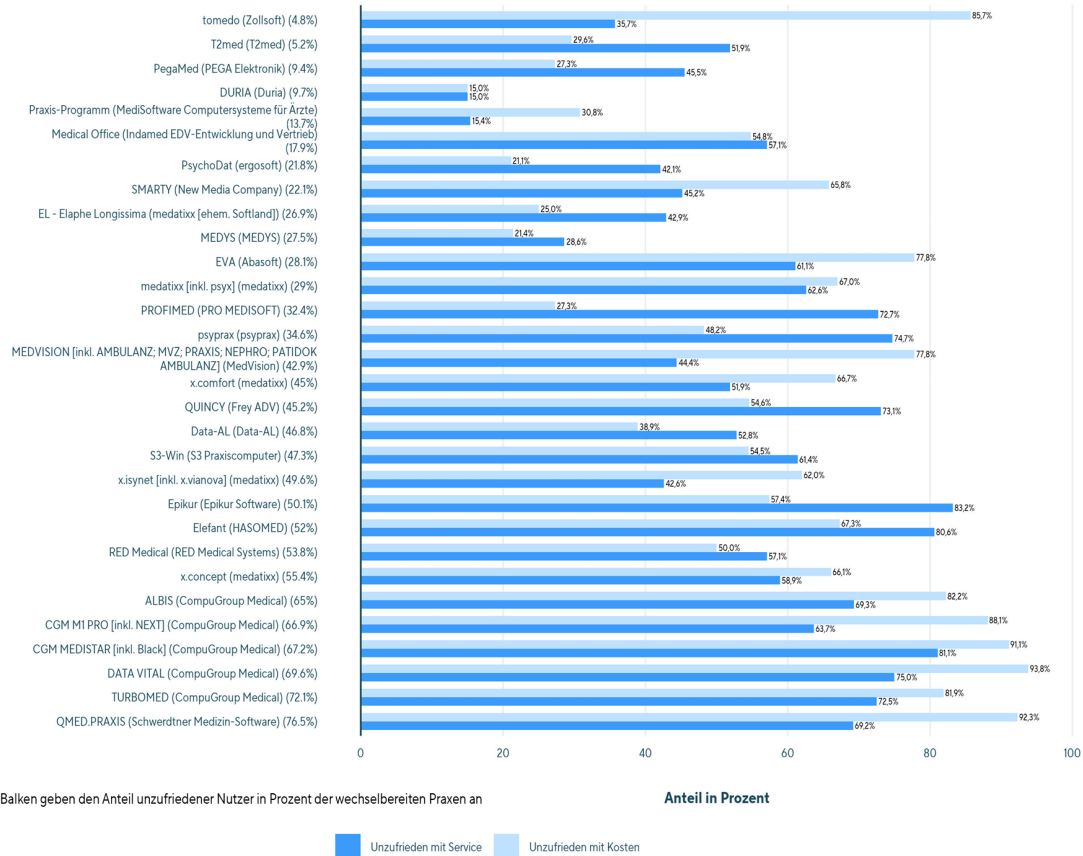


Wechselbereite Ärzt:innen und Psychotherapeut:innen - Unzufriedenheit mit Service und Kosten
 30 Praxisverwaltungssysteme (Wechselbereitschaft in Prozent)



Datenbasis: Bundesweite Zi-Umfrage zu Praxisverwaltungssystemen 2024

Grafik des Monats > April 2025

Zum Teil hohe Unzufriedenheit in Arzt- und Psychotherapiepraxen mit Service und Kosten von Praxisverwaltungssystemen // Mitunter ausgeprägte Bereitschaft, Praxisverwaltungssysteme zu wechseln // „Markttransparenz durch Zi-Umfrage führt oftmals zu Produktverbesserungen“

Das Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi) hat im Jahr 2024 die zentralen [Ergebnisse](#) einer bundesweiten Umfrage zu Praxisverwaltungssystemen (PVS) vorgestellt. In diese waren mehr als 10.000 Bewertungen aus Arzt- und Psychotherapiepraxen eingeflossen. Neben Fragen zur Usability und Fehleranfälligkeit des PVS wurden Ärztinnen und Ärzte sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten auch danach befragt, ob sie ihr PVS weiterempfehlen würden oder bereit wären, es zu wechseln. Wer sein System als positiv bewertete, war weniger geneigt zu wechseln. Eine hohe Wechselbereitschaft ging in der Regel mit einer geringeren Nutzerzufriedenheit und einer

schlechteren Bewertung der Usability einher. Der Anteil derjenigen, die zu einem Systemwechsel bereit waren, variierte stark je nach PVS. Er lag zwischen 4,8 Prozent bei tomedo (Zollsoft) und 76,5 Prozent bei QMED.PRAXIS (Schwerdtner Medizin-Software).

