



Zentralinstitut  
kassenärztliche  
Versorgung

## Bundesweite Zi-Umfrage: Praxisverwaltungssysteme im Vergleich

- **Allgemeine Informationen zur Erhebung**

Online-Erhebung, Mehrfachteilnahme durch Cookie-Setzung unterdrückt.

Erhebungszeitraum 01.03.2024 – 14.04.2024

**11.997** aufgerufene Fragebögen.

Ausschluss von 1.752 abgebrochenen oder unvollständigen Fragebögen, sodass **10.245** Datensätze (85,4%) in die Auswertung einfließen.

Insgesamt wurden 85 Praxisverwaltungssysteme (PVS) bewertet.

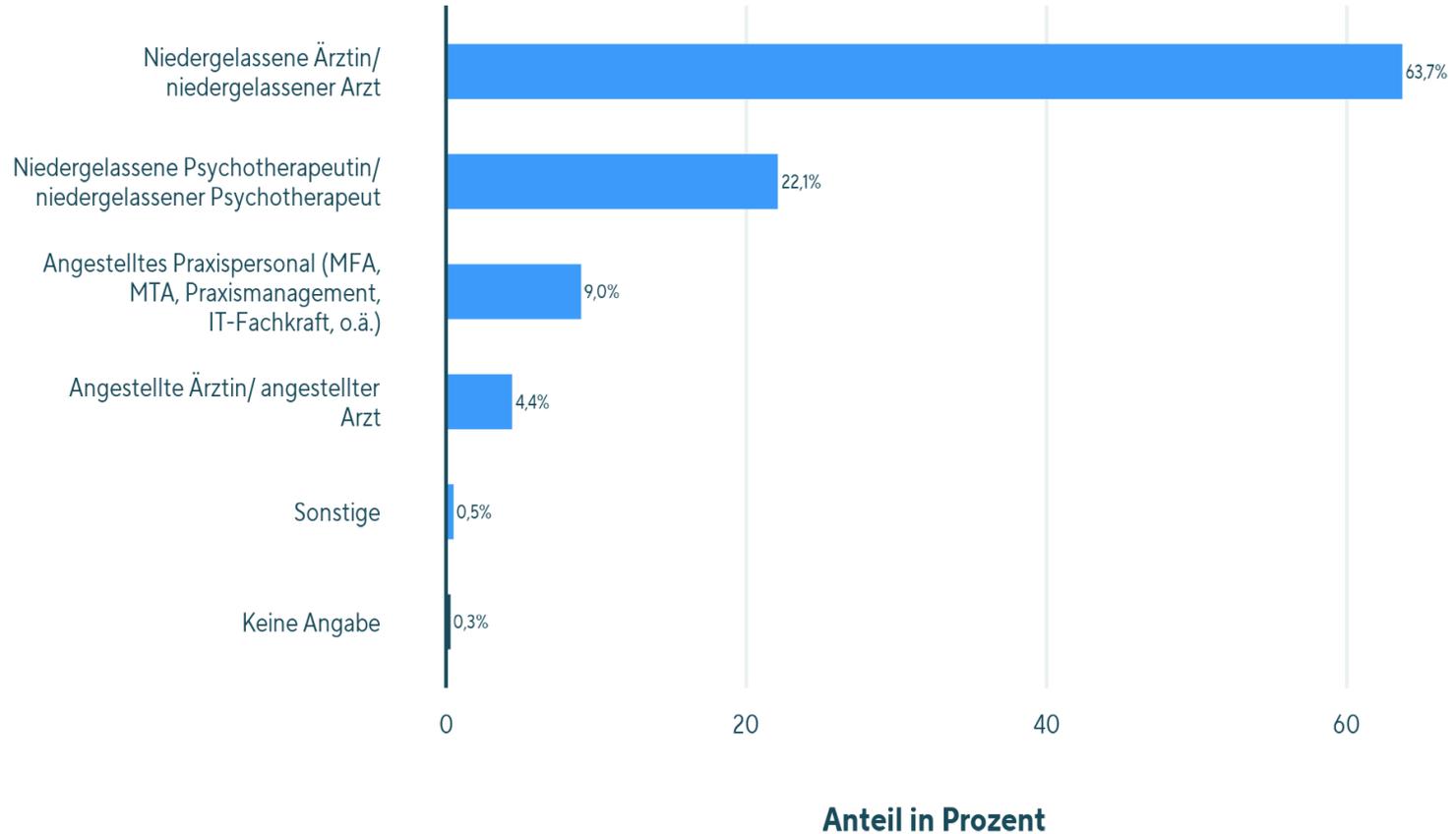
Davon erhielten 39 Praxisverwaltungssysteme mehr als 20 Bewertungen.

