

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## Ergebnisse und Trends

HCC Better Care GmbH, Köln

- **Die Rahmendaten**

Kontinuierliche, nicht-repräsentative Erhebung 01-12/2014

Standardisierter Fragebogen

Bei ärztlichen Fortbildungen und Seminaren

Niedergelassene Haus- und Fachärzte

Anzahl Fragebögen 2014, gesamt: n = 1032

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



## Der Fragebogen

Zufriedenheitsbefragung zur Praxis EDV - 2014																																															
<p>Sehr geehrte Veranstaltungsteilnehmer/in, das Anliegen dieser Umfrage ist es, die Zufriedenheit niedergelassener Ärztinnen und Ärzte bezgl. ihrer Praxis EDV festzustellen. Um die Daten jährlich zusammenzufassen und veröffentlichen zu können, benötigen wir Ihre Meinung. Bitte beantworten Sie alle Fragen durch Ankreuzen der aus Ihrer Sicht am ehesten zutreffenden Alternative. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!</p>																																															
<p>1. Welche Praxis Software nutzen Sie?</p>																																															
<p>2. Wie viele Patienten rechnen Sie (gesamte Praxis) mit diesem System im Quartal ab? Bis 1.000 Fälle <input type="checkbox"/> 1.001 bis 2.500 Fälle <input type="checkbox"/> 2.501 bis 4.000 Fälle <input type="checkbox"/> 4.001 bis 5.500 Fälle <input type="checkbox"/> mehr als 5.501 Fälle <input type="checkbox"/></p>																																															
<p>3. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Software Programm insgesamt? (Schulnoten)</p> <p>Sehr gut ..... <input type="checkbox"/> Gut ..... <input type="checkbox"/> Befriedigend ..... <input type="checkbox"/> Ausreichend ..... <input type="checkbox"/> Mangelhaft ..... <input type="checkbox"/></p>			<p>4. Würden Sie Ihre Software einer Kollegin oder einem Kollegen weiter empfehlen?</p> <p>Unbedingt ..... <input type="checkbox"/> Wahrscheinlich ja ..... <input type="checkbox"/> Weiß nicht, ob oder ob nicht ..... <input type="checkbox"/> Wahrscheinlich nicht ..... <input type="checkbox"/> Bestimmt nicht ..... <input type="checkbox"/></p>																																												
<p>5. Wie bewerten Sie im Einzelnen:</p> <table><thead><tr><th></th><th>sehr gut</th><th>gut</th><th>befriedigend</th><th>ausreichend</th><th>mangelhaft</th></tr></thead><tbody><tr><td>Telefonische Erreichbarkeit, der Hotline?</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Qualität der Hotline Beratung?</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Qualität des regionalen Supports?</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Anwenderfreundlichkeit des Programms?</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Anschaffungskosten des Programms?</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Kosten des Unterhaltes des Programms?</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>							sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	Telefonische Erreichbarkeit, der Hotline?	<input type="checkbox"/>	Qualität der Hotline Beratung?	<input type="checkbox"/>	Qualität des regionalen Supports?	<input type="checkbox"/>	Anwenderfreundlichkeit des Programms?	<input type="checkbox"/>	Anschaffungskosten des Programms?	<input type="checkbox"/>	Kosten des Unterhaltes des Programms?	<input type="checkbox"/>																								
	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft																																										
Telefonische Erreichbarkeit, der Hotline?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
Qualität der Hotline Beratung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
Qualität des regionalen Supports?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
Anwenderfreundlichkeit des Programms?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
Anschaffungskosten des Programms?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
Kosten des Unterhaltes des Programms?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																										
<p>Ich bin niedergelassen als: Hausarzt <input type="checkbox"/> Neurologe/Psychiater <input type="checkbox"/> Urologe <input type="checkbox"/> Chirurg/Gefäßmediziner <input type="checkbox"/> Dermatologe <input type="checkbox"/> sonstige <input type="checkbox"/> fachärztlich tätiger Internist: - ohne Schwerpunkt <input type="checkbox"/> - mit Schwerpunkt: Pneumologie <input type="checkbox"/> Gastroenterologie <input type="checkbox"/> Kardiologie <input type="checkbox"/> Angiologie <input type="checkbox"/> Rheumatologie <input type="checkbox"/></p>																																															
<p>Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben <u>anonymisiert</u> ausgewertet und veröffentlicht werden!</p>																																															
<p>PLZ: _____ (Unterschrift) _____ Datum: _____</p>																																															

- **Die Fragebogenanzahl**

Anzahl Fragebögen 2014, gesamt: n = 1032

Anzahl Fragebögen 2014, Top 12: n = 905 (87,69%)

Anzahl Fragebögen 2014, andere\*: n = 127 (12,31%)

\*siehe „Besondere Hinweise 2014“

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



## ▪ Besondere Hinweise 2014

Im Vergleich zu den Befragungen bis 2012 werden die PVS-Bezeichnungen mit den 2014 aktuellen Markennamen „MCS“ = „x.isynet“, „DOC comfort“ = „x.comfort“ und „DOC concept“ = „x.concept“ analog zu den Bezeichnungen der Installationsstatistiken der KBV bezeichnet.

Der Wechsel der Systembezeichnungen hat auf Seiten der Anwender gelegentlich zu Unklarheiten bei der Systemangabe in den Fragebögen geführt. Beispielsweise finden sich bei 35 Fragebögen unter der Angabe des Systems die Bezeichnungen „Medatixx“, „IXX“ oder „ix“ ohne weitere Zusatzangaben, so dass diese nicht eindeutig zugeordnet werden konnten und nicht in die Bewertung eingeflossen sind.

Bedingt durch die Aufteilung der früher zusammengefassten „DOC-Gruppe“ in „x.comfort“ und „x.concept“ sowie eine ausreichenden Anzahl von Fragebögen für das PVS „Medical Office“ (mindestens 10% der höchsten Fragebogenanzahl) werden in 2014 statt der bislang „Top 10“ in diesem Jahr die „Top 12“ ausgewiesen.

- **Die Auswertung**

Eine Gesamtauswertung – Keine Zwischenauswertungen

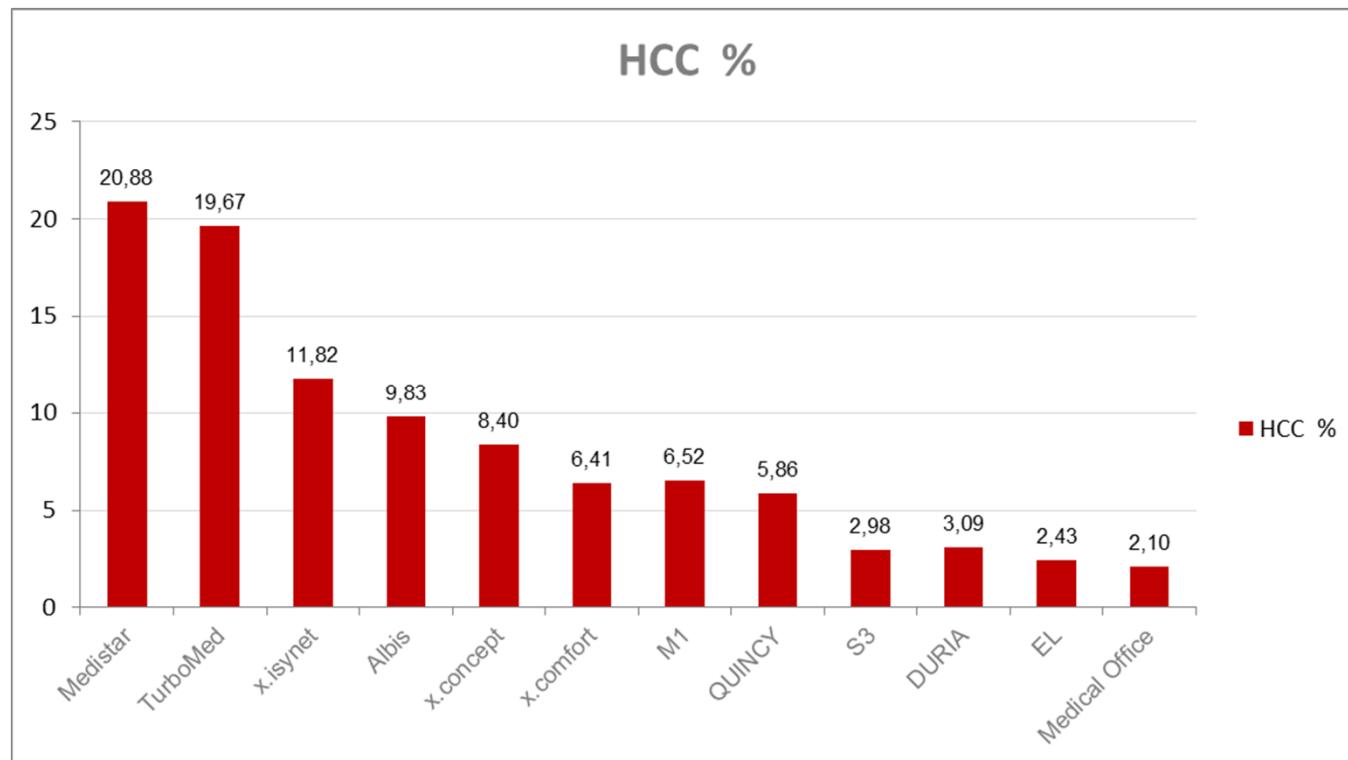
Erfassung der Eintragungen nach Notenprinzip (1-5)

Berechnung der Durchschnittswerte je System und Frage

Ergebnisdarstellung je Einzelfrage – ohne Gewichtungen

Frage 3 (Gesamtzufriedenheit) ist alleiniges Kriterium für die Verleihung der HCC-Urkunden

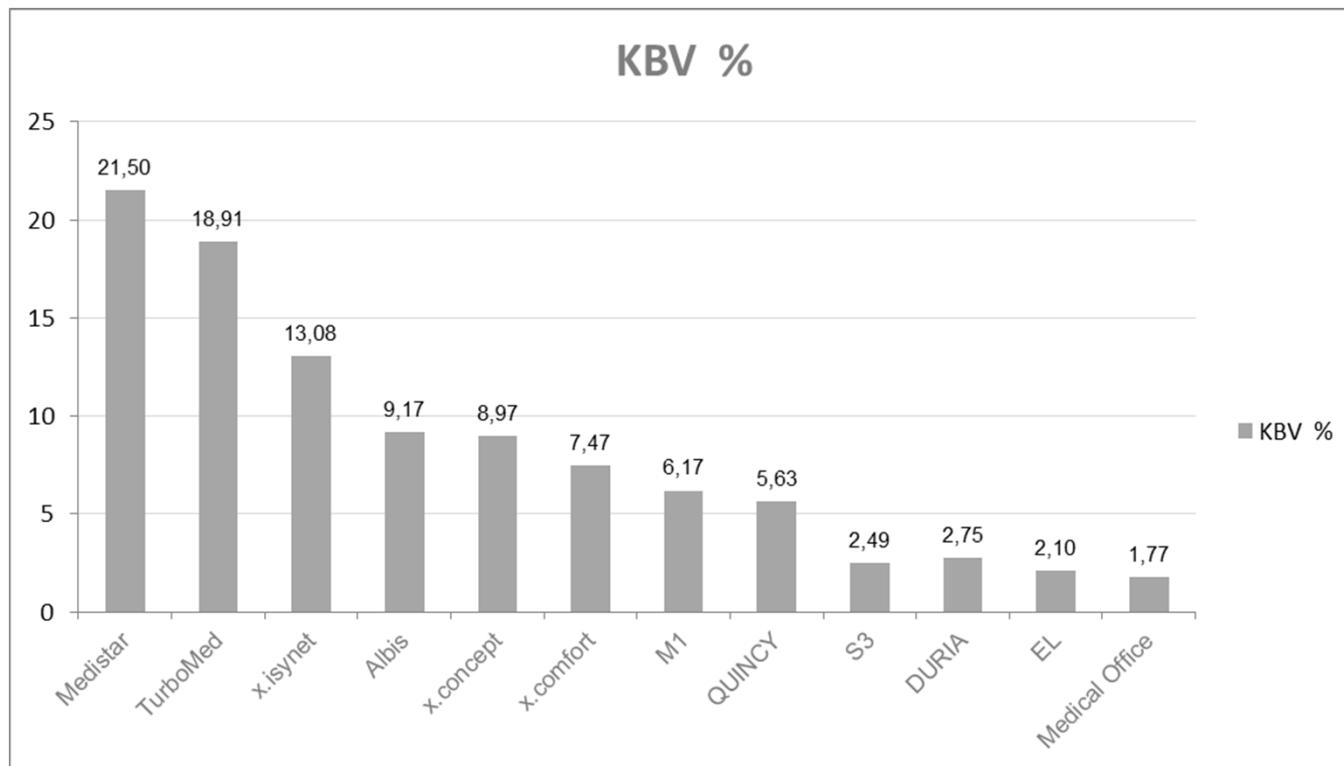
- **Top 12 – Fragebogenverteilung % (HCC)**



