



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

**Erste Ergebnisse der bundesweiten Umfrage zur
Funktionalität der Praxissoftware bei der Umsetzung der Vorgaben
zur Telematik-Infrastruktur (PVS/TI-Umfrage 2024)**

Anlage zur Medieninformation vom 02.05.2024

- **Allgemeine Informationen zur Erhebung**

Online-Erhebung, Mehrfachteilnahme durch Cookie-Setzung unterdrückt.

Erhebungszeitraum 01.03.2024 – 14.04.2024

11.997 aufgerufene Fragebögen.

Ausschluss von 1.752 abgebrochenen oder unvollständigen Fragebögen, sodass **10.245** Datensätze (85,4%) in die Auswertung einfließen.

Insgesamt wurden 85 Praxisverwaltungssysteme (PVS) bewertet.

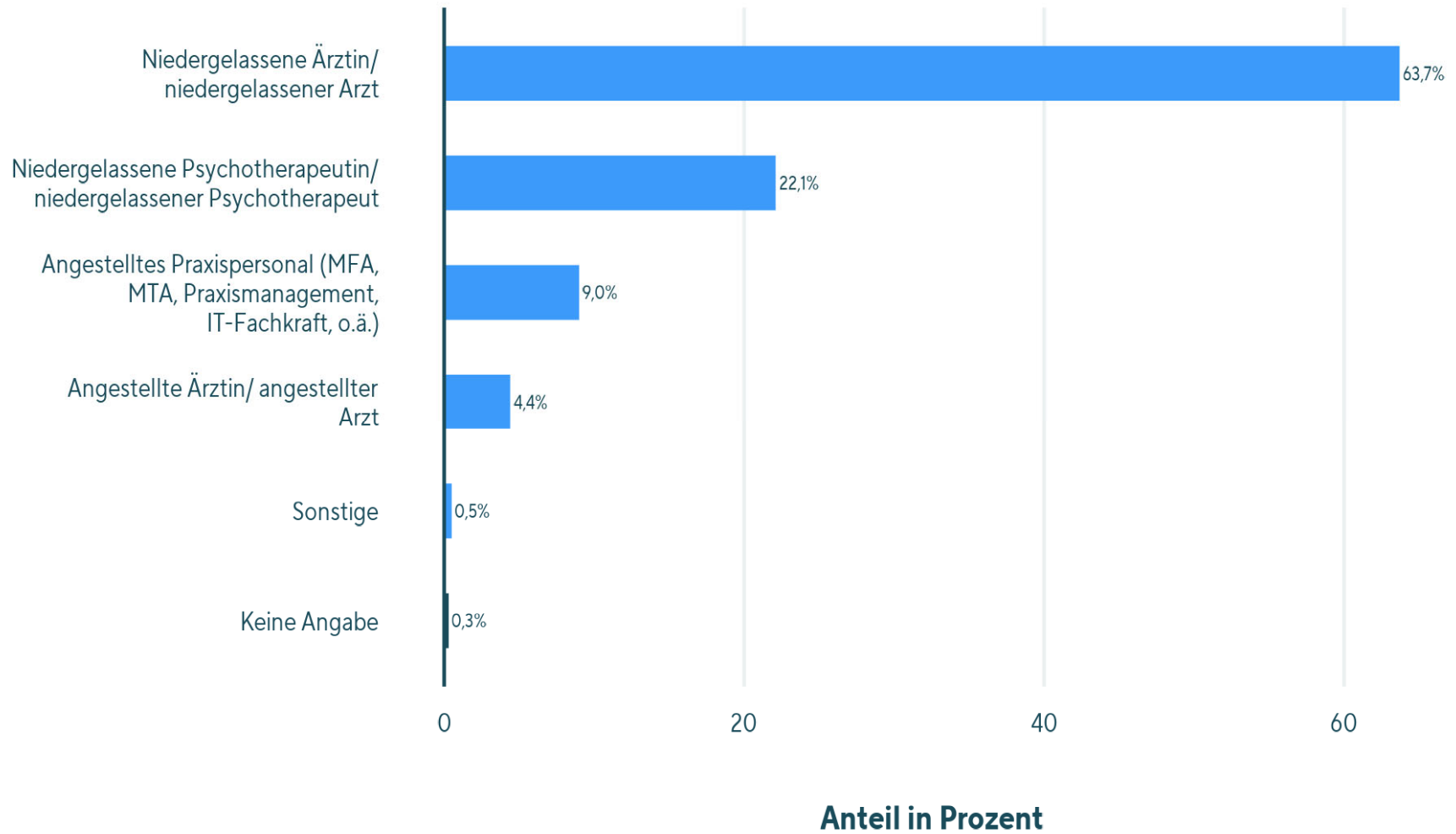
Davon erhielten 39 Praxisverwaltungssysteme mehr als 20 Bewertungen.

