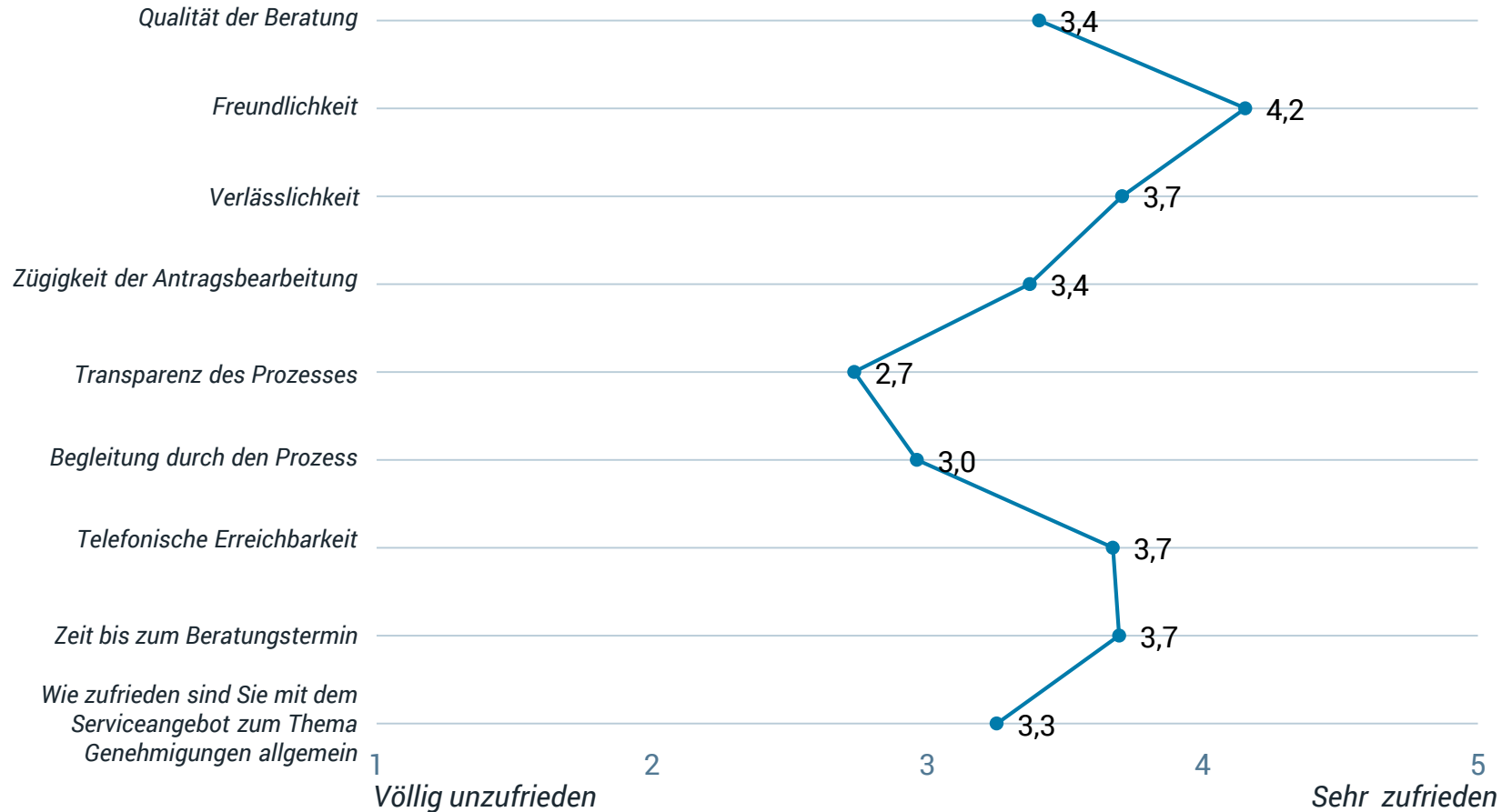


n=165 (gewichtete Verteilung)

Das Serviceangebot zum Thema Genehmigungen wird als sehr freundlich bewertet.

BEWERTUNG DER LEISTUNGEN GENEHMIGUNG ALLGEMEIN

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

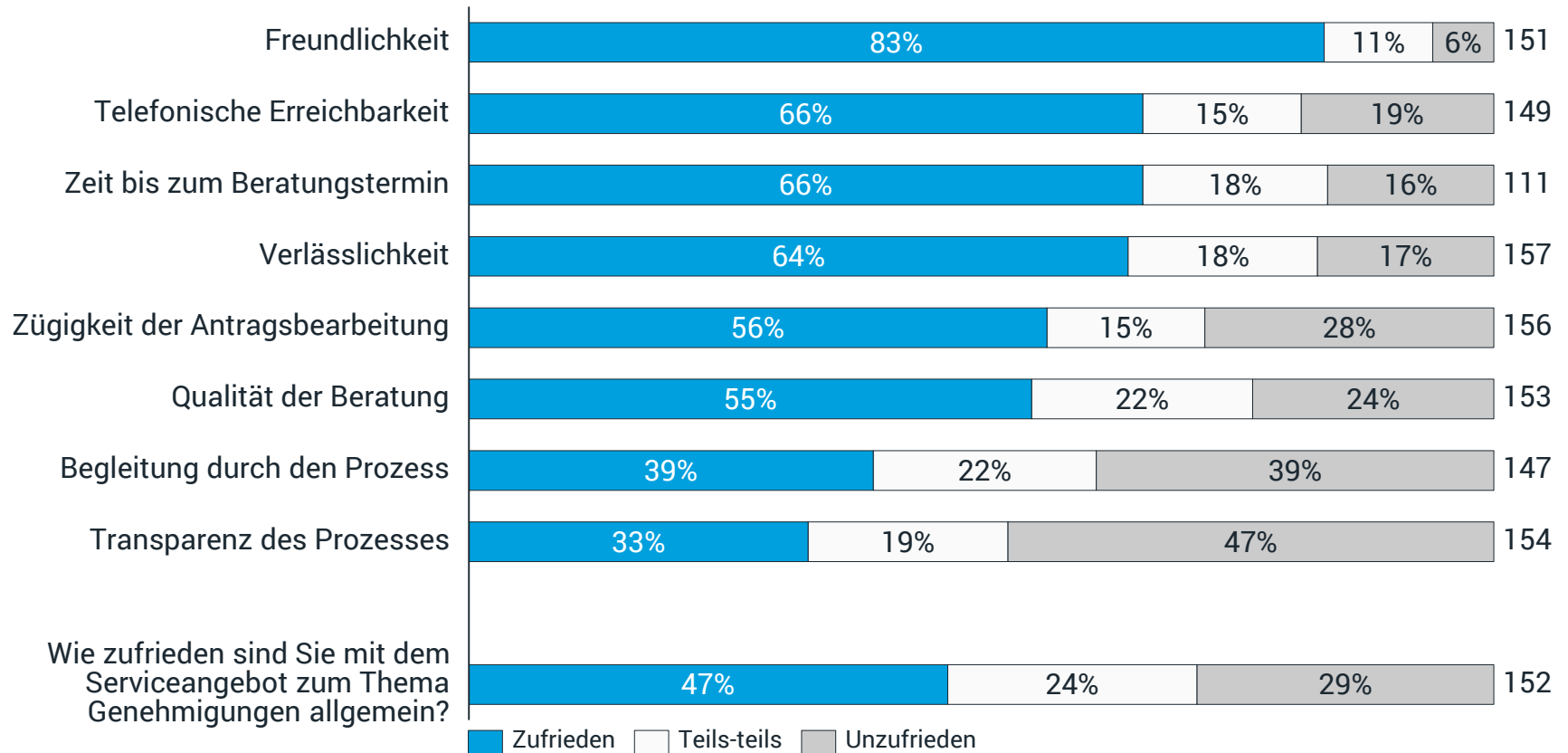


n=165 (gewichtete Verteilung)

Lediglich ein Drittel der Mitglieder ist mit der Transparenz der Prozesse zum Thema Genehmigungen zufrieden.

BEWERTUNG DER LEISTUNGEN GENEHMIGUNG ALLGEMEIN

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



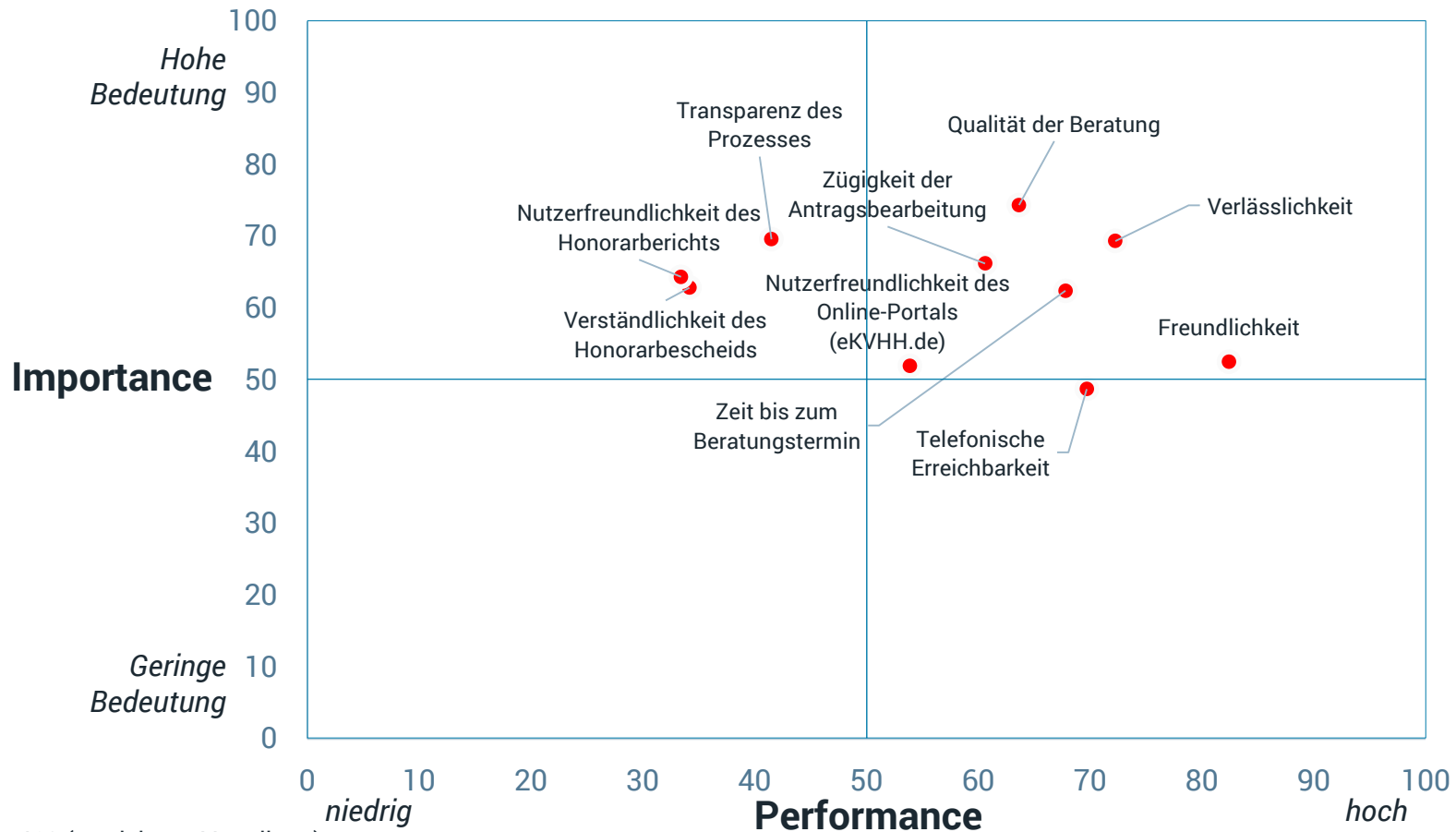
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Services rund um die Abrechnung haben eine mittlere bis hohe Wichtigkeit für die Mitglieder.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ABRECHNUNG - UNSKALIERT

