

## PRESSEMITTEILUNG

### **„Digitalisierung geht nicht nebenbei“: Umfrage des PKV Instituts zeigt Herausforderungen für Arzt- und Zahnarztpraxen**

- Praxen nutzen digitale Tools wie Telefonassistenzsysteme und Online-Terminbuchung
- Digitale Weiterbildung liegt im Trend
- Praxen sind überfordert von gesetzlich verpflichtenden Maßnahmen

**München, Dezember 2022. Arzt- und Zahnarztpraxen sind grundsätzlich offen für Digitalisierungsmaßnahmen – das zeigt eine aktuelle Online-Umfrage des PKV Instituts unter Medizinischen und Zahnmedizinischen Fachangestellten. Zugleich machen die Ergebnisse deutlich: Gerade die gesetzlich verpflichtenden Maßnahmen bedeuten für die Praxisteam im Moment eher Mehraufwand als Entlastung.**

Bereits jede sechste Praxis (17 %) nutzt ein digitales Telefonassistenzsystem, ein Drittel setzt auf Online-Terminbuchung (32 %) fast die Hälfte (44 %) nutzt digitale Weiterbildungsangebote: Deutschlands Arzt- und Zahnarztpraxen wissen die Vorteile digitaler Tools offenbar zu schätzen. „Neuerungen bedeuten zwar erstmal Mehraufwand und kosten Zeit“, sagt Iris Schluckebier, ausgebildete MFA und VERAH mit 28 Jahren Berufserfahrung, Expertin für Qualitätsmanagement, Praxisberaterin und Teilnehmerbetreuerin beim PKV Institut, einem führenden Anbieter digitaler Fort- und Weiterbildung speziell für Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte. „Aber wenn Digitalisierungsmaßnahmen dauerhaft Zeit sparen, überzeugen sie selbst die größten Skeptiker im Team.“ Dazu gehöre eine gute Vorbereitung auch auf technischer Ebene, etwa der Abgleich mit der eigenen IT- und Prozess-Infrastruktur. Nur bei 60 % der befragten Praxen sind digitale Helfer überwiegend mit der Praxissoftware kompatibel und verbunden, bei 28 % ist dies nur teilweise der Fall. Für die Expertin ein Zeichen, dass

Digitalisierungsmaßnahmen oftmals vorschnell eingeführt werden. „Digitalisierung darf nicht aufgezwungen werden“, gibt sie zu bedenken. „Tools müssen zur Praxissoftware und zu den eigenen Prozessen und Strukturen passen.“ Den Einführungsprozess neuer digitaler Tools erleben laut Umfrage 38 % der Teams als „sehr gut“, 47 % hingegen als „nicht so gut“.

### **Strukturierte Prozesse: Digitale Tools einführen in fünf Schritten**

Ob Praxismanagerin oder Praxisleitung: Wer ein digitales Tool einführen will, sollte laut Schluckebier fünf Schritte bzw. Phasen einhalten: Zuerst sollte das neue Tool in einer Teamsitzung präsentiert werden. Dabei sollen einerseits Chancen und Vorteile, andererseits aber auch Nachteile und Herausforderungen ehrlich benannt werden. Der zweite Schritt: 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“, so Schluckebier. Als dritten Schritt empfiehlt die Expertin eine intensive Schulung durch den Softwareanbieter und/oder IT-Dienstleister: „Digitalisierung geht nicht nebenbei, man muss sich die Zeit nehmen, neue Lösungen bedarfsgerecht einzurichten und dabei alle im Team mitzunehmen.“ Als vierter Schritt folgt die Information zum neuen Service an die Patientinnen und Patienten. Der fünfte Schritt kommt in der darauffolgenden Übergangsphase zum Tragen, in der neben der digitalen Lösung etwa zur Rezeptausstellung auch der analoge, in dem Fall telefonische oder persönliche Weg noch beibehalten wird: „Das ganze Team sollte Patienten immer wieder auf den neuen Service hinweisen, und auch einander konsequent an den neuen Weg erinnern“, so Schluckebier. Als in ihrer Praxis vor 30 Jahren der PC eingeführt wurde, sei sie selbst zunächst skeptisch gewesen. „Aber ein halbes Jahr später wussten wir nicht mehr, wie wir ohne PC zurechtkommen sollten.“

### **Trend zur digitalen Weiterbildung**

44 % der Befragten gaben an, digitale Weiterbildungsangebote zu nutzen. „Digitale Fortbildungsformate stellen Antworten bereit, wenn diese gebraucht werden“, sagt dazu Dajana Schmidt, die sich beim PKV Institut zur Praxis- und Abrechnungsmanagerin weitergebildet hat: „Durch selbstbestimmte und flexible Zeiteinteilung sind sie oftmals mit jeder Lebens- und Berufssituation vereinbar.“ Die Einsparung von Fahrtzeit und -kosten habe nicht nur betriebliche Vorteile, sie sei auch umweltfreundlicher. Nicht zuletzt sei die digitale Vernetzung mit anderen Praxisteams ein wertvoller Aspekt: „Der

