



gematik insights

**User Experience der Primärsysteme in
Arztpraxen, Zahnarztpraxen,
Psychotherapiepraxen und Apotheken**

Ergebnisse im Überblick



- 1** Die Ergebnisse zeigen **große Unterschiede in der Benutzerfreundlichkeit der verfügbaren Softwareprodukte** für Arztpraxen, Zahnarztpraxen, Apotheken und psychotherapeutischen Praxen.
- 2** Primärsysteme, die gute Bewertungen für ihre allgemeine Nutzerfreundlichkeit erhalten, **werden von Anwender:innen insgesamt auch positiver im Hinblick auf die Usability von einzelnen TI-Anwendungen wie E-Rezept oder eAU bewertet.**
- 3** Insbesondere beim **eArztbrief** und **E-Rezept Modul** zeigen sich **große Unterschiede in der Bewertung der Anwenderfreundlichkeit** zwischen den Primärsystemen.
- 4** In der Abfrage verschiedener Usability-Kriterien wird speziell die **fehlende Verständlichkeit von Fehlermeldungen sowie das Fehlen konkreter Hilfen zur Fehlerbehebung besonders negativ bewertet.** Nur wenige Primärsysteme erhalten hier eine gute Note von ihren Anwender:innen.
- 5** Auch die **Supportqualität** durch die Softwarehersteller wird von den medizinischen Einrichtungen **sehr unterschiedlich** bewertet. Ein häufiger Kritikpunkt sind bei vielen Herstellern **lange Wartezeiten in der Hotline** und das **Fehlen von Serviceleistungen im Pauschalpreis.**



Hintergrund zur Studie

0.1 Hintergrund

Im Rahmen des [TI-Atlas](#) befragt die *gematik* gemeinsam mit dem *IGES Institut* jährlich die Beschäftigten des Gesundheitswesens zum Stand der Digitalisierung in ihren Einrichtungen sowie zu ihren Erfahrungen mit den Anwendungen der Telematikinfrastuktur (TI). Im Fokus der Befragung lag auch im Jahr 2024 sowohl die generelle als auch die spezifische Benutzerfreundlichkeit der TI-Anwendungen und Dienste in den diversen Primärsysteme (PS).

Primärsysteme sind zu verstehen als dezentrale Clientsysteme, die Leistungserbringende in Einrichtungen des Gesundheitswesens nutzen, um z.B. Patientendaten, Abrechnungen oder die Warenwirtschaft zu verwalten bzw. die Versorgung von Patientinnen und Patienten zu organisieren. Auch die Anwendungen der TI werden in der Regel darin integriert. Mit ihren Implementierungsleitfäden gibt die *gematik* Hinweise zur Umsetzung. Transparenz zum Umsetzungsstand bietet der TI-Score der *gematik*.

Damit spielen die Primärsysteme für eine erfolgreiche Digitalisierung des Gesundheitswesens eine wichtige Rolle: Sie entscheiden darüber mit, wie das Personal in Praxen, Kliniken oder Apotheke die Digitalisierung im Gesundheitswesen erlebt. Deshalb befragt die *gematik* die Einrichtungen des Gesundheitswesens regelmäßig zu ihren Einschätzungen zur allgemeinen Benutzerfreundlichkeit (Usability) der eingesetzten PS.

Studienüberblick



Stichprobe

- 3.221 Arztpraxen
- 939 Zahnarztpraxen
- 1.332 Apotheken
- 1.463 Psychotherapiepraxen



Methodik

- Repräsentative Onlinebefragung
- Einladung durch postalische Anschreiben an Einrichtungen



Erhebungszeitraum

- 06. Mai – 02. Juni 2024

Darüber hinaus werden Fragen zur Benutzerfreundlichkeit einzelner TI-Module (z.B. E-Rezept, eAU oder eArztbrief) innerhalb der Systeme gestellt.

In der Auswertung wurden nur Ergebnisse von Systemen berücksichtigt, die mehr als 80 Anwender:innen in der Befragungsstichprobe hatten.

Primärsysteme werden nicht von der *gematik* spezifiziert und sind kein Bestandteil der TI-Plattform. Deshalb sind die Ergebnisse hier in anonymisierter Form dargestellt und werden bei Interesse auch anonym mit den Herstellern geteilt (Hersteller sehen nur die Bewertungsergebnisse ihrer PS).



User Experience der Primärsysteme



Praxisverwaltungssysteme (PVS) in Arztpraxen

Praxisverwaltungssysteme – große Unterschiede in der Benutzerfreundlichkeit

1.1 Usability der PVSe

Die Arztpraxen waren gebeten, die Anwenderfreundlichkeit ihrer Praxissoftware auf Basis verschiedener Usability-Kriterien - abgeleitet aus der DIN ISO 9241-110 Norm (Richtlinien der Gebrauchstauglichkeit interaktiver Systeme) - zu bewerten. Der *UX Score* wurde anschließend über einen Mittelwert der Ergebnisse der Einzelbewertungen gebildet.

Während Systeme wie PVS 1 und PVS 2 durchgängig gute Noten von den Befragten erhalten, bewerten die Anwender:innen von Systemen wie

PVS 10 bis PVS 13 ihre Software als deutlich weniger benutzerfreundlich. Besonders negativ wird insbesondere die Verständlichkeit von Fehlermeldungen bewertet sowie das Fehlen konkreter Hilfen zur Fehlerbehebung.



