



UMFRAGE

Offen für Digitalisierung – aber sie muss besser werden

September 2024

Wissenschaft und Forschung



DPTV Deutsche
Psychotherapeuten
Vereinigung

Seit der verpflichtenden Einführung der Telematikinfrastruktur (TI) vor fünf Jahren berichten viele psychotherapeutische Praxen von einem erhöhten Aufwand aufgrund von Technikproblemen, langen Wartezeiten im IT-Support und wenig Preistransparenz bei den Anbietern. Bereits im März 2019 ergab unsere frühere Umfrage unter niedergelassenen Psychotherapeut*innen, dass viele Mitglieder unzufrieden mit den Anbietern der Praxisverwaltungssysteme (PVS) und Telematikinfrastruktur sind. Ziel der aktuellen Umfrage war daher zu ermitteln, ob und welche Schwierigkeiten weiterhin auftreten und wie zufrieden die Psychotherapeut*innen aktuell mit den PVS-Anbietern sind. Mit einer Rücklaufquote von 29 % ergab sich eine Datenbasis von 2.770 Umfrageteilnehmer*innen.

Gerade die am häufigsten genutzten Anbieter Hasomed mit der Software Elefant sowie die Anbieter von den Softwares Epikur und psyprax werden in puncto Preis und Preistransparenz nicht gut beurteilt. Bei diesen Anbietern wird auch der fehlende oder langsame IT-Support bemängelt. Deutlich besser fällt das Fazit über verschiedene Dimensionen hinweg bei New Media Company mit der Software Smarty aus.

Insgesamt zeigen die Befragten Interesse an möglichen künftigen Digitalisierungsmaßnahmen in der Telematikinfrastruktur. Beispielsweise wird im Bereich Antragsstellung, Anforderung des Konsiliarberichts sowie bei Verordnungen die elektronische Form befürwortet. Allerdings bilden die aktuellen digitalen Nutzungsmöglichkeiten offenbar nicht den Bedarf der Befragten ab und werden nur in geringem Umfang genutzt, wie beispielsweise die elektronische Patientenakte, der elektronische Psychotherapeutenausweis, der eMedikationsplan oder der Notfalldatensatz.

Einige Hardware- und Softwareprobleme werden in der aktuellen Umfrage sogar häufiger berichtet als es 2019 der Fall war.

Cornelia Rabe-Menssen, Lara Wieland, Michael Ruh

Offen für Digitalisierung – aber sie muss besser werden

DPTV-Mitgliederbefragung zeigt Mängel in der Telematikinfrastruktur und große Unzufriedenheit mit Praxisverwaltungssystemen

Durch das E-Health-Gesetz aus der letzten Legislaturperiode des Bundestags wurde die verpflichtende Anbindung der ärztlichen und psychotherapeutischen Praxen an die Telematikinfrastruktur (TI) eingeführt. Die Vernetzung der verschiedenen Beteiligten im Gesundheitswesen und ihre Kommunikation sowie die Abrechnung mit den Krankenkassen sollte dadurch vereinfacht und beschleunigt werden.

Nach einer Statistik der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) waren zum 30. Juni 2023 130 unterschiedliche Softwaresysteme in der Anwendung. Darunter sind viele kleinere Anbieter und Auslaufmodelle (76) mit weniger als 100 Installationen. Knapp 40 Prozent der Softwareinstallationen entfallen auf zwei Systemhäuser. Ohne Praxissoftware ist die ambulante medizinische Versorgung heute nicht mehr denkbar. Jede Praxis benötigt zwingend ein Softwaresystem zur Verarbeitung der Patientendaten und Befunde, zur Kommunikation mit anderen Praxen und Krankenhäusern sowie zur Abrechnung mit den Krankenkassen.

Von Anfang an traten bei der Installation und Anwendung der TI eine Reihe von Hard- und Softwareproblemen auf. Nicht an die TI angeschlossene Psychotherapeut*innen mussten seit 2020 Honorarkürzungen hinnehmen. Die in der TI-Finanzierungsvereinbarung zwischen dem GKV-Spitzenverband und der KBV festgelegten Kostenerstattungen für die Praxen führten dazu, dass die Anbieter von Praxisverwaltungssystemen (PVS) zu genau diesem Erstattungsbetrag die TI-Installation anboten. Aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung zum

Anschluss fand kein Preiswettbewerb der Anbieter statt. Beschwerden der DPtV beim Bundeskartellamt und beim Bundesministerium für Gesundheit blieben erfolglos, da beide sich als nicht zuständig erklären. Der erhebliche Arbeitsaufwand für die TI-Einrichtung in den Praxen wurde so den Psychotherapeut*innen nicht entgolten. Hinzu kamen Verzögerungen bei der Installation, von den Anbietern erhobene Zusatzgebühren und bei vielen Psychotherapeut*innen bestehende Datenschutzbedenken. Eine von der DPtV durchgeführte Mitgliederbefragung ergab, dass bei über 20 % der Befragten unterschiedlichste Probleme bei der Installation und der Nutzung im weiteren Verlauf auftraten (siehe Rabe-Menssen et al., 2020). Die meisten dieser Probleme konnten behoben werden, hierfür mussten die Praxen allerdings zusätzlichen zeitlichen und finanziellen Aufwand in Kauf nehmen. Entsprechend trat weit verbreitete Unzufriedenheit mit den Anbietern auf, wobei die Befragten auf mehreren Dimensionen deutliche Qualitätsunterschiede zwischen den Anbietern wahrnahmen. Am schlechtesten schnitten hinsichtlich der Zufriedenheit der Befragten die beiden großen Anbieter Hasomed (Elefant) und psyprax ab.