Grafik: HCC Better Care GmbH

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

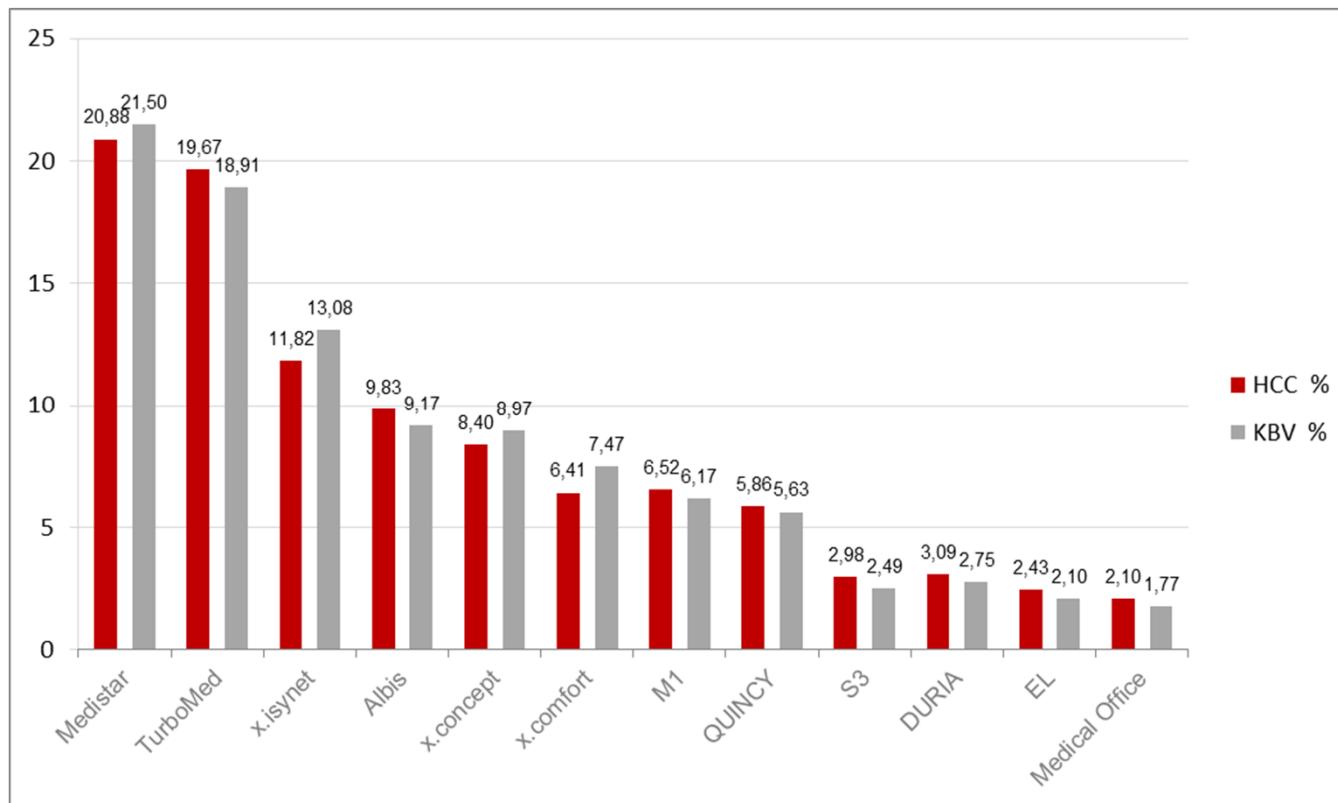
- **Top 12 – Fragebogenverteilung % (KBV)**



\* Daten-Quelle: KBV, Installationsstatistik - Systeme, Stand 30.06.2014, Grafik: HCC Better Care GmbH

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

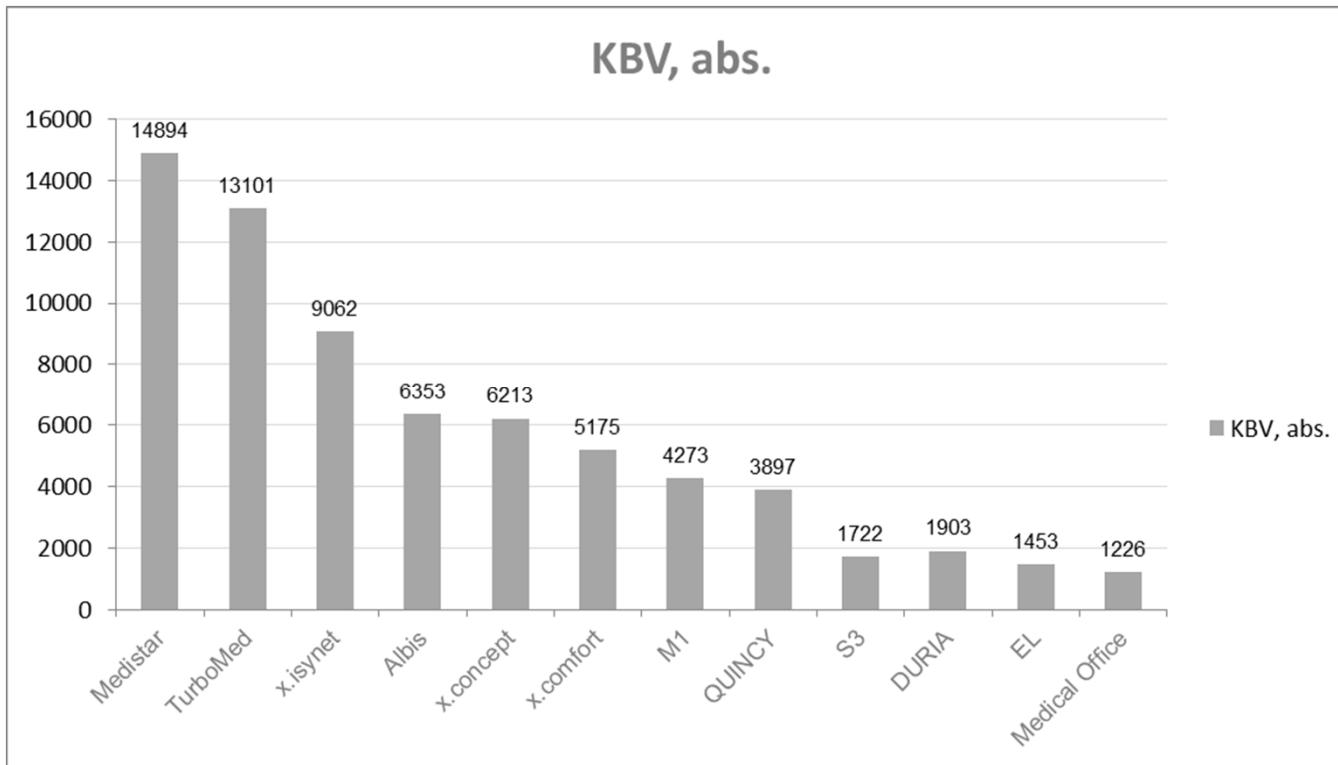
## ■ Fragebogenverteilung HCC vs. KBV\* (%)



\* Daten-Quelle: KBV, Installationsstatistik - Systeme, Stand 30.06.2014, Grafik: HCC Better Care GmbH

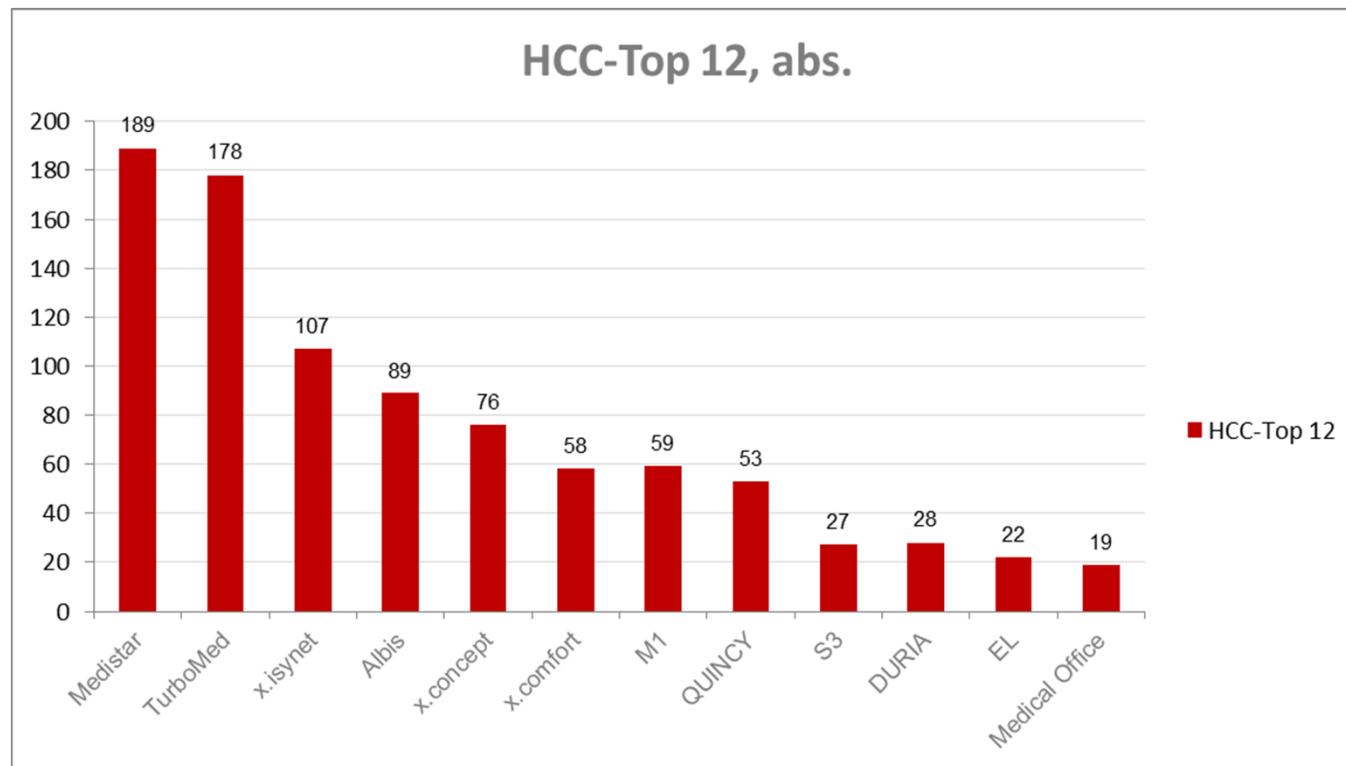
# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

- **Verteilung der Systeme nach KBV\* (absolut)**



\* Quelle: KBV, Installationsstatistik - Systeme, Stand 30.06.2014, Grafik: HCC Better Care GmbH

- Fragebogenverteilung nach Systemen HCC (absolut)



Grafik: HCC Better Care GmbH

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

---



- **Die Ergebnisse 2014**

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



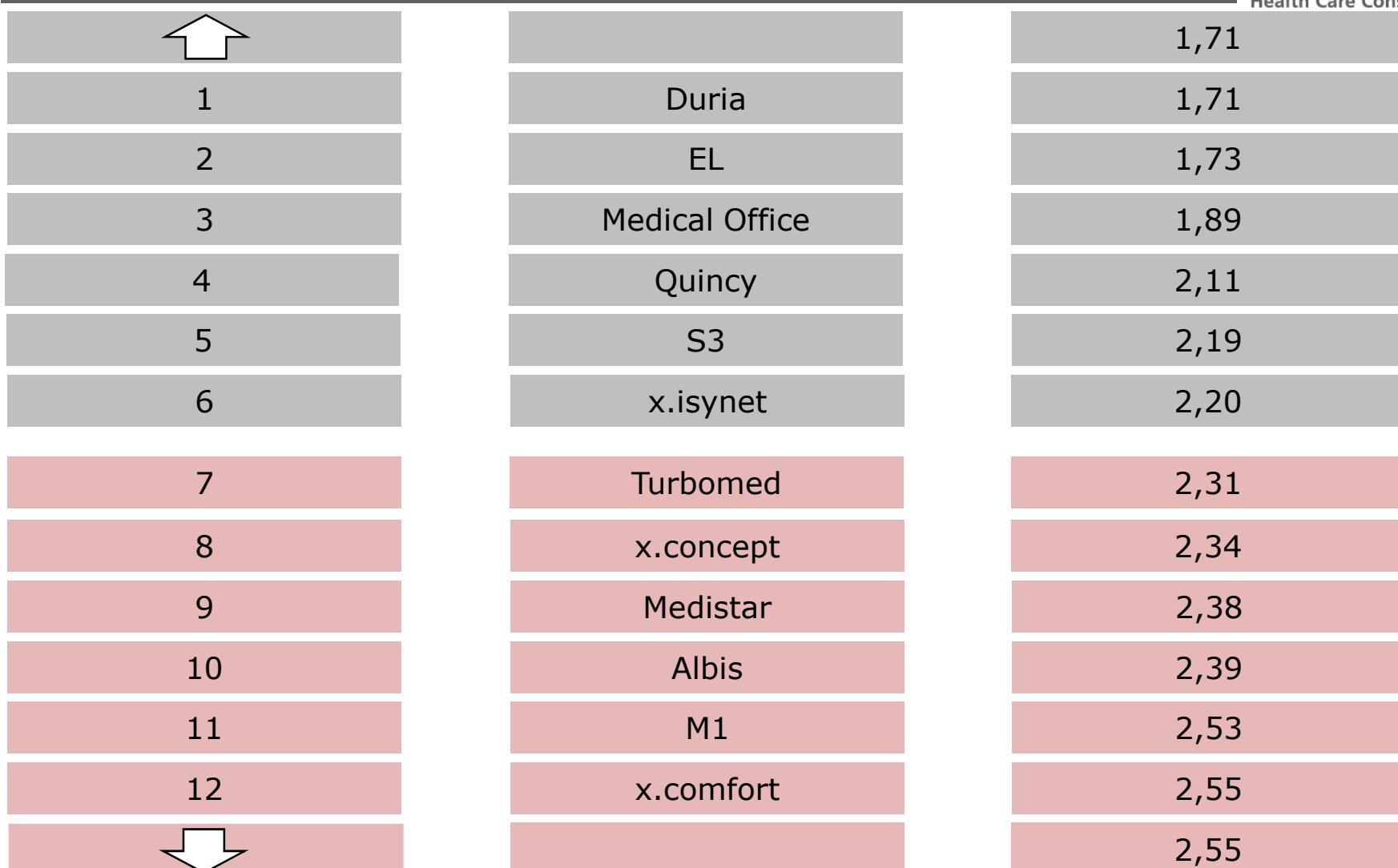
## ■ Die Master-Kriterien

**Gesamtzufriedenheit\***

**Weiterempfehlung**

\* Alleiniges Kriterium für die Verleihung der „Goldenen Tastatur“ ist Frage 3 der HCC Better Care Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung

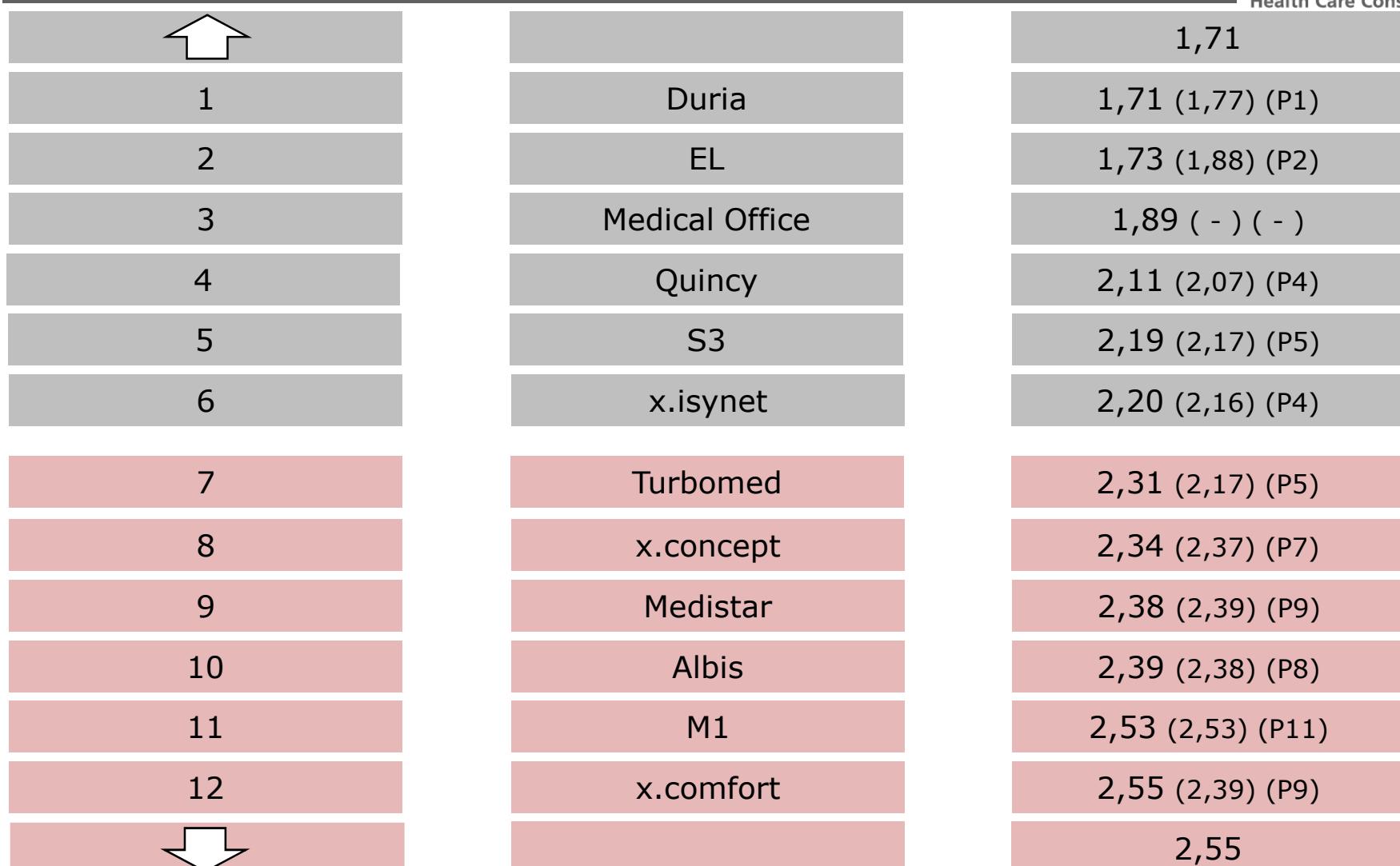
# Praxis-EDV-Gesamtzufriedenheit 2014\*



\* Alleiniges Kriterium für die Verleihung der HCC-Urkunden ist Frage 3 der HCC Better Care Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung

Copyright: HCC Better Care GmbH Barbarastraße 43 • 50996 Köln • Tel. 0221- 57 92 96-0 • Fax 0221-57 92 96-296 • info@hcc-bettercare.de

# Praxis-EDV-Gesamtzufriedenheit 2014\* (vgl. Vorjahr)

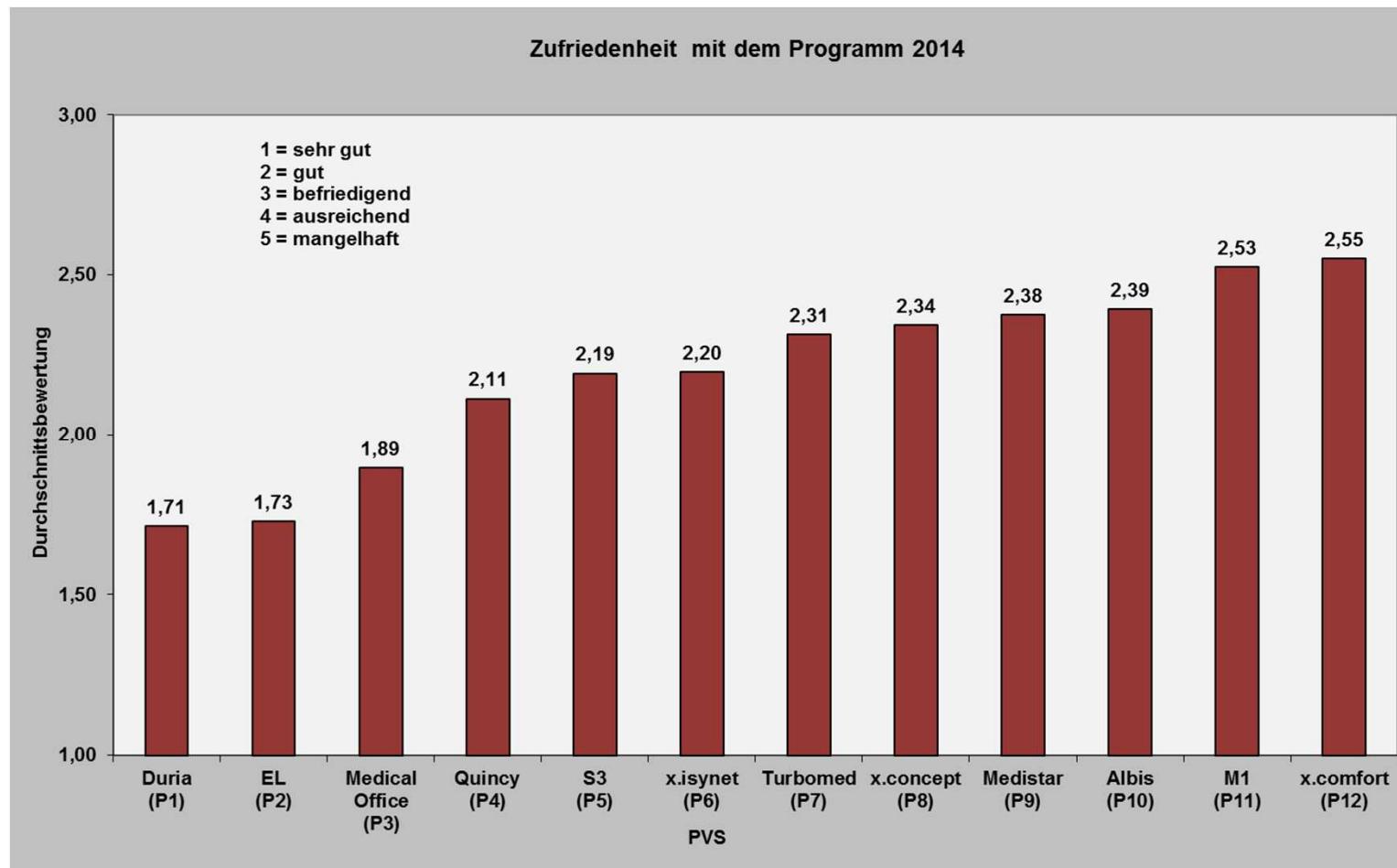


\* Alleiniges Kriterium für die Verleihung der „Goldenen Tastatur“ ist Frage 3 der HCC Better Care Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung

Copyright: HCC Better Care GmbH Barbarastraße 43 • 50996 Köln • Tel. 0221- 57 92 96-0 • Fax 0221-57 92 96-296 • info@hcc-bettercare.de

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

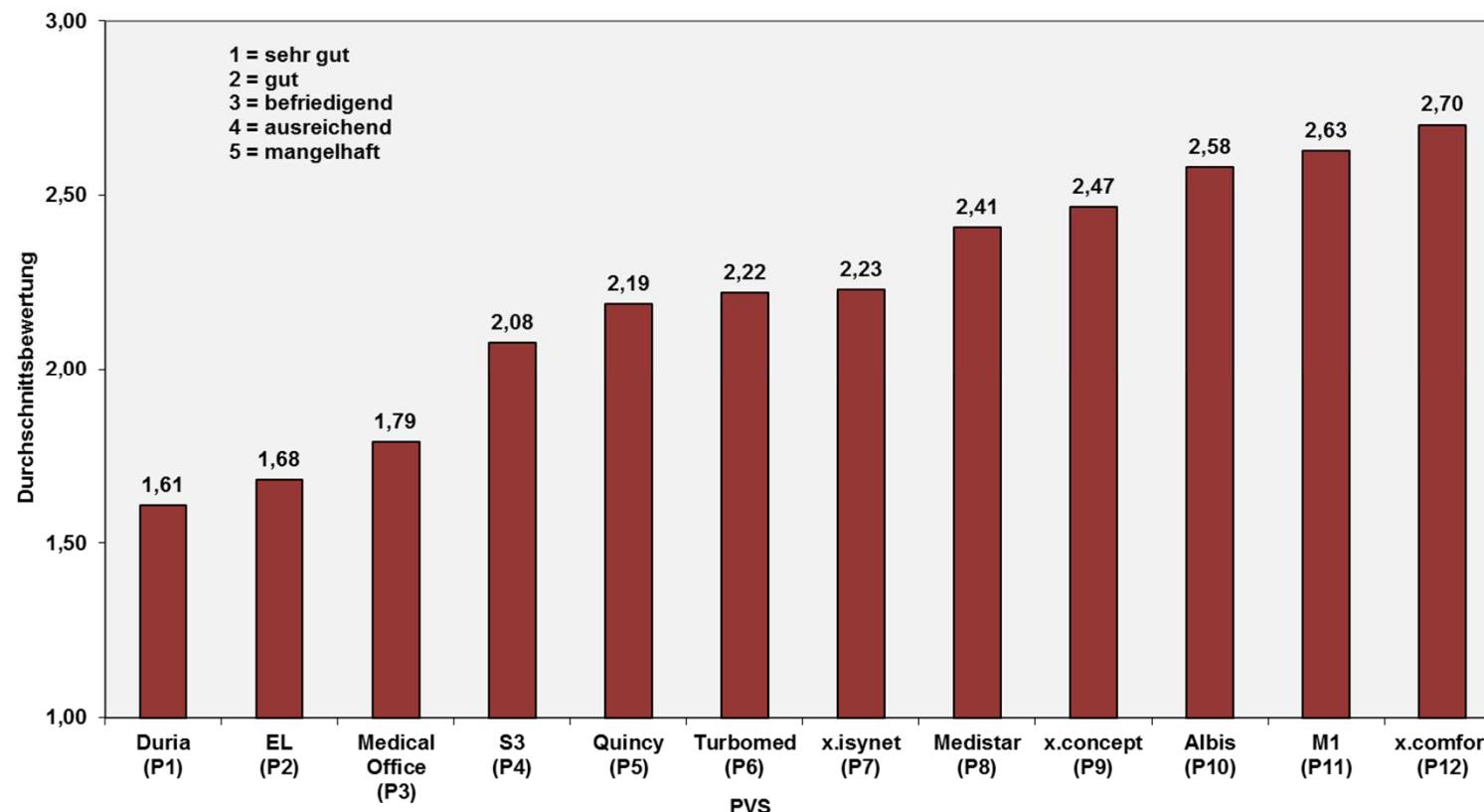
## ■ Master-Kriterium „Gesamtzufriedenheit“



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## ■ Master-Kriterium „Weiterempfehlung“

Weiterempfehlung des Programms 2014



- **Die Basis-Kriterien**

Hotline - Erreichbarkeit

Hotline - Beratungsqualität

Regional - Support

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



## ■ Die Basis-Kriterien

Anwenderfreundlichkeit

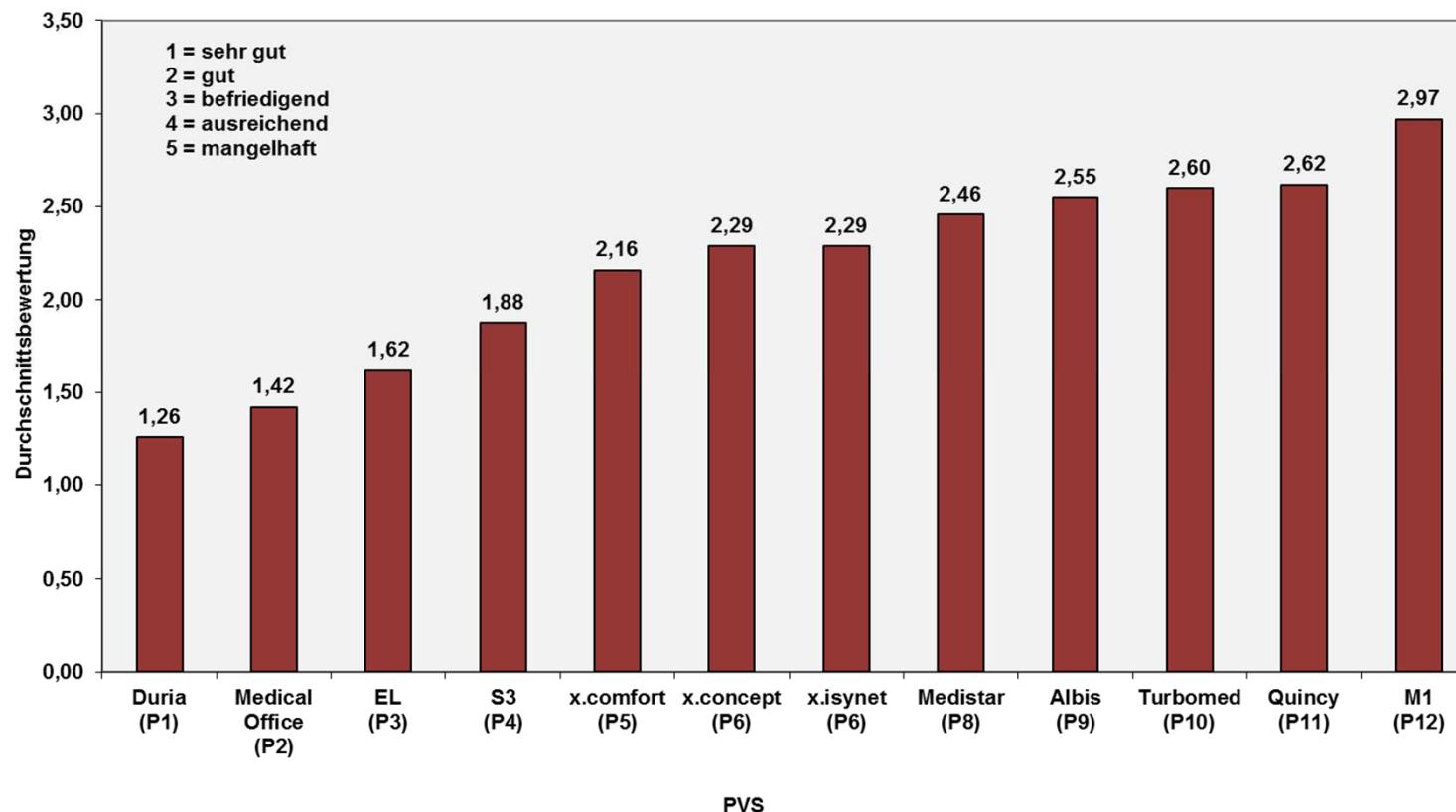
Kosten - Anschaffung

Kosten - Unterhalt

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## ■ Basis-Kriterium „Hotline - Erreichbarkeit“

