

Probleme mit der Telematik Infrastruktur – eine systematische Erhebung

Viele Störungen und wenig Nutzen! Das ist das Ergebnis aus den Antworten von über 1.000 bvvp-Mitgliedern zu ihren Erfahrungen mit der Telematik Infrastruktur (TI). Lesen Sie eine erste Auswertung von bvvp-Vorstandsmitglied Rainer Cebulla. Zuerst werden die Umfragedaten quantitativ analysiert, im späteren Teil werden auch die vielen Freitextantworten der Befragten ausgewertet.

Der bvvp Bayern hat eine systematische Erhebung zu Problemen und weiteren Fragen im Rahmen der Telematik Infrastruktur erarbeitet. Zu der Online-Umfrage wurde in allen Landesverbänden des bvvp aufgerufen.

Die Umfrage fand zwischen dem 03. und 24.11.2022 statt. Bundesweit haben knapp 1.100 Kolleg*innen teilgenommen.

Sie umfasste 17 Items. Neben einer Reihe von Auswahlantworten waren die Kolleg*innen bei einigen Fragen aufgefordert, ihre Einschätzungen auf einer Skala von 0 bis 10 vorzunehmen. Daneben gab es auch eine Reihe offener Fragen. Von diesen versprechen wir uns noch deutlich genauere Informationen über die Probleme unserer Mitglieder und ihre Informations- und Unterstützungsbedürfnisse. Die Auswertung dieser offenen Einzelfragen wird noch etwas Zeit in Anspruch nehmen, da die Antworten insgesamt rund 100 Seiten Freitext umfassen.

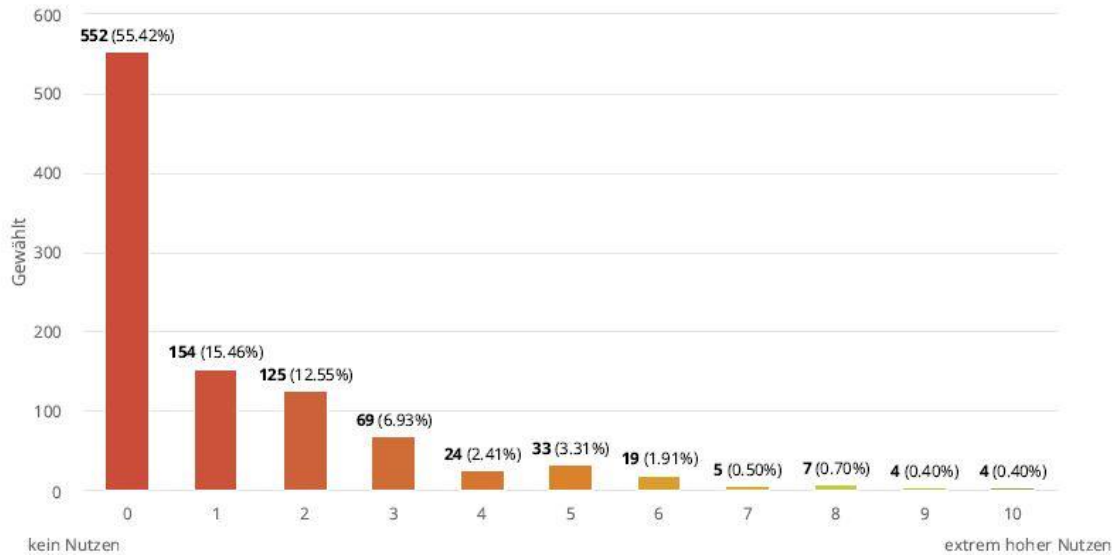
Hier stellen wir in einem ersten Schritt die statistische Auswertung einiger Fragen vor.

