

## Praxisverwaltungssysteme: Zi-Analyse liefert neue detaillierte Ergebnisse zur Fehlerhäufigkeit

### Fehlerhäufigkeit, Klickzahl und Arbeitszeit statistisch korreliert // Wechsel kann Arbeitsprozesse verbessern // Zi fordert finanzielle Unterstützung der Praxen zu leistungsfähigerer Software

Die Benutzerfreundlichkeit und Anzahl der Fehlersituationen von Praxisverwaltungssystemen (PVS) haben einen direkten Einfluss auf die Effizienz medizinischer Arbeitsprozesse. Untersuchungen des Zentralinstituts für die kassenärztliche Versorgung (Zi) zeigen, dass es signifikante Unterschiede zwischen den einzelnen PVS gibt, was die Häufigkeit der Fehlersituation angeht. Nun wird auch deutlich, dass Systeme mit höherer Fehlerhäufigkeit eine längere Bearbeitungszeit und eine erhöhte Klickzahl erfordern. Zudem zeigt sich, dass eine höhere Klickzahl und längere Bearbeitungszeiten statistisch betrachtet mit schlechteren Nutzerbewertungen zusammenhängen. Die subjektiven Maße der System Usability Scale (SUS) und des Net Promoter Scores (NPS) korrelieren stark mit den objektiven Leistungsindikatoren Klickzahl und Bearbeitungszeit.

Besonders aufschlussreich sind die Erkenntnisse zur Wechselbereitschaft und den Erfahrungen von Praxen, die ihr PVS in jüngerer Zeit umgestellt haben. Zwar berichten 86 Prozent der Befragten, die ein neues System eingeführt haben, von signifikanten Verbesserungen im Arbeitsalltag. Die Nutzerbewertungen der PVS durch die Wechselnden folgen aber in der Regel der allgemeinen Nutzerbewertung. Es kommt also darauf an, zu welchem System gewechselt wird. Gleichzeitig zeigen sich Herausforderungen in Bezug auf Wechselkosten und Datenmigration.

Das sind die zentralen Ergebnisse einer heute veröffentlichten Zi-Analyse zur Usability und Fehleranfälligkeit von Praxisverwaltungssystemen, die auf einer bundesweiten Online-Befragung von über 10.000 Ärztinnen und Ärzten sowie Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie deren Praxispersonal basiert. Zusätzlich wurden objektive Performancemessungen aus einer explorativen Feldstudie im Umfeld der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein herangezogen. Diese Daten bieten eine fundierte Grundlage für Praxen, um informierte Entscheidungen über ihre Software zu treffen.

„Viele Praxen arbeiten mit wenig nutzerfreundlichen Softwaresystemen. Unsere Befragung hat gezeigt, dass die Häufigkeit von Fehlersituationen die Nutzerbewertungen negativ beeinflusst und die Wechselbereitschaft erhöht. Jetzt legen wir eine Auswertung der berichteten Fehlerhäufigkeiten für wesentliche Prozesse im Praxisalltag vor. Die von den Nutzern subjektiv besser bewerteten Softwaresysteme verursachen nicht nur weniger Stress durch geringere Fehlerhäufigkeit, sie benötigen für gleiche Aufgaben im Schnitt auch weniger Klicks und sparen Arbeitszeit. Ein Systemwechsel kann daher für viele Praxen sinnvoll sein“, sagte der Zi-Vorstandsvorsitzende Dr. Dominik von Stillfried. Er wies darauf hin, dass das Zi im Frühjahr 2025 erneut eine Befragung durchführen und diese durch eine Performance-Messung ergänzen werde, um den Praxen eine aktualisierte Orientierung geben zu können.

Die detaillierten Ergebnisse der Fehlerhäufigkeiten pro PVS und ihre Auswirkungen auf die Nutzerzufriedenheit sind jetzt in einer wissenschaftlichen Publikation des Zi einsehbar. Angesichts der bevorstehenden Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA) ist es umso wichtiger, dass Praxen mit funktionaler und nutzerfreundlicher Software ausgestattet sind. „Wer Digitalisierung fördern will, sollte die Praxen mit dem Aufwand eines Softwarewechsels nicht allein lassen“, forderte von Stillfried mit Blick auf die hohen Kosten für die Praxen.

**Zi-Analyse mit ergänzenden Ergebnissen zur Nutzerzufriedenheit und Wechselerfahrungen für die 39 PVS mit je mehr als 20 Nutzerbewertungen: [Microsoft Power BI](#)**

Interessierte können sich weitergehend bei einer Online-Veranstaltung des Zi am 5. Februar 2025 informieren. Zur Veranstaltungsanmeldung: [Praxissoftware – was sagen die Nutzenden? Studie zum PVS-Ranking | Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung](#)

**Wissenschaftliche Publikation des Zi zur subjektiven Nutzerbewertung von PVS inkl. Fragebogen und Erläuterung der**

**Methodik: <https://deu01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.3205%2Fmibe000269&data=05%7C02%>**

#### **Weitere Informationen:**

Daniel Wosnitzka

Leiter Stabstelle Kommunikation/Pressesprecher

T. +49 30 2200 56 149

M. +49 177 852 0204

[presse@zi.de](mailto: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.