Beruf wird immer komplexer, sodass auch der Austausch innerhalb der digitalen Community immer mehr an Bedeutung gewinnt.“ Katrin Egenberger, Geschäftsführerin des 1973 gegründeten PKV Instituts, bestätigt den Trend: „Wir erleben seit einigen Jahren eine enorm steigende Nachfrage nach unseren Fernlehrgängen und Online-Seminaren in den Bereichen Praxisorganisation & Qualitätsmanagement, Medizinwissen, Abrechnung und Praxis-BWL, Kommunikation & Führung sowie Persönlichkeit.“

### **Wachsende Anforderungen – doch die richtigen Rahmenbedingungen fehlen**

Wie die Umfrageergebnisse zeigen, ist es ein Vorurteil, dass Ältere sich nicht mit Fragen der Digitalisierung befassen wollen: An der Online-Umfrage nahmen MFAs und ZFAs im Alter von 22 bis 65 teil, mehr als ein Viertel der Teilnehmerinnen waren 55 Jahre und älter. MFA Karola Bommer betreut die Facebook-Seite und den Instagram-Kanal ihrer Hausarztpraxis (Zweigstelle Heringen, Hessen) und bereitet aktuell die Einführung digitaler Gesundheitsanwendungen in der Landarztpraxis vor – eine digitale Anwendung, die derzeit kaum 13 % der Befragten in der Praxis nutzen. „Man muss offen für Neues bleiben“, sagt die Praxismanagerin. Wenig Offenheit verspürt die 54-Jährige hingegen für Maßnahmen wie die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU): „Wir geben unseren Patienten nach wie vor die gelben Zettel mit und empfehlen, diese zur Sicherheit per Post an die Krankenversicherung zu schicken. Denn ob die eAU auch angekommen ist, ob es mit der elektronischen Signatur geklappt hat, das können wir manchmal gar nicht zu 100 % sagen – da fehlt einfach die Rückkopplung. Manches wird vorgegeben, obwohl es nicht ausgereift ist, und die Praxen müssen sehen, wie sie zurechtkommen. Wir haben mehr Aufwand durch die eAU, nicht weniger.“ Dabei kommt gerade die eAU laut Umfrage bei 21 Prozent der Patienten sehr gut, bei 47 Prozent gut an. „Wenn die Einführung besser funktionieren würde, hätte die eAU auch in den Praxisteams mehr Fürsprecher“, vermutet Bommer. Auch Dajana Schmidt, die neben ihrer Tätigkeit in der Zahnarztpraxis ihres Mannes als Business Coach in ganz Deutschland unterwegs ist, bemängelt den fehlenden Support für Arzt- und Zahnarztpraxen: „In anderen Branchen würde manche unausgereifte Lösung boykottiert, aber Praxen sind durch Pandemie, Überlastung und wachsende bürokratische Anforderungen so am Limit, dass sie gar nicht die Zeit haben, die Rahmenbedingungen infrage zu stellen.“ Mehr als 80 % der befragten Praxen stellen die eAU zwar aus, aber ebenso viele geben an, durch dieses digitale Tool keinerlei Entlastung zu erleben. „Ich selbst stehe der Digitalisierung sehr offen gegenüber, aber es braucht hier mehr Struktur im Aufbau und nicht nur politische Experimente, sondern fundiertes

Wissen und eine Umsetzung, die funktioniert“, kommentiert Claudia Groß, selbständige Praxismanagerin in Sachsen: „Andere Länder sind da deutlich weiter als wir.“ QM-Expertin Schluckebier plädiert für Zuversicht, auch wenn es schwerfällt: „Der Zeitpunkt der Einführung war nicht optimal, die Praxen kommen nicht zur Ruhe, und der Wow-Effekt wird hier noch auf sich warten lassen. Aber die Vorgaben sind nun mal da, und wir müssen sehen, wie wir sie umgesetzt bekommen. Die Probleme bei der Einführung offenbaren Knackpunkte innerhalb eines hochkomplexen Systems, das ist bei aller politischen Anstrengung und beim besten Willen nicht von heute auf morgen zu schaffen. Praxisleitungen und Praxismanagerinnen sind deswegen besonders in der Pflicht, mit gutem Beispiel voranzugehen, zu motivieren und Geduld und Zuversicht zu verbreiten: Es wird besser werden.“

*Über das PKV Institut:*

*Die PKV Institut GmbH, 1973 von Walter Egenberger als „PKV Printkompress Verlags GmbH“ in München gegründet, entwickelt seit 1990 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für Medizinische Fachangestellte (MFA) und Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA). Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO-zertifiziert (DIN 29990) und AZAV-zertifiziert und gehört zu den TOP-Fernschulen in Deutschland. Mit dem jährlich in München stattfindenden „Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag“ richtet das PKV Institut den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Heute führen Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das Unternehmen mit einem Team von 35 Mitarbeitern. Das PKV Institut arbeitet seit jeher unabhängig von Industrie, Politik und Pharmaunternehmen. Es ist allein den MFAs und ZFAs sowie den Arzt- und Zahnarztpraxen verpflichtet und steht nach dem Motto „Nah an der Praxis. Nah am Leben.“ für einen verbesserten Praxisalltag, mehr Erfolg und Chancen im Beruf.*

Für weitere Informationen:

Anna Elberskirch und Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 45228090

Fax: 089 4522809-50

[presse@pkv-institut.de](mailto:presse@pkv-institut.de)

[www.pkv-institut.de](http://www.pkv-institut.de)