Laut KBV-Installationsstatistik waren zum 30.06.2023 130 Systeme installiert.

Davon hatten 54 Systeme mehr als 100 Installationen.

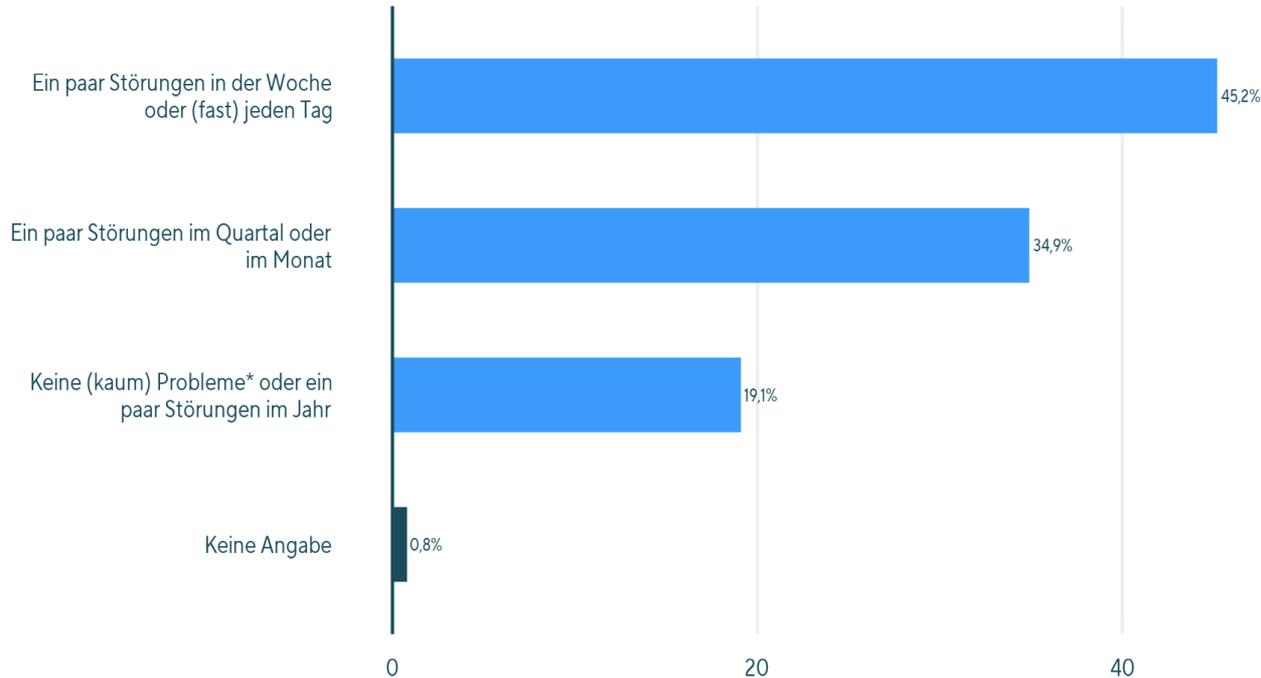
([https://www.kbv.de/media/sp/Gesamt\\_Systeme\\_Installationen.pdf](https://www.kbv.de/media/sp/Gesamt_Systeme_Installationen.pdf))

## ● Teilnehmende Berufsgruppen



Hinweis: n = 10.245;

- **Störungshäufigkeit im Praxisablauf aufgrund von Fehlern in der Praxisverwaltungssoftware oder bei Anwendungen der Telematikinfrastruktur**



**Anteil in Prozent**

**Hinweis:** n = 9.878; \*Die Auswahlmöglichkeit „keine (kaum) Probleme“ wurde bei vorheriger Frage „In welcher Situation treten Fehler/Probleme im PVS auf?“ getroffen und gemeinsam ausgewertet. Ausschluss von 367 Personen mit „keine Angabe / Weiß nicht“ bei der beschriebenen vorherigen Frage.