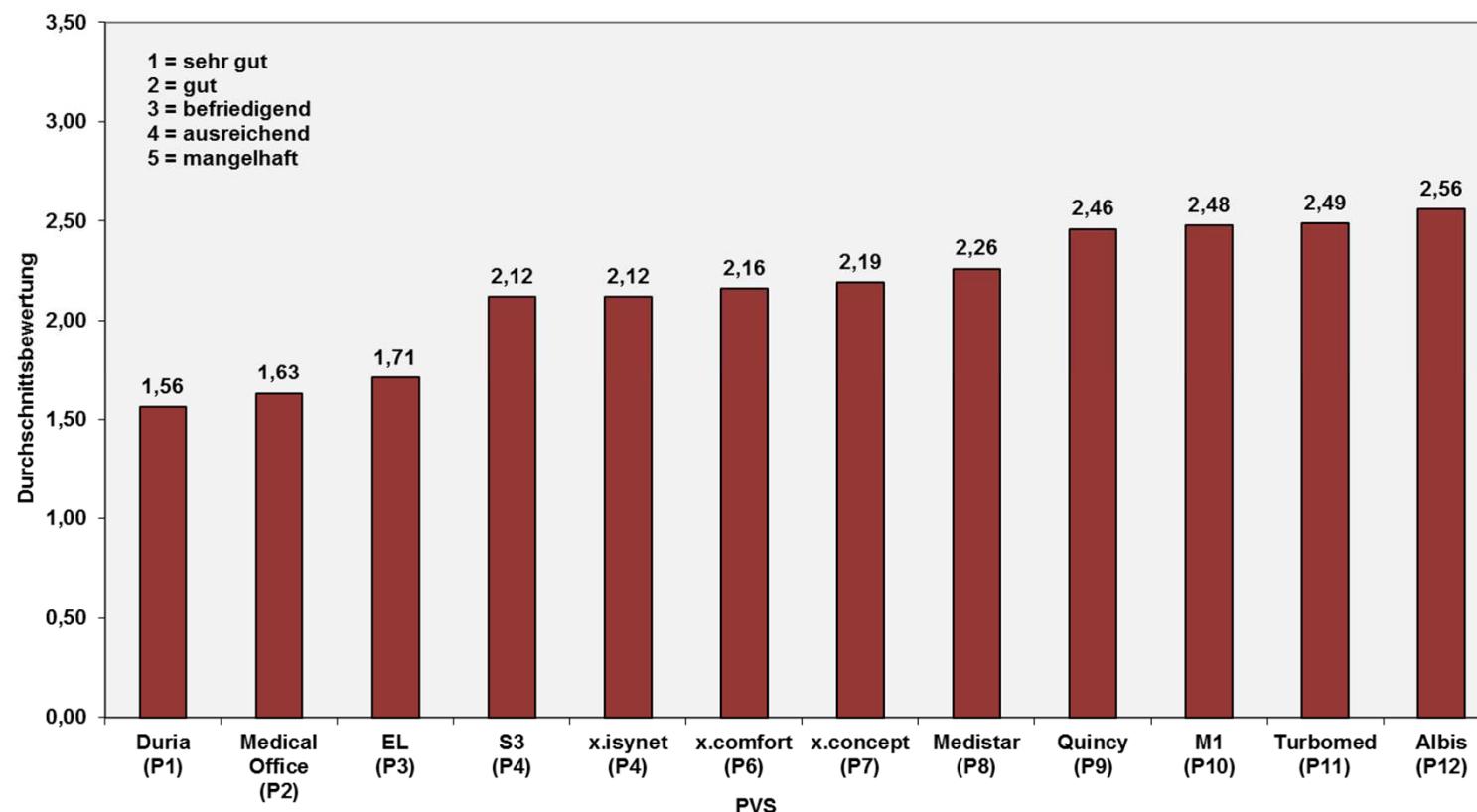
Zufriedenheit mit Erreichbarkeit der Hotline 2014



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## ■ Basis-Kriterium „Hotline – Beratungsqualität“

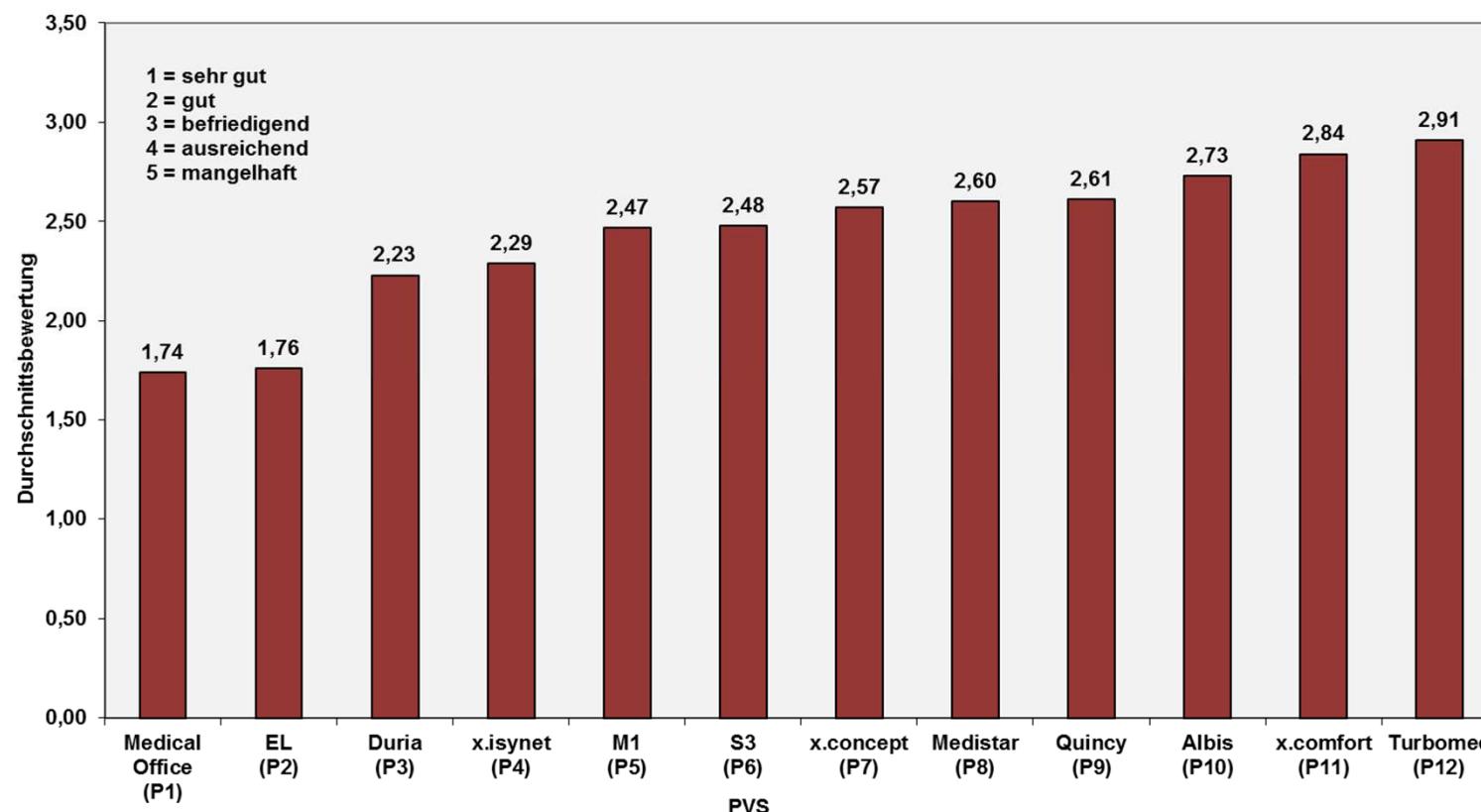
Zufriedenheit mit der Hotline Beratungsqualität 2014



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## ■ Basis-Kriterium „Regional - Support“

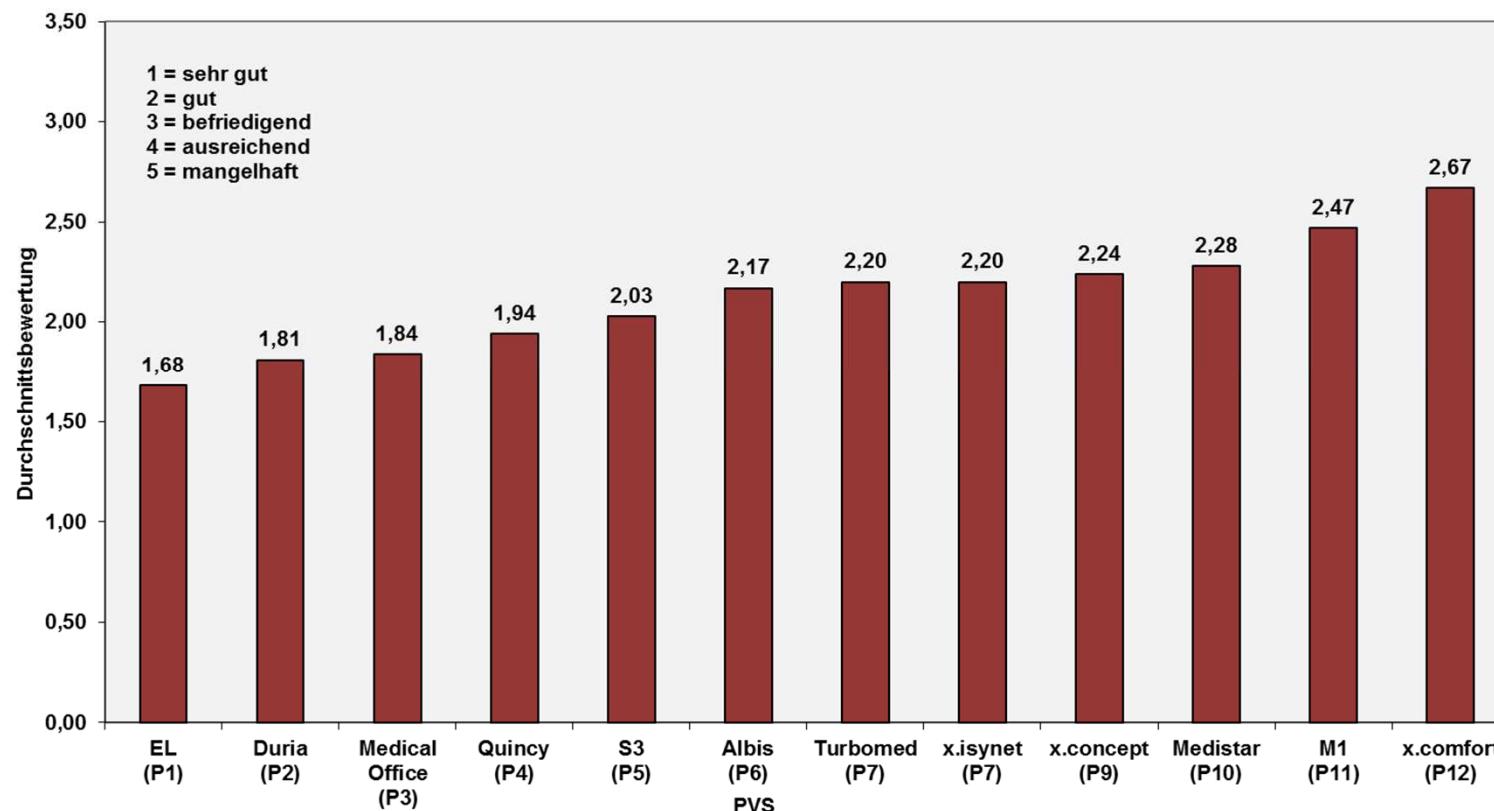
Zufriedenheit mit regionalem Support 2014



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## ■ Basis-Kriterium „Anwenderfreundlichkeit“