Im weiteren Verlauf erreichten die DPtV immer wieder Beschwerden von Mitgliedern über Probleme mit der Hardware und den PVS sowie über Mängel in der Dienstleistung durch die Anbieter. Auch in einer Befragung von niedergelassenen Ärzt*innen und Psychotherapeut*innen durch das Zentralinstitut der kassenärztlichen Versorgung wurden Probleme mit Software, Technik oder Netzabdeckung sowie eine Überlastung der Netzanbieter, aber auch mangelndes eigenes Knowhow beschrieben. Dennoch stellten auch einige Befragte durch die Digitalisierung eine Arbeitserleichterung für ihre Praxis fest (Zi, 2023).

Im Jahr 2024 traten aufgrund des Ablaufs der Sicherheitszertifikate in den Konnektoren wieder neue Aufgaben für die Psychotherapeut*innen auf: Softwareupdates zur Laufzeitverlängerung wurden nötig, und der Tausch von Konnektoren oder Umzüge ins Rechenzentrum standen an. Während dieser Monate erhielt die DPtV erneut immer häufiger Rückmeldungen und Anfragen zu fehlender oder schlechter Leistung von Hard- und Softwareanbietern. Oft funktionierte der Support nicht, auf E-Mails und Anrufe gab es keine Reaktionen oder Anrufe wurden in Warteschleifen gehalten, die nach einiger Zeit abbrachen. Gerade wenn KV-Abrechnungen durch die Schwierigkeiten gefährdet wurden und Honorarkürzungen und/oder Kürzungen in den TI-Pauschalen befürchtet wurden, war der Unmut der Niedergelassenen erheblich. Die DPtV empfahl betroffenen Mitgliedern, sich bei den Anbietern schriftlich zu beschweren und diese unter Fristsetzung zur Mangelbeseitigung aufzufordern. Hierfür wurden Musterbriefe erstellt.

Mithilfe einer erneuten, aktuellen Mitgliederbefragung wollte die DPtV sich ein sachliches, differenziertes Bild zu den erneuten und/oder dauerhaft bestehenden Problemen mit den PVS und den Anwendungen der Telematikinfrastruktur (TI) machen. Die Ergebnisse dieser neuen Umfrage werden im Folgenden dargestellt.

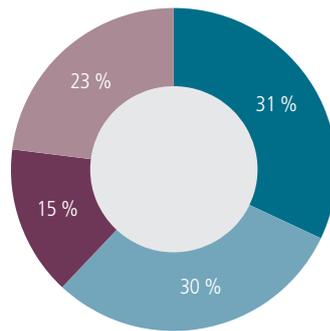
Ergebnisse

Anschlussart

95 % der Befragten sind mit der Praxis an die TI angeschlossen. In der Art des Anschlusses an die TI unterscheiden sich die Befragten (siehe Abbildung 1)¹. Fast alle Befragten (99 %) nutzen ein PVS. 86 % der befragten Psychotherapeut*innen nutzen ein PVS auf einem Windows-Betriebssystem, 11 % auf einem Mac.

Fast alle Befragten sind an die TI angeschlossen und nutzen ein Praxisverwaltungssystem.

¹ Anmerkung: Bei allen Berechnungen und Abbildungen, bei denen die Prozente sich nicht zu 100 addieren, stellen die fehlenden Prozente Missing Data dar (mit Ausnahme von Abbildung 6, siehe Fußnote 2).



Auswahl der Anschlussart

- Konnektor im Rechenzentrum
- Parallelbetrieb
- Reihenbetrieb
- Weiß nicht

Abbildung 1:
Art des TI-Anschlusses (N=2.595)

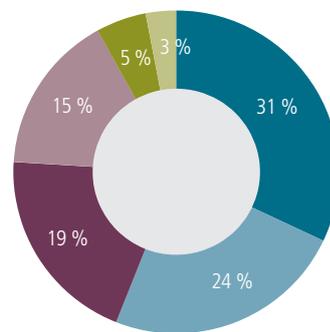
Nicht an die TI angeschlossene Psychotherapeut*innen nennen weiterhin Sicherheits- und Datenschutzbedenken.

Aus der gesamten Stichprobe haben sich nur ca. 3 % (94 Teilnehmer*innen) gegen den Anschluss an die TI entschieden. Von dieser kleinen Teilstichprobe werden dafür unterschiedliche Gründe aufgeführt, darunter fallen v.a. Bedenken bzgl. der Sicherheit und des Datenschutzes (85 %) bzw. der Störanfälligkeit (77 %). Immer noch ein beträchtlicher Teil der Befragten scheut den hohen Zeitaufwand (56 %) und ein gutes Drittel die zu hohen Kosten (35 %). Unter den weniger oft genannten Gründen werden eine bevorstehende Praxisaufgabe oder -abgabe (12 %) sowie fehlende technische Voraussetzungen in der Praxis (10 %) oder eine Lieferverzögerung durch den Anbieter (5 %) angeführt. Sonstige Gründe gegen den Anschluss der TI gaben 19 % der Teilnehmer*innen an.

Am meisten genutzt werden die Programme Elefant mit 31 %, psyprax mit 24 % und Epikur mit 19 %.

Auswahl der PVS-Anbieter und Zufriedenheit mit den Anbietern

Die übrigen Anbieter verteilen sich wie in Abbildung 2 sichtbar. Anbieter mit höchstens 1 % Marktanteil werden unter „Andere“ zusammengefasst.



Auswahl der Anbieter

- Elefant (Hasomed)
- psyprax
- Epikur
- Smarty (New Media Company)
- psychodat (Ergosoft)
- Andere

Abbildung 2:
Verteilung der TI-Anbieter (N=2.681)

Die Möglichkeit zur digitalen Dokumentation wird nur von 11 % der Befragten genutzt.

Die Frage, ob ihr PVS ein Modul zur digitalen Dokumentation enthält, das den Anforderungen des Patientenrechtegesetzes entspricht, bejahen nur 31 % und verneinen 5 %, während die überwiegende Mehrheit (61 %) mit „Weiß nicht“ antwortet. Von den 31 %, die über dieses Modul verfügen, nutzt es nur ca. ein Drittel, also etwa 11 % der Gesamtstichprobe.

