Praxisverwaltungssysteme: Zi-Analyse nimmt regionale Unterschiede bei Nutzerzufriedenheit in den Blick

Usability und Nutzerzufriedenheit in Ostdeutschland im Mittel geringer // Durchschnittliche Zufriedenheitswerte korrelieren mit höherem Arztalter und höherem Anteil angestellter Ärzte in der Region // „Praxen nicht mit Aufwand des Softwarewechsels allein lassen“

Die Benutzerfreundlichkeit von Praxisverwaltungssystemen (PVS) hat einen direkten Einfluss auf die Effizienz medizinischer Arbeitsprozesse. [Aktuelle Analysen](#) des Zentralinstituts für die kassenärztliche Versorgung (Zi) haben zuletzt gezeigt, dass es signifikante Unterschiede zwischen insgesamt 39 ausgewerteten PVS bei der Häufigkeit von Fehlersituationen gibt. Zudem wurde deutlich, dass Systeme mit höherer Fehlerhäufigkeit eine längere Bearbeitungszeit und eine erhöhte Klickzahl erfordern sowie beides statistisch betrachtet mit schlechteren Nutzerbewertungen zusammenhängt. In einer Kurzstudie hat das Zi nun auch deutliche regionale Unterschiede bei Usability und Nutzerzufriedenheit aufgezeigt.

Positiver bewertete PVS wurden häufiger in Hessen und Sachsen-Anhalt verwendet, weniger in Süd- und Ostdeutschland. Clusteranalysen identifizierten Hot Spots hoher Usability und Nutzerzufriedenheit in einigen Regionen der alten Bundesländer, Cold Spots dagegen fanden sich vor allem in Regionen der neuen Bundesländer. Detailanalysen zeigten zudem niedrigere durchschnittliche Werte von Usability und Nutzerfreundlichkeit bei höherem durchschnittlichen Arztalter und höherem Anteil angestellter Ärzte in der Region. In die Analysen gingen die vertragsärztlichen Abrechnungsdaten für das Jahr 2024 von etwa 100.000 Praxen ein, die eines von 39 bewerteten PVS genutzt hatten.

„Viele Praxen arbeiten immer noch mit wenig nutzerfreundlichen Softwaresystemen, insbesondere in ostdeutschen Regionen. Das könnte dort mit strukturellen Nachteilen wie einem höheren Arbeitsaufkommen und dem sich weiter verschärfenden Fachkräftemangel zusammenhängen. Zeitmangel und fehlende Informationsgrundlagen erschweren oftmals den Wechsel des Praxisverwaltungssystems. Auch werden in Regionen mit einem höheren Durchschnittsalter von Ärztinnen und Ärzten sowie einem größeren Anteil angestellter Medizinerinnen und Mediziner signifikant häufiger Praxisverwaltungssysteme mit einer geringeren Nutzerzufriedenheit verwendet. Ältere Ärztinnen und Ärzte bewerten ihr System zwar oft positiver, setzen aber andere Maßstäbe und legen möglicherweise weniger Wert auf

Usability. Darüber hinaus wollen sie möglicherweise kurz vor dem Ruhestand kein neues Praxisverwaltungssystem einführen. In Einzelfällen mag das Festhalten an wenig nutzerfreundlichen Systemen auch durch besonders gute Servicepartner vor Ort ermöglicht werden, die ihre Praxen engmaschig betreuen. Angestellte haben wegen ihrer beruflichen Mobilität unter Umständen mehr Vergleichsmöglichkeit und zusätzlich oft weniger Einfluss auf die Systemwahl. Daher sollte ihre Perspektive künftig stärker in Entscheidungsprozesse einbezogen werden“, sagte der Zi-Vorstandsvorsitzende Dr. Dominik von Stillfried.

Es werde häufig berichtet, dass es sich für viele Praxisinhaberinnen und Praxisinhaber schwierig gestaltet, ihr PVS zu wechseln. Sie würden mit langen Vertragslaufzeiten und hohen Migrationskosten – etwa durch Datentransfer, Schulung und Umgewöhnung des Praxisteams sowie eventuell Mitarbeiterwechsel – konfrontiert und müssten durch unübersichtliche Angebotsstrukturen navigieren. Gleichzeitig trage ein PVS-Wechsel zu einer höheren Zufriedenheit bei, so der Zi-Vorstandsvorsitzende. „Wer Digitalisierung fördern will, sollte die Praxen mit dem Aufwand eines Softwarewechsels nicht allein lassen“, forderte von Stillfried mit Blick auf die potenziell hohen Kosten für die Praxen bei einem Systemwechsel.

Müller D, Kohring C, Akmatov MK, Holstiege, J, Stillfried, D. von. Praxisverwaltungssysteme in Deutschland: Regionale Unterschiede bei Usability und Nutzerzufriedenheit. Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in Deutschland (Zi). Versorgungsatlas-Bericht Nr. 25/03. Berlin 2025. URL: <https://doi.org/10.20364/VA-25.03>

Weitere Informationen:

Daniel Wosnitzka
Leiter Stabstelle Kommunikation/Pressesprecher
T. +49 30 4005 2449
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.

Der **Versorgungsatlas** ist ein Angebot des Zi. Der Versorgungsatlas stellt Informationen aus der medizinischen Versorgungsforschung bereit. Der Schwerpunkt liegt dabei in der Untersuchung und kartografischen Darstellung regionaler Unterschiede. Dadurch sollen Verbesserungen der Gesundheitsversorgung in den Regionen angeregt und gefördert werden.