Von den Kolleg*innen gaben knapp 87 Prozent an, an die TI angeschlossen zu sein, gut 13 Prozent gaben an, es nicht zu sein. Eine Teilgruppe von 830 Kolleg*innen hat Angaben gemacht, welche TI-Komponenten im Einzelnen in ihrer Praxis eingerichtet sind. Davon gaben knapp 94 Prozent an, für das Versichertenstammdatenmanagement (VSDM) ausgestattet zu sein, gut 43 Prozent für Kommunikation im Medizinwesen (KIM) und gut 44 Prozent für die Befüllung der elektronischen Patientenakte. 31 Prozent gaben an, bereits über die qualifizierte elektronische Signatur zu verfügen. Für alle übrigen Anwendungen wurden Werte zwischen knapp 5 und gut 18 Prozent angegeben. Allerdings gaben 336 Kolleg*innen – also fast ein Drittel der Teilnehmenden - an, gar nicht genau zu wissen, welche Komponenten der TI in ihrer Praxis eingerichtet sind.

Das mag auch daran liegen, dass die Kolleg*innen in Summe den Nutzen der TI im Praxisalltag als äußerst gering bewerten. Auf einer Skala von 0 (kein Nutzen) bis 10 (extrem hoher Nutzen) gaben gerade mal gut 10 Prozent einen Wert für die Bemessung des Nutzens im Spektrum von 6 bis 10 an, gut 90 Prozent schätzten den Nutzen hingegen auf der Skala mit Werten von nur Null bis 5 ein. Allein den Wert Null gaben gut 55 Prozent der Kolleg*innen an (Grafik 01).

Wie hoch schätzen Sie den Nutzen der TI im Praxisalltag?

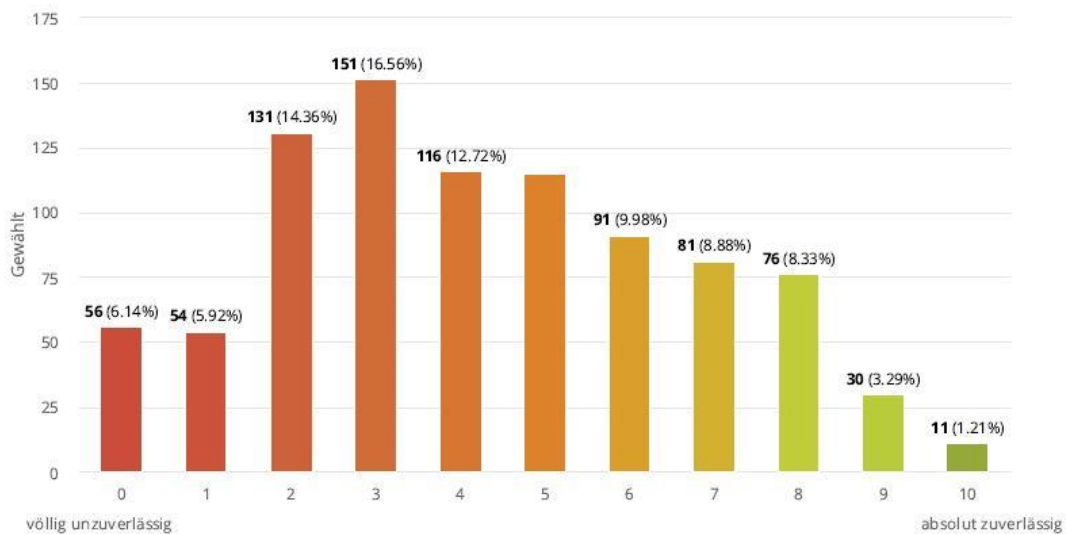
Anzahl Antworten: 996



Auf die Frage, wie zuverlässig diese in der Praxis funktioniert, wurden sehr häufig niedrige Werte eingegeben. Die niedrigsten Werte von 0 bis 3 auf der Skala wurden von knapp 43 Prozent gewählt, die mittleren Werte von 4 bis 6 wählten gut 35 Prozent und die hohen Werte von 7 bis 10 nur knapp 22 Prozent (Grafik 02).

Wie zuverlässig funktioniert die TI in Ihrer Praxis?

Anzahl Antworten: 912



Grafik 02

Erfreulich für uns war, dass die Kolleg*innen sich offensichtlich vom bvvp zum Thema Digitalisierung gut informiert fühlen. Hier gaben knapp 18 Prozent niedrige Werte (von 0 bis 3) an, gut 34 Prozent kreuzten mittlere Werte (von 4 bis 6) an und mit 47 Prozent bescheinigte uns immerhin fast die Hälfte über hohe Bewertungen (von 7-10) eine gute Informationspolitik.