Laut KBV-Installationsstatistik waren zum 30.06.2023 130 Systeme installiert.

Davon hatten 54 Systeme mehr als 100 Installationen.

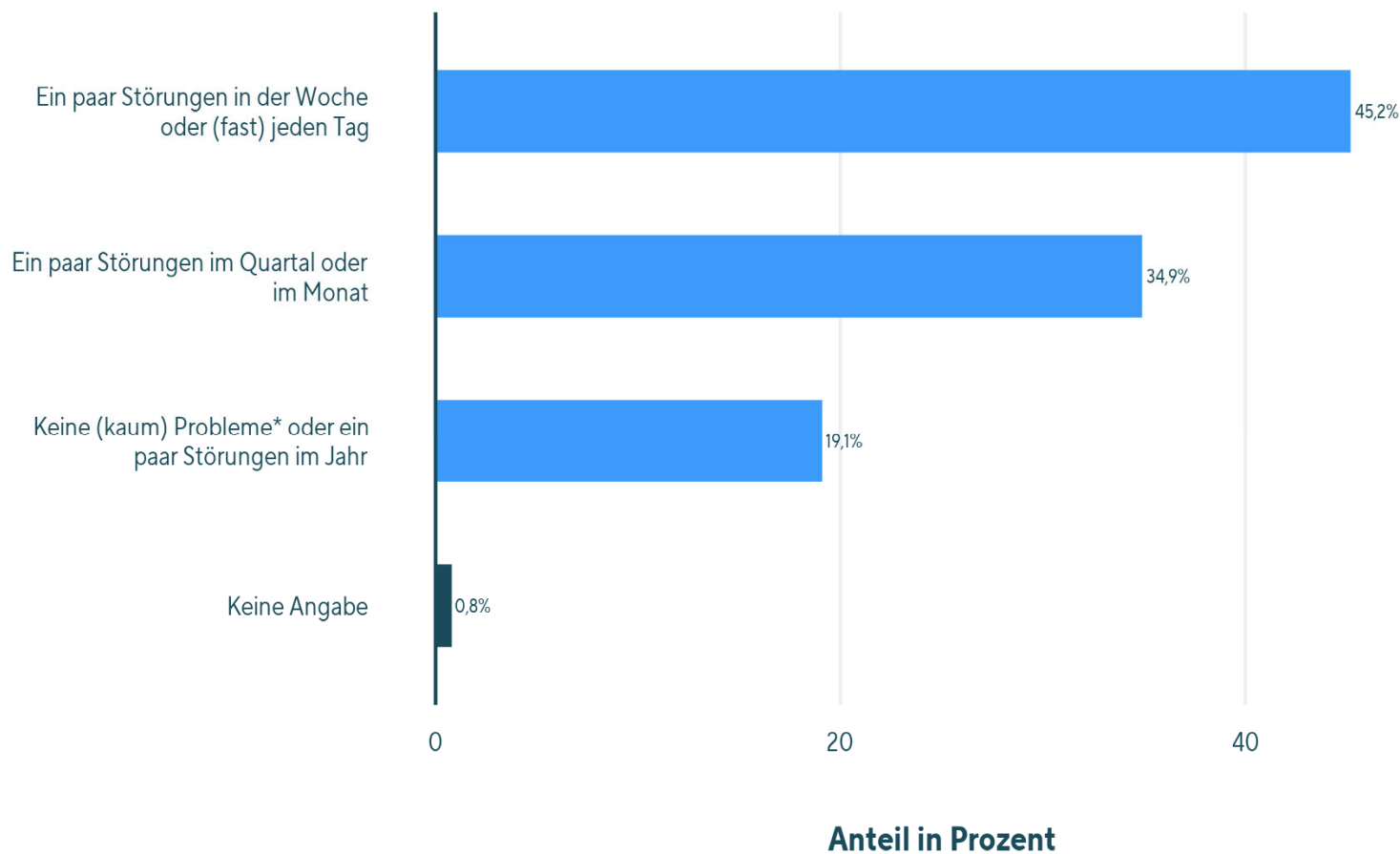
(https://www.kbv.de/media/sp/Gesamt_Systeme_Installationen.pdf)

