



KASSENÄRZTLICHE  
BUNDESVEREINIGUNG

# ERGEBNISSE DER BUNDESWEITEN ONLINE- BEFRAGUNG VON NIEDERGELASSENEN ZU BISHERIGEN ERFAHRUNGEN MIT DER E-AU UND DEM E-REZEPT

STAND: 28. APRIL 2022

DEZERNAT SICHERSTELLUNG UND VERSORGUNGSSTRUKTUR  
ABTEILUNG SICHERSTELLUNG



# Hohe Beteiligung zeigt aktuelle Bedeutung des Themas für Praxen

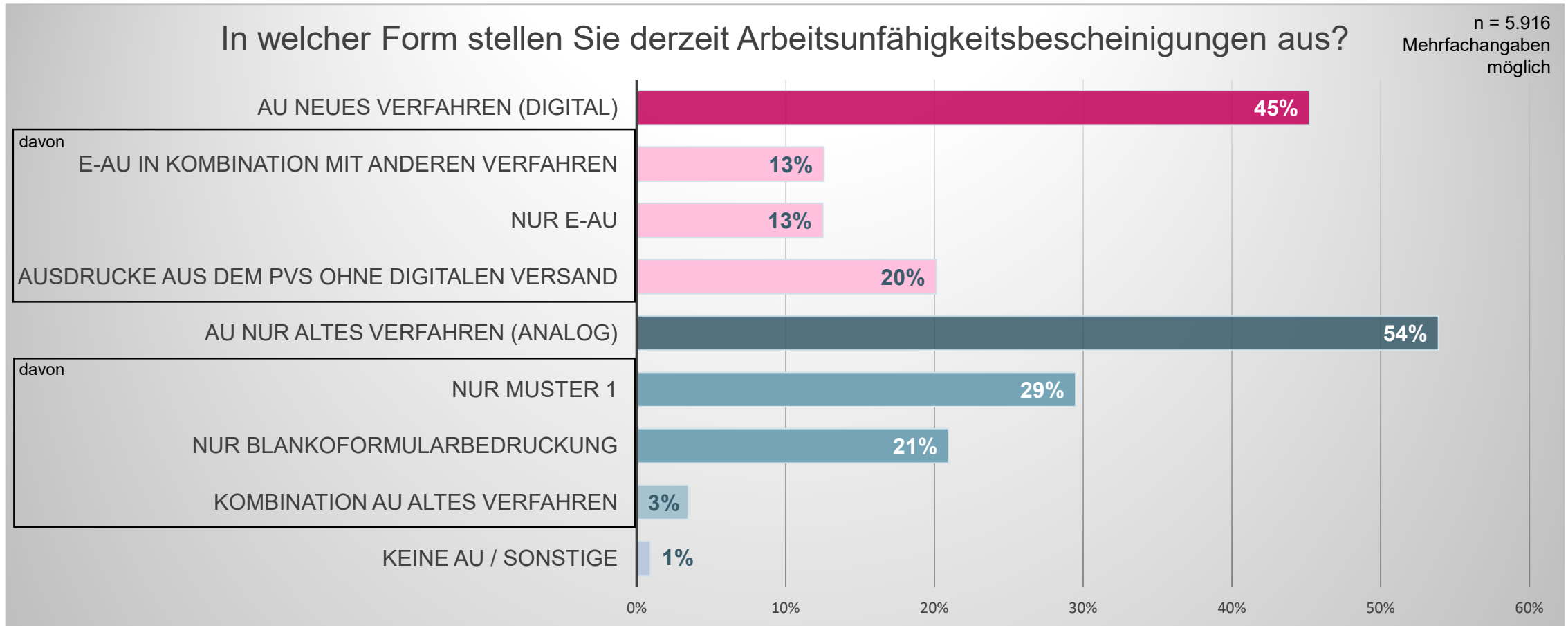
- › Online-Befragung im Zeitraum 21.- 28.04.2022
- › Aufgefordert zur Teilnahme waren Niedergelassene, die Arbeitsunfähigkeit bescheinigen und / oder Arzneimittelverordnungen ausstellen. Wer dies verneinte, wurde jeweils in der Auswertung nicht berücksichtigt.
- › N = 5.948 Ärztinnen und Ärzte haben 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 Ergebnisauswertung wurden Prozentwerte gerundet.