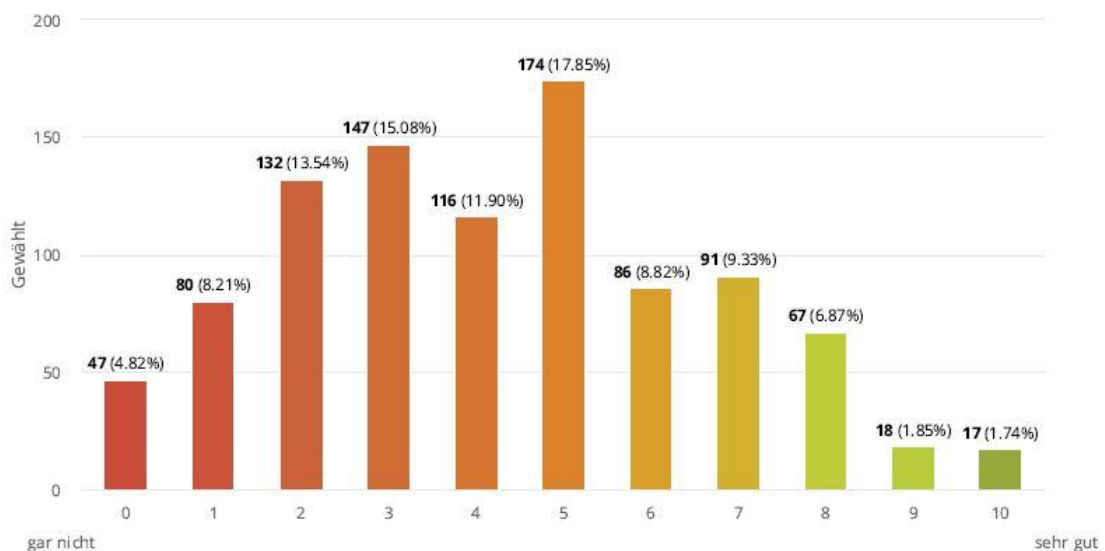
Noch erfreulicher waren die Antworten auf die Frage „Wie sehr haben Sie das Gefühl, der bvvp steht bei der Digitalisierung in der Praxis auf Ihrer Seite?“ Hier gaben knapp 21 Prozent niedrige Werte (von 0 bis 3) an, gut 29 Prozent machten ihr Kreuz bei mittleren Werten (von 4 bis 6) und knapp 50 Prozent bekundeten ihre Zufriedenheit durch hohe Werte (von 7 bis 10).

Die Auswertung der 280 Freitextantworten, in denen Kolleg*innen Anregungen formulierten, was sie sich in diesem Bereich ergänzend vom bvvp wünschen, steht wie gesagt noch aus.

Die gleichen Fragen nach dem Maß der Zufriedenheit haben wir auch mit Bezug zur Kassenärztlichen Vereinigung gestellt. Hier fielen die Antworten weniger positiv aus. Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit den ihnen angebotenen Informationen zum Thema Digitalisierung gaben knapp 42 Prozent niedrige Werte (von 0 bis 3), knapp 40 Prozent wählten mittlere Werte (von 4 bis 6) und nur knapp 20 Prozent entschieden sich für hohe Werte (von 7 bis 10) (Grafik 03).

Wie gut fühlen Sie sich von Ihrer KV zur Digitalisierung informiert?