● Teilnehmende Berufsgruppen



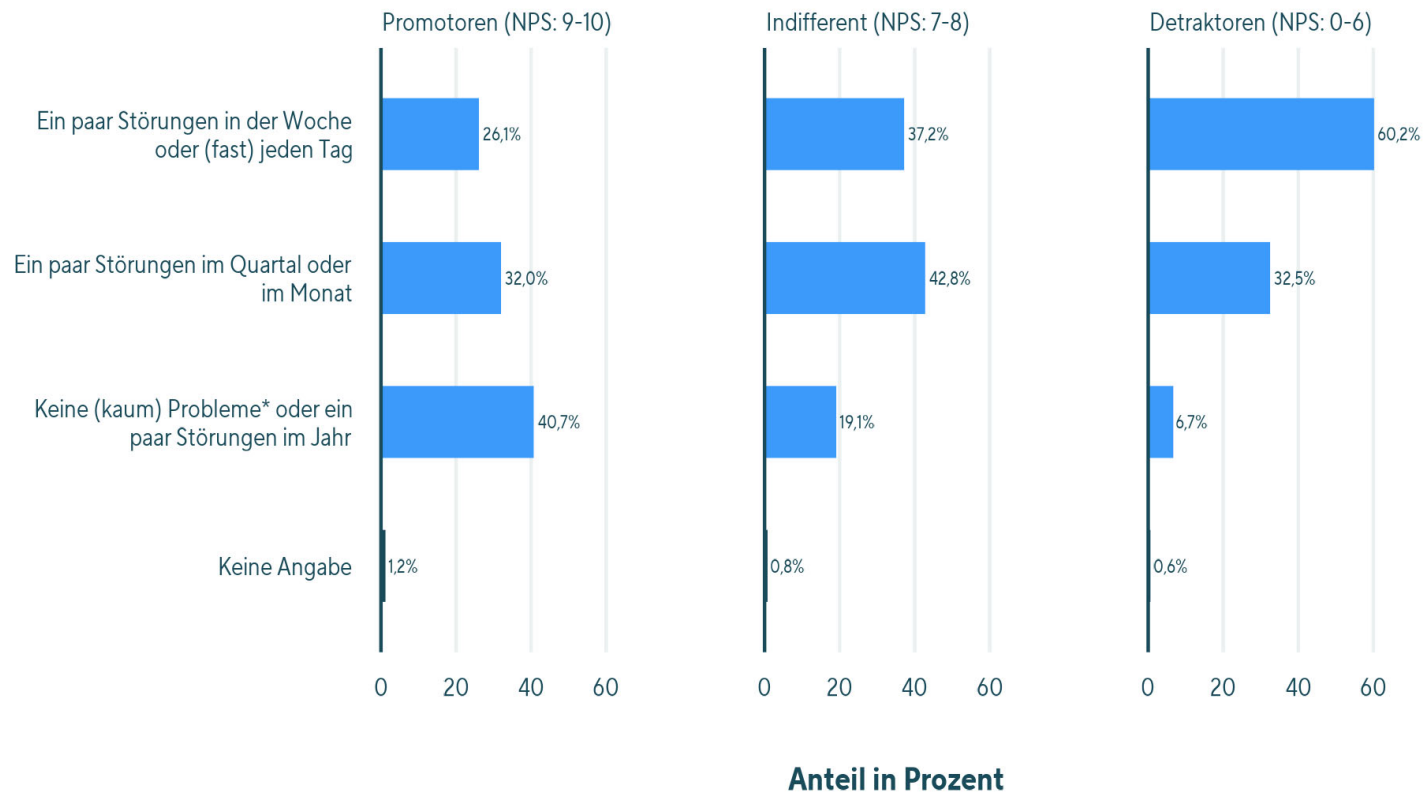
Hinweis: n = 10.245;

