Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Praxissoftware – was sagen die Nutzenden?

Studie zum PVS-Ranking

Doreen Müller

Berlin, 05. Februar 2025

Inhalte

I. Die Studie

II. Zentrale Erkenntnisse

III. Schlussfolgerungen und Ausblick

I. Die Studie

I. Die Studie

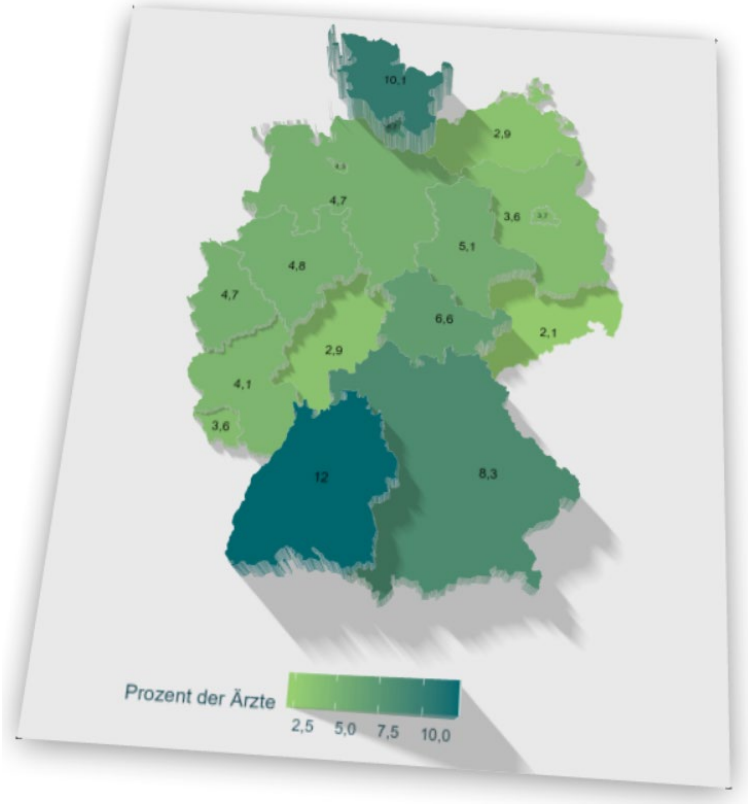
Subjektive Einschätzungen

Erhebung

- Online-Survey
- Frühjahr 2024
- 10.245 Bewertungen
- Vergleich von 39 PVS

Maße

- Usability: System Usability Scale (SUS)
- Nutzerzufriedenheit: Net Promoter Score (NPS)
- Wechselbereitschaft
- 17 mögliche Fehlersituationen



I. Die Studie

Objektivierte Messungen

Copyright: KI-generiert

Erhebung

- Explorative Feldstichprobe der KV Nordrhein
- 22 Praxen mit 11 PVS
- Messung von 32 Vorgängen pro Praxis

