



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

IT-Infrastruktur in Praxen – (Daten-)Autobahn oder Schotterpiste?

Zi insights

Tobias Nieporte
Berlin, 6. Dezember 2023

● Hintergrund

- Ärztenetzwerk Berlin* beobachtet, dass PVS (Praxisverwaltungssoftware)-Anbieter die TI-Anforderungen unterschiedlich gut umsetzen (Bsp. eRezept)

Methodik

- Anonyme Online-Umfrage
- Ziel: Nutzerfreundlichkeit und Service der PVS vergleichen / Probleme identifizieren / TI-Nutzung abbilden
- Erhebungszeitraum: 31. März bis 03. Juli
- Zielgruppe: Ärzt:innen, Psychotherapeut:innen und ihre Mitarbeitenden in Berlin

Rücklauf

- 385 vollständig abgeschlossene Fragebögen für Analyse berücksichtigt (entspricht 85,5% aller Fragebögen)

*Kooperationsnetzwerk der Ärztekammer Berlin u. gematik GmbH

● Beschreibung der Stichprobe (1)



weiblich
60,0%

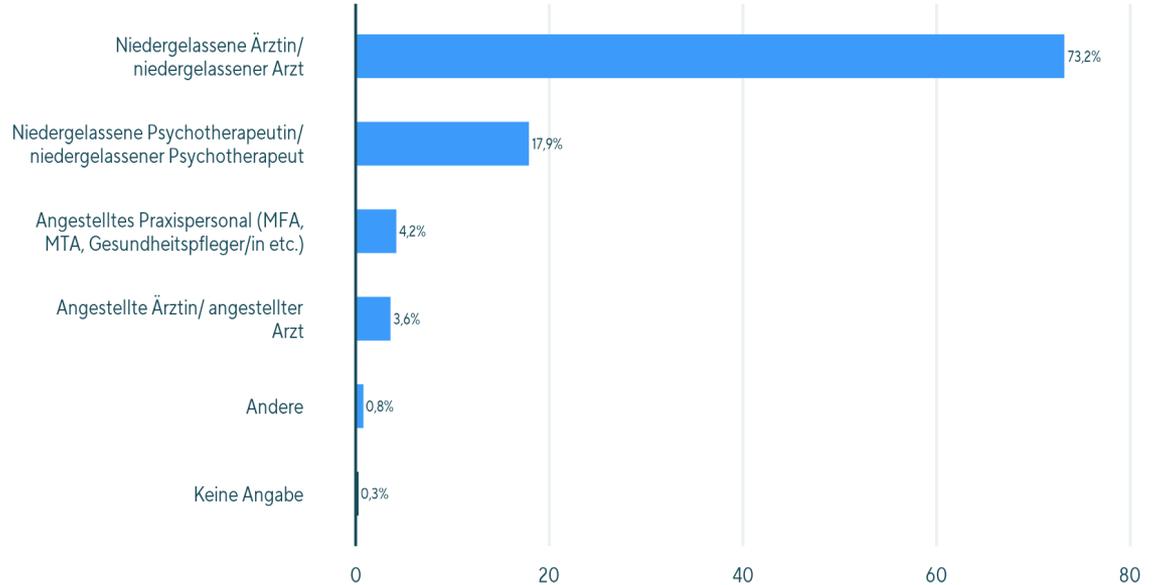
männlich
36,9%

Keine Angabe/Divers: 3,1%

Durchschnittsalter
Ø 55 Jahre

Jahre in Niederlassung
Ø 15 Jahre

Berufsgruppen



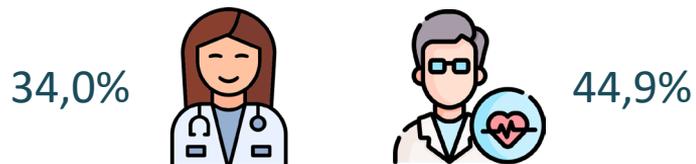
Anteil in Prozent

Quelle Icons: Freepik, DinosoftLabs; „<https://www.flaticon.com/free-icons/doctor>“

● Beschreibung der Stichprobe (2)

