

## Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“

Tim Müller-Walden<sup>1</sup>, Markus Leibner<sup>2</sup>, Martin Kohler<sup>3</sup>



## Herausgeber

**Zentralinstitut für die  
kassenärztliche Versorgung  
in der Bundesrepublik Deutschland**

Salzufer 8  
10587 Berlin  
www.zi.de

## Autoren

<sup>1</sup> Tim Müller-Walden, wiss. Mitarbeiter im Fachbereich Ökonomie

<sup>2</sup> Markus Leibner, Fachbereichsleiter Ökonomie  
E-Mail: mleibner@zi.de; Tel. +49 30 4005 2411

<sup>3</sup> Martin Kohler, wiss. Mitarbeiter im Fachbereich Ökonomie

Berlin, den 06.10.2020

ISSN 2199-1480 (online)

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	4
Terminmanagement und Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG).....	4
Kosten bei der Einführung der DSGVO und weitere IT-Kosten .....	8
Lieferengpässe von Arzneimitteln .....	10
Besondere Kosten zur Covid-19-Pandemie .....	11
Zusammenfassung.....	12

## Einleitung

Praxen der vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung werden im Praxisalltag vor viele verschiedene Herausforderungen gestellt. Veränderte Anforderungen, gesetzliche Neuregelungen und medizinische Entwicklungen führen ebenso zu besonderen Kosten im Praxismanagement wie die Covid-19-Pandemie. Zu diesen besonderen Kosten hat das Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi) Vertragsärzte und -psychotherapeuten im Auftrag aller Kassenärztlichen Vereinigungen (KV) und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) befragt. Die Befragung ist aufgeteilt auf die vier Themenbereiche Terminmanagement und die Auswirkungen des Terminservice- und Versorgungsgesetzes (TSVG), IT-Kosten und Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Lieferengpässen von Arzneimitteln und die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie. Von Interesse waren sowohl direkte Sachkosten, Kosten für Fort- und Weiterbildung, zeitlicher Mehraufwand, Ausfallkosten und Veränderungen im Betriebsablauf.

Rund 55.000 Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten wurden schriftlich-persönlich zur Teilnahme an der Online-Befragung eingeladen. Die Praxen wurden aus dem Bundesarztregister zum Stand 31.12.2019, das die Grundgesamtheit darstellt, auf Grundlage einer Stichprobe ausgewählt. Die Stichprobe umfasst 40% der hausärztlichen Praxen (Allgemeinmediziner), alle Facharztpraxen sowie 30% der Praxen der ärztlichen und psychologischen Psychotherapie und stellt die Stichprobengesamtheit dar. Hausärztliche und psychotherapeutische Praxen wurden zufällig unter Berücksichtigung der Bevölkerungsdichte des jeweiligen Praxisstandortes ausgewählt, um eine möglichst repräsentative Stichprobe zu erhalten.

Im Erhebungszeitraum vom 02.07.2020 bis zum 31.08.2020 haben 1.884 Praxen an der Online-Befragung teilgenommen, von denen nach Plausibilisierung der Daten 1.875 Praxen verbleiben. Da nicht für alle Praxen die gewichtungsrelevanten Merkmale aus den bundesweiten KV-Abrechnungsdaten vorliegen, verbleiben 1.744 Praxen in der Stichprobe, die den Ergebnissen der folgenden Auswertungen zu Grunde liegt. Die verbliebenen Daten wurden nach den drei Versorgungsbereichen (VB) hausärztlicher, fachärztlicher, psychotherapeutischer Versorgungsbereich anhand der Stichprobengesamtheit gewichtet. Die Gewichtung erfolgte für jede quantitative Fragestellung separat, so dass die Fallzahlen in den folgenden Tabellen entsprechend der Item-Response variieren können. Fragenstellungen zu Häufigkeiten wurden nicht gewichtet. Ergebnisse auf Ebene der Versorgungsbereiche sind grundsätzlich nicht gewichtet.

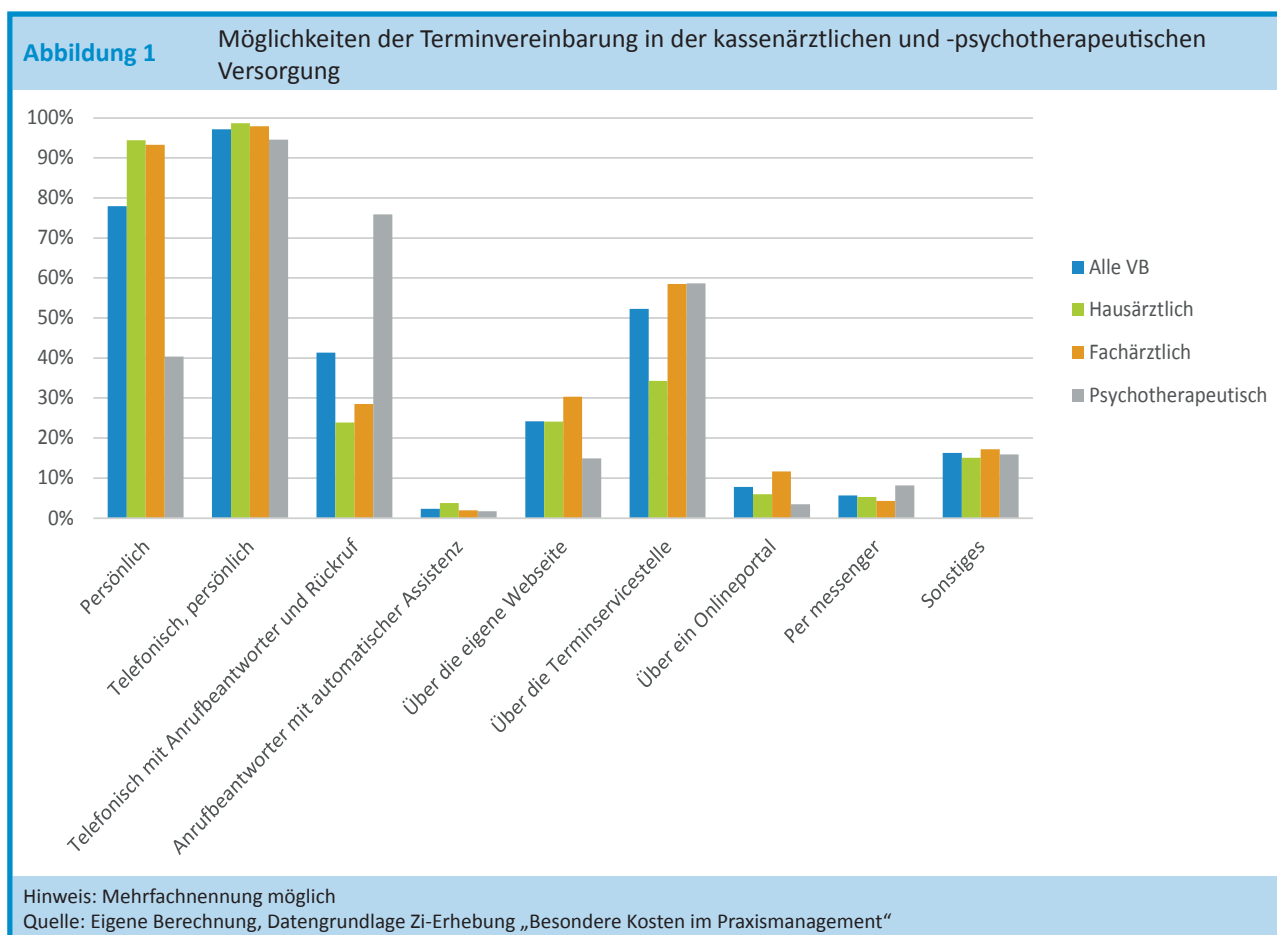
Die vollständigen Ergebnisse der Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“ sind dem Tabellenband zu entnehmen. Dieses Zi-Paper fasst die wichtigsten Ergebnisse zusammen und setzt für die jeweiligen Versorgungsbereiche ins Verhältnis. Die Auswertung erfolgt sowohl in den Tabellenbänden als auch in diesem Paper getrennt nach den jeweiligen Themengebieten.

## Terminmanagement und Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG)

Die Ergebnisse der Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“ zeigen, dass das Terminmanagement, also die Terminvergabe und -verwaltung, bei Praxen einen hohen Stellenwert hat und Praxen regelmäßig vor Herausforderungen stellt. Diese Herausforderungen gehen von der Terminvergabe, über die Terminverwaltung bis zu kurzfristig nicht wahrgenommen Terminen. Dabei ist vor allem der letzte Posten für Praxen problematisch, weshalb im Folgenden das Hauptaugenmerk auf Terminausfälle gelegt wird. Zunächst wird jedoch die Terminvergabe und -verwaltung betrachtet.

Die meisten Praxen bieten mehrere Möglichkeiten der Terminvergabe an. In fast allen Praxen ist die persönliche telefonische Terminvergabe möglich (97%). Rund 95% der Haus- und Facharztpraxen bieten außerdem die persönliche Terminvergabe vor Ort an, während nur ca. 40% der psychotherapeutischen Praxen die persönliche Terminvereinbarung vor Ort anbieten. Die Digitalisierung hält auch bei der Terminvergabe Einzug. So bietet bereits rund ein Viertel der Praxen die Terminvergabe über die eigene Website an, rund 8% über Onlineportale wie Jameda oder doctolib, und knapp 6% über Messenger wie WhatsApp oder MediOne. Vor allem Fachärzte setzten auf die Terminvergabe über die Website (30,4%) und Onlineportale (11,6%). Psy-

chotherapeutische Praxen machen von diesen Vergabewegen weniger Gebrauch (15% bzw. 3,5%), bieten dafür aber in 75% der Fälle die telefonische Terminvergabe mit Anrufbeantworter und Rückruf an. Insgesamt vergeben rund die Hälfte der befragten Praxen Termine über die Terminservicestellen der KVen an. Dies gilt weniger für Hausärzte (34,3%) als für Fachärzte (58,5%) und Psychotherapeuten (58,6%).



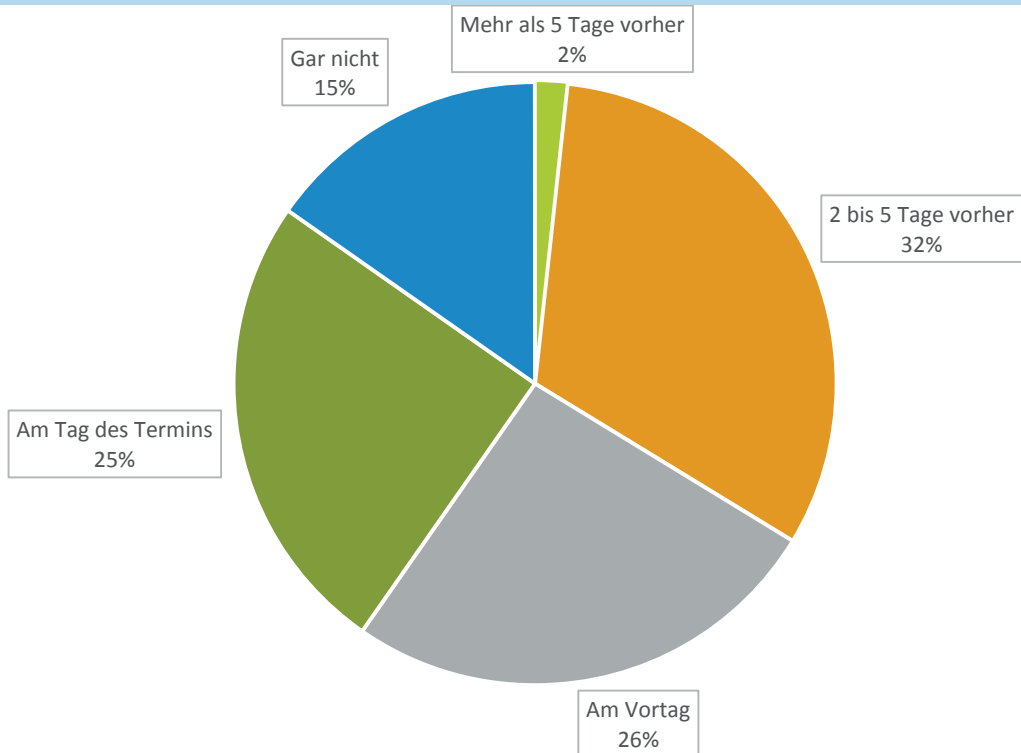
Auch in der Terminverwaltung setzen Praxen auf digitale Lösungen: Über 55% der Praxen verwalten Ihre Termine direkt über das PVS. Gut 37% der Praxen verwenden einen handschriftlichen Wochenkalender. Dies gilt besonders für Psychotherapeuten mit einem Anteil von 76,3%. Die Terminverwaltung über Onlineportale spielt mit knapp 10% bislang eine untergeordnete Rolle. Fast drei Viertel aller Praxen Teambesprechungen zum Thema Terminmanagement durch. Vor allem in hausärztlichen (94,2%) und fachärztlichen Praxen (93,3%). In 64% der Praxen finden darüber hinaus Mitarbeiterschulungen dazu statt.