Dargestellte Stichprobe: 2.266
Stichprobe je PVS > 80

Praxisverwaltungssysteme (PVS)

	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne fremde Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfe zur Fehlerbehebung	Bietet Funktionen, um täglichen Aufgaben effizient zu bewältigen
PVS 1	1,83	1,65	2,05	1,82	1,74	1,74	2,00	1,79
PVS 2	2,20	1,79	2,43	2,11	2,17	1,94	2,64	2,28
PVS 3	2,47	2,31	2,87	2,42	2,34	2,31	2,74	2,33
PVS 4	2,73	2,46	3,01	2,64	2,70	2,30	3,11	2,88
PVS 5	2,82	1,92	2,96	3,01	2,93	2,66	3,31	2,97
PVS 6	2,99	2,57	3,25	2,98	2,97	2,72	3,39	3,06
PVS 7	3,38	3,00	3,37	3,44	3,43	3,11	3,86	3,43
PVS 8	3,42	2,85	3,36	3,50	3,55	3,17	4,07	3,48
PVS 9	3,61	3,34	3,61	3,76	3,58	3,33	4,07	3,55
PVS 10	4,12	3,67	4,06	4,33	4,11	3,71	4,56	4,37
PVS 11	4,33	4,23	4,34	4,55	4,11	3,85	4,72	4,5
PVS 12	4,60	4,46	4,52	4,77	4,60	4,28	4,91	4,68
PVS 13	4,77	4,55	4,70	4,87	4,70	4,32	5,28	4,95

Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



7= „stimme gar nicht zu“

E-Rezept Modul: in einigen Systemen anwenderfreundlicher bedienbar als in anderen

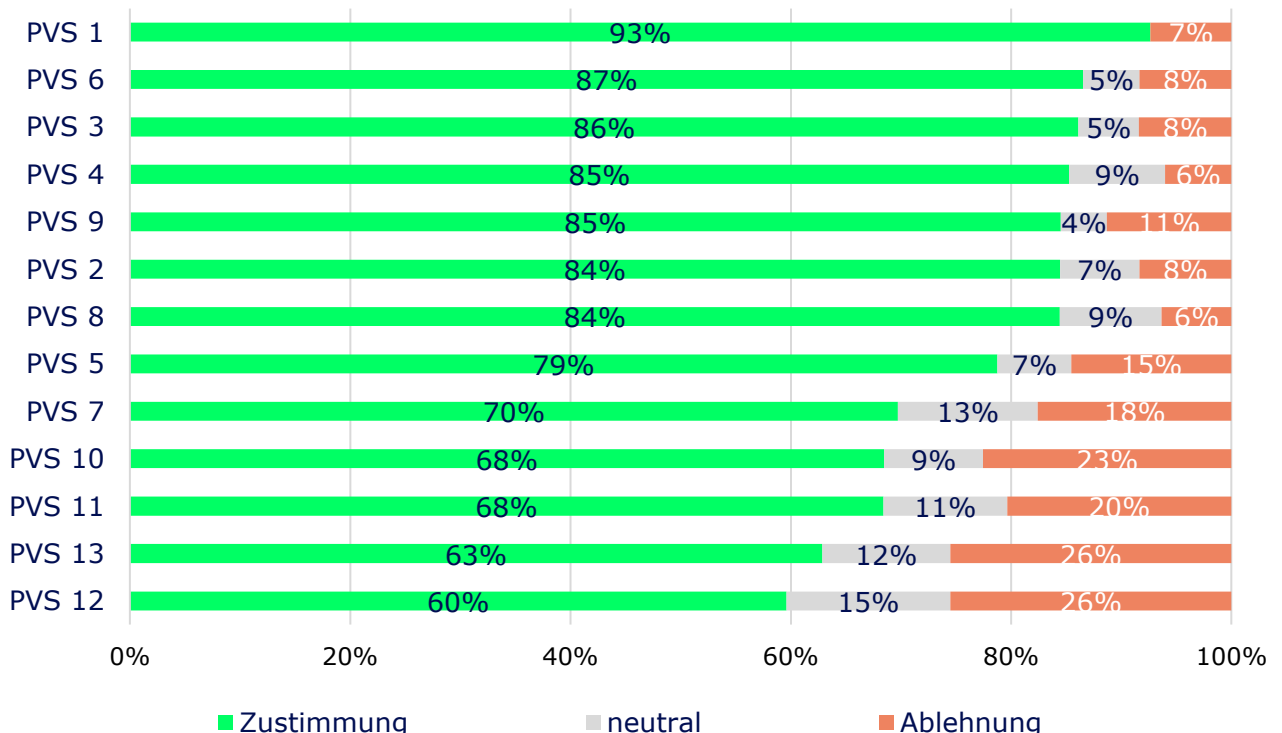
1.2 E-Rezept Modul

Seit dem 01. Januar 2024 ist das E-Rezept fester Bestandteil des Praxisalltags in deutschen Arztpraxen. Insbesondere für neue Anwendungen ist eine gute Usability Grundlage für ein schnelles Erlernen von neuen Abläufen und kann die Akzeptanz einer neuen Anwendung in der Einrichtung schneller erhöhen.

Die Benutzerfreundlichkeit des E-Rezept Moduls wurde von den befragten Arztpraxen unterschiedlich bewertet. So wurde die Ausstellung eines E-Rezeptes von Nutzern der PVS 10 bis 13 als deutlich weniger benutzerfreundlich empfunden als von Anwender:innen der anderen Softwaresysteme.



