PKV Institut Praxiskompass 2026

Digitalisierung und KI in Arzt- und Zahnarztpraxen

Ergebnisse der Befragung von 1.617 Praxismitarbeitenden.
Mit Selbstcheck und Praxistipps

MIT SELBSTCHECK
Wo steht Ihre Praxis?

PKV INSTITUT

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

digitale Tools und künstliche Intelligenz (KI) können helfen, die Qualität der Gesundheitsversorgung in Deutschland aufrechtzuerhalten und die Arbeitsbedingungen für Praxisteams zu verbessern. Doch wie lässt sich Digitalisierung in der Praxis selbstbestimmt gestalten, sodass echter Mehrwert für Patientinnen und Patienten und das gesamte Praxisteam entstehen kann? Dieser Frage sind wir nachgegangen. Mehr als 1.600 MFAs, ZFAs und Quereinsteigende haben an unserer Online-Umfrage teilgenommen – herzlichen Dank! In Einzelinterviews haben wir mit MFAs und ZFAs aus digitalisierten Praxen sowie Praxisberaterinnen und Expertinnen über KI und Digitalisierung gesprochen und das Thema auch auf der Bühne des 19. Deutschen MFA-Tags & ZFA-Tags diskutiert. Es zeigte sich: KI und Digitalisierung lassen die Menschlichkeit nicht verschwinden, im Gegenteil: Sie können dazu beitragen, dass wieder mehr Zeit für Menschlichkeit entsteht.

Im vorliegenden Praxiskompass erfahren Sie, wie digital deutsche Praxen aus Sicht der Praxisteams heute schon sind und was erfolgreiche Digitalisierung ausmacht. Wo Ihre eigene Praxis in Sachen Digitalisierung steht, können Sie auf Seite 16 herausfinden. Auf Seite 14 teilt Julia Otto, MFA und Praxismanagerin sowie Expertin für Abrechnung und Digitalisierung, ihre Erfahrungen mit Ihnen, und Iris Schluckebier, MFA, VERAH und NäPA, Expertin und Teilnehmerbetreuerin beim PKV Institut, zeigt Ihnen die Einführung digitaler Prozesse, Tools und KI in 9 Schritten (Seite 18).

Teilen auch Sie Ihre Erfolgsgeschichten, Erfahrungen und Wünsche zu KI und Digitalisierung mit meiner Kollegin Silke Uhlemann: silke.uhlemann@pkv-institut.de. Wir freuen uns darauf, Sie auf Ihrem Weg zu begleiten.

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre sowie Freude und Erfolg bei der Umsetzung.

Ihre

Katrin Egenberger

Katrin Egenberger, Geschäftsführung des PKV Instituts

Experten-Talk zu Digitalisierung und KI auf dem 19. Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag. V.l.n.r.: Katrin Egenberger, Geschäftsführerin PKV Institut, Heidi Zisterer, ZFA und PM der Gewinnerpraxis 2023, Andrea Knauber, Expertin für digitales QM, Birgit Klausmann, MFA und PM der Gewinnerpraxis 2026, Moderator Ralf Schmitt

Inhalt

Das PKV Institut stellt sich vor 4
1. Digitalisierung und KI in der Praxis 5
2. Digitalisierung und KI: Wo stehen Praxen 2026? 6
   2.1 Terminorganisation: Analoge Kanäle bleiben dominant, digitale Angebote ergänzen 6
   2.2 Persönlicher Kontakt und Telefon bleiben zentral – die Informationsübermittlung erfolgt digital 7
   2.3 Digitale Dokumentation ist Realität – das Potenzial liegt in Vernetzung und KI 8
   2.4 Nutzung digitaler Anwendungen deutlich gestiegen 9
   2.5 Praxisteams spüren zunehmend Entlastung 9
3. Was Praxisteams brauchen, um erfolgreich zu digitalisieren 10
   3.1 Klare Abläufe und Teamarbeit entscheiden 10
   3.2 Individuelle Voraussetzungen: Sicherheit und Kompetenzerleben 11
   3.3 Klare Verantwortung im Team und Hilfe von außen 12
   3.4 Software muss zur Praxis passen 12
   3.5 Digitalisierung braucht Sicherheit, Mensch und Technik 13
4. Interview: Chancen durch Digitalisierung und KI 14
5. Vom Wissen ins Handeln: Praxistipps zur Digitalisierung 15
   5.1 Selbst-Check: Wo stehen wir als Praxis? 16
   5.2 Digitale Prozesse, Tools und KI: Neuerungen einführen in 9 Schritten 18
6. Wie das PKV Institut Sie unterstützt 19
7. Quellen und weiterführende Informationen 19

Impressum

PKV Institut Praxiskompass 2026: Digitalisierung und KI in Arzt- und Zahnarztpraxen

PKV Institut GmbH
Goethestraße 66, 80336 München
Telefon: 089 45 22 80 90
E-Mail: info@pkv-institut.de, Internet: www.pkv-institut.de
Geschäftsführung: Katrin Egenberger, Tim Egenberger,
Anna Elberskirch; Redaktion: PKV Institut GmbH

© 2026 PKV Institut
Alle Rechte vorbehalten. Wiedergabe – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Einwilligung des Herausgebers. Alle Beiträge sorgfältig recherchiert, aber ohne Gewähr.

Bildnachweis: Titel: KI-generiert, Personenportraits: © HÄPPI Teampraxis Karl Stuff (S. 6, S. 12, S. 15), Archiv PKV Institut, S. 2: Archiv PKV Institut, S. 4: KI-generiert, S. 5: Freepik/DC Studios, S. 11: © Magnific/The Yuri Arcurs Collection, S. 17: © Magnific/DC studio

Unsere Mission: Nah an der Praxis. Nah am Leben.

Folgen Sie uns auf Social Media:

@pkvinstitut @pkvinstitut

Weiterbildung für MFAs und ZFAs

flexibel, praxisnah, individuell

Das PKV Institut stellt sich vor

Das PKV Institut in München ist der Weiterbildungspartner für Arzt- und Zahnarztpraxen. Seit 1988 unterstützt es Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte, Praxismanager/-innen und Quereinsteigende dabei, ihren Praxisalltag kompetent, selbstbewusst und mit Freude zu gestalten.

Im Mittelpunkt steht Wissen, das sich direkt in der Praxis einsetzen lässt. Schwerpunkte sind Praxismanagement, Abrechnung sowie aktuelle Entwicklungen wie Digitalisierung und künstliche Intelligenz. Dafür verbindet das PKV Institut Weiterbildung mit dem kontinuierlichen Austausch mit Praxisteams und Expertinnen und Experten aus der ambulanten Versorgung.

Mit eigenen Befragungen und praxisnahen Fachinformationen greift das Institut Entwicklungen in der Praxis auf, macht Erfahrungen sichtbar und leitet daraus konkrete Orientierung und Handlungshilfen ab.

Als unabhängiger Weiterbildungspartner verfolgt das PKV Institut ein Ziel: Menschen stärken, damit sie ihre Praxen weiterentwickeln und so eine wirksame Gesundheitsversorgung sichern. **Nah an der Praxis. Nah am Leben.**

Staatliche Zentralstelle zugelassen zfu Nr. 7205610 für Fernunterricht

CERT IT zertifiziert nach ISO 9001

BELIEBTESTE FERNSCHULE Award 2026 FernstudiumCheck.de

1. Digitalisierung und KI in der Praxis

„Als vor 30 Jahren die Versichertenkarten eingeführt wurden, waren wir alle skeptisch. Heute vermisst niemand mehr die Krankenscheine aus Papier."

Iris Schluckebier

Digitalisieren bedeutet, Arbeitsabläufe und Informationen mithilfe digitaler Lösungen einfacher, schneller oder verlässlicher zu gestalten. Wenn wiederkehrende Aufgaben nach festen Regeln automatisch erledigt werden, spricht man von Automatisierung.

Jede Praxis arbeitet heute digital. Die Digitalisierung ist nur unterschiedlich weit fortgeschritten: Mehr als die Hälfte der Befragten hat im vergangenen Jahr einen Prozess digitalisiert oder eine neue Software eingeführt. Viele machen sich gerade auf den Weg. Andere sind schon verlässlich zu Hause in der digitalen Welt. Sie haben klare Prozessanforderungen und nutzen digitale Tools und künstliche Intelligenz gezielt und mit Bedacht, um ihre Arbeit zu erleichtern. Damit halten sie die Gesundheitsversorgung ihrer Patientinnen und Patienten auf einem hohen Niveau oder verbessern sie sogar.