Versorgungsbereiche

Hausärztlich Fachärztlich



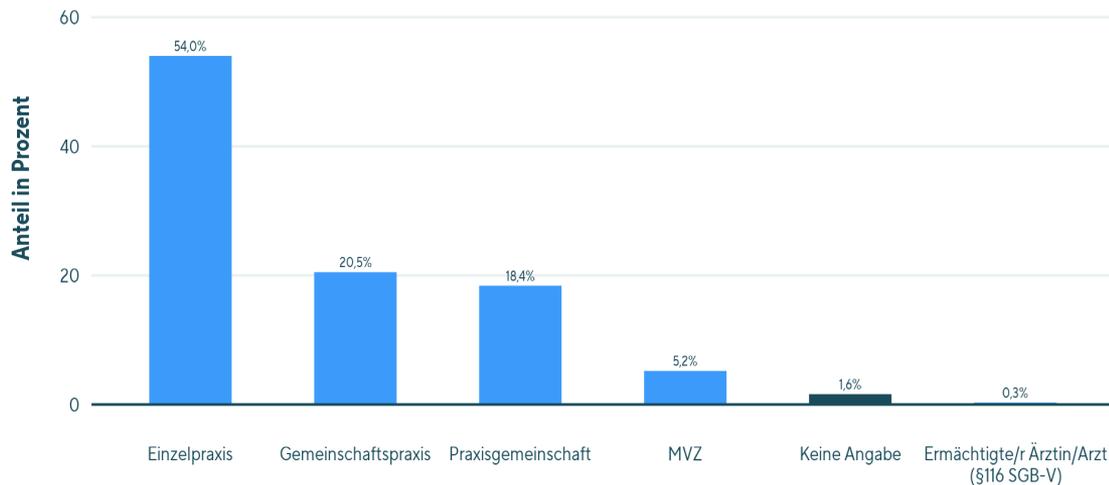
Psychotherapeutisch



19,5%

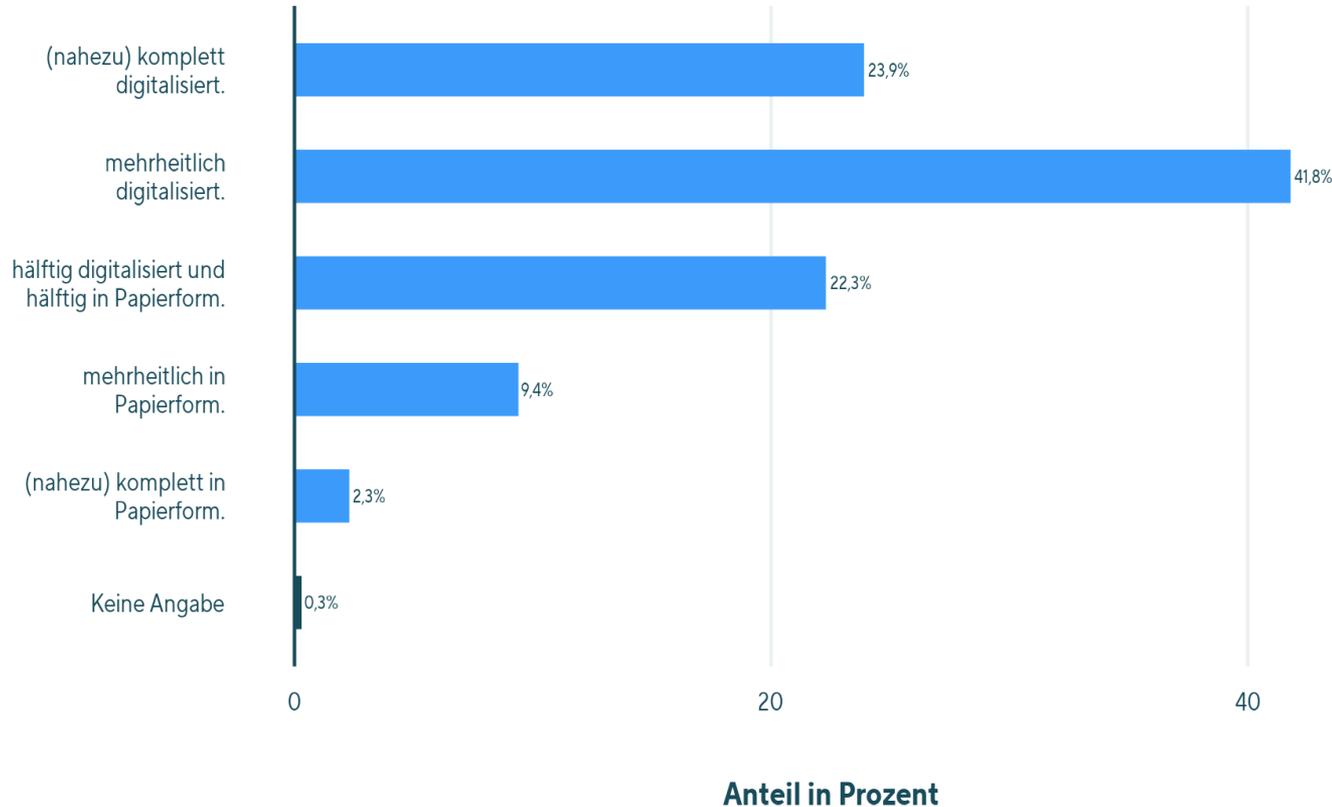
Keine Angabe/Sonstige: 1,6%

Praxisorganisation



Quelle Icons: PopVectors, Freepik; „<https://www.flaticon.com/free-icons/cardiologist>“ „<https://www.flaticon.com/free-icons/physician>“, “<https://www.flaticon.com/free-icons/psychotherapy>”