„Das E-Rezept Modul ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt.“



Die eAU ist in der Mehrzahl der Systeme benutzerfreundlich umgesetzt

1.3 Usability der eAU

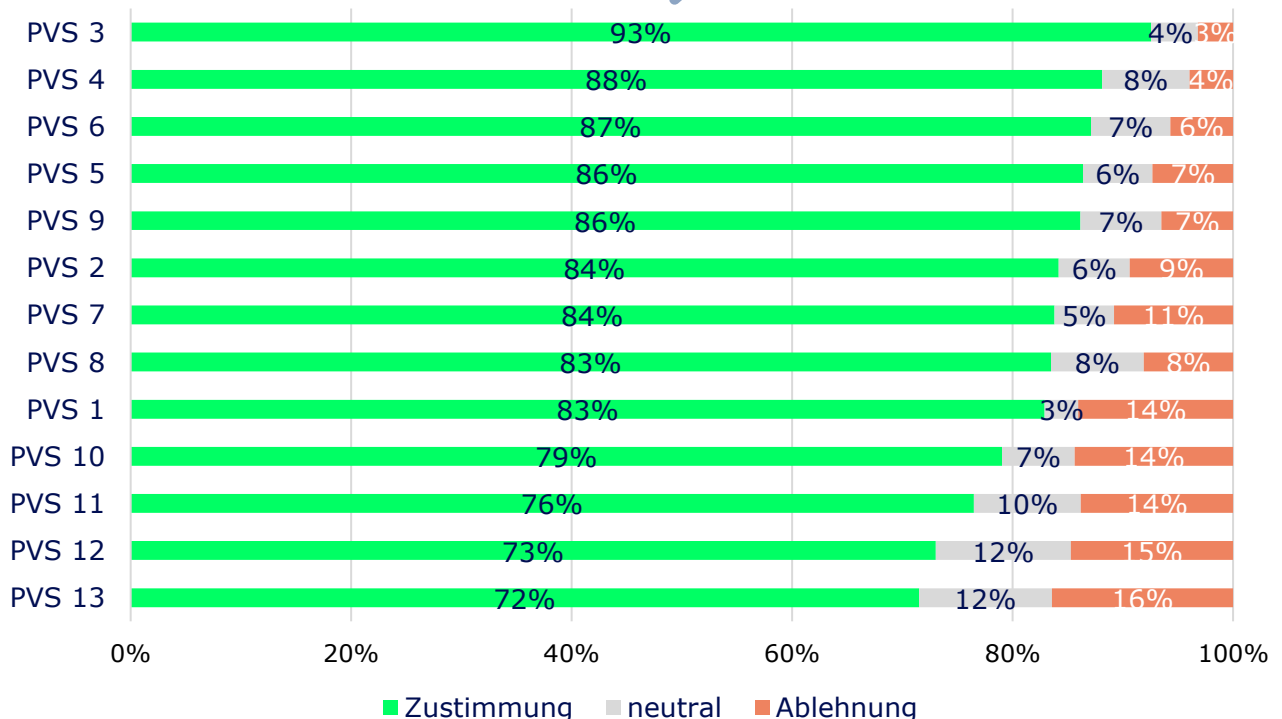
Die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) ist seit 2022 in den Arztpraxen im Regelbetrieb und entlastet sowohl Arbeitnehmer:innen als auch Krankenkassen gleichermaßen.

Aus Ärzt:innensicht ist die eAU in den Praxisverwaltungssystemen

weitgehend benutzerfreundlich umgesetzt. Hier überzeugt PVS 3 aus Nutzersicht mit der besten Usability (93% Zustimmung). Für PVS 12 und 13 gaben zumindest drei Viertel der Anwender:innen an, dass die eAU über KIM in ihrem System nutzerfreundlich umgesetzt wurde.



„Die eAU über KIM ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt.“



PVS 1,3 & 6 überzeugen Arztpraxen beim eArztbrief

1.4 Anwenderfreundlichkeit eArztbrief

Mit dem eArztbrief erreichen wichtige Informationen zur Behandlung von Patient:innen schnell, sicher und komfortabel andere Arztpraxen.