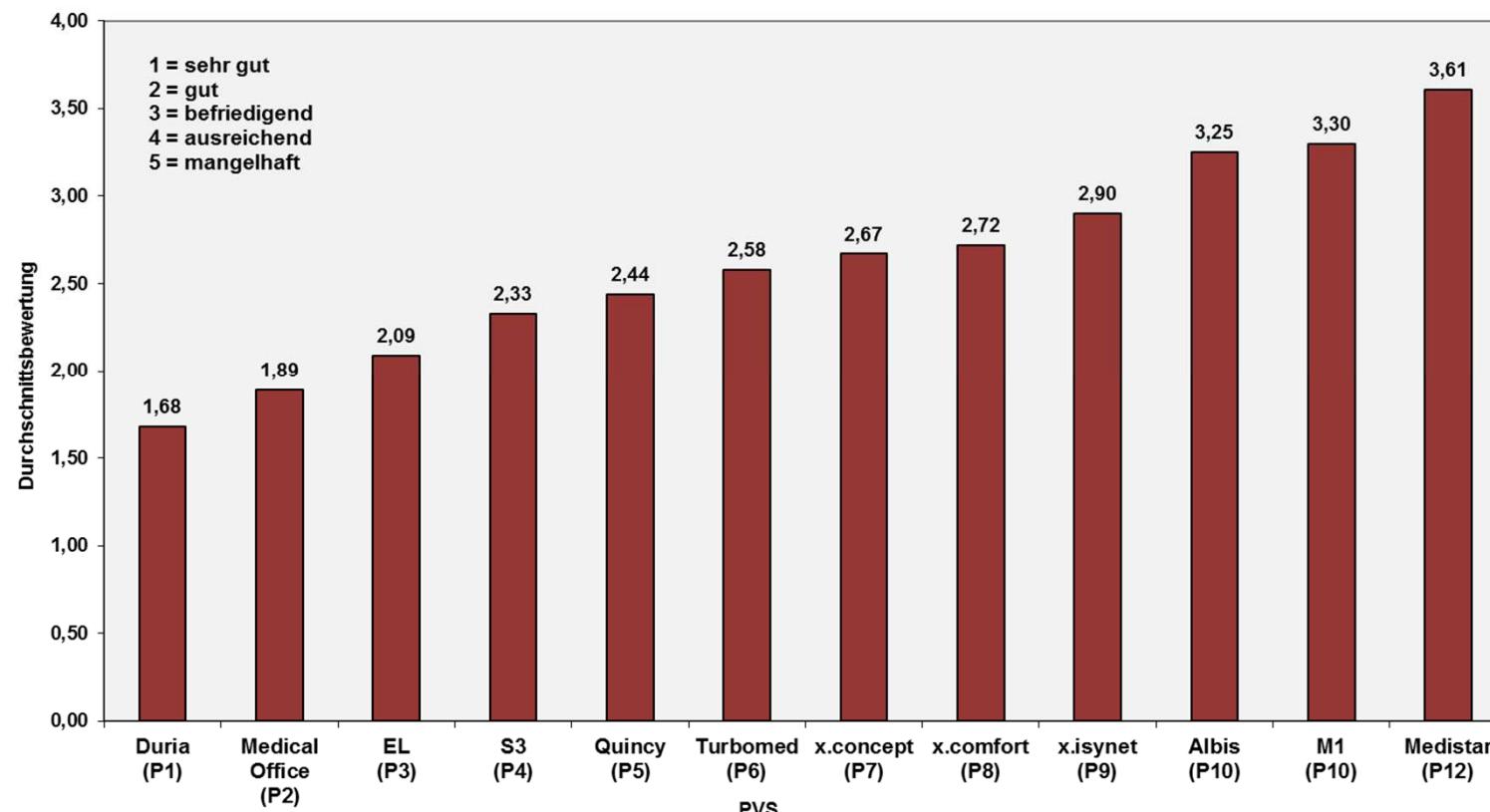
Anwenderfreundlichkeit 2014



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

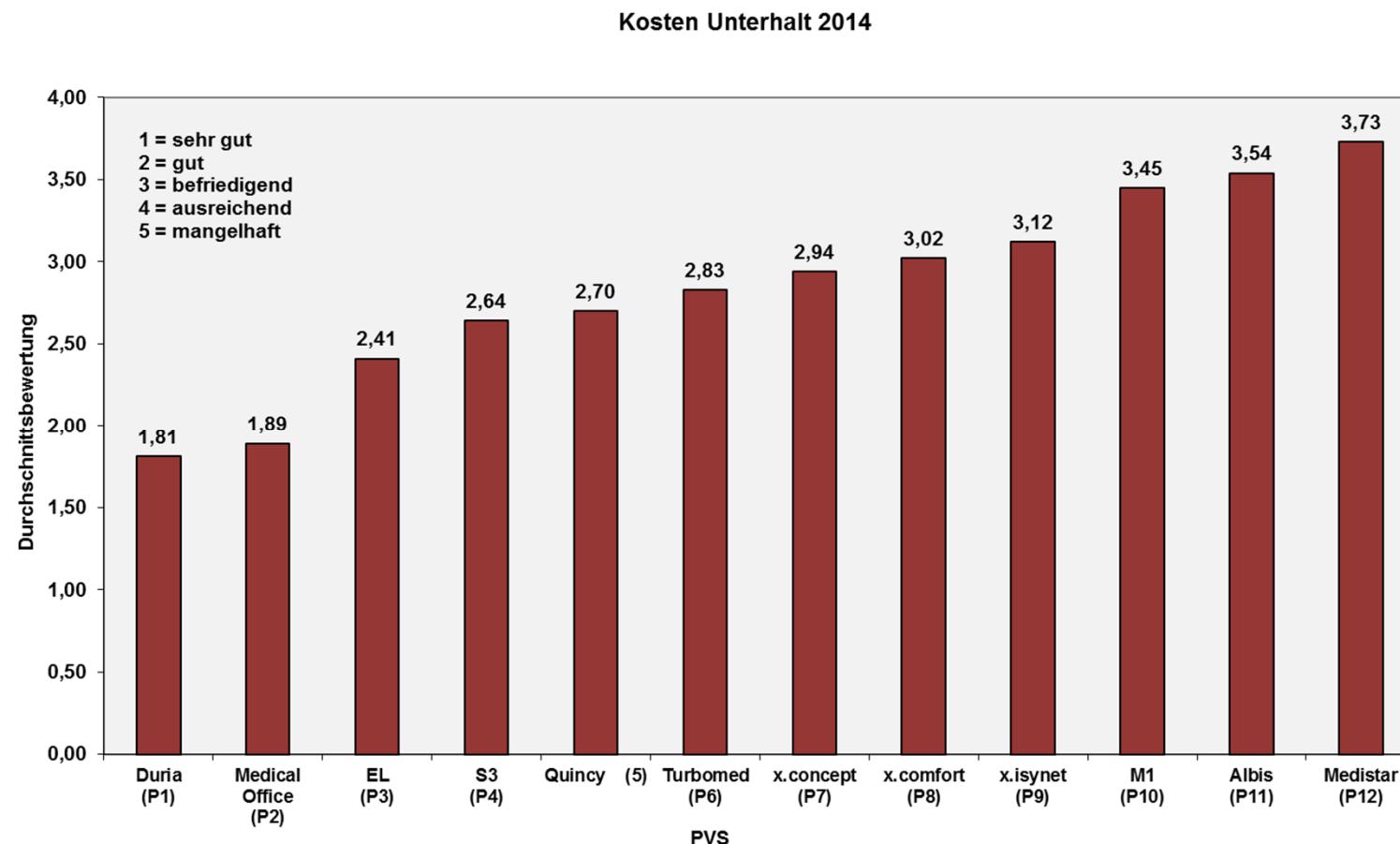
## ■ Basis-Kriterium „Kosten - Anschaffung“

Kosten der Anschaffung 2014



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014

## ■ Basis-Kriterium „Kosten - Unterhalt“



# **Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014**

---

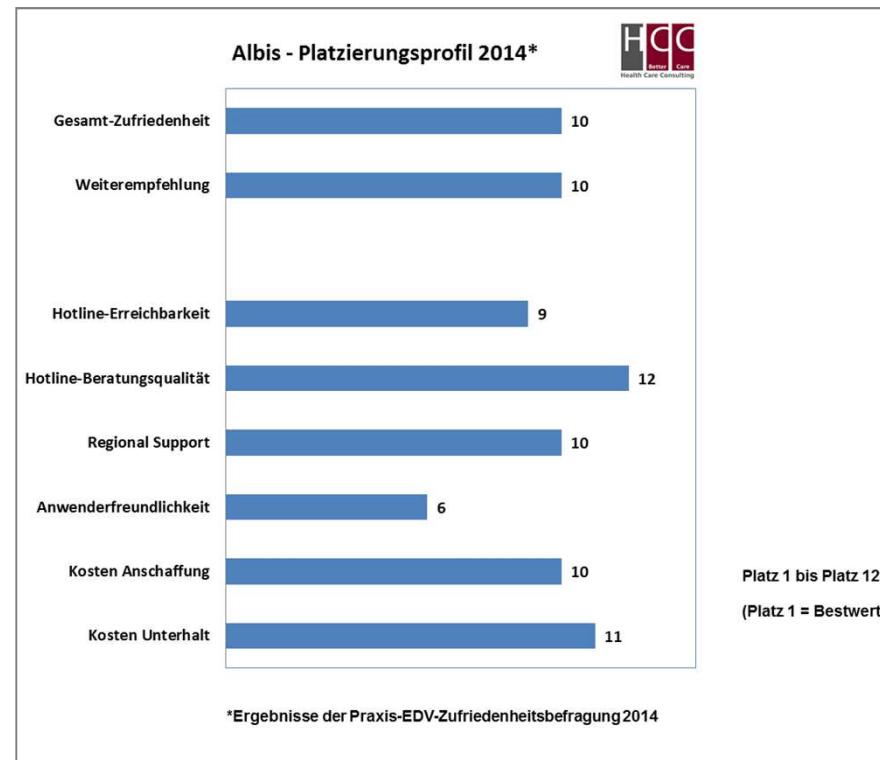
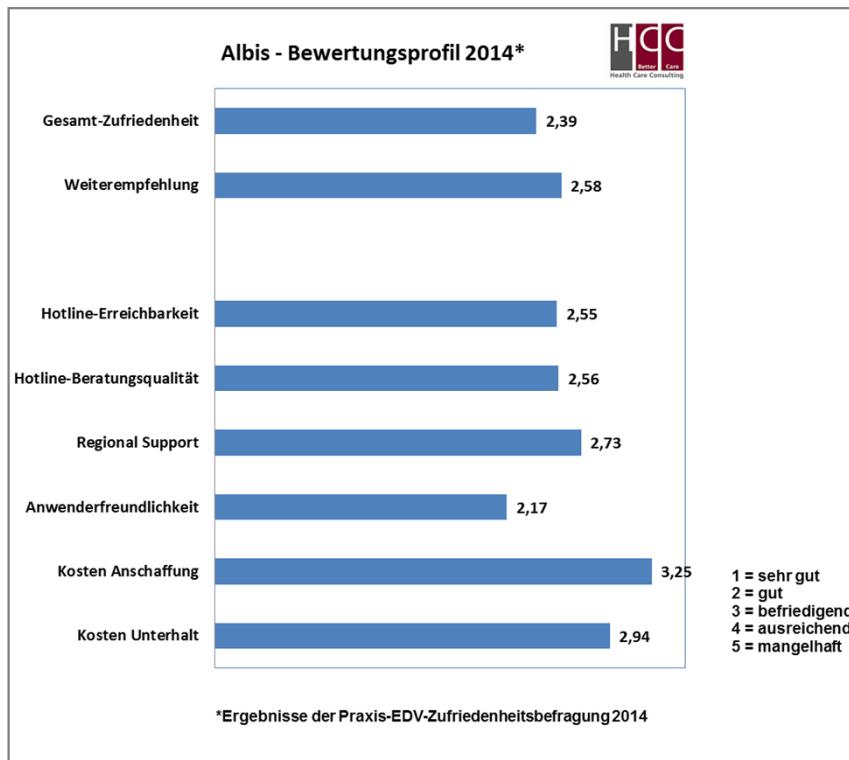


## **Bewertungs- und Platzierungsprofile der einzelnen PVS**

# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



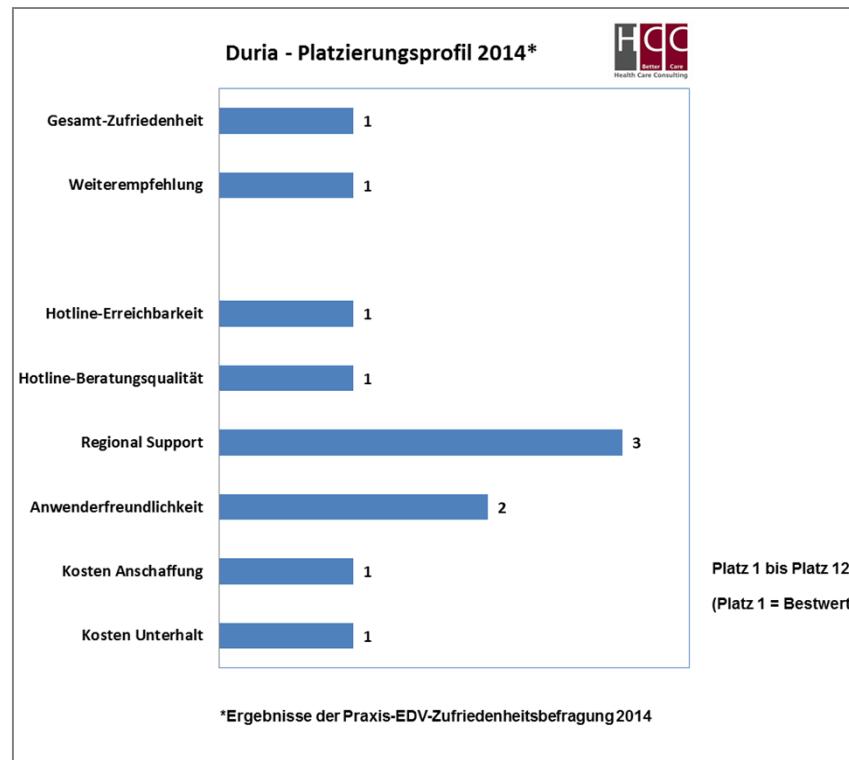
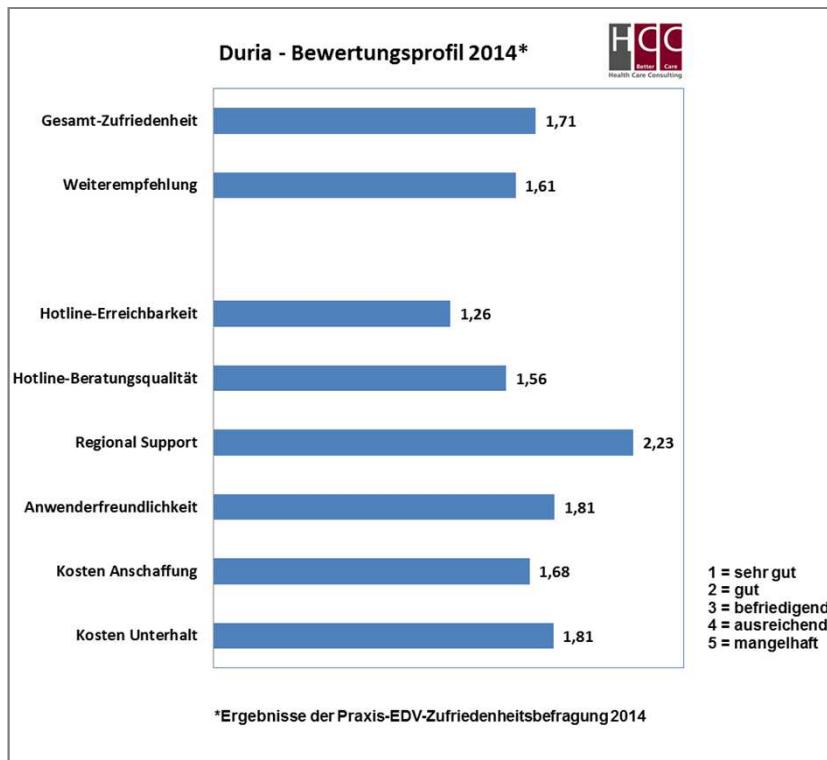
## Albis – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