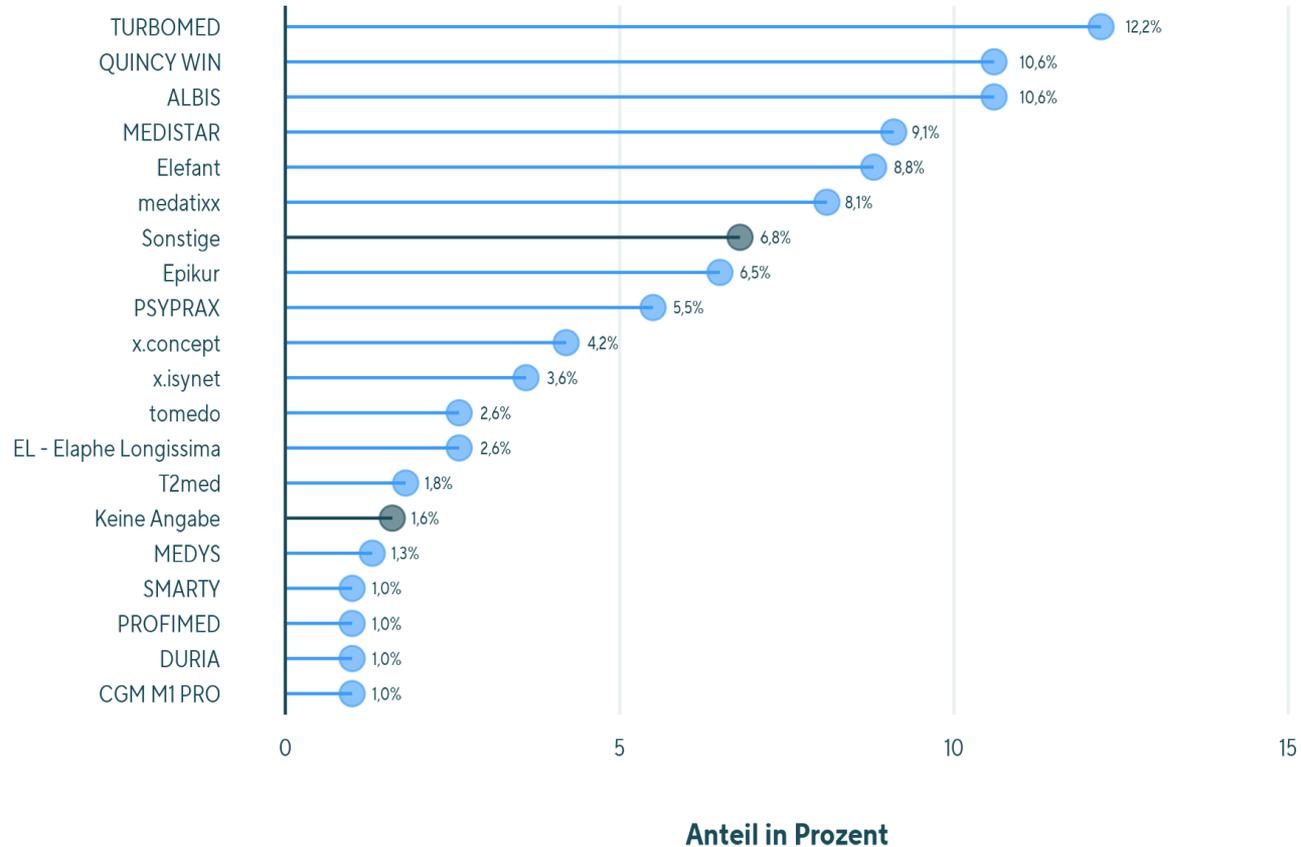
● Digitalisierungsgrad (n = 385)



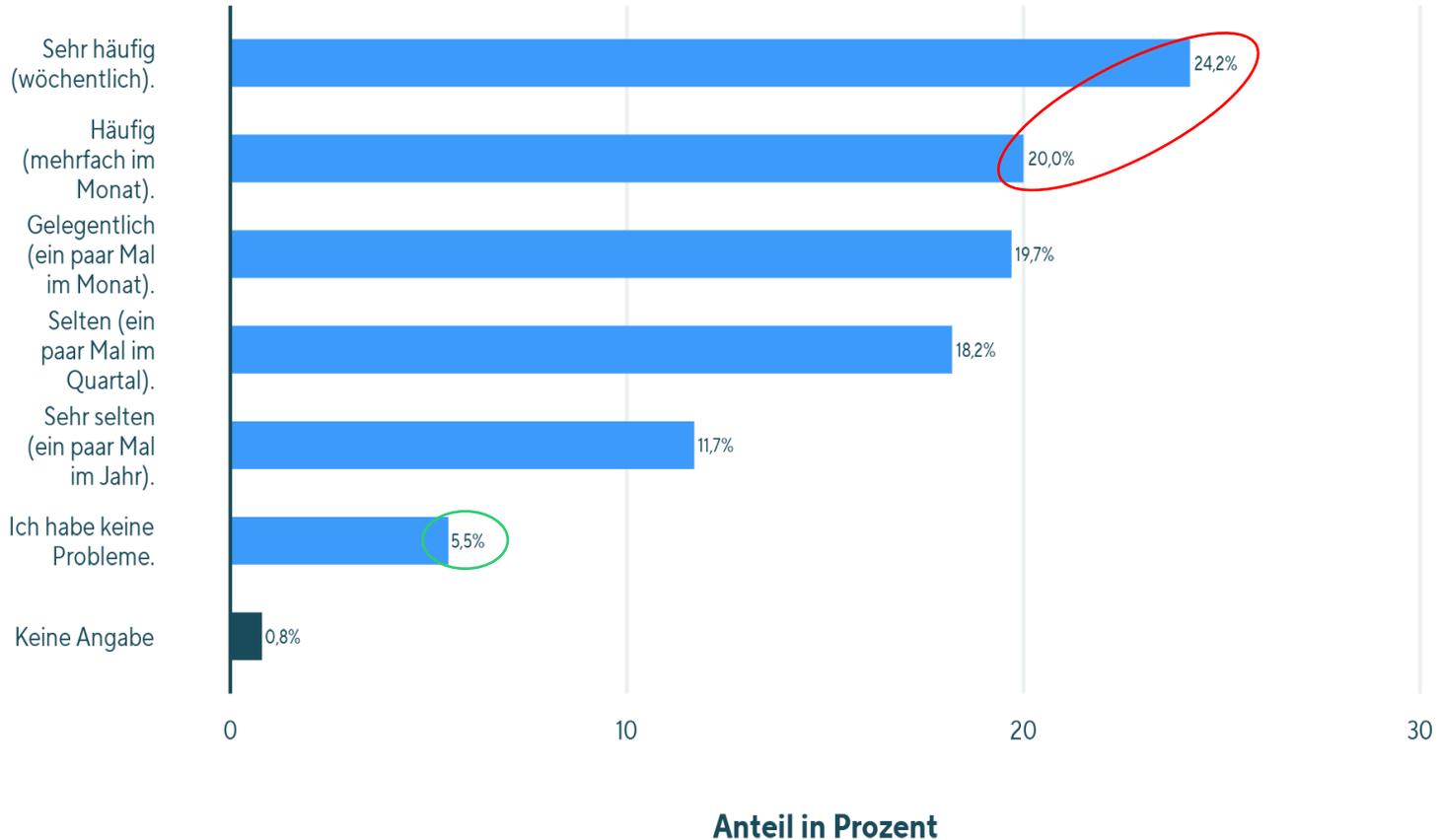
66% arbeiten in ihrer Praxis „(nahezu) komplett digitalisiert“ oder „mehrheitlich digitalisiert“.