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

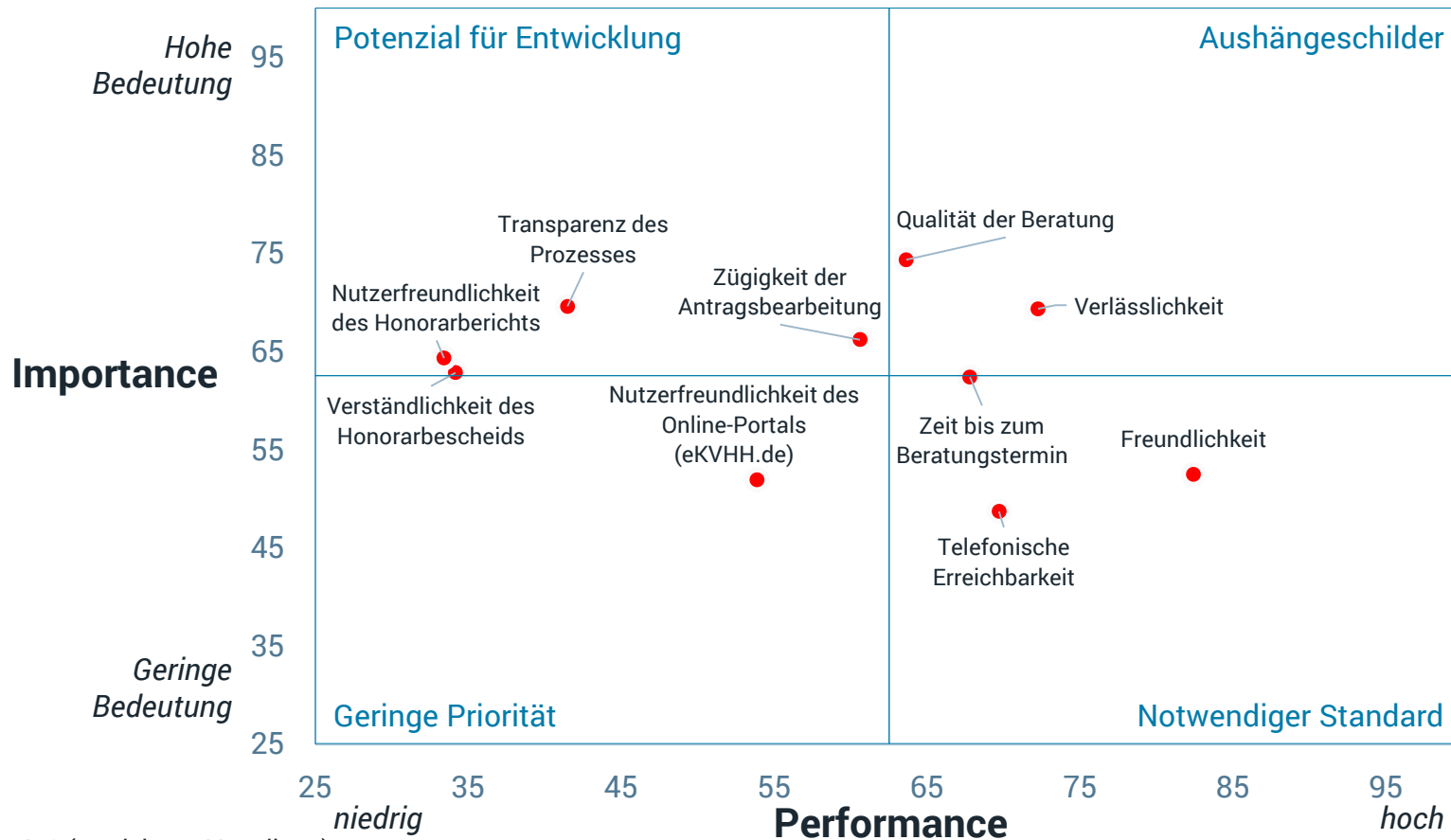


n=412 (gewichtete Verteilung)

Bei der Zufriedenheit mit dem Serviceangebot rund ums Thema Abrechnungen zeigt sich ein gemischtes Bild.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ABRECHNUNG - SKALIERT

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

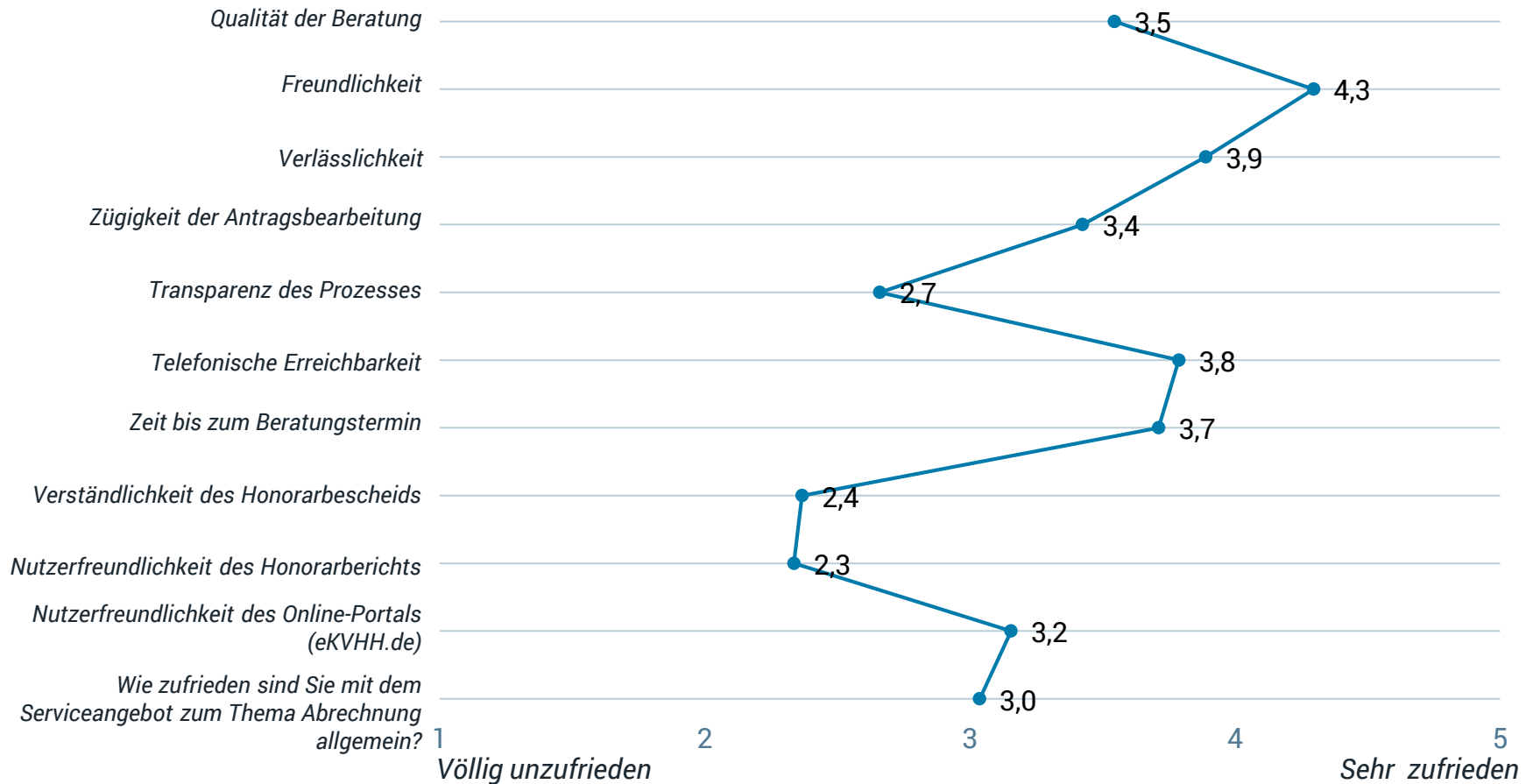


n=412 (gewichtete Verteilung)

Im Bezug auf Abrechnungen schneiden Punkte zum Thema Nutzerfreundlichkeit deutlich schlechter ab.

BEWERTUNG DER ABRECHNUNG

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

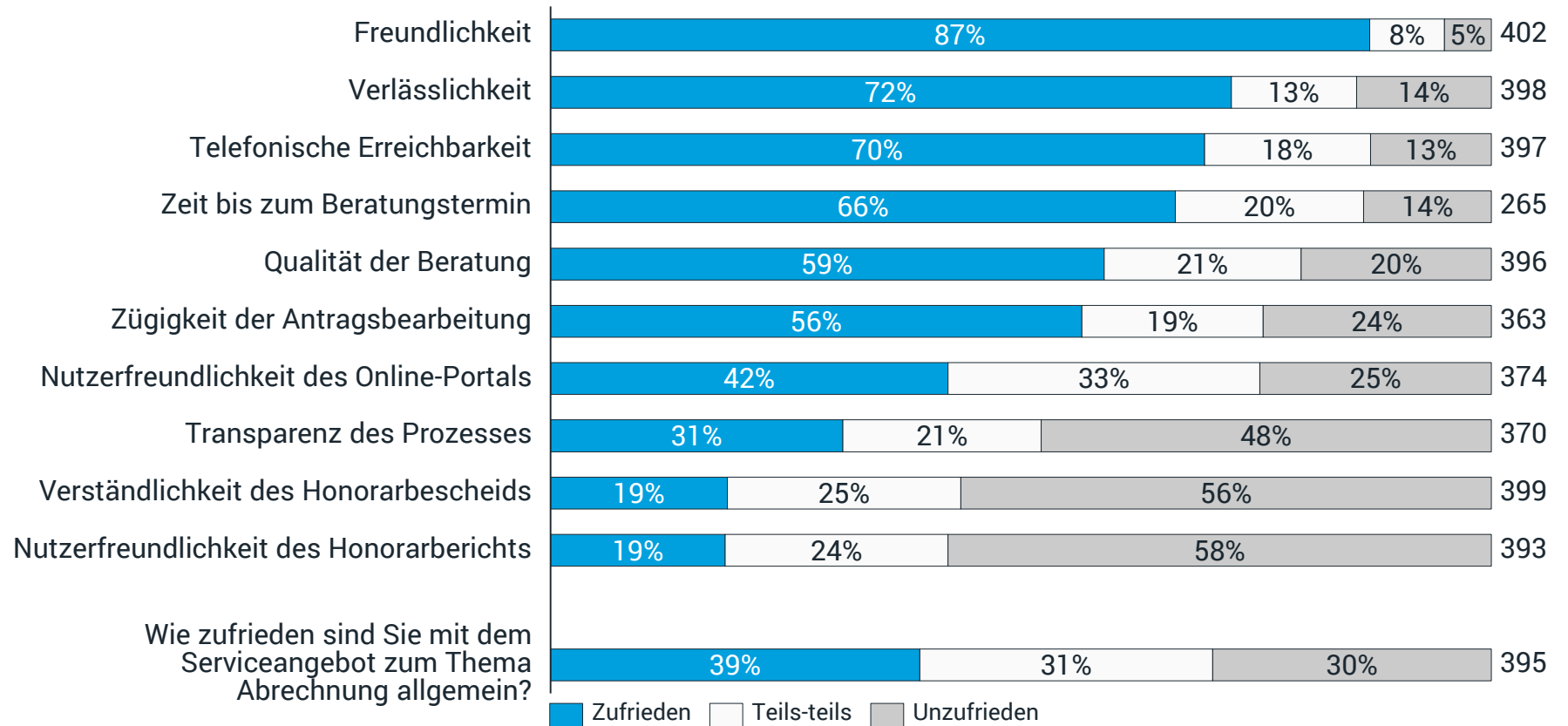


n=412 (gewichtete Verteilung)

Weniger als 20 Prozent sind zufrieden mit der Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit des Honorarbescheids.