Maße

- Mittlere Anzahl an Klicks pro PVS
- Mittlere Anzahl an Sekunden pro PVS

II. Zentrale Erkenntnisse

II. Zentrale Erkenntnisse

Usability, Nutzerzufriedenheit, Bereitschaft zum PVS-Wechsel

	Befragte	System Usability Scale (SUS, Mittelwert)	Net Promoter Score (NPS) – Rohwert (Mittelwert)	Net Promoter Score (NPS, Mittelwert)	Wechselbereitschaft
tomedo (Zollsoft)	343	83,5	9,2	76,5	4,6 %
PegaMed (PEGA Elektronik)	135	82,6	8,8	60,3	8,5 %
T2med (T2med)	611	82,1	8,9	64,9	5,5 %
InterARZT (InterData Praxiscomputer)	49	80,6	8,6	53,1	9,1 %
Praxis-Programm (MediSoftware Computersysteme für Ärzte)	113	80,4	8,8	63,7	12,7 %
KiWi - KIND Praxis EDV für Windows (KIND)	41	77,9	5,5	0,0	88,9 %
SMARTY (New Media Company)	371	74,9	8,0	32,1	22,3 %
EL - Elaphe Longissima (Softland)	134	74,3	7,1	9,0	26,3 %
DURIA (Duria)	242	74,1	8,6	53,3	11,1 %
PsychoDat (ergosoft)	96	74,0	7,7	22,3	21,3 %
MEDYS (MEDYS)	57	73,7	7,5	26,3	27,8 %
Medical Office (Indamed EDV-Entwicklung und Vertrieb)	311	70,9	7,8	24,5	18,5 %
EVA (Abasoft)	82	68,9	7,2	12,2	29,2 %
Pro_Medico (Neutz GmbH Systemhaus)	38	67,6	7,4	23,7	23,5 %
FIDUS (FIDUS Software Entwicklung)	35	67,1	7,5	11,8	6,5 %
psyprax (psyprax)	835	64,9	6,4	-18,5	34,4 %
medatixx [inkl. psyx] (medatixx)	1028	64,7	6,8	-4,8	28,5 %
Epikur (Epikur Software)	568	63,4	5,8	-33,6	49,7 %
PROFIMED (PRO MEDISOFT)	44	61,1	6,1	-34,1	36,8 %
Elefant (HASOMED)	706	60,8	5,4	-41,8	51,9 %
x.comfort (medatixx)	74	60,7	5,4	-40,5	47,0 %
APRIS (APRIS Praxiscomputer)	21	60,2	6,4	-14,3	47,6 %
QUINCY (Frey ADV)	323	59,7	5,7	-28,2	45,1 %
x.isynet [inkl. x.vianova] (medatixx)	355	59,3	6,2	-25,2	46,2 %
IFA-AUGENARZT (ifa systems)	21	59,3	5,8	-33,3	56,2 %
Data-AL (Data-AL)	103	58,7	5,7	-34,0	47,7 %
S3-Win (S3 Praxiscomputer)	116	57,8	5,9	-29,3	44,8 %
EVIDENT (EVIDENT)	32	57,7	7,8	28,1	23,3 %
INDICATION (ET Software Developments)	20	56,9	5,7	-25,0	36,8 %
x.concept (medatixx)	260	56,2	5,3	-46,5	55,0 %
medavis RIS (medavis)	24	55,1	6,2	-29,2	42,1 %
RED Medical (RED Medical Systems)	29	54,6	5,0	-39,3	53,6 %
MEDVISION [inkl. AMBULANZ; MVZ; PRAXIS; NEPHRO; PATIDOK AMBULANZ] (MedVision)	52	48,5	6,2	-25,0	40,0 %
ALBIS (CompuGroup Medical)	444	48,5	4,0	-67,9	65,2 %
CGM MEDISTAR [inkl. Black] (CompuGroup Medical)	1015	48,5	3,8	-71,2	65,5 %
DATA VITAL (CompuGroup Medical)	32	48,0	4,2	-65,6	69,2 %
TURBOMED (CompuGroup Medical)	942	46,4	3,0	-82,1	72,1 %
QMED.PRAXIS (Schwerdtner Medizin-Software)	20	44,6	3,5	-80,0	72,2 %
CGM M1 PRO [inkl. NEXT] (CompuGroup Medical)	318	42,8	3,7	-73,5	68,5 %

