



KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG

ERGEBNISSE DER BUNDESWEITEN ONLINE- BEFRAGUNG VON NIEDERGELASSENEN ZU AKTUELLEN ERFAHRUNGEN MIT E-AU UND E-REZEPT

DEZERNAT SICHERSTELLUNG UND VERSORGUNGSSTRUKTUR
ABTEILUNG SICHERSTELLUNG

UMFRAGE E-AU UND E-REZEPT AUGUST 2022
STAND: 16. AUGUST 2022



Hohe Beteiligung zeigt aktuelle Bedeutung des Themas für Praxen

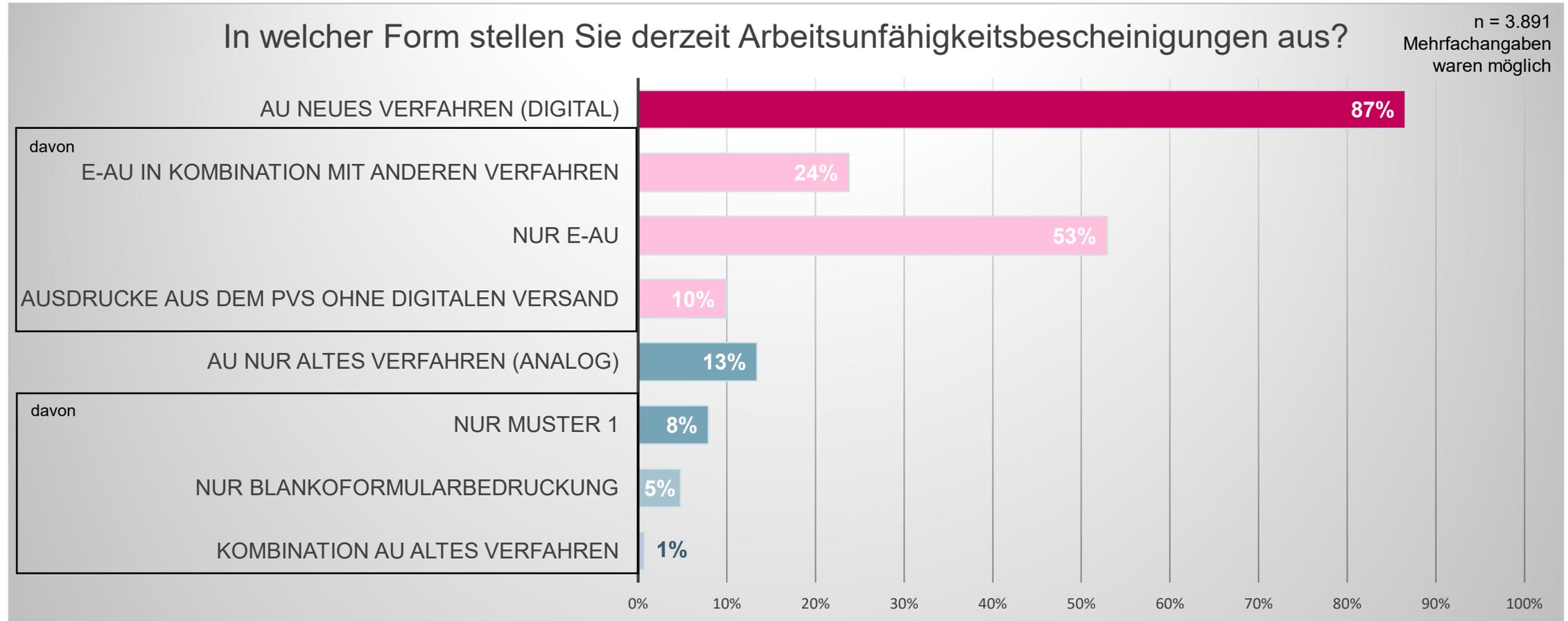
- › Online-Befragung im Zeitraum 04. - 11.08.2022
- › Aufgefordert zur Teilnahme waren Niedergelassene, die Arbeitsunfähigkeit bescheinigen oder Arzneimittelverordnungen ausstellen. Wer dies verneinte, wurde in der betreffenden Auswertung nicht berücksichtigt.
- › 3.930 Ärztinnen und Ärzte haben die Umfrage abgeschlossen und sind in der Auswertung enthalten. Zum Teil wurden Fragen aufgrund vorheriger Antwortkategorien gefiltert oder die Beantwortung war freiwillig. Die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer je Frage wird mit n gekennzeichnet. Die Anteile je Frage beziehen sich auf die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, welche die Frage beantwortet haben.
- › In der Ergebnisdarstellung wurden Prozentwerte gerundet.

A stethoscope and a pair of glasses are visible in the background on the right side of the slide, rendered in a light, semi-transparent style.

