

# Kernaussagen der Freitextkommentare der KBV-Umfrage zur eAU und Handlungsempfehlungen der KBV

Januar 2022

## Große zeitliche Belastung sowohl bei Installation als auch im Praxisalltag

„Die zusätzliche Arbeit in unserer Hausarztpraxis ist durch sehr viele Impfungen und die Behandlung von Covid-Erkrankten erschwert. Eine nichtfunktionierende Technik raubt uns unsere verbleibende Energie unnötig. Wir wären froh, wenn wenigstens das funktioniert, was vorhanden ist.“

„Zu lange Zeitdauer bis zur Ausstellung, 3 1/2 Min. pro AU sind bei vollem Wartezimmer keine akzeptable Lösung.“

„Zeitfaktor ist zu groß. Warum muss eine Praxis Verwaltungsaufgaben für Patientinnen und Krankenkassen ausführen? Es fehlt an Zeit für die Patientinnen.“

„Sehr umständlich und die Übertragung dauert lange, da der Versicherte ja auch noch ein Exemplar erhält, doppelt so aufwendig. Kein Gewinn, mehr Bürokratie. Die Zeit fehlt dem Patienten, wieder mehr Arbeit zum Nutzen der Krankenkasse.“

„Die schrittweise Einführung bedeutet eine Verdreifachung unseres Aufwands (statt 1 x ausdrucken und unterschreiben auf Durchschlagpapier 2-3 x ausdrucken und 2-3 x unterschreiben), alle Materialkosten werden auf uns verlagert inklusive der Tatsache, dass die Patienten nicht informiert wurden und dies durch uns erklärt werden muss.“

„Habe ca. 15 Stunden mit 3 verschiedenen Technikern gebraucht, um KIM-Dienst zum Laufen zu bringen, eine Zumutung!“

„Massive unnötige Mehrbelastung in der Pandemie (!!!) und selbst außerhalb der Pandemie ist die Technik unausgereift und in ihrem derzeitigen nur als Beta-version beschreibbaren Zustand unzumutbar! Die Implementierung in die PVS bedarf der Zusammenarbeit von insgesamt 4 (!) verschiedenen Spezialisten (PVS-Anbieter, IT-Dienstleister, Berliner Vertriebspartner, eHBA-ausstellende Stelle), keine dieser Strukturen kommuniziert mit der anderen.“

Forderung der KBV: Digitalisierung muss Prozesse vereinfachen, nicht verkomplizieren

Ziel der Digitalisierung sollte die Vereinfachung von Arbeitsprozessen auch in den Praxen sein. Wenn durch Digitalisierung Zeit für die Patientenversorgung gewonnen werden kann, wird sich diese auch ohne gesetzliche Vorgaben bei den Niedergelassenen durchsetzen. Mindestvoraussetzung für die Einführung digitaler Formulare ist, dass die Ausstellung nicht länger dauert als auf Papier.

## Praxen sind verärgert über unausgereifte Technik

„Das System ist unzuverlässig, verlangsamt jeden Arbeitsschritt und die Druckkonfiguration ist zum jetzigen Zeitpunkt aus dem PVS noch gar nicht möglich.“

„TI häufig nicht stabil!! Alles nicht ausgereift... Wir Ärzte machen auf Kosten unseres Personals, unserer Nerven und auf unsere Kosten die BETA-Tester!!!! ... Ich hätte mir hier von meiner Landesvertretung schon längst eine deutliche Intervention erwartet! - Mehraufwand nur gegenfinanziert!“

„Warum wird das System nicht erst eingeführt, wenn alles digital funktioniert nach einer ausreichenden Testphase? Man hätte die Anwender befragen sollen...“

„Dieses ganze System ist noch unausgereift und so nicht praktikabel. Ganz sicher ist es keine Arbeitserleichterung! Als ob die niedergelassenen Ärzte in der seit 2 Jahren andauernden Pandemiezeit nichts anderes zu tun hätten -- z.B. gegen Covid-19 zu impfen!?"

„Die eigentlich sinnvolle Digitalisierung läuft viel zu instabil und wenig durchdacht. Anstatt fertige, getestete und stabil laufende Programme zur Verfügung zu stellen, werden immer wieder Fristen verschoben, weil alles nur mit der heißen Nadel gestrickt wurde. So sinkt die Akzeptanz der Digitalisierung auf 0. Es stellt sich mir die Frage, warum ich mir, neben meiner eigentlichen ärztlichen Tätigkeit, immer wieder weitere Arbeit aufhalsen muss, die mir keinerlei Vorteile in der Versorgung meiner Patienten bringt."

„Derzeit permanentes Problem mit dem Konnektor mit tägl. Ausfall über Stunden"

„Bei gutem Willen gelingt es uns nicht, die gebuchte und bezahlte KIM zum Laufen zu bringen. Der Konnektor-Betreiber verweist auf den PVS-Anbieter. Der PVS-Anbieter verweist auf KV - diese wiederum zurück. Aktuelle Technikanfragen beim PVS-Anbieter geblockt mit Hinweis man sei gehackt worden. Hah - und Patientendaten sollen sicherer sein?! Ein Witz. Ich bin digitalaffin, 63 Jahre und höre wegen des TI-Wahns und der permanenten Zumutungen aus dem BMG mit 65 Jahren auf - 15 Monate Rentenabzug verkrachte ich. Unter anderen politischen Rahmenbedingungen hätte ich bis 67 Jahre gemacht."