- **Störungshäufigkeit im Praxisablauf aufgrund von Fehlern in der Praxisverwaltungssoftware oder bei Anwendungen der Telematikinfrastruktur**



Hinweis: n = 9.878; *Die Auswahlmöglichkeit „keine (kaum) Probleme“ wurde bei vorheriger Frage „In welcher Situation treten Fehler/Probleme im PVS auf?“ getroffen und gemeinsam ausgewertet. Ausschluss von 367 Personen mit „keine Angabe / Weiß nicht“ bei der beschriebenen vorherigen Frage.

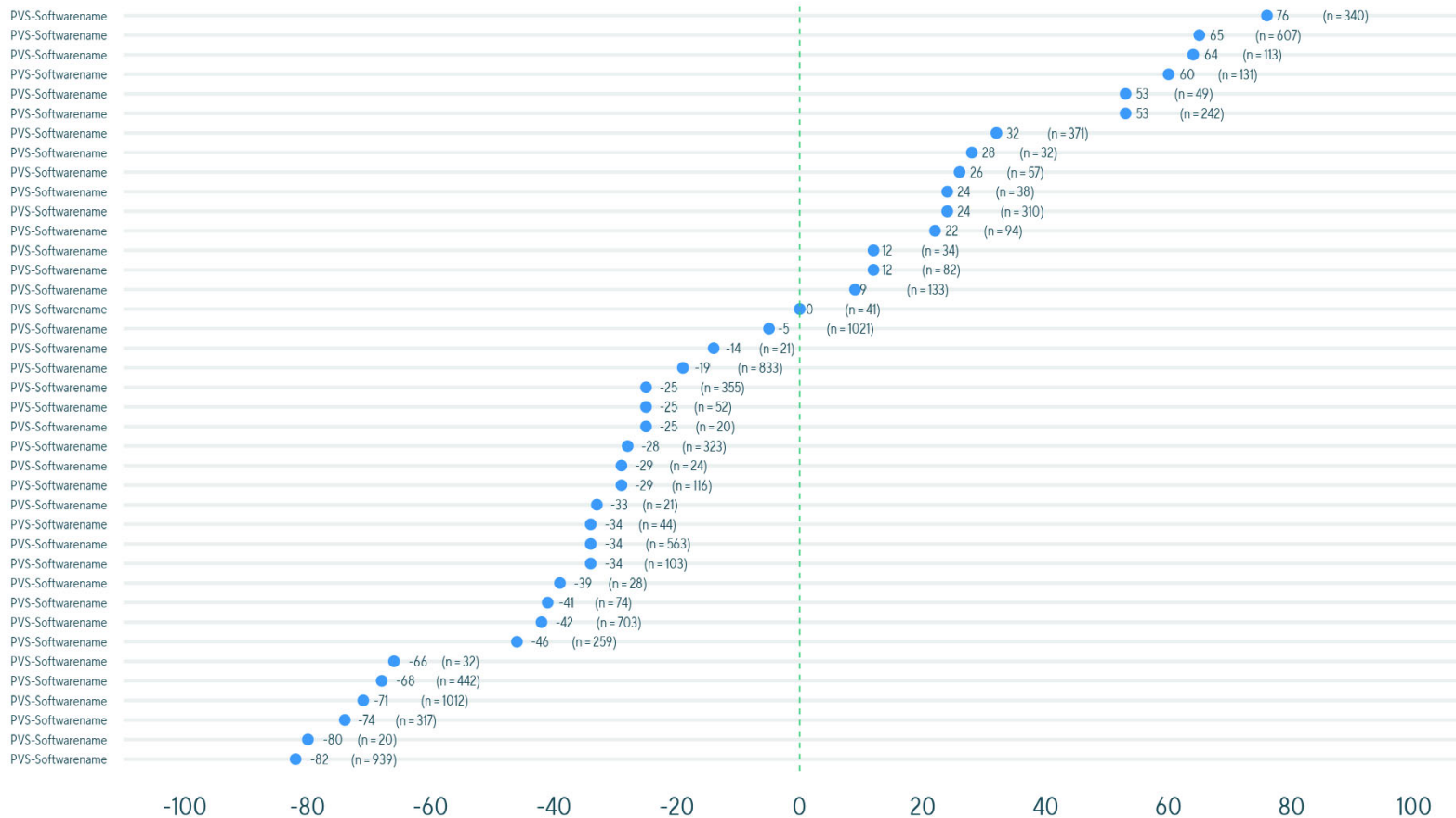
- **Störungshäufigkeit im Praxisablauf aufgrund von Fehlern in der Praxisverwaltungssoftware oder bei Anwendungen der Telematikinfrastruktur**
(gruppiert nach Net Promoter Score (NPS)-Kategorien)