BEWERTUNG DER ABRECHNUNG

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



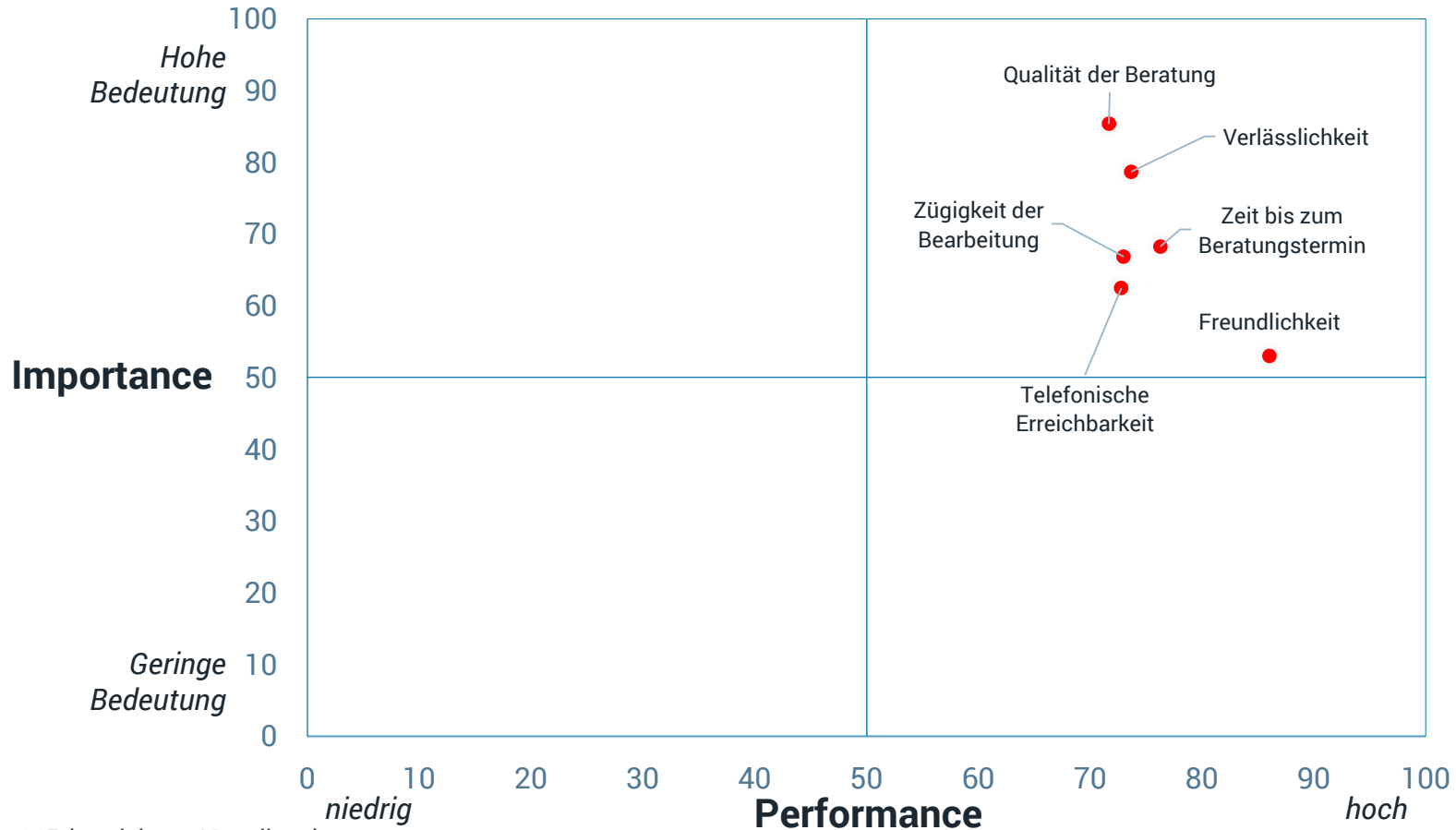
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Unskaliert schneiden die Services im Bereich Praxisberatung sehr gut ab.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: PRAXISBERATUNG - UNSKALIERT

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

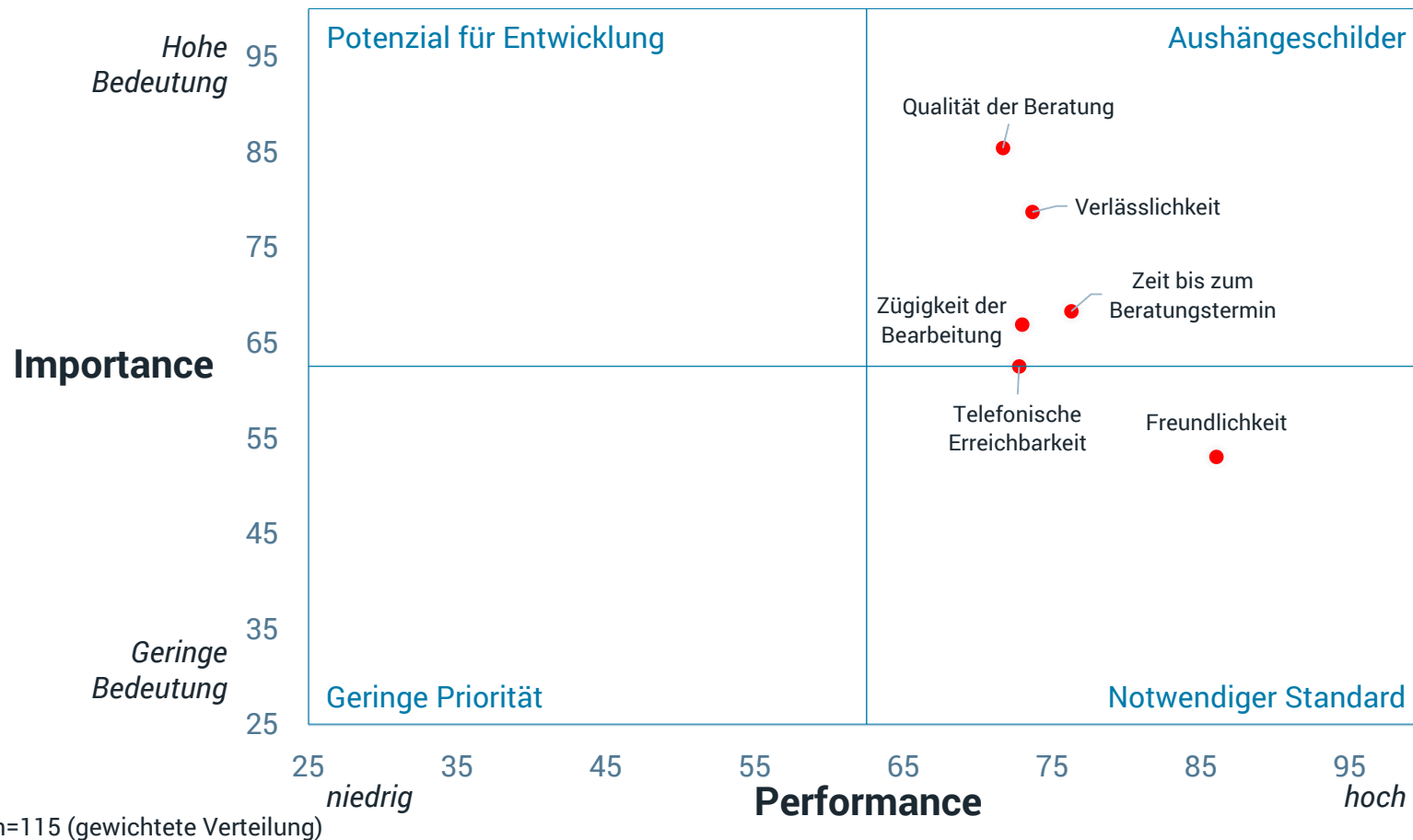


n=115 (gewichtete Verteilung)

Im Bereich Praxisberatung zeichnet sich ein sehr gutes Bild der entsprechenden Services ab.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: PRAXISBERATUNG - SKALIERT

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



Insgesamt sind die Mitglieder der KVH zufrieden mit dem Serviceangebot zum Thema Praxisberatung.

BEWERTUNG DER PRAXISBERATUNG

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

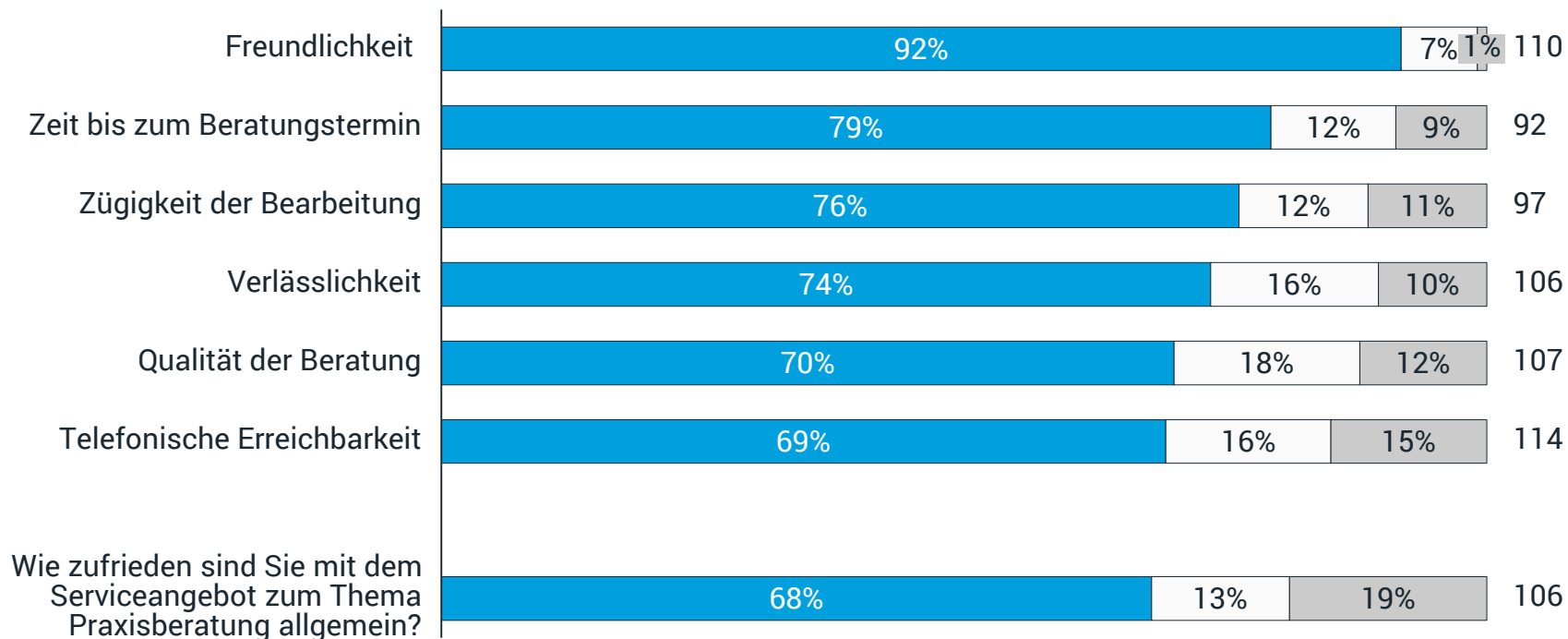


n=115 (gewichtete Verteilung)