In der Subgruppe aus haus- und fachärztlichem Versorgungsbereich 73%.

● Welches Praxisverwaltungssystem (PVS) wird in Ihrer Praxis verwendet? (n = 385)



● **Wie häufig funktionieren Prozesse in Ihrem PVS nicht? (n = 385)**



44% berichten über nicht funktionierende Prozesse im PVS, die wöchentlich / mehrfach im Monat auftreten.

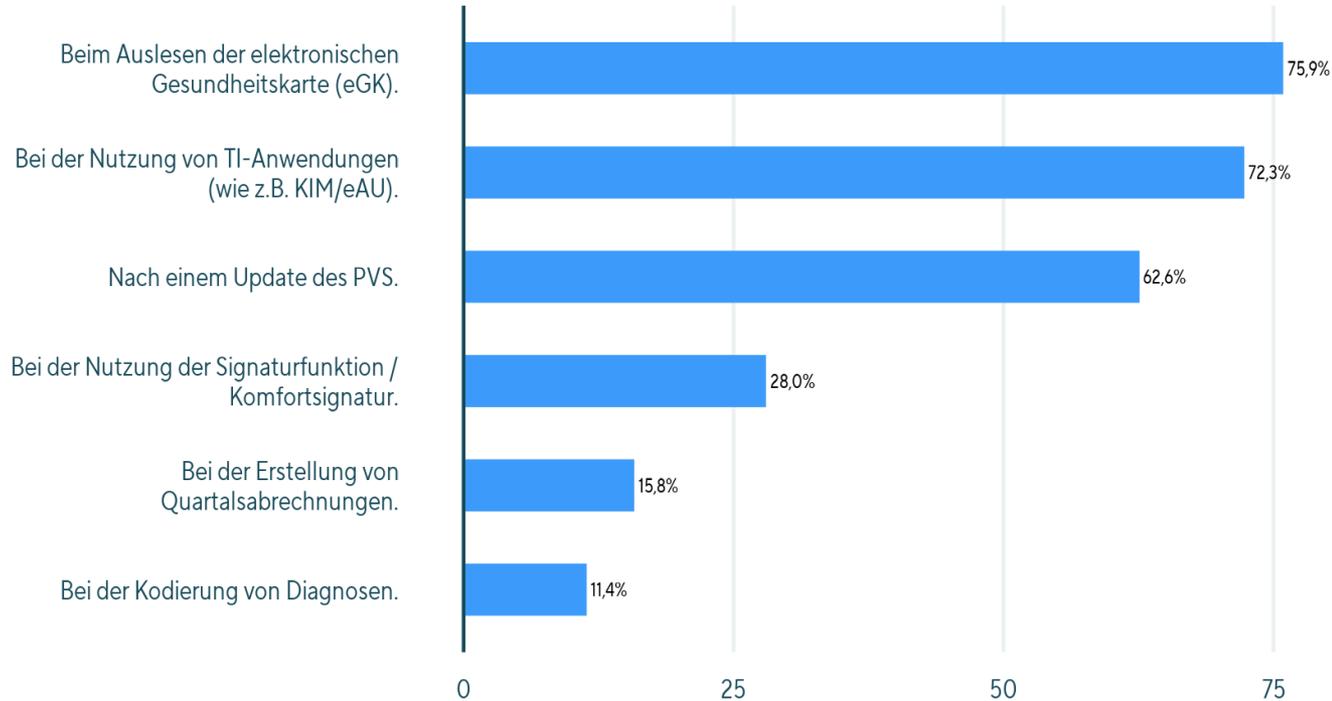
Nur 5,5% haben keine Probleme.