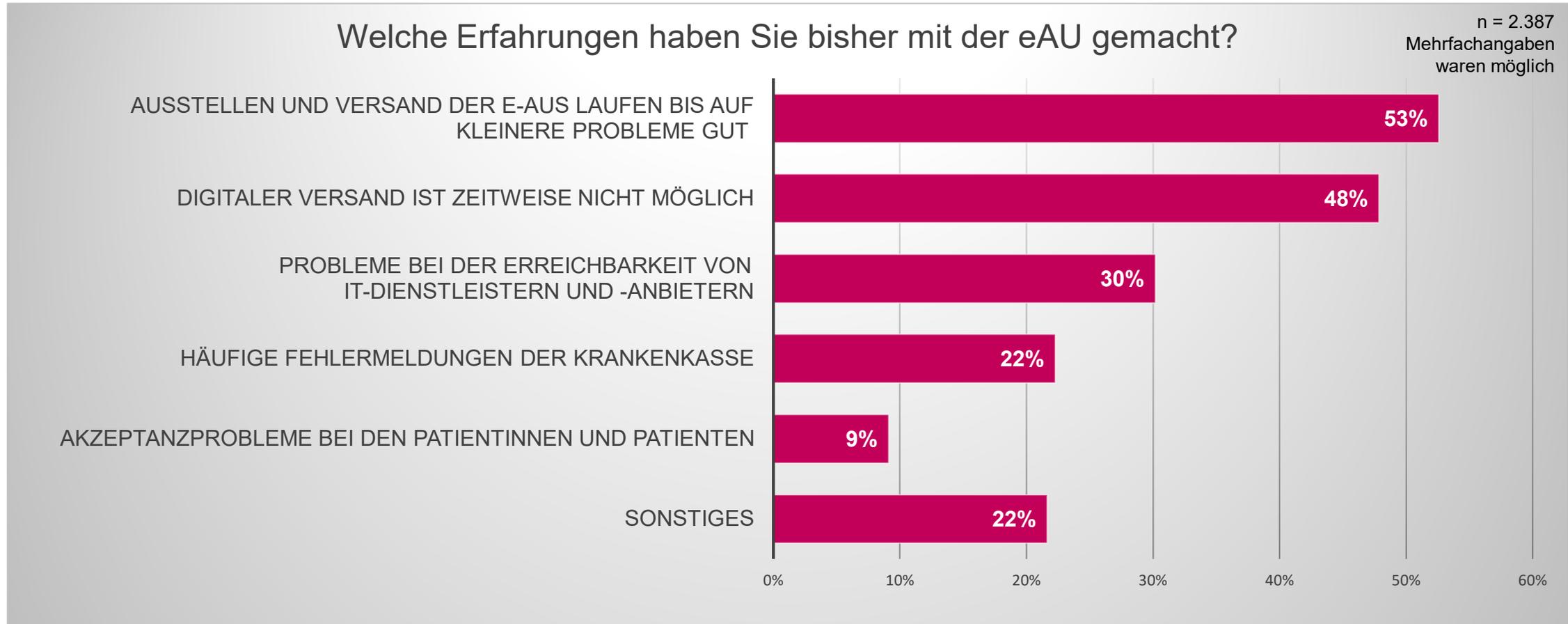
➤ **BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUR E-AU**

➤ **BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUM E-REZEPT**

Rund 87 % der Befragten nutzen die eAU, davon 53 % vollständig digital



Aktuelle Erfahrungen der Anwender mit der eAU sind gemischt



Praxen berichten über einen erhöhten zeitlichen Aufwand durch die eAU

„Das Ausstellen einer eAU dauert deutlich länger als auf Papier, also wieder weniger Zeit am und für den Patienten. Aus meiner Sicht kein Fortschritt, sondern ein Rückschritt.“

„Es dauert oft über eine Minute, bis die eAU versandt ist. In dieser Zeit ist der Bildschirm blockiert, ich kann nicht weiter dokumentieren. Das ist lästig bei 30 Pat. in der Infektsprechstunde! E-Mails sind doch auch 'wusch' und weg.“

„Absturz des Arbeitsplatzes beim Versand der eAU. Manchmal 8-10 Versuche nötig, um die Signaturliste zu leeren. Großer Zeiteinsatz!!“

„Übermittlung dauert teilweise bis über eine Minute, dadurch entstehende Wartezeiten summieren sich auf bis zu eine halbe Stunde pro Tag, die für die Patientenversorgung fehlt.“

„Es ist so laaaaangsam.... trotz optimierter IT“

„1-2 Minuten Dauer für den Versand von 5 AUs! Da waren Modems in den 90ern schneller!“

Befragte kritisieren doppelte Arbeit durch zusätzliche Papierausdrucke

„Unglaublich, dass noch 2 Ausdrucke nötig sind und ich als Arzt am Ende der Sprechstunde den Versand kontrollieren muss!“

„Doppelte Arbeit: eAU versenden und parallel zur Sicherheit Ausdruck an Patienten mitgeben – keine Arbeitsentlastung durch eAU!“

„Es ist reichlich skurril, dass noch immer Ausdrucke nötig sind, auch hier wird eher Mehrarbeit geleistet, so ist es noch keine Vereinfachung!“