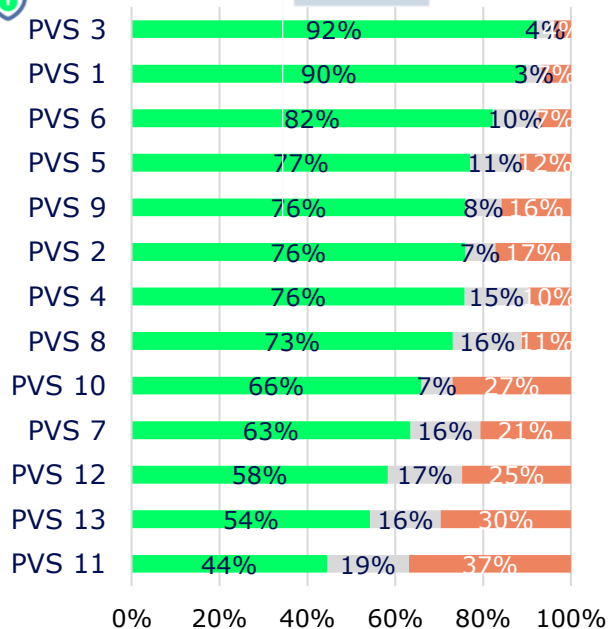
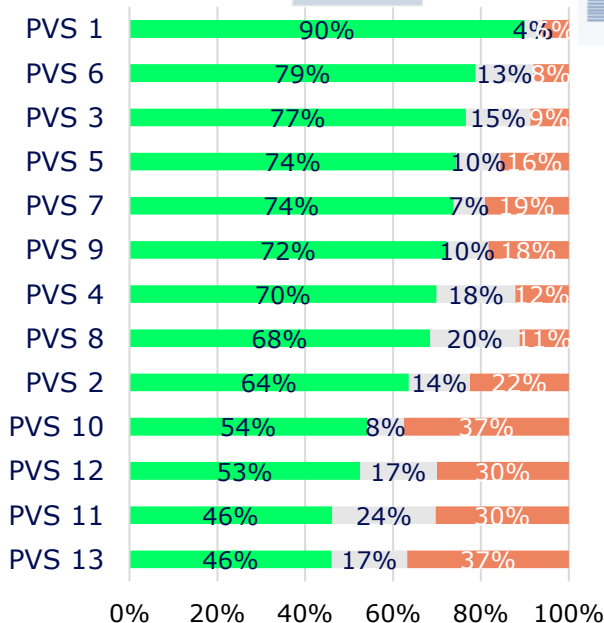
Sowohl beim eArztbrief Versand wie auch beim eArztbrief Empfang zeigen sich aus Anwender:innensicht deut-

liche Unterschiede in der Benutzerfreundlichkeit der Praxisverwaltungssysteme. Während Nutzer:innen von PVS 1,3 und 6 unkompliziert mit dem eArztbrief Modul arbeiten können, äußern sich unter PVS 11 und 13 Verwender:innen teilweise weniger als die Hälfte der Befragten zufrieden mit der Usability.

„Der eArztbrief Versand ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt.“



„Der eArztbrief Empfang ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt.“



■ Zustimmung ■ neutral ■ Ablehnung

Benutzerfreundliche PVSe haben auch eine hohe Supportzufriedenheit

1.5 Bewertung PVS Support

Bei Problemen im laufenden Betrieb, bieten die Primärsystemhersteller Kundensupport an. Sofern dieser in den letzten vier Wochen direkt über den Softwarehersteller in Anspruch genommen wurde, waren die medizinischen Einrichtungen gebeten, ihre Erfahrungen mit dem Support zu bewerten sowie eine Einschätzung zur Preisgestaltung von Serviceleistungen zu geben. Sofern eine Praxis oder Apotheke Schulungen oder Schulungsmaterial erhalten hatte, wurde auch hier nach der Zufriedenheit gefragt.

Die Arztpraxen mit benutzerfreundlichen Praxisverwaltungssystemen (PVS) vergeben insgesamt auch gute Noten für den in Anspruch genommenen Support ihres Herstellers.

PVS 10, 12 und 13 erhalten hingegen auch hier nur durchschnittliche Bewertungen für erbrachte Supportdienstleistungen. Arztpraxen äußern sich insgesamt unzufrieden über Serviceleistungen, die nicht im Pauschalpreis integriert sind. Auch waren die Nutzer dieser PVSe weniger zufrieden mit Schulungen und Schulungsunterlagen.

Dargestellte Stichprobe: 2.255
Stichprobe je PVS > 80

Praxisverwaltungssysteme (PVS)

	Support Score (Mittelwert über 7 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in seiner Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert.	Generelle Zufriedenheit mit dem Support.	Zufriedenheit mit Schulung/Schulungsunterlagen.
PVS 3	1,87	1,53	1,61	1,59	1,49	2,93	1,86	2,05
PVS 1	2,00	1,57	1,86	1,59	1,48	3,21	1,72	2,60
PVS 4	2,32	1,97	2,05	1,93	1,84	3,10	2,16	3,21
PVS 2	2,38	2,26	2,51	2,14	2,00	2,77	2,37	2,60
PVS 5	2,62	2,48	3,16	2,19	1,98	2,84	2,52	3,17
PVS 6	2,69	2,46	2,97	2,26	2,18	3,19	2,57	3,23
PVS 8	2,81	2,63	3,10	2,49	2,26	3,36	2,76	3,08
PVS 7	3,01	2,70	3,88	2,47	2,33	3,32	2,76	3,58
PVS 9	3,15	2,90	3,66	2,62	2,60	3,50	3,06	3,72
PVS 11	3,24	2,82	3,17	2,93	2,65	4,36	3,38	3,39
PVS 12	3,54	3,14	3,40	3,09	3,14	4,69	3,56	3,76
PVS 13	3,62	3,17	3,49	3,11	3,03	4,74	3,73	4,10
PVS 10	3,87	3,59	4,15	3,34	3,39	4,57	3,97	4,11



Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



7= „stimme gar nicht zu“



User Experience der Primärsysteme



Praxisverwaltungssysteme (ZPVS) in Zahnarztpraxen

Auch zahnärztliche Praxisverwaltungssysteme mit Unterschieden in der Benutzerfreundlichkeit

2.1 Usability der ZPVSe

Auch die befragten Zahnarztpraxen bewerten ihre Praxisverwaltungssysteme unterschiedlich im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit ihrer Software. Die Softwaresysteme unterscheiden sich nach Einschätzung der Zahnarztpraxen z.B. in der Möglichkeit einer intuitiven Nutzbarkeit ohne fremde Hilfen oder Handbuch oder auch in der Verständlichkeit von ausgespielten Fehlermeldungen.