➤ **BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUR E-AU**

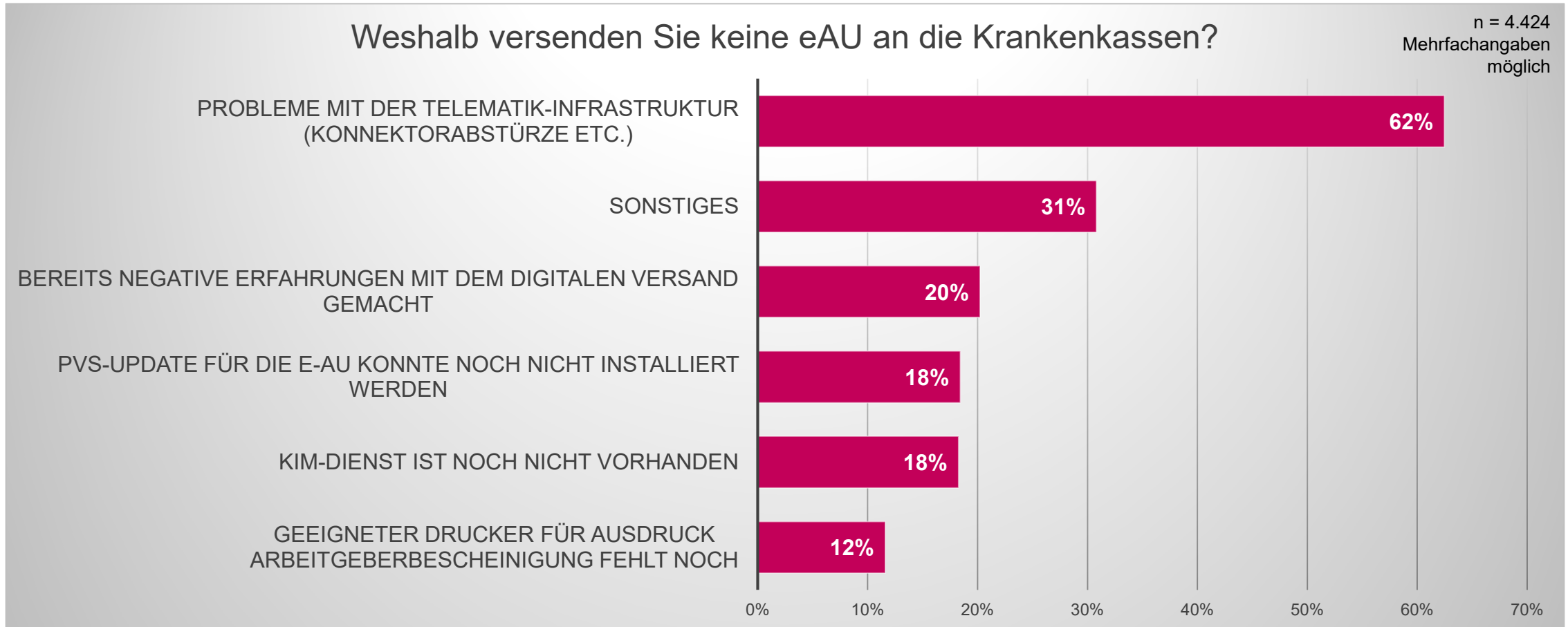
➤ **BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUM E-REZEPT**