## ● Zwei wesentliche Indikatoren: Nutzerzufriedenheit/ Nutzerfreundlichkeit

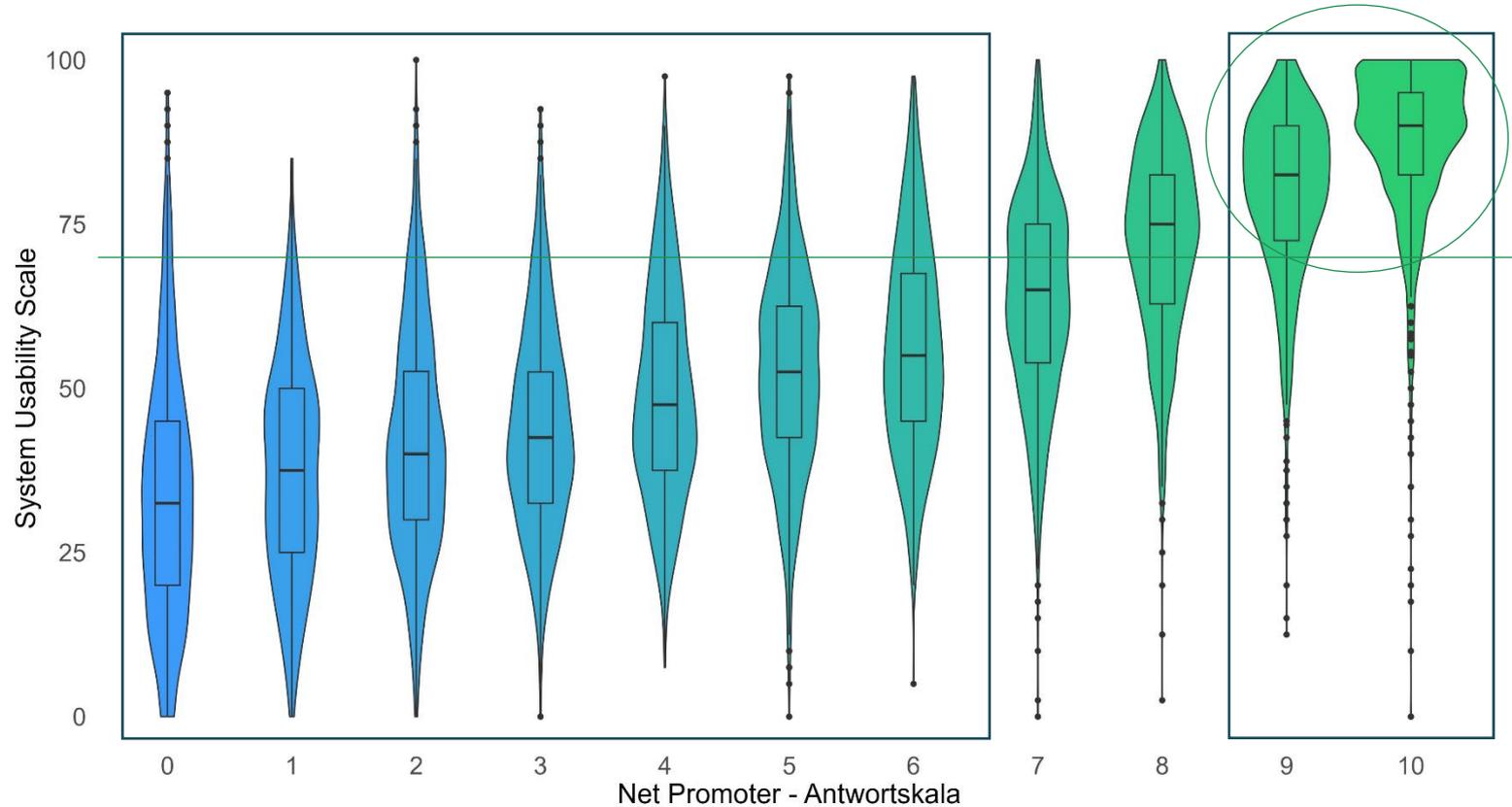
### Net Promoter Score (NPS)

- **Indikator für Nutzerzufriedenheit**
- „Wie wahrscheinlich ist es, auf einer Skala von 0 bis 10, dass Sie das PVS einer Kollegin/ einem Kollegen weiterempfehlen würden?“
- 0-6 = „Detraktoren“ / 7-8 = „Indifferente“ / 9-10 = „Promotoren“
- NPS = Relation Promotoren versus Detraktoren; Gesamtwert von -100 (Detraktoren) bis +100 (Promotoren) für jedes System