Der Stellenwert den Terminmanagements ist vermutlich auch durch die Probleme zu erklären, die kurzfristig nicht wahrgenommener Termine in Praxen aller Versorgungsbereiche verursachen. Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine sind hierbei Termine die gar nicht, am Tag des Termins oder am Vortag abgesagt werden. Rund zwei Drittel der nicht wahrgenommenen Termine fallen in diese Kategorie. Über 30% der befragten Praxen geben an, dass kurzfristig nicht wahrgenommene Termine tendenziell zunehmen. Nur gut 4% der befragten Praxen gehen von einer fallenden Tendenz aus.

Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine sind nicht nur ein Problem für die Praxen, sondern auch für die Versorgung. Nicht wahrgenommene Termine, die nicht nachbesetzt werden können, stehen der Patientenversorgung nicht zur Verfügung, verknappen Patiententermine und tragen zu den anhaltenden Schwierigkeiten, kurzfristig Patiententermine zu vergeben bei. Schon jetzt können durchschnittliche 45% der Praxen keine Termine innerhalb einer Woche nach Terminanfrage vergeben. Während 73% der Hausarztpraxen Termine innerhalb der nächsten zwei Tage nach Terminanfrage anbieten können, können dies nur 10% der Fachärzte und unter 1% der Psychotherapeuten. Letztere können Termine in 75% der Fälle erst in mehr als 7 Tagen nach Eingang der Terminanfrage vergeben.

Abbildung 2

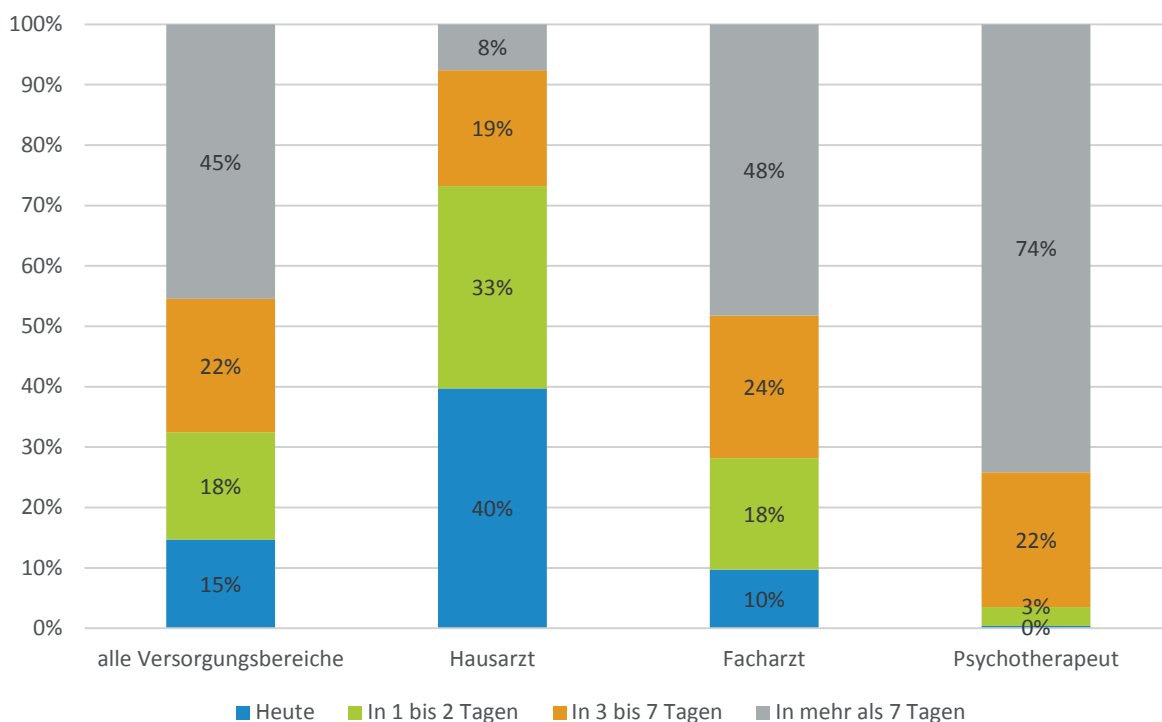
Zeitpunkte der Terminabsage in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung



Quelle: Eigene Berechnung, Datengrundlage Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“

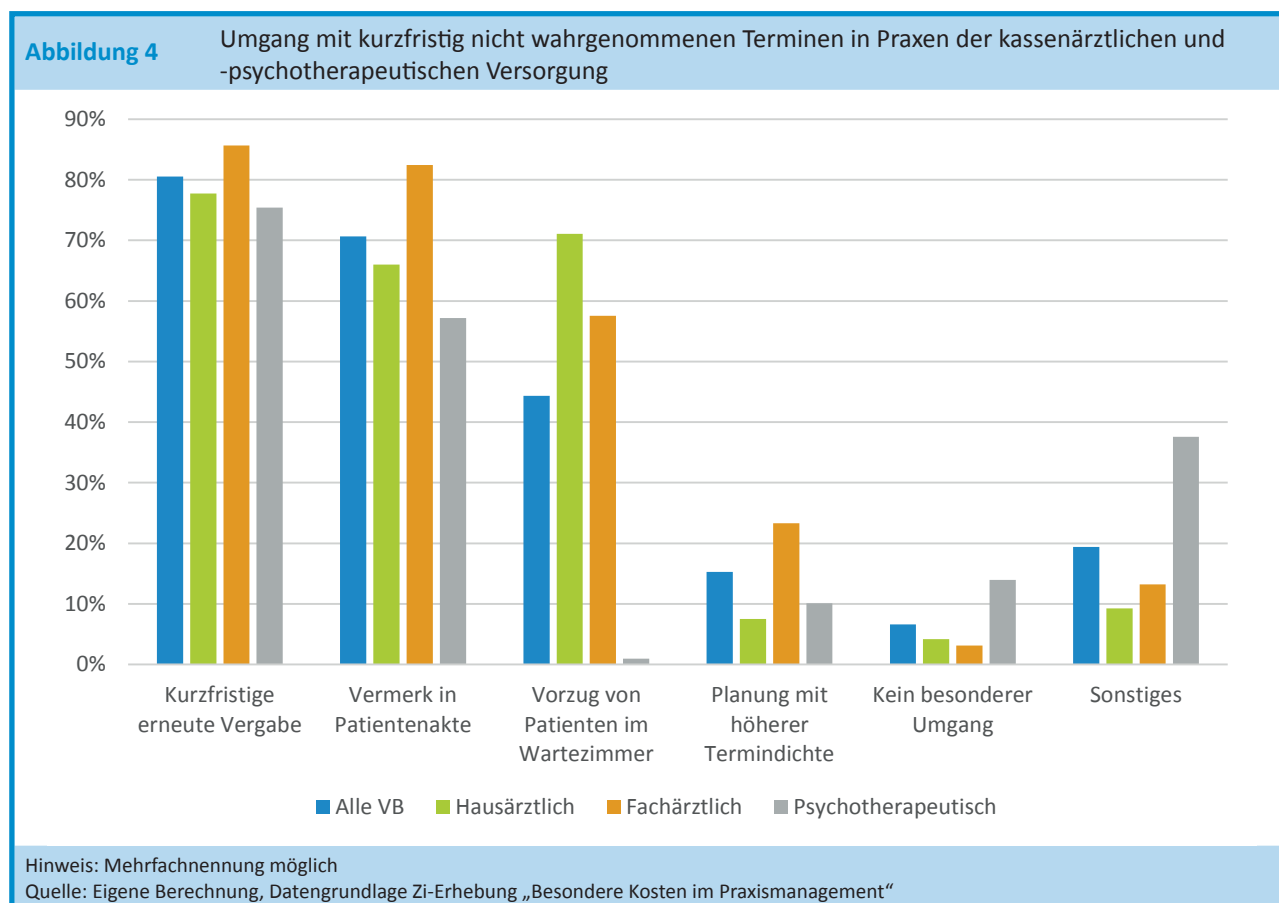
Abbildung 3

Frühestmögliche Terminvergabe ab Eingang der Anfrage in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung



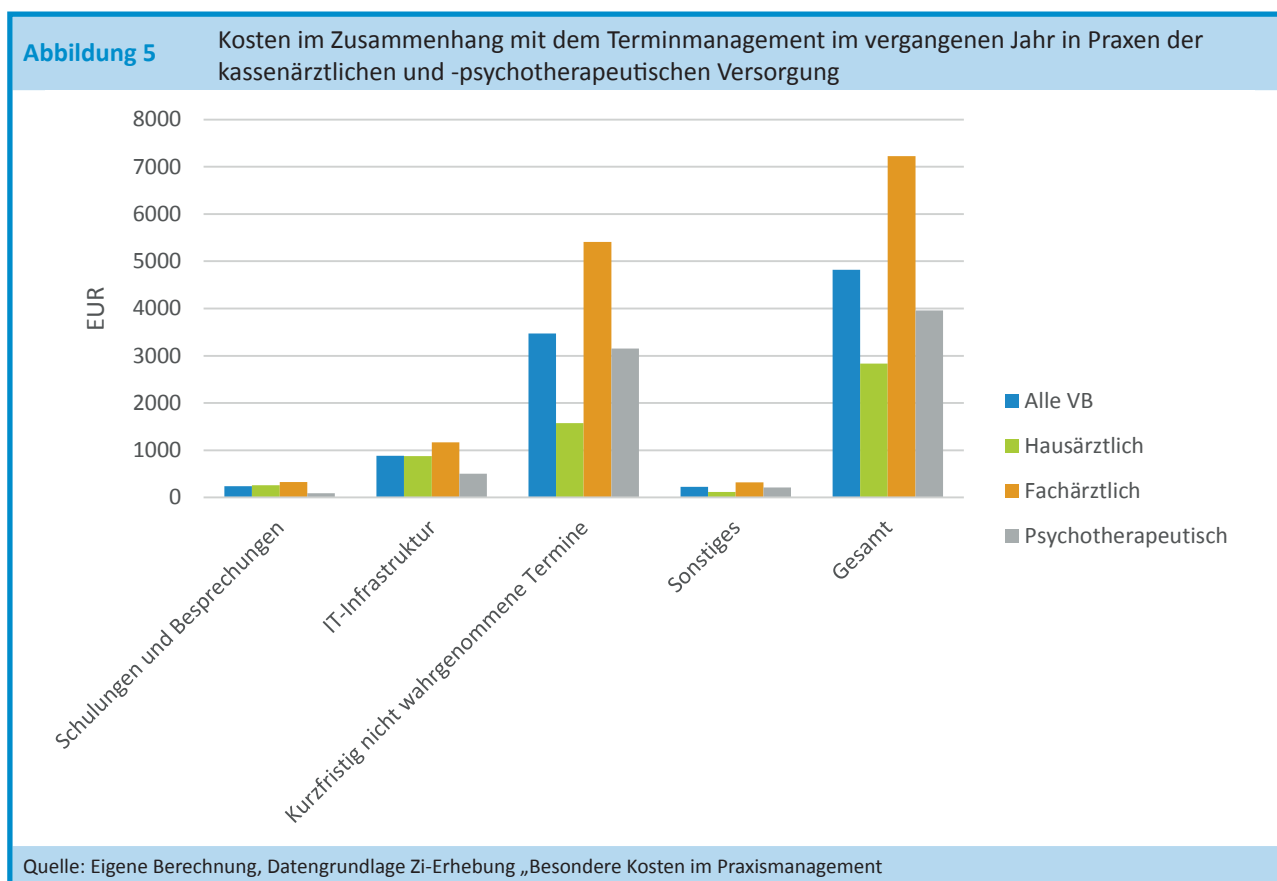
Quelle: Eigene Berechnung, Datengrundlage Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“

Praxen gehen verschieden mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen um. Rund 80% der Praxen vergeben die Termine nach Möglichkeit erneut, 70% notieren die Absagen in der Patientenakte. 45% ziehen andere Patienten im Wartezimmer vor. 15% planen den Praxisalltag mit einer höheren Termindichte in Antizipation kurzfristiger Terminausfällen. Dies gilt besonders für Fachärzte (23,3%). Beim Umgang mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen gibt es erhebliche Unterschiede zwischen den Versorgungsbereichen: Fast 80% der Hausarztpraxen vergeben Termine neu, 70% ziehen Patienten aus dem Wartezimmer vor. 85,6% der Facharztpraxen vergeben die Termine nach Möglichkeit neu, allerdings ziehen nur knapp 60% der Praxen Patienten aus dem Wartezimmer vor. So gut wie keine psychotherapeutische Praxen ziehen Patienten aus dem Wartezimmer vor (1%), bemühen sich aber in 75% der Fälle um eine Neuvergabe der Termine. Der unterschiedliche Umgang mit Terminabsagen ist sehr wahrscheinlich in den unterschiedlichen Therapieformen, der Therapiedauer und der üblichen Praxisgröße der jeweiligen Versorgungsbereiche begründet.