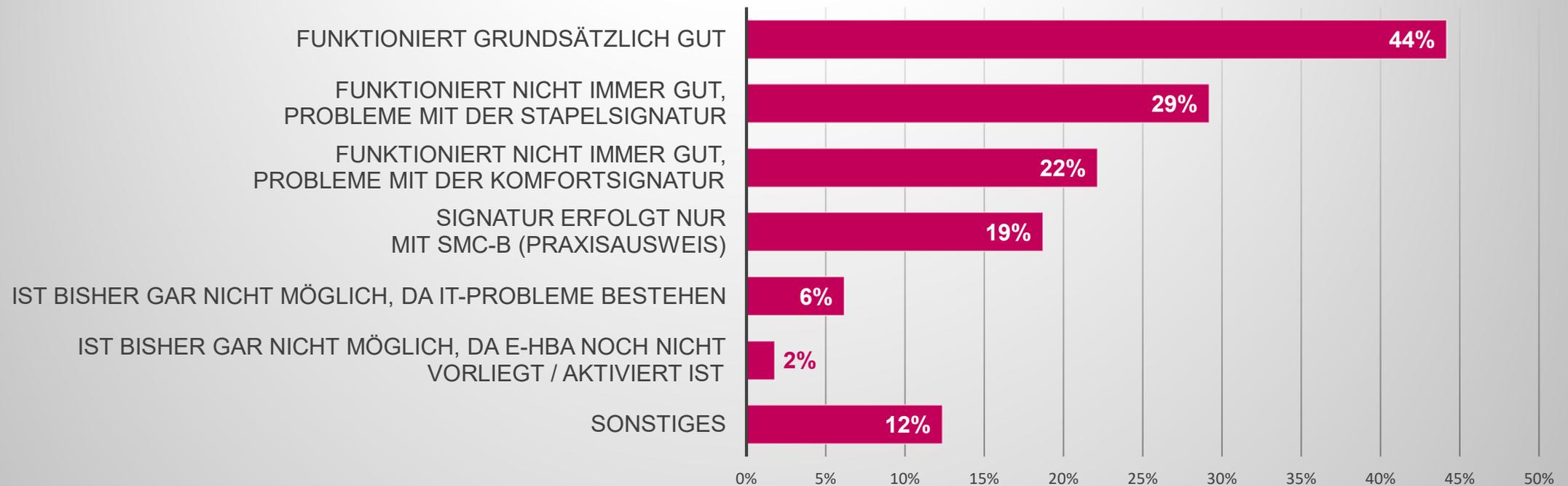
„Dass nun statt einem Druckvorgang 2-3 Einzelblätter gedruckt werden müssen... Ist ein echter Rückschritt... Für welchen Fortschritt?“

„Unter Digitalisierung verstehen wir nicht, dass für eine eAU 2 - 3 DIN A4 Seiten ausdruckt werden müssen u. noch eine Unterschrift erforderlich ist. Viel aufwendiger als mit dem gelben Schein. Völlig undurchdacht!“

Viele Befragte berichten von Problemen mit der Signatur

Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit dem elektronischen Signieren der eAU durch den elektronischen Arztausweis / elektronischen Heilberufsausweis (eHBA) gemacht?

n = 3.138
Mehrfachangaben
waren möglich



Umsetzung der Signaturfunktion wird häufig als mangelhaft beschrieben

„Komfortsignatur noch nicht möglich in meinem PVS“

„Signaturverfahren ungeeignet für eine große BAG, in der mehrere Ärzte gleichzeitig arbeiten. Erheblicher zeitlicher Mehraufwand bei Signatur nach der Sprechstunde, auch hier sind mehrere Ärzte betroffen, Signaturen nicht zeitgleich möglich.“

„Die Probleme mit der Stapelsignatur entstehen, wenn der eHBA aus dem Gerät gezogen werden muss, weil die einzulesende Krankenkassenkarte am ORGA-Terminal-Tischgerät einen Neu-Start des Gerätes erzwingt.“

„Teilweiser komplett Ausfall sowohl der „Komfort“-Signatur als auch der Stapelsignatur, technische Umsetzung an den Arbeitsplätzen nicht zu lösen, erheblicher Mehraufwand bei den MFA“

„Von der Komfortsignatur ist uns von unserem PVS-Anbieter eindringlich abgeraten worden, der Computer wird dann zu langsam“

Eingangsbestätigungen sind häufig schwer auffindbar oder nicht vorhanden



Eingangsbestätigungen oft unzureichend umgesetzt oder kommuniziert

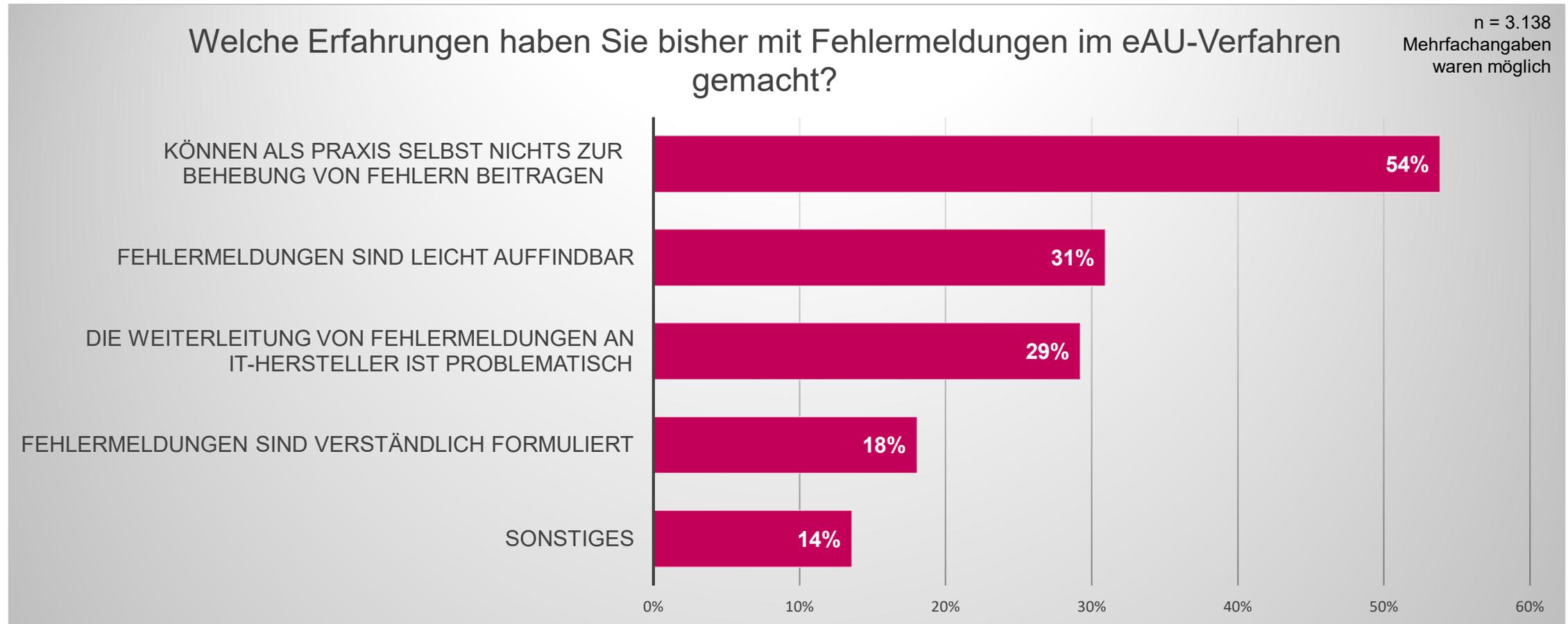
„Bekomme in mein GusBox-Postfach trotz Abwählen ständig noch für jede eAU eine Bestätigung. Dadurch gehen wichtige Faxe unter weil das Postfach so voll ist.“