# Fast die Hälfte der Praxen nutzt die eAU, aber nur 13 % vollständig digital



# Größtes Hindernis für die Nutzung der eAU sind Probleme mit der TI



## Technische Probleme können zum Teil über Monate nicht behoben werden und behindern damit die Umstellung auf die eAU

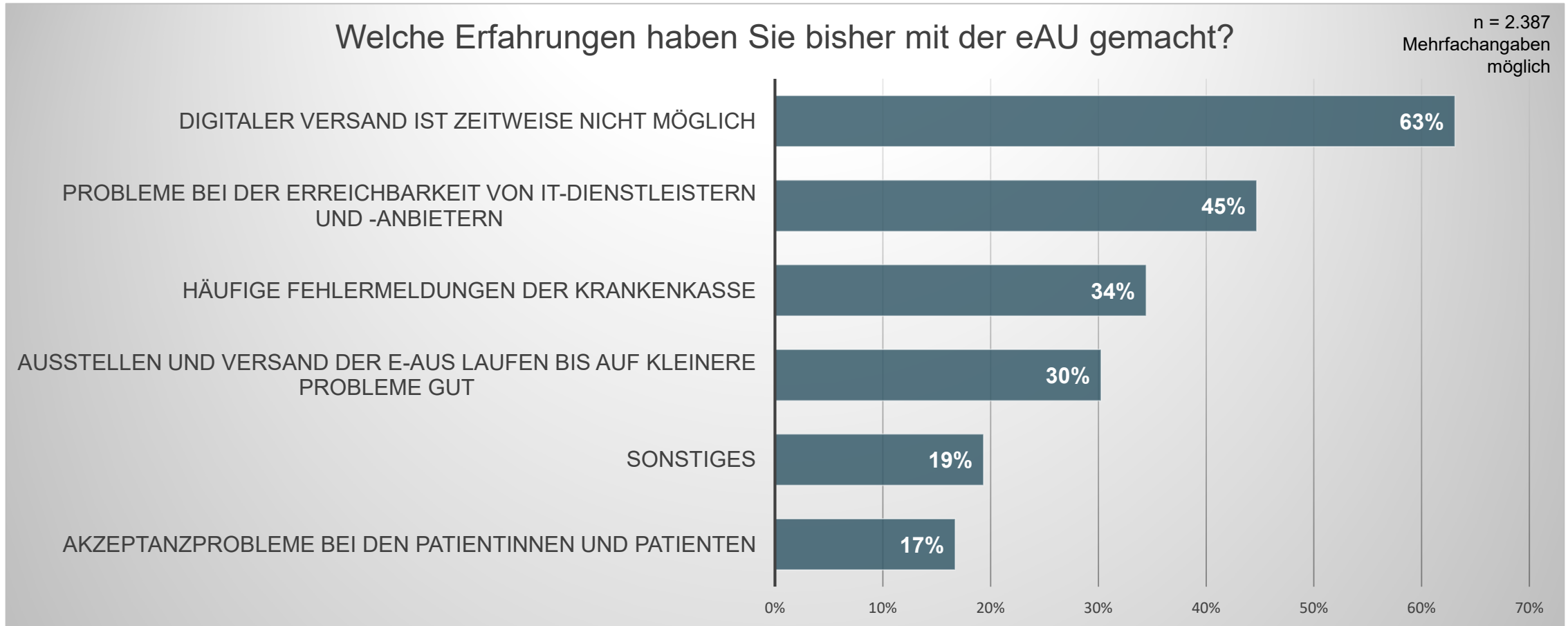
„Wir würden gerne digital arbeiten. Leider funktioniert es seit August 2021 (Installationsdatum) nicht. Kein Techniker der Welt blickt durch!!!“

„Problem liegt beim Konnektor und ich warte seit 4 Monaten auf eine Problemlösung“

„Sollte keine deutliche Verbesserung des Umganges mit der eAU erfolgen, ist ein geordneter Praxisablauf nicht möglich. Die technische Umsetzung in unserer Praxis ist auf dem aktuellsten Stand. In den letzten Monaten konnte die Situation trotz ständiger (teilweise täglicher) Kontakte mit dem Support (Software, TI-Support, Support des Konnektorherstellers, KV-Support, etc.) nicht verbessert werden.“

„KIM-Dienst klappt seit der Installation von ePa nicht mehr, trotz mehrfacher Telefonate kann niemand das Problem lösen/es fühlt sich niemand zuständig.“