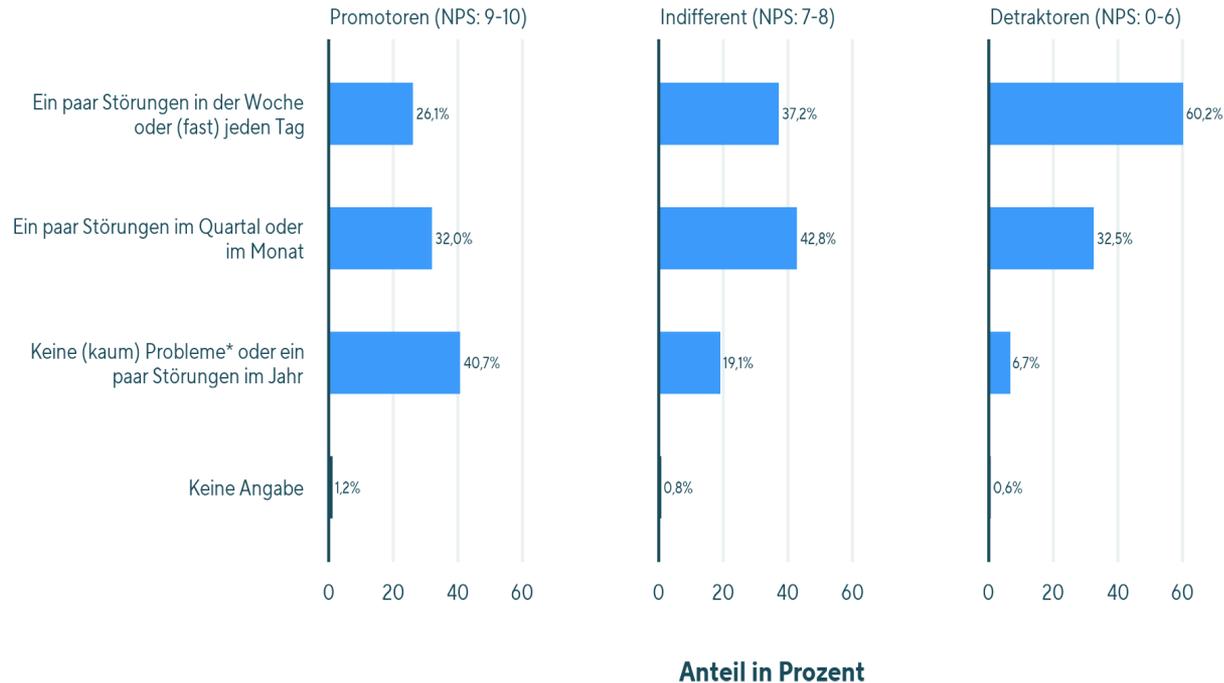
### System Usability Scale (SUS)

- **Indikator für Nutzerfreundlichkeit**
- 10 Fragen zur Usability/Gebrauchstauglichkeit eines Systems
- Gesamtwert von 0-100 für jedes System
- 100 = Perfekte Usability/Gebrauchstauglichkeit
- 68 = Richtwert für gute Usability/Gebrauchstauglichkeit

- System Usability Scale und Net Promoter Score – 39 PVS mit  $\geq 20$  Bewertungen



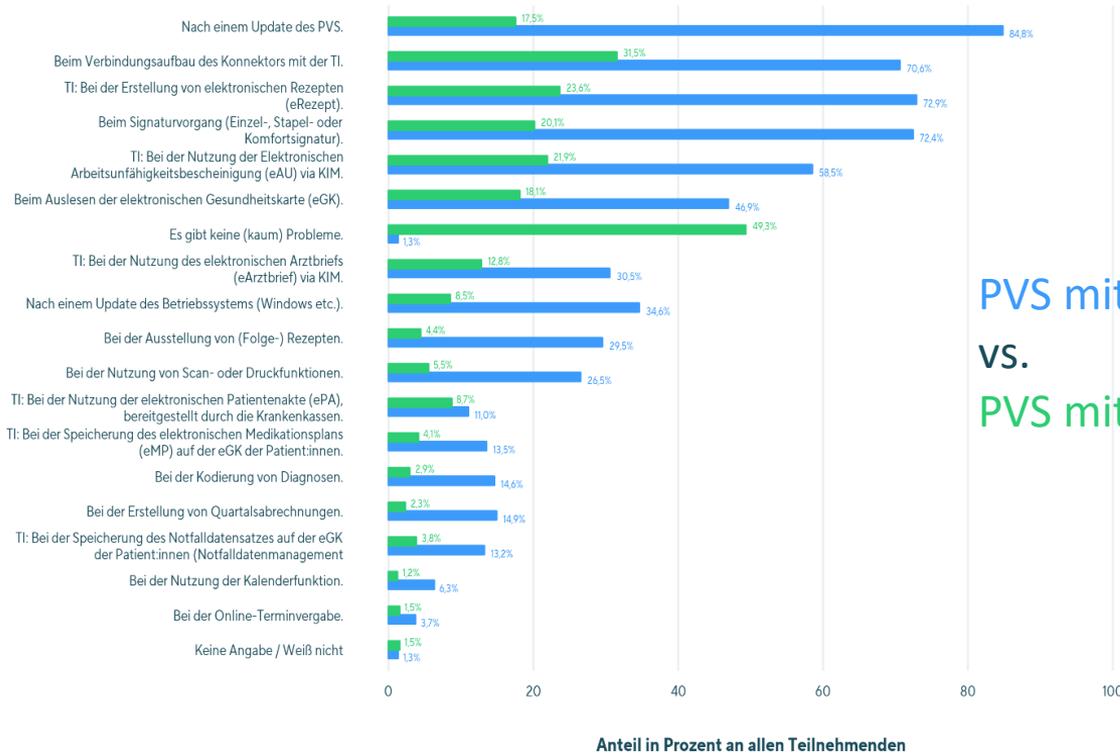
- **Störungshäufigkeit im Praxisablauf aufgrund von Fehlern in der Praxisverwaltungssoftware oder bei Anwendungen der Telematikinfrastruktur**  
(gruppiert nach Net Promoter Score (NPS)-Kategorien)