68 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

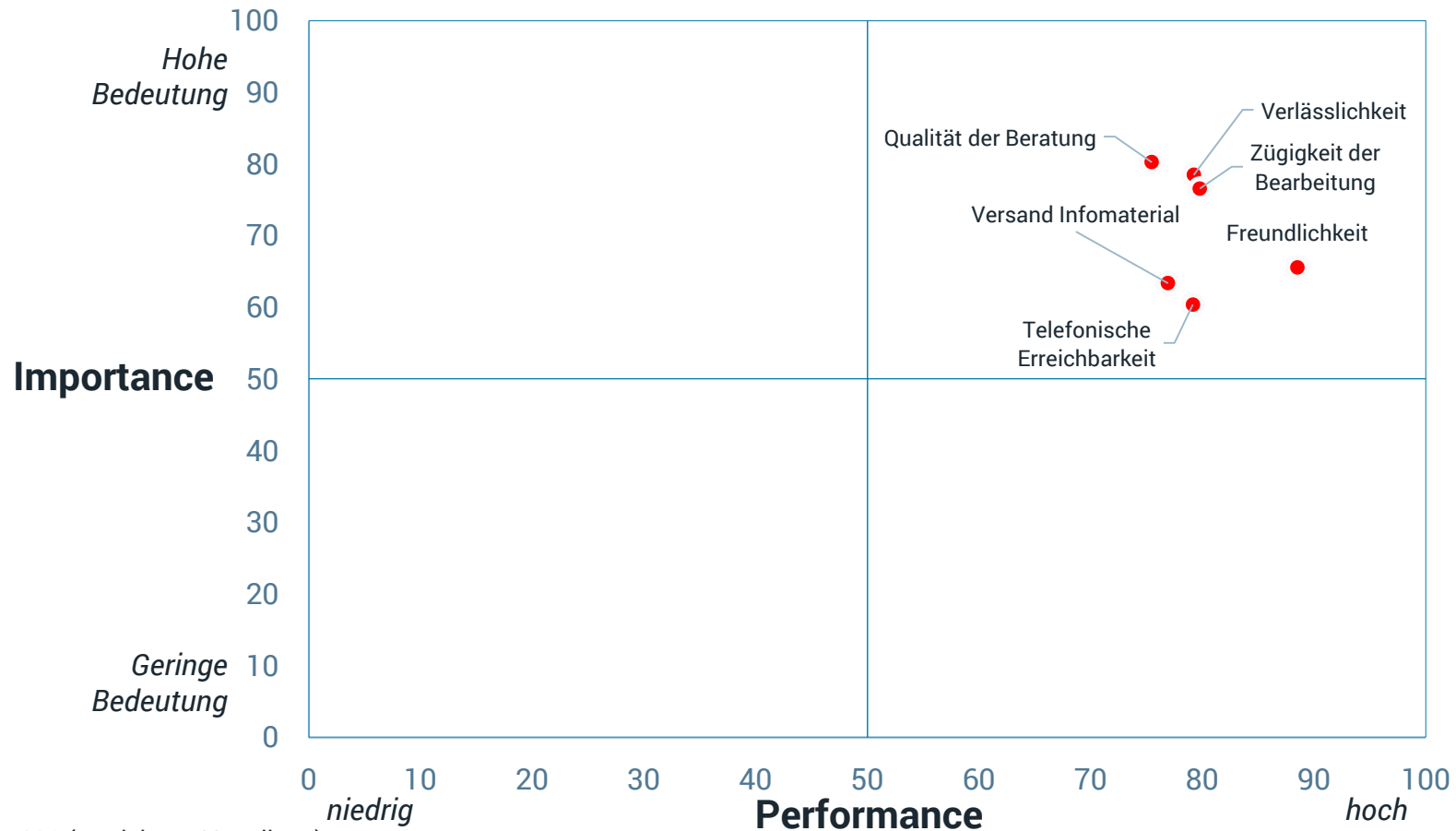
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Die Services des Infocenters erreichen sehr gute Performanacewerte.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: INFOCENTER - UNSKALIERT

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



n=291 (gewichtete Verteilung)

Das Infocenter erfüllt die Anforderungen der Mitglieder bereits sehr gut.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: INFOCENTER - SKALIERT

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



n=291 (gewichtete Verteilung)

Das Infocenter wird als außerordentlich freundlich wahrgenommen.

BEWERTUNG DER INFORMATIONEN DURCH DAS INFOCENTER

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

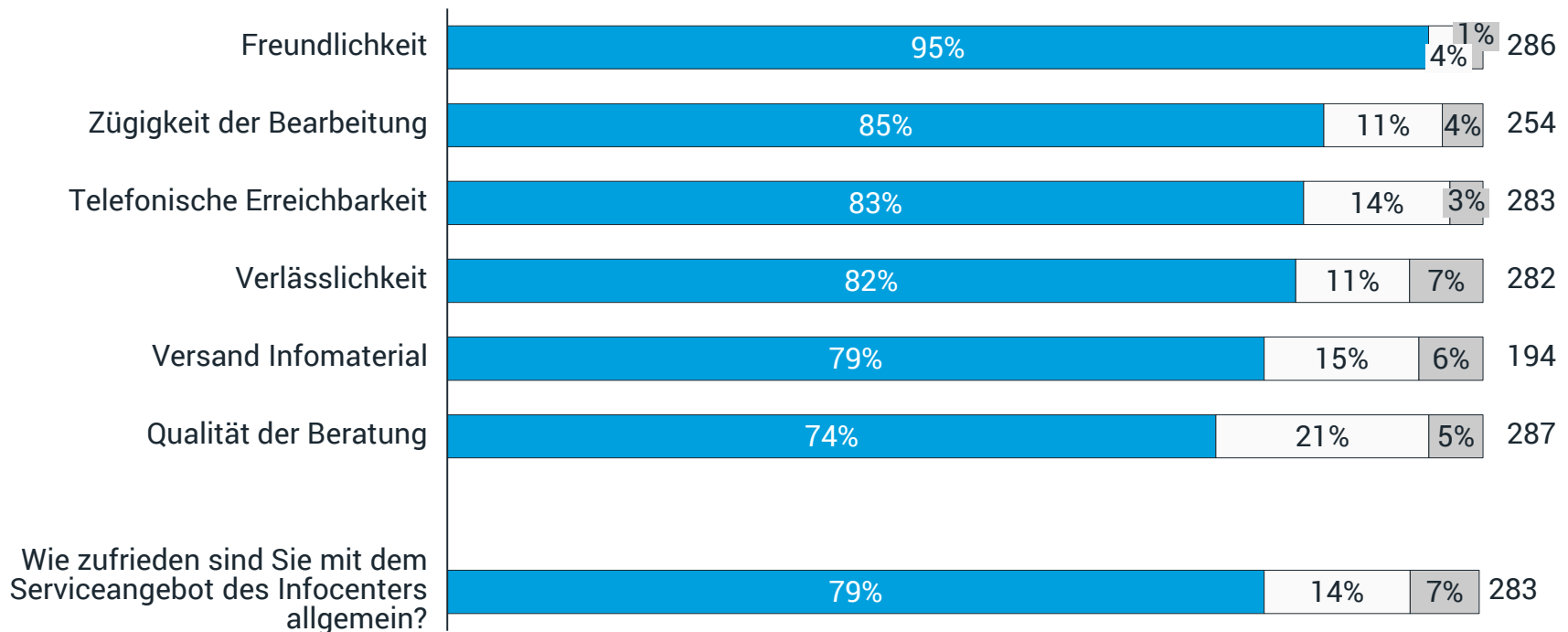


n=291 (gewichtete Verteilung)

Die Leistungen des Serviceangebots des Infocenters werden deutlich positiv beurteilt.

BEWERTUNG DER INFORMATIONEN DURCH DAS INFOCENTER

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



■ Zufrieden
 ■ Teils-teils
 ■ Unzufrieden

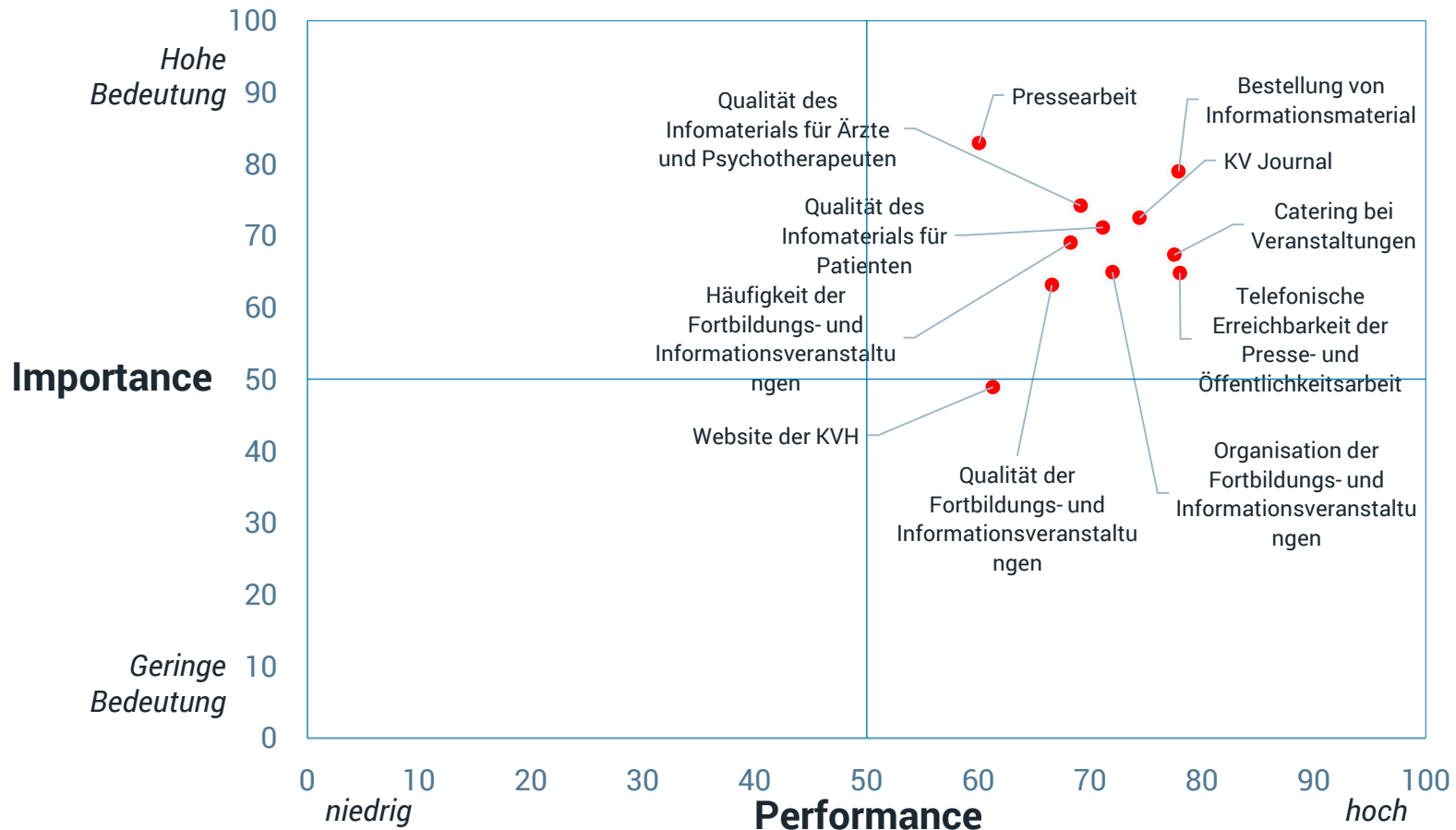
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Die Öffentlichkeitsarbeit wird von den Mitgliedern überwiegend gut bewertet; Pressearbeit und Webseite erhalten die schlechtesten Werte.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - UNSKALIERT