„Katastrophale technische und organisatorische Umsetzung - wir haben uns sehr frühzeitig gekümmert und alle Komponenten bestellt / installiert, aber weiterhin große technische Probleme"

#### Forderung der KBV: TI-Anwendungen vor der Einführung umfassend testen

Durch die Einführung nicht ausreichend getesteter Anwendungen wird die eigentlich hohe Bereitschaft der Niedergelassenen zur Digitalisierung aufs Spiel gesetzt. Die Einführung neuer TI-Anwendungen muss daher verknüpft sein mit klaren Vorgaben für eine umfassende Erprobung, bei der auch das Zusammenspiel aller erforderlichen Komponenten getestet wird. Bei der Einführung sollte nicht ein Stichtag im Fokus stehen, sondern das Erreichen von Qualitätszielen.

### **Viele Praxen erhalten keine ausreichende Unterstützung bei technischen Problemen**

„Mitten in der Pandemie ist es eine Katastrophe, für Ärzte eine Zwangsdigitalisierung umzusetzen. Wir sind den IT-Firmen und deren Geldforderungen schutzlos ausgeliefert, man setzt bei uns Ärzten IT-Kenntnisse voraus und lässt uns im Stich. Sehr traurig."

„Teure Technik und nichts geht. Keiner kümmert sich. Man steht damit alleine da."

„Das Softwarehaus hat bisher keine Lösung für das Problem, obwohl in der Praxis alle Voraussetzungen geschaffen sind (Kartenterminals, Konnektor, eArztweis). Es liegt am Programm oder an den Geräten, keiner weiß es bisher. Wie viele Stunden sind schon in erfolglose Versuche, das Problem zu lösen, 'investiert' worden!"

„Unser Systembetreuer vom PVS ist bisher nicht in der Lage gewesen, die Installation und Einrichtung der eAU auf allen Praxisrechnern so zu installieren, dass es ohne Probleme in den Praxisalltag zu integrieren ist."

„PVS-Bereitsteller/ Softwarehaus völlig überfordert und in Verzug. Deshalb eAU noch nicht möglich, obwohl technische Voraussetzungen alle erfüllt sind."

Forderung der KBV: Arztpraxen nicht mit IT-Problemen alleine lassen

Arztpraxen dürfen nicht mit IT-Problemen alleine gelassen werden. Insbesondere dann, wenn Probleme durch die mangelhafte Kompatibilität unterschiedlicher Komponenten verursacht werden, ist die Fehlersuche aufwändig und kann nicht durch die Praxen erfolgen. Als „First-Level-Support“ schlägt die KBV daher die Einführung eines durch die gematik zertifizierten Dienstleisters vor Ort vor, der sich um die Identifizierung und Behebung von Problemen kümmert.

## **Ärzte erkennen für Versorgung und Praxisabläufe keinen Mehrwert und müssen trotzdem Kosten zum Teil selbst tragen**

„Nachdem weiterhin Papierdokumente mit ausgedruckt werden müssen und die Erstellung der eAU zusätzliche Arbeitsschritte erfordert sowie deutlich mehr Zeit in Anspruch nimmt, hat diese Umstellung für den Praxisablauf ausschließlich Nachteile für Arzt und Patient (weniger Zeit für Patientenbehandlung, da wieder mal mehr Zeit für Technik/Verwaltung/Bürokratie - entgegen den altbekannten Beteuerungen der Politik bzgl. Bürokratieabbau).“

„Nahezu täglich muss wegen TI-Abstürzen der kostenpflichtige Support angerufen werden. Die monatlichen Kosten hierfür liegen bei hunderten von Euro - ganz abgesehen von der Arbeitszeit der Praxismitarbeiterinnen und den Ärger mit den Patienten - das jetzige System ist absoluter Mist!!!!“

„Ich erkenne als niedergelassener Frauenarzt in Anbetracht der entstandenen Kosten der Telematikinfrastruktur nicht den Benefit für uns Ärzte (Stichwort: Datenschutz/Datenhoheit der Patienten). Der zeitliche sowie der finanzielle Aufwand (wiederholte Inanspruchnahme des betreuenden IT-Unternehmens durch Störungen im System) wird nicht durch die eingeführten EBM-Ziffern (ein Witz!) und auch nicht durch die TI-Pauschalen der KV abgebildet. Die meisten Patienten in meiner Praxis wollen unbedingt auch in Zukunft einen Papierausdruck (zur eigenen Sicherheit) => zusätzl. Zeit und Kosten werden verursacht. Warum starten wir das ganze System erst einmal nicht mit den Patienten, die dies auch gezielt nachfragen (i.d.R. die jüngere Generation)?!“

„Bisher bestehen schon laufende Kosten ohne Nutzbarkeit. Auch bei irgendwann erwartbarer Funktionalität ist ein relevanter, arbeitserleichternder Nutzen für uns als Arztpraxis nicht erkennbar!“

„Arbeitstechnischer Unsinn, zeitaufwändig, ohne Nutzen für die Praxis. Vorteil liegt allein bei den Kassen.“

Forderung der KBV: Einführung von Anwendungen mit Mehrwert für die Praxen und Ausgleich entstehender Kosten

TI-Anwendungen müssen einen Mehrwert für die Versorgung bringen und müssen sich an den Bedürfnissen der Anwender orientieren. Zusätzliche finanzielle Belastungen durch die Einführung und den Betrieb der TI dürfen nicht auf die Praxen abgewälzt werden.