- Wie häufig funktionieren Prozesse in Ihrem PVS nicht?
(12 häufigste PVS der Stichprobe)



Anteil in Prozent

● In welcher Situation treten Fehler/Probleme auf? (n = 361)



Bei knapp $\frac{3}{4}$ der Teilnehmenden treten Probleme beim Auslesen der eGK und der Nutzung von TI-Anwendungen auf.

Knapp $\frac{2}{3}$ beklagen Fehler nach Systemupdates.

Anteil in Prozent an allen Teilnehmenden

Mehrfachauswahlfrage

Hinweis: Die Frage wurde nicht gestellt, wenn zuvor „keine Probleme“ ausgewählt wurde.

● **Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem PVS-Anbieter in Bezug auf... (n = 272)**

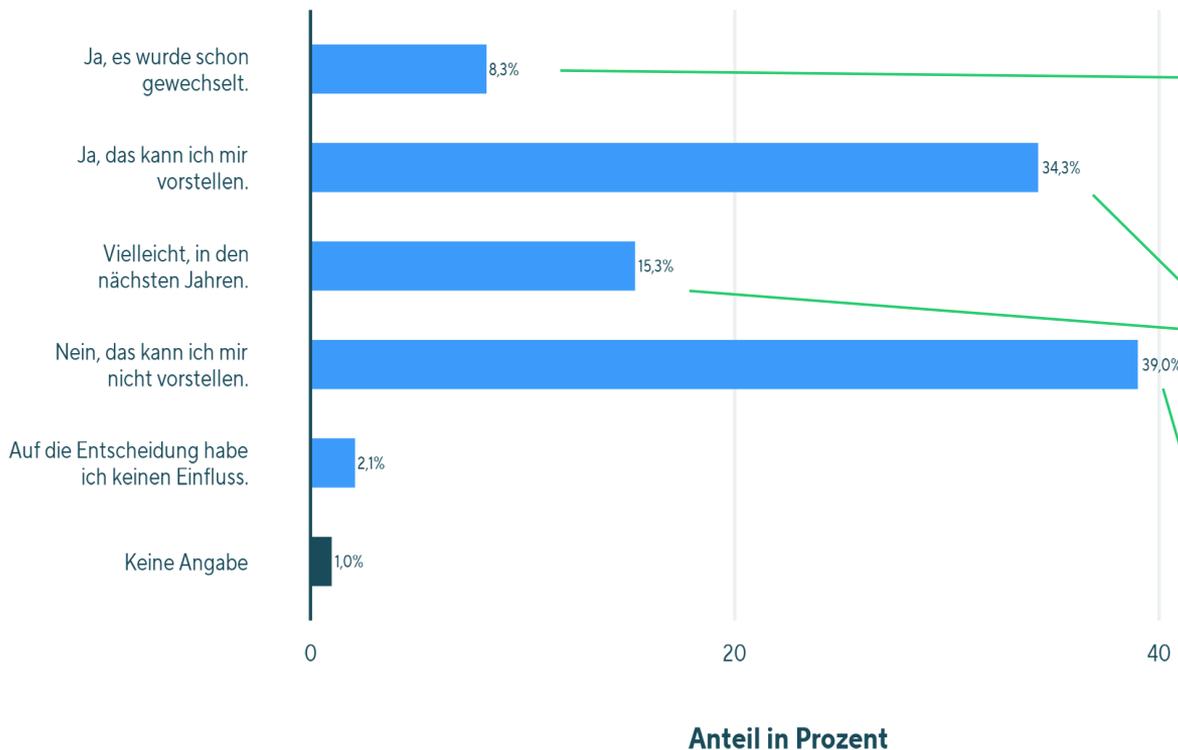


Schlecht erreichbare Hotlines.

Unzufriedenheit über hohe allgemeine und hohe zusätzliche Supportkosten.

Hinweis: Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die zuvor angegeben haben, sich bei Problemen „an den PVS-Anbieter“ zu wenden.

● Können Sie sich vorstellen, die in Ihrer Einrichtung verwendete Praxisverwaltungssoftware zu wechseln? (n = 385)