„Fehlerhafte eAUs müssen manuell gesucht werden. Wenn man dann den Ausdruck vornimmt, wird das nicht zuverlässig in der PVS angezeigt, so dass oft mehrere Mitarbeitende nachschauen und ausdrucken, weil nicht klar ist, dass das schon geschehen ist.“

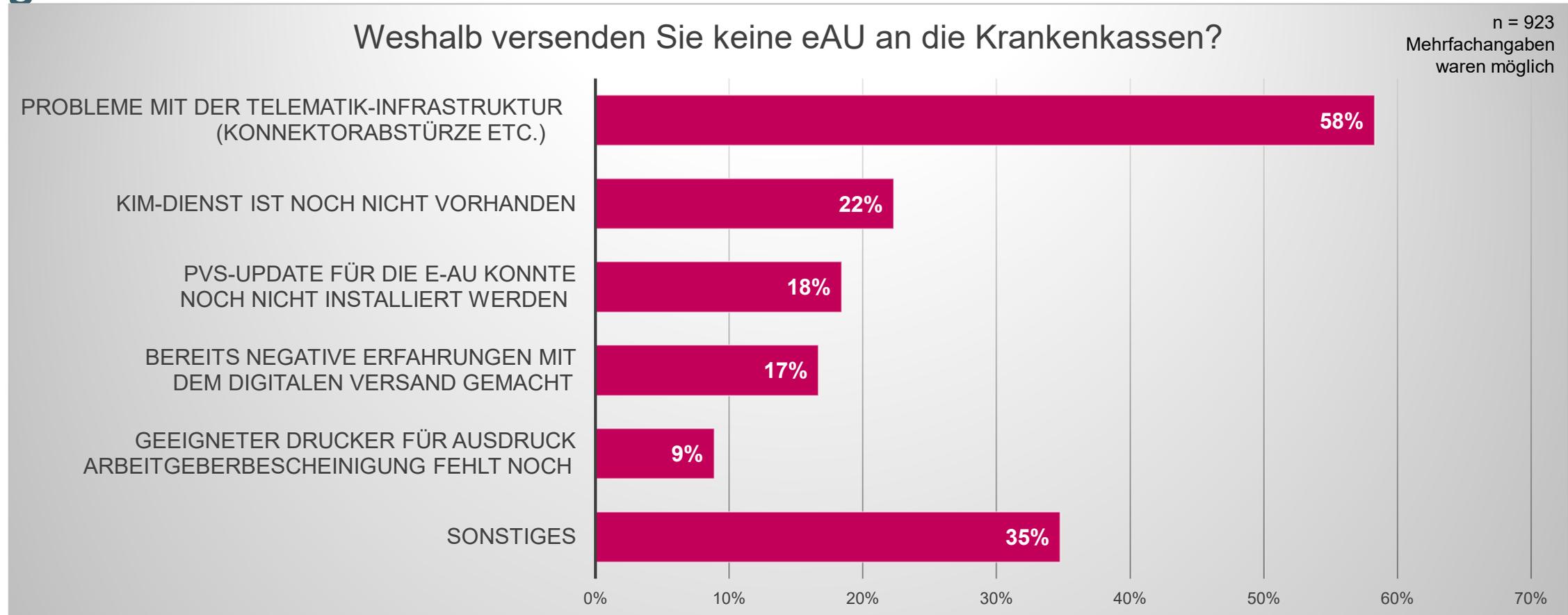
„Eine unnötige Flut an Bestätigungen oder Fehlermeldungen kommen über das KIM-Postfach und vermischen sich mit Befunden und anderen Eingängen. Für mich auch ein Grund, zurückhaltend mit eAUs zu sein. Stört die Prozesse!“

„Die Eingangsüberprüfung ist nicht zumutbar, da auch in unserem System nicht eindeutig erkennbar. Oft wird der Versand als erfolgt angezeigt, aber man findet die eAU noch im Ausgangsordner, als ob sie nicht versandt sei und muss dann zusätzlich mühsam jede eAU einzeln versenden mit je 5-10 Sekunden Aufwand. Dabei sind die eAUs teilweise doppelt im Ausgangsordner.“