Allen Versorgungsbereichen entstehen für das Terminmanagement signifikante Kosten von durchschnittlich EUR 4.820 im vergangenen Jahr. Die Kosten teilen sich überwiegend auf Mitarbeiterschulungen und Teambesprechungen (EUR 239), die IT-Infrastruktur zur Terminvergabe und -verwaltung (EUR 885) und kurzfristig nicht wahrgenommene Termine (EUR 3.474) auf. Vor allem der letzte Kostenpunkt fällt ins Auge, da er rund 72% der Kosten für das Terminmanagement ausmacht. Die Kosten unterscheiden sich erneut zwischen den Versorgungsbereichen.

Hausärzte geben durchschnittliche Kosten für die IT-Infrastruktur von EUR 876 an, haben aber unterdurchschnittliche Kosten für nicht-wahrgenommene Termine von EUR 1.580. Fachärzte hingegen beziffern den Schaden durch kurzfristige Terminabsagen auf durchschnittlich EUR 5.409. Gleichzeitig wenden sie für die IT-Infrastruktur überdurchschnittliche EUR 1.168 auf. Psychotherapeuten weisen geringere Kosten für die IT-Infrastruktur von EUR 506 auf, dafür fallen Kosten durch kurzfristig nicht wahrgenommene Termine mit EUR 3.151 € an.



Die Ergebnisse zum Themengebiet Terminmanagement entsprechen angesichts der vermuteten Patienten-, Mitarbeiter- und Therapiestruktur den Erwartungen. Insbesondere die Kostenverteilung deckt sich mit der angegebenen Nutzung von Terminvergabesystemen und Verwaltungssystemen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Terminmanagement in Praxen der vertragsärztlichen bzw. -psychotherapeutischen eine wichtige Rolle spielt und mit erheblichen Kosten, insbesondere für kurzfristig nicht wahrgenommenen Termine, verbunden ist.

## Kosten bei der Einführung der DSGVO und weitere IT-Kosten

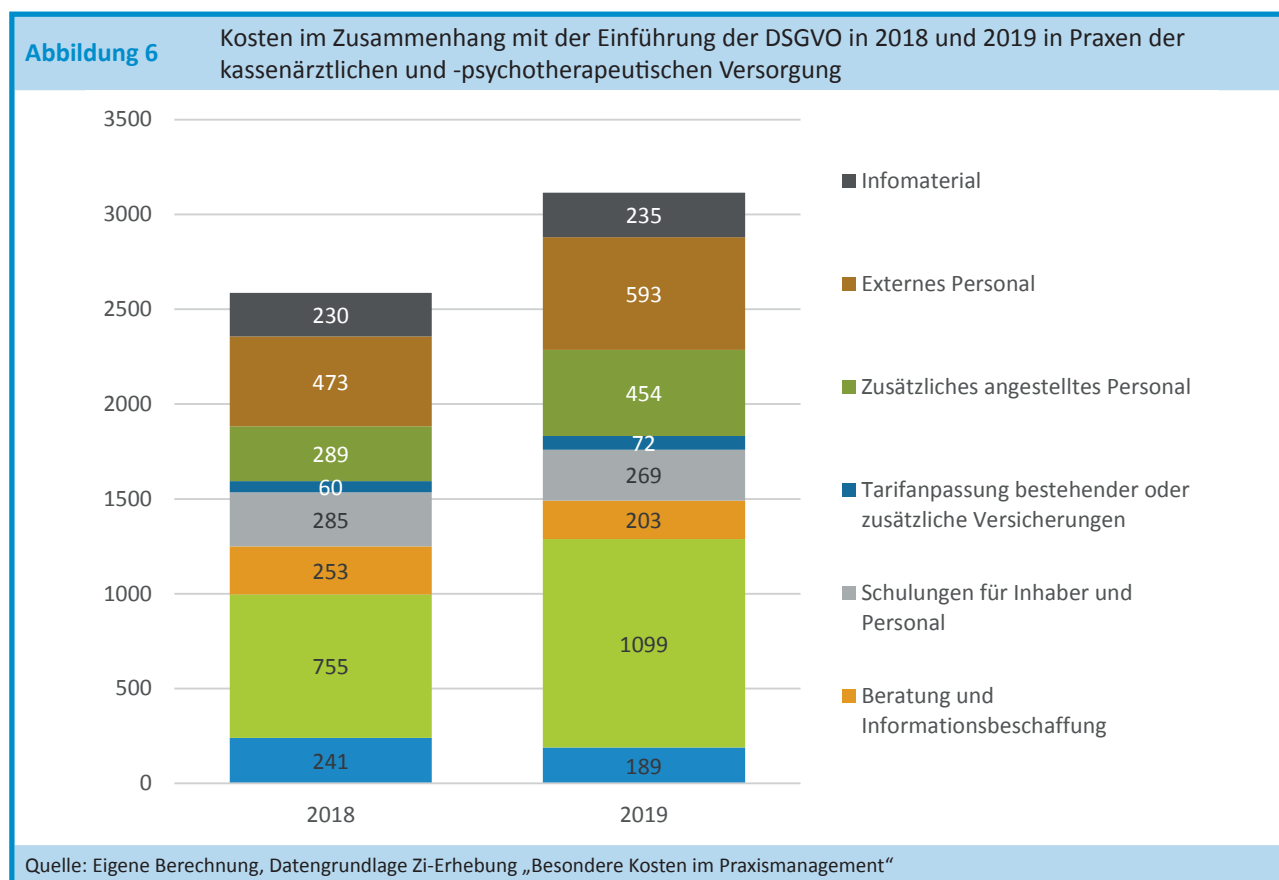
Die Digitalisierung findet auch in Praxen der vertragsärztlichen bzw. -psychotherapeutischen Versorgung Einzug. Die vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass diese Entwicklung mit erheblichen Kostensteigerungen für die Praxen verbunden ist. Ein Faktor ist dabei die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Rund die Hälfte aller Praxen verfügt über Datenschutzbeauftragte, zum Großteil (85,3%) über internen Datenschutzbeauftragte. 43,3% der Datenschutzbeauftragten waren bereits vor Inkrafttreten der DSGVO bestellt. Für diese Datenschutzbeauftragten sind seit Bestellung in knapp 30% der Praxen Aufwendungen von im Durchschnitt EUR 1.591 für externe Datenschutzbeauftragte oder Fort- und Weiterbildungen der internen Datenschutzbeauftragten angefallen. Besonders von diesen Aufwendungen betroffen waren Haus- und Facharztpraxen mit EUR 1.806 bzw. EUR 1695. Psychotherapeutische Praxen wendeten im Durchschnitt etwas niedrigere EUR 1.173 auf.

Im Rahmen der DSGVO sind über die Aufwendungen für Datenschutzbeauftragte hinaus weitere Kosten angefallen: Insgesamt mussten Praxen in 2018 im Schnitt EUR 2.487 für Maßnahmen zur Umsetzung der DSGVO aufwenden. In 2019 sind diese Aufwendungen um rund 18% auf EUR 2.932 gestiegen. Fachärzte waren mit durchschnittlich EUR 3.404 in 2018 und EUR 3.928 in 2019 besonders betroffen, während psychotherapeutische Praxen mit EUR 1.302 in 2018 und EUR 1.517 in 2019 etwas geringere Kosten zu tragen hatten. Kost-



entreiber der Maßnahmen zur Umsetzung der DSGVO waren in allen Versorgungsbereichen (hausärztlicher, fachärztlicher, psychotherapeutischer Versorgungsbereich) vor allem die Beschaffung von Software und Hardware mit durchschnittlich EUR 755 in 2018 und EUR 1.099 in 2019 sowie externes Personal mit EUR 473 in 2018 und EUR 593 in 2019.

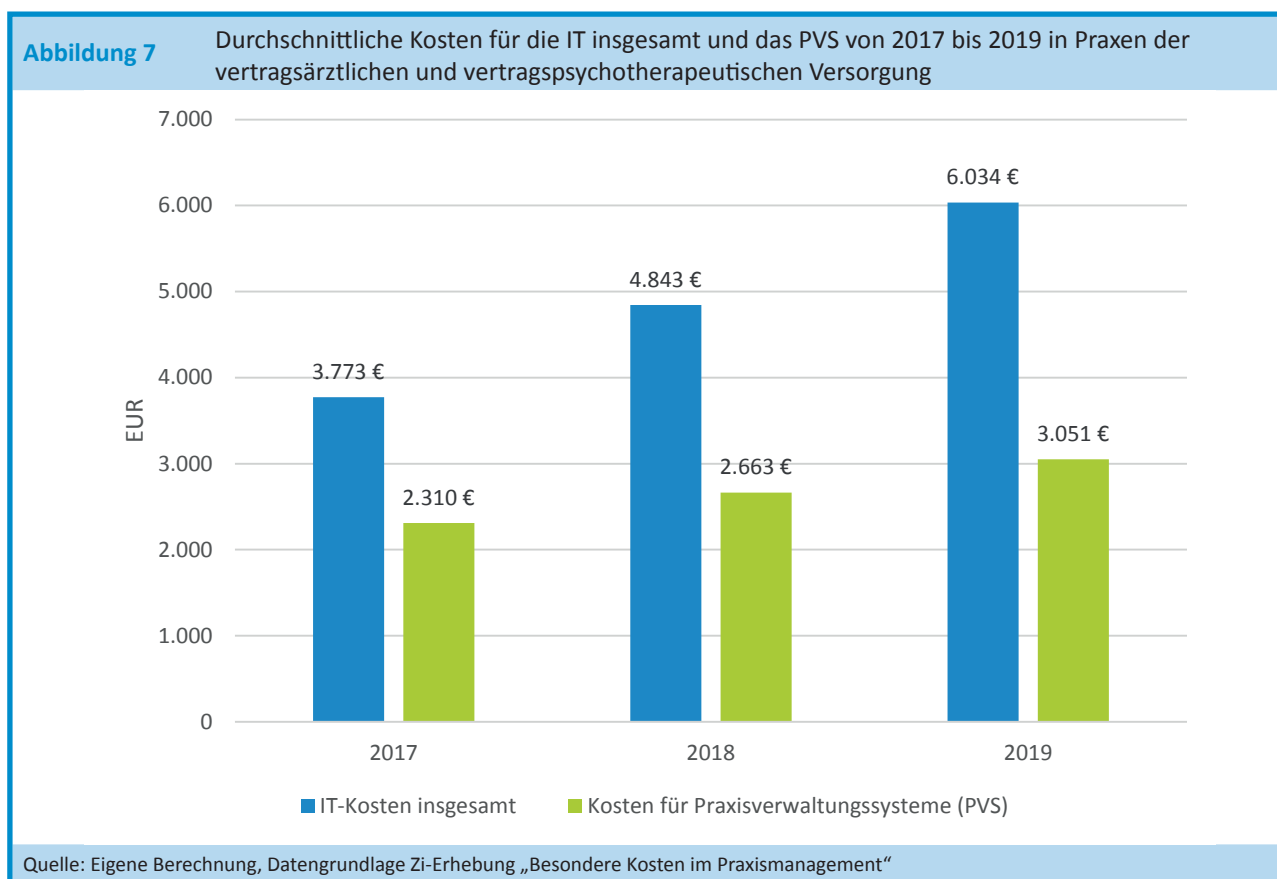


Die DSGVO hat in den Praxen nicht nur Kosten verursacht, sondern auch gewohnte Arbeitsabläufe verändert. Bei zwei Dritteln der Praxen kam es durch die Umsetzung der DSGVO zu Veränderungen gewohnter Arbeitsabläufe, insbesondere bei Inhabern und dem nicht-ärztlichen Praxispersonal. Deren Arbeitszeit hat sich durch die Umsetzung der DSGVO in einer Vielzahl der Fälle verlängert. In fast 70% der Praxen mussten bestehende Verträge mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern angepasst werden. Rund ein Drittel der Praxen mussten solche Verträge neu abschließen.

