



Hartmannbund Verband der Ärztinnen und Ärzte Deutschlands e.V.  
Kurfürstenstraße 132, 10785 Berlin

Kassenärztliche Bundesvereinigung KdöR  
An den Vorstandsvorsitzenden  
Herrn Dr. med. Andreas Gassen  
Herbert-Lewin-Platz 2  
10623 Berlin

## Landesverband Sachsen

lv.sac@hartmannbund.de  
Telefon 030 206208-41  
Unser Zeichen: pho/kes

Berlin, 20. April 2023

## Probleme mit Praxissoftware: Herr Gassen, bitte helfen Sie!

Sehr geehrter Herr Kollege Gassen,

gerade in den heutigen Wirrnissen der Digitalisierung brauchen niedergelassene Ärzte verlässlich funktionierende Praxisverwaltungssysteme und eine vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der Softwareindustrie.

Die Realität sieht jedoch oft anders aus, wie unser aktuelles verbandsinternes Stimmungsbild zeigt (siehe Seite 3): Wenig funktionable, oft überbeuerte, spät gelieferte Tools, miserabler Service, Unerreichbarkeit der PVS-Anbieter, immer wieder auftretende Software-Hänger und abstürzende Praxisverwaltungssysteme, fehlende Notfallpläne bei Lahmlegung der Software/Cyberangriffen sind nicht nur ein regelmäßiges Ärgernis im Praxisalltag, sondern können den gesamten Praxisbetrieb und in der Folge die Patientenversorgung zum Erliegen bringen.

Eine systematische Erfassung aktueller Probleme in Bezug auf Praxis-EDV oder auch Kundendienst gibt es jedoch bis zum heutigen Tag nicht. Eine solche wäre aber notwendige Voraussetzung, um sich überhaupt ein Bild über die Lage in den Praxen machen zu können. Nicht nur, um rechtzeitig Kolleginnen und Kollegen sowie Medizinische Fachangestellte bezüglich möglicher Schwachstellen von PVS-Anbietern zu informieren. Aber auch, um gegebenenfalls Handlungsbedarf abzuleiten. Hier denke ich etwa an direkte Interventionen bei den Systemanbietern bis hin zu Musterklagen. Und schließlich, um ein realistisches Bild der Marktdurchdringung der einzelnen Systeme zu erhalten.

Schnell können sich PVS-Anbieter als überlegen, groß und erfolgreich darstellen, ohne die wirkliche Akzeptanz der Anwender tatsächlich widerzuspiegeln.

Wir schlagen daher die Einrichtung einer zentralen Stelle vor, die Informationen über allfällige Probleme mit Praxisverwaltungssystemen systematisch zusammentragen und bei festgestelltem Handlungsbedarf auch konkrete Maßnahmen ergreifen kann. Diese zu schaffende Erfassung muss selbstverständlich zivilrechtlich sicher sein und keine Manipulationsmöglichkeit durch die Anbieter bieten. Hier erhoffe ich mir hier konkret die Unterstützung durch die Kassenärztliche Bundesvereinigung. Nicht nur, weil die KBV als Vertretung der gesamten deutschen Vertragsärzteschaft ein natürlicherweise gegebenes Interesse an einer funktionierenden Praxis-EDV hat. Sondern auch, weil diese Körperschaft alle notwendigen Voraussetzungen mit sich bringt, eine solche zentrale Stelle zu schaffen, durch den bekanntermaßen im Haus vorhandenen Sachverstand, was die in den Praxen eingesetzten Softwaresysteme und die IT-Prozesse in den Praxen betrifft und auch das nötige organisatorisch-administrative Back-Up.

Zudem würde sich der Handlungsdruck auf die Softwareindustrie erhöhen. Besonders große PVS-Anbieter zeichnen sich durch auffallende Kundeninteressenresistenz aus. Oft scheinen Ärzte den Softwareanbietern hoffnungslos ausgeliefert. Auf der anderen Seite wechseln Ärztinnen und Ärzte nach unseren Erfahrungen eher Partnerin und Partner als eine einmal installierte Praxissoftware - egal wie groß die Probleme mit der EDV sind. Zu aufwendig ist der Wechsel sowohl finanziell als auch in Anbetracht der investierten Zeit - und ob ein anderes System im Anschluss letztlich stabiler läuft, ist nicht gewiss. Meine Hoffnung ist daher, dass durch eine Stelle, die sich der Thematik der Praxissoftwareprobleme zentral annimmt, etwas mehr Druck in den Kessel kommt. Jedenfalls kann so eine Stelle ganz anders gegenüber der Softwareindustrie auftreten als ein einzelner Arzt oder eine einzelne Ärztin.

Ich freue mich, von Ihnen zu lesen und verbleibe

mit freundlichen Grüßen aus Leipzig



Dr. med. Thomas Lipp  
Vorsitzender Hartmannbund Landesverband Sachsen

## Stimmungsbild unter Niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten (Hartmannbund, April 2023)

### Schwerpunkt: Praxisverwaltungssysteme

-bei 38% Unzufriedenheit mit PVS

-bei 75% Auftreten von Störungen des PVS über das ganze Jahr hinweg

-bei 53% Auftreten von Störungen des PVS mehrmals in einem Monat:

• -bei 50% Faktische Ausfallzeiten in der Patientenbetreuung:

-bei 63% kein Notfallszenario im Falle einen Cyberangriffes

-bei 82% Mehrkosten/ Mehraufwand durch Personaleinsatz aufgrund Dysfunktionalität des PVS