Link zur Online-Darstellung der allgemeinen Bewertungen

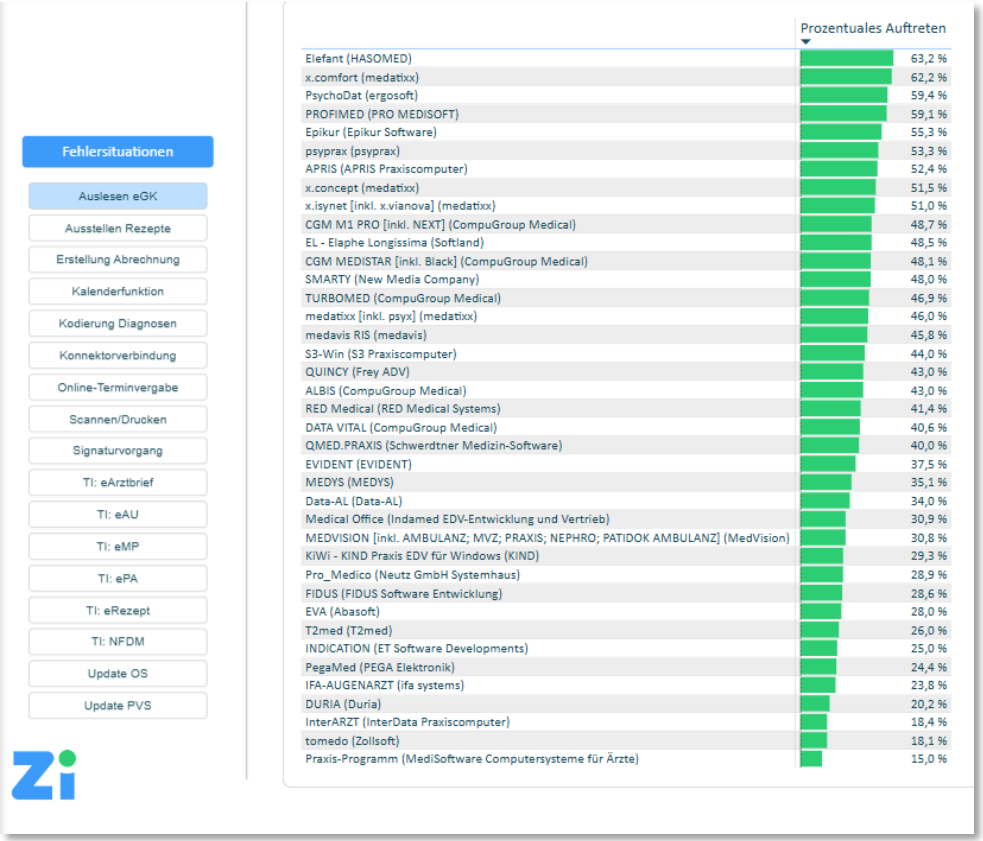
- Usability, Nutzerzufriedenheit und Bereitschaft zum PVS-Wechsel unterscheiden sich zwischen den PVS
- Je geringer Usability und Nutzerzufriedenheit sind, umso höher ist die Bereitschaft zum PVS-Wechsel
- Wechsel zu PVS mit höher bewerteter Usability hat positiven statistischen Einfluss auf Nutzerzufriedenheit

II. Zentrale Erkenntnisse

Fehlersituationen für 17 Funktionen

- Je mehr Fehlersituationen für ein PVS berichtet werden,
  - ➢ umso geringer sind Usability und Nutzerzufriedenheit
  - ➢ umso höher ist die Bereitschaft zum PVS-Wechsel

- Vor allem diese Fehlersituationen hatten starke Effekte:
  - ➢ Fehler nach Update des PVS
  - ➢ Fehler bei der Kodierung von Diagnosen
  - ➢ Fehler bei der Kalenderfunktion

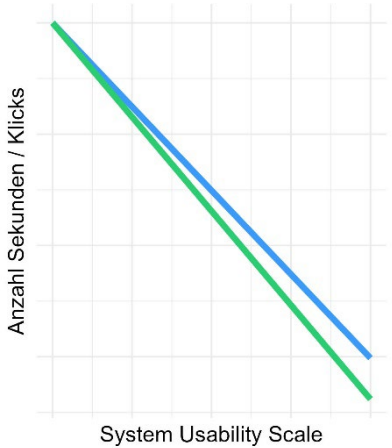


Link zur Online-Darstellung der Fehlersituationen

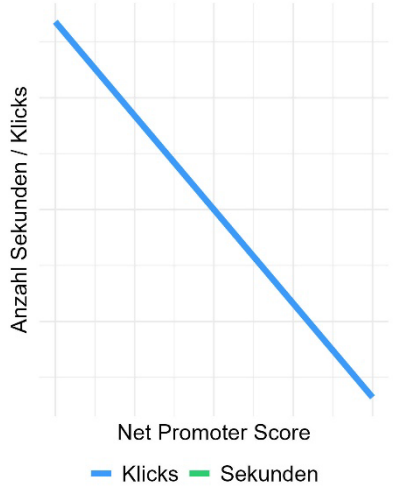
II. Zentrale Erkenntnisse

Zusammenhang mit objektivierten Messungen

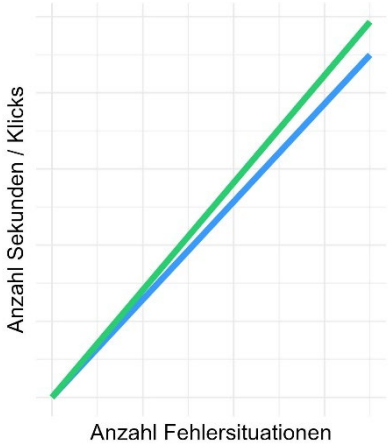
Je **mehr Sekunden/ Klicks** benötigt werden, umso **geringer die Usability**