Die oben genannten Aufwendungen zur Umsetzung der DSGVO, vor allem die Aufwendungen für Soft- und Hardware, haben spürbar zur Steigerung der IT-Kosten in Praxen beigetragen. Insgesamt haben sich die IT-Kosten von 2018 zu 2019 von EUR 4.843 auf EUR 6.034 um rund 25% erhöht. Wieder haben vor allem Haus- und Facharztpraxen hohe Kosten für die IT zu tragen.

Einen Großteil der IT-Kosten verursachen Praxisverwaltungssysteme. Mit durchschnittlich EUR 3.051 in 2019 hat das PVS einen Anteil von rund 50% an den IT-Kosten. Die Anteile der Kosten des Praxisverwaltungssystems an den IT-Gesamtkosten liegen über die Versorgungsbereiche und erhobenen Jahre 2017, 2018 und 2019 sehr konstant zwischen 40% und 60%, die absoluten Kosten sind jedoch für Haus- und Facharztpraxen entsprechend höher und für Psychotherapeuten entsprechend niedriger.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die IT in Arztpraxen weiterhin Bedeutung gewinnt und dementsprechend hohe und steigende Aufwendungen verursacht. Die DSGVO hat den Arbeitsalltag der Praxen beeinflusst, oftmals zu längeren Arbeitszeiten geführt und spürbar zu den IT-Aufwendungen beigetragen.



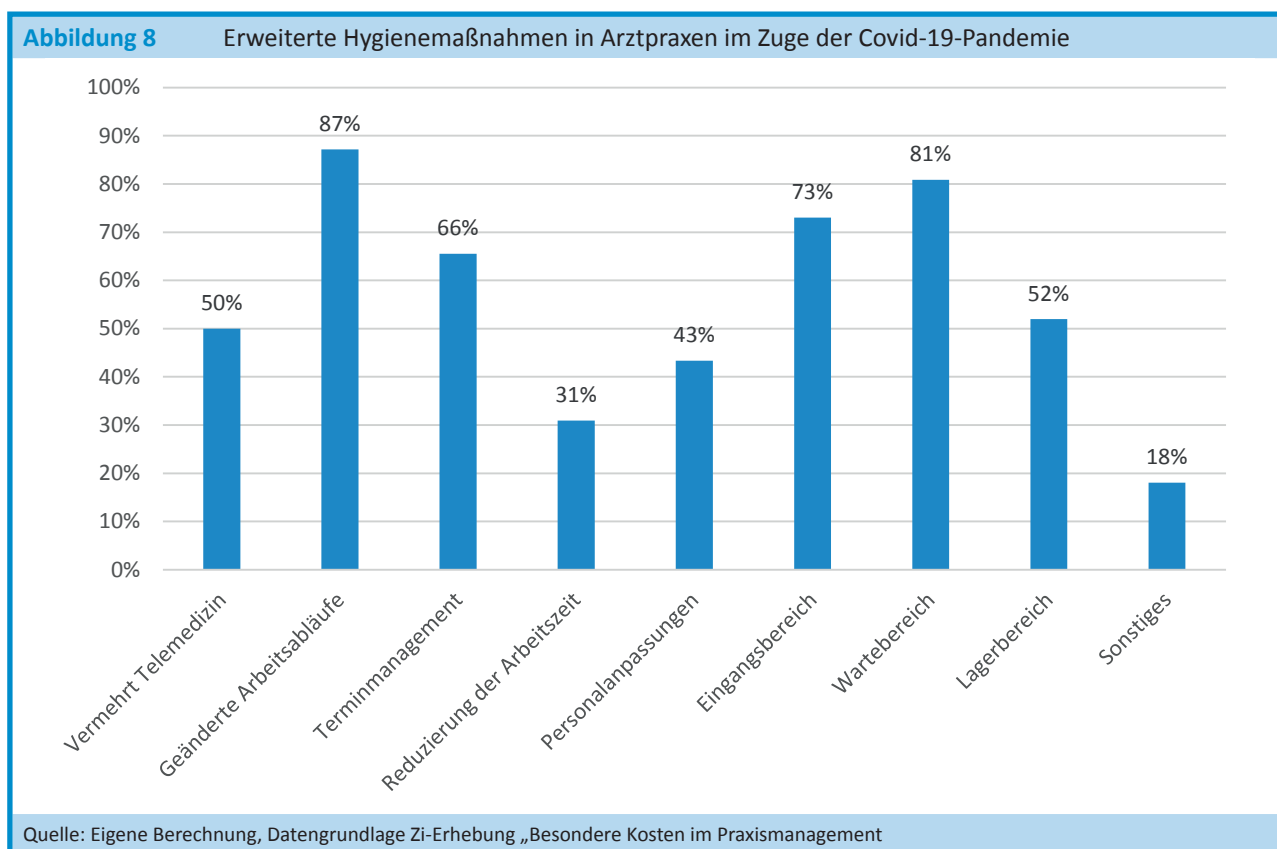
## Lieferengpässe von Arzneimitteln

In der jüngeren Vergangenheit kam es immer wieder zu Lieferengpässen von Arzneimitteln, die sich laut dem Deutschen Ärzteblatt unter Berufung auf die Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände in 2019 auf rund 18 Millionen Packungen belaufen und damit im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt haben. Neben den Problemen, die diese Lieferengpässe bei den Patienten verursachen, entstehen auch Vertragsärzten und -psychotherapeuten Zeitaufwand und Kosten.

Die Ergebnisse der Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“ zeigen, dass über 80% der befragten Praxen von Lieferengpässen von Arzneimitteln betroffen waren. Im Durchschnitt mussten bei 67 Patienten pro Quartal Arzneimittelverordnungen aufgrund von Lieferengpässen geändert oder neu ausgestellt werden. Von diesem Aufwand waren vor allem Hausarztpraxen mit durchschnittlich 138 geänderten bzw. neu ausgestellten Verordnungen betroffen, weniger Fachärzte hatten mit 52 Verordnungen. Bei Psychotherapeuten haben Lieferengpässe kaum Bedeutung, wenn überhaupt nur bei ärztlichen Psychotherapeuten. Diese Verteilung ist nicht verwunderlich, da nach Angaben des Deutschen Arzneiprüfungsinstituts vor allem Blutdrucksenker, Antidepressiva und Schmerzmittel von den Lieferengpässen betroffen sind. Über 45% der in der Zi-Erhebung befragten Praxen berichten zudem über Lieferengpässe bei Impfstoffen.

Die Neuverordnung von Arzneimitteln nimmt in den Praxen Zeit in Anspruch, beispielsweise für die Suche nach geeigneten Alternativpräparaten oder die Medikationsumstellung. Im Schnitt fiel im letzten Quartal in allen Praxen ein zeitlicher Aufwand von durchschnittlich rund zwei Stunden an (ärztliche und nicht-ärztliche Mitarbeiter zusammengenommen). Die besonders betroffenen hausärztlichen Praxen waren im Schnitt über 4 Stunden mit der Neuverordnung von Ersatzmitteln oder der Medikationsumstellung beschäftigt. Auch die Lieferengpässe von Impfstoffen haben einen Zeitaufwand von rund 2 Stunden wöchentlich (ärztliche und nicht-ärztliche Mitarbeiter) je Praxis verursacht.

Es muss daher festgestellt werden, dass in vertragsärztlichen Praxen, vor allem Praxen der hausärztlichen Versorgung, ein erheblichen Zeitaufwand durch die mangelnde Verfügbarkeit von Arzneimitteln entsteht.



## Besondere Kosten zur Covid-19-Pandemie

Die Covid-19-Pandemie hat Praxen der vertragsärztlichen und vertragspsychotherapeutischen Versorgung in besonderem Maße vor Herausforderungen und Probleme gestellt, die sich auf verschiedene Bereiche des Praxisalltags auswirken.

In Arztpraxen aller Fachrichtungen kam es durch die Covid-19-Pandemie zu einem deutlichen Patientenrückgang. Rund 70% der Arztpraxen berichten von einem Patientenrückgang von im Mittel 20%. Auf der anderen Seite ist bei den Praxen hoher Aufwand für zusätzliche Hygiene-Maßnahmen entstanden. Bislang wurden pro Praxis durchschnittlich mehr als EUR 1.300 Euro für persönliche Schutzausrüstung (bspw. Mund-Nasen-Schutzmasken, Einmal-Handschuhe oder Desinfektionsmittel) und weitere Hygienemaßnahmen wie Plexiglastrennwände, Desinfektionsmittelspender oder Informationsmaterialien zum Infektionsschutz aufgewendet.

Die erweiterten Hygienemaßnahmen haben die gewohnten Arbeitsabläufe im Praxisalltag in knapp 90% der Praxen verändert und sind insgesamt mit über sechs Stunden wöchentlicher Mehrarbeit verbunden. Rund die Hälfte aller Praxen nutzte während der Covid-19-Pandemie verstärkt telemedizinische Angebote wie die Videosprechstunde. 43% der Praxen nahm Anpassungen beim Personaleinsatz vor, knapp jede Dritte befragte Praxis reduzierte die Arbeitszeit des Praxispersonals. Ärztinnen und Ärzte arbeiteten jedoch während der Corona-Pandemie pro Woche durchschnittlich zwei Stunden länger.

Die tatsächlichen Kosten der Covid-19-Pandemie für Praxen der vertragsärztlichen Versorgung können noch nicht beziffert werden, jedoch zeigen die aktuellen Ergebnisse schon jetzt einen bedeutsamen zeitlichen und finanziellen Aufwand für Praxen aller Versorgungsbereiche.

## Zusammenfassung

Die Zi-Erhebung „Besondere Kosten im Praxismanagement“ hat Praxen der vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung zu Kosten und Zeitaufwand befragt, die für das Terminmanagement, die IT und die DSGVO sowie im Zusammenhang mit Lieferengpässen von Arzneimitteln und während der anhaltenden Covid-19-Pandemie angefallen sind.

In allen Bereichen sind in allen drei Versorgungsbereichen (hausärztliche, fachärztliche, psychotherapeutische Versorgung) entweder signifikante Kosten, ein hoher zeitlicher Aufwand oder beides angefallen.

Es muss an dieser Stelle angemerkt werden, dass der Befragungszeitraum in die Covid-19-Pandemie fiel und sämtliche Angaben zu einem gewissen Grad im Lichte dieser außergewöhnlichen Situation betrachtet werden müssen. Die durch die Covid-19-Pandemie bis Juli 2020 erhobenen Kosten bilden nur einen Teil der noch offenen Gesamtkosten, sodass hierzu eine Gesamtbetrachtung noch aussteht.