# Mehr als 60 % haben Probleme mit dem digitalen Versand der eAU



## Bei den Anwendern der eAU führt die Unzuverlässigkeit der TI zu Arbeitsaufwand und Ablehnung des Verfahrens

„eAU eingerichtet, Konnektor verliert jedoch permanent Verbindung. Personaleinsatz zur Fehlerbehebung ist so groß, dass ich über eine Abschaffung des Konnektors nachdenke.“

„AU kam z.T. bei Kasse nicht an, obwohl bei uns als zugestellt markiert. Ständige Programmabstürze und Fehlermeldungen und das täglich mehrfach.“

„Am schlimmsten trifft uns, dass mehrmals täglich das Chipkartenlesegerät abstürzt, so dass wir dann alles manuell machen müssen - wir verzweifeln mit der nicht funktionierenden Elektronik. Mit der Vorgeneration der Chipkarten war alles noch in Ordnung. Unsere Praxis arbeitet eigentlich voll elektronisch!!“

„Seit Umstellung auf die eAU ist das gesamte Rechnernetz der Praxis langsamer geworden. Wiederholt stürzen Kartenleser ab, das Ausstellen einer eAU dauert - trotz Komfort-Signatur - bis zu 5 x länger als eine herkömmliche AU. Fast täglich muss einmal der Konnektor neu gestartet werden, 2-3 x wöchentlich der Server.“



## Praxen wechseln nach negativen Erfahrungen mit der eAU oft wieder zurück zum alten Verfahren

„Nach Einführung in unserer Praxis war die elektronische Übermittlung an viele KK, u. a. auch die AOK, nicht möglich, daher Einführung rückgängig gemacht.“

„Ich habe die eAU jetzt 4 Wochen getestet - es war eine einzige Katastrophe. So schlimm, dass ich jetzt wieder auf das altbewährte Verfahren umgeschaltet habe.“

„Wir waren 2021 eine der ersten Praxen, die auf eAU umgestellt hatten. Hieraus resultierten aber nur zeitraubende Probleme und wir machten die eAU noch Ende 2021 wieder rasch rückgängig.“

„Wir waren Ende 2021 bereit, aber es waren nicht alle Krankenkassen angeschlossen. Ein ständiger Wechsel deswegen zwischen eAU und Ausdruck im PVS ist aber schlicht zu arbeitsintensiv. Die Verzögerung lag bei den Krankenkassen.“

## Niedergelassene kritisieren mangelnde Sinnhaftigkeit und erhöhten zeitlichen Aufwand bei der eAU

„Ich vermisse einen Vorteil, der den wahnsinnigen Aufwand, die Ressourcenverschwendung und die Kosten des ganzen Projektes rechtfertigen würde. Hätte es einen offensichtlichen Nutzen, wäre kein Zwang nötig.“

„Sehr sperrig und zeitaufwendiger als Blankoformulardruck. Versand oft nicht möglich oder verzögert, so dass große Unsicherheit bei Patienten aufkommt ob die KK informiert ist. Mehrmals Einstellung von Krankengeld, weil trotz korrektem Versand die Krankenkasse die eAU nicht 'gefunden' hat.“

„Massiv erhöhter Zeitaufwand!!!! Während des Übermittlungsvorgangs, welcher sich über Minuten hinziehen kann, ist der Rechner mit dem PVS blockiert und erlaubt kein Weiterarbeiten!“