„Digitalisierung beginnt bereits bei kleinen Dingen. Statt z. B. Hinweise zur Nachsorge, Terminvorbereitung oder Dokumentation jedes Mal neu einzutippen, können Textbausteine im Praxisverwaltungssystem genutzt werden. Ein Klick ersetzt viele wiederkehrende Eingaben. Das spart Zeit, reduziert Fehler und schafft mehr Freiraum für Patienten und Team."

Andrea Knauber

Künstliche Intelligenz (KI, engl. Artificial Intelligence oder AI) bezeichnet digitale Systeme, die logisches Denken, Lernen, Problemlösung und Kreativität nachahmen. KI kann Muster erkennen und dabei unterstützen, Informationen zu verarbeiten, Inhalte zu erstellen oder wiederkehrende Aufgaben zu übernehmen. In Praxen kann sie u. a. in Diagnostik, Dokumentation, Kommunikation und Qualitätsmanagement unterstützen. Für die fachliche Kontrolle bleiben Praxisteam und -leitung verantwortlich.

„Über ein Mikrofon am Kittel unserer Zahnärztin werden Beratungsgespräche KI-gestützt aufgezeichnet. Wir kontrollieren gründlich, aber tippen nicht mehr selbst. Das spart uns 15 Minuten Zeit pro Patientengespräch. Man muss Zeit in Digitalisierung investieren, aber diese Zeit kommt zurück und wird für andere Dinge frei."

Heidi Zisterer

2. Digitalisierung und KI: Wo stehen Praxen 2026?

1.617	40 %	31 %	29 %
Teilnehmende	Hausarztpraxen (HP)	Facharztpraxen (FP)	Zahnarztpraxen (ZP)

Datengrundlage „Digital-Check für MFA & ZFA“

Befragt wurden 1.617 nicht-ärztliche Praxismitarbeitende im Zeitraum 1. März–15. Mai 2026, davon 40 % aus Hausarztpraxen, 31 % aus Facharztpraxen und 29 % aus Zahnarztpraxen.

Zu den Befragten zählen MFAs und ZFAs, Praxismanager/-innen sowie Quereinsteigende. Die Abkürzung **„HP“** steht im Folgenden für Hausarztpraxen, die Abkürzung **„FP“** für Facharztpraxen. Die Abkürzung **„ZP“** steht für Zahnarztpraxen. Die Fragebögen waren weitgehend vergleichbar und an einzelnen Stellen an den jeweiligen Praxisalltag angepasst.

2.1 Terminorganisation: Analoge Kanäle bleiben dominant, digitale Angebote ergänzen

„Wir haben das Telefon komplett abgeschafft. Nach anfänglicher Skepsis waren unsere Patientinnen und Patienten bald begeistert: Sie kommen sofort durch, schildern der KI ihr Anliegen und warten entspannt auf unseren Rückruf, der in aller Regel am selben Tag erfolgt. Auch in der Praxis ist es entspannter, für die Patientinnen und Patienten wie fürs Praxisteam: Wir arbeiten ganz anders und haben endlich wieder mehr Zeit füreinander.“

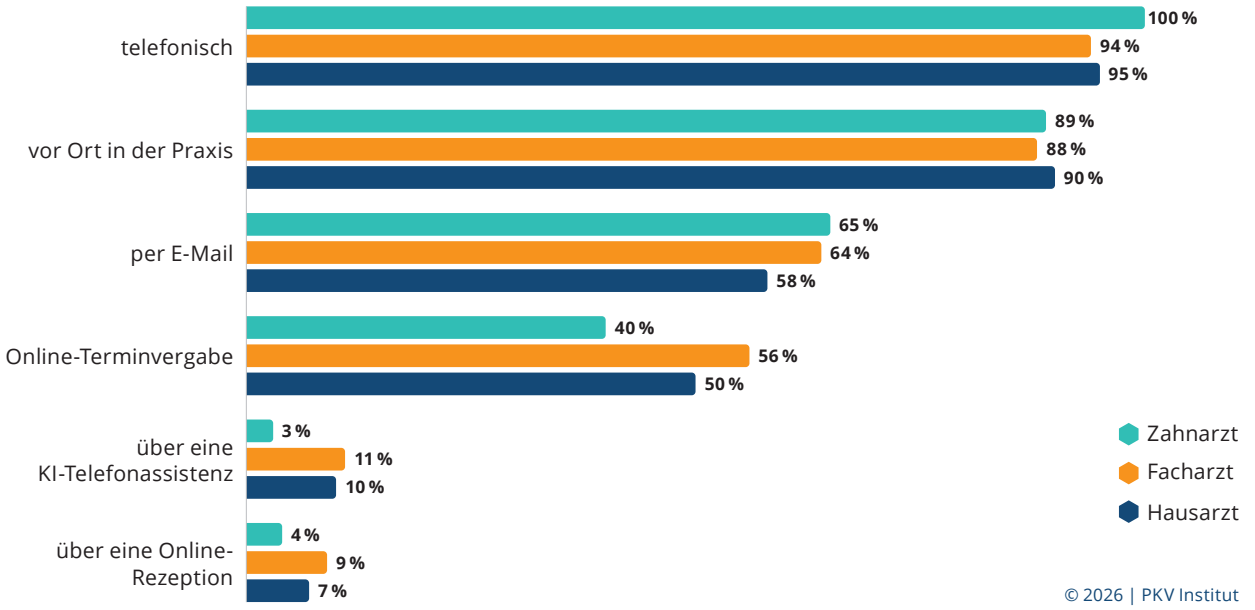
Birgit Klausmann

Fast alle Praxen vereinbaren Termine weiterhin telefonisch oder persönlich in der Praxis (HP: 95 %; FP: 94 %; ZP: 100 %). Mehr als die Hälfte der Praxen bietet Terminvereinbarung per Mail oder online an. Bereits jede zehnte Hausarztpraxis sowie 11 % der Facharztpraxen nutzen KI-Telefonassistenten, aber erst 3 % der Zahnarztpraxen nutzen KI-gestützte digitale Anwendungen für die Terminvereinbarung. Eine Online-Rezeption, d. h. ein digitaler Empfang, der Anfragen über die Website, Termine und manchmal auch Telefonanrufe per KI bündelt, ist noch immer die Ausnahme (HP: 7 %, FP: 9 %, ZP: 4 %). Als Grund für einen Verzicht auf digitale Tools wird häufig genannt, dass Patientinnen und Patienten ihr Anliegen und den zeitlichen Umfang von Untersuchung und Behandlungen schwer selbst einschätzen können.

[1] Bei Mehrfachauswahlfragen können sich Prozentwerte auf mehr als 100 % summieren.

Terminerinnerungen erfolgen oftmals automatisiert per SMS und/oder E-Mail, vor allem in Fach- und Zahnarztpraxen (HP: 20 %; FP: 40 %; ZP: 43 %). Die Anmeldung in der Praxis erfolgt in über 90 % der befragten Praxen noch persönlich am Empfang, in wenigen Praxen ist auch die Anmeldung über einen Self-Check-in möglich (HP: 10 %; FP: 9 %; ZP: 7 %). Immer noch überwiegend papierbasiert erfolgen Einwilligungen u. a. zu Datenschutz (HP: 69 %, FP: 68 %, ZP: 57 %) sowie die Anamnese (HP: 61 %, FP: 59 %, ZP: 62 %). Erst 17 % der Hausarztpraxen bieten eine digitale Anamnese vorab an, 15 % vor Ort. In Facharztpraxen ist die digitale Anamnese vorab (20 %) sowie vor Ort (22 %) schon etwas stärker verbreitet. Am häufigsten nutzen Zahnarztpraxen dieses digitale Tool vorab (31 %) wie vor Ort (44 %).

Wie werden Termine in Ihrer Praxis organisiert?