Es ist allerdings auch festzuhalten, dass die abgefragten besonderen Kosten im Praxismanagement bereits seit Jahren zunehmen und bereits vor der Pandemie in bedeutsamen Ausmaß vorhanden waren.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Möglichkeiten der Terminvereinbarung in der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung .....	5
Abbildung 2	Zeitpunkte der Terminabsage in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung .....	6
Abbildung 3	Frühestmögliche Terminvergabe ab Eingang der Anfrage in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung .....	6
Abbildung 4	Umgang mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung .....	7
Abbildung 5	Kosten im Zusammenhang mit dem Terminmanagement im vergangenen Jahr in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung .....	8
Abbildung 6	Kosten im Zusammenhang mit der Einführung der DSGVO in 2018 und 2019 in Praxen der kassenärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung .....	9
Abbildung 7	Durchschnittliche Kosten für die IT insgesamt und das PVS von 2017 bis 2019 in Praxen der vertragsärztlichen und vertragspsychotherapeutischen Versorgung .....	10
Abbildung 8	Erweiterte Hygienemaßnahmen in Arztpraxen im Zuge der Covid-19-Pandemie .....	11

## Anlagenverzeichnis

Anlage 1	Tabellenband „Besondere Kosten im Praxismanagement“
Anlage 2	Fragebogen „Besondere Kosten im Praxismanagement“

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Alle Versorgungsbereiche)

**A.1.1.**

Welche Möglichkeiten der Terminvergabe bietet Ihre Praxis an?	Häufigkeit	Prozent
Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen	1.357	77,9%
Telefonisch, persönlich	1.691	97,1%
Telefonisch mit Anrufbeantworter und Rückruf	720	41,4%
Anrufbeantworter mit automatischer Assistenz	41	2,4%
Über die eigene Webseite	421	24,2%
Über die Terminservicestelle	910	52,3%
Über ein Onlineportal (z. B. Doctolib, jameda o. Ä.)	135	7,8%
Per messenger (z. B. MediOne, WhatsApp o. Ä.)	99	5,7%
Sonstiges	283	16,3%
n	1.741	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.2.**

Wie werden vereinbarte Termine verwaltet?	Häufigkeit	Prozent
Wochenkalender (handschriftlich)	651	37,4%
Erst schriftlich, dann Eintrag in das PVS	159	9,1%
Direkt über das PVS	971	55,8%
Onlineportal mit Anbindung an das PVS	111	6,4%
Onlineportal ohne Anbindung an das PVS	56	3,2%
Sonstiges	73	4,2%
n	1.739	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.3.**

Verfügt die Terminverwaltung über Möglichkeiten zur Auswertung nicht wahrgenommener oder abgesagter Termine?	Häufigkeit	Prozent
Ja	678	39,1%
Nein	708	40,8%
Nicht bekannt	350	20,2%
n	1.736	

**A.1.4.**

Planen Sie mit unterschiedlichen Zeitfenstern für Patienten nach folgenden Aspekten?	Häufigkeit	Prozent
Geschlecht	29	2,4%
Alter	260	21,6%
Berufliche Stellung	106	8,8%
Patientenstatus (Neu-/Bestandspatient)	911	75,9%
Kassenart	202	16,8%
Art der Terminvereinbarung (z. B. online, telefonisch, persönlich)	114	9,5%
Vorlaufdauer des vereinbarten Termins	311	25,9%
Länge/Aufwand des Anfahrtsweges	177	14,7%
n	1.201	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Alle Versorgungsbereiche)

**A.1.5.**

Nutzen Sie bei Terminanfragen grundsätzlich ein strukturiertes Triageverfahren (z. B. SmED o. Ä.)?			
		Häufigkeit	Prozent
Ja		256	14,8%
Nein		1.223	70,5%
Nicht bekannt		255	14,7%
n		1.734	

**A.1.6.**

Finden Teambesprechungen zur Terminplanung und -verwaltung statt?			
	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	1.732	1.282	74,0%
regelmäßig: Einmal im Monat	1.282	354	27,6%
regelmäßig: Einmal im Quartal	1.282	305	23,8%
regelmäßig: Einmal im Jahr	1.282	28	2,2%
unregelmäßig: Bei Bedarf	1.282	595	46,4%
Nein	1.732	450	26,0%

**A.1.7.**

Finden regelmäßige Mitarbeiterschulungen zum Terminmanagement statt?			
	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	1.731	1.114	64,4%
regelmäßig	1.114	268	24,1%
bei Bedarf	1.114	846	75,9%
Nein	1.731	617	35,6%

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Alle Versorgungsbereiche)

**A.2.1.**

Wann sagen Patienten ihren Termin in der Regel ab?	Häufigkeit	Prozent
Mehr als 5 Tage vorher	30	1,7%
2 bis 5 Tage vorher	555	32,0%
Am Vortag	451	26,0%
Am Tag des Termins	434	25,0%
Gar nicht	265	15,3%
n	1.735	

**A2.2.-A.2.6.\***

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Patienten wurden am letzten Tag, an dem Patiententermine vereinbart waren, erwartet?	1.730	29	21	1	401
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am Vortag abgesagt?	1.687	1	0	0	54
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am selben Tag abgesagt?	1.691	1	0	0	15
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten sind ohne vorherige Absage gar nicht erschienen?	1.703	1	1	0	110

**A.2.8.**

Wie schätzen Sie die Entwicklung der kurzfristig nicht wahrgenommenen Termine ein?	Häufigkeit	Prozent
Steigende Tendenz	597	34,4%
Gleichbleibende Tendenz	1.066	61,4%
Sinkende Tendenz	74	4,3%
n	1.737	

\*Gewichtete Ergebnisse



ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Alle Versorgungsbereiche)

**A.3.1.**

Wie gehen Sie in Ihrer Praxis insgesamt mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen um?	Häufigkeit	Prozent
Kurzfristige erneute Vergabe	1.403	80,5%
Vermerk in Patientenakte	1.231	70,7%
Vorzug von Patienten im Wartezimmer	772	44,3%
Planung mit höherer Termindichte	266	15,3%
Kein besonderer Umgang	115	6,6%
Sonstiges	338	19,4%
<b>n</b>	<b>1.742</b>	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A3.2.-A.3.3\***

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Anteil ersetzbarer kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die problemlos ersetzbar sind	1.730	38	30	0	100
Anteil kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die erhebliche wirtschaftliche Einbußen verursachen	1.719	22	10	0	100

**A.3.4.\***

Kosten im Zusammenhang mit dem Terminmanagement im vergangenen Jahr	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Mitarbeiterschulungen und Teambesprechungen zum Thema Terminmanagement und	1.610	239	0	0	7.500
IT-Infrastruktur	1.610	885	200	0	36.000
Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine	1.610	3.474	1.000	0	100.000
Sonstiges	1.610	223	0	0	20.000
<b>Gesamt</b>	<b>1.610</b>	<b>4.820</b>	<b>2.000</b>	<b>0</b>	<b>102.150</b>

\*Gewichtete Ergebnisse

Zi-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Alle Versorgungsbereiche)

**A.4.1.**

In wie vielen Tagen können Sie einen freien Termin anbieten?	Häufigkeit	Prozent
Heute	255	14,7%
In 1 bis 2 Tagen	308	17,8%
In 3 bis 7 Tagen	383	22,1%
In mehr als 7 Tagen	788	45,4%
n	1.734	

**A.4.2.1.**

Haben Sie die Terminservicestelle Ihrer KV zur Meldung freier Termine bisher schon einmal genutzt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	1.733	861	49,7%
Oft	849	306	36,0%
Manchmal	849	230	27,1%
Selten	849	313	36,9%
Nein	1.733	872	50,3%

**A.4.2.2.**

Gibt es mehr oder weniger Absagen bei über die TSS vermittelten Terminen?	Häufigkeit	Prozent
Eher mehr Absagen	166	20,3%
Gleich viele Absagen	317	38,7%
Eher weniger Absagen	336	41,0%
n	819	

**A.4.3.**

Wie organisieren Sie die durch das TSVG obligatorischen offenen Sprechstunden?	Häufigkeit	Prozent
Auf mehrere Tage verteilt	950	54,5%
Geblockt an einem Tag	174	10,0%
Trifft für diese Praxis nicht zu	618	35,5%
n	1.742	

**A.4.4.**

Vereinbaren Sie auch Termine in Zeiten mit offener Sprechstunde?	Häufigkeit	Prozent
Ja	830	49,3%
Nein	853	50,7%
n	1.683	

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Hausärzte)

**A.1.1.**

Welche Möglichkeiten der Terminvergabe bietet Ihre Praxis an?	Häufigkeit	Prozent
Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen	427	94,5%
Telefonisch, persönlich	446	98,7%
Telefonisch mit Anrufbeantworter und Rückruf	108	23,9%
Anrufbeantworter mit automatischer Assistenz	17	3,8%
Über die eigene Webseite	109	24,1%
Über die Terminservicestelle	155	34,3%
Über ein Onlineportal (z. B. Doctolib, jameda o. Ä.)	27	6,0%
Per messenger (z. B. MediOne, WhatsApp o. Ä.)	24	5,3%
Sonstiges	68	15,0%
n	452	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.2.**

Wie werden vereinbarte Termine verwaltet?	Häufigkeit	Prozent
Wochenkalender (handschriftlich)	105	23,3%
Erst schriftlich, dann Eintrag in das PVS	22	4,9%
Direkt über das PVS	334	74,1%
Onlineportal mit Anbindung an das PVS	26	5,8%
Onlineportal ohne Anbindung an das PVS	7	1,6%
Sonstiges	14	3,1%
n	451	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.3.**

Verfügt die Terminverwaltung über Möglichkeiten zur Auswertung nicht wahrgenommener oder abgesagter Termine?	Häufigkeit	Prozent
Ja	144	31,8%
Nein	193	42,6%
Nicht bekannt	116	25,6%
n	453	

**A.1.4.**

Planen Sie mit unterschiedlichen Zeitfenstern für Patienten nach folgenden Aspekten?	Häufigkeit	Prozent
Geschlecht	15	4,2%
Alter	127	35,7%
Berufliche Stellung	30	8,4%
Patientenstatus (Neu-/Bestandspatient)	265	74,4%
Kassenart	27	7,6%
Art der Terminvereinbarung (z. B. online, telefonisch, persönlich)	39	11,0%
Vorlaufdauer des vereinbarten Termins	119	33,4%
Länge/Aufwand des Anfahrtsweges	38	10,7%
n	356	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Hausärzte)

**A.1.5.**

Nutzen Sie bei Terminanfragen grundsätzlich ein strukturiertes Triageverfahren (z. B. SmED o. Ä.)?	Häufigkeit	Prozent
Ja	82	18,2%
Nein	327	72,5%
Nicht bekannt	42	9,3%
n	451	

**A.1.6.**

Finden Teambesprechungen zur Terminplanung und -verwaltung statt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	450	424	94,2%
regelmäßig: Einmal im Monat	424	109	25,7%
regelmäßig: Einmal im Quartal	424	103	24,3%
regelmäßig: Einmal im Jahr	424	14	3,3%
unregelmäßig: Bei Bedarf	424	198	46,7%
Nein	450	26	5,8%

**A.1.7.**

Finden regelmäßige Mitarbeiterschulungen zum Terminmanagement statt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	452	366	81,0%
regelmäßig	366	82	22,4%
bei Bedarf	366	284	77,6%
Nein	452	86	19,0%

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Hausärzte)

**A.2.1.**

Wann sagen Patienten ihren Termin in der Regel ab?	Häufigkeit	Prozent
Mehr als 5 Tage vorher	3	0,7%
2 bis 5 Tage vorher	96	21,4%
Am Vortag	121	27,0%
Am Tag des Termins	154	34,4%
Gar nicht	74	16,5%
n	448	

**A2.2.-A.2.6.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Patienten wurden am letzten Tag, an dem Patiententermine vereinbart waren, erwartet?	450	35	27	1	401
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am Vortag abgesagt?	443	1	0	0	41
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am selben Tag abgesagt?	442	1	0	0	7
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten sind ohne vorherige Absage gar nicht erschienen?	442	2	1	0	110

**A.2.8.**

Wie schätzen Sie die Entwicklung der kurzfristig nicht wahrgenommenen Termine ein?	Häufigkeit	Prozent
Steigende Tendenz	132	29,3%
Gleichbleibende Tendenz	299	66,3%
Sinkende Tendenz	20	4,4%
n	451	

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Hausärzte)

**A.3.1.**

Wie gehen Sie in Ihrer Praxis insgesamt mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen um?