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

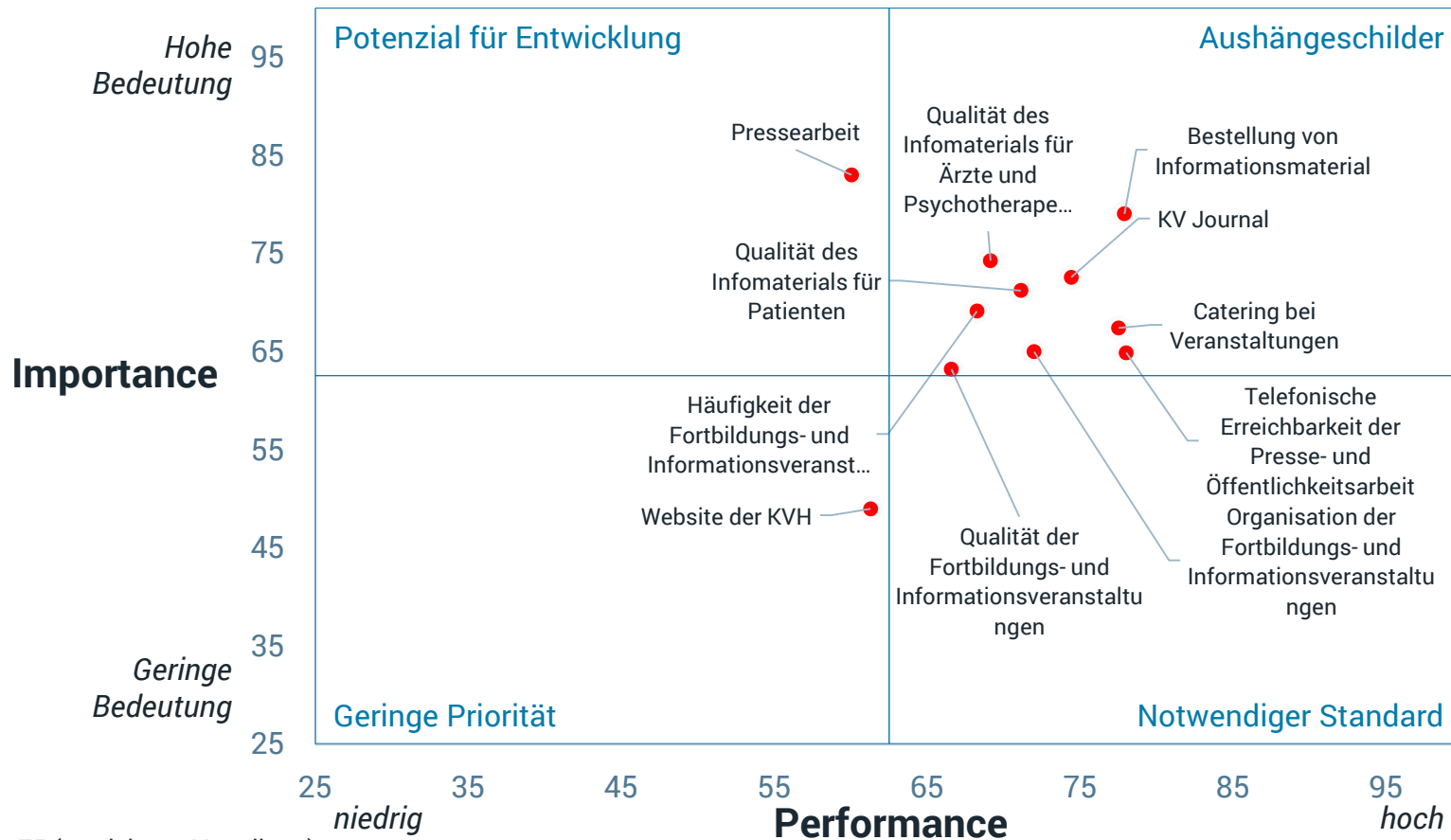


n=75 (gewichtete Verteilung)

In puncto Öffentlichkeitsarbeit bewerten die Mitglieder viele Aspekte bereits hoch; Pressearbeit und Webseite finden weniger Anklang.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ÖFFENTLICHKEITSARBEIT - SKALIERT

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

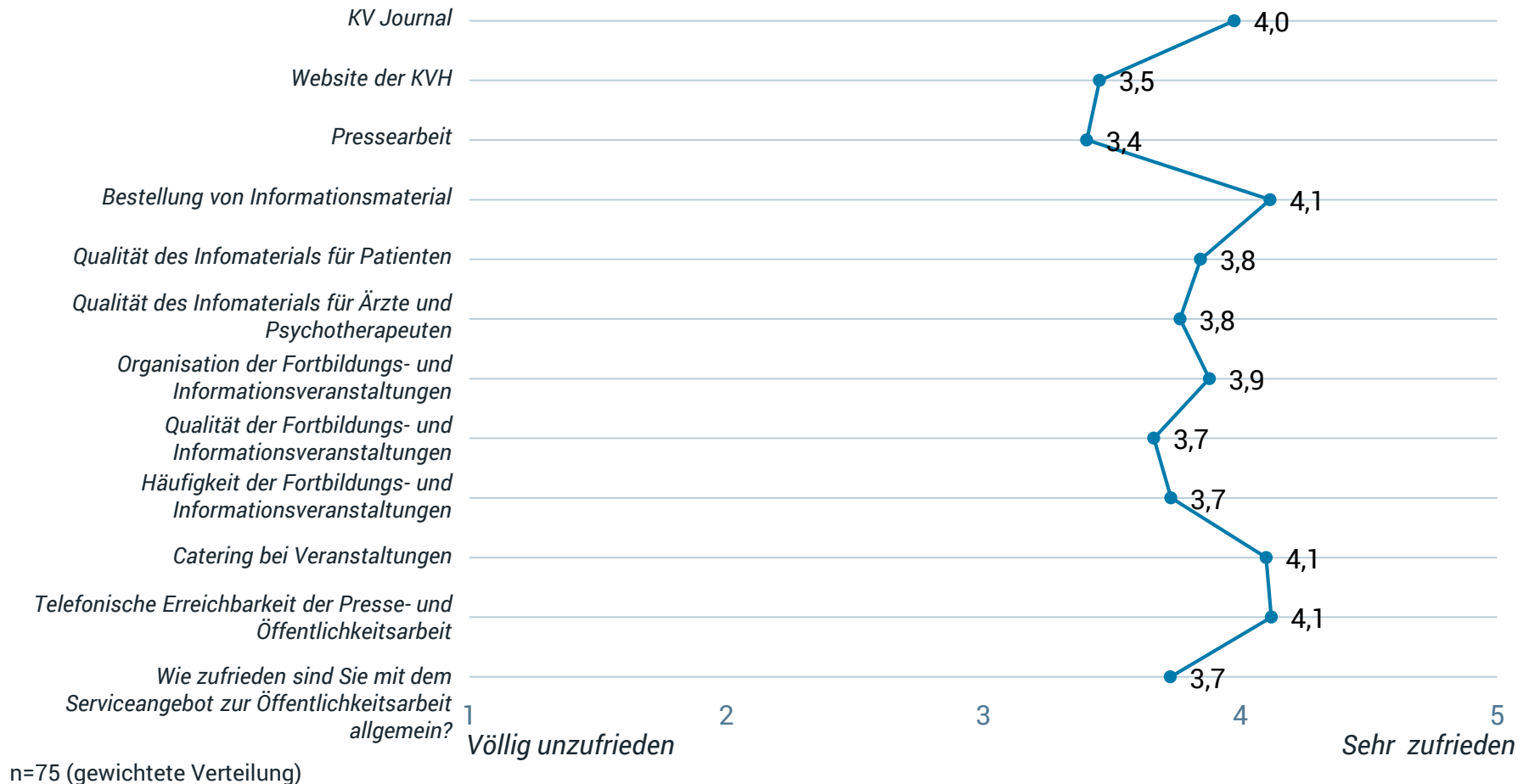


n=75 (gewichtete Verteilung)

Bezüglich des Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit herrscht ein differenziertes Bild.

BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

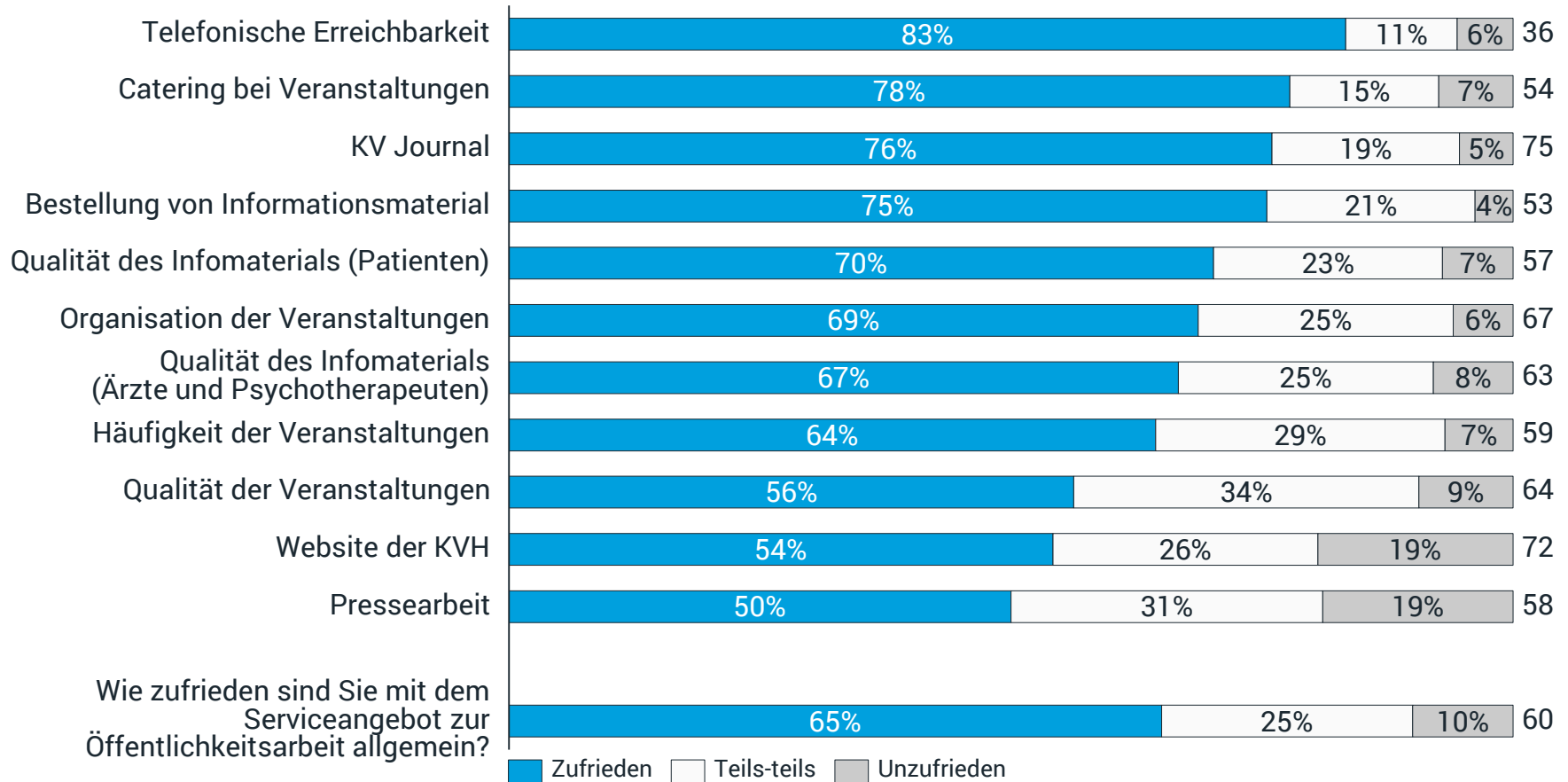
„Wie zufrieden waren Sie mit dem Serviceangebot zur Öffentlichkeitsarbeit?“



Die Leistungen und Services der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wurden von den Mitgliedern als zufriedenstellend beurteilt.