Bei Fehlermeldungen können Praxen häufig nichts zur Behebung beitragen



Praxen, die aktuell keine eAUs ausstellen, nennen Probleme mit der TI als größtes Hindernis



Immer noch häufige Abstürze der Konnektoren und Kartenlesegeräte

„Wir haben täglich bis 10 Konnektorabstürze trotz des neuen Aufsatzes am Lesegerät, der überhaupt nichts bewirkt! Das interessiert keinen, weil keine Lösung in Sicht. Die Frage nach der eAU ist blanker Hohn gegenüber denen, die solche Arbeitsbedingungen aushalten müssen.“

„Ständige Probleme mit der Verbindung mit dafür integriertem Drucker, funktioniert immer für 1-2 Tage, dann steigt der Konnektor aus. Es wurde bereits sehr viel Geld für die Klärung durch das Softwarehaus investiert, ohne Erfolg.“

„Regelmäßige Programmabstürze und Freezes alle paar Minuten an allen Workstations“

„Wiederholte Abstürze des eGK-Lesegerätes je nach Versichertenkarte, dadurch schaltet sich der KIM-Dienst ab, der dann wieder manuell am Server neu gestartet werden muss.“

Umstellung auf eAU wird in vielen Praxen durch Probleme mit dem PVS und dem KIM-Dienst verhindert

„Würde ja gerne, PVS funktioniert nicht, Programmierung meines PVS-Anbieters ist seit Wochen dran, bekommt es nicht hin!“

„KIM-Dienst und eAU-Modul sind installiert, jedoch nicht funktionsfähig. Systemhaus bemüht sich den Fehler zu finden, jedoch seit 3 Monaten nicht möglich den KIM-Dienst für uns zu aktivieren.“

„Alles installiert. AU wird als versendet angezeigt, aber kommt nicht bei den Krankenkassen an. Alle Beteiligten sind überfragt, keiner weiß Lösungen. Jeder erzählt etwas anderes. Totales Chaos. Es muss zu viel Zeit aufgewendet werden für ein nicht funktionierendes System.“

„Es ist alles installiert und vorhanden, aber es gibt einen Fehler der auch von unserem Software Haus noch nicht gefunden wurde!“

„Wir können entweder eAUs verschicken oder telefonieren. Trotz mehrfacher Fernwartung (seit April!) durch das Softwareunternehmen Problem nicht gelöst.“

Lange Wartezeiten bei Freischaltung und Problembehebung durch IT-Anbieter

„KIM 6/2021 beantragt, bis heute keine Freischaltung bekommen.“

„Kafkaeske Terminvereinbarung mit meinem PVS-Anbieter. Ich bezahle schon, aber es meldet sich keiner. Als endlich mal ein Termin zustande kam, hieß es, dass erst noch die KIM-Schnittstelle freigegeben werden müsste, dies war dem Mitarbeiter nicht möglich. Seitdem bemühe ich mich vergeblich um eine Audienz.“

„Rückmeldung, Support und Aufklärung durch das IT Systemhaus sehr schlecht bis nicht vorhanden. Probleme liegen seit Monaten vor, man wird vertröstet, man würde sich melden.“

„IT-Hersteller ist nicht in der Lage den KIM-Client richtig zu installieren. Wurde falsch installiert. Ticket für neue Installation läuft seit 8 Wochen.“

„IT-Hotline nicht unter 120 Min. in der Warteschleife erreichbar. E-Mails werden nicht beantwortet.“

Komponenten unterschiedlicher Anbieter können häufig nicht zum Funktionieren gebracht werden

„Insgesamt konnte der Hersteller den KIM-Dienst, für den ich bereits vor Monaten einen Vertrag abgeschlossen habe, noch nicht ins PVS integrieren, so dass ich weiterhin ausdrucken muss.“

„Laut meinem ITler, der viele Praxen betreut, klappt bei KEINER die eAU mit meiner Kombination PVS und Konnektor, und erst recht nicht zusammen mit meinem Wunsch-KIM-Dienst.“

„Mein IT-Anbieter ist nicht in der Lage geeignete Drucker zu liefern und zu installieren. Andere dürfen nicht angebunden werden.“