Anzahl Antworten: 975



Grafik 03

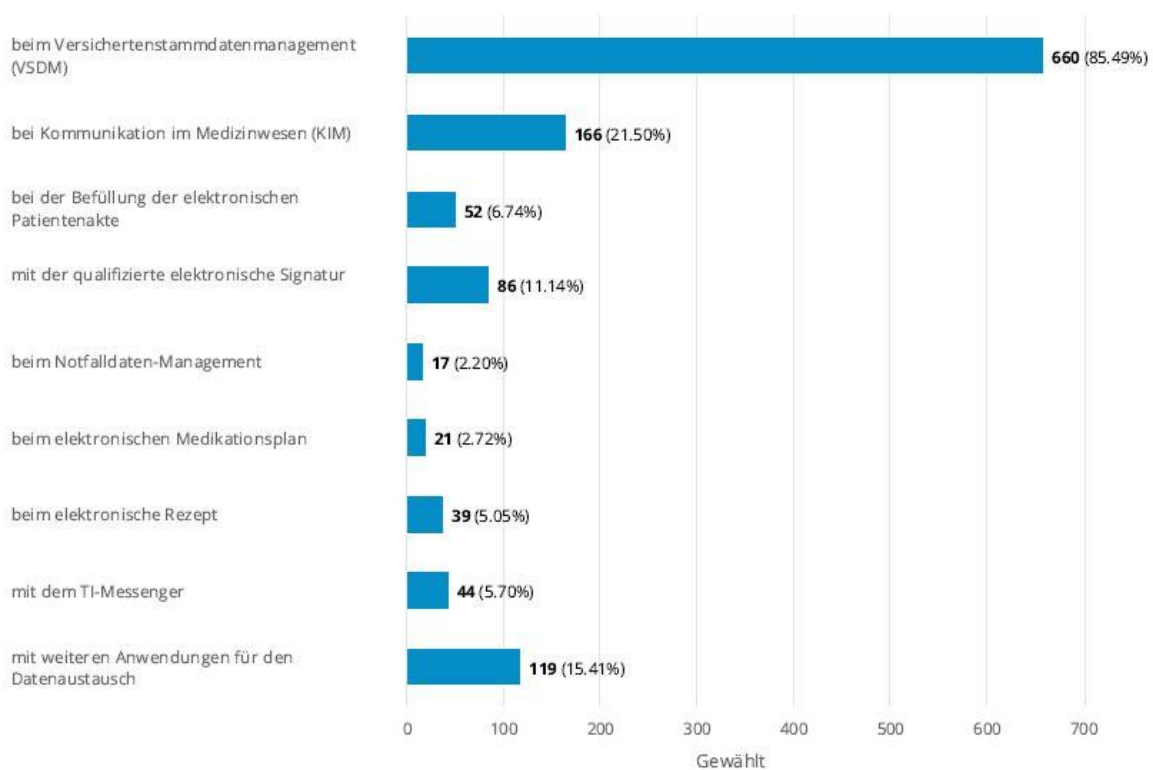
Bei der Frage „Wie sehr haben Sie das Gefühl, Ihre KV steht bei der Digitalisierung in der Praxis auf Ihrer Seite?“ gaben sogar gut 54 Prozent nur niedrige Werte an (von 0 bis 3), knapp 31 Prozent wählten mittlere Werte (von 4 bis 6) und nur knapp 15 Prozent hohe Werte (von 7 bis 10).

Auch hier werden wir die 350 Einzelantworten, auch mit Blick auf die Unterschiede zwischen den einzelnen KVen, noch weiter auswerten. In Bayern wissen wir aus den intensiven Beratungen dazu im beratenden Fachausschuss Psychotherapie, dass die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns eine ähnlich differenziert-kritische Haltung hat wie wir in den Berufsverbänden. Zu vermuten ist, dass der negativere Eindruck aufgrund der Doppelfunktion der Kassenärztlichen Vereinigungen zustande kommt: auf der einen Seite Verhandlerin und Vertreterin unserer Interessen etwa bei Honorarverhandlungen und in weiteren gesundheitspolitischen Themen, auf der anderen Seite Körperschaft des Öffentlichen Rechts, die gezwungen ist, aktuell geltendes Recht umzusetzen.

Eine wichtige Frage bezog sich natürlich auf Probleme mit der Telematik Infrastruktur. Hier gaben gut 85 Prozent der Teilnehmenden an, Probleme mit dem Versichertenstammdatenmanagement (VSDM) zu haben, und gut 21 Prozent hatten Probleme mit der Kommunikation im Medizinwesen (KIM). Dabei ist natürlich zu beachten, dass die Kolleg*innen die Komponenten für KIM noch in geringem Umfang nutzen. Die Angaben zu weiteren Problemen bewegten sich zwischen gut 2 und gut 15 Prozent (Grafik 04).