2.2 Persönlicher Kontakt und Telefon bleiben zentral – die Informationsübermittlung erfolgt digital

Für die unmittelbare Kommunikation mit Patientinnen und Patienten bleiben das Telefon (HP: 100 %, FP: 98 %, ZP: 99 %) und das persönliche Gespräch vor Ort (HP: 88 %, FP: 83 %, ZP: 85 %) die wichtigsten Kanäle. Bei der übermittelten Kommunikation haben sich digitale Kanäle durchgesetzt. E-Mail oder SMS (HP: 78 %, FP: 82 %, ZP: 86 %) werden am meisten genutzt, das Fax ist aus Zahnarztpraxen nahezu verschwunden (HP: 45 %, FP: 30 %, ZP: 5 %).

Die Kommunikation über Patientenportale oder die praxiseigene Online-Rezeption ist vor allem in Hausarztpraxen schon Realität (18 %). Facharztpraxen (13 %) und Zahnarztpraxen (7 %) nutzen dieses Tool noch nicht so häufig.

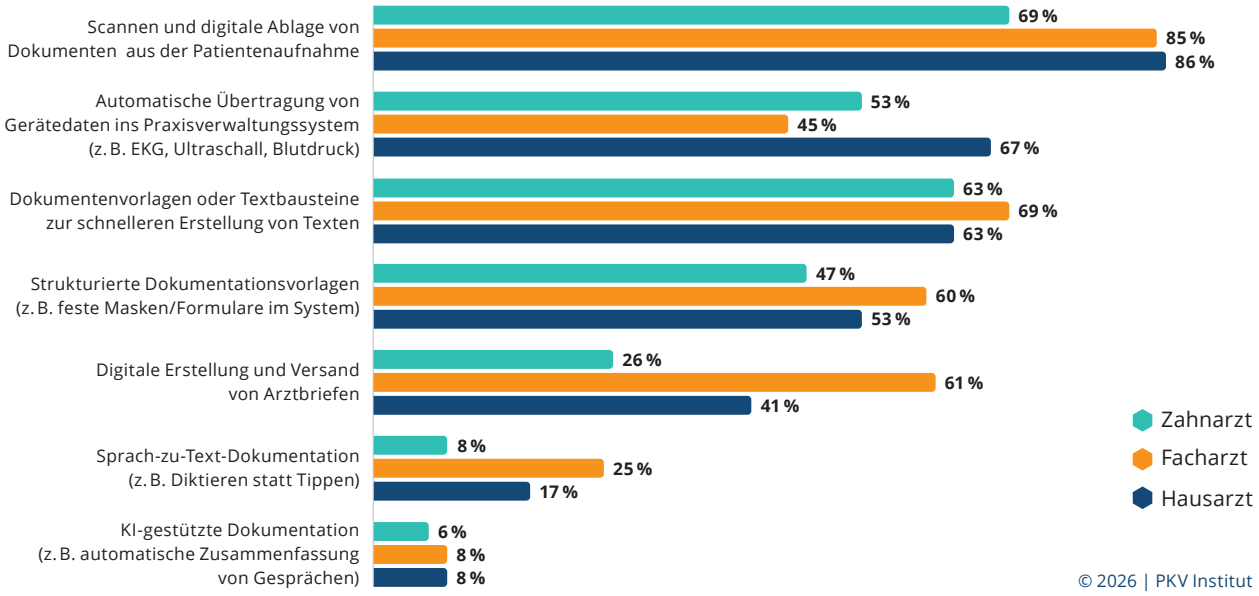
„Analoge Kanäle bleiben wichtig, aber digitale Kommunikation hat einen entscheidenden Vorteil für Patient und Praxis: Sie kann zeitversetzt erfolgen. Wenn zusätzlich eine KI-gestützte Bündelung zusammenhängender Patientenanfragen und -unterlagen, etwa per Mail, Telefon und Patienten-App, gelingt, können Praxisteams effizient arbeiten und die Patientinnen und Patienten optimal versorgen.“

Julia Otto

2.3 Digitale Dokumentation ist Realität – das Potenzial liegt in Vernetzung und KI

In der Dokumentation ist Digitalisierung bereits weit verbreitet, Vernetzung, Automatisierung und KI spielen bisher noch eine untergeordnete Rolle.

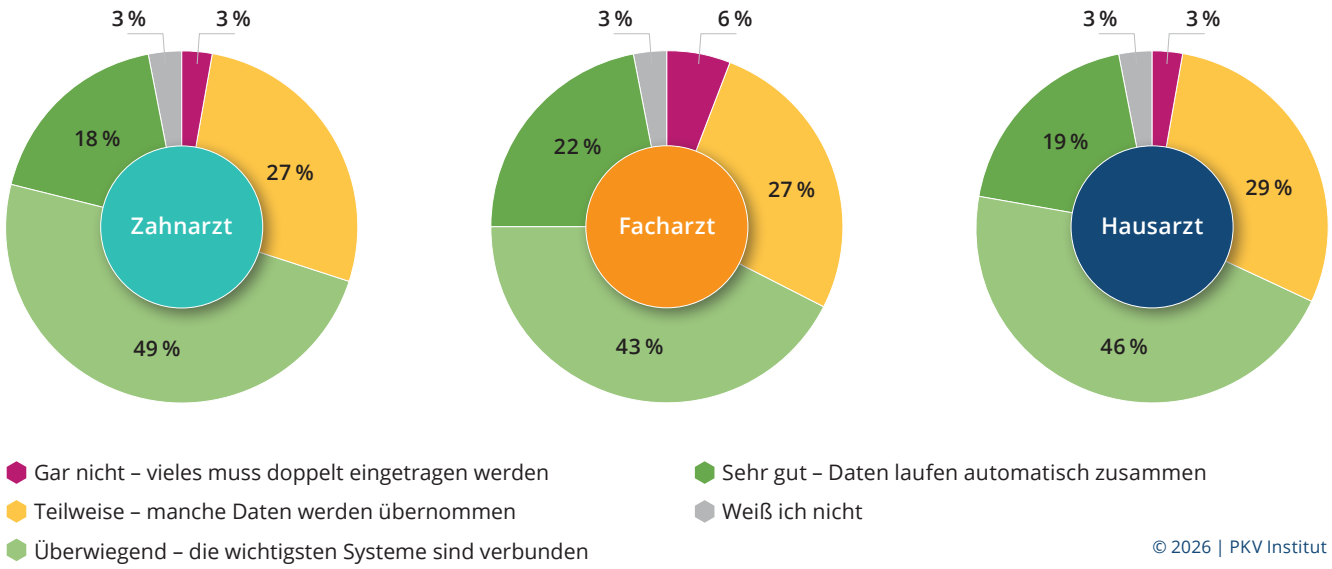
Nutzung von digitalen Anwendungen in der Dokumentation



© 2026 | PKV Institut

Eine vollständige automatische Datenübertragung zwischen Geräten und Programmen ist in etwa jeder fünften Praxis bereits Realität (HP: 19 %, FP: 22 %, ZP: 18 %). Dass die Systeme in der Praxis gar nicht verbunden sind, ist selten der Fall (HP: 3 %, FP: 6 %, ZP: 3 %).

Automatische Datenübertragung und -integration in der Praxis



© 2026 | PKV Institut

[2] Die Grafik kombiniert Frage 19/48 („Wie werden die Daten aus der Patientenaufnahme weiterverarbeitet?“) und Frage 21/51 („Welche der folgenden Unterstützungen werden in Ihrer Praxis im Bereich Dokumentation & Verwaltung genutzt?“)