BEWERTUNG DER ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

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



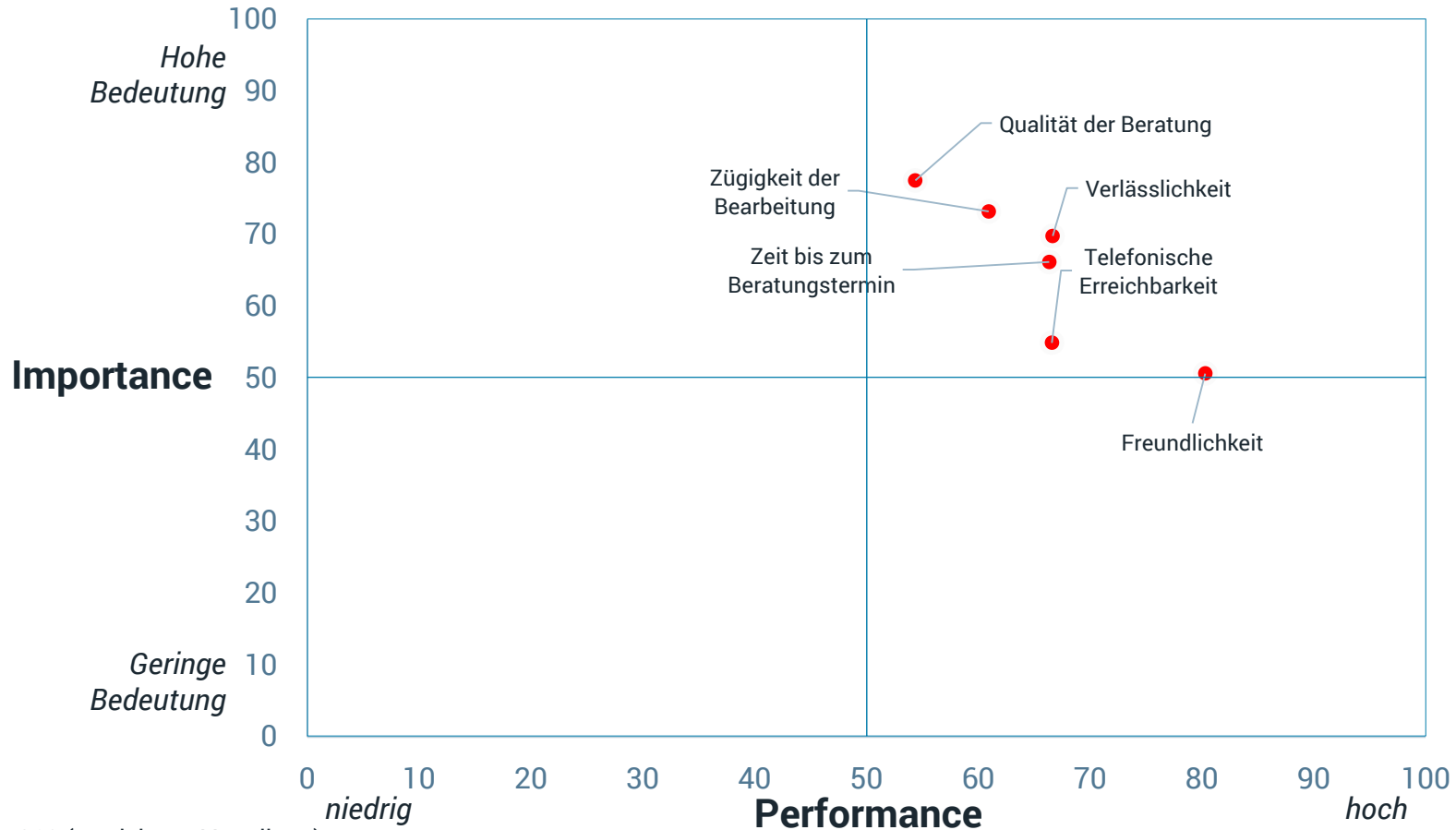
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Die Services aus dem Bereich Telematik und Praxisverwaltungssystem stehen unskaliert gut dar.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEM - UNSKALIERT

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

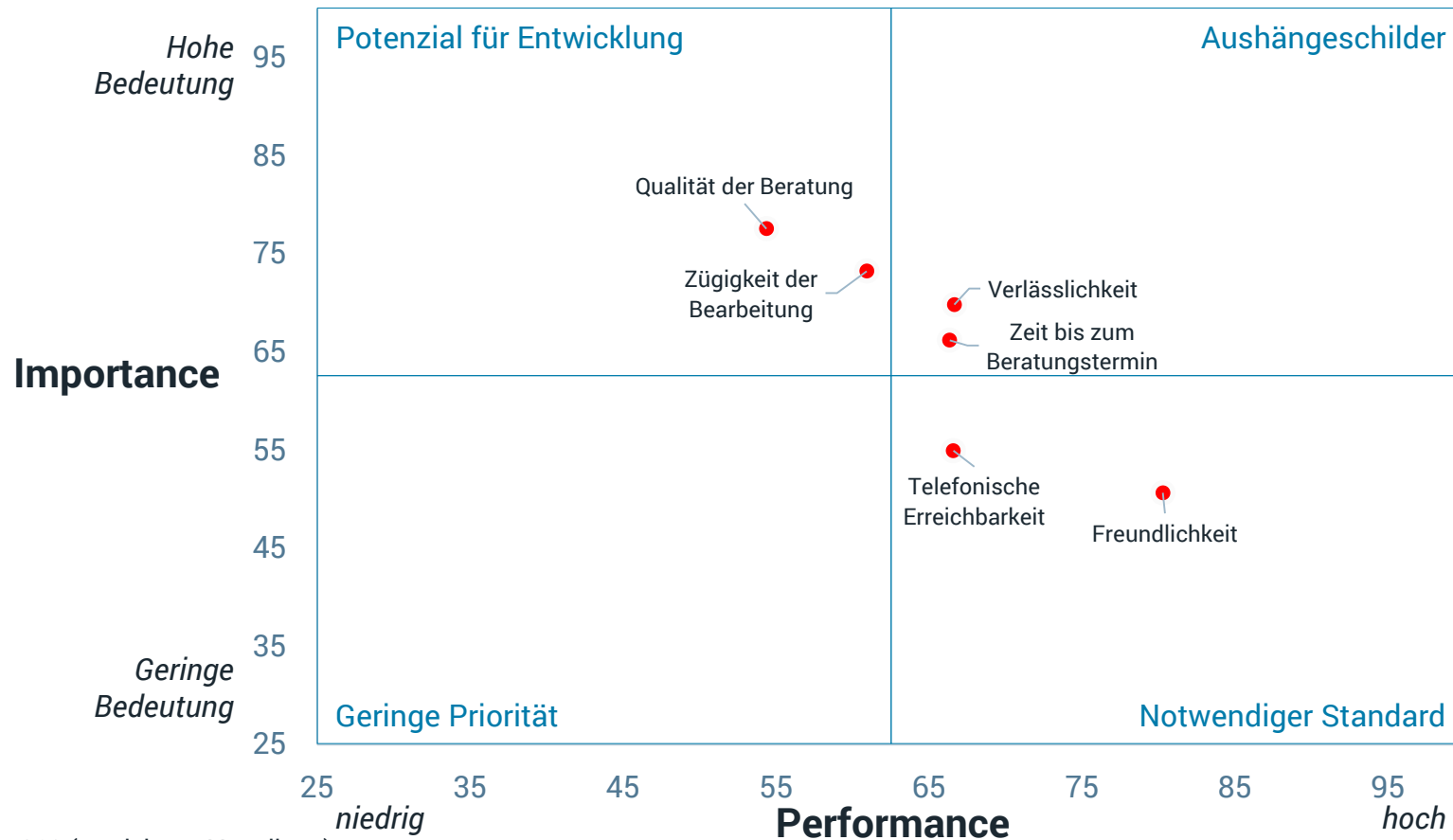


n=310 (gewichtete Verteilung)

Hinsichtlich Telematik und Praxisverwaltungssystem fallen Qualität der Beratung und Zügigkeit ab, die Freundlichkeit hingegen ist hoch.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEM - SKALIERT

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

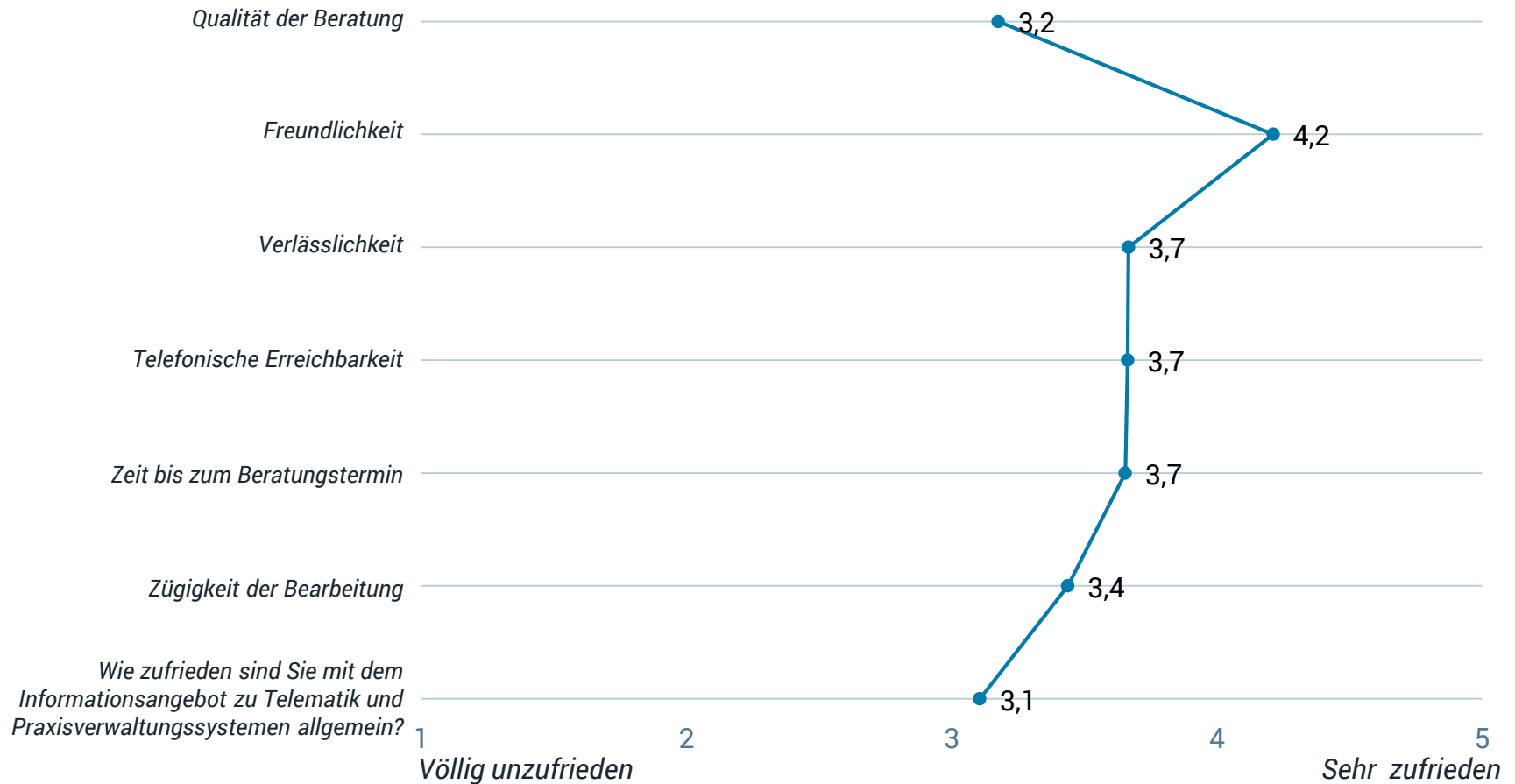


n=310 (gewichtete Verteilung)

Obwohl einzelne Services positiv bewertet werden, wird der Gesamteindruck nur mittelmäßig bewertet.