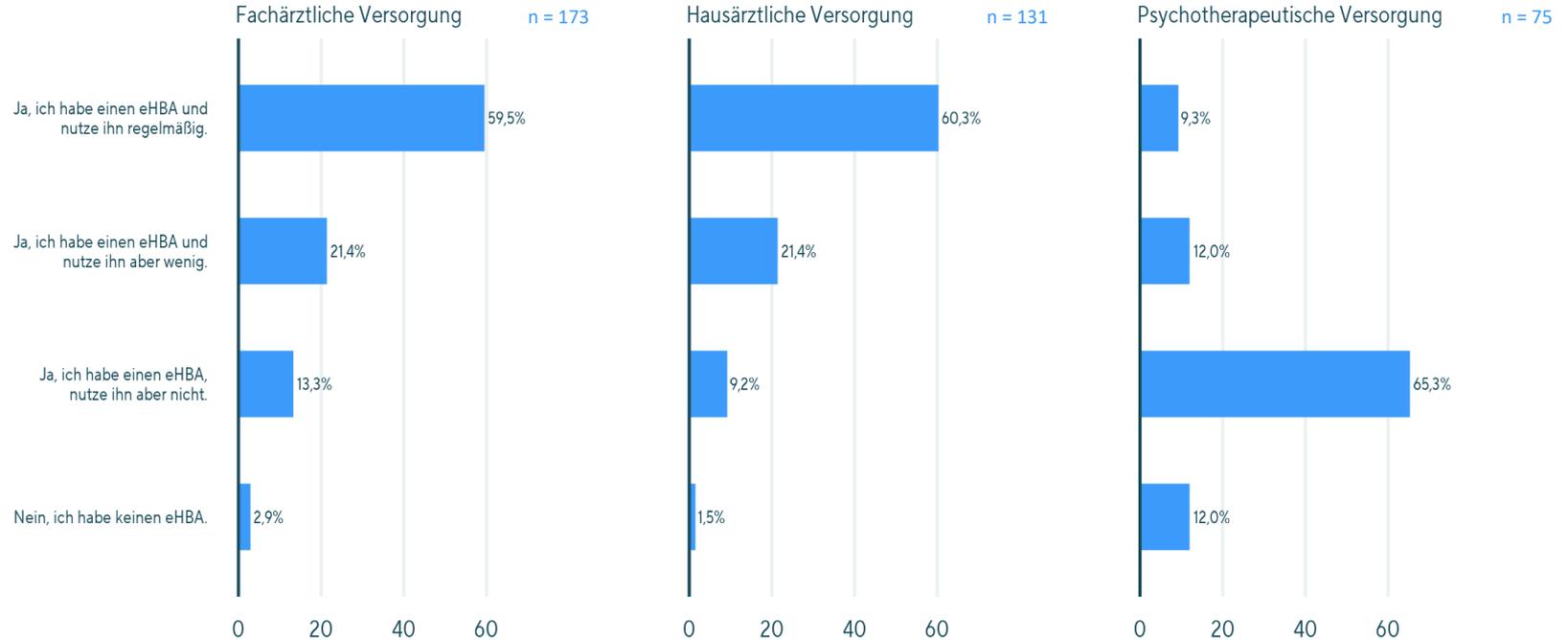
Vergangener Wechsel:
68,8% signifikante Verbesserung,
68,8% voll oder eher Zustimmung zur Angemessenheit der Umschulungen,
50%/50% Zustimmung/Ablehnung zu angem. Aufwand, Datenverlust u. Kosten.

Bei Erwägung eines Wechsels befürchten:
90% einen unangemessen hohen Wechselaufwand,
74% Datenverluste,
85% hohen Umschulungsaufwand und
90% hohe Wechselkosten.

Wechsel nicht vorstellbar:
Ebenfalls 59% bis 75% Zustimmung zu den o.g. Befürchtungen.

Nennung auch anderer Gründe in Freitexten:
Zufriedenheit mit dem PVS, Beobachtung gleicher Probleme bei anderen Anbietern, hohe Kosten...

● Haben Sie bzw. nutzen Sie den eHeilberufsausweis (eHBA)?