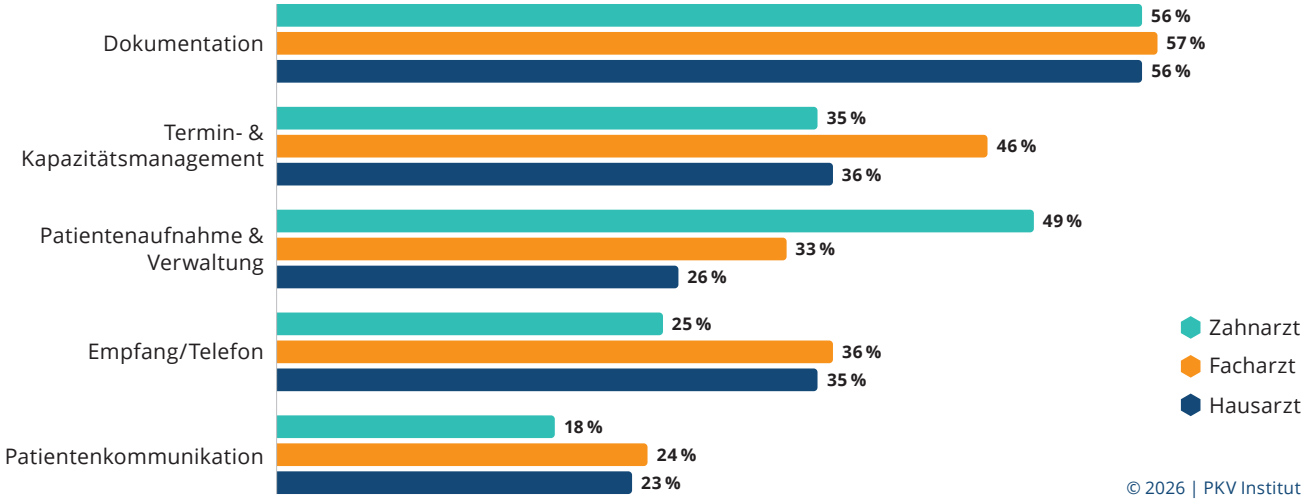
2.4 Nutzung digitaler Anwendungen deutlich gestiegen

Digitale Anwendungen sind im Praxisalltag angekommen. Nachdem im Jahr 2022 erst 25,88 % der befragten MFAs, ZFAs und anderen Praxismitarbeitenden angegeben hatten, die ePA zu nutzen, ist diese Zahl in den vergangenen 4 Jahren deutlich gestiegen: 92 % der Hausarztpraxen, 79 % der Facharztpraxen und 65 % der Zahnarztpraxen nutzen die ePA, auch wenn viele sich mehr Unterstützung und Weiterbildung dazu wünschen. Auch das eRezept, 2022 noch von nur 15,8 % der Praxen angeboten, wird heute flächendeckend genutzt (HP: 98 %, FP: 91 %, ZP: 96 %). Die Videosprechstunde hat an Bedeutung gewonnen: Sie wird inzwischen von 38 % der Hausarztpraxen und 17 % der Facharztpraxen genutzt. 2022 war das erst bei 13,53 % der befragten Praxen der Fall.

2.5 Praxisteams spüren zunehmend Entlastung

Im Jahr 2022 wurden digitale Tools wie Telefonassistenzsystem, Patienten-App und speziell die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) von Praxisteams noch eher als Belastung statt als Entlastung empfunden. Heute ist Entlastung durch Digitalisierung für viele Praxisteams deutlich spürbar.

In welchen Bereichen spüren Sie die größte Entlastung?



Die Ergebnisse machen Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Hausarzt-, Facharzt- und Zahnarztpraxen deutlich: In der Dokumentation erleben alle 3 Praxistypen die Entlastung durch Digitalisierung nahezu identisch. Beim Termin- und Kapazitätsmanagement spüren vor allem Facharztpraxen (46 %) Entlastung durch Digitalisierung. Zahnarztpraxen profitieren von der Digitalisierung laut Umfrage am stärksten im Bereich Patientenaufnahme und Verwaltung.

„Die elektronische Patientenakte hat riesiges Potenzial: Mehr Sicherheit für Patientinnen und Patienten, bessere Vernetzung von Leistungserbringerinnen und -erbringern, erleichterte Anamnese, Vermeidung doppelter Untersuchungen, eine verbesserte Gesundheitsversorgung und enorme Zeitersparnis für Praxisteams. In der Anwendung gibt es noch viel zu verbessern, aber auf lange Sicht kann die ePA Hausarzt-, Zahnarzt- und Facharztpraxen eine noch nicht dagewesene ganzheitliche Patientenversorgung ermöglichen."

Julia Otto

3. Was Praxisteams brauchen, um erfolgreich zu digitalisieren

„Nichts und niemand kann so viel bewegen wie ein starkes, eingespieltes Team."

Iris Schluckebier

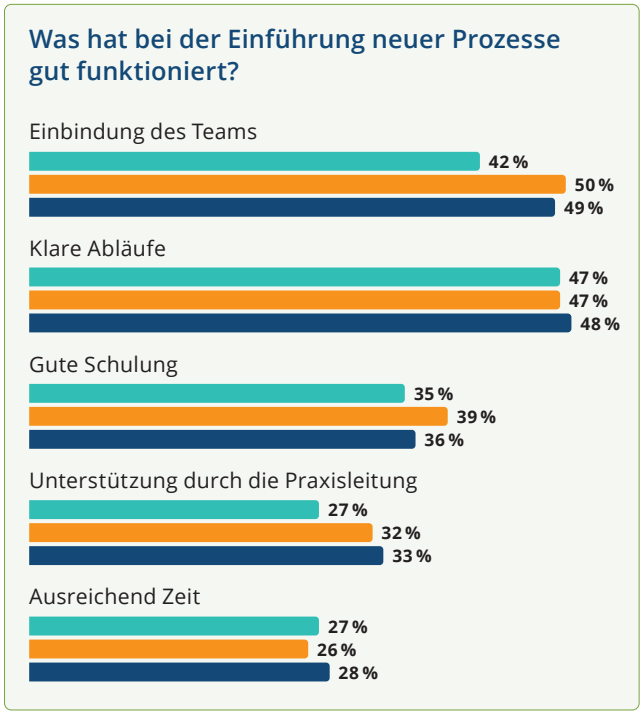
Wie die Umfrage zeigt, sind Arzt- und Zahnarztpraxen in Deutschland offen und bereit für die Digitalisierung: Über 50 % der Befragten haben in den vergangenen 12 Monaten einen Prozess digitalisiert und/oder eine neue Software eingeführt. Gleichzeitig machen die Ergebnisse auch deutlich, dass noch nicht alle Praxen über die Voraussetzungen für erfolgreiche Digitalisierung verfügen.

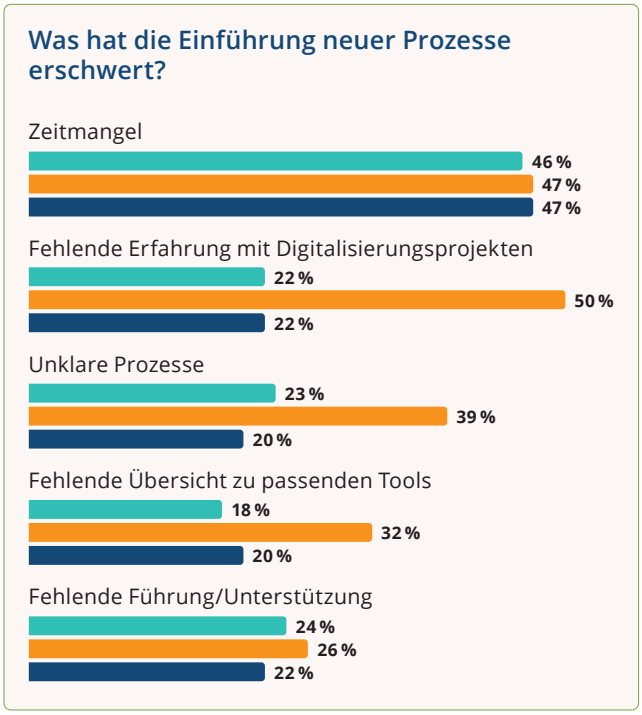
3.1 Klare Abläufe und Teamarbeit entscheiden

„Digitalisierung macht einen schlechten Prozess nicht automatisch besser. Deshalb lohnt sich zuerst ein Blick auf den Praxisalltag. Was läuft gut? Wo entstehen Wartezeiten, Rückfragen oder unnötige Arbeitsschritte? Erst wenn die Abläufe klar sind, kann Digitalisierung wirklich entlasten und Zeit sparen. Dabei ist das Wissen des Teams besonders wertvoll, vor allem das der erfahrenen Mitarbeitenden. Der erste Schritt zur Digitalisierung beginnt deshalb nicht am PC, sondern gemeinsam im Team."