Benutzerfreundlichkeit, Funktionsumfang und Geschwindigkeit der Software werden relativ am besten beurteilt, Integration von TI, Preis und Preistransparenz am schlechtesten.

Die Zufriedenheit mit den PVS wurde auf mehreren Dimensionen beurteilt (siehe Abbildung 3). Auf Elefant (31 %), psyprax (24 %) und Epikur (19 %) entfallen drei Viertel der gesamten Stichprobe. Dabei ergibt sich ein gemischtes Bild: Insgesamt zeigen die Teilnehmenden sich größtenteils „sehr zufrieden“ oder „eher zufrieden“ mit der Benutzerfreundlichkeit/Bedienbarkeit, dem Funktionsumfang und der Geschwindigkeit des Programms. Die höchste Zufriedenheit mit der Benutzerfreundlichkeit/Bedienbarkeit zeigte sich bei den Programmen Smarty (56 % „sehr zufrieden“) und Epikur (36 % „sehr zufrieden“). Ähnlich sieht es beim Funktionsumfang des Programms mit 47 % „sehr zufrieden“ bei Smarty und 40 % „sehr zufrieden“ bei Epikur aus. Auch die Geschwindigkeit wurde bei Smarty am besten eingeschätzt.

Zufriedenheit mit den PVS



Eher im Mittelfeld liegen die Bewertungen zum Preis, zur Preistransparenz und zur Integration der TI-Anwendungen in das Programm, mit denen ein beträchtlicher Teil der Befragten sich „eher unzufrieden“ oder sogar „sehr unzufrieden“ zeigte. Vor allem im Hinblick auf den Preis (41 %) und die Preistransparenz (36 %) äußern sich die Befragten mehrheitlich „eher unzufrieden“ mit den Praxisverwaltungssystemen. Bei einer Betrachtung der einzelnen Anbieter in dieser Frage zeigt sich, dass diese negative Beurteilung des Preises vor allem auf zwei Anbieter zurückfällt: Bei Elefant mit 66 % („eher unzufrieden“: 47 %, „sehr unzufrieden“: 19 %) und bei Epikur mit 64 % („eher unzufrieden“: 51 %, „sehr unzufrieden“: 13 %) sind jeweils ungefähr zwei Drittel der Befragten unzufrieden.

Große Unterschiede zeigen sich bei der Zufriedenheit mit der Integration der TI-Anwendungen. Am schlechtesten schneidet dabei Elefant mit insgesamt 53 % „sehr“ oder „eher“ Unzufriedenen ab, dagegen scheint die Integration aus der Sicht der Nutzer von Smarty am ehesten zu gelingen.

Wechsel des PVS-Anbieters

Von den Befragten, die aktuell bei Epikur angebunden sind, hat jeder Fünfte schon einmal den Anbieter gewechselt, von den Befragten bei Smarty jeder sechste bis siebte. Von den bei anderen kleinen Anbietern angebundenen Befragten hat jeder dritte bis vierte schon einmal den Anbieter gewechselt (siehe Abbildung 4).

In der Vergangenheit haben relativ wenige Wechsel zwischen PVS-Anbietern stattgefunden.

² Abb. 3: In dieser Abbildung so wie in Abb.6 und Abb. 7 sind die kleineren Anbieter (< 1 % Marktanteil) nicht enthalten, da die jeweiligen Substichproben zu klein für gesonderte Kategorien sind und beim Aggregieren kein Informationsgewinn entsteht.

Haben Sie Ihren PVS-Anbieter schon einmal gewechselt?

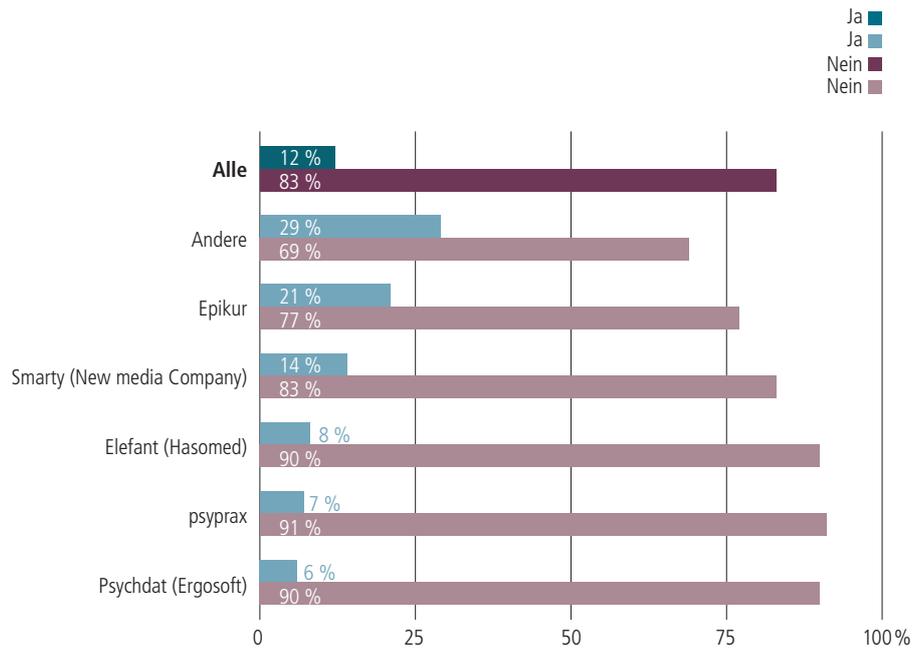


Abbildung 4:
Anteil der Teilnehmer insgesamt und pro Anbieter, die schon einmal ihren PVS-Anbieter gewechselt haben (N=2.624)

Jeder vierte Befragte denkt aktuell über einen (weiteren) Wechsel des Anbieters nach.