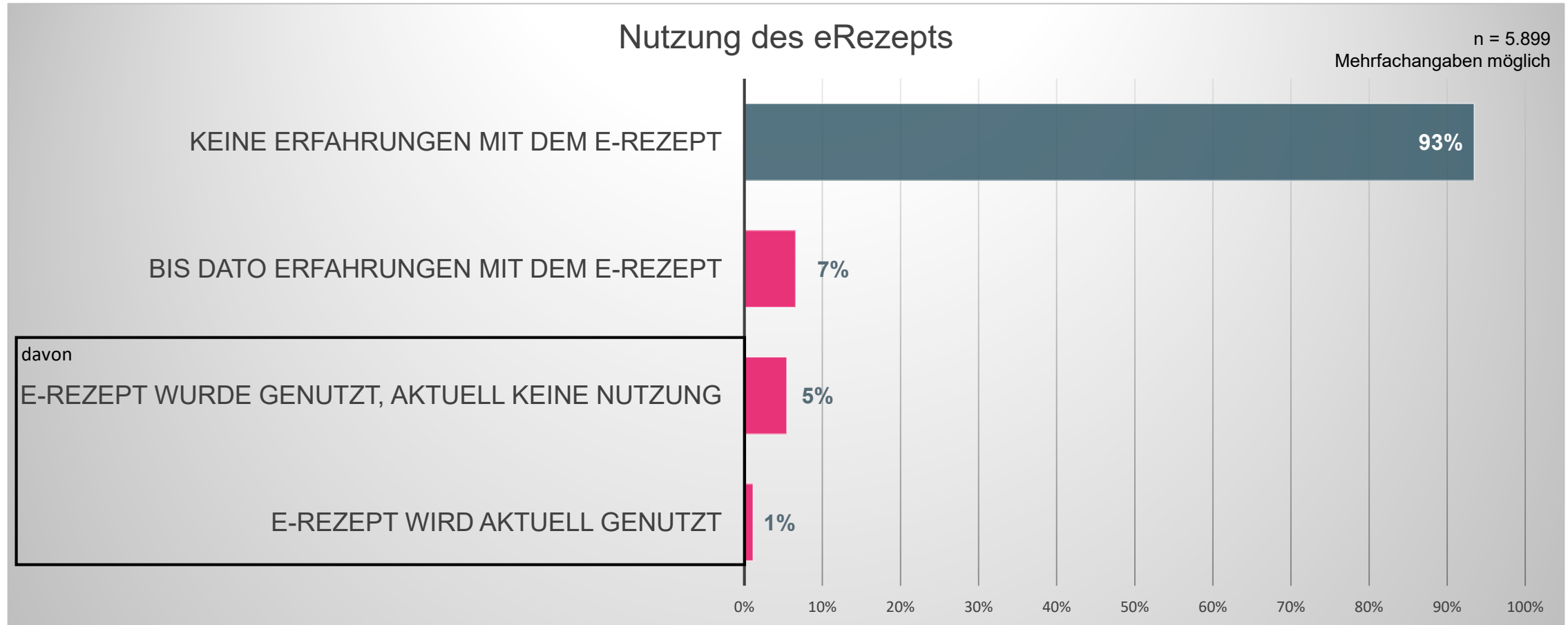
„Zwischen 30 und 80% der AUs können nicht versendet werden -> manuelles Eintüten und Adressieren zusätzlicher Papierausdrucke!“