Anteil in Prozent

**Hinweis:** n = 9.833; \*Die Auswahlmöglichkeit „keine (kaum) Probleme“ wurde bei vorheriger Frage „In welcher Situation treten Fehler/Probleme im PVS auf?“ getroffen und gemeinsam ausgewertet. Ausschluss von 367 Personen mit „keine Angabe / Weiß nicht“ bei der beschriebenen vorherigen Frage sowie weiteren 45 Personen ohne NPS-Bewertung.

# Situationen in denen Fehler/Probleme im PVS auftreten



PVS mit NPS-Score -82  
vs.  
PVS mit NPS-Score +76

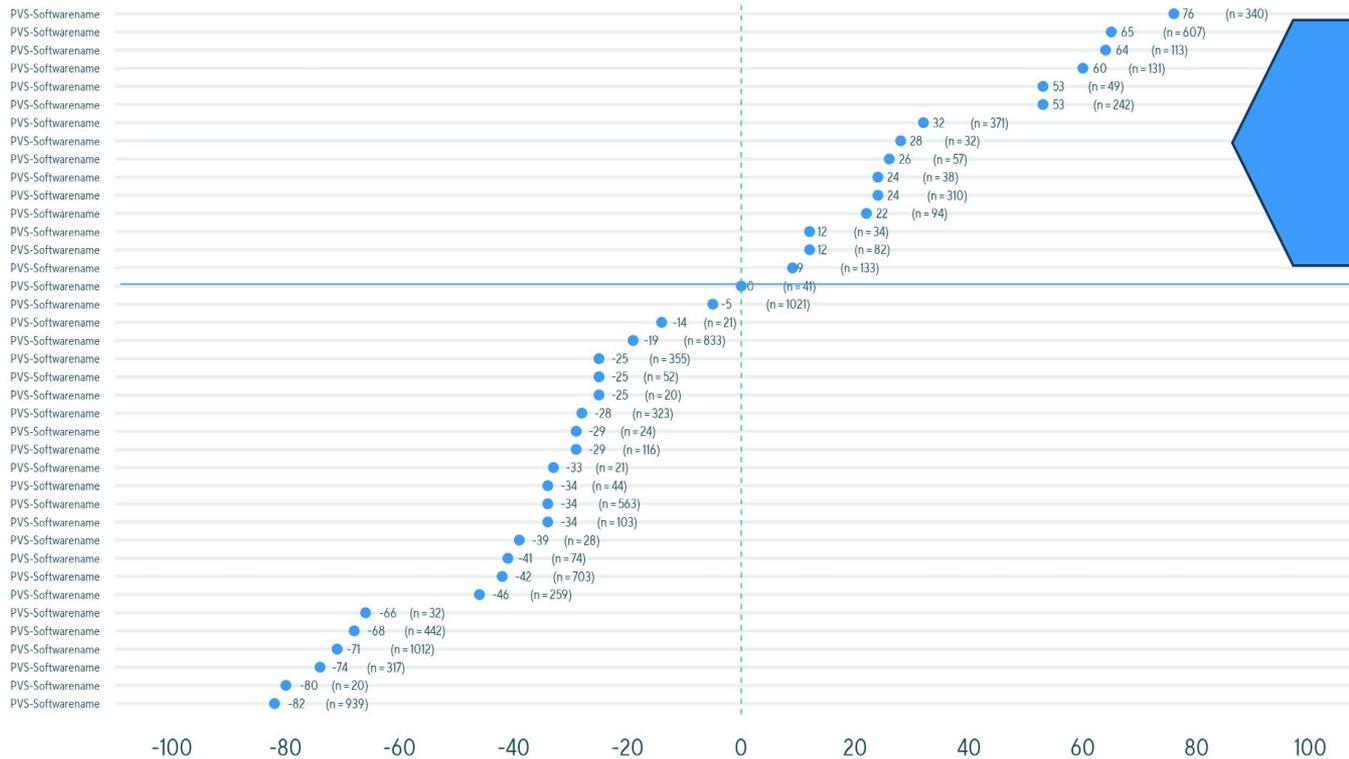
■ PVS mit NPS-Score -82 ■ PVS mit NPS-Score +76 *Mehrfachnennungen möglich*