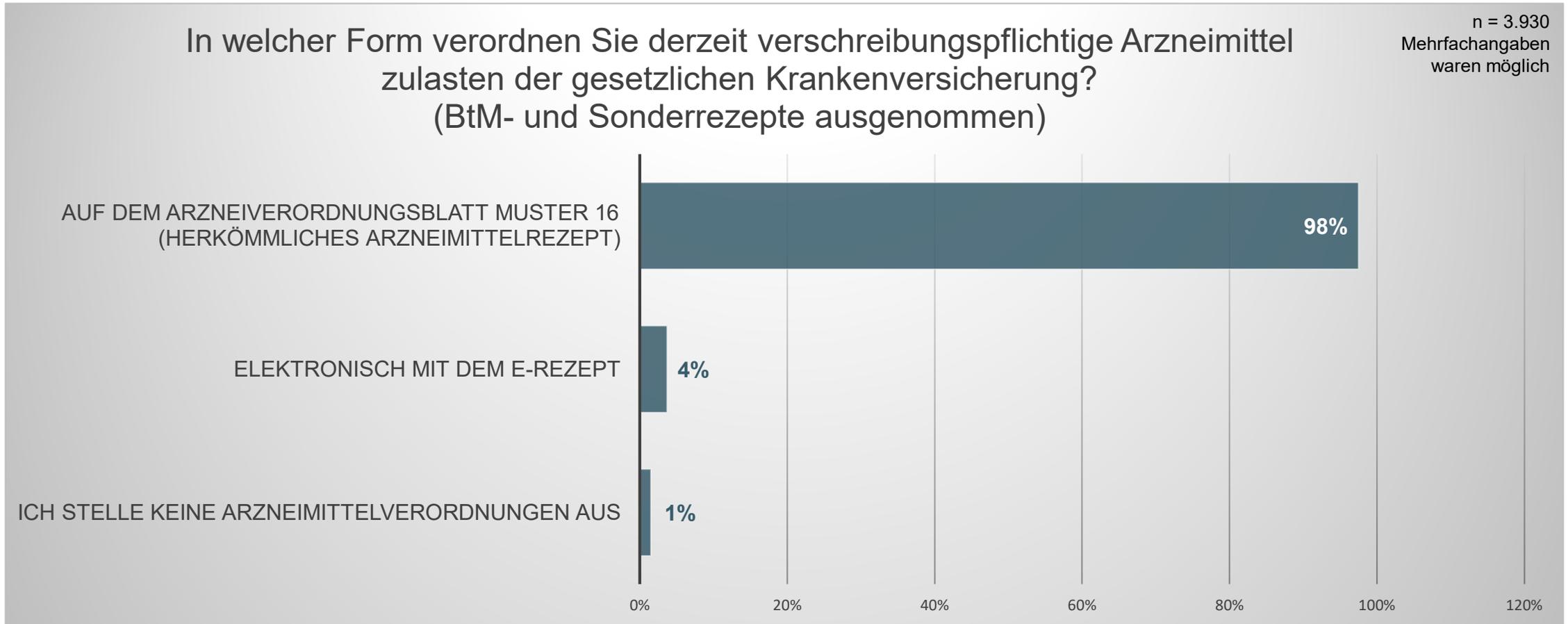
„Das PVS hat keine funktionierende Schnittstelle zu meinem KIM-Dienst.“

➤ BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUR E-AU

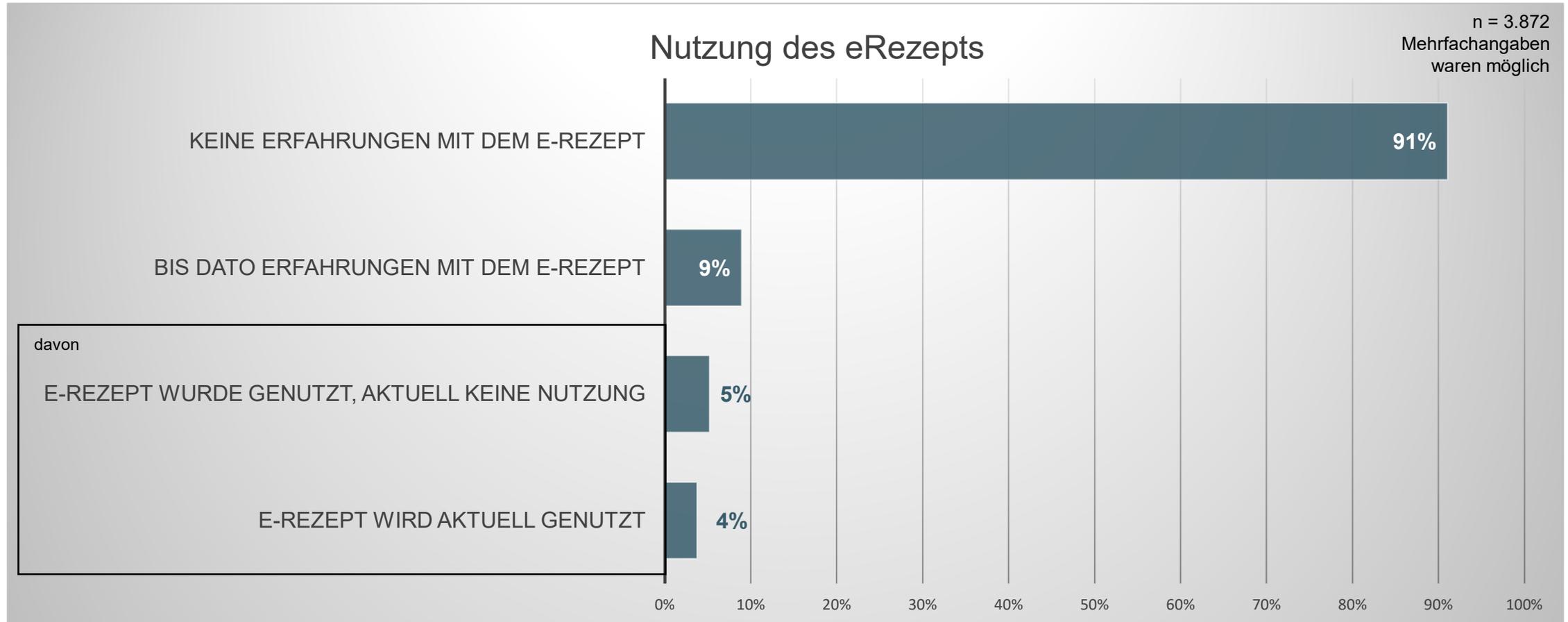
➤ BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUM E-REZEPT