Andrea Knauber

In Facharztpraxen wird am häufigsten fehlende Erfahrung (50 %) als Hindernis der Digitalisierung genannt. In Haus- und Zahnarztpraxen dominiert hingegen Zeitmangel als genanntes Hindernis für Digitalisierung (HP: 47 %, FP: 47 %, ZP: 46 %). Umgekehrt nennen Praxisteams, bei denen neue Prozesse erfolgreich eingeführt wurden, „ausreichend Zeit" erst an fünfter Stelle der Erfolgsfaktoren. Ausschlaggebend scheinen vielmehr klare Abläufe, die Einbindung des Teams, gute Schulungen und Unterstützung durch die Praxisleitung zu sein.





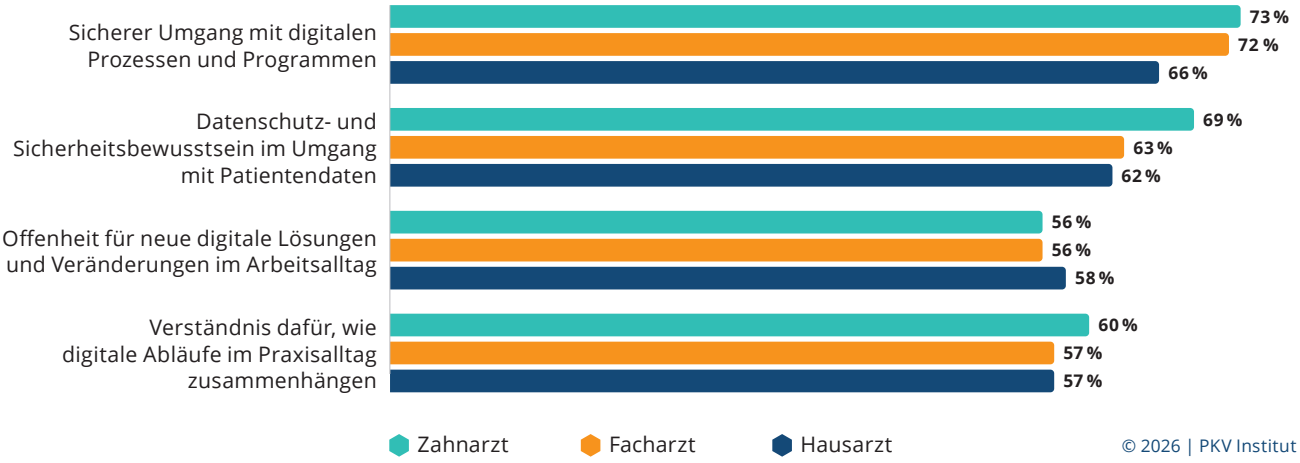
Zahnarzt Facharzt Hausarzt

© 2026 | PKV Institut

3.2 Individuelle Voraussetzungen: Sicherheit und Kompetenzerleben

Als persönliche Voraussetzungen, die durch digitale Arbeitsprozesse an Bedeutung gewinnen, nennen die Befragten 4 Aspekte.

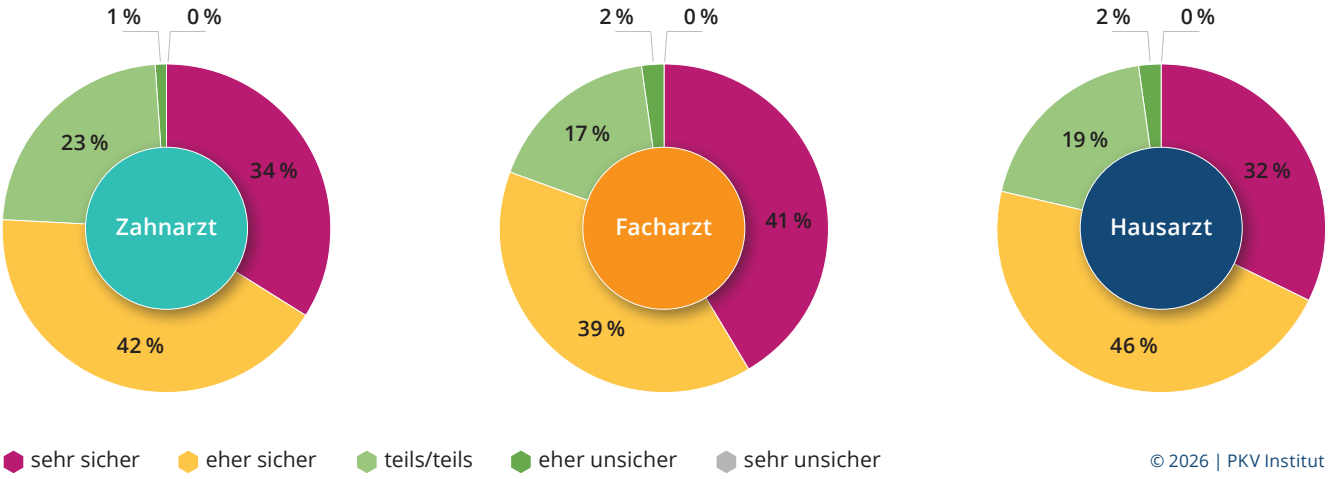
Welche Fähigkeiten sind durch die digitalen Arbeitsprozesse im Praxisalltag wichtiger geworden?



Praxistipp für Arztpraxen: Checkliste IT-Sicherheit der KBV:
www.kbv.de/documents/praxis/digitalisierung/it-sicherheit-checkliste.pdf

Praxistipp für Zahnarztpraxen: Handlungsempfehlungen IT-Sicherheit der KZBV:
https://www.kzbv.de/wp-content/uploads/KZBV_PI_IT-Sicherheit_Zahnarztpraxis_2025-07-01.pdf

In allen 3 Praxistypen fühlen sich Praxismitarbeitende eher sicher als unsicher in der Anwendung von digitalen Prozessen und Programmen.



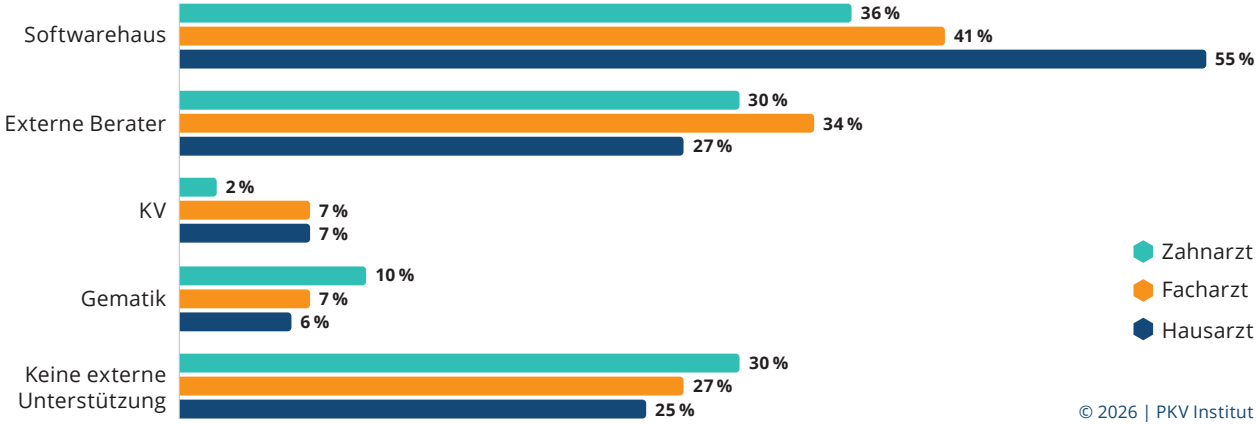
3.3 Klare Verantwortung im Team und Hilfe von außen

„Für eine erfolgreiche Digitalisierung ist es wichtig, dass jemand in der Praxis verantwortlich ist. Das kann Aufgabe einer Digitalbeauftragten sein oder Teilaufgabe des Praxismanagements, des Qualitätsmanagements oder der Praxisleitung. Die Verantwortung bei einem externen IT-Profi zu sehen, reicht nicht aus.“

Julia Otto

In etwa einem Drittel aller Praxen (HP: 31 %; FP: 30 %; ZP: 24 %) ist eine Person in der Praxis federführend für Digitalisierung zuständig, etwa als Digitalbeauftragte(r). Ähnlich häufig (HP: 25 %; FP: 33 %; ZP: 36 %) ist diese Funktion an externe IT-Profis ausgelagert. Die überwiegende Mehrheit der Praxen holt sich bei der Digitalisierung auch Unterstützung von außen.