➤ BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUR E-AU

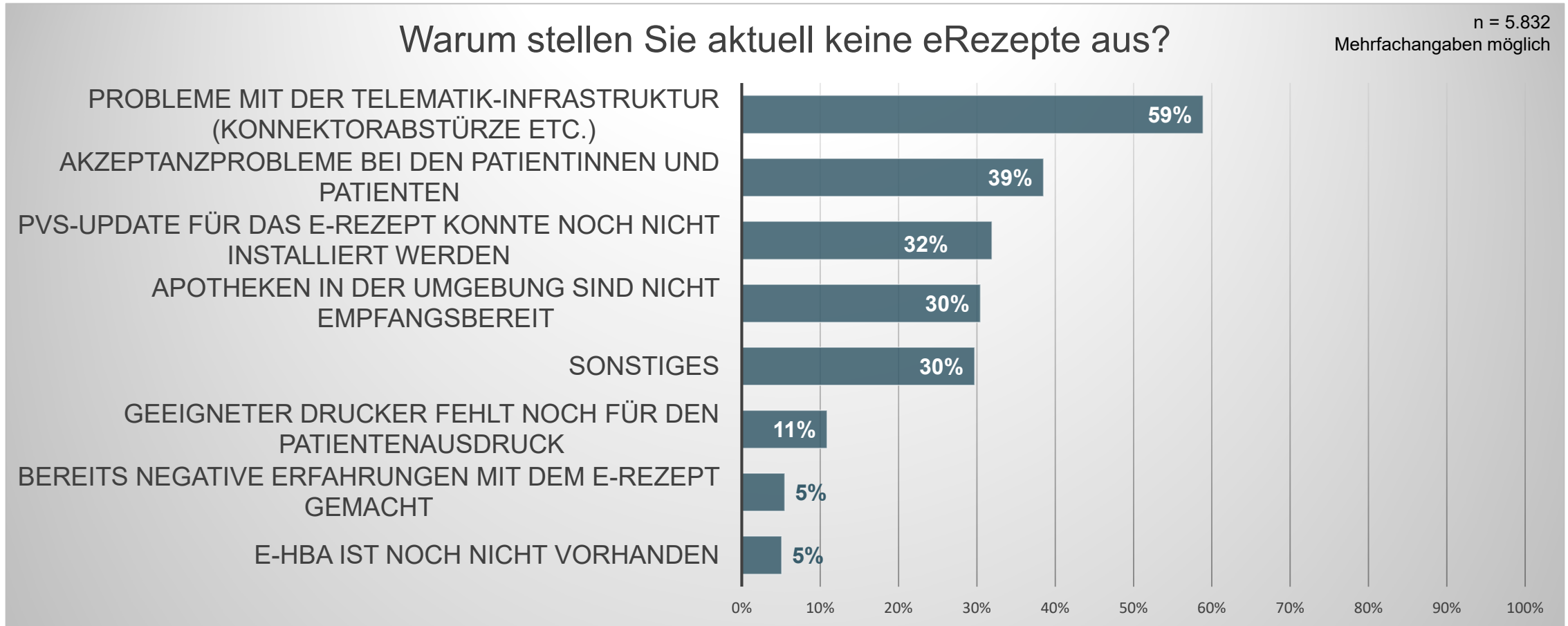
➤ BEFRAGUNGSERGEBNISSE ZUM E-REZEPT



# 7 % der Befragten haben bereits Erfahrungen mit dem eRezept



# Größtes Hindernis für die Anwendung des eRezepts sind TI-Probleme



## Häufig ist das erforderliche Update für das eRezept noch nicht verfügbar oder die Hersteller / Dienstleister raten von der Nutzung ab

„Wir hatten schon einmal eRp ausgestellt, aber dann ist es aus unserem PVS wieder verschwunden und derzeit nicht möglich.“

„IT-Betreuer hat abgeraten, da zu viele Pannen“

„Wir haben mit e-Rezept noch nicht ausprobiert, unsere IT hat uns das noch nicht angeboten.“

„technisch bei uns möglich, aber noch keine positive Empfehlung seitens unserer PVS“

„PVS Hersteller rät noch davon ab. Aufwand in der Praxis und Beratung der Patienten enorm. Nach Impfmarathon und Pandemie, Hausärztemangel auf dem Land keine Energie mehr für Neuerungen.“

„Noch keine Freigabe vom Softwaredienstleister aufgrund von technischen Problemen“

„Bisher keine funktionstüchtige Auslieferung vom Softwarehersteller bzw. Firma nicht in der Lage funktionstüchtig zu installieren.“

„Software Firma riet bisher von der Installation ab, gibt viele Probleme“

# Ärzte wollen wegen negativer Erfahrungen mit anderen TI-Anwendungen noch nicht auf das eRezept umstellen

„Schon die eAU läuft so schlecht, dass ich mir einen Start mit dem Rezept gar nicht vorstellen möchte, obwohl bereits alle EDV-Voraussetzungen unsererseits vorhanden sind.“

„eAU noch zu viele Probleme, daher eRezepte zu riskant“

„Nach den negativen Erfahrungen mit der eAU, werden wir erst umstellen, wenn es sein muss. Überlegen im Moment sogar einen Anbieterwechsel der Software.“

„Ich habe mich noch nicht darum gekümmert, ich wäre froh, wenn die eAU reibungslos laufen würde.“