ZPVS 1 erhält insgesamt signifikant positivere Bewertungen von den nutzenden Zahnarztpraxen als ZPVS 3.



Dargestellte Stichprobe: 833
Stichprobe je PVS > 80

Zahnärztliche Praxisverwaltungssysteme (ZPVS)

	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne fremde Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebung.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.
ZPVS 1	2,66	2,11	3,00	2,63	2,75	2,53	2,92	2,66
ZPVS 2	3,48	2,92	3,84	3,46	3,61	3,13	3,89	3,49
ZPVS 3	3,92	3,66	4,34	3,56	3,67	3,60	4,55	4,05



Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



7= „stimme gar nicht zu“

Zahnarztpraxen: TI-Anwendungen mit unterschiedlich guter Usability

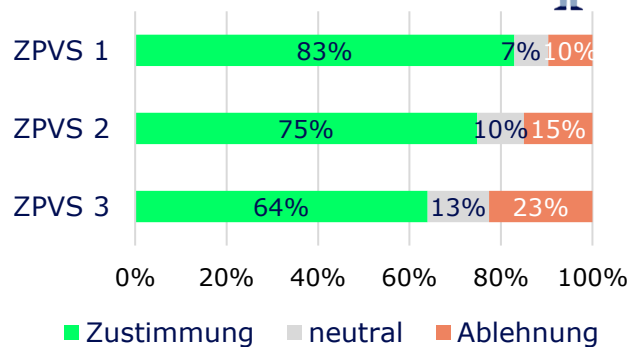
2.2 TI-Anwendungen in den ZPVSen

Auch bei der Anwenderfreundlichkeit einzelner TI-Anwendungen zeigen sich Unterschiede zwischen den zahnärztlichen Praxisverwaltungssystemen. ZPVS 1 überzeugt hier aus Anwendersicht sowohl bei der Benutzerfreundlichkeit des E-Rezept Moduls als auch bei der eAU Erstellung.

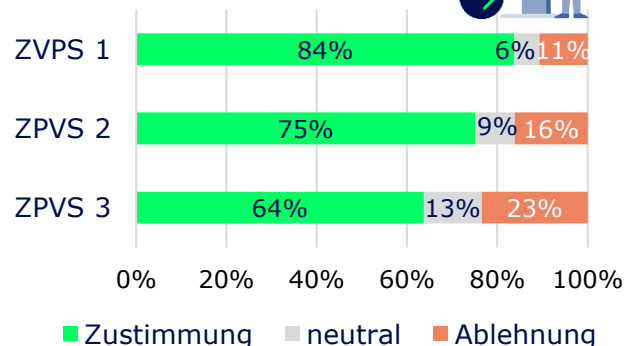
64% der Nutzer:innen von PVS 3 stimmen zu, dass das E-Rezept Modul und die eAU in ihrem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt ist. Damit liegt PVS 3 in der Bewertung der Anwenderfreundlichkeit signifikant hinter den anderen beiden Softwaresystemen.



„Die eAU über KIM ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt.“



„Das E-Rezept Modul ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt.“



Zahnarztpraxen sind weniger zufrieden mit Schulungen und Schulungsmaterial

2.3 Bewertung ZPVS Support

Von den drei näher betrachteten Praxisverwaltungssystemen bewerteten Anwender:innen von ZPVS 1 den Support insgesamt am besten. ZPVS 3 erhält von den nutzenden Zahnarztpraxen bessere Bewertungen als ZPVS 2, insbesondere bei der Zuverlässigkeit und der Professionalität der gefundenen Lösungen eines Problems.

Direkt vom Primärsystemhersteller erhaltenen Schulungen oder zur Verfügung gestellte Schulungsmaterialien, werden Softwaressystem übergreifend nur durchschnittlich bewertet.

Zahnarztpraxen, die ZPVS 2 verwenden, merken häufiger negativ an, dass es bei Supportbedarf zu längeren Wartezeiten in der Hotline kam und dass Serviceleistungen nicht umfassend im Pauschalpreis integriert sind.



Dargestellte Stichprobe: 829
Stichprobe je PVS > 80

Zahnärztliche Praxisverwaltungssysteme (ZPVS)

	Support Score (Mittelwert über 7 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in seiner Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert.	Generelle Zufriedenheit mit dem Support.	Zufriedenheit mit Schulung/Schulungsunterlagen.
ZPVS 1	2,45	2,25	2,61	2,01	1,97	2,98	2,39	2,94
ZPVS 3	2,65	2,23	2,81	2,18	1,88	3,45	2,60	3,39
ZPVS 2	3,31	3,15	3,69	2,81	2,83	4,12	3,21	3,34



Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



7= „stimme gar nicht zu“



User Experience der Primärsysteme



Apothekenverwaltungs- systeme (AVS) in Apotheken

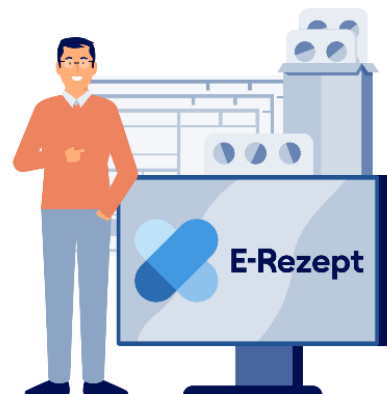
Ein AVS überzeugt mit sehr guten bis guten Anwenderbewertungen

3.1 Usability der AVSe

Unter „Apothekenverwaltungssystemen“ (AVS) werden die Warenwirtschaftssysteme der Apotheken zusammengefasst - im allgemeinen Sprachgebrauch auch von Apotheker:innen nur als „Warenwirtschaft“ bezeichnet.