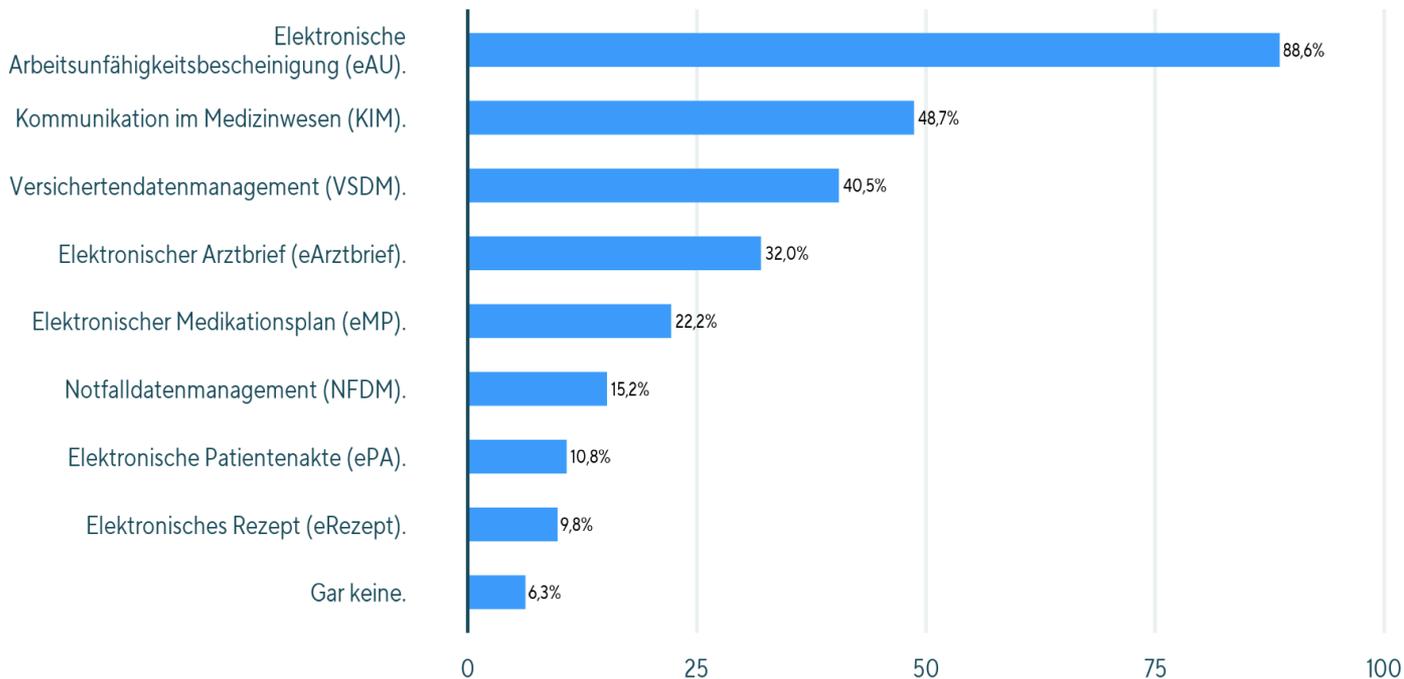


Ca. 60% der Teilnehmenden aus der haus- oder fachärztlichen Versorgung nutzen den eHBA regelmäßig.

Anteil in Prozent

Hinweis: Angestelltes Praxispersonal (MFA, etc.) wurde nicht befragt.

Welche Anwendungen der Telematikinfrastuktur nutzen Sie bereits in Ihrer Praxis? (Subgruppenanalyse ohne niedergelassene Psychotherapeut:innen; n = 316)



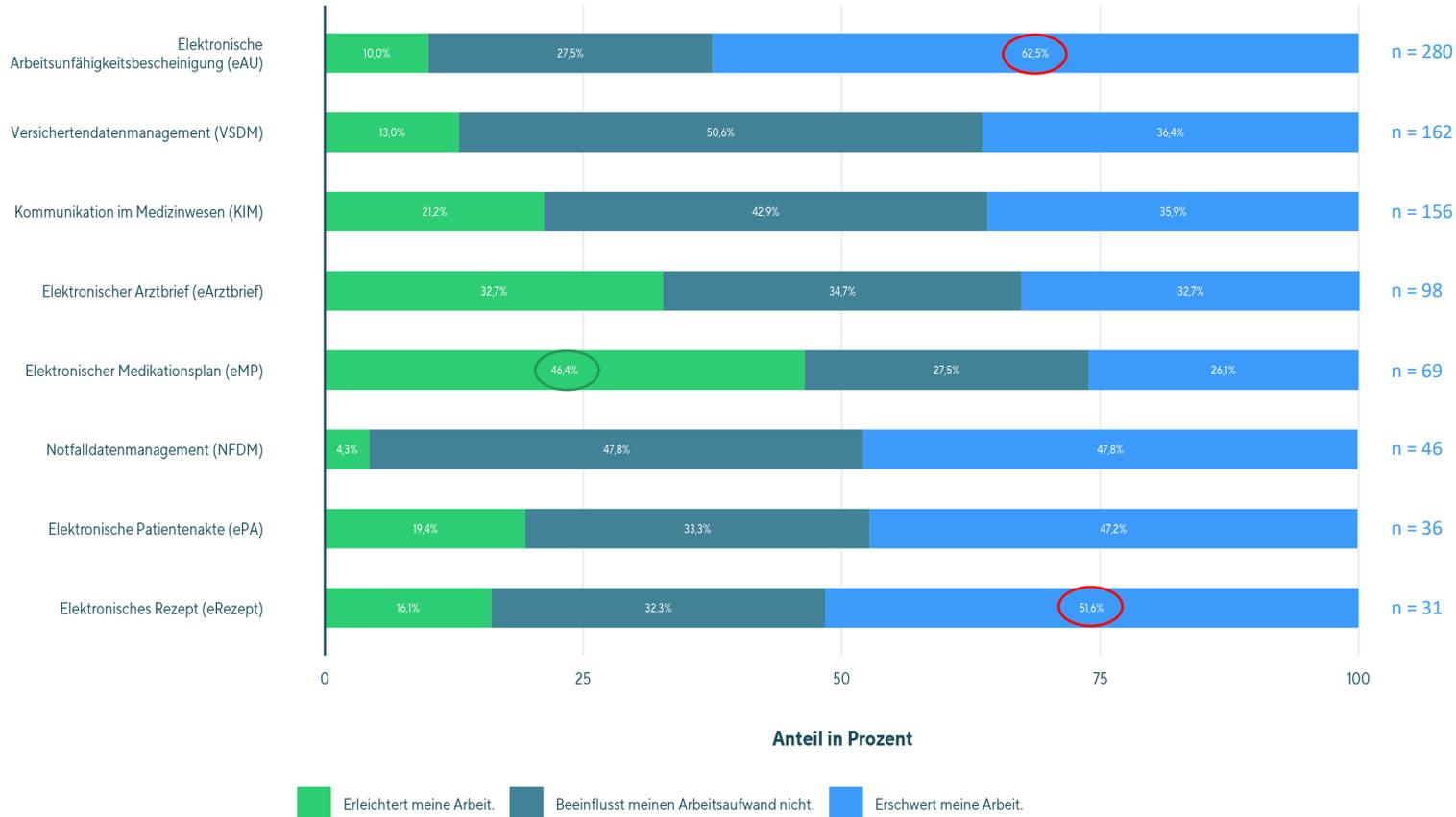
**Knapp 90%
nutzen die eAU.**

Anteil in Prozent an allen Teilnehmenden

Mehrfachauswahlfrage

Hinweis: Ohne die Berufsgruppe „Niedergelassene Psychotherapeut/in“.