Mehrfachauswahlfrage

**Hinweis:** PVS mit NPS-Score (-82) hat n = 942; PVS mit NPS-Score (+76) hat n = 343; Antworten aller Berufsgruppen

# Kundenzufriedenheit für 39 Praxisverwaltungssysteme mit mind. 20 Bewertungen

## Praxisverwaltungssysteme bewertet im Net-Promoter-Score (alle Berufsgruppen)

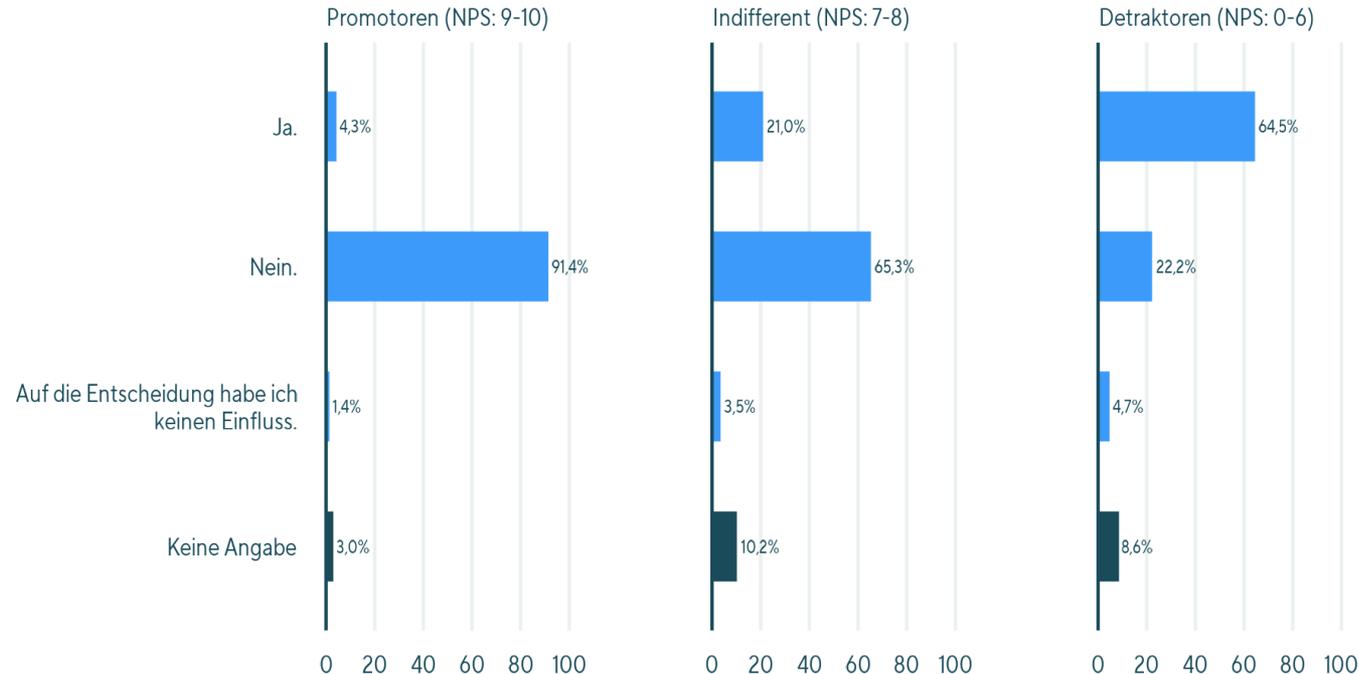


### Alphabetische Liste von 15 Praxisverwaltungssoftwares mit NPS-Score > 0 (vermehrte Weiterempfehlung)

- DURIA (Duria)
- EL - Elaphe Longissima (Softland)
- EVA (Abasoft)
- EVIDENT (EVIDENT)
- FIDUS (FIDUS Software Entwicklung)
- InterARZT (InterData Praxiscomputer)
- Medical Office (Indamed EDV-Entwicklung und Vertrieb)
- MEDYS (MEDYS)
- PegaMed (PEGA Elektronik)
- Praxis-Programm (MediSoftware Computersysteme für Ärzte)
- Pro\_Medico (Neutz GmbH Systemhaus)
- PsychoDat (ergosoft)
- SMARTY (New Media Company)
- T2med (T2med)
- tomedo (Zollsoft)

**Hinweis:** n = 9.996; eingeschlossen: Bewertungen aller Berufsgruppen; nur Anbieter berücksichtigt, für die mindestens 20 Bewertungen des Praxisverwaltungssystems vorlagen

- **Bereitschaft, jetzt oder in den nächsten Jahren, die Praxisverwaltungssoftware zu wechseln**  
(gruppiert nach Net Promoter Score (NPS)-Kategorien)



**Anteil in Prozent**

*Abweichungen in den Prozentwerten der Grafik sind auf Rundungsfehler zurückzuführen.*

**Hinweis:** n = 9.198; eingeschlossen: Nur Berufsgruppen niedergelassene und angestellte Ärzt:innen sowie Psychotherapeut:innen (9.240). Ausschluss von weiteren 42 Personen ohne NPS-Bewertung.

