

PRESSEINFORMATION

Digitalisierung und KI in der Praxis: Das sagen MFAs, ZFAs und andere Praxismitarbeitende

- PKV Institut befragt 1.617 MFAs, ZFAs und andere Praxismitarbeitende
- Praxisteams spüren zunehmend Entlastung durch digitale Tools
- Lösungen müssen zu den eigenen Prozessen passen

München, September 2026. Jede fünfte Praxis hat in den letzten 12 Monaten mindestens einen Prozess digitalisiert oder eine neue Software eingeführt: Wie digital Arzt- und Zahnarztpraxen schon heute arbeiten, zeigt die jüngste Umfrage des PKV Instituts zum Thema Digitalisierung und KI in der Praxis. Mehr als 1.600 Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte sowie Quereinsteigende und andere Praxismitarbeitende haben an der Online-Umfrage des Weiterbildungsanbieters teilgenommen.

MFAS, ZFAs, Quereinsteigende und andere Mitarbeitende aus Hausarzt- (HP), Facharzt- (FP) und Zahnarztpraxen (ZP) gaben Einblicke, wo Digitalisierung im Praxisalltag bereits entlastet und welche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Einführung digitaler Lösungen wichtig sind. Laut Umfrage spüren viele Praxisteams bereits Entlastung durch Digitalisierung, vor allem im Bereich der Dokumentation (HP: 56 %, FP: 57 % ZP: 56 %), im Termin- und Kapazitätsmanagement (HP: 36 %, FP: 46 % ZP: 35 %) sowie in der Patientenaufnahme und Verwaltung (HP: 26 %, FP: 33 % ZP: 49 %). „Durch Digitalisierung und KI erleben wir letztlich wieder mehr Menschlichkeit in der Praxis“, sagt Birgit Klausmann, MFA, Primary Care Managerin und Praxismanagerin der Hausarztpraxis Karl Stuff in Donaueschingen.

Entlastung durch digitale Tools zunehmend spürbar

Rund 70 % der Befragten erleben Sprach-zu-Text-Dokumentation, KI-gestützte Dokumentation, strukturierte Vorlagen, automatische Zuordnungen und Übertragungen sowie Vorlagen und Textbausteine als entlastend. „Durch KI-gestützte Dokumentation sparen wir pro Patient 10 bis 15 Minuten ein“, berichtet etwa Heidi Zisterer ZFA, Dentalhygienikerin und Praxismanagerin. 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. Fast alle Praxen vereinbaren Termine weiterhin auch telefonisch oder persönlich in der Praxis (HP: 95 %; FP: 94 %; ZP: 100 %).

Digitalisierung und Teilhabe

Die meisten Praxen bieten ihren Patientinnen und Patienten mehrere Optionen, etwa bei der Anamnese: Gut jede fünfte Praxis lässt Patientinnen und Patienten den Anamnesebogen vor dem Termin online ausfüllen, mehr als ein Viertel der befragten Praxen halten vor Ort Tablets für die digitale Anamnese vor. Die Mehrheit der Praxen hält jedoch für Patientinnen und Patienten, die sich damit leichter tun, auch weiterhin Klemmbretter mit Anamnesebögen zum handschriftlichen Ausfüllen vor Ort bereit. „Digitalisierung darf für Menschen, die Hilfe brauchen, nicht zum Hindernis werden, eine Arztpraxis aufzusuchen“, sagt Julia Otto, MFA, Praxismanagerin und Expertin für Abrechnung und Digitalisierung.

Zeit: Für viele ein Hinderungsgrund, aber nicht der wichtigste Erfolgsfaktor

In Facharztpraxen wird am häufigsten fehlende Erfahrung (50 %) als Hindernis der Digitalisierung genannt, in Haus- und Zahnarztpraxen hingegen ist Zeitmangel das am häufigsten genannte Hindernis für Digitalisierung (HP: 47 %, FP: 47 %, ZP: 46 %), gefolgt von unklaren Prozessen (HP: 20 %; FP: 39 %; ZP: 23 %) und dem fehlenden Überblick über passende Tools (HP: 18 %; FP: 32 %; ZP: 18 %). Umgekehrt nennen Praxisteams, bei denen neue Prozesse erfolgreich eingeführt wurden, „ausreichend Zeit“ erst an fünfter Stelle der Erfolgsfaktoren. Ausschlaggebend sind demnach eher die Einbindung des Teams, (HP: 49 %, FP: 50 %, ZP: 42 %), klare Abläufe (HP: 48 %, FP: 47 %, ZP: 47 %), gute Schulungen

(HP: 36 %, FP: 39 %, ZP: 35 %) und Unterstützung durch die Praxisleitung (HP: 33 %, FP: 32 %, ZP: 27 %). Die Ergebnisse zeigen: Erfolgreiche Digitalisierung braucht klare Prozesse und digitale Lösungen, die zu den Abläufen der jeweiligen Praxis passen. „Die Einführung von KI und digitalen Tools ist kein IT-Projekt und keine rein technische Aufgabe“, sagt Julia Otto: „Digitale Praxissteuerung ist eine Führungs- und Managementaufgabe. Sie braucht gute Planung und eine ehrliche sowie wirkungsvolle Kommunikation nach innen und nach außen.“ 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.