Gab es externe Unterstützung bei der Auswahl oder Einführung der Lösung?



3.4 Software muss zur Praxis passen

Die Umfrageergebnisse zeigen die Vielfalt von Anbietern und Lösungen auf dem Markt. Nicht die „beste“ Software entscheidet über den Erfolg, sondern die Lösung, die zu den konkreten Abläufen und Bedürfnissen der jeweiligen Praxis passt – und gut eingeführt wird.

„Die Software muss zur Praxis passen – nicht die Praxis zur Software. Digitalisierung ist kein Selbstzweck: Um echte Entlastung zu schaffen, müssen Praxisteams Prozesse definieren und die richtigen Teile an digitale Tools und KI auslagern.“

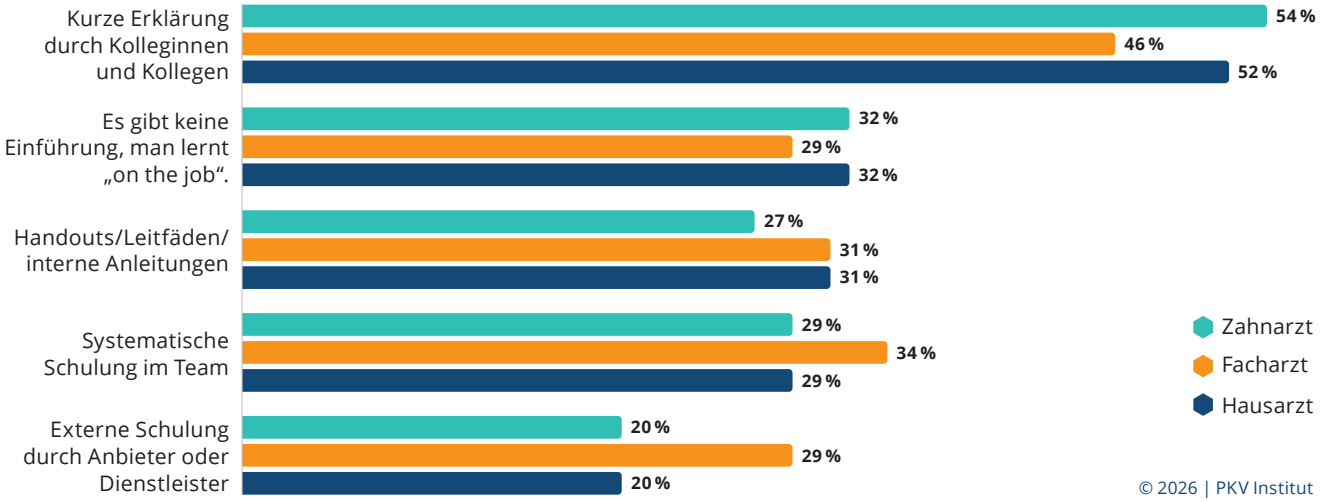
Birgit Klausmann

Praxistipp: Für Praxisverwaltungssysteme bietet das Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi) ein interaktives Vergleichsportal, das viele Arztpraxen als hilfreich empfinden: www.zi.de/service/pvs-monitoring

Für die Zahnarztpraxen veröffentlicht die KZBV eine Herstellerübersicht mit Nutzungsgrad, allerdings ohne Bewertung der Benutzerfreundlichkeit oder Kundenzufriedenheit: www.kzbv.de/zahnaerzte/digitales/praxissoftware/herstellerliste-und-edv-statistik/

Die Einführung digitaler Tools erfolgt häufig informell durch kurze Erklärungen im Team oder Learning on the job. Systematische Schulungen sind weniger verbreitet.

Wie werden Mitarbeitende auf neue digitale Programme oder Änderungen vorbereitet?



3.5 Digitalisierung braucht Sicherheit, Mensch und Technik

„Durch die Telematik-Infrastruktur sind Praxen mit ihren Daten im Netz und müssen sich mit den Themen Datenschutz und Cyberkriminalität auseinandersetzen. Digitale Infrastruktur muss im Sinne von Patientinnen und Patienten und dem Team wirtschaftlich und sicher gestaltet werden. Bei der Toolauswahl und im Betrieb müssen Datenschutzaspekte und die Wirtschaftlichkeit von Einführung und Betrieb realistisch bewertet und regelmäßig überprüft werden.“

Julia Otto

Praxen, die sich mit der Digitalisierung noch schwertun, nennen als Gründe hohe Kosten, Datenschutzbedenken, Angst vor Hackerangriffen und Datenlecks. Oftmals wird auch die Angst benannt, dass durch KI und Digitalisierung Menschlichkeit verloren geht. MFA Birgit Klausmann und ZFA Heidi Zisterer haben die gegenteilige Erfahrung gemacht: In ihren Praxen lässt die Entlastung durch KI und digitale Tools wieder mehr Zeit für Menschlichkeit entstehen.

Digitalisierung und KI eröffnen vielfältige Möglichkeiten: In digitalen Warenwirtschaftssystemen kann KI bei einem bestimmten Restbestand eine neue Bestellung auslösen, ohne dass menschlicher Aufwand nötig ist.

Statistische Auswertungen hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, Auslastung und Co. können per KI in Sekundenschnelle erstellt werden.

Mit KI lässt sich Patientinnen und Patienten besser vermitteln, wie ein Bleaching oder späterer Zahnersatz aussehen wird, und erleichtert beiden Seiten die partizipative Entscheidungsfindung. Pager erlauben Patientinnen und Patienten, die Wartezeit für Erledigungen rund um die Praxis zu nutzen. Digitale QM-Systeme könnten schon in wenigen Jahren das gesamte Praxisteam nach dem Vorbild eines Bordcomputers unterstützen. Was vor wenigen Jahren noch Science Fiction war, rückt heute in greifbare Nähe oder ist bereits gelebte Realität in Praxen.

Fazit

Digitale Tools und künstliche Intelligenz können Teilaufgaben übernehmen und bieten die Chance, Routineaufgaben auszulagern. So können sie den Rücken freihalten und dazu beitragen, dass MFAs und ZFAs ihrer eigentlichen Aufgabe besser nachgehen können: den Praxisbetrieb wirtschaftlich und organisatorisch effizient, sinnvoll und menschlich zugewandt zu gestalten – für Patientinnen und Patienten, für die Praxisleitung und für das gesamte Praxisteam. Erst im Zusammenspiel mit menschlicher Erfahrung und menschlichem Gespür, Verantwortung und Kompetenz schaffen digitale Tools, Automatisierung und KI echten Mehrwert im Praxisbetrieb.

4. Interview: Chancen durch Digitalisierung und KI

Julia Otto, MFA und Praxismanagerin, begleitet seit Jahren Digitalisierungsprozesse in ihrem Praxisteam. Im Interview teilt die Expertin ihre Erfahrungen aus der Praxis mit Ihnen und zeigt, warum erfolgreiche Digitalisierung weniger mit Technik als mit Haltung, Planung und Kommunikation zu tun hat.

Frau Otto, der Markt für digitale Helfer scheint gerade zu explodieren. Wie entscheiden Sie, welche Tools Sie kaufen?

Das stimmt, neue Software und Programme schießen gefühlt täglich aus dem Boden, und die Versuchung ist groß, schnell zuzukaufen. Mein erster Schritt ist immer eine Bestandsaufnahme: Was haben wir eigentlich schon und was kann unser bestehendes System außer den Funktionen, die wir bisher nutzen? Einige Telefonanlagen z. B. beherrschen mit den richtigen Einstellungen bereits automatische Anrufannahme, Filterfunktionen und einfache KI-Logiken – da brauchen wir keinen separaten Telefonassistenten. Manchmal liegt die Lösung in einer Modulerweiterung oder einer Schnittstelle, die noch nicht aktiviert wurde.

Sie managen ein Team mit mehreren Generationen. Wie läuft bei Ihnen die Einführung eines neuen digitalen Tools oder Prozesses ab?