Hinweis: n = 9.833; *Die Auswahlmöglichkeit „keine (kaum) Probleme“ wurde bei vorheriger Frage „In welcher Situation treten Fehler/Probleme im PVS auf?“ getroffen und gemeinsam ausgewertet. Ausschluss von 367 Personen mit „keine Angabe / Weiß nicht“ bei der beschriebenen vorherigen Frage sowie weiteren 45 Personen ohne NPS-Bewertung.

Kundenzufriedenheit für 39 Praxisverwaltungssysteme mit mind. 20 Bewertungen

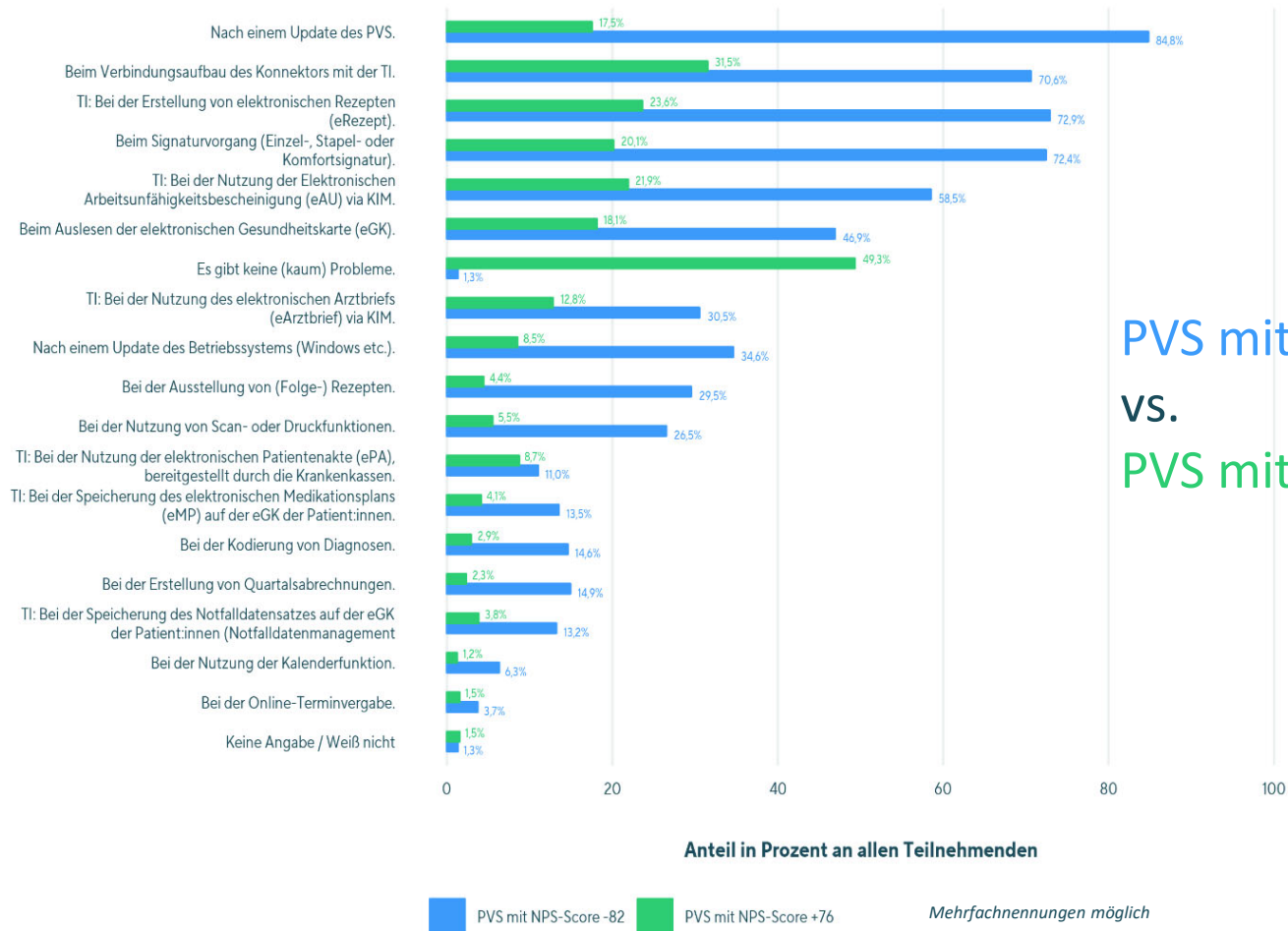
Praxisverwaltungssysteme bewertet im Net-Promoter-Score (alle Berufsgruppen)



- Alphabetische Liste von 15 Praxisverwaltungssoftwares mit NPS-Score > 0 (vermehrte Weiterempfehlung)**
- DURIA (Duria)
 - EL - Elaphe Longissima (Softland)
 - EVA (Abasoft)
 - EVIDENT (EVIDENT)
 - FIDUS (FIDUS Software Entwicklung)
 - InterARZT (InterData Praxiscomputer)
 - Medical Office (Indamed EDV-Entwicklung und Vertrieb)
 - MEDYS (MEDYS)
 - PegaMed (PEGA Elektronik)
 - Praxis-Programm (MediSoftware Computersysteme für Ärzte)
 - Pro_Medico (Neutz GmbH Systemhaus)
 - PsychoDat (ergosoft)
 - SMARTY (New Media Company)
 - T2med (T2med)
 - tomedo (Zollsoft)

Hinweis: n = 9.996; eingeschlossen: Bewertungen aller Berufsgruppen; nur Anbieter berücksichtigt, für die mindestens 20 Bewertungen des Praxisverwaltungssystems vorlagen