Auch die AVSe werden von ihren Nutzer:innen als unterschiedlich benutzerfreundlich bewertet. AVS 1 erhält von den verwendenden Apotheken auf allen Usabilitykriterien gute bis sogar sehr

gute Bewertungen. AVS 7 wird hingegen als nur durchschnittlich anwenderfreundlich empfunden mit deutlicher Nutzerkritik bezüglich wenig verständlicher Fehlermeldungen und fehlender Hilfen zur Fehlerbehebung.



Dargestellte Stichprobe: 1.151
Stichprobe je PVS > 80

Apotheken- verwaltungs- systeme (AVS)

AVS	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)								
	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne fremde Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebung.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.		
AVS 1	2,15	1,82	2,41	2,13	2,12	2,06	2,34	2,20	
AVS 2	3,06	2,48	3,32	2,85	3,17	2,87	3,57	3,20	
AVS 3	3,12	2,50	3,47	3,06	3,20	2,68	3,72	3,23	
AVS 4	3,16	2,60	3,31	3,17	3,14	2,97	3,61	3,33	
AVS 5	3,42	2,67	3,65	3,45	3,37	3,31	3,82	3,67	
AVS 6	3,44	2,83	3,74	3,40	3,46	3,09	3,86	3,67	
AVS 7	3,69	2,90	3,78	3,70	3,68	3,50	4,40	3,86	



Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



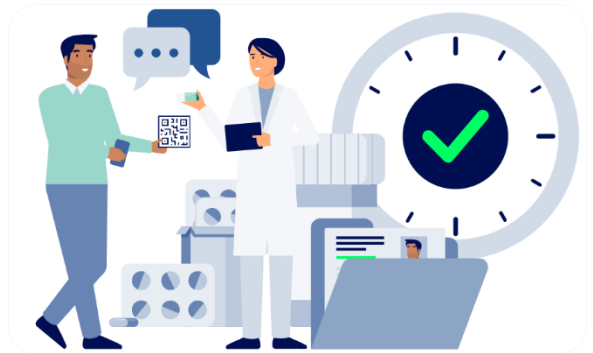
7= „stimme gar nicht zu“

E-Rezept in den AVSen unterschiedlich benutzerfreundlich umgesetzt

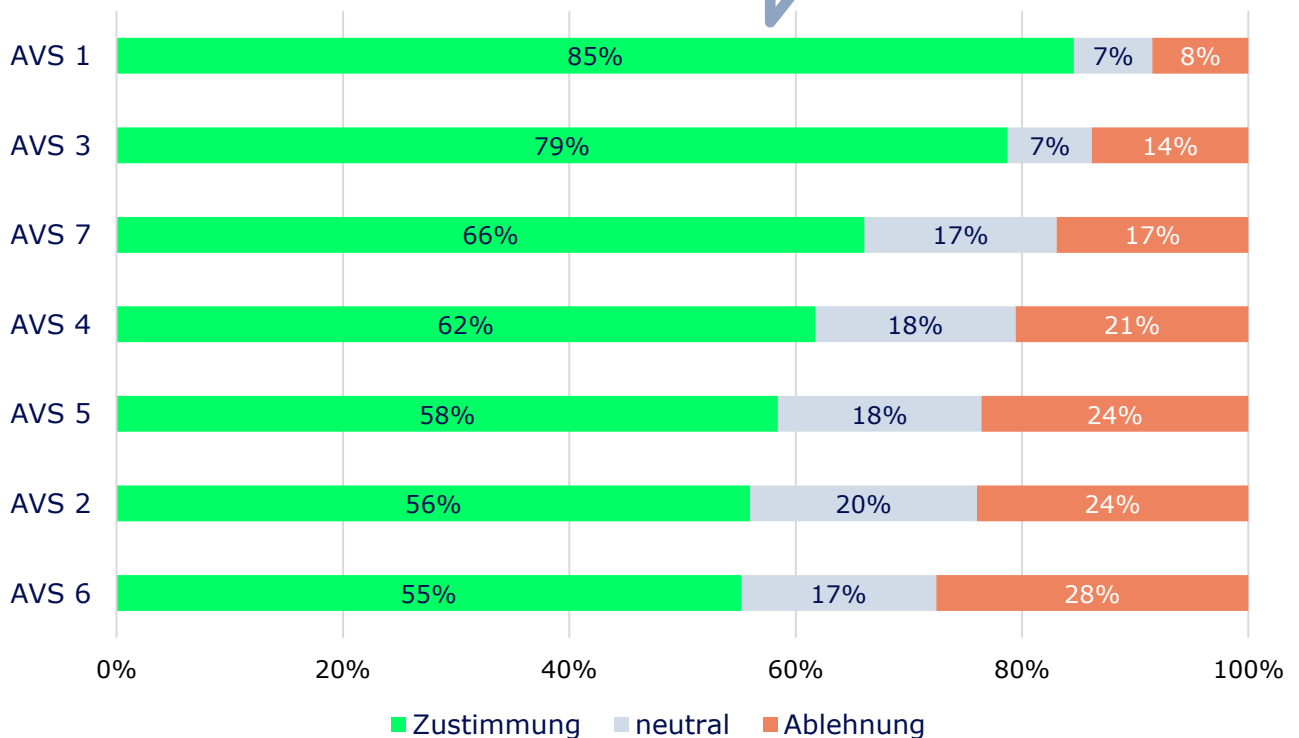
3.2 Usability E-Rezept

Auch in den Apotheken hat das E-Rezept seit Anfang des Jahres die Medikamentenabgabe grundlegend verändert.