Die aktuelle Bereitschaft zu einem Wechsel des Anbieters ist angesichts der bestehenden Unzufriedenheit recht groß: 26 % denken über einen Wechsel des PVS-Anbieters nach, insbesondere bei den am schlechtesten bewerteten PVS Elefant (Hasomed) (35 %), Epikur (32 %) und psyprax (24 %; siehe Abbildung 5). Über alle Anbieter hinweg sind Hinderungsgründe für den Wechsel v.a. ein zu hoch eingeschätzter Aufwand (21 %), die Überzeugung, dass andere Anbieter auch nicht besser sind (12 %) und zu hohe Kosten (8 %).

Denken Sie über einen aktuellen (weiteren) Wechsel nach?

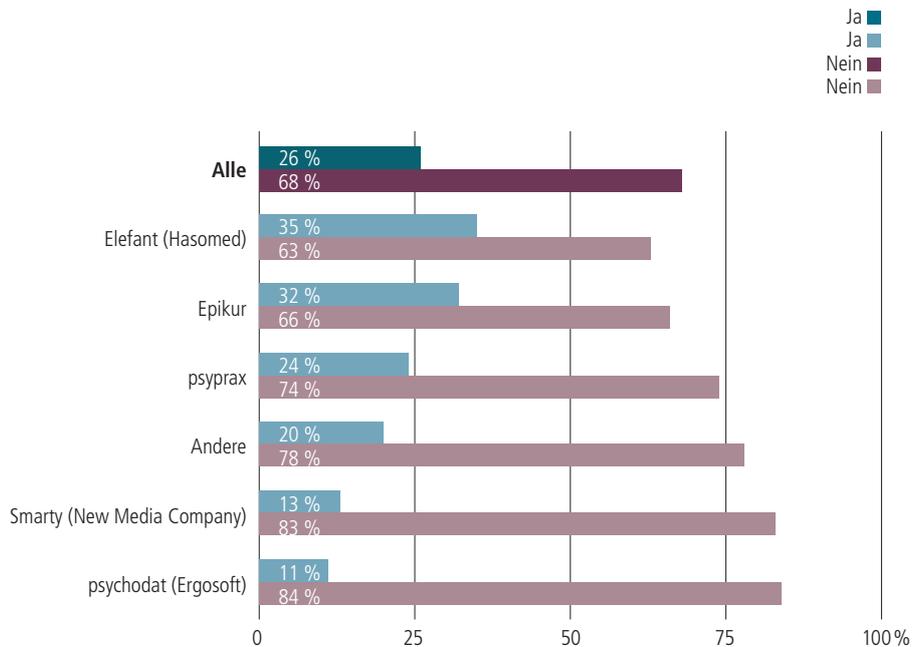


Abbildung 5:
Anteil der Teilnehmer insgesamt und pro Anbieter, die aktuell über einen (weiteren) Wechsel des PVS-Anbieters nachdenken (N=2.616)

Probleme mit der Telematikinfrastruktur im laufenden Betrieb

2.517 Teilnehmer*innen (91 % aller Befragten) beantworteten die Frage nach spezifischen Problemen, die im laufenden Betrieb der TI aufgetreten sind oder noch auftreten. Bei der Nutzung der TI-Infrastruktur berichtet die Mehrzahl der Psychotherapeut*innen über häufigere oder sehr häufige Störungen, insbesondere beim Einlesen der Versichertenkarten (69 %), nur bei 5 % der Befragten gab es damit bislang keine Probleme (siehe Abbildung 6). Nur 9 % der Befragten berichten, dass es keine Verbindungsprobleme mit der TI gegeben habe. Bei der Quartalsabrechnung hingegen gibt es mit 57 % bei der Mehrzahl der Befragten keine Schwierigkeiten; nur 8 % teilen mit, dass Probleme dabei häufiger oder sehr häufig aufgetreten sind. Dies ist allerdings auch kein Dienst der TI, sondern wird von den jeweiligen KVen organisiert und verantwortet. Ebenso treten kaum Defekte am Kartenlesegerät auf (64 % „keine Schwierigkeiten“). Probleme mit dem Internetzugang sind bei einem Teil der Befragten noch nie (38 %), wenige Male (23 %) oder bereits häufiger (18 %) aufgetreten. Auch beim KIM-Dienst (Kommunikation im Medizinwesen) und bei der elektronischen Patientenakte (ePA) berichtet der größte Anteil von 12 % der Befragten, bisher keine Schwierigkeiten gehabt zu haben. Der weitaus größere Anteil von 50 % respektive 75 % nutzt diese TI-Dienste allerdings überhaupt nicht.

Auch bei der Hardware gibt es Probleme: Jeder Dritte berichtet, dass bereits mindestens ein Mal oder häufiger der Konnektor ausfiel. Bei fast 80 % der Befragten gab es schon mehr als einmal ein TI-Verbindungsproblem des Konnektors und bei immerhin 41 % der Befragten trat mehr als einmal ein SIS- (Secure Internet Service) Verbindungsproblem des Konnektors auf.

Bereits 2019 hatten die Teilnehmer*innen der DPtV-Umfrage am häufigsten Probleme mit dem Einlesen der Karten. TI-Verbindungsprobleme des Konnektors traten nach den Ergebnissen der aktuellen Umfrage fast doppelt so häufig auf wie 2019 (2024: 84 % mindestens einmal, 2019: 43 % mindestens einmal). Gleichzeitig hatten aktuell nur halb so viele Psychotherapeut*innen (38 %) noch nie ein Problem mit dem Internetzugang im Vergleich zu 2019 (76 %). SIS-Verbindungsprobleme des Konnektors wurden 2019 deutlich seltener angegeben als in der aktuellen Befragung (2019: 5,8 % „sehr häufig“ oder „bereits häufiger“; 2024: 28 % „sehr häufig“ oder „bereits häufiger“). Ebenso ist der Prozentsatz derjenigen gesunken, bei denen nie Probleme mit der Quartalsabrechnung auftreten (2019: 88 %; 2024: 57 %). Der Prozentsatz der von defekten Kartenlesegeräten Betroffenen stieg von 2,9 % auf 31 %.