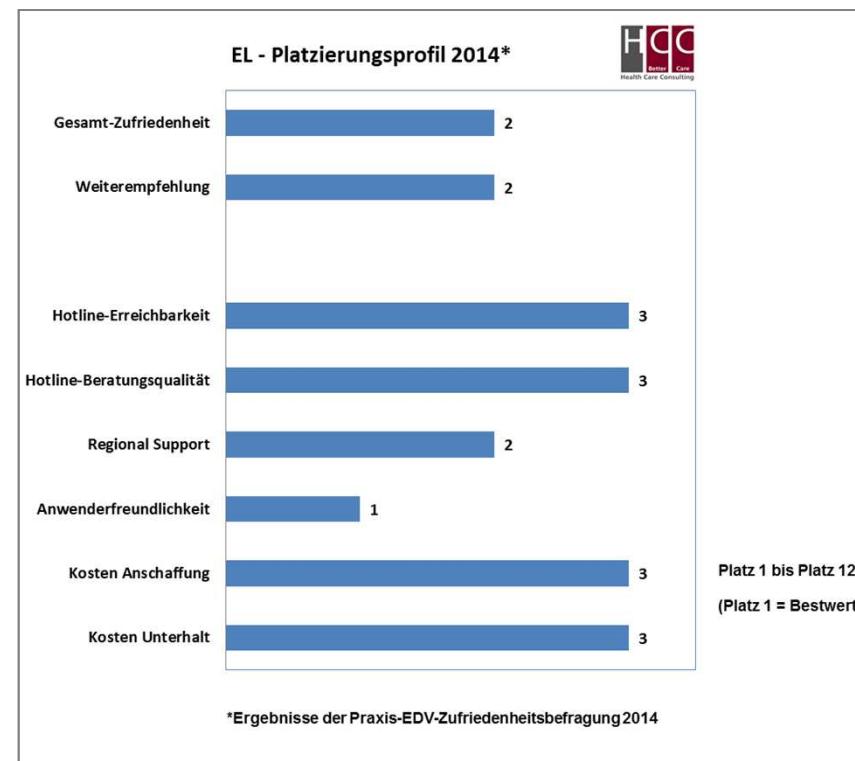
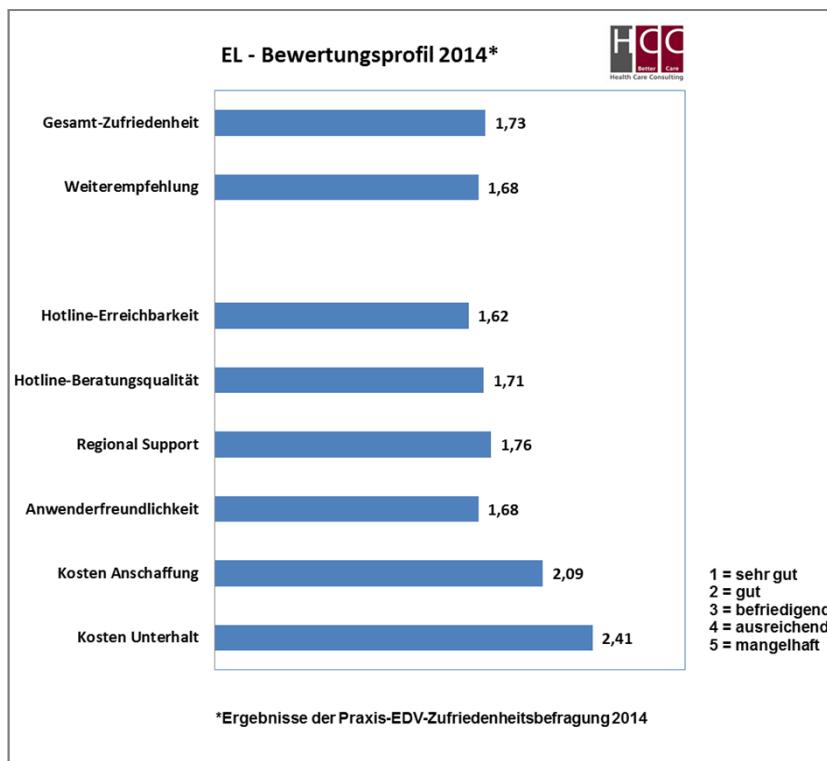
## Duria – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



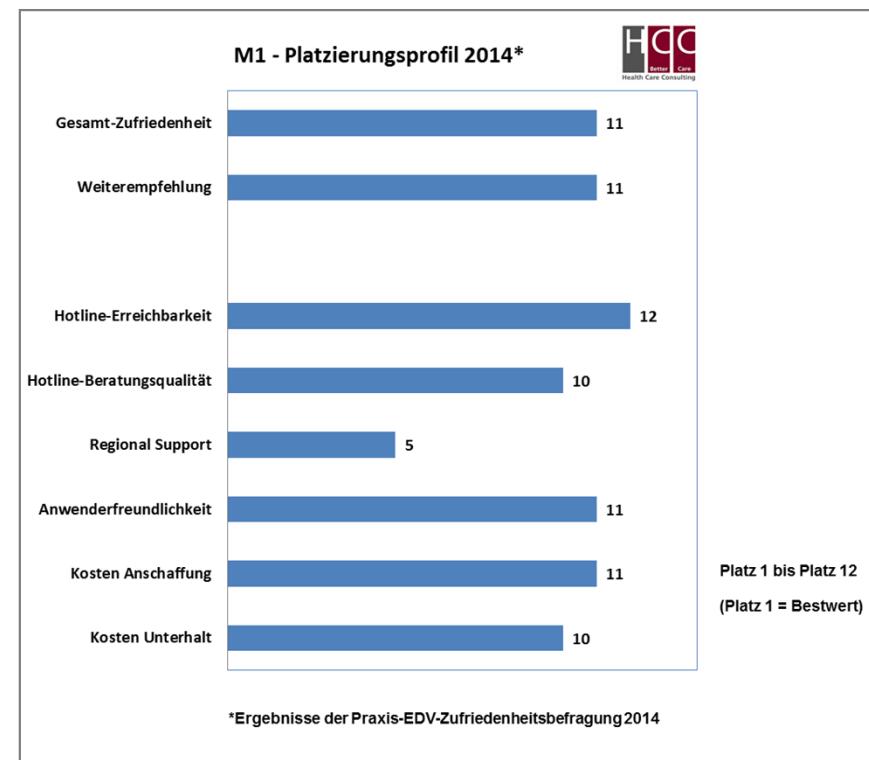
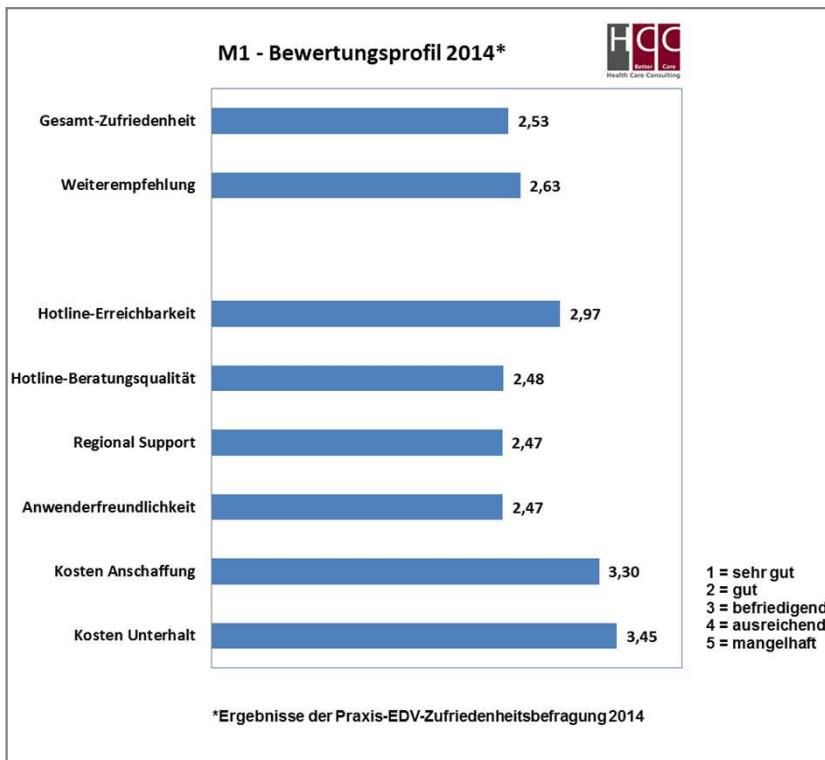
## EL – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



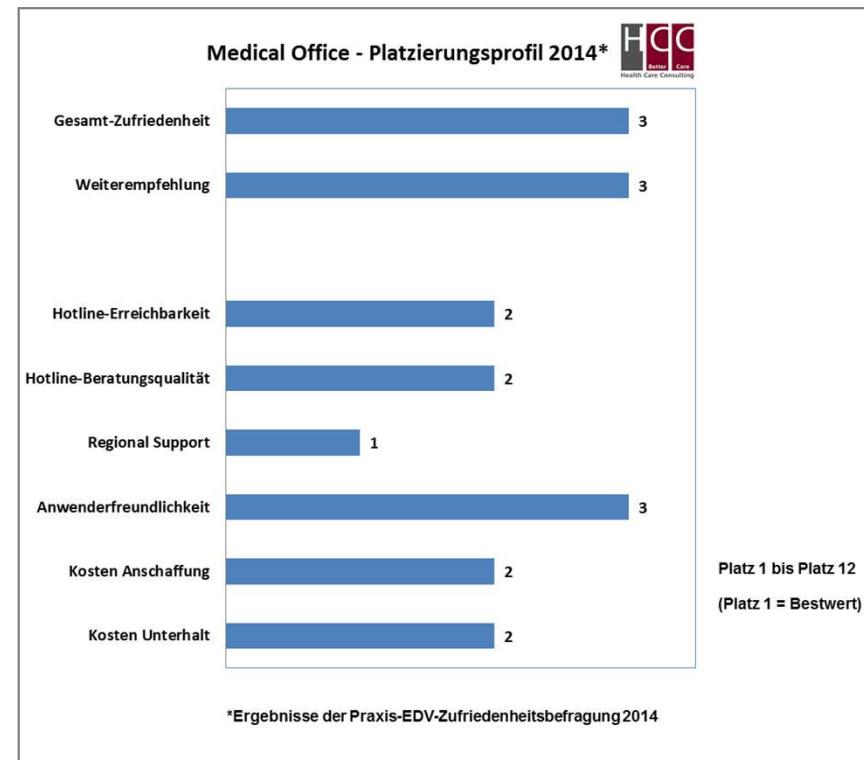
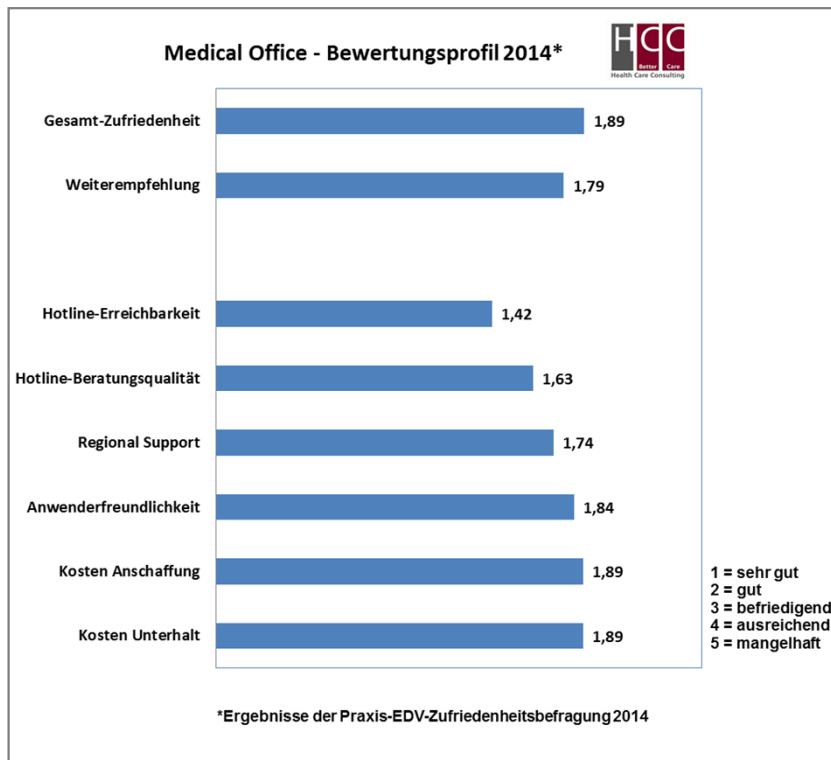
## M1 – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