Die Bewertung der verschiedenen AVS Nutzer:innen zeigt, dass das E-Rezept von den verschiedenen Softwareanbietern bislang unterschiedlich anwenderfreundlich umgesetzt wurde. So stimmen 85% der AVS 1 Anwender:innen zu, dass das E-Rezept Modul nutzerfreundlich umgesetzt sei, während bei AVS 6 dies nur 55% der befragten Apotheken bestätigen.



„Das E-Rezept Modul ist in meinem Apothekenverwaltungs-system benutzerfreundlich umgesetzt.“



Apotheken beklagen längere Wartezeiten bei Supportbedarf

3.3 Bewertung AVS Support

Bei technischen Problemen mit dem Warenwirtschaftssystem bieten die Hersteller Support für betroffene Apotheken an.

Mit Ausnahme von Anwender:innen von AVS 1 äußern die befragten Apotheken Unzufriedenheit bezüglich längerer Wartezeiten in den Support-Hotline. Der Supportservice selber wird jedoch überwiegend als professionell und zuverlässig bewertet.

Nutzer:innen von AVS 1 sind sowohl mit dem Support ihres Herstellers als auch mit den erhaltenen Schulungen und Schulungsmaterialien sehr zufrieden.

AVS 7 erhält hingegen analog zu der Bewertung der Anwenderfreundlichkeit die schlechtesten Noten im Softwarevergleich.

Dargestellte Stichprobe: 1.097
Stichprobe je PVS > 80

Apotheken- verwaltungs- systeme (AVS)

	Support Score (Mittelwert über 7 Kriterien)	Zeitnaher Service	Angemessene Wartezeit in der Hotline	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen	Ist zuverlässig	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert	Generelle Zufriedenheit mit dem Support	Zufriedenheit mit Schulung/Schulungsunterlagen
AVS 1	2,23	2,19	2,54	2,06	1,89	2,45	2,06	2,44
AVS 4	2,87	2,97	3,57	2,66	2,54	2,63	2,64	3,05
AVS 3	3,03	3,18	3,71	2,61	2,65	2,95	2,93	3,18
AVS 6	3,08	3,29	3,72	2,75	2,64	3,17	2,94	3,03
AVS 2	3,21	3,55	4,13	2,77	2,72	3,20	3,05	3,09
AVS 5	3,30	3,67	4,30	3,22	2,92	2,62	2,92	3,42
AVS 7	4,10	4,50	5,10	3,75	4,11	3,74	3,91	3,62



Mittelwerte

1=stimme voll und ganz zu"



7= „stimme gar nicht zu“



User Experience der Primärsysteme



Psychotherapeutische Praxisverwaltungssysteme (PsyPVS)

Psychotherapeut:innen bewerten PVSe als durchschnittlich bis gar nicht intuitiv

4.1 Usability der psychotherapeutischen PVSe

In der Nutzerfreundlichkeit der vier Praxisverwaltungssystemen, die am häufigsten Anwendung im niedergelassenen psychotherapeutischen Bereich finden, zeigen sich ebenfalls Unterschiede. Während Anwender:innen von PsyPVS 1 weitgehend zufrieden mit ihrer Praxissoftware sind, äußern sich Nutzer:innen von PsyPVS 3 und 4 insbesondere negativ über fehlende Intuitivität und Aufgabenangemessenheit.

Software übergreifend erhält das Thema Intuitivität, d.h. das Softwarefunktionen ohne fremde Hilfe oder Handbuch nutzbar sind, am wenigsten Zustimmung von den befragten Psychotherapeut:innen.

Positiv bewertet wird über alle Praxisverwaltungssysteme hinweg, dass die Software in der Regel nach Updates problemlos nutzbar war.



Dargestellte Stichprobe: 1.146
Stichprobe je PVS > 80

Psychotherapeutische Praxisverwaltungssysteme (PsyPVS)

	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne fremde Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebung.	Bietet Funktionen um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.
PsyPVS 1	2,45	1,58	3,13	2,15	2,35	2,40	2,69	2,86
PsyPVS 2	3,15	2,28	3,85	2,76	2,90	2,85	3,53	3,86
PsyPVS 3	3,52	2,27	4,46	3,30	3,23	3,37	3,70	4,30
PsyPVS 4	3,54	2,72	4,20	3,43	3,36	3,16	3,87	4,07



Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



7= „stimme gar nicht zu“

PVS 1 überzeugt beim Support mit Ausnahme der Schulungsmöglichkeiten

4.2 Bewertung Support psychotherapeutische PVSe

Bei Probleme im laufenden Betrieb bietet PsyPVS 1 seinen Kund:innen den besten Support im PVS Vergleich. Allerdings äußern sich die Anwender:innen sehr unzufrieden mit den erhaltenen Schulungen bzw. Schulungsunterlagen. Die Zufriedenheit mit Schulungen und Schulungsmaterialien ist Software übergreifend unter den befragten Psychotherapeut:innen gering.