Probleme mit dem Einlesen der Versichertenkarte treten bei allen Anbietern beinahe gleichmäßig häufig auf. Bei Smarty berichtet immerhin noch jede*r Vierte und bei Epikur jede*r Fünfte, dass die Schwierigkeiten erst wenige Male aufgetreten sind (siehe Abbildung 6). Bei denselben Anbietern treten bei zwei Drittel der Befragten keine Probleme mit der Quartalsabrechnung auf. Der KIM-Dienst wird nur von ca. der Hälfte der befragten Psychotherapeut*innen genutzt, die elektronische Patientenakte (ePA) nur von einem Viertel bis einem Drittel. Beim Blick auf alle einzelnen Anbieter haben zwischen 9-15 % mit der ePA keine Schwierigkeiten. Auch wenn mindestens ein Drittel der Psychotherapeut*innen keine Probleme mit dem Internetzugang berichten, treten solche Probleme doch auch häufiger (13-19 %) oder sehr häufig (7-11 %) auf. Hier offenbart sich also ein grundlegendes Problem, das sich natürlich negativ auf andere Anwendungsmöglichkeiten auswirkt.

Auch bei auftretenden Hardwareproblemen schneidet Smarty mit 17 % der Befragten ohne TI-Verbindungsprobleme des Konnektors und 26 % ohne Secure Internet Service – Verbindungsprobleme des Konnektors in der Bewertung noch am besten ab. Bei psyprax berichten insgesamt 70 % von bereits häufigeren oder sehr häufigen TI-Verbindungsproblemen des Konnektors, gefolgt von 61 % bei Epikur und 59 % bei Elefant. Bei Smarty und bei Psychodat sind 37 % der Befragten in dieser Häufigkeit betroffen. SIS-Verbindungsprobleme des Konnektors treten sowohl bei Smarty als auch bei Psychodat nur bei 16 % der befragten Psychotherapeut*innen häufiger oder sehr häufig auf; bei anderen PVS ist mindestens jeder Vierte so oft von diesen Problemen betroffen (Elefant 26 %, Epikur 34 %, Psyprax 37 %).

Bei der TI-Infrastruktur ist über alle Anbieter hinweg die Unzufriedenheit mit dem Einlesen der Versichertenkarte, mit Konnektorausfällen und Verbindungsproblemen mit dem Konnektor hoch. Die digitale Einreichung der Abrechnungsdaten scheint im Verhältnis dazu einigermassen gut zu funktionieren.

Seit 2019 berichten immer mehr Psychotherapeut*innen von Hard- und Softwareproblemen.

Bei Smarty gibt es auf fast allen Dimensionen am wenigsten Schwierigkeiten.

Probleme mit der TI



Zufriedenheit mit der Telematikinfrastruktur

Über alle Anbieter hinweg sind 59 % der Befragten unzufrieden mit dem Preis und der Preistransparenz bei der TI. Auch die Erreichbarkeit der Hotline per Telefon oder Mail sowie die Antwortdauer der Anbieter und die Zeit bis zur Problemlösung stellt über die Hälfte der Befragten unzufrieden.

Die Zufriedenheit mit den TI-Anbietern wurde auf ähnlichen Dimensionen bewertet wie die Zufriedenheit mit den PVS (siehe Abbildung 7). Ein ähnliches Bild wie bei den PVS ergibt sich hierbei auch auf den Dimensionen Preis und Preistransparenz. Jeweils 59 % sind damit „eher unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“. Unzufrieden mit der Erreichbarkeit der Hotline per Telefon sind über 60 % der Befragten, auch die Antwortdauer der Anbieter und die Zeit bis zur Problemlösung stellen 56 % bzw. 47 % unzufrieden.

³ Anmerkung: Der Übersichtlichkeit halber setzen sich die fehlenden Prozente bis 100 bei dieser Abbildung aus Missing Data und der Antwortoption „Nutze ich nicht. / Kann ich nicht beurteilen.“ zusammen. Zudem werden Prozentangaben unter 9 Prozent nicht weiter beschriftet.

Zufriedenheit mit den TI-Anbietern



Abbildung 7:
Zufriedenheit mit den TI-Anbietern
hinsichtlich verschiedener Kriterien
– insgesamt und getrennt nach TI-Anbietern
(N=2.489)

Hier gibt es allerdings Unterschiede zwischen den Anbietern: Am schlechtesten schneidet bei der Beurteilung der telefonischen Erreichbarkeit Epikur ab (84 % „eher“ oder „sehr unzufrieden“), dicht gefolgt von der Software Elefant vom Marktführer Hasomed: (81 % „eher“ oder „sehr unzufrieden“) und psyprax (72 % „eher“ oder „sehr unzufrieden“). Eine geringere Unzufriedenheit mit der Erreichbarkeit zeigt sich bei Nutzer*innen von Smarty, von denen 33 % „eher“ oder „sehr“ unzufrieden sind, und von psychodat, bei denen 28 % sich „eher“ oder „sehr“ unzufrieden äußern. Fast so schlecht wie die telefonische Erreichbarkeit wird bei den meisten Anbietern die Erreichbarkeit per Mail beurteilt.