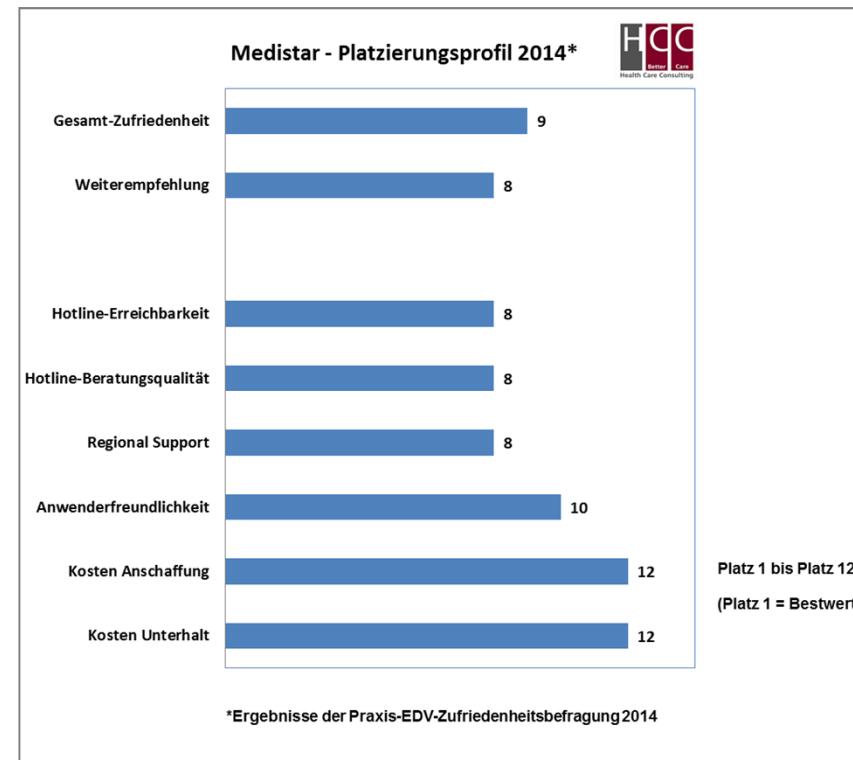
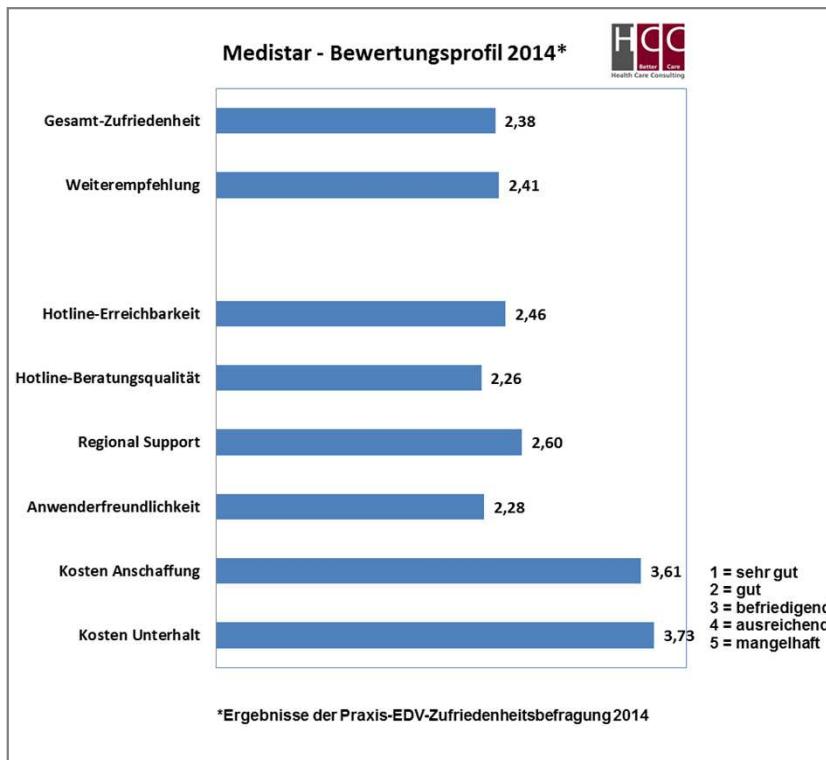
## Medical Office – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



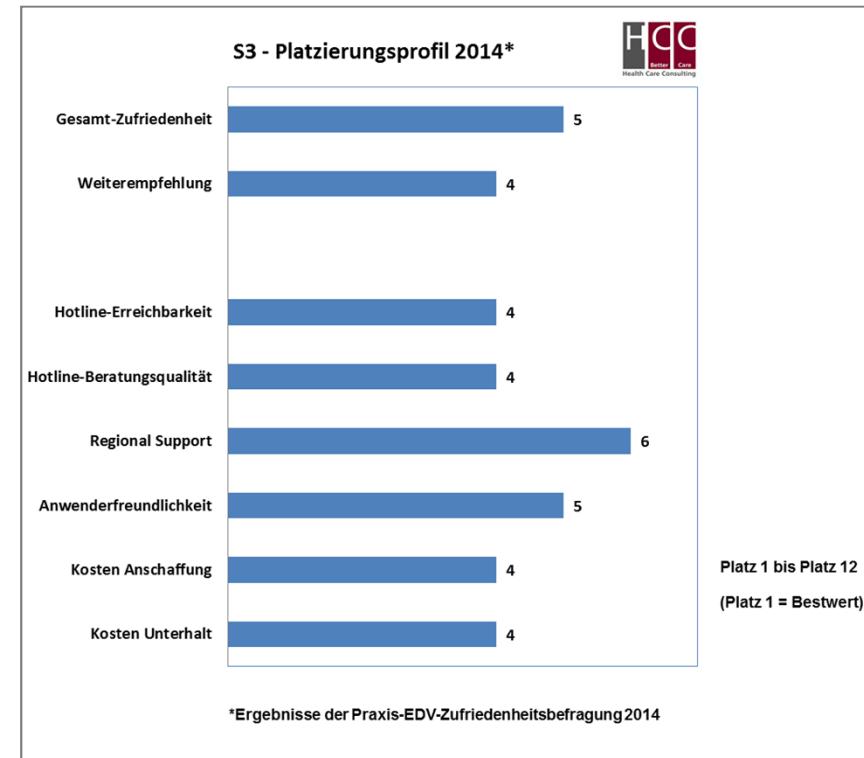
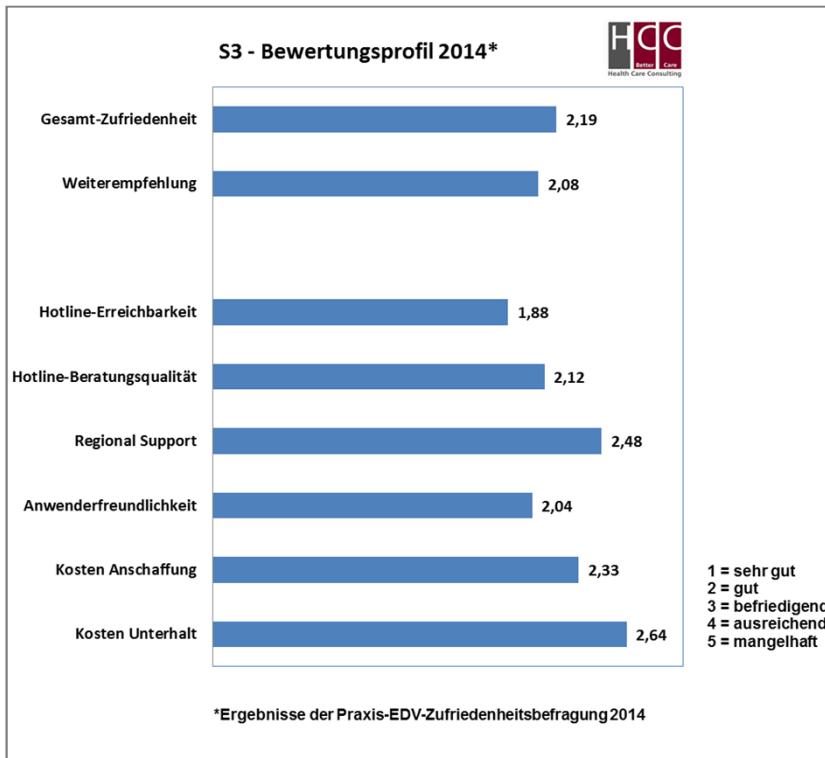
## Medistar – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



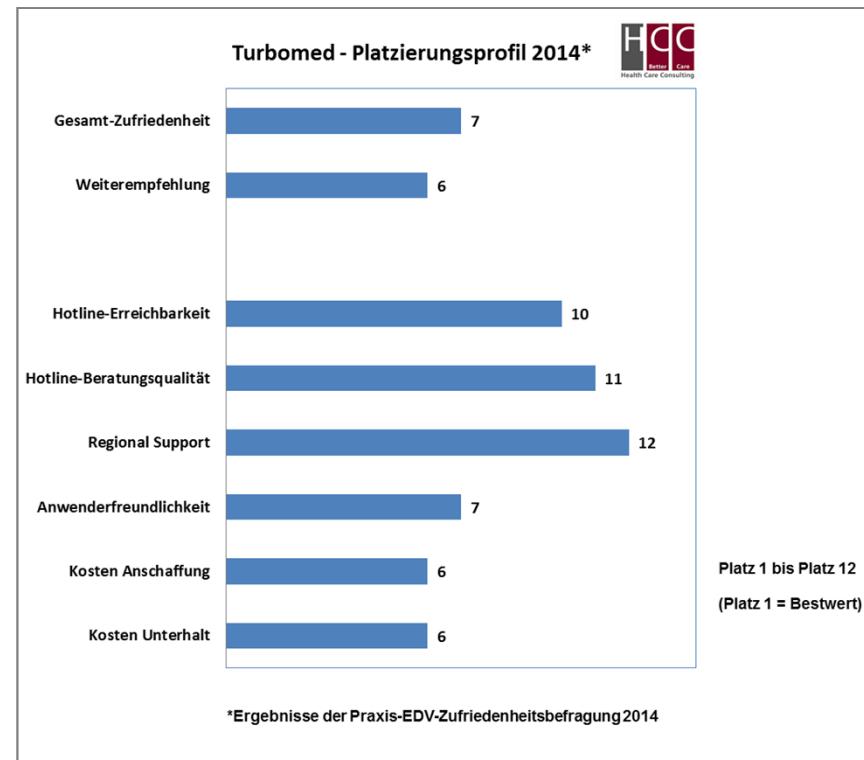
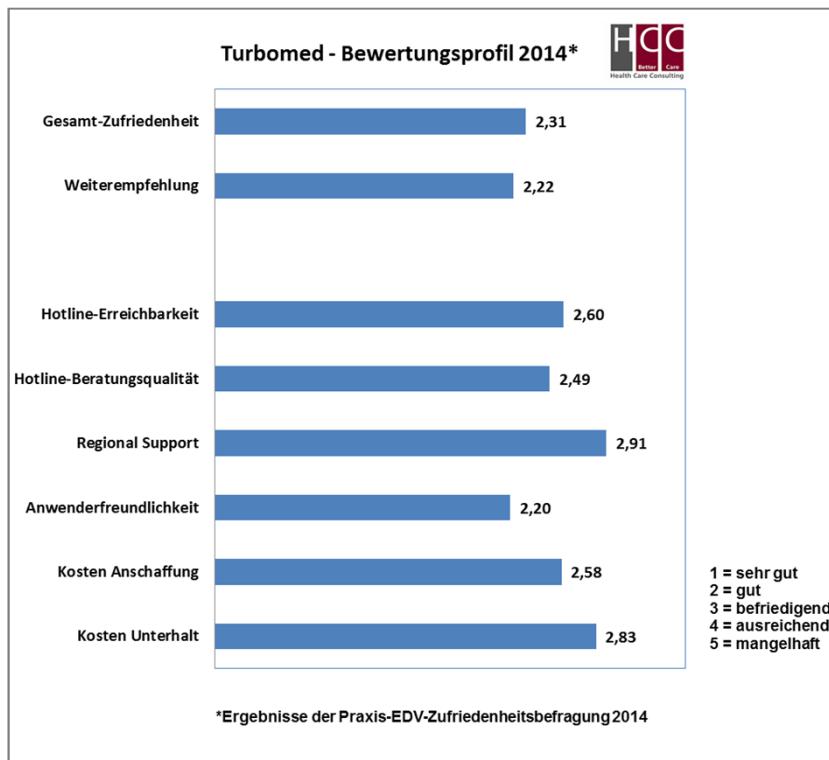
## S3 – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



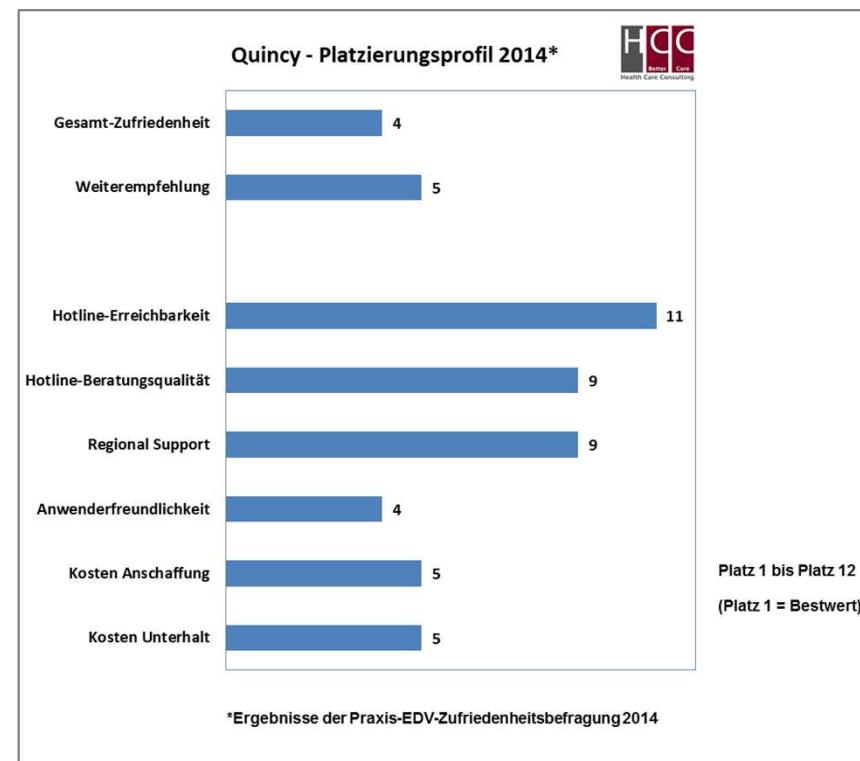
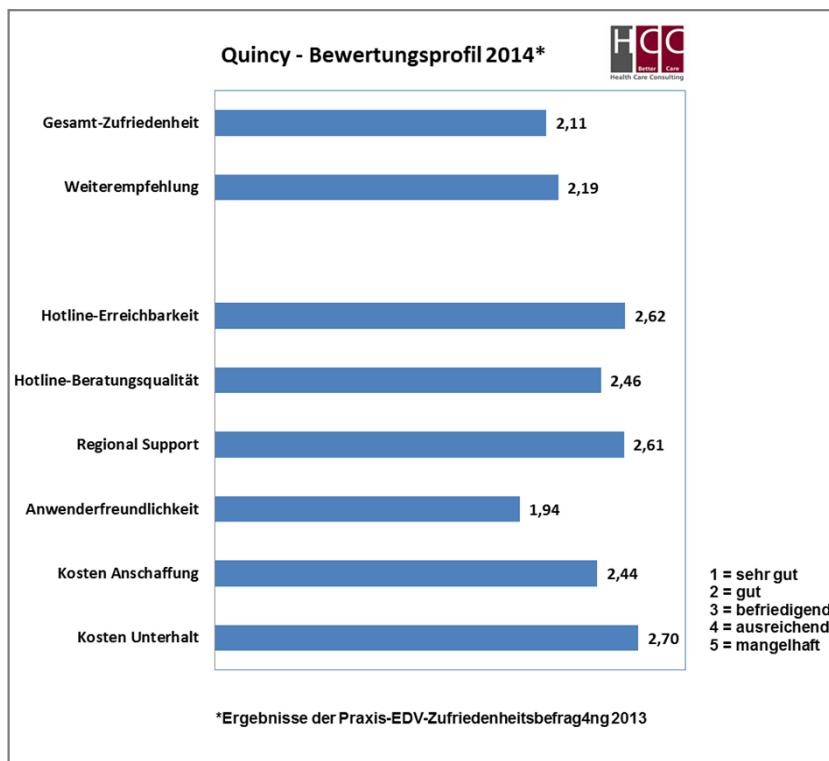
## Turbomed – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