Je **mehr Klicks** benötigt werden, umso **geringer die Nutzerzufriedenheit**

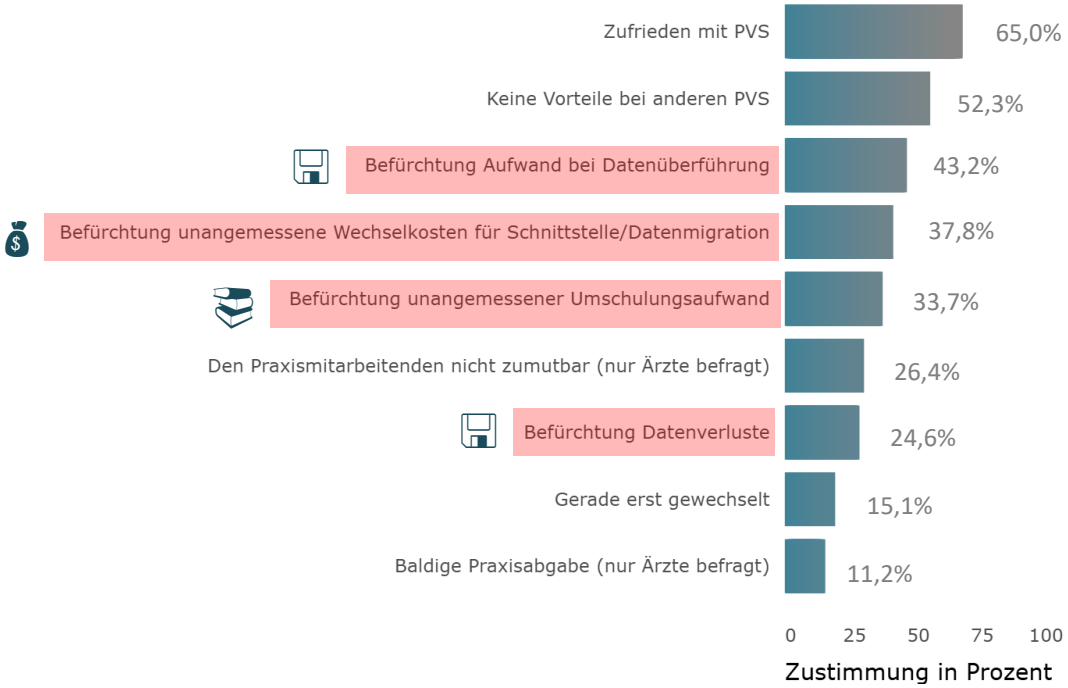


Je **mehr Sekunden/ Klicks** benötigt werden, umso **höher** die berichtete **Anzahl an Fehlersituationen**