In welchen Bereichen der TI hatten Sie bislang Probleme

Anzahl Antworten: 772



Grafik 04

Immerhin 50 Prozent gaben an, dass der Konnektor nach dem Einspielen eines Updates eine Fehlermeldung ausgegeben habe und gut 21 Prozent gaben an, dass er nach dem Einspielen eines Updates zunächst komplett ausgefallen sei.

72 Prozent berichteten von einer Nicht-Ansprechbarkeit, bzw. gut 73 Prozent davon, dass das Kartenlesegerät sich beim Einlesen der eGKs aufgehängt habe. Anzunehmen ist, dass diese Phänomene mit den Problemen zusammenhängen, die im Rahmen der eGK der Generation 2.1 entstanden sind. Auch zu den Ausfällen von TI-Komponenten gab es 239 differenzierte Einzelantworten, die wir in Kürze noch auswerten werden.

Insgesamt lässt sich aber schon jetzt klar sagen, die Telematik Infrastruktur wird von den Kolleg*innen als ziemlich nutzlos und sehr fehleranfällig betrachtet. Zusammen mit dem unsäglichem Konnektortausch, der jede Menge Elektronikschrott produziert und vermutlich vor allem Herstellern der TI-Komponenten nutzt, führt das sicherlich nicht zu einer positiven Haltung der Niedergelassenen gegenüber der Digitalisierung im Gesundheitswesen.

Insofern wäre ein kompletter Neustart der Telematik Infrastruktur sicherlich eine vernünftige Idee – dann mit einem sauberen Konzept, wirklich funktionierender Technik und der Vorschaltung einer intensiven Testphase vor dem Ausrollen der Maßnahmen in der Fläche.

Auswertung der Freitextantworten der Umfrage: Wünsche an die KVen

Insgesamt spiegelt sich, auch bei der Auswertung der Freitext-Antworten, die hohe Frustration der niedergelassenen Kolleg*innen über die aktuelle Ausgestaltung der Telematik-Infrastruktur (TI) in den Praxen wieder. Wir haben die 350 Freitext-Antworten, die sich in der Auswertung der bvv-Befragung über zwölf Seiten erstreckten, grob inhaltlichen Kategorien zugeordnet und diese mit Beispielen hinterlegt:

In den häufigsten Antworten äußern sich **Wünsche nach mehr und oder besseren Informationen**, einer kompetenten Hotline, besser ausgebildeten Beraterinnen ihrer KV.

- ... *einen persönlichen, umfassend informierten Ansprechpartner*
- ... *bessere telefonische Erreichbarkeit bei Fragen an die TI-Abteilung*
- ... *Schulung in kleinen Gruppen*
- ... *Hotlines einfacher erreichbar,*
- ... *wiederholte praxisnahe Seminare und Übungen auch als App*

Allgemein haben sich sehr viele Kolleg*innen eine **klarere, kritischere und differenziertere Haltung auch gegenüber der Politik** von den Kassenärztlichen Vereinigungen gewünscht.

- ... *auch hier, dass sie sich politisch noch mehr für sinnvollere und praktikablere Lösungen einsetzt und dass die Anbindungen auf freiwilliger Basis erfolgen ohne Erhebung von Strafgeldern.*
- ... *, dass (sich) die KV traut, die Ministerialbeschlüsse von Herrn Spahn und Herrn Lauterbach lauter zu hinterfragen und auch lauter in den Medien verbalisieren, wie sehr unser Gesundheitssystem finanziell an die Wand gefahren wird durch solche teuren, unnützen und schlecht vorbereiteten (Konnektoraustausch!!) Maßnahmen.*
- *Ehrlichkeit, Courage, Mut, Klugheit, Weitsicht, Kollegialität!*

Ebenfalls sehr viele Kolleg*innen finden, die **TI müsse deutlich mehr Nutzen bringen** und praxisnäher sein.