Situationen in denen Fehler/Probleme im PVS auftreten



PVS mit NPS-Score -82
vs.
PVS mit NPS-Score +76

Hinweis: PVS mit NPS-Score (-82) hat n = 942; PVS mit NPS-Score (+76) hat n = 343; Antworten aller Berufsgruppen

Mehrfachauswahlfrage

- Kundenzufriedenheit ohne PVS-Wechsel und nach PVS-Wechsel

	Gruppe Promotoren (zufriedene und treue Kunden, große Weiterempfehlungsbereitschaft; Bewertungen zw. 9-10 auf Net-Promoter-Skala)	Gruppe Indifferente (eher zufriedene, aber nicht notwendigerweise treue Kunden; Bewertungen zw. 7-8 auf Net-Promoter-Skala)	Gruppe Detraktoren (eher unzufriedene Kunden; geringe Weiterempfehlungsbereitschaft; Bewertungen zw. 0-6 auf Net-Promoter-Skala)	Summe
PVS-Wechsel nicht angegeben	2.331 (25,1%) (83,0%) (23,0%)	2.277 (24,5%) (91,3%) (22,4%)	4.676 (50,4%) (96,6%) (46,1%)	9.284 (100%) (91,5%) (91,5%)
PVS gewechselt	479 (55,7%) (17,0%) (4,7%)	216 (25,1%) (8,7%) (2,1%)	165 (19,2%) (3,4%) (1,6%)	860 (100%) (8,5%) (8,5%)
Summe	2.810 (27,7%) (100%) (27,7%)	2.493 (24,6%) (100%) (24,5%)	4.841 (47,7%) (100%) (47,7%)	10.144 (100%) (100%) (100%)

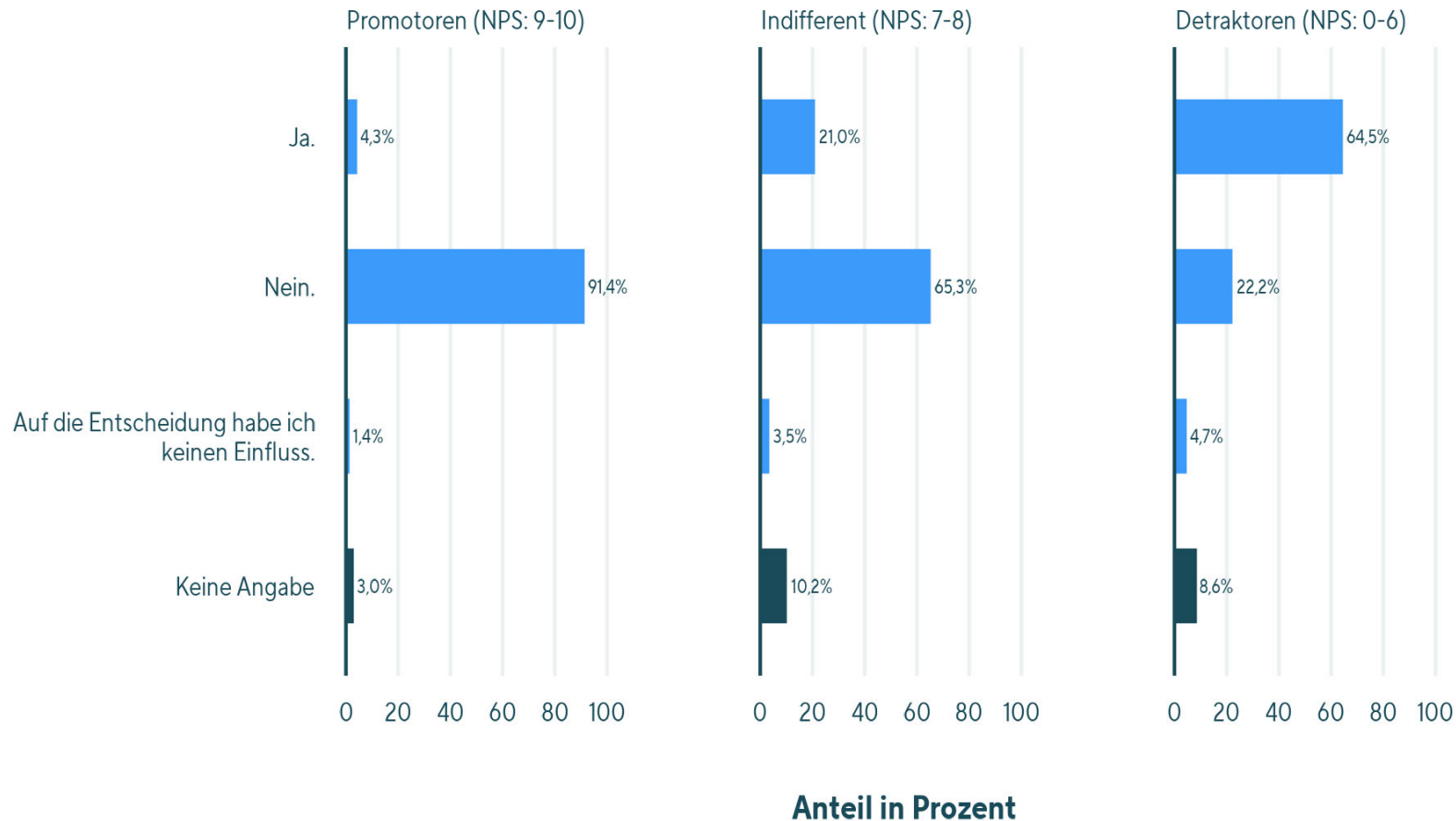
Zeilenprozentwerte:
Prozentwerte summieren sich in jeder Zeile auf 100%.