Die Info und Betreuung bei der Verlängerung des Konnektorzertifikats und des Zertifikats für das Kartenlesegerät werden gemischt bewertet. Über alle Anbieter hinweg sind hiermit 39 % der Psychotherapeut*innen zufrieden, aber ein ebenso großer Anteil unzufrieden. In dieser Frage zeigen sich nur wenige Unterschiede zwischen den Anbietern. Die Fachkompetenz zur TI wird insgesamt hingegen mit 61 % Zufriedenheit ziemlich positiv bewertet. Die größte Gruppe von 41 % zeigt sich hier „eher zufrieden“ und 20 % immerhin „sehr zufrieden“.

Insgesamt fühlen sich 29 % der Befragten vom TI-Anbieter zum Umzug ins Rechenzentrum gedrängt (siehe Abbildung 8). Besonders häufig ist dies der Fall bei den Anbietern Hasomed (Software Elefant), psyprax und Epikur, viel seltener bei Smarty (11 %) und Ergosoft (15 %). Zum Kauf oder zur Miete einer Hardware-Firewall fühlt sich ein knappes Viertel (24 %) genötigt. Am seltensten ist dies bei Ergosoft der Fall (13 %), am häufigsten bei Epikur und New Media Company (Smarty).

Geteilte Ansichten bei der Anbieterbewertung in Bezug auf Informationen und Betreuung bei der Verlängerung der Sicherheitszertifikate, aber 61 % der befragten Kunden sind mit der Fachkompetenz ihres TI-Anbieters zufrieden.

Jede/r dritte bis jede/r vierte befragte Psychotherapeut*in fühlt sich von seinem/ihrem TI-Anbieter zum Umzug ins Rechenzentrum gedrängt, jede*r Vierte auch zum Kauf oder zur Miete einer Hardware-Firewall.

Durch den TI-Anbieter gedrängt...

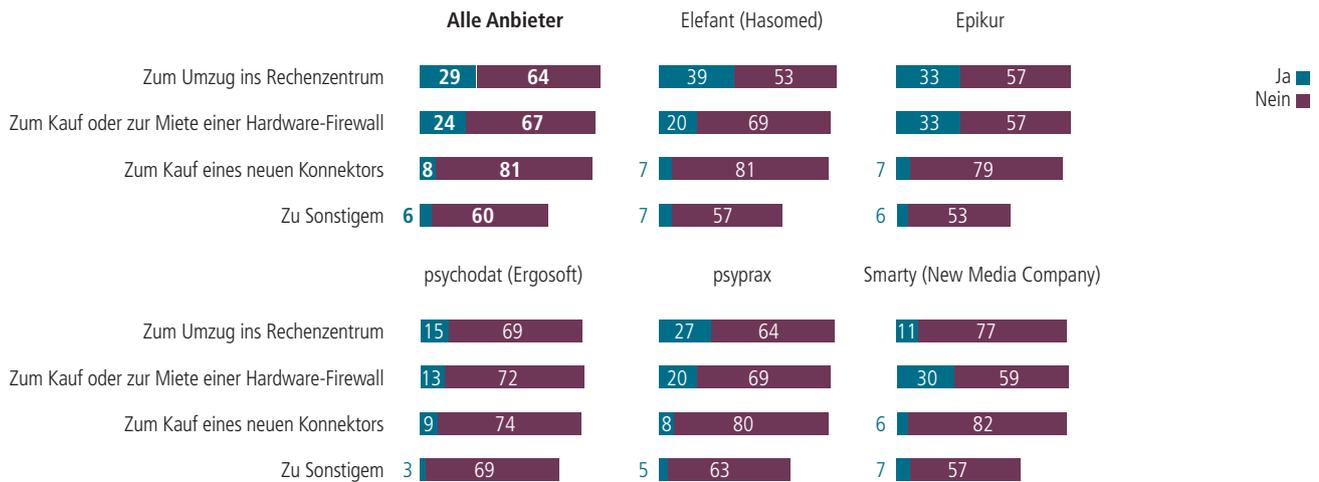


Abbildung 8:
Anteil der Befragten, die sich durch ihren TI-Anbieter gedrängt fühlen... (N=1.734 bis N=2.415)

Aktuelle und zukünftig denkbare TI-Dienste

Die meisten aktuellen Anwendungen der TI finden nur geringe Resonanz.

Aktuelle Anwendungen der TI werden nur teilweise befürwortet: Während noch etwa die Hälfte der Befragten, die an die TI angeschlossen sind, den KIM-Dienst (48 %) und das Versichertenstammdatenmanagement (VSDM; 55 %) als für die eigene Tätigkeit relevant befindet, halten weniger als ein Viertel die ePA (24 %), den Notfalldatensatz (23 %) und den eMedikationsplan (20 %) für sinnvoll. Von der Nützlichkeit des elektronischen Psychotherapeutenausweis sind nur 39 % überzeugt (siehe Abbildung 9).

Welche aktuellen Dienste der TI halten Sie für sinnvoll?

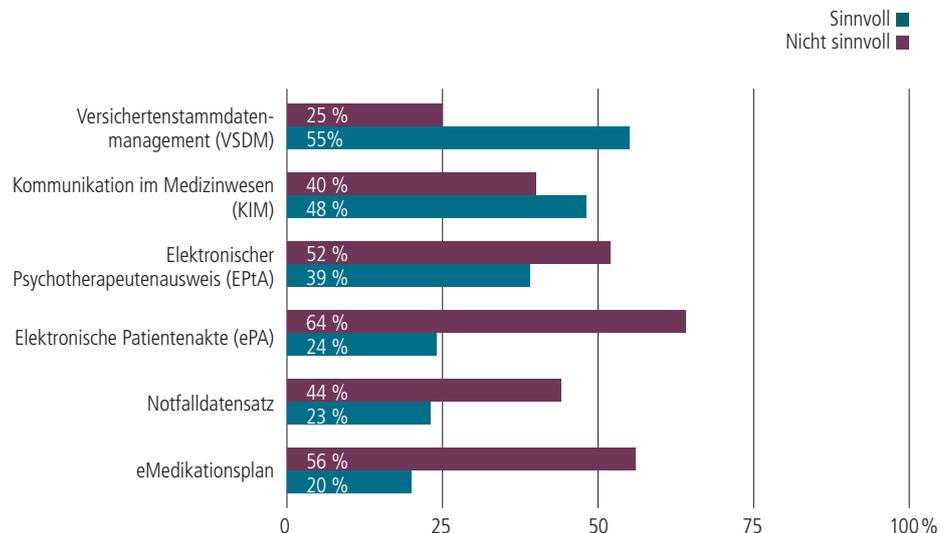


Abbildung 9:
Anteil der Befragten, die aktuelle TI-Dienste für (nicht) sinnvoll halten (N=2.469)

Zukünftige mögliche Dienste werden jedoch befürwortet, vor allem im Hinblick auf eine digitale Antragstellung und digitale Verordnungen.