● Wie wirkt sich die Nutzung der TI-Anwendung(en) auf Ihre Arbeit aus?

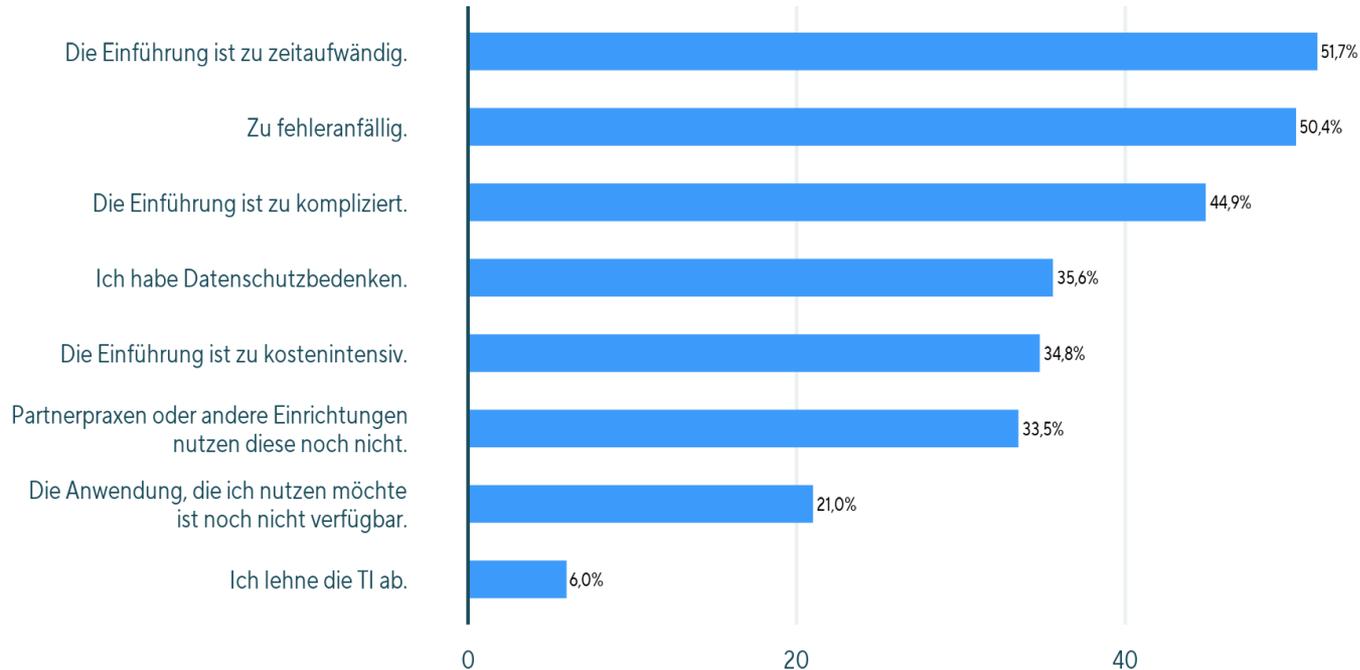


Teilnehmende, die die eAU nutzen, berichten zu 63% über ein Arbeitserschweris!

Der eMP wird eher als Erleichterung denn als Erschweris wahrgenommen.

Hinweis: Die Frage wurde nur gestellt, wenn zuvor die Nutzung bejaht wurde.

● Was sind die Gründe dafür, dass Sie einige TI-Anwendungen nicht vollumfänglich nutzen (können)? (n = 385)



Die Hälfte der Befragten nutzt einige TI-Anwendungen nicht, weil die Einführung zu zeitaufwändig und zu fehleranfällig ist.

Anteil in Prozent an allen Teilnehmenden

Mehrfachauswahlfrage

● Zusammenfassung und Ausblick

- Deutlich zu häufig auftretende Störungen in PVS (bei 44% wöchentlich/mehrfach im Monat) stören den Praxisbetrieb.
- Kernproblembereiche: Kartenlesegeräte, TI-Anwendungen und PVS-Updates.
- Kritik an Erreichbarkeit von Servicestellen und hohen Kosten.
- Wechselbereitschaft mit knapp 50% scheint hoch; jedoch Sorge vor Aufwand, Datenverlusten und Wechselkosten.
→ Erfolgte ein Wechsel, hat sich dieser jedoch oftmals gelohnt.
- TI-Anwendungen (insb. eAU, eRezept) werden im Praxisalltag eher als erschwerend wahrgenommen. Hingegen könnte der eMedikationsplan eine Erleichterung bedeuten.

Aufbauende deutschlandweite Erhebung Anfang nächsten Jahres → Ziel: Identifikation von problembehafteten und performanten PVS anhand umfangreicher Datenbasis.



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Kontakt

Tobias Nieporte
tnieporte@zi.de

Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung
in der Bundesrepublik Deutschland
Salzufer 8
10587 Berlin

www.zi.de