Wer eine Bereitschaft zum PVS-Wechsel angegeben hatte, wurde zudem zu den Gründen dafür befragt. Hierbei konnte unter anderem die Unzufriedenheit mit dem Service des PVS-Anbieters bzw. des Dienstleisters vor Ort und die Unzufriedenheit mit den PVS-Kosten angegeben werden. Die Gründe für die Bereitschaft zum PVS-Wechsel unterscheiden sich deutlich zwischen den einzelnen Systemen: Je höher der Anteil der wechselbereiten Nutzerinnen und Nutzer in der Befragung ist, umso höher ist auch die Unzufriedenheit mit den beiden Komponenten Service und Kosten. Es gibt aber auch auffällige Unterschiede: Mal überwiegt die Unzufriedenheit mit den Kosten, mal die Unzufriedenheit mit dem Service. Dass sich ein Wechsel lohnen kann, zeigten vertiefende [Analysen](#) des Zi: Ein Wechsel brachte bei 86 Prozent der Befragten signifikante Verbesserungen.

In einer aktuellen grafischen Visualisierung der PVS-Befragung von 2024, die das Zi heute veröffentlicht hat, ist die potenzielle Bereitschaft der befragten Ärztinnen und Ärzten sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten, ihr jeweiliges Praxisverwaltungssystem zu wechseln, dargestellt. Ausgewertet wurden die Ergebnisse zu 30 PVS, für die mindestens zehn Praxisinhabende eine Wechselbereitschaft angegeben und eine Auswahl zur Frage der Wechselgründe getroffen hatten. So gaben zum Beispiel lediglich 4,8 Prozent der befragten tomedo-Nutzenden an, wechselbereit zu sein. Von diesen waren 86 Prozent unzufrieden mit den Kosten und 36 Prozent unzufrieden mit dem Service. Bei QMED.PRAXIS hingegen waren 76,5 Prozent der Befragten wechselbereit. Von diesen Nutzenden mit Wechselbereitschaft waren 92 Prozent unzufrieden mit den Kosten und 76 Prozent unzufrieden mit dem Service.

„Zahlreiche Hersteller von Praxisverwaltungssystemen nehmen die durch die Zi-Befragung höhere Markttransparenz erfreulicherweise zum Anlass, ihre jeweiligen Systeme gezielt zu verbessern. Dadurch können auch jene Nutzerinnen und Nutzer, die den Aufwand eines Wechsels scheuen und ihrem System eigentlich treu bleiben wollen, von Optimierungsvorteilen profitieren. Eine einzelne Erhebung zur Nutzerzufriedenheit erscheint uns vor diesem Hintergrund als nicht ausreichend. Vielmehr halten wir ein jährliches Monitoring für sinnvoll – als regelmäßige Information für Praxen aber auch als Feedback an die Hersteller. Anfang Mai 2025 startet das Zi deshalb eine zweite Befragung in den Praxen, um die Ergebnisse aus dem Jahr 2024 zu aktualisieren. Wir bitten die Praxen wieder um rege Beteiligung. Nur so können wir darstellen, was sich in der Praxissoftware verbessert oder verschlechtert hat“, sagte der Zi-Vorstandsvorsitzende Dr. Dominik von Stillfried.

Bildunterschrift:

Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi):

Potenzielle Bereitschaft von befragten Ärztinnen und Ärzten sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten, ihr jeweiliges Praxisverwaltungssystem zu wechseln (in Prozent; inkl. jeweiligem prozentualen Anteil der Unzufriedenheit mit Service und Kosten)

Datenbasis:

Bundesweite Zi-Umfrage zu Praxisverwaltungssystemen (2024)

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.