	Häufigkeit	Prozent
Kurzfristige erneute Vergabe	352	77,7%
Vermerk in Patientenakte	299	66,0%
Vorzug von Patienten im Wartezimmer	322	71,1%
Planung mit höherer Termindichte	34	7,5%
Kein besonderer Umgang	19	4,2%
Sonstiges	42	9,3%
<b>n</b>	<b>453</b>	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A3.2.-A.3.3**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Anteil ersetzbarer kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die problemlos ersetzbar sind	449	48	50	0	100
Anteil kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die erhebliche wirtschaftliche Einbußen verursachen	450	15	5	0	100

**A.3.4.**

Kosten im Zusammenhang mit dem Terminmanagement im vergangenen Jahr	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Mitarbeiterschulungen und Teambesprechungen zum Thema Terminmanagement und	416	261	50	0	5.500
IT-Infrastruktur	416	876	200	0	21.000
Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine	416	1.577	300	0	40.000
Sonstiges	416	122	0	0	18.000
<b>Gesamt</b>	<b>416</b>	<b>2.835</b>	<b>1.000</b>	<b>0</b>	<b>46.200</b>

Zi-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Hausärzte)

**A.4.1.**

In wie vielen Tagen können Sie einen freien Termin anbieten?	Häufigkeit	Prozent
Heute	178	39,7%
In 1 bis 2 Tagen	150	33,5%
In 3 bis 7 Tagen	86	19,2%
In mehr als 7 Tagen	34	7,6%
n	448	

**A.4.2.1.**

Haben Sie die Terminservicestelle Ihrer KV zur Meldung freier Termine bisher schon einmal genutzt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	449	145	32,3%
Oft	144	45	31,3%
Manchmal	144	35	24,3%
Selten	144	64	44,4%
Nein	449	304	67,7%

**A.4.2.2.**

Gibt es mehr oder weniger Absagen bei über die TSS vermittelten Terminen?	Häufigkeit	Prozent
Eher mehr Absagen	35	27,3%
Gleich viele Absagen	60	46,9%
Eher weniger Absagen	33	25,8%
n	128	

**A.4.3.**

Wie organisieren Sie die durch das TSVG obligatorischen offenen Sprechstunden?	Häufigkeit	Prozent
Auf mehrere Tage verteilt	197	43,6%
Geblockt an einem Tag	48	10,6%
Trifft für diese Praxis nicht zu	207	45,8%
n	452	

**A.4.4.**

Vereinbaren Sie auch Termine in Zeiten mit offener Sprechstunde?	Häufigkeit	Prozent
Ja	270	61,5%
Nein	169	38,5%
n	439	

Zi-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Fachärzte)

**A.1.1.**

Welche Möglichkeiten der Terminvergabe bietet Ihre Praxis an?	Häufigkeit	Prozent
Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen	722	93,3%
Telefonisch, persönlich	758	97,9%
Telefonisch mit Anrufbeantworter und Rückruf	221	28,6%
Anrufbeantworter mit automatischer Assistenz	15	1,9%
Über die eigene Webseite	235	30,4%
Über die Terminservicestelle	453	58,5%
Über ein Onlineportal (z. B. Doctolib, jameda o. Ä.)	90	11,6%
Per messenger (z. B. MediOne, WhatsApp o. Ä.)	33	4,3%
Sonstiges	133	17,2%
n	774	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.2.**

Wie werden vereinbarte Termine verwaltet?	Häufigkeit	Prozent
Wochenkalender (handschriftlich)	153	19,8%
Erst schriftlich, dann Eintrag in das PVS	34	4,4%
Direkt über das PVS	552	71,4%
Onlineportal mit Anbindung an das PVS	82	10,6%
Onlineportal ohne Anbindung an das PVS	38	4,9%
Sonstiges	34	4,4%
n	773	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.3.**

Verfügt die Terminverwaltung über Möglichkeiten zur Auswertung nicht wahrgenommener oder abgesagter Termine?	Häufigkeit	Prozent
Ja	320	41,6%
Nein	305	39,6%
Nicht bekannt	145	18,8%
n	770	

**A.1.4.**

Planen Sie mit unterschiedlichen Zeitfenstern für Patienten nach folgenden Aspekten?	Häufigkeit	Prozent
Geschlecht	8	1,4%
Alter	100	17,2%
Berufliche Stellung	26	4,5%
Patientenstatus (Neu-/Bestandspatient)	468	80,3%
Kassenart	161	27,6%
Art der Terminvereinbarung (z. B. online, telefonisch, persönlich)	47	8,1%
Vorlaufdauer des vereinbarten Termins	123	21,1%
Länge/Aufwand des Anfahrtsweges	54	9,3%
n	583	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich



ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Fachärzte)

**A.1.5.**

Nutzen Sie bei Terminanfragen grundsätzlich ein strukturiertes Triageverfahren (z. B. SmED o. Ä.)?	Häufigkeit	Prozent
Ja	156	20,3%
Nein	490	63,6%
Nicht bekannt	124	16,1%
n	770	

**A.1.6.**

Finden Teambesprechungen zur Terminplanung und -verwaltung statt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	772	720	93,3%
regelmäßig: Einmal im Monat	720	204	28,3%
regelmäßig: Einmal im Quartal	720	192	26,7%
regelmäßig: Einmal im Jahr	720	14	1,9%
unregelmäßig: Bei Bedarf	720	310	43,1%
Nein	772	52	6,7%

**A.1.7.**

Finden regelmäßige Mitarbeiterschulungen zum Terminmanagement statt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	772	650	84,2%
regelmäßig	650	173	26,6%
bei Bedarf	650	477	73,4%
Nein	772	122	15,8%

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Fachärzte)

**A.2.1.**

Wann sagen Patienten ihren Termin in der Regel ab?	Häufigkeit	Prozent
Mehr als 5 Tage vorher	12	1,6%
2 bis 5 Tage vorher	216	28,0%
Am Vortag	168	21,8%
Am Tag des Termins	203	26,3%
Gar nicht	173	22,4%
n	772	

**A2.2.-A.2.6.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Patienten wurden am letzten Tag, an dem Patiententermine vereinbart waren, erwartet?	766	40	31	2	245
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am Vortag abgesagt?	741	1	1	0	54
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am selben Tag abgesagt?	747	1	1	0	15
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten sind ohne vorherige Absage gar nicht erschienen?	762	2	2	0	25

**A.2.8.**

Wie schätzen Sie die Entwicklung der kurzfristig nicht wahrgenommenen Termine ein?	Häufigkeit	Prozent
Steigende Tendenz	360	46,6%
Gleichbleibende Tendenz	386	50,0%
Sinkende Tendenz	26	3,4%
n	772	

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Fachärzte)

**A.3.1.**

Wie gehen Sie in Ihrer Praxis insgesamt mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen um?

	Häufigkeit	Prozent
Kurzfristige erneute Vergabe	662	85,6%
Vermerk in Patientenakte	637	82,4%
Vorzug von Patienten im Wartezimmer	445	57,6%
Planung mit höherer Termindichte	180	23,3%
Kein besonderer Umgang	24	3,1%
Sonstiges	102	13,2%
<b>n</b>	<b>773</b>	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A3.2.-A.3.3**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Anteil ersetzbarer kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die problemlos ersetzbar sind	769	39	30	0	100
Anteil kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die erhebliche wirtschaftliche Einbußen verursachen	764	23	10	0	100

**A.3.4.**

Kosten im Zusammenhang mit dem Terminmanagement im vergangenen Jahr	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Mitarbeiterschulungen und Teambesprechungen zum Thema Terminmanagement und	714	325	100	0	7.500
IT-Infrastruktur	714	1.168	360	0	36.000
Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine	714	5.409	1.500	0	100.000
Sonstiges	714	323	0	0	20.000
<b>Gesamt</b>	<b>714</b>	<b>7.225</b>	<b>3.300</b>	<b>0</b>	<b>102.150</b>

Zi-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Fachärzte)

**A.4.1.**

In wie vielen Tagen können Sie einen freien Termin anbieten?	Häufigkeit	Prozent
Heute	75	9,7%
In 1 bis 2 Tagen	142	18,4%
In 3 bis 7 Tagen	182	23,6%
In mehr als 7 Tagen	372	48,2%
n	771	

**A.4.2.1.**

Haben Sie die Terminservicestelle Ihrer KV zur Meldung freier Termine bisher schon einmal genutzt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	768	409	53,3%
Oft	400	165	41,3%
Manchmal	400	98	24,5%
Selten	400	137	34,3%
Nein	768	359	46,7%

**A.4.2.2.**

Gibt es mehr oder weniger Absagen bei über die TSS vermittelten Terminen?	Häufigkeit	Prozent
Eher mehr Absagen	96	24,6%
Gleich viele Absagen	156	40,0%
Eher weniger Absagen	138	35,4%
n	390	

**A.4.3.**

Wie organisieren Sie die durch das TSVG obligatorischen offenen Sprechstunden?	Häufigkeit	Prozent
Auf mehrere Tage verteilt	598	77,4%
Geblockt an einem Tag	68	8,8%
Trifft für diese Praxis nicht zu	107	13,8%
n	773	

**A.4.4.**

Vereinbaren Sie auch Termine in Zeiten mit offener Sprechstunde?	Häufigkeit	Prozent
Ja	466	60,8%
Nein	300	39,2%
n	766	

Zi-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Psychotherapeuten)

**A.1.1.**

Welche Möglichkeiten der Terminvergabe bietet Ihre Praxis an?	Häufigkeit	Prozent
Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen	208	40,4%
Telefonisch, persönlich	487	94,6%
Telefonisch mit Anrufbeantworter und Rückruf	391	75,9%
Anrufbeantworter mit automatischer Assistenz	9	1,7%
Über die eigene Webseite	77	15,0%
Über die Terminservicestelle	302	58,6%
Über ein Onlineportal (z. B. Doctolib, jameda o. Ä.)	18	3,5%
Per messenger (z. B. MediOne, WhatsApp o. Ä.)	42	8,2%
Sonstiges	82	15,9%
n	515	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.2.**

Wie werden vereinbarte Termine verwaltet?	Häufigkeit	Prozent
Wochenkalender (handschriftlich)	393	76,3%
Erst schriftlich, dann Eintrag in das PVS	103	20,0%
Direkt über das PVS	85	16,5%
Onlineportal mit Anbindung an das PVS	3	0,6%
Onlineportal ohne Anbindung an das PVS	11	2,1%
Sonstiges	25	4,9%
n	515	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A.1.3.**

Verfügt die Terminverwaltung über Möglichkeiten zur Auswertung nicht wahrgenommener oder abgesagter Termine?	Häufigkeit	Prozent
Ja	214	41,7%
Nein	210	40,9%
Nicht bekannt	89	17,3%
n	513	

**A.1.4.**

Planen Sie mit unterschiedlichen Zeitfenstern für Patienten nach folgenden Aspekten?	Häufigkeit	Prozent
Geschlecht	6	2,3%
Alter	33	12,6%
Berufliche Stellung	50	19,1%
Patientenstatus (Neu-/Bestandspatient)	178	67,9%
Kassenart	14	5,3%
Art der Terminvereinbarung (z. B. online, telefonisch, persönlich)	28	10,7%
Vorlaufdauer des vereinbarten Termins	69	26,3%
Länge/Aufwand des Anfahrtsweges	85	32,4%
n	262	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Psychotherapeuten)

**A.1.5.**

Nutzen Sie bei Terminanfragen grundsätzlich ein strukturiertes Triageverfahren (z. B. SmED o. Ä.)?	Häufigkeit	Prozent
Ja	18	3,5%
Nein	406	79,1%
Nicht bekannt	89	17,3%
n	513	

**A.1.6.**

Finden Teambesprechungen zur Terminplanung und -verwaltung statt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	510	138	27,1%
regelmäßig: Einmal im Monat	138	41	29,7%
regelmäßig: Einmal im Quartal	138	10	7,2%
regelmäßig: Einmal im Jahr	138	87	63,0%
unregelmäßig: Bei Bedarf	138		0,0%
Nein	510	372	72,9%

**A.1.7.**

Finden regelmäßige Mitarbeiterschulungen zum Terminmanagement statt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	507	98	19,3%
regelmäßig	98	13	13,3%
bei Bedarf	98	85	86,7%
Nein	507	409	80,7%

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Psychotherapeuten)

**A.2.1.**

Wann sagen Patienten ihren Termin in der Regel ab?	Häufigkeit	Prozent
Mehr als 5 Tage vorher	15	2,9%
2 bis 5 Tage vorher	243	47,2%
Am Vortag	162	31,5%
Am Tag des Termins	77	15,0%
Gar nicht	18	3,5%
n	515	

**A2.2.-A.2.6.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Patienten wurden am letzten Tag, an dem Patiententermine vereinbart waren, erwartet?	514	7	6	2	31
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am Vortag abgesagt?	503	0	0	0	6
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am selben Tag abgesagt?	502	0	0	0	2
Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten sind ohne vorherige Absage gar nicht erschienen?	499	0	0	0	11

**A.2.8.**

Wie schätzen Sie die Entwicklung der kurzfristig nicht wahrgenommenen Termine ein?	Häufigkeit	Prozent
Steigende Tendenz	105	20,4%
Gleichbleibende Tendenz	381	74,1%
Sinkende Tendenz	28	5,4%
n	514	

ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zum Terminmanagement (Psychotherapeuten)

**A.3.1.**

Wie gehen Sie in Ihrer Praxis insgesamt mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen um?