## ● Kundenzufriedenheit ohne PVS-Wechsel und nach PVS-Wechsel

	<b>Gruppe Promotoren</b> (zufriedene und treue Kunden, große Weiterempfehlungs- bereitschaft; Bewertungen zw. 9-10 auf Net-Promoter-Skala)	<b>Gruppe Indifferente</b> (eher zufriedene, aber nicht notwendigerweise treue Kunden; Bewertungen zw. 7-8 auf Net- Promoter-Skala)	<b>Gruppe Detraktoren</b> (eher unzufriedene Kunden; geringe Weiterempfehlungs- bereitschaft; Bewertungen zw. 0-6 auf Net-Promoter-Skala)	<b>Summe</b>
<b>PVS-Wechsel nicht angegeben</b>	<b>2.331</b> (25,1%) <b>(83,0%)</b> (23,0%)	<b>2.277</b> (24,5%) <b>(91,3%)</b> (22,4%)	<b>4.676</b> (50,4%) <b>(96,6%)</b> (46,1%)	<b>9.284</b> (100%) <b>(91,5%)</b> (91,5%)
<b>PVS gewechselt</b>	<b>479</b> (55,7%) <b>(17,0%)</b> (4,7%)	<b>216</b> (25,1%) <b>(8,7%)</b> (2,1%)	<b>165</b> (19,2%) <b>(3,4%)</b> (1,6%)	<b>860</b> (100%) <b>(8,5%)</b> (8,5%)
<b>Summe</b>	<b>2.810</b> (27,7%) <b>(100%)</b> (27,7%)	<b>2.493</b> (24,6%) <b>(100%)</b> (24,5%)	<b>4.841</b> (47,7%) <b>(100%)</b> (47,7%)	<b>10.144</b> (100%) <b>(100%)</b> (100%)

**Zeilenprozentwerte:**  
Prozentwerte summieren  
sich in jeder Zeile auf 100%.

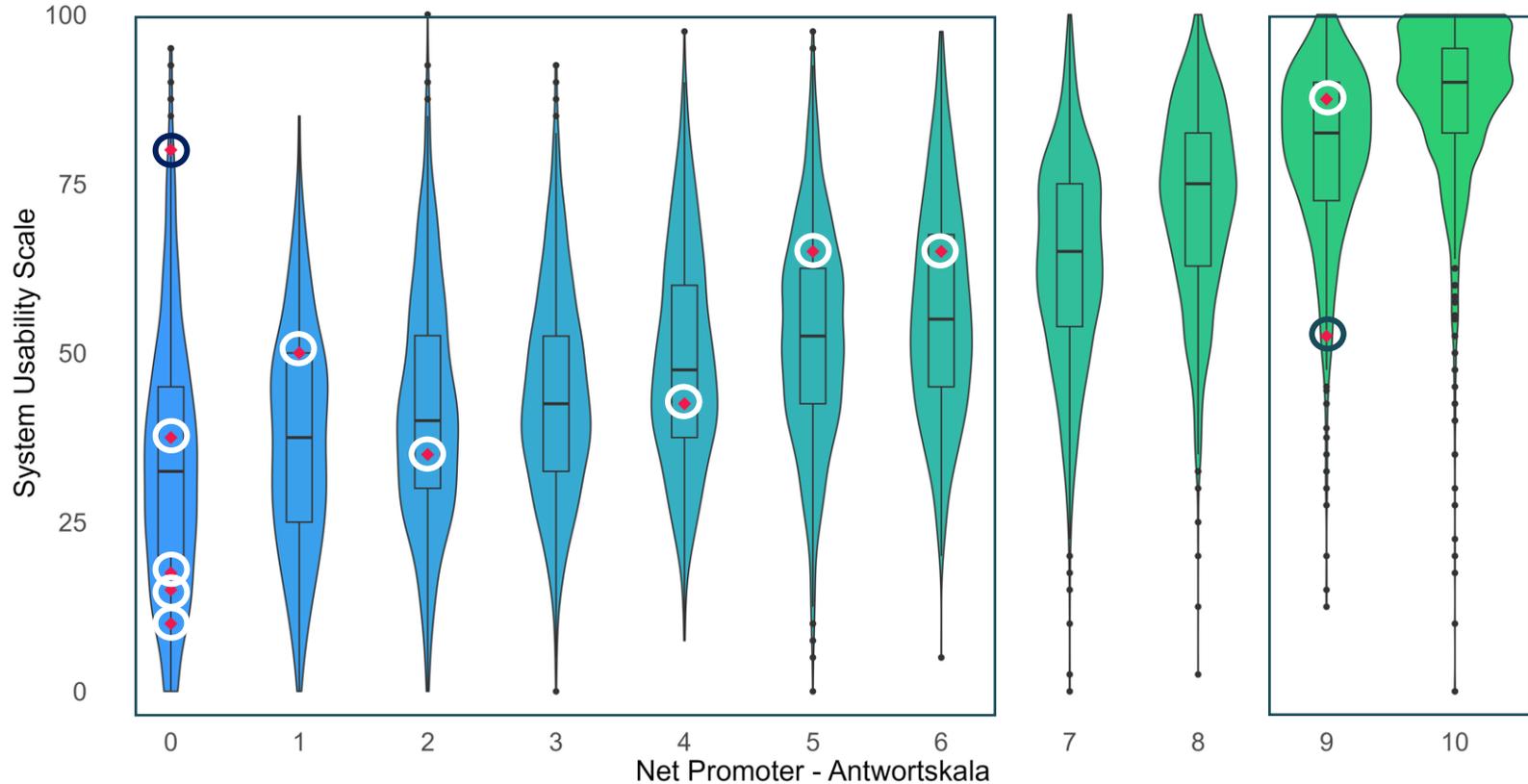
**Spaltenprozentwerte:**  
Prozentwerte summieren sich  
in jeder Zeile auf 100%.