Herausforderung Datenintegration

Dass Daten automatisch zusammenlaufen, ist bereits in jeder fünften Praxis Realität. Gut 44 % der Befragten bezeichnen ihre Systeme als „überwiegend gut verbunden“, etwa 29 % als „teilweise gut verbunden“. Lediglich 3,8 % der Befragten gaben an, dass sie noch vieles doppelt eintragen müssen. „Keine Praxis gleicht der anderen, jede hat ihre eigenen Schwerpunkte und individuellen Prozesse“, sagt Heidi Zisterer: „Wir können unsere Anforderungen inzwischen sehr gut definieren, wir verwenden verschiedene Programme und lassen uns eigene Schnittstellen bauen.“

Schulungen erleichtern den Umgang mit neuen Tools

Mehr als 42 % der Befragten fühlen sich „eher sicher“ in der Anwendung digitaler Prozesse und Programme im Praxisalltag, 35 % „sehr sicher“. Gut 20 % können die Frage nicht klar beantworten. Als persönliche Voraussetzungen für Digitalisierung werden vor allem Datenschutz- und Sicherheitsbewusstsein (64 %), Verständnis für digitale Abläufe (58 %) und Offenheit für digitale Lösungen (56%) genannt. Schulungen erfolgen in den meisten Fällen (31 %) extern durch Anbieter digitaler Tools oder IT-Beratungen, rund 28 % der Praxen erstellen zudem Handouts, Leitfäden und interne Anleitungen. Nur knapp 18 % schulen systematisch intern, und in jeder zehnten Praxis lernen die Mitarbeitenden neue Tools „on the job“. Weiterführende Ergebnisse aus der Umfrage sowie einen Selbstcheck und Praxistipps zur Einführung digitaler Tools und Prozesse enthält der Praxiskompass (<https://www.pkv-institut.de/service/praxiskompass>) des PKV Instituts.

Mit der Masterclass *Digitalisierung und KI* (<https://www.pkv-institut.de/angebot/online-kurse/masterclass-digitalisierung-und-ki>) bietet das PKV Institut MFAs und anderen Praxismitarbeitenden in der Arztpraxis ein kompaktes Weiterbildungsformat zum Thema. Für ZFAs ist ebenfalls eine Masterclass *Digitalisierung und KI* geplant. Interessierte können sich in eine Warteliste (<https://www.pkv-institut.de/angebot/online-kurse/masterclass-digitalisierung-und-ki-zahnarzt>) eintragen lassen. Für Mitarbeitende aus Arzt- wie aus Zahnarztpraxen findet am Mittwoch, 30.09.2026 die kostenfreie Online-Veranstaltung „PKV Institut Live: Praxisimpuls“ (<https://www.pkv-institut.de/pkv-institut-live-praxisimpuls>) statt.

Für weitere Informationen:

Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 4522809-34

Fax: 089 4522809-50

presse@pkv-institut.de

www.pkv-institut.de

Über das PKV Institut:

1973 als GWI Marketing GmbH von Walter Egenberger gegründet, 1981 in PKV Printkompress Verlags GmbH umbenannt, entwickelt das PKV Institut seit 1988 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für Medizinische Fachangestellte (MFA) und Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA) sowie andere Praxismitarbeitende. Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO 9001-zertifiziert und zugelassener AZAV-Bildungsträger für die Fernlehrgänge Praxismanager/-in, Qualitätsmanagementbeauftragte/-r sowie Quereinstieg. Laut FernstudiumCheck ist das PKV Institut Deutschlands Beliebteste Fernschule 2026. Mit dem jährlich in München stattfindenden Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag richtet es den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Bis 2024 führten Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das PKV Institut mit rund 40 Teammitgliedern. Im Mai 2024 trat Christel Egenberger aus der Geschäftsführung aus und Anna Elberskirch, die zuvor schon 7 Jahre im Unternehmen tätig war, wurde Mitglied der Geschäftsführung. Das Familienunternehmen ist einzig MFAs, ZFAs und Praxisteams verpflichtet. Gemäß dem Unternehmensmotto „Nah an der Praxis. Nah am Leben“ setzt sich das PKV Institut dafür ein, dass Praxismitarbeitende ihr volles Potenzial im Berufsleben ausschöpfen können.