Bei zukünftig vorstellbaren anderen Diensten der TI zeigt sich ein positiveres Bild: Drei Viertel der befragten Psychotherapeut*innen befürworten einen digitalen Konsiliarbericht (75 %) und ein digitales Antrags- und Genehmigungsverfahren für psychotherapeutische Behandlungen (77 %). Über die Hälfte spricht sich auch für digitale Verordnungen (zum Beispiel Krankenhausbehandlung oder Ergotherapie) und digitale Überweisungen aus (siehe Abbildung 10).

Welche möglicherweise künftigen Dienste der TI halten Sie für sinnvoll?

Sinnvoll ■
Nicht sinnvoll ■

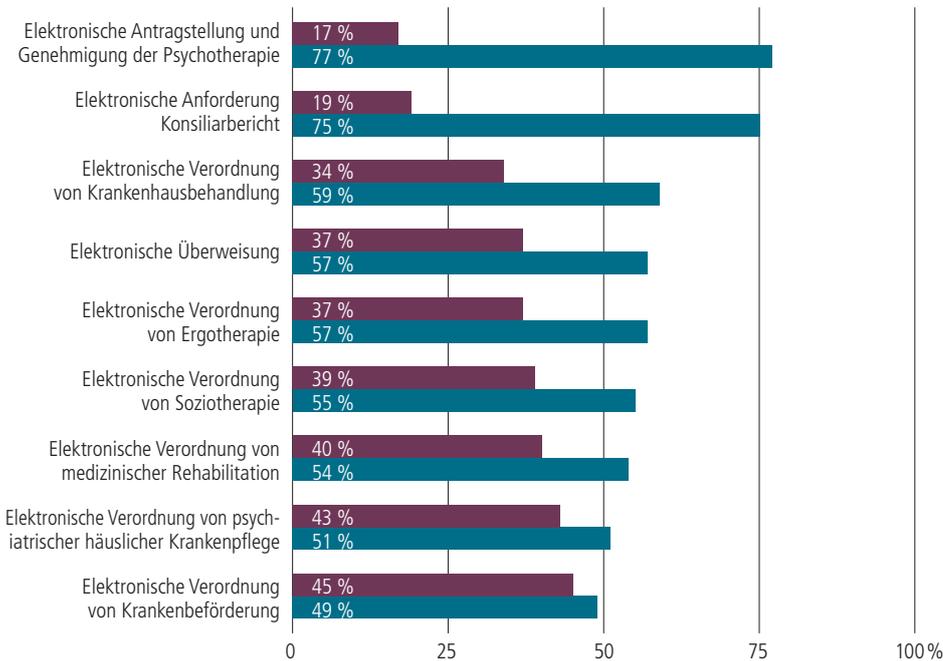


Abbildung 10:
Anteil der Befragten, die mögliche künftige TI-Dienste für (nicht) sinnvoll halten (N=2.454)

Stichprobenbeschreibung

Es wurden 9.706 KV-zugelassene Mitglieder der Deutschen Psychotherapeutenvereinigung per Mail über das internetgestützte Umfragesystem onlineumfragen.com im Namen des Bundesvorstands der DPtV angeschrieben und zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Diese Anzahl der angeschriebenen Mitglieder entspricht der Gesamtzahl der Mitglieder mit Versorgungsauftrag, deren E-Mail-Adresse dem Verband vorlag. Durchgeführt wurde die Aufbereitung und Auswertung der Daten von den wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen der Bundesgeschäftsstelle der DPtV. Die Umfrage erfolgte ausschließlich online, sie war anonym, und es konnten aus den Antworten keinerlei Rückschlüsse auf die Person der Teilnehmenden gezogen werden. Von den angeschriebenen Mitgliedern nahmen 2.770 an der Umfrage teil. Dies entspricht einem Rücklauf von 28,5 %. 92 % der Befragten waren Vertragspsychotherapeut*innen in eigener Praxis. Nur 1 % befand sich in einem Angestelltenverhältnis in einer psychotherapeutischen Praxis oder einem Medizinischen Versorgungszentrum.

Fazit

Auch wenn die Stichprobe keinen Vergleich zur Grundgesamtheit der Psychotherapeut*innen in Deutschland erlaubt, so liefern die Ergebnisse ein differenziertes Abbild der im Versorgungsalltag bestehenden Probleme bei den unterschiedlichen Anbietern. Angesichts des hohen zeitlichen und finanziellen Aufwands, der in den fünf Jahren seit der Einführung der TI in den psychotherapeutischen Praxen entstanden ist, ist das bisherige Bemühen der IT-Industrie um bedienbare, verlässlich funktionierende Anwendungen und Dienste als unzureichend zu betrachten. Da wegen der gesetzlichen Verpflichtung der Praxen zur TI kein echter Qualitäts- und Preiswettbewerb entstanden ist, bleibt zu befürchten, dass ohne gesetzgeberische Veränderungen keine deutliche Verbesserung für die Praxen eintreten wird.