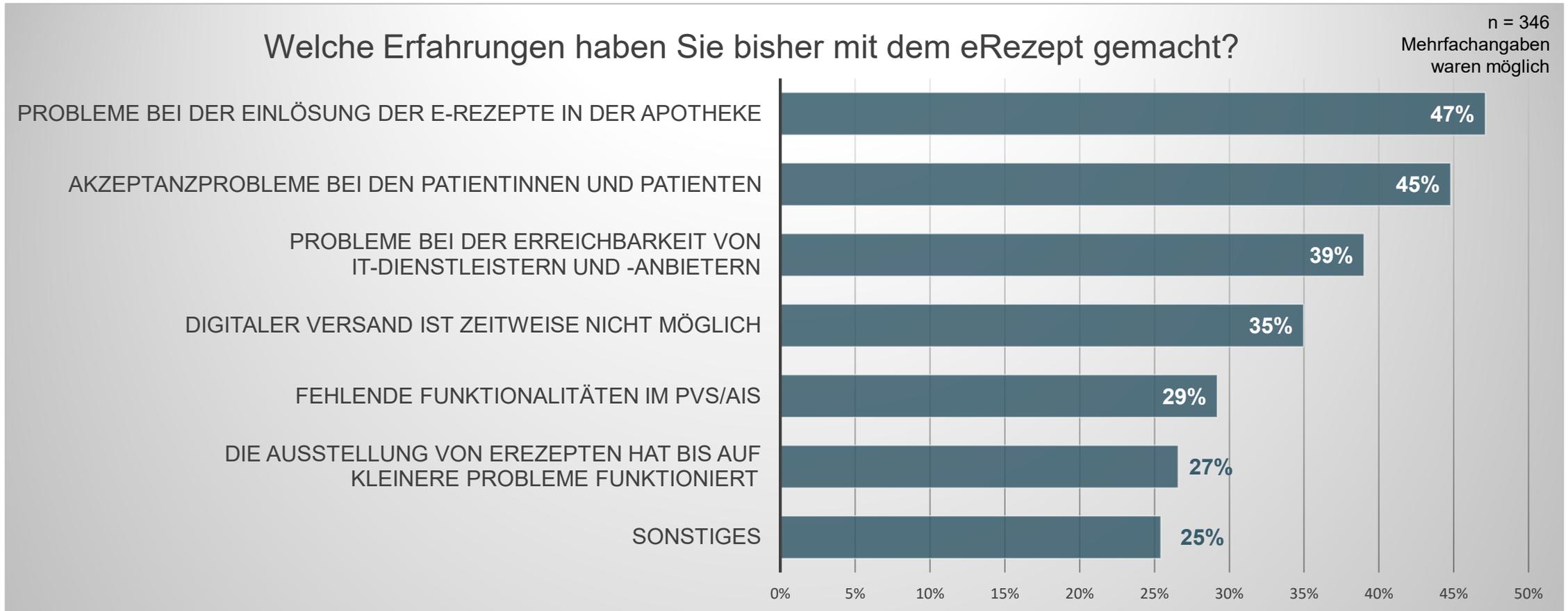
4% der Befragten nutzen aktuell das eRezept



9% der Befragten haben bereits Erfahrungen mit dem eRezept gemacht



Fast 50% der eRezept-Anwender erleben Probleme bei Einlösung in der Apotheke



Anwender des eRezepts beschreiben einen deutlich erhöhten zeitlichen Aufwand

„Dauert im Vergleich zum normalen Rezept zu lange und blockiert das PVS.“

„Die Ausstellung eines eRezepts benötigt ein Vielfaches der sonstigen Zeit und viel Verwaltungsaufwand!“

„Erstellung dauert zu lange. Signieren dauert zu lange. Komfortsignatur nicht möglich. IT-Dienstleister telefonisch nicht erreichbar trotz langer Wartezeiten in Warteschleife.“

„Erheblicher zeitlicher Mehraufwand“

„Prinzipiell gute Idee. Grauenhaft technisch umgesetzt. Aktivierung, Signatur und Ausdruck dauern 10x so lang. Trotz Komfortsignatur. So wird das nix. Kann das nur ab und zu aus Interesse mal machen, sonst stehen die Patienten die Treppe runter.“

„Erstellen und Versenden des Rezeptes dauert viel zu lang, bei Rezept mit 3 Medikamenten 1 Min. 20 Sek.! Im Praxisalltag nicht möglich!“

Patienten sind schlecht informiert und nicht für den digitalen Empfang ausgestattet

„Besonders ältere Patienten verstehen die Änderung nicht, uns fehlt zum Erklären aber die Zeit (m. E. Aufgabe der Krankenkasse)“