BEWERTUNG DER TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEME

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

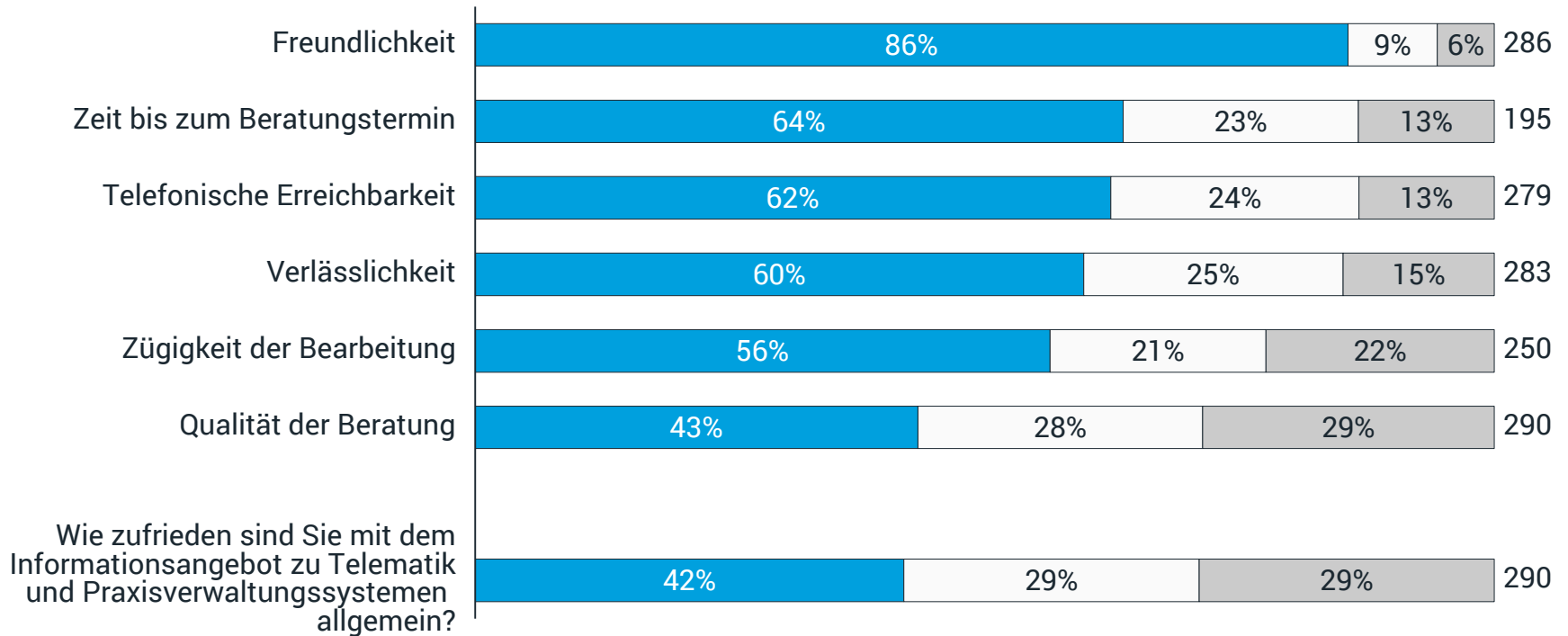


n=310 (gewichtete Verteilung)

Weniger als die Hälfte der Mitglieder ist mit der Qualität der Beratung zufrieden.

BEWERTUNG DER TELEMATIK UND PRAXISVERWALTUNGSSYSTEME

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



■ Zufrieden
 ■ Teils-teils
 ■ Unzufrieden

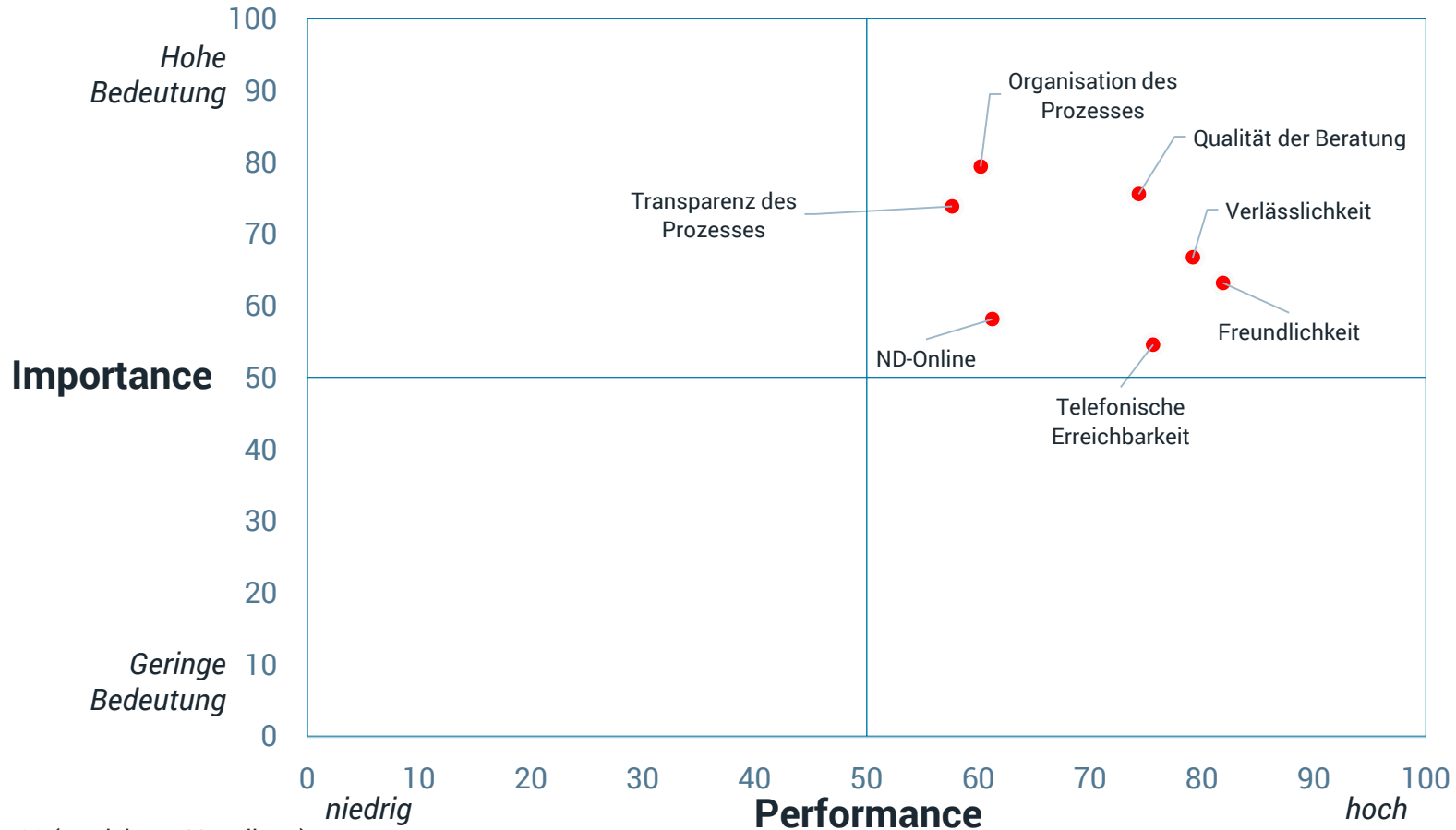
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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

Transparenz, Organisation und Qualität sind die wichtigsten Aspekte aus dem Themenbereich der Notfalldienste und -praxen.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION NOTFALLDIENST UND NOTFALLPRAXEN - UNSKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen?“



n=89 (gewichtete Verteilung)

Die Mitglieder sehen in Bezug auf den Notfalldienst und die Notfallpraxen Transparenz und Organisation als ausbaufähig an.

EVALURIERUNG DES SERVICEANGEBOTS: ORGANISATION NOTFALLDIENST UND NOTFALLPRAXEN - SKALIERT

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen?“

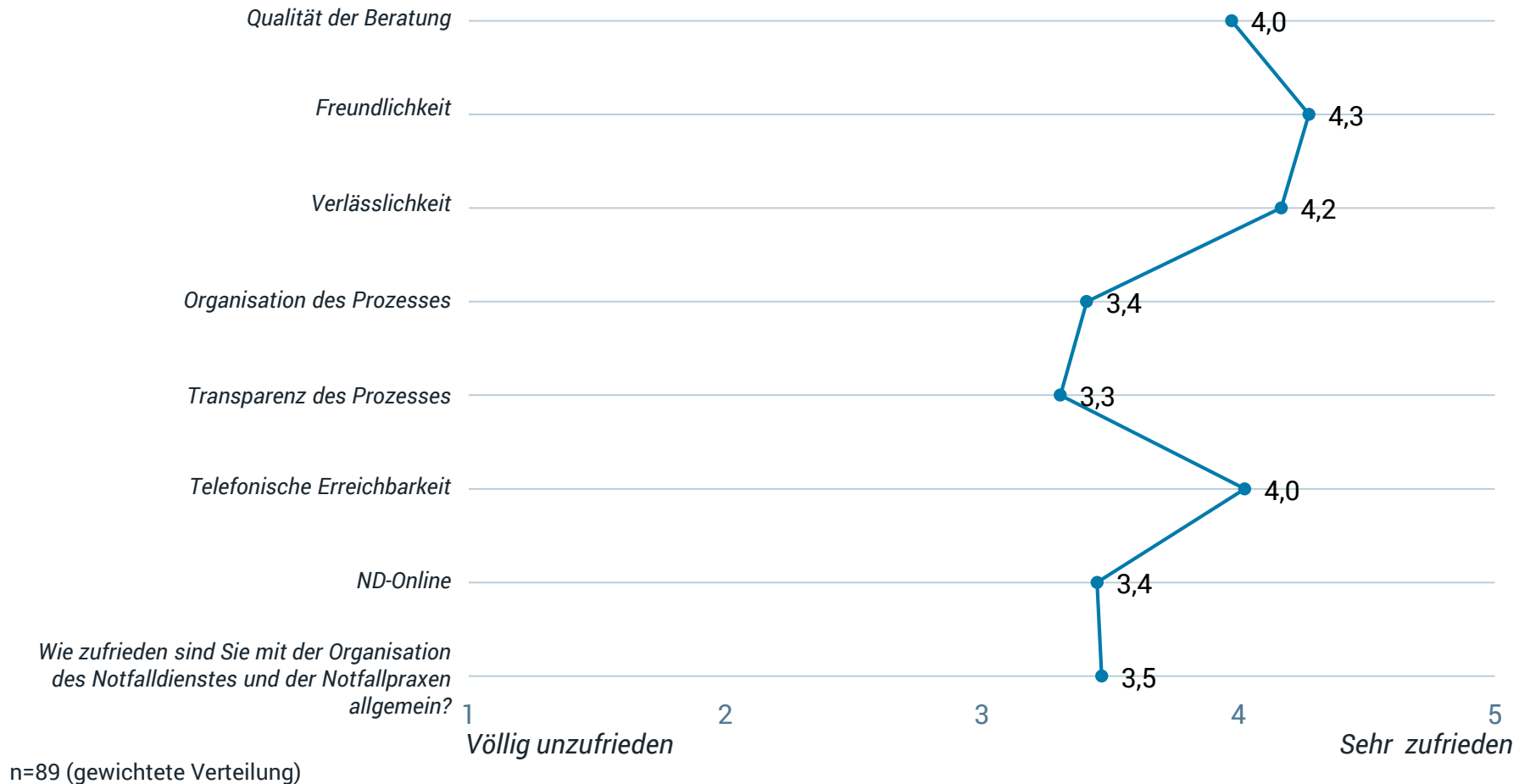


n=89 (gewichtete Verteilung)

Transparenz sowie Organisation der Prozesse und der Service ND-Online schneiden bei den Mitgliedern weniger gut ab.