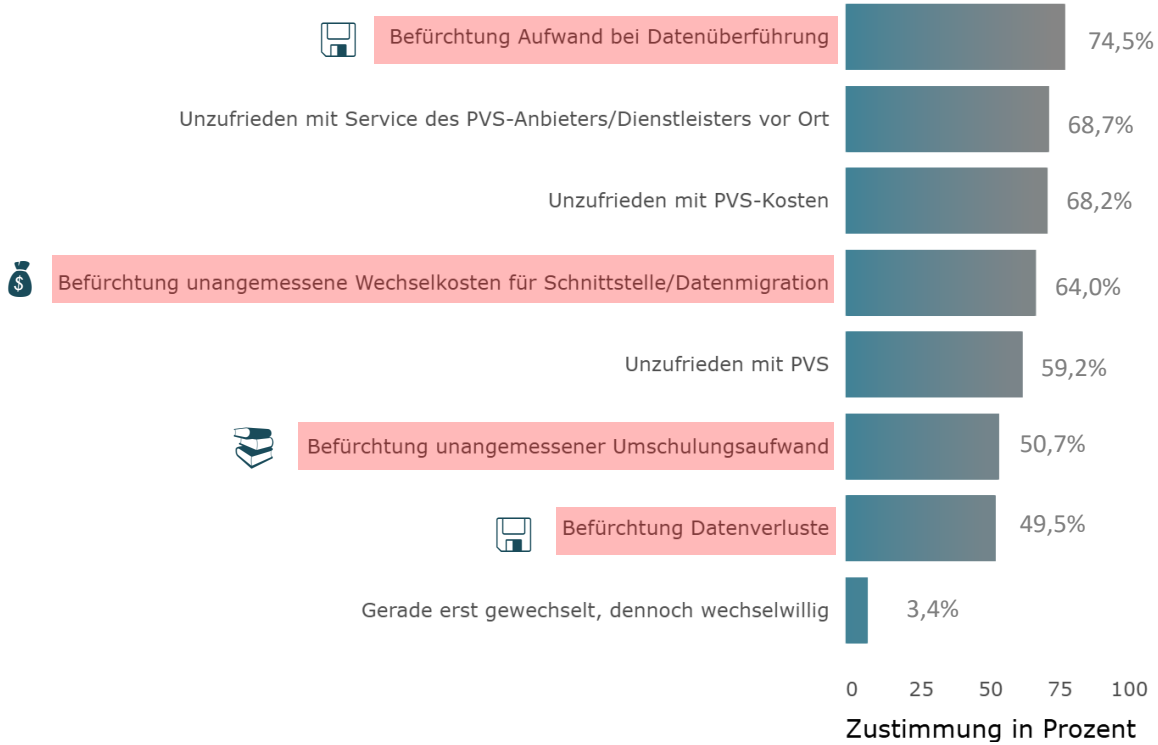
II. Zentrale Erkenntnisse

Aussagen von Befragten mit nicht vorhandener Bereitschaft zum PVS-Wechsel



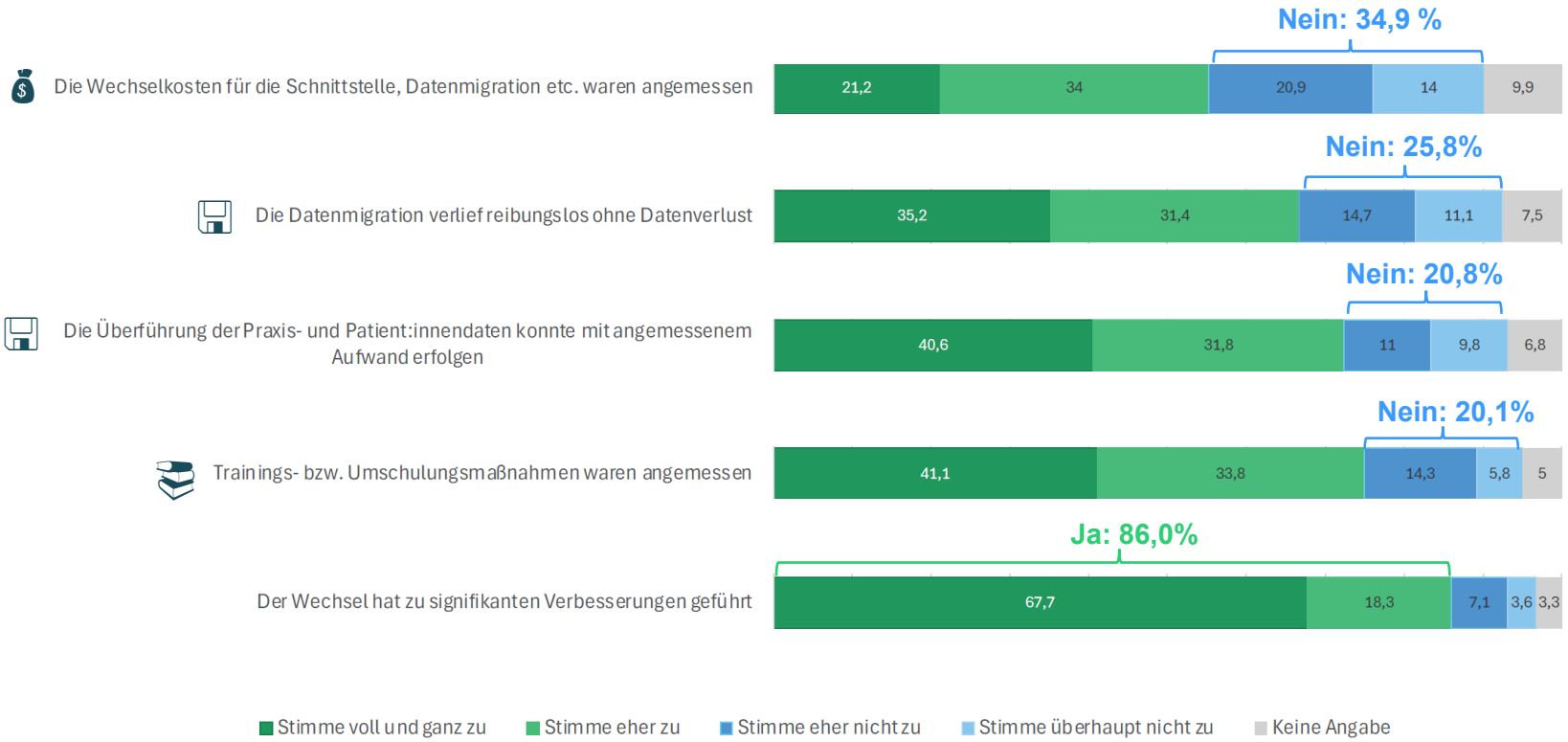
II. Zentrale Erkenntnisse

Aussagen von Befragten mit Bereitschaft zum PVS-Wechsel



II. Zentrale Erkenntnisse

Aussagen von Befragten mit kürzlichem PVS-Wechsel



III. Schlussfolgerungen und Ausblick

III. Schlussfolgerungen und Ausblick

- Subjektive Einschätzungen konnten durch objektivierte Messungen bestätigt werden
- Nutzerzufriedenheit und Usability hängen mit Anzahl der Fehler und mit Anzahl der benötigten Klicks/ Arbeitszeit zusammen
- Nutzerzufriedenheit und Usability hängen mit der Bereitschaft zum PVS-Wechsel zusammen
- Viele Wechsler berichten von Verbesserungen durch den Wechsel – aber Wechsler beurteilen PVS ähnlich wie Grundgesamtheit (es kommt also darauf an, zu welchem PVS gewechselt wird)
- Nicht nur funktionale, sondern auch wirtschaftliche Faktoren spielen beim PVS-Wechsel eine Rolle
- Vor einem PVS-Wechsel gibt es viele Befürchtungen, die sich zum Teil bewahrheiten

Copyright: KI-generiert

III. Schlussfolgerungen und Ausblick

Copyright: KI-generiert