- *Außerdem würde ich mir wirklich einen merkbaren Nutzen erhoffen, statt nur mehr Unannehmlichkeiten und Kosten*
- *... abschaffen der störanfälligen Konnektoren. Wenig bis kaum störanfällige Konnektoren. Psychotherapeuten zu Schulungen bezüglich der Digitalisierung einladen*
- *..., dass die Dinge ausgereifter wären*
- *Ich wünsche mir grundsätzlich eine sinnvolle Digitalisierung, die funktioniert ohne zu viel Mehraufwand.*

Häufig geäußert wird auch der **Wunsch nach einer für die psychotherapeutische Praxis passgenaueren (meist schlankeren) Telematik-Infrastruktur.**

- *... mehr spezifische Berücksichtigung der Bedürfnisse und Erfordernisse in der psychotherapeutischen Praxis.*
- *... eine Unterscheidung in sinnvoll und umsetzbar und überflüssig. Psychotherapeuten können weder krankschreiben noch AU oder Rezepte ausstellen. Also an der Stelle ist die elektronische Aufrüstung für einen Betrieb, der in der Regel ein Ein-Personen-Betrieb ist, mit zu viel extra Arbeit verbunden. Hier im Gegensatz zu den Arztpraxen, die in der Regel, für die Administration und TI jemanden angestellt hat. Hier wünsche ich mir dies zu bedenken, das psychotherapeutische Praxen dies gar nicht abbilden*

Eine Vielzahl von Kolleg*innen wünschen sich von der KVB **Schritte in Richtung Abschaffung, bzw. Ausstieg aus der Telematik-Infrastruktur**, so wie sie im Moment gestaltet ist.

- *... Rückbau der gesamten zeitraubenden und wenig hilfreichen digitalen Anwendungen!*
- *..., dass wir psychotherapeutischen Praxen aus der TI herausgenommen werden, da praktisch fast kein Nutzen für uns rausspringt und die Gefahren für die Daten unserer PatientInnen maximal ist.*

Oder sie wünschen sich zumindest eine **Abschaffung des Zwangs zur Telematik-Infrastruktur**, bzw. zur Zwangsdigitalisierung

- *... auch hier, dass sie sich politisch noch mehr für sinnvollere und praktikablere Lösungen einsetzt und dass die Anbindungen auf freiwilliger Basis erfolgen ohne Erhebung von Strafgeldern.*
- *... mehr Freiwilligkeit in der Auswahl Digitaler Angebote. Da die TI aktuell noch keinen Nutzen, bei Zusatzaufwand und Zusatzkosten bedeutet, würde ich zum gegenwärtigen Zeitpunkt gerne auf diese verzichten. Stehe grundsätzlich einer sinnvollen Digitalisierung aber nicht kritisch gegenüber.*
- *.. auch wenn die TI bei mir bisher recht gut funktioniert, sehe ich die "Pflicht" zur Digitalisierung mittlerweile kritisch, insbesondere weil ich beobachte, wie viel Geld aus der GKV dafür ausgegeben wird (EDV-Unternehmen, DiGas, ...)*

Eine ähnliche hohe Anzahl von kritischen Stimmen spricht sich **klar gegen die Honorarabzüge / Strafzahlungen** bei Nichtanschluss aus.

- ... *kein Druck! Keine Honorarkürzungen! Für technische Fehler kann der Arzt/ Psychotherapeut nichts. Und wer bezahlt die Zeiten, in denen der Therapeut am Telefon in der Warteschleife des Supports sitzt (meist ohne Erfolg)? - Wäre es nicht super, diese Zeiten der Patientenversorgung zur Verfügung stellen zu können?*
- ... *keine Sanktionen oder Druck, wenn Systeme unverschuldet durch Praxisinhaber*innen nicht funktionieren.*

Auch für die Kritiker*innen und jene, die die Anbindung an die Telematik-Infrastruktur verweigern, wünschen sich viele Kolleg*innen **mehr Verständnis und Unterstützung**:

- *Anerkennung der Gründe für die honorige Weigerung, sich nicht an die TI anschließen zu lassen, statt Honorarabzug.*
- ... *auch hier mehr Unterstützung bei der Sicherheit von sensiblen Daten. Kritische Positionen gegenüber einer pauschalen Digitalisierungskampagne!*
- ... *auch hier habe ich nicht den Eindruck, dass eine kritische Haltung, auch in Bezug auf die Sicherheit der Patientendaten, die nachgewiesenermaßen so nicht sicher sein können, unterstützt wird.*

Eine größere Anzahl Befragter fordert einen **besseren Datenschutz** und die stärkere Berücksichtigung **ethischer Aspekte** bei der Digitalisierung.