BEWERTUNG DER ORGANISATION DER NOTFALLDIENSTE UND -PRAXEN

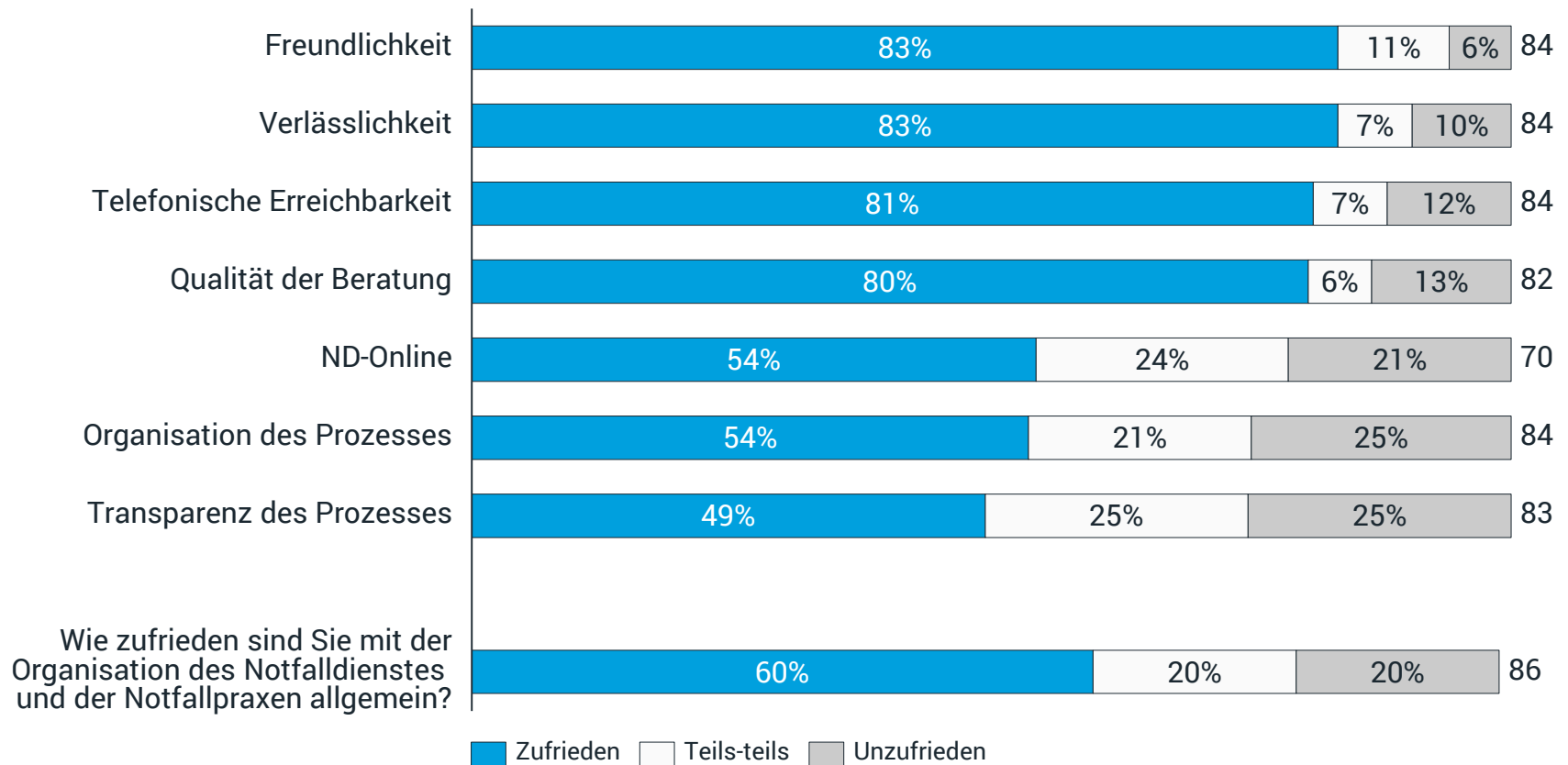
„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen?“



Insbesondere mit der Organisation und Transparenz des Prozesses ist knapp die Hälfte der Mitglieder weniger zufrieden.

BEWERTUNG DER ORGANISATION DER NOTFALLDIENSTE UND -PRAXEN

„Wie zufrieden waren Sie mit der Organisation des Notfalldienstes und der Notfallpraxen?“



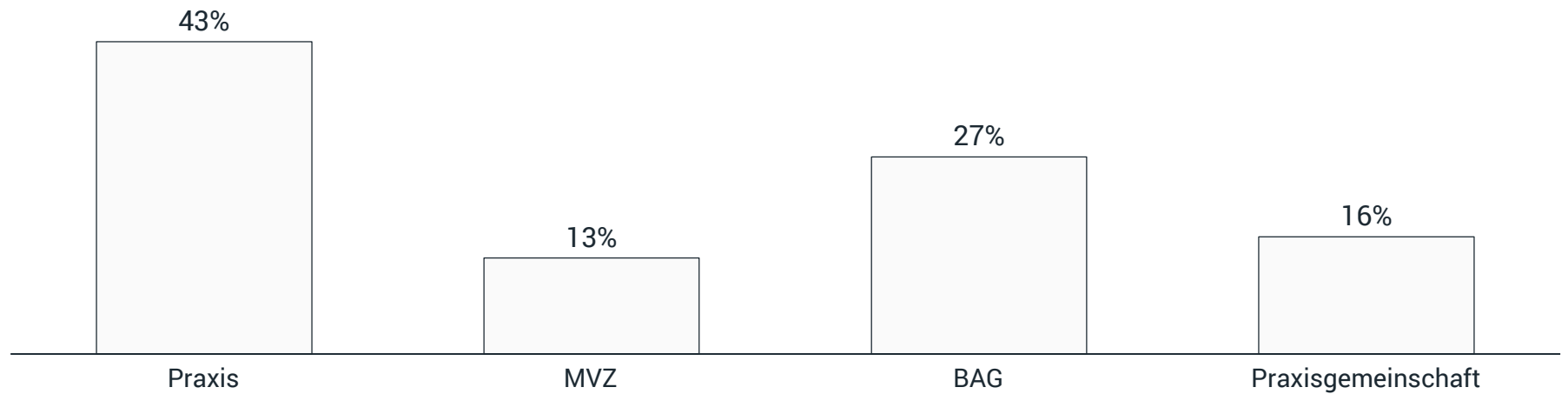
n=diverse (gewichtete Verteilung)

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
Mitgliederdaten

Verteilung der Praxisformen

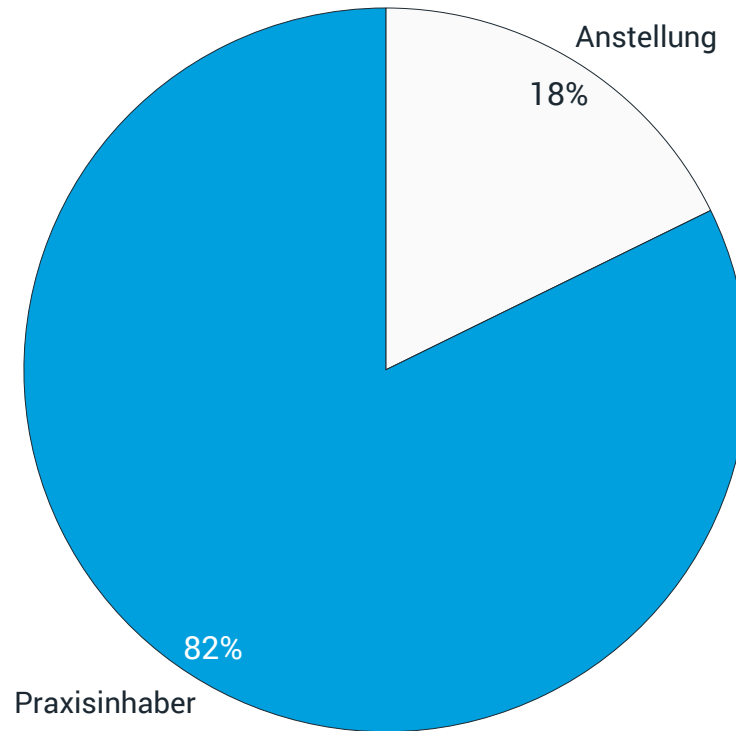
MITGLIEDERDATEN (1/5)



n=589 (gewichtete Verteilung)

Stellung in der Praxis

MITGLIEDERDATEN (2/5)



n=589 (gewichtete Verteilung)

Niederlassungs-/Tätigkeitsdauer

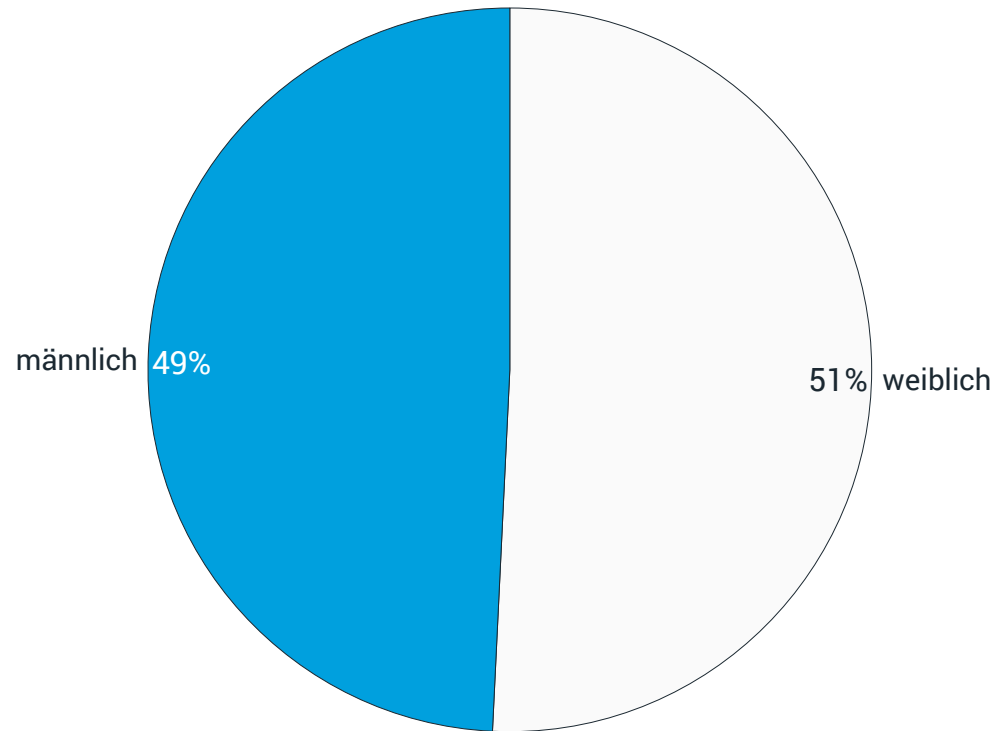
MITGLIEDERDATEN (3/5)

Mittelwert:	13 Jahre
Median:	12 Jahre
Minimum:	0 Jahre
Maximum:	42 Jahre

n=574 (gewichtete Verteilung; 15 fehlend)

Geschlechtsverteilung

MITGLIEDERDATEN (4/5)



n=589 (gewichtete Verteilung)

Altersverteilung

MITGLIEDERDATEN (5/5)

Mittelwert:	54 Jahre
Median:	55 Jahre
Minimum:	29 Jahre
Maximum:	76 Jahre

n=574 (gewichtete Verteilung; 15 fehlend)



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

+(49) 40 / 69 45 36 6 -0 | hallo@splendid-research.com | 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.