	Häufigkeit	Prozent
Kurzfristige erneute Vergabe	389	75,4%
Vermerk in Patientenakte	295	57,2%
Vorzug von Patienten im Wartezimmer	5	1,0%
Planung mit höherer Termindichte	52	10,1%
Kein besonderer Umgang	72	14,0%
Sonstiges	194	37,6%
<b>n</b>	<b>516</b>	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**A3.2.-A.3.3**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Anteil ersetzbarer kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die problemlos ersetzbar sind	512	26	10	0	95
Anteil kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, die erhebliche wirtschaftliche Einbußen verursachen	505	31	12	0	100

**A.3.4.**

Kosten im Zusammenhang mit dem Terminmanagement im vergangenen Jahr	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Mitarbeiterschulungen und Teambesprechungen zum Thema Terminmanagement und	480	92	0	0	5.000
IT-Infrastruktur	480	506	0	0	10.000
Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine	480	3.151	2.000	0	66.000
Sonstiges	480	212	0	0	14.500
<b>Gesamt</b>	<b>480</b>	<b>3.961</b>	<b>2.279</b>	<b>0</b>	<b>70.200</b>



ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
 Auswertung zum Terminmanagement (Psychotherapeuten)

**A.4.1.**

In wie vielen Tagen können Sie einen freien Termin anbieten?	Häufigkeit	Prozent
Heute	2	0,4%
In 1 bis 2 Tagen	16	3,1%
In 3 bis 7 Tagen	115	22,3%
In mehr als 7 Tagen	382	74,2%
n	515	

**A.4.2.1.**

Haben Sie die Terminservicestelle Ihrer KV zur Meldung freier Termine bisher schon einmal genutzt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	516	307	59,5%
Oft	305	96	31,5%
Manchmal	305	97	31,8%
Selten	305	112	36,7%
Nein	516	209	40,5%

**A.4.2.2.**

Gibt es mehr oder weniger Absagen bei über die TSS vermittelten Terminen?	Häufigkeit	Prozent
Eher mehr Absagen	35	11,6%
Gleich viele Absagen	101	33,6%
Eher weniger Absagen	165	54,8%
n	301	

**A.4.3.**

Wie organisieren Sie die durch das TSVG obligatorischen offenen Sprechstunden?	Häufigkeit	Prozent
Auf mehrere Tage verteilt	155	30,0%
Geblockt an einem Tag	58	11,2%
Trifft für diese Praxis nicht zu	304	58,8%
n	517	

**A.4.4.**

Vereinbaren Sie auch Termine in Zeiten mit offener Sprechstunde?	Häufigkeit	Prozent
Ja	94	19,7%
Nein	384	80,3%
n	478	

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Alle Versorgungsbereiche)**

**B.1.1.**

Bereits vor dem 25.05.2018 wurde	Häufigkeit	Prozent
... ein Verzeichnissverzeichnis geführt	628	36,3%
... eine Aufstellung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz geführt	859	49,7%
... ein Löschkonzept für personenbezogene Daten verwendet	529	30,6%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	598	34,6%
n	1.728	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.2.**

Aufgrund der zusätzlichen Datenschutzregeln der DSGVO wurden	Häufigkeit	Prozent
... Anpassungen bei der Vertragsgestaltung mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern notwendig	1.195	69,0%
... Verträge mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern neu geschlossen	573	33,1%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	379	21,9%
n	1.733	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.3.**

Haben Sie in Ihrer Praxis jemals die Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Art. 35 DSGVO durchgeführt?	Häufigkeit	Prozent
Ja	529	30,6%
Nein	1.200	69,4%
n	1.729	

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Alle Versorgungsbereiche)**

**B.2.1.-B.2.1.2.**

Ist ein Datenschutzbeauftragter bestellt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	1.743	883	50,7%
davon			
Interner Datenschutzbeauftragter	875	746	85,3%
davon vor dem 25.05.2018	867	344	39,7%
Externer Datenschutzbeauftragter	875	129	14,7%
davon vor dem 25.05.2018	867	31	3,6%
davon vor dem 25.05.2018	873	378	43,3%
Nein	1.743	860	49,3%

**B.2.1.3.**

Sind für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung Aufwendungen angefallen?	Häufigkeit	Prozent
Ja	260	29,5%
Nein	621	70,5%
n	881	

**B.2.1.3.1.\***

Aufwendungen für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Gesamt	251	1.591	700	40	15.000
Interne Datenschutzbeauftragte	176	1.110	500	40	15.000
Externe Datenschutzbeauftragte	75	2.878	1.800	41	14.208

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Alle Versorgungsbereiche)**

**B.3.1.**

Haben sich die Aufwendungen in den Jahresabschlüssen der Jahre 2017, 2018 und 2019 insgesamt jeweils gegenüber dem Vorjahr verändert?	Häufigkeit	Prozent
Ja	928	55,8%
Nein	734	44,2%
n	1.662	

**B.3.1.1.**

Die Aufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr	2018			2019		
	n	Häufigkeit	Prozent	n	Häufigkeit	Prozent
gestiegen	797	767	96,2%	771	698	90,5%
gesunken	797	30	3,8%	771	73	9,5%

**B.3.1.1.\***

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Änderung der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	701	18,3	10	668	13,1	10
Anstieg der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	672	20,0	10	601	18,0	10
Rückgang der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	29	20,1	15	67	32,9	15

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Alle Versorgungsbereiche)**

**B.3.2. - B.3.3.\***

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Aufwendungen für Maßnahmen zur Umsetzung der DSGVO (in EUR)	1.520	2.487	1.000	1.533	2.932	1.000
davon Anteil einmaliger Aufwendungen (in %)	1.449	49	50	1.432	39	30

**B.3.4.\***

**Wie verteilen sich die o. g. Aufwendungen auf die folgenden Bereiche?**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Um- und Einbauten zur Gewährleistung der Zutrittssicherheit	1.296	241	0	1.294	189	0
Beschaffung von Soft- und Hardware	1.315	755	200	1.321	1.099	200
Beratung und Informationsbeschaffung	1.306	253	50	1.295	203	0
Schulungen für Inhaber und Personal	1.299	285	50	1.289	269	0
Tarifanpassung bestehender oder zusätzliche Versicherungen	1.279	60	0	1.270	72	0
Zusätzliches angestelltes Personal	1.277	289	0	1.267	454	0
Externes Personal	1.296	473	0	1.299	593	50
Infomaterial	1.309	230	50	1.299	235	50
<b>Gesamt</b>	<b>1.356</b>	<b>2.489</b>	<b>1.000</b>	<b>1.364</b>	<b>2.973</b>	<b>1.000</b>

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Alle Versorgungsbereiche)**

**B.3.5.\***

IT-Kosten insgesamt	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	1343	3.773	2.400	0	100.000
2018	1408	4.843	3.000	0	130.000
2019	1431	6.034	4.000	0	100.000

**B.3.6.\***

Kosten für Praxisverwaltungssysteme (PVS)	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	1377	2.310	1.800	0	45.000
2018	1439	2.663	2.000	0	40.000
2019	1456	3.051	2.282	0	46.000

**B.3.7.**

In den Jahren 2017, 2018 und 2019 wurden folgende IT-gestützte Leistungen erbracht	Häufigkeit	Prozent
Medikationsplan	686	67,7%
Videosprechstunde	325	32,1%
Sonstiges	224	22,1%
n	1.014	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Alle Versorgungsbereiche)**

**B.4.1.**

Kam es durch die Umsetzung der DSGVO zur Veränderung gewohnter Arbeitsabläufe?			
	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	1727	1.176	68,1%
bei Inhabern	1174	938	79,9%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	738	580	78,6%
davon erhöht	575	573	99,7%
davon gesunken	575	2	0,3%
bei angestellten Ärzten	1174	289	24,6%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	738	149	20,2%
davon erhöht	149	148	99,3%
davon gesunken	149	1	0,7%
beim nicht-ärztlichen Personal	1174	882	75,1%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	738	500	67,8%
davon erhöht	496	495	99,8%
davon gesunken	496	1	0,2%
in der Zusammenarbeit zwischen Ärzten und nicht-ärztlichem Personal	1174	500	42,6%
Nein	1727	551	31,9%

Hinweis: Mehrfachantworten bei den Unterfragen möglich

**B.4.2.**

Kam es in Folge der Umsetzung der DSGVO vermehrt zu Überstunden?		
	Häufigkeit	Prozent
Ja	607	35,5%
Nein	1.101	64,5%
n	1.708	

**B.4.2.1.\***

	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Überstunden aller Mitarbeiter je Praxis während der Umsetzung der DSGVO-Maßnahmen	34	20	1	150
n	564			

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Hausärzte)**

**B.1.1.**

Bereits vor dem 25.05.2018 wurde	Häufigkeit	Prozent
... ein Verzeichnisse geführt	161	35,9%
... eine Aufstellung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz geführt	233	51,9%
... ein Löschkonzept für personenbezogene Daten verwendet	133	29,6%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	156	34,7%
n	449	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.2.**

Aufgrund der zusätzlichen Datenschutzregeln der DSGVO wurden	Häufigkeit	Prozent
... Anpassungen bei der Vertragsgestaltung mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern notwendig	309	68,8%
... Verträge mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern neu geschlossen	153	34,1%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	98	21,8%
n	449	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.3.**

Haben Sie in Ihrer Praxis jemals die Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Art. 35 DSGVO durchgeführt?	Häufigkeit	Prozent
Ja	164	36,5%
Nein	285	63,5%
n	449	



**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Hausärzte)**

**B.2.1.-B.2.1.2.**

Ist ein Datenschutzbeauftragter bestellt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	453	243	53,6%
davon			
Interner Datenschutzbeauftragter	242	213	88,0%
davon vor dem 25.05.2018	242	96	39,7%
Externer Datenschutzbeauftragter	242	29	12,0%
davon vor dem 25.05.2018	242	7	2,9%
davon vor dem 25.05.2018	243	104	42,8%
Nein	453	210	46,4%

**B.2.1.3.**

Sind für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung Aufwendungen angefallen?	Häufigkeit	Prozent
Ja	68	28,0%
Nein	175	72,0%
n	243	

**B.2.1.3.1.**

Aufwendungen für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Gesamt	63	1.806	850	41	15.000
Interne Datenschutzbeauftragte	45	1.144	500	80	15.000
Externe Datenschutzbeauftragte	18	3.461	2.500	41	14.208

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Hausärzte)**

**B.3.1.**

Haben sich die Aufwendungen in den Jahresabschlüssen der Jahre 2017, 2018 und 2019 insgesamt jeweils gegenüber dem Vorjahr verändert?	Häufigkeit	Prozent
Ja	258	59,6%
Nein	175	40,4%
n	433	

**B.3.1.1.**

Die Aufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr	2018			2019		
	n	Häufigkeit	Prozent	n	Häufigkeit	Prozent
gestiegen	219	211	96,3%	215	202	94,0%
gesunken	219	8	3,7%	215	13	6,0%

**B.3.1.1.**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Änderung der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	195	16,8	10	188	12,9	10
Anstieg der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	187	18,3	10	175	16,1	10
Rückgang der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	8	19,8	13	13	30,5	20

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Hausärzte)**

**B.3.2. - B.3.3.**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Aufwendungen für Maßnahmen zur Umsetzung der DSGVO (in EUR)	399	2.425	1.000	406	2.969	1.000
davon Anteil einmaliger Aufwendungen (in %)	384	48	50	380	39	40