**Gesamtprozentwerte:**  
Prozentwerte summieren  
sich insgesamt auf 100%.

**Hinweis:** Gesamter Datensatz N = 10.245, Ausschluss von 101 Teilnehmenden ohne NPS-Bewertung oder „Keine Angabe“ zum Vorgänger-Praxisverwaltungssystem  
Begriffe ‚Detraktoren‘, ‚Indifferente‘, ‚Promotoren‘ stammen aus der Systematik des Net Promoter Score (weiterführende Informationen siehe Anhang).

- Ein Wechsel zum ‚falschen‘ System stellt nicht zufrieden:

**Bewertungen** von 12 Wechslern, die zum schlechtest bewerteten System gewechselt sind



## ● Fazit

**8. Sitzung der Vertreterversammlung  
der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (16. Amtsperiode)  
am 13. September in Berlin**

The logo of the Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) is a dark grey square with the white letters 'KBV' inside.

---

**TOP**

**Antrag**      Transparenz über PVS Performance schaffen

von:              Vorstand KV Nordrhein

---

1 **Antrag:**

2

3 Der Vorstand der KBV wird beauftragt, im Interesse der Ärzteschaft und Praxisteams  
4 ein Konzept unter Hinzuziehung des Zentralinstituts der kassenärztlichen Versorgung  
5 (Zi) für eine rechtssichere Informationsbasis zu erarbeiten, welche bedarfsgerechte In-  
6 formationen zur PVS-Performance und zum Wechsel von PVS bereitstellt.

7

8 Für eine möglichst stichhaltige, objektive Markterkundung sollte die Durchführung von  
9 unabhängiger Stelle erfolgen, um ein neutrales und rechtssicheres Informationsangebot  
10 zu schaffen.

11



Zentralinstitut  
kassenärztliche  
Versorgung

**Kontakt**

[zi@zi.de](mailto:zi@zi.de)

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

[www.zi.de](http://www.zi.de)

- **Anhang: Informationen zum Net Promoter Score**

Allgemeine Beschreibung (Link):

[Net Promoter Score - die Weiterempfehlungsrate \(conductor.com\)](https://conductor.com)

Lewis, C., & Mehmet, M. (2020). Does the NPS® reflect consumer sentiment? A qualitative examination of the NPS using a sentiment analysis approach. *International Journal of Market Research*, 62(1), 9-17.

<https://doi.org/10.1177/1470785319863623>

Zum Zusammenhang zwischen der Bewertung der Funktionalität (System Usability Score) von Praxissoftware und der Bereitschaft zur Weiterempfehlung:

Fuhrmann, L., Schargus, M. National survey of user-reported usability of electronic medical record software in ophthalmology in Germany. *Graefes Arch Clin Exp Ophthalmol* **261**, 3325–3334 (2023).

<https://doi.org/10.1007/s00417-023-06139-5>