

Zi-Umfrage in Arzt- und Psychotherapiepraxen zeigt hohe Unzufriedenheit mit Telematikinfrastuktur

44 Prozent der befragten Praxen klagen über häufige Software-Abstürze // Auslesen der elektronischen Gesundheitskarte besonders störanfällig // „Schlechte Digitalisierung gefährdet Patientenversorgung“

Fast jede zweite Arzt- und Psychotherapiepraxis hat mehrfach im Monat Probleme mit der Praxissoftware, wenn es um die Umsetzung der Vorgaben zur digitalen Vernetzung der Praxen, der sogenannten Telematikinfrastuktur (TI), geht. Rund ein Viertel der Praxen erleidet sogar sehr häufig (d.h. wöchentlich) Abstürze der Software. Dann steht auch die Patientenversorgung still, denn ohne Software geht in den allermeisten Praxen heute nichts mehr.

Besonders oft kommt es zu Schwierigkeiten beim Auslesen der elektronischen Gesundheitskarte, gefolgt von Störungen bei klassischen TI-Anwendungen wie dem Ausstellen einer elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU). Die eAU wird von 62,5 Prozent der Praxen im Versorgungsalltag als eher erschwerend wahrgenommen. Am ehesten erleichternd haben 46,4 Prozent den elektronischen Medikationsplan eingestuft. Noch unklar ist das Bild bei der Nutzung des elektronischen Arztbriefs. Dieser wird jeweils von rund einem Drittel der niedergelassenen Praxen als Erleichterung, als Belastung bzw. ohne Einfluss auf den Arbeitsaufwand gesehen.

Dass wichtige TI-Anwendungen nicht genutzt werden können, begründet die Hälfte der Teilnehmenden mit der zeitaufwendigen Einführung (51,7 Prozent) und einer hohen Fehleranfälligkeit (50,4 Prozent); oftmals treten nach notwendigen Software-Updates neue oder zusätzliche Probleme auf. Werden Probleme mit dem Praxisverwaltungssystem (PVS) festgestellt, wendet sich die Mehrheit der befragten Praxen direkt an den PVS-Anbieter (75,3 Prozent). Allerdings äußert mehr als die Hälfte Unzufriedenheit über die Erreichbarkeit der jeweiligen Servicehotline (51,5 Prozent). Zudem werden hohe allgemeine Kosten (60,7 Prozent) sowie hohe zusätzliche Kosten für den Support (55,1 Prozent) beklagt. Die Erhebung zeigt allerdings auch, dass einigen Anbietern von Praxissoftware die Umsetzung der TI-Vorgaben offenbar gut gelingt und hohe Zufriedenheitswerte erreicht werden können.

Das sind die zentralen Ergebnisse einer Online-Umfrage, die das Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi) mit dem Ärztenetzwerk Berlin vom 31. März bis zum 3. Juli 2023 unter Berliner Praxisinhaberinnen und -inhabern sowie ihren Mitarbeitenden durchgeführt hat. Ziel der Erhebung war es, Unterschiede in der Nutzerfreundlichkeit und im Service von Anbietern von Praxisverwaltungssystemen zu identifizieren und einen Einblick in die Implementierung der Telematikinfrastruktur in ambulanten Praxen zu erhalten. Im Rahmen seines Livestreaming-Formats „Zi insights“ hat das Zi die Kerneergebnisse gestern Nachmittag öffentlich vorgestellt und mit Expertinnen und Experten aus vertragsärztlicher Praxis und gematik diskutiert.

„Die niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeutinnen und -therapeuten stehen der Digitalisierung offen gegenüber. Sie erhoffen sich von einer digitalen Vernetzung Arbeitserleichterungen. Für die Mehrheit der Praxen wird der Arbeitsalltag aber viel zu oft durch IT-Zusammenbrüche belastet, die dazu führen, dass anstatt der hilfeschuchenden Patientinnen und Patienten akute Softwareprobleme behandelt werden müssen“, sagte der Zi-Vorstandsvorsitzende Dr. Dominik von Stillfried. Das erhöhe den Frust in den Praxen und die Wartezeiten für hilfeschuchende Patientinnen und Patienten.