„Wann werden die Hersteller der Praxissoftware endlich verpflichtet, funktionierende Software zu erstellen - und wer kontrolliert diese eigentlich? Seit Einführung der TI funktioniert bis heute kein einziges e-Modul fehlerfrei - falls es überhaupt nutzbar ist! Warum müssen die Arztpraxen den Mehraufwand durch die TI selbst finanziell und zudem durch Personalerweiterung kompensieren? Wieso muss ich jetzt nebenbei noch mehrere Stunden pro Woche als Systemadministrator arbeiten um die Technik am Laufen zu halten - ich habe eigentlich mal Medizin studiert!?“

## Die Eignung des eRezepts für ältere Patienten wird angezweifelt

„Patienten kommen mit der Technik nicht mehr mit. Wissen teilweise nicht das es ePA gibt und eRezept erst recht. Vor allem die älteren. Aufklärung fehlt —> von Krankenkasse oder andere Dienste, nicht alleine die einzelnen Arztpraxen!“

„> 60 % der Patienten älter als 60 Jahre, > 50 % ohne taugliches Handy“

„Die 85jährige Oma geht mit ihrem NFC-tauglichen iPhone und ihrer Gesundheitskarte mit PIN zu uns und dann in die Apotheke? Ja so ein Schwachsinn.“

„Die Patienten, die Rezepte erhalten, können überwiegend mit Barcodes nichts anfangen und wollen ein rosa Zettel wie bislang wo alles kontrollierbar draufsteht. Die Smartphone-Generation bekommt selten ein Rezept, die bekommen eher eine eAU.“

„Ich betreue viele ältere Patienten mit Migrationshintergrund, die mit einem eRezept überhaupt nicht klarkommen würden.“

„Viele Patienten wollen es nicht aus datenschutzrechtlichen Bedenken.“



## Praxen vermissen (insbesondere durch zusätzlichen Papierausdruck) den Nutzen des eRezepts

„Bis dato ungenügende Versorgung der Patienten mit der gematik-App sowie derzeit noch keine sichtbaren Vorteile des eRezeptes, viel zu bürokratisch und papierlastig gelöst.“

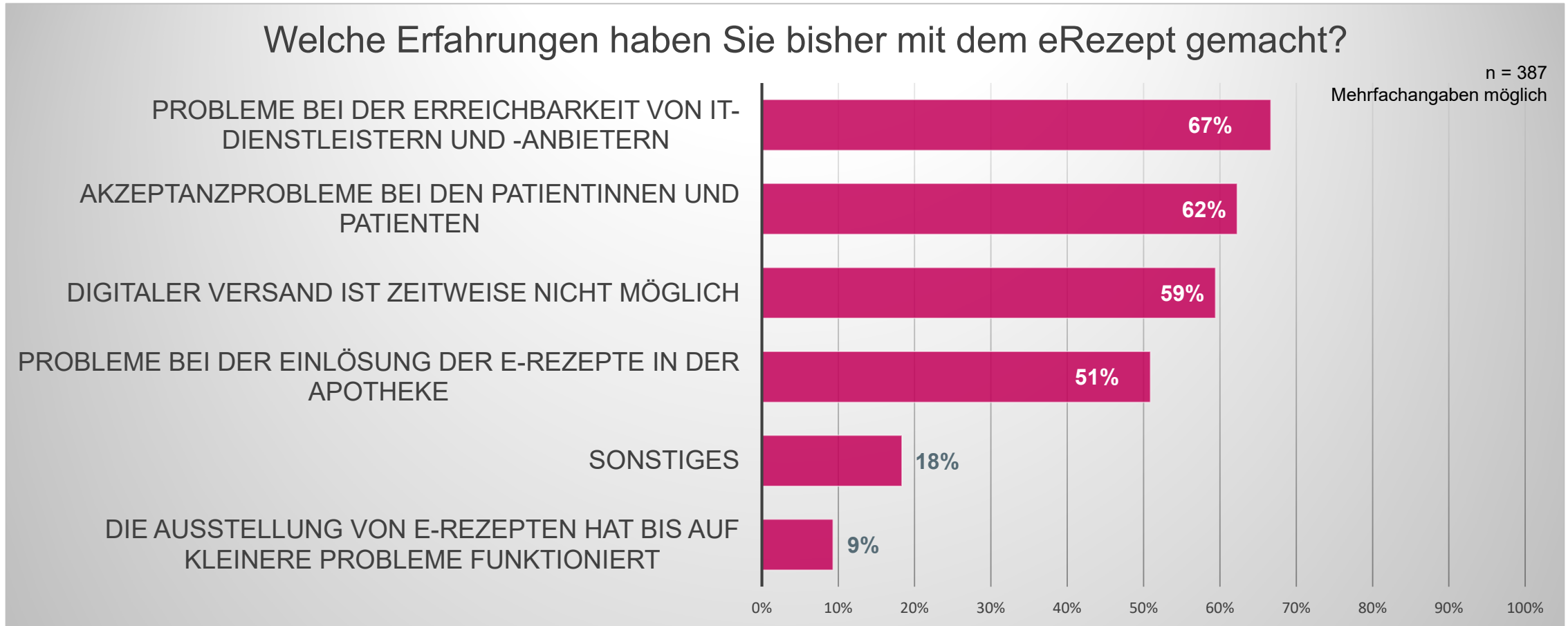
„Wo ist hier die Erleichterung, wenn wieder ein Patientenausdruck erfolgen muss? Toll wäre, wenn Rezept von Patient online angefordert wird (was der Fall ist) und wir es nach Prüfung online an die Apotheke leiten könnten - das könnte unnötige Praxisbesuche einsparen...“