Ich beginne mit der Planung mittlerweile lange, bevor das neue Tool überhaupt installiert wird. In einem großen Team mit mehreren Generationen reicht es nicht, eine Schulung anzusetzen und zu hoffen, dass alle mitziehen. Ich suche mir gezielt 2 bis 3 Kolleginnen, die Lust auf das Tool haben – und das sind übrigens nicht immer die Jüngsten, sondern oft die Neugierigsten. Die werden zuerst eingearbeitet und bekommen Zeit zum Ausprobieren. Daraus werden dann die Botschafterinnen im Alltag, die ihr Wissen und ihre Begeisterung ans ganze Team weitergeben.

Was sind die größten Hindernisse bei der Einführung?

Die häufigste Sorge, die ich höre, ist: „Jetzt kommt noch etwas obendrauf." Und ehrlich gesagt: Am Anfang stimmt das auch. Jede Einführung kostet zuerst Zeit, bevor sie welche zurückgibt. Das spreche ich offen aus. Realistische Zeitfenster im Dienstplan, kleine Schritte und Geduld in den ersten Wochen und Monaten sind wichtig. Insbesondere die verpflichtenden digitalen Tools und Prozesse wie eAU, ePA und KIM werden oftmals lange, bevor sie ausgereift sind, flächendeckend eingeführt. Uns kostet das sehr viel Zeit und Nerven. Wir sollten aber mehr auf die Chancen der Digitalisierung schauen statt auf ihre anfänglichen Tücken, neugierig und offen für Veränderung sein. Diese positive Haltung versuchen wir auch unseren Patientinnen und Patienten zu vermitteln.

Überprüfen Sie regelmäßig den Nutzen Ihrer Tools?

Ja. Mich interessiert dabei ganz pragmatisch, was im Alltag funktioniert – und wo schon wieder jemand zur alten analogen Arbeitsweise greift, weil der neue Weg im Stress zu sperrig ist. Solche Rückmeldungen sind Gold wert. Das Team weiß viel besser als ich, was sich in der Praxis wirklich trägt. Und manchmal merken wir dabei, dass ein Tool einfach nicht zu uns passt. Dann fliegt es wieder raus. Auch das kann erfolgreiche Digitalisierung sein: zu wissen, wo und warum man sich gegen digitale Tools entscheidet und bei analogen oder teilanalogen Lösungen bleibt – auch, wenn es Aufwand bedeutet.

Werden digitale Helfer eines Tages MFAs und ZFAs ersetzen?

Nein, das wird auf keinen Fall passieren. Digitale Helfer sind genau das: Helfer! Sie ersetzen weder Erfahrung noch das gute Bauchgefühl meiner Kolleginnen und Kollegen. Wenn ich es schaffe, dass das Team das Tool als Entlastung erlebt – nicht als zusätzliche Baustelle – dann ist die Einführung gelungen. Und das gelingt nicht durch Technik, sondern durch Planung, ehrliche Kommunikation und Zeit.

* *Dieses Interview erschien ursprünglich in ungekürzter Form in der Deutschen Zahnarztwoche – fachassistenz news (dzw fan), Ausgabe 4-2026. Abdruck mit freundlicher Genehmigung.*

5. Vom Wissen ins Handeln: Praxistipps zur Digitalisierung

„Digitale Helfer sollen uns helfen, nicht wir ihnen."

Heidi Zisterer

Digitalisierung sollte nicht zum Selbstzweck werden – so die einhellige Meinung beim Experten-Talk des 19. Deutschen MFA-Tags & ZFA-Tags. Birgit Klausmann, Praxismanagerin im Gewinnerteam des MFA-Awards 2026, nannte als Beispiel eine Telemedizinbrille, die MFAs und VERAHs für Hausbesuche verwenden könnten, um z. B. das Wundmanagement mit der Praxisleitung abzustimmen. Dieses digitale Tool sei angesichts der Fallzahl in ihrer Praxis im Moment aber noch nicht sinnvoll und wirtschaftlich.

Digitalisierung, auch das zeigte sich in Interviews und Panel, verläuft von Praxis zu Praxis individuell verschieden. Beispielsweise automatisiert die Praxis Karl Stuff, in der Birgit Klausmann als Praxismanagerin tätig ist, Terminvergabe und Anmeldung bewusst nicht vollständig, sondern die MFAs in der Praxis schätzen nach dem Erstkontakt mit Patientin oder Patient die Beschwerden ein, planen die richtigen Zeitfenster und Räumlichkeiten für den Termin und klären Voraussetzungen, etwa Nüchternheit für Tests, die in der Praxis gemacht werden. Alle digitalen Tools in der Praxis Karl Stuff unterliegen einem Plan-Do-Check-Act-Zyklus. Unlängst hat das Team die im Jahr 2018 eingeführte KI-Telefon-Assistenz durch ein neues Tool ersetzt, dessen Funktionsumfang noch besser zu den jetzigen Bedürfnissen passt.

„Es gibt keinen Stillstand in der Praxis – das macht unseren Beruf so vielfältig. Digitalisierung ist ein Prozess, der niemals endet. Und das ist gut so."

Birgit Klausmann

5.1 Selbstcheck: Wo stehen wir als Praxis?

Jetzt Selbstcheck direkt digital ausfüllen:

Markieren Sie pro Aussage die Antwort, die Ihre aktuelle Situation am besten beschreibt.

JA trifft zu **TEILWEISE** ist begonnen oder uneinheitlich **NEIN** trifft noch nicht zu

VERANTWORTUNG	Ja	Teilweise	Nein
1. Gibt es in Ihrer Praxis eine Person, die die Digitalisierung federführend verantwortet?	☐	☐	☐
2. Ist in Ihrer Praxis bei Nutzung von KI klar, wer für die fachliche Kontrolle verantwortlich ist?	☐	☐	☐
3. Unterstützt die Praxisleitung Digitalisierung aktiv und ist sie bereit, Veränderungen zu priorisieren?	☐	☐	☐

TECHNISCHE GRUNDLAGEN	Ja	Teilweise	Nein
4. Kennen Sie die eingesetzte Hardware und Software inkl. Schnittstellen in Ihrer Praxis?	☐	☐	☐
5. Verfügen Sie über eine stabile Internetverbindung und stabile Anbindung an die Telematik?	☐	☐	☐

PROZESSE VERSTEHEN	Ja	Teilweise	Nein
6. Kennen Sie den aktuellen Stand der Digitalisierung in Ihrer Praxis und wissen Sie, welche Prozesse bereits digital ablaufen?	☐	☐	☐
7. Ist bei den vorhandenen digitalen Prozessen klar, welches Problem sie jeweils lösen sollen?	☐	☐	☐
8. Sind Ihre Arbeitsprozesse schriftlich beschrieben und aktuell dokumentiert?	☐	☐	☐

TEAM & KOMPETENZEN	Ja	Teilweise	Nein
9. Ist das gesamte Team in Digitalisierungsprojekte eingebunden?	☐	☐	☐
10. Kennen Entscheider in Ihrer Praxis den Unterschied zwischen Digitalisierung, Automatisierung und KI?	☐	☐	☐
11. Kann jemand in Ihrem Team die Auswahl eines Softwareanbieters sowie die Einführung und den Betrieb einer Software steuern?	☐	☐	☐
12. Wissen Sie im Team wie KI-gestützte Ergebnisse fachlich überprüft werden müssen?	☐	☐	☐

DATENSCHUTZ & SICHERHEIT	Ja	Teilweise	Nein
13. Fühlen sich die Mitarbeitenden im Umgang mit digitalen Anwendungen sicher?	☐	☐	☐
14. Sind Datenschutz und Datensicherheit beim Einsatz digitaler Anwendungen und KI gewährleistet?	☐	☐	☐
15. Prüfen Sie vor dem Einsatz KI-gestützter Tools Datenschutz- und Sicherheitsaspekte?	☐	☐	☐
16. Werden neue digitale Prozesse ausreichend erklärt oder geschult, bevor sie eingeführt werden?	☐	☐	☐

WEITERENTWICKLUNG	Ja	Teilweise	Nein
17. Formulieren Sie klare Ziele, bevor Sie einen Prozess digitalisieren oder automatisieren?	☐	☐	☐
18. Testen Sie neue digitale Lösungen erst gemeinsam im Team, bevor sie eingeführt werden?	☐	☐	☐
19. Prüfen Sie regelmäßig, ob Ihre digitalen Tools tatsächlich Zeit sparen und Ihre Arbeit erleichtern?	☐	☐	☐
20. Wissen Sie, welche digitalen Lösungen es für Ihre zeitaufwendigsten Abläufe gibt, und haben Sie sich bereits darüber informiert?	☐	☐	☐

Auswertung: So leiten Sie den nächsten Schritt ab

Zählen Sie Ihre Antworten und vergeben Sie 2 Punkte pro „Ja“ und 1 Punkt pro „Teilweise“.

