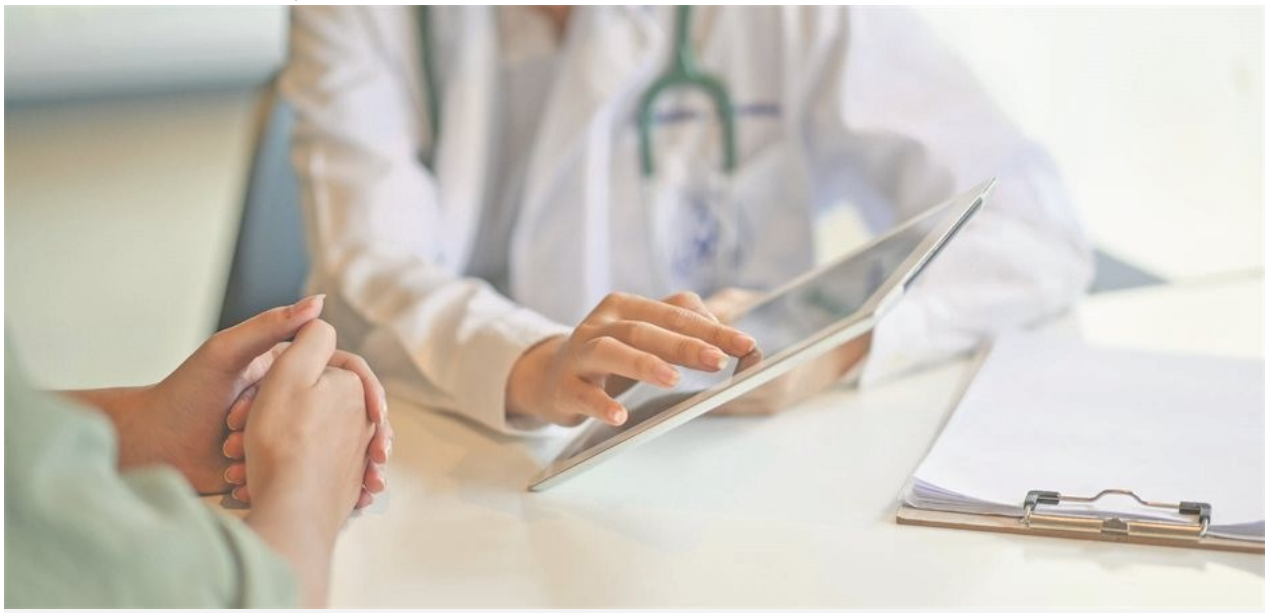
Arbeitsabläufe

Umfrage des PKV-Instituts: Jede zweite Praxis spürt Entlastung durch digitale Tools

Eine Befragung des PKV-Instituts zeigt: Praxisteams schätzen digitale Anwendungen, vor allem bei Dokumentation, Patientenmanagement und Verwaltung. In Hausarztpraxen ist fehlende Zeit das größte Hindernis.

Veröffentlicht: 23.09.2026, 04:00 Uhr



Mehr als 42 Prozent der Befragten fühlen sich eher sicher in der Anwendung digitaler Prozesse.
© BongkarnThanyakij / Getty Images

München. Jede fünfte Praxis hat in den letzten 12 Monaten mindestens einen Prozess digitalisiert oder eine neue Software eingeführt. Das zeigt eine Umfrage des PKV-Instituts zum Thema Digitalisierung und KI in der Praxis. Teilgenommen hatten mehr als 1.600 Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte, Quereinsteiger und andere Praxismitarbeiter.

Demnach spürt jedes zweite Praxisteam bereits Entlastung durch Digitalisierung *(siehe nachfolgende Grafik)* – vor allem im Bereich der Dokumentation (Hausarztpraxen 56 Prozent, Facharztpraxen 57 Prozent), im Termin- und Kapazitätsmanagement (36 und 46 Prozent) sowie in der Patientenaufnahme und Verwaltung (26 und 33 Prozent).

Entlastung durch digitale Tools

Rund 70 Prozent der Befragten erlebten Sprach-zu-Text-Dokumentation, KI-gestützte Dokumentation, strukturierte Vorlagen, automatische Zuordnungen und Übertragungen sowie Vorlagen und Textbausteine als entlastend, heißt es in der Mitteilung des PKV-Instituts.

Mehr als die Hälfte der Praxen bietet Terminvereinbarung per Mail oder online an. Bereits jede zehnte Hausarztpraxis sowie 11 Prozent der Facharztpraxen nutzen KI-Telefonassistenten. Fast alle Praxen vereinbaren Termine weiterhin auch telefonisch oder persönlich in der Praxis *(siehe nachfolgende Grafik)*.

Online- und Offline-Optionen

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.

Fehlende Erfahrung als Hindernis

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, gefolgt von unklaren Prozessen (HP 20, FP 39, ZP 23 Prozent) und dem fehlenden Überblick über passende Tools. 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, klare Abläufe, gute Schulungen und Unterstützung durch die Praxisleitung. Die Ergebnisse zeigten: Erfolgreiche Digitalisierung braucht klare Prozesse und digitale Lösungen, die zu den Abläufen der jeweiligen Praxis passen. In etwa einem Drittel aller Praxen ist eine Person in der Praxis federführend für Digitalisierung zuständig, etwa als Digitalbeauftragte/-r. Ähnlich häufig ist diese Funktion an externe IT-Profis ausgelagert.

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 müssten.

Mehr als 42 Prozent der Befragten fühlen sich „eher sicher“ in der Anwendung digitaler Prozesse und Programme im Praxisalltag, 35 Prozent „sehr sicher“. Gut 20 Prozent können die Frage nicht klar beantworten.

Als persönliche Voraussetzungen für Digitalisierung werden vor allem Datenschutz- und Sicherheitsbewusstsein, Verständnis für digitale Abläufe und Offenheit für digitale Lösungen (56%) genannt.

Schulungen erfolgen laut Befragung in den meisten Fällen (31 Prozent) extern durch Anbieter digitaler Tools oder IT-Beratungen, rund 28 Prozent der Praxen erstellen zudem Handouts, Leitfäden und interne Anleitungen.

Nur knapp 18 Prozent schulen systematisch intern, und in jeder zehnten Praxis lernen die Mitarbeitenden neue Tools „on the job“. *(kaha)*