PsyPVS 4 erhält für die erbrachte Supportleistung im Durchschnitt die negativste Nutzerbewertung. Besonders die langen Wartezeiten in der Support-Hotline werden von Anwender:innen negativ erwähnt. Sofern Support seitens des Softwarehersteller dann aber erfolgte, wurde die Supportqualität insgesamt bei allen Anbietern als professionell bewertet.



Dargestellte Stichprobe: 990
Stichprobe je PVS > 80

Psychotherapeutische Praxisverwaltungssysteme (PsyPVS)

	Support Score (Mittelwert über 7 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in seiner Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert.	Generelle Zufriedenheit mit dem Support.	Zufriedenheit mit Schulung/Schulungsunterlagen.
PsyPVS 1	2,50	1,95	2,09	1,82	1,65	2,71	2,16	5,11
PsyPVS 2	2,89	3,19	3,83	2,08	2,22	2,12	2,60	4,19
PsyPVS 3	3,28	3,23	4,19	2,44	2,55	2,73	2,89	4,92
PsyPVS 4	3,68	4,30	5,26	2,68	3,21	3,19	3,37	3,75

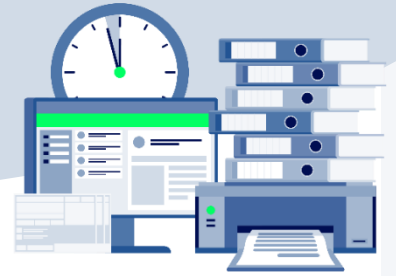
Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu“



7= „stimme gar nicht zu“

Potentiale der Digitalisierung gemeinsam heben

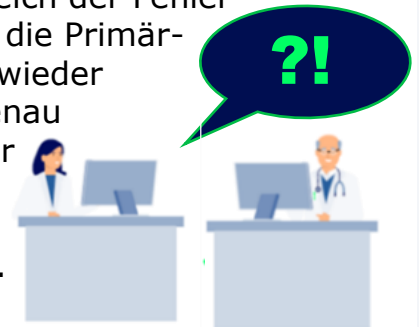


Kundenfeedback für Verbesserungen nutzen

Der überwiegende Teil der Befragten ist mit der Benutzerfreundlichkeit des E-Rezeptes in ihrem Primärsystem zufrieden. Jedoch gibt es sowohl unter den (Zahn-)Arztpraxen als auch bei den Apotheken bei manchen Primärsystemen noch ein Viertel unzufriedener Kundinnen und Kunden. Aber auch die Umsetzung vom eArztbrief oder der eAU bietet noch bei dem ein oder anderen Primärsystem Verbesserungspotentiale. Die *gematik* hat die Ergebnisse mit den einzelnen Herstellern jeweils anonymisiert geteilt und Hinweise gegeben, wo Anbieter noch besser werden können. Dies erfordert jedoch auch regelmäßiges Kundenfeedback einzuholen und kontinuierlich Verbesserungsmaßnahmen sowohl am System generell als auch an den Modulen vorzunehmen.

Fehlermeldungen als Chance, Probleme zu beseitigen

Viele Praxen und Apotheken bewerten die Fehlermeldungen und Hilfen, die zu einer Fehlerbehebung beitragen, im Vergleich zu den anderen Kategorien deutlich negativer. Damit birgt der Bereich der Fehlermeldungen das größte Verbesserungspotential für die Primärsysteme. Denn Fehler können und werden immer wieder auftreten. Aber ein verständlicher Hinweis, was genau zum Fehler geführt hat bzw. wie man diesen Fehler beheben kann, ist ein wesentlicher Bestandteil nutzerfreundlicher Systeme. Die *gematik* ist für Verbesserungsvorschläge diesbezüglich sehr offen.



Supportaufwände bei Problemen rund um die TI verringern

Viele Leistungserbringer sind unzufrieden mit ihrem Support. Gerade wenn zentrale TI-Störungen auftreten, erfahren Leistungserbringende diese häufig erst hinterher. Sie können sich einerseits direkt über die *gematik* zum aktuellen TI-Status erkundigen (z. B. auf dem [Fachportal](#) oder über den [WhatsApp-Kanal](#)). Primärsystem-Hersteller können ihren Kundinnen und Kunden auch das [TI-Lagebild](#) (QR-Code rechts) direkt oder indirekt zur Verfügung stellen bspw. über die Einbindung der sogenannten Rest-API, um schneller zentrale Störungen mitzuteilen und so ggf. Aufwände in ihrer Hotline zu reduzieren.





gematik insights

Potentiale der Digitalisierung gemeinsam heben

Impressum

Herausgeber:

gematik GmbH
Friedrichstraße 136
10117 Berlin

Stand: Oktober 2024

Zitation: von Broich-Oppert & Wiesenberg, M. (2024, September): User Experience der Primärsysteme in Arztpraxen, Zahnarztpraxen, Psychotherapiepraxen und Apotheken. (gematik insights, Ausgabe 2). Berlin: gematik GmbH. Abrufbar unter https://www.gematik.de/media/gematik/Medien/Telematikinfrastruktur/TI-Atlas/gematik_insights_-_User_Experience_der_Primaersysteme.pdf

gematik