- ... *Mitarbeit bzgl. einer sinnvollen und datenschützenden Digitalisierung, die einen tatsächlichen Nutzen für Praxen & Patienten bringt und das sofort nach Einsetzung*
- ... *mehr den Blick auf ethische Gesichtspunkte, Beleuchtung der politischen Hintergründe und Zusammenhänge, mehr Kritik.*
- ... *eine praxisnahe, nicht kommerzielle und entsprechend der Empfehlungen des Datenschutzbeauftragten ausgerichtete Digitalisierung*

Eine Reihe von Kolleg*innen **kritisieren Lobbyismus und Kapitalinteressen**, die sie im Zusammenhang mit der Telematik-Infrastruktur ausmachen. Hier mahnen sie eine stärkere und klarere Haltung der KVen diesen Phänomenen gegenüber an.

- ... *, dass ich manchmal besser verstehen könnte, was und warum Geld für die Digitalisierung so "einfach verschwindet" und wer davon profitiert.*
- ... *, dass die Lobbyisten und Funktionäre sichtbar werden*

Ähnlich viele Kolleg*innen sprechen sich **klar gegen den Konnektoraustausch** aus.

- *Der Austausch aller Geräte nach offenbar fünf Jahren ist unerträglich für alle! Kosten- und umwelttechnisch katastrophal. Hier wünsche ich mir mehr Positionierung durch die KV.*
- ... *, dass sie den Austausch der Konnektoren verhindern könnten.*

Eine ganze Reihe von Kolleg*innen äußern sich ganz grundsätzlich genervt und frustriert über die **Fehleranfälligkeit** der Telematik-Infrastruktur.

- *Alles nicht durchdacht, leider nicht funktionstüchtig und im Praxisbetrieb chaotisch.*
- *TI und Digitalisierung um jeden Preis? Ich muss/möchte meine, zumeist Gesprächsleistungen, abrechnen können; die TI erfüllt in meiner Praxis keine verbessernden Aufgaben im Vergleich zu vorher! Funktioniert fast regelmäßig nicht, sorgt für Ärger, Zeitmehraufwand u. Kosten für IT-Fachpersonal.*

... oder sie kritisieren das **politische Vorgehen bei der Einführung**:

- *... dass man von oben bestimmt und zu folgen hat, wird wohl Mode jetzt ...*
- *... wie kann man nur ohne jeden Widerstand so etwas zulassen und dann auch noch feiern! Auf Proteste haben wir künftig keine Lust, man wird eh nicht entsprechend seiner Interessen vertreten. Stattdessen: immer neue Bürokratie und dann auch noch so was. Die letzten Freiräume werden den Freiberuflern genommen mit so einer miesen Technik. Wenn nicht durch Technik, dann durch Bürokratie in zunehmenden Ausmaß Freiheiten einschränken, nur das Risiko lässt man beim Freiberufler.*

... oder sie betrachten die Digitalisierungsmaßnahmen als enorme Zeit- und Ressourcenverschwendung.

- *... keine unausgegorenen Ideen, die dann schnell, schnell umgesetzt werden sollen, sich einsetzen gegen Ressourcenverschwendung in welcher Hinsicht auch immer*
- *Die Digitalisierung hat mir keine spürbare Verbesserung gebracht! nur zeitliche Mehrbelastung!*

Entsprechend erwarten einige Kolleg*innen eine **höhere Erstattung des realen Aufwandes** in ihren Praxen.

- *... darüber hinaus bezahlte Schulungen, für die der Verdienstausschuss erstattet wird.*
- *... Finanzierung falls zusätzlicher Support nötig ist, und auch Finanzierung der mit der Digitalisierung verbundenen zusätzlichen Arbeitszeit (Installation, Zeitaufwand, wenn wieder etwas nicht funktioniert etc.)*

Gewünscht wird auch, dass die **aktuelle Erstattung der durch sie geleisteten Vorauszahlungen einfacher und klarer gestaltet werde**.