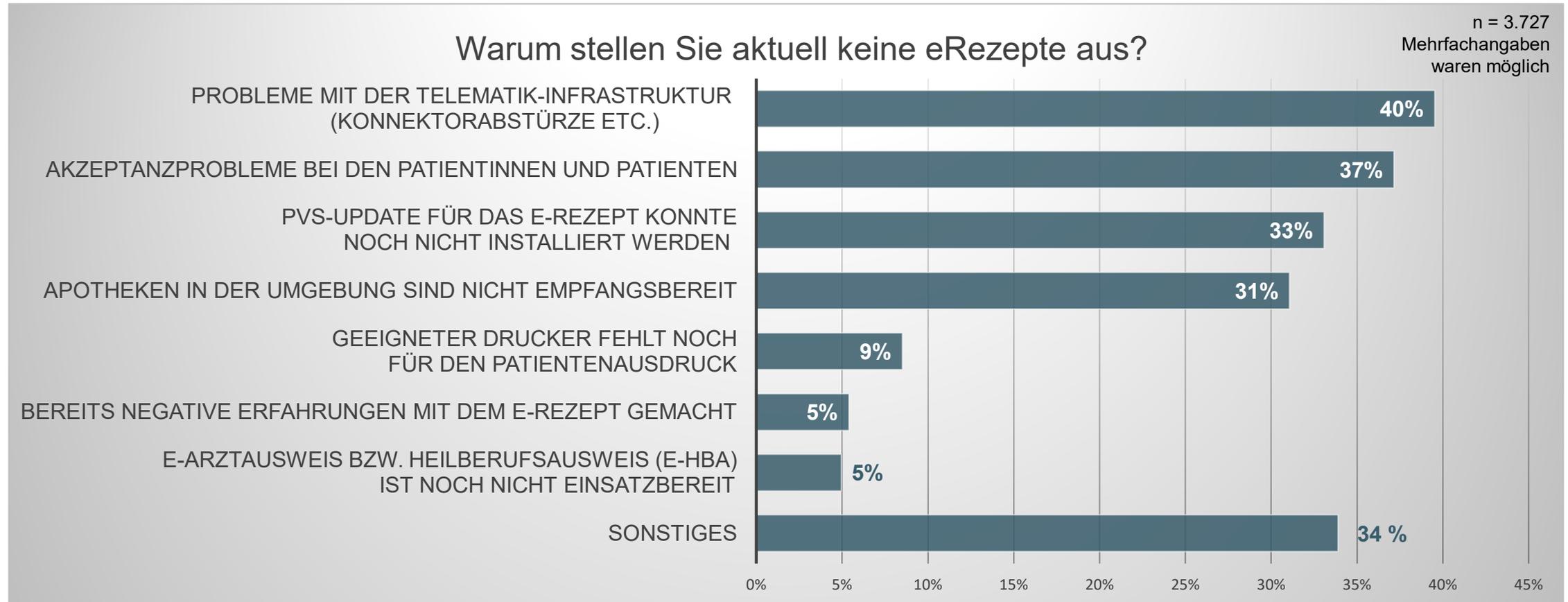
„Praktisch KEIN Patient 'kann eRezept'. Ich meine das echte eRezept, nicht diese Token-Mogelpackung. Bisher habe ich erst 2 (!) Patienten gefunden, die über die entsprechende App verfügt haben.“

„Die e-Rezept-App funktioniert bei den Patientinnen und Patienten nicht, weil noch keiner (600 Fälle im Quartal) von seiner GKV eine eGK mit RFID-Chip und PIN erhalten hat. Das Problem liegt hier nicht bei 'den Ärzten!'“

„Die meisten Patienten haben noch keinen PIN für ihre Gesundheitskarte, daher bisher noch Papierausdruck als eRezept.“

„Problem liegt auf Kassenseite, da Patienten vielfach kein Zugang zur App haben. Patientenaufklärung über eRezept durch Kassen m. E. zu wenig.“

Praxen, die aktuell keine eRezepte ausstellen, sehen Probleme bei der TI und der Akzeptanz der Patienten



Zusätzlicher Papierausdruck wird sehr kritisch gesehen und hält Praxen von Umstellung auf eRezept ab

„Wir haben jetzt 3 zusätzliche Laserdrucker installiert. Ich gehe davon aus, dass auch noch in Jahren 90 % auf Papier gedruckt werden! Die Mehrheit der Patienten ist über 80 J. Man kann auch ein Brötchen mit dem Tieflader beim Bäcker kaufen! Das elektronische Rezept hat nur den Sinn, dass von Versandapotheken die Rezepte beliefert werden, die in D kaum Steuern bezahlen und billiger sind wegen des reduzierten Mehrwertsteuersatzes.“

„Warum sollte ich etwas 'elektronisch' ausstellen wenn 90 Prozent der Patienten mit vielen Rezepten ja gar kein Smartphone und damit auch keine App haben?? Muss es ja dann wieder auf selbst bezahltem Papier ausdrucken.“

„Da weiterhin ein Ausdruck erfolgen muss, fragen wir uns nach der Sinnhaftigkeit des eRezepts... Zeit und Papier werden ja nicht gespart... Wo liegt hier der Vorteil?“

„Der zwingende Ausdruck auf mindestens A5 (sonst wird der Barcode abgeschnitten) ist im Vergleich zur bisherigen Verordnungsweise auf Papierrezept A6 eine Verschwendung von Papier!“

Niedergelassene sind skeptisch, ob eRezept wirklich praxistauglich ist

„Solange die Telematik mit diesen Problemen kämpft werde ich mir nicht noch ein IT Problem aufbürden. Ich bin sehr IT-affin und fände eRezepte super, aber es kann nicht sein, dass solche Vorgänge den kompletten Praxisablauf blockieren!“

„Erstmal muss die eAU laufen, bevor wir das nächste angehen.“

„So viele negative Erfahrungen mit der eAU, dass mir vor der Einführung des eRezeptes graut!“

„Ich habe Angst vor dieser Anwendung, da das Versenden der eAUs schon überhaupt nicht klappt und am Ende des Tages viel mehr Arbeit entsteht. Bisher haben die gesamten Anwendungen mit Bezug auf die TI nur mehr Arbeit in der Praxis gebracht aber keinerlei Benefit.“

VIELEN DANK!