„Verfahren viel zu umständlich, eine Speicherung auf der eGK wäre praktikabel und würde seitens der Pat. besser akzeptiert“

„Wozu soll ein Rezept digital versendet werden, wenn noch ein Ausdruck erfolgen muss? Erneut eine Arbeitsbeschaffungsmaßnahme und damit ein großes Ärgernis.“

„Digitalisierung im deutschen Gesundheitswesen bedeutet, einen QR-Code auf ein Papier zu drucken. Das ist dafür aber doppelt so groß ist wie vorher...“

# Bei der Umsetzung des eRezepts fehlt den Praxen häufig eine ausreichende Unterstützung



# Die Ausstellung von eRezepten wird aktuell von vielen Praxen als zusätzlicher Aufwand beschrieben

„Extrem nervige und zeitaufwendige Prozedur“

„nicht zu rechtfertigender Arbeitsaufwand, Arbeitsfluss wird erheblich gestört“

„Deutlich mehr Zeitaufwand durch eRezept! 2 min statt 10 Sekunden!“

„Zeitlicher Aufwand viel höher, im normalen Praxisablauf nicht sinnvoll zu integrieren“

„es wird weder Papier noch Aufwand gespart, im Gegenteil! Zeitverschwendung!“

„Das eRezept verursacht nur Papierverschwendung, Kosten und Zeitverlust. Außerdem muss ich den Patienten eh persönlich treffen. Da kann er auch das Rezept ganz normal in die Apotheke mitnehmen.“

„Mit der jetzigen Infrastruktur der Telematik ein immenser zusätzlicher Arbeitsaufwand“

## Die Komfortsignatur ist in vielen Praxen noch nicht nutzbar

„Solange keine Komfortsignatur funktioniert nicht alltagstauglich. Mit unserem PVS muss aktuell jedes Rezept signiert manuell werden. Da weigern sich die Ärzte umzustellen.“

„sehr umständlich die elektronische Signatur in den Praxisablauf zu integrieren“

"Die so oft erwähnten 'nur wenige Klicks' dauern bei voller Praxis viel zu lange, ein normales Rezept kann ich im Gehen unterschreiben. Zeit mich für die elektronische Signatur hinzusetzen und das entsprechende Programmmodul in der PVS aufzurufen, habe ich bei voller Infektionssprechstunde in einer Kinderarztpraxis einfach nicht. Aus meiner Sicht ist das eRezept für den Praxisalltag eines Kinderarztes völlig weltfremd."

„Es ist nicht möglich, mehrere Rezepte verschiedener Patienten komfortabel zu signieren. Das dauert dann ewig.“

**VIELEN DANK!**