- *..., dass die Kosten für die Einführung, Up-Dates und Wartung direkt vom Gesundheitswesen übernommen werden – statt eine völlig undurchsichtige Kostenrückerstattung – mal durch Angabe bestimmter Ziffern, mal automatisch ... – mir ist nicht klar, ob ich alles, was vom Software-Unternehmen per Lastschriftverfahren eingezogen wurde, mittlerweile rückerstattet wurde.*

Eine Reihe Kolleg*innen verlangen auch in ihren Antworttexten **mehr Probeläufe vor Einführung neuer Techniken**.

- ... Pilotprojekte vor Anwendung in der Gesamtheit der Praxen - so dass nicht alle Praxen zeitaufwändig mit den "Kinderkrankheiten der TI" fertig werden müssten (z.B. Absturz der Kartenlesegeräte beim Einlesen der neuen Gesundheitskarte).
- ... nur funktionierende Programme zulassen! Datensicherheit spielt zu wenig eine Rolle.
- Probeläufe in Stichproben, anstatt "mit heißer Nadel" programmierte Änderungen, die ohne individuelles Feedback funktionieren sollen.

Einzelne Kolleg*innen machen in ihren Antworten auch deutlich, dass sie sich angesichts ihres Eindrucks von **fehlender Unterstützung** allgemein überfordert fühlen.

- *Vielleicht wäre ein funktionsfähiges Gesamtpaket übersichtlicher gewesen. Ich habe jedenfalls den Überblick verloren, welche Teilfunktion bei welchem Update gerade wieder eingeführt wird und mit welchen Spezialziffern in der Abrechnung gekennzeichnet werden muss, um die Erstattung zu bekommen. Plus das ganze Durcheinander im PVS: für den Schritt die Lizenz, für einen anderen nochmals eine andere (natürlich kostenpflichtig).*

Einzelne Befragte zeigen sich zudem so **frustriert**, dass sie signalisieren, es habe keinen Sinn, sich von ihrer KV diesbezüglich etwas zu wünschen.

- *KV? Was soll man da erwarten????*
- *Wünsche sind hier sinnlos*

Eine Reihe Kolleg*innen wiederum äußern allerdings auch **Verständnis für die Rolle und die schwierige Situation der KVen**. Einige von ihnen sehen hier vor allem die Politik in der Pflicht.

- *Gesetzesuntreue - aber geht leider nicht*
- *Keine KV und auch nicht der bvvp kann aus völlig unzureichender, schon bei Installation-veralteter Hardware und offenbar regelmäßig nicht ausreichend getesteter Software etwas Sinnvolles machen.*

Positive, zufriedene Antworten sind die absolute Ausnahme:

- *Wenn man will, kann man an alle Informationen kommen.*

Insgesamt ist die Stimmung gegenüber der Telematik-Infrastruktur unter den von uns befragten Kolleg*innen zum allergrößten Teil äußerst **kritisch und negativ**, auch wenn eine Reihe von Befragten in ihren Einzelantworten immer wieder formuliert, sie sei durchaus nicht allgemein digitalisierungskritisch.

- *Ich bin nicht prinzipiell gegen TI in der Praxis, doch bestehen zu viele Fragezeichen und ich finde es auch unsäglich, dass Strafgebühren erhoben werden, wenn man sich weigert. Die Berichte von genervten Kollegen sind abschreckend.*
- *... das ganze System abschaffen und erst in Ruhe entwickeln, damit das funktioniert, was es machen soll.*

Fazit: Man könnte die Ergebnisse der Befragung so interpretieren: Es wäre zu überlegen, ob die Digitalisierung in den Praxen im Rahmen der Telematik-Infrastruktur in der bisher ausge- rollten Form nicht schlichtweg gescheitert ist. Man muss fragen, ob man nicht den Reset- Knopf drücken und mit ausgereifter Technologie und – nach vorheriger Erprobung aller Kom- ponenten auf ihre Datensicherheit, Zuverlässigkeit und Praxistauglichkeit hin – einen Neu- start machen sollte, der dann zudem gleich passgenauer auf unterschiedliche Praxisstrukt- uren ausgerichtet werden könnte.