„Insgesamt stellt sich die von der Politik versprochene Datenautobahn für die Praxen eher als eine belastende Schotterpiste dar, auf der ein effizientes Praxis-Management massiv ins Schlingern gerät. Es steht zu befürchten, dass gerade ältere Ärztinnen und Ärzte früher als nötig ihre Praxen für immer zusperren, um nicht gezwungen zu sein, eine funktionsunfähige Telematikinfrastruktur anzuwenden, die täglich den Praxisbetrieb lahmlegt. Kurzum: Schlechte Digitalisierung gefährdet die Patientenversorgung“, so von Stillfried weiter. Deshalb müssten Praxen gefördert werden, die den Aufwand eines Wechsels zu einem funktionalen Softwareangebot auf sich nähmen.

„Jede Minute Technikproblem nimmt der Versorgung von Patientinnen und Patienten eine Minute ärztliche Versorgungszeit weg. Um das in Zukunft zu verhindern, brauchen wir ausreichend lange Testphasen, um die TI-Anwendungen technologisch abzurunden, im jeweiligen Softwaresystem alltagstauglich verankern zu können und so für die vertragsärztliche und psychotherapeutische Versorgung benutzerfreundlich und praxistauglich zu machen. Die bisherige Gesetzgebung zwingt die ambulante Versorgung immer noch dazu, unausgereifte und fehlerhafte Technik und Anwendungen in den Praxen zu verwenden – und bestraft sie auch noch finanziell dafür. Darüber hinaus deckt die vom Bundesministerium für Gesundheit beschlossene Monatspauschale bei Weitem nicht die Kosten, die den Praxen durch den verpflichtenden Einsatz von Komponenten, Diensten und Anwendungen der Telematikinfrastruktur entstehen. Dieses Vorgehen hat das Vertrauen der Ärzte- und Psychotherapeuten in die politische Digitalisierungsstrategie nachhaltig erschüttert“, bekräftigte Dr. Sibylle Steiner, Mitglied des Vorstands der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV).

Die KBV arbeite gemeinsam mit den Kassenärztlichen Vereinigungen derzeit an einem Rahmenvertrag, der klare Kriterien für gute und belastbare Softwareangebote enthalte.

Diesen könnten Softwarehersteller auf freiwilliger Basis unterzeichnen. Das Vertragswerk könne vielen Praxen bald Orientierung bei der Suche nach einer verlässlichen Praxissoftware bieten, so Steiner abschließend.

Mit dem virtuellen Kommunikationsformat „Zi insights“ stellt das Zi ca. alle acht Wochen kurz und knapp neue Studien- und Projektergebnisse vor, um diese mit Expert:innen und digital zugeschalteten Gästen zu diskutieren. Den **Programmflyer** der gestrigen Ausgabe „IT-Infrastruktur in Arztpraxen – (Daten-)Autobahn oder Schotterpiste?“ finden Sie hier: https://www.zi.de/fileadmin/Downloads/Service/Veranstaltungen/Zi_insights/Zi_insights_IT-Infrastruktur_2023-12-06_Programm.pdf

Der **Mitschnitt des Livestreams** sowie die **präsentierten Folien** stehen Ihnen hier zur Verfügung:

<https://www.zi.de/service/veranstaltungen/detailansicht/it-infrastruktur-in-arztpraxen-daten-autobahn-oder-schotterpiste>

https://www.zi.de/fileadmin/Downloads/Service/Medien/MI/Zi_insights_IT-Infrastruktur_2023-12-06_Nieporte.pdf

Weitere Informationen:

Daniel Wosnitzka

Leiter Stabstelle Kommunikation/Pressesprecher

T. +49 30 2200 56 149

M. +49 177 852 0204

presse@zi.de

Das **Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in Deutschland (Zi)** ist das Forschungsinstitut der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung in der Rechtsform einer Stiftung des bürgerlichen Rechts. Es wird finanziert durch jährliche Zuwendungen der Kassenärztlichen Vereinigungen. Die Forschungsarbeiten und Studien des Zentralinstituts beschäftigen sich vorwiegend mit der vertragsärztlichen Versorgung unter Nutzung der von den Trägern dafür zur Verfügung gestellten Routinedaten.