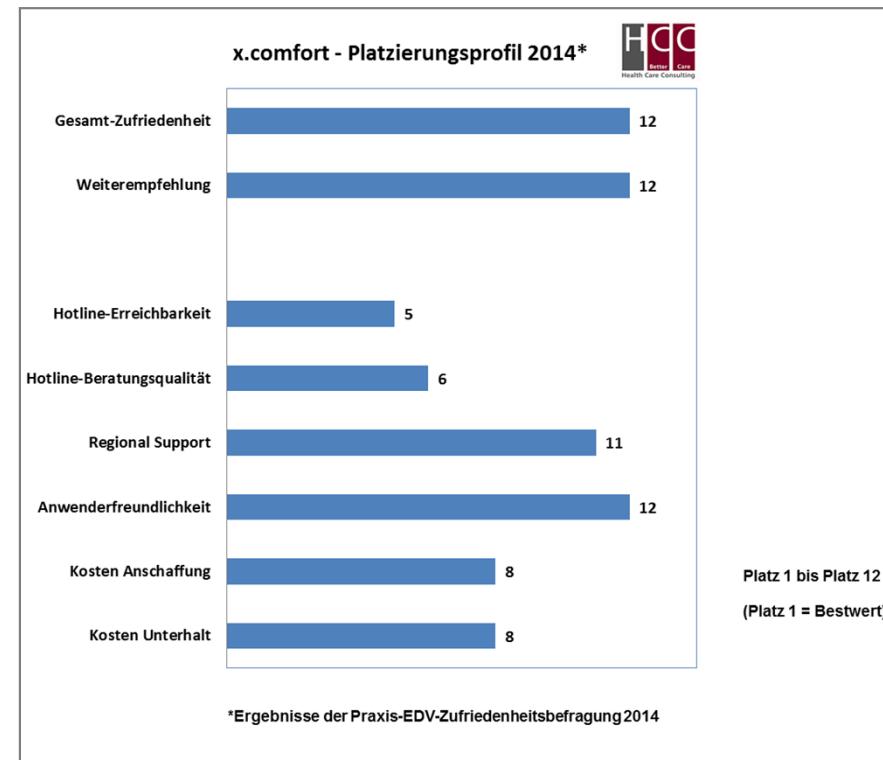
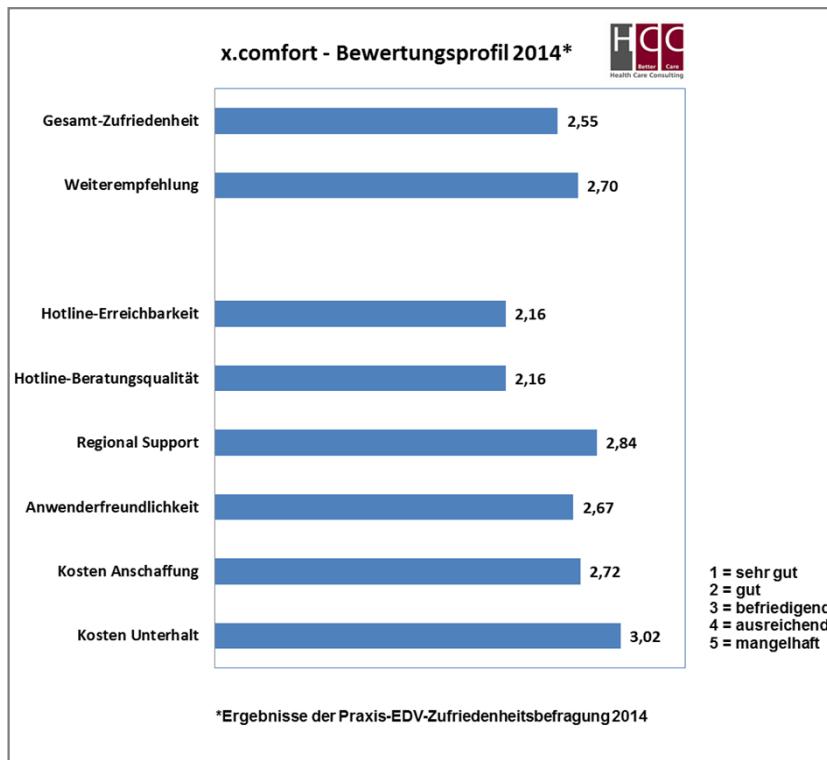
## Quincy – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



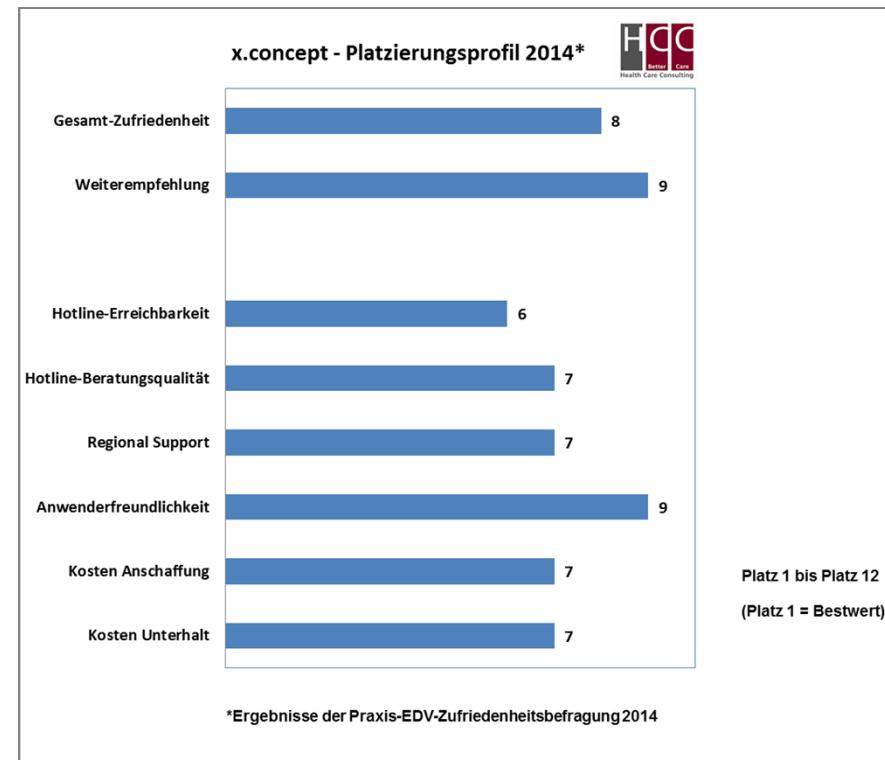
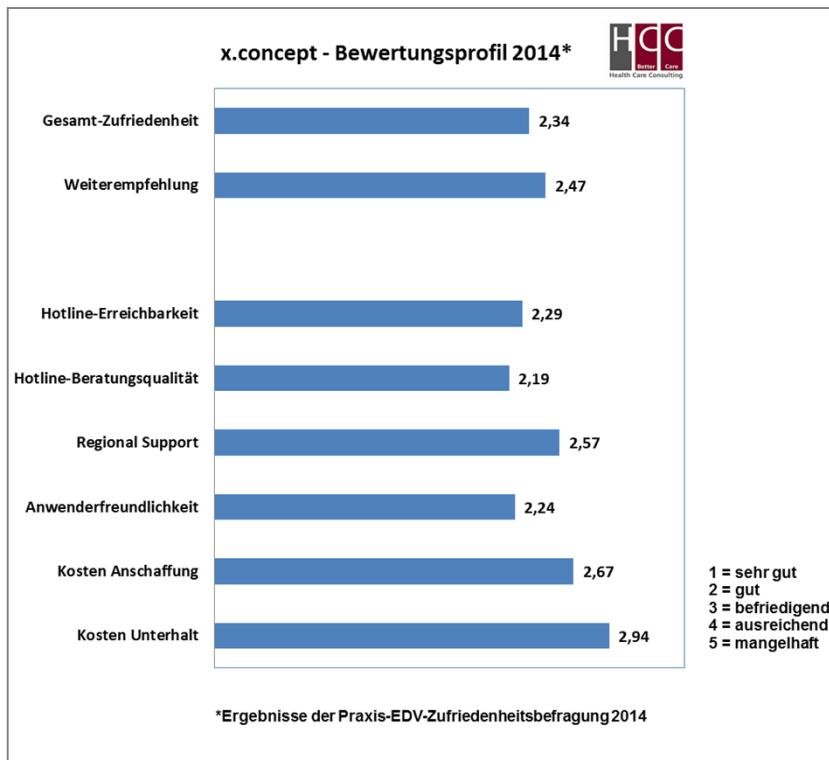
## x.comfort – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



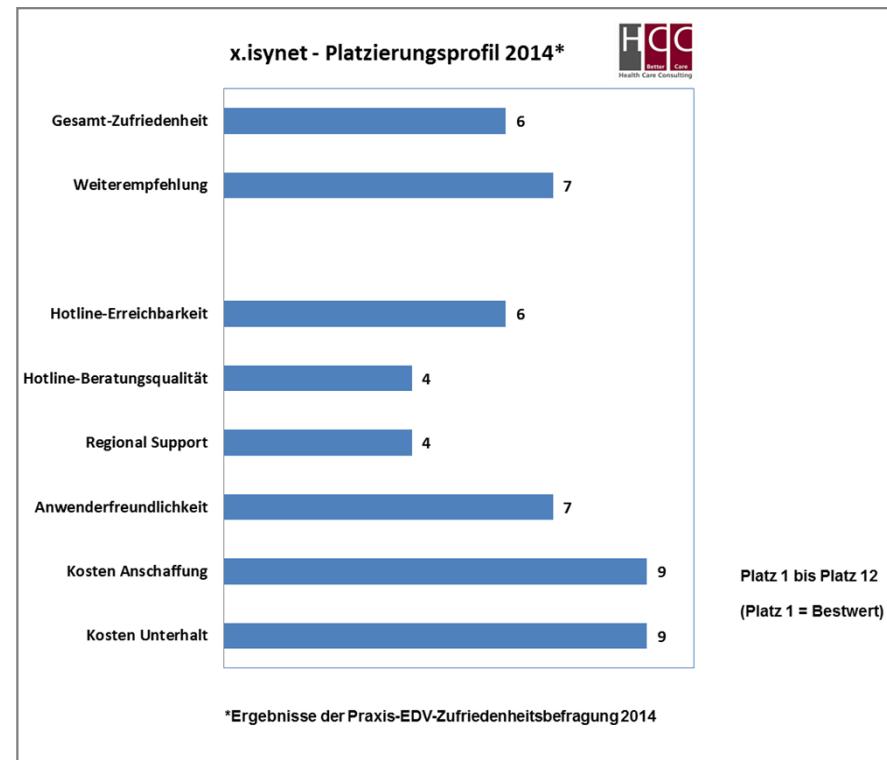
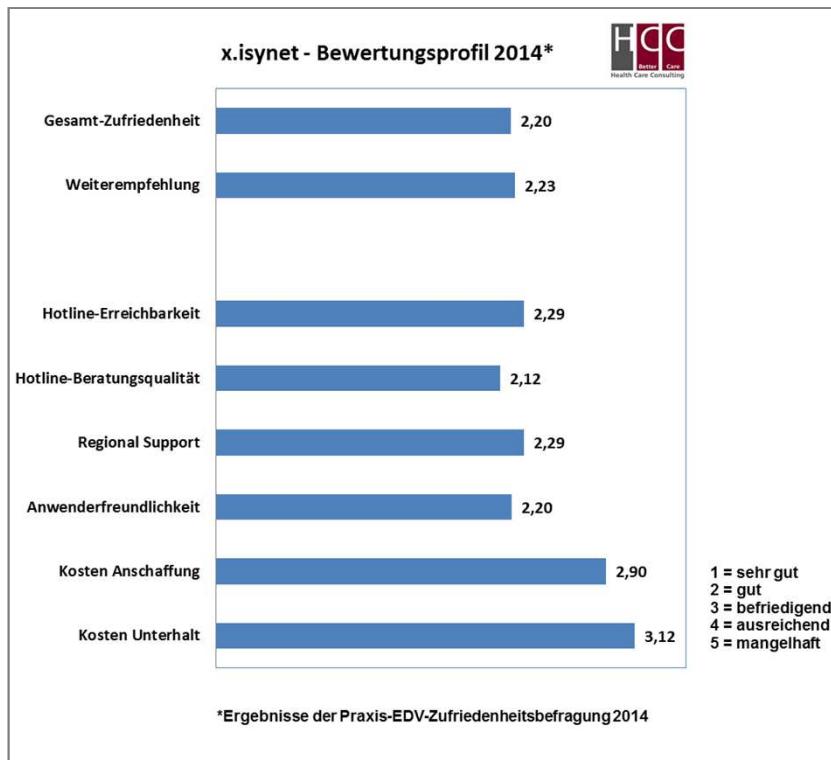
## x.concept – Bewertungs- und Platzierungsprofil



# Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014



## x.isynet – Bewertungs- und Platzierungsprofil



---

**Herzlichen Glückwunsch den Gewinnern  
der Praxis-EDV-Zufriedenheitsbefragung 2014  
und vielen Dank allen Beteiligten.  
Wir freuen uns auf die Ergebnisse 2015.**