Spaltenprozentwerte:
Prozentwerte summieren sich in jeder Zeile auf 100%.

Gesamtprozentwerte:
Prozentwerte summieren sich insgesamt auf 100%.

Hinweis: Gesamter Datensatz N = 10.245, Ausschluss von 101 Teilnehmenden ohne NPS-Bewertung oder „Keine Angabe“ zum Vorgänger-Praxisverwaltungssystem
Begriffe ‚Detraktoren‘, ‚Indifferente‘, ‚Promotoren‘ stammen aus der Systematik des Net Promoter Score (weiterführende Informationen siehe Anhang).

- **Bereitschaft, jetzt oder in den nächsten Jahren, die Praxisverwaltungssoftware zu wechseln**
(gruppiert nach Net Promoter Score (NPS)-Kategorien)



Abweichungen in den Prozentwerten der Grafik sind auf Rundungsfehler zurückzuführen.

Hinweis: n = 9.198; eingeschlossen: Nur Berufsgruppen niedergelassene und angestellte Ärzt:innen sowie Psychotherapeut:innen (9.240). Ausschluss von weiteren 42 Personen ohne NPS-Bewertung.

- **Anhang: Informationen zum Net Promoter Score**

Allgemeine Beschreibung (Link):

[Net Promoter Score - die Weiterempfehlungsrate \(conductor.com\)](#)

Lewis, C., & Mehmet, M. (2020). Does the NPS® reflect consumer sentiment? A qualitative examination of the NPS using a sentiment analysis approach. *International Journal of Market Research*, 62(1), 9-17.

<https://doi.org/10.1177/1470785319863623>

Zum Zusammenhang zwischen der Bewertung der Funktionalität (System Usability Score) von Praxissoftware und der Bereitschaft zur Weiterempfehlung:

Fuhrmann, L., Schargus, M. National survey of user-reported usability of electronic medical record software in ophthalmology in Germany. *Graefes Arch Clin Exp Ophthalmol* **261**, 3325–3334 (2023).

<https://doi.org/10.1007/s00417-023-06139-5>