- Erstmalig transparente Daten für die Bewertung von Praxisverwaltungssystemen aller Fachgruppen in Deutschland
- Regelmäßige Wiederholung der Befragungen wichtig aufgrund sich ständig verändernder Systeme und Anforderungen
- Zusätzliche objektivierte Performance-Messungen ergänzen die Erkenntnisse
- Geplant: Weitere Befragungen ab April/ Mai dieses Jahres, inklusive Performance-Messungen

Zum Weiterlesen

Müller, D., Nieporte, T., & Graf von Stillfried, D. (2024). Praxisverwaltungssysteme: Deutschlandweite Ergebnisse zu Usability, Nutzerzufriedenheit und Wechselbereitschaft aus 10.245 Bewertungen. GMS Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie, 20, Doc13. https://doi.org/10.3205/mibe000269

Müller, D., Nieporte, T., & Graf von Stillfried, D. (2025). Praxisverwaltungssysteme: Usability, Fehlersituationen und Perspektiven von PVS-Wechslern. Zi-Paper 30/2025. URL: https://www.zi.de/fileadmin/Downloads/Service/Publikationen/Zi_Paper_PVS.pdf.

Online-Darstellung der allgemeinen Bewertungen

Online-Darstellung der Fehlersituationen

Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt
Doreen Müller
dmueller@zi.de

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

www.zi.de