Gerade die am häufigsten genutzten Anbieter Hasomed mit der Software Elefant, Epikur und psyprax werden von den Umfrageteilnehmer*innen in puncto Preis und Preistransparenz nicht gut beurteilt. Bei diesen Anbietern wird auch der fehlende oder langsame IT-Support bemängelt. Deutlich besser fällt das Fazit über verschiedene Dimensionen hinweg bei New Media Company mit der Software Smarty aus. Insgesamt zeigen die Befragten durchaus Interesse an möglichen künftigen Digitalisierungsmaßnahmen in der Telematikinfra-

struktur. Beispielsweise wird im Bereich Antragsstellung, Anforderung des Konsiliarberichts sowie bei Verordnungen die elektronische Form befürwortet. Allerdings bilden die aktuellen digitalen Nutzungsmöglichkeiten offenbar nicht den Bedarf der Befragten ab und werden nur in geringem Umfang genutzt, wie beispielsweise der eMedikationsplan, der Notfalldatensatz, die elektronische Patientenakte oder der elektronische Psychotherapeutenausweis.

Bei den Ergebnissen ist zu beachten, dass besonders unzufriedene Mitglieder eher geneigt gewesen sein mögen, die Umfrage auszufüllen, um ihrem Unmut Ausdruck zu verschaffen. Es könnte insofern ein Bias in den Ergebnissen vorliegen. Dennoch lässt sich angesichts der hohen Rücklaufquote auf eine hohe Relevanz der Ergebnisse für die niedergelassenen Psychotherapeut*innen in Deutschland schließen.

Die Ergebnisse decken sich mit denen aus einer Umfrage des Zentralinstituts für die kassenärztliche Versorgung (N=10.245) im Frühjahr 2024, an der mehrheitlich niedergelassene Ärzt*innen (64 %) und niedergelassene Psychotherapeut*innen (22 %) sowie angestelltes Praxispersonal und angestellte Ärzt*innen teilnahmen. Laut dieser Zi-Umfrage würden drei von vier Befragten (sowohl Ärzt*innen und Praxispersonal als auch Psychotherapeut*innen) ihr aktuelles PVS nicht weiterempfehlen und gaben an, dass der Praxisablauf mehrmals pro Woche oder täglich durch Softwarefehler gestört werde. Auch 2022 wurden in einer Zi-Befragung in sechs Kassenärztlichen Vereinigungen von den teilnehmenden Ärzt*innen und Psychotherapeut*innen Probleme mit Software, Technik und Netzabdeckung sowie Überlastungen von Softwareanbietern beschrieben. Im Praxisbarometer der KBV 2023 mit einem Anteil von 21 % psychotherapeutischen Praxen ergaben sich ebenfalls häufige Störungen der TI (bei mindestens der Hälfte der Praxen wöchentlich Probleme). Außerdem zeigte sich, dass die aktuellen Angebote der TI von Psychotherapeut*innen mehrheitlich nur aus Angst vor Sanktionen genutzt werden. Dies deutete ebenfalls auf eine unzureichende Deckung des psychotherapeutischen Bedarfs hin.

Literatur

Rabe-Menssen, C. et al. (2020). Den Letzten beißen die Hunde ... Probleme bei der Installation und dem Betrieb der Telematikinfrastruktur – Ergebnisse der Mitgliederbefragung der DPtV. *Psychotherapie Aktuell* 2020 (2): 6-15. [DPtV-Mitgliederbefragung 2019](#)

Mußnug, T. et al. (2023). Kosten und Nutzen von Investitionen in die Digitalisierung in der vertragsärztlichen Versorgung. [Zi-Paper 26/2023](#). [Zi-Paper 26/2023 Digitalisierung](#)

Zi (2024). Zi veröffentlicht erste Ergebnisse einer bundesweiten Umfrage unter Arzt- und Psychotherapiepraxen zur Praxissoftware. [Pressemeldung vom 2. Mai 2024](#). [Zi-Umfrage zur Praxissoftware 2024](#)



Dr. Cornelia Rabe-Messen

Diplom-Psychologin, Promotion in Medizinischer Psychologie, Bereichsleitung Psychotherapeutische Versorgung der DPtV, Referatsleiterin Wissenschaft und Forschung der DPtV. Frühere wissenschaftliche Tätigkeiten an der Technischen Universität München und am Tumorzentrum der Charité Berlin.



Dr. Lara Wieland

Master of Science in Psychologie, Promotion in Komputationaler Psychiatrie, Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Referat Wissenschaft und Forschung, Psychotherapeutin in Ausbildung, frühere wissenschaftliche und klinische Tätigkeit an der Psychiatrischen Abteilung der Charité Berlin.



Michael Ruh

Dipl.-Psychologe, Psychologischer Psychotherapeut, niedergelassen in Frankenberg/Eder. Stellvertretender Bundesvorsitzender der DPtV und Mitglied im Landesvorstand Hessen der DPtV. Mitglied der KBV-Vertreterversammlung und Mitglied des Beratenden Fachausschusses Psychotherapie der KBV, Mitglied der Vertreterversammlung der KV Hessen und Vorstandsbeauftragter für Psychotherapie der KV Hessen.

Mit 27.000 Psychotherapeut*innen ist die DPtV der größte Berufsverband für Psychologische Psychotherapeut*innen, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeut*innen und Psychotherapeut*innen in Ausbildung in Deutschland. Die DPtV engagiert sich für die Anliegen ihrer Mitglieder und vertritt erfolgreich deren Interessen gegenüber Politik, Institutionen, Behörden, Krankenkassen und in allen Gremien der Selbstverwaltung der psychotherapeutischen Heilberufe.

Bundesgeschäftsstelle

Am Karlsbad 15
10785 Berlin
Telefon 030 235009-0
Fax 030 235009-44
bgst@dptv.de
www.dptv.de

Bildnachweis Titelbild: Adobe Stock/mehaniq41