Ja ____ × 2 = ____ Teilweise ____ × 1 = ____ Nein ____ × 0 = 0

Gesamt: _____ von 40 Punkten

Beispiel:

5 × Ja + 5 × Teilweise + 10 × Nein = 15 Punkte

Gesamt: 15 von 40 Punkten

35–40 Punkte: Sehr gute Voraussetzungen

Ihre Praxis ist bereits gut aufgestellt. Viele wichtige Grundlagen sind vorhanden. Prüfen Sie regelmäßig, ob Ihre digitalen Lösungen weiterhin zum Praxisalltag passen, Zeit sparen und echten Mehrwert schaffen.

25–34 Punkte: Auf einem guten Weg

In Ihrer Praxis ist bereits vieles angestoßen. Schauen Sie besonders auf die Aussagen mit „Teilweise“ oder „Nein“ und entwickeln Sie diese Bereiche gezielt weiter.

15–24 Punkte: Gezielt weiterentwickeln

Erste Grundlagen sind vorhanden, aber noch nicht durchgängig verankert. Klären Sie zunächst Prozesse und Verantwortlichkeiten, binden Sie das Team ein und wählen Sie wenige konkrete Bereiche aus, die Sie Schritt für Schritt verbessern.

0–14 Punkte: Grundlagen schaffen

Beginnen Sie mit den wichtigsten Voraussetzungen: klare Prozesse, eine verantwortliche Person, ein eingebundenes Team und sichere technische Grundlagen. Führen Sie neue digitale Lösungen anschließend schrittweise ein und überprüfen Sie ihren Nutzen.

Hinweis: Dieser Selbstcheck dient der ersten Orientierung und ist kein wissenschaftlich validiertes Bewertungsverfahren.

Prüfen Sie unabhängig von Ihrer Gesamtpunktzahl insbesondere alle mit „Nein“ beantworteten Aussagen zu Verantwortung, Datenschutz und Sicherheit. Hier können einzelne offene Punkte bereits konkreten Handlungsbedarf bedeuten.

5.2 Digitale Prozesse, Tools und KI: Neuerungen einführen in 9 Schritten

„Digitalisierung geht nicht nebenbei, man muss sich die Zeit nehmen, neue Lösungen bedarfsgerecht einzurichten, dabei alle im Team gut abzuholen und mitzunehmen."

Iris Schluckebier

Schritt 1: Definieren Sie den Prozess, den Sie digitalisieren möchten, und die Zuständigkeiten im Team.

Schritt 2: Besprechen Sie Kosten und Nutzen möglicher Tools mit der Praxisleitung. Ziehen Sie nur Tools in Betracht, bei denen der Datenschutz gewährleistet ist, und wählen Sie ein bis zwei Tools aus.

Schritt 3: Testen Sie im kleinen Kreis und werden Sie zu Botschafterinnen innerhalb des Teams.

Schritt 4: Präsentation im Team: Machen Sie die Chancen und Vorteile deutlich, ohne dabei Nachteile und Herausforderungen zu verschweigen.

Schritt 5: Führen Sie eine offene Diskussionsrunde, in der alle Einwände ernstgenommen und nachgeprüft werden. Durch rechtzeitige fundierte Rücksprache mit Anbieter oder IT-Dienstleister lassen sich so viele Startschwierigkeiten von vornherein vermeiden.

Schritt 6: Organisieren Sie eine gezielte Schulung durch den Softwareanbieter und/oder IT-Dienstleister.

Schritt 7: Informieren Sie Ihre Patientinnen und Patienten zu dem neuen Service.

Schritt 8: Seien Sie konsequent in der Übergangsphase: Idealerweise wird ein alter Prozess abgelöst. Auch wenn neben der digitalen Lösung der telefonische oder persönliche Weg bestehen bleibt, sollte das ganze Team Patientinnen und Patienten regelmäßig auf den neuen Service hinweisen und sich gegenseitig daran erinnern (Beispiel: Anamnese per Tablet).

Schritt 9: Überprüfen Sie das Tool in regelmäßigen Abständen: Hilft es uns? Gibt es zusätzliche Funktionen? Erfüllt das Tool noch unsere Bedürfnisse oder könnte es ein für uns besseres Tool geben?

Beim Einsatz von KI muss zusätzlich geklärt sein:

- ☐ Was darf die KI übernehmen?
- ☐ Wer kontrolliert ihre Ergebnisse?
- ☐ Wer trägt die Verantwortung?
- ☐ Wurden Maßnahmen zur KI-Kompetenz gemäß Art. 4 EU AI Act durchgeführt (z. B. Schulung, Leitfaden, Nutzungsregeln)?
- ☐ Sind diese Maßnahmen intern dokumentiert und liegt ein Nachweis (z. B. fürs QM-Handbuch) vor?

6. Wie das PKV Institut Sie unterstützt

Dieser Praxiskompass zeigt: Erfolgreiche Digitalisierung braucht klare Abläufe, ein eingebundenes Team und Wissen, das im Praxisalltag ankommt. Genau dabei unterstützen wir Sie – seit 1988 und ausschließlich für Praxisteams.

- Masterclass „Digitalisierung und KI in der Arztpraxis“ – 2 Tage live online mit Julia Otto und maximal 25 Teilnehmenden. Gemeinsam entwickeln Sie einen konkreten Maßnahmenplan für Ihre Praxis. Der Selbstcheck auf Seite 16 ist Ihr Einstieg. Eine eigene Masterclass für ZFAs ist in Planung – hier können Sie sich vormerken lassen.
- Dein Wissensabo – kontinuierliche Weiterbildung für das ganze Team: Print und digital, mit Live-Online-Seminaren, Sprechstunden, Pflichtschulungen und digitalem Lerncampus. Mit eigenen Angeboten für MFAs und ZFAs.
- Zertifizierte Fernlehrgänge – von Praxis- und Abrechnungsmanagement bis Qualitätsmanagement und Teamleitung. Berufsbegleitend, im eigenen Tempo und vielfach förderfähig.
- Unser Expertenteam an Ihrer Seite – fachliche Fragen klären Sie direkt mit unseren Expertinnen und Experten. Im Lerncampus profitieren Sie außerdem vom Austausch mit anderen Teilnehmenden. Mit Iris Schluckebier lernen Sie eine unserer Expertinnen bereits in diesem Praxiskompass kennen.
- Deutscher MFA-Tag & ZFA-Tag – das Highlight für MFAs und ZFAs: ein Tag voller Wissen, neuer Impulse und Begegnungen – mit Vorträgen, Workshops, 6 Fortbildungsstunden und persönlichem Austausch in einer echten Wohlfühlatmosphäre.

Vom Wissen ins Tun

Entdecken Sie, wie wir Sie und Ihr Team beim nächsten Schritt begleiten.
Wir beraten Sie gerne!

Tel. 089 45 22 80 90
Fax 089 452 28 09 50
E-Mail: info@pkv-institut.de

Alle Angebote im Überblick

Quellen:
PKV Institut (2022): Umfrage „Digitale Helfer“ – Vergleichsdaten zur Nutzung von ePA, eRezept und Videosprechstunde
www.pkv-institut.de/fileadmin/data/Presse/2022/221201-Umfrage-Digitalisierung/Pressemitteilung_PKV_Institut_Digitale_Helfer_2022.pdf
Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV): Checkliste IT-Sicherheit für Praxen
www.kbv.de/documents/praxis/digitalisierung/it-sicherheit-checkliste.pdf
Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi): PVS-Monitoring – interaktives Vergleichsportal für Praxisverwaltungssysteme:
www.zi.de/service/pvs-monitoring
Deutsche Zahnarztwoche – fachassistenz news (dzw fan): Interview mit Julia Otto, MFA und Praxismanagerin, Ausgabe 4-2026.
Abdruck mit freundlicher Genehmigung