**B.3.4.**

**Wie verteilen sich die o. g. Aufwendungen auf die folgenden Bereiche?**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Um- und Einbauten zur Gewährleistung der Zutrittssicherheit	343	201	0	346	272	0
Beschaffung von Soft- und Hardware	345	793	200	346	975	200
Beratung und Informationsbeschaffung	343	232	50	339	193	0
Schulungen für Inhaber und Personal	345	346	100	342	339	85
Tarifanpassung bestehender oder zusätzliche Versicherungen	338	62	0	335	70	0
Zusätzliches angestelltes Personal	338	252	0	335	475	0
Externes Personal	339	512	50	339	661	60
Infomaterial	342	213	50	341	216	50
<b>Gesamt</b>	<b>352</b>	<b>2.539</b>	<b>1.000</b>	<b>355</b>	<b>3.079</b>	<b>1.000</b>

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Hausärzte)**

**B.3.5.**

IT-Kosten insgesamt	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	357	4.613	3.100	0	40.000
2018	372	6.130	4.000	0	130.000
2019	374	7.127	5.000	0	70.000

**B.3.6.**

Kosten für Praxisverwaltungssysteme (PVS)	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	358	2.975	2.400	0	25.000
2018	373	3.470	2.700	0	40.000
2019	379	3.640	3.000	0	25.000

**B.3.7.**

In den Jahren 2017, 2018 und 2019 wurden folgende IT-gestützte Leistungen erbracht	Häufigkeit	Prozent
Medikationsplan	374	96,9%
Videosprechstunde	64	16,6%
Sonstiges	54	14,0%
n	386	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Hausärzte)**

**B.4.1.**

Kam es durch die Umsetzung der DSGVO zur Veränderung gewohnter Arbeitsabläufe?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	448	310	69,2%
bei Inhabern	310	239	77,1%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	196	136	69,4%
davon erhöht	132	131	99,2%
davon gesunken	132	1	0,8%
bei angestellten Ärzten	310	112	36,1%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	196	55	28,1%
davon erhöht	55	55	100,0%
davon gesunken	55	0	0,0%
beim nicht-ärztlichen Personal	310	290	93,5%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	196	175	89,3%
davon erhöht	172	172	100,0%
davon gesunken	172	0	0,0%
in der Zusammenarbeit zwischen Ärzten und nicht- ärztlichem Personal	310	175	56,5%
Nein	448	138	30,8%

Hinweis: Mehrfachantworten bei den Unterfragen möglich

**B.4.2.**

Kam es in Folge der Umsetzung der DSGVO vermehrt zu Überstunden?	Häufigkeit	Prozent
Ja	191	42,7%
Nein	256	57,3%
n	447	

**B.4.2.1.**

	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Überstunden aller Mitarbeiter je Praxis während der Umsetzung der DSGVO- Maßnahmen	38	30	2	150
n	176			

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Fachärzte)**

**B.1.1.**

Bereits vor dem 25.05.2018 wurde	Häufigkeit	Prozent
... ein Verzeichnisse geführt	335	43,7%
... eine Aufstellung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz geführt	428	55,8%
... ein Löschkonzept für personenbezogene Daten verwendet	212	27,6%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	230	30,0%
n	767	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.2.**

Aufgrund der zusätzlichen Datenschutzregeln der DSGVO wurden	Häufigkeit	Prozent
... Anpassungen bei der Vertragsgestaltung mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern notwendig	566	73,5%
... Verträge mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern neu geschlossen	278	36,1%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	140	18,2%
n	770	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.3.**

Haben Sie in Ihrer Praxis jemals die Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Art. 35 DSGVO durchgeführt?	Häufigkeit	Prozent
Ja	271	35,3%
Nein	496	64,7%
n	767	

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Fachärzte)**

**B.2.1.-B.2.1.2.**

Ist ein Datenschutzbeauftragter bestellt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	773	437	56,5%
davon			
Interner Datenschutzbeauftragter	433	359	82,9%
davon vor dem 25.05.2018	426	180	42,3%
Externer Datenschutzbeauftragter	433	74	17,1%
davon vor dem 25.05.2018	426	23	5,4%
davon vor dem 25.05.2018	428	205	47,9%
Nein	773	336	43,5%

**B.2.1.3.**

Sind für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung Aufwendungen angefallen?	Häufigkeit	Prozent
Ja	152	34,9%
Nein	283	65,1%
n	435	

**B.2.1.3.1.**

Aufwendungen für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Gesamt	151	1.695	1.000	80	14.000
Interne Datenschutzbeauftragte	100	1.057	500	80	10.000
Externe Datenschutzbeauftragte	51	2.944	2.000	250	14.000

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Fachärzte)**

**B.3.1.**

Haben sich die Aufwendungen in den Jahresabschlüssen der Jahre 2017, 2018 und 2019 insgesamt jeweils gegenüber dem Vorjahr verändert?	Häufigkeit	Prozent
Ja	439	60,0%
Nein	293	40,0%
n	732	

**B.3.1.1.**

Die Aufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr	2018			2019		
	n	Häufigkeit	Prozent	n	Häufigkeit	Prozent
gestiegen	385	370	96,1%	366	323	88,3%
gesunken	385	15	3,9%	366	43	11,7%

**B.3.1.1.**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Änderung der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	347	20,0	10	324	9,6	10
Anstieg der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	333	21,5	10	285	16,4	10
Rückgang der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	14	16,4	10	39	40,0	15



**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Fachärzte)**

**B.3.2. - B.3.3.**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Aufwendungen für Maßnahmen zur Umsetzung der DSGVO (in EUR)	692	3.404	1.500	688	3.928	1.375
davon Anteil einmaliger Aufwendungen (in %)	671	50	50	659	37	30

**B.3.4.**

**Wie verteilen sich die o. g. Aufwendungen auf die folgenden Bereiche?**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Um- und Einbauten zur Gewährleistung der Zutrittssicherheit	612	348	0	599	185	0
Beschaffung von Soft- und Hardware	617	965	250	615	1.560	300
Beratung und Informationsbeschaffung	615	285	50	601	233	0
Schulungen für Inhaber und Personal	613	361	150	599	314	100
Tarifanpassung bestehender oder zusätzliche Versicherungen	603	88	0	589	107	0
Zusätzliches angestelltes Personal	602	411	0	587	574	0
Externes Personal	610	637	100	602	744	110
Infomaterial	618	296	100	603	334	100
<b>Gesamt</b>	<b>638</b>	<b>3.255</b>	<b>1.500</b>	<b>635</b>	<b>3.854</b>	<b>1.300</b>

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Fachärzte)**

**B.3.5.**

IT-Kosten insgesamt	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	601	5.068	3.000	0	100.000
2018	625	6.174	4.000	0	100.000
2019	631	7.639	5.000	0	100.000

**B.3.6.**

Kosten für Praxisverwaltungssysteme (PVS)	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	616	3.012	2.245	0	45.000
2018	639	3.405	2.500	0	33.350
2019	644	3.989	2.800	0	46.000

**B.3.7.**

In den Jahren 2017, 2018 und 2019 wurden folgende IT-gestützte Leistungen erbracht	Häufigkeit	Prozent
Medikationsplan	303	73,7%
Videosprechstunde	92	22,4%
Sonstiges	112	27,3%
n	411	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Fachärzte)**

**B.4.1.**

Kam es durch die Umsetzung der DSGVO zur Veränderung gewohnter Arbeitsabläufe?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	767	560	73,0%
bei Inhabern	558	394	70,6%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	326	230	70,6%
davon erhöht	230	229	99,6%
davon gesunken	230	1	0,4%
bei angestellten Ärzten	558	148	26,5%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	326	78	23,9%
davon erhöht	78	77	98,7%
davon gesunken	78	1	1,3%
beim nicht-ärztlichen Personal	558	525	94,1%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	326	285	87,4%
davon erhöht	285	284	99,6%
davon gesunken	285	1	0,4%
in der Zusammenarbeit zwischen Ärzten und nicht-ärztlichem Personal	558	283	50,7%
Nein	767	207	27,0%

Hinweis: Mehrfachantworten bei den Unterfragen möglich

**B.4.2.**

Kam es in Folge der Umsetzung der DSGVO vermehrt zu Überstunden?	Häufigkeit	Prozent
Ja	294	38,3%
Nein	473	61,7%
n	767	

**B.4.2.1.**

	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Überstunden aller Mitarbeiter je Praxis während der Umsetzung der DSGVO-Maßnahmen	36	25	1	150
n	275			

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Psychotherapeuten)**

**B.1.1.**

Bereits vor dem 25.05.2018 wurde	Häufigkeit	Prozent
... ein Verzeichnisse geführt	132	25,8%
... eine Aufstellung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz geführt	198	38,7%
... ein Löschkonzept für personenbezogene Daten verwendet	184	35,9%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	212	41,4%
n	512	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.2.**

Aufgrund der zusätzlichen Datenschutzregeln der DSGVO wurden	Häufigkeit	Prozent
... Anpassungen bei der Vertragsgestaltung mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern notwendig	320	62,3%
... Verträge mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern neu geschlossen	142	27,6%
... keine der o. g. Maßnahmen ergriffen.	141	27,4%
n	514	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich

**B.1.3.**

Haben Sie in Ihrer Praxis jemals die Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Art. 35 DSGVO durchgeführt?	Häufigkeit	Prozent
Ja	94	18,3%
Nein	419	81,7%
n	513	

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Psychotherapeuten)**

**B.2.1.-B.2.1.2.**

Ist ein Datenschutzbeauftragter bestellt?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	517	203	39,3%
davon			
Interner Datenschutzbeauftragter	200	174	87,0%
davon vor dem 25.05.2018	199	68	34,2%
Externer Datenschutzbeauftragter	200	26	13,0%
davon vor dem 25.05.2018	199	1	0,5%
davon vor dem 25.05.2018	202	69	34,2%
Nein	517	314	60,7%

**B.2.1.3.**

Sind für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung Aufwendungen angefallen?	Häufigkeit	Prozent
Ja	40	19,7%
Nein	163	80,3%
n	203	

**B.2.1.3.1.**

Aufwendungen für die Datenschutzbeauftragten seit Bestellung	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Gesamt	37	1.173	600	40	5.000
Interne Datenschutzbeauftragte	31	1.132	600	40	5.000
Externe Datenschutzbeauftragte	6	1.383	570	119	5.000

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Psychotherapeuten)**

**B.3.1.**

Haben sich die Aufwendungen in den Jahresabschlüssen der Jahre 2017, 2018 und 2019 insgesamt jeweils gegenüber dem Vorjahr verändert?	Häufigkeit	Prozent
Ja	231	46,5%
Nein	266	53,5%
n	497	

**B.3.1.1.**

Die Aufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr	2018			2019		
	n	Häufigkeit	Prozent	n	Häufigkeit	Prozent
gestiegen	193	186	96,4%	190	173	91,1%
gesunken	193	7	3,6%	190	17	8,9%

**B.3.1.1.**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Änderung der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	159	17,8	10	156	18,3	10
Anstieg der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	152	19,7	10	141	22,6	12
Rückgang der Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr (in %)	7	25,3	19	15	22,6	10

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Psychotherapeuten)**

**B.3.2. - B.3.3.**

	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Aufwendungen für Maßnahmen zur Umsetzung der DSGVO (in EUR)	429	1.302	500	439	1.517	500
davon Anteil einmaliger Aufwendungen (in %)	394	49	50	393	41	42

**B.3.4.**

<b>Wie verteilen sich die o. g. Aufwendungen auf die folgenden Bereiche?</b>	2018			2019		
	n	Mittelwert	Median	n	Mittelwert	Median
Um- und Einbauten zur Gewährleistung der Zutrittssicherheit	341	143	0	349	92	0
Beschaffung von Soft- und Hardware	353	420	120	360	620	150
Beratung und Informationsbeschaffung	348	236	50	355	172	10
Schulungen für Inhaber und Personal	341	107	0	348	120	0
Tarifanpassung bestehender oder zusätzliche Versicherungen	338	19	0	346	28	0
Zusätzliches angestelltes Personal	337	167	0	345	263	0
Externes Personal	347	200	0	358	303	0
Infomaterial	349	158	30	355	122	25
<b>Gesamt</b>	<b>366</b>	<b>1.374</b>	<b>563</b>	<b>374</b>	<b>1.634</b>	<b>683</b>

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Psychotherapeuten)**

**B.3.5.**

IT-Kosten insgesamt	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	385	956	600	0	8.500
2018	411	1.427	1.000	0	10.000
2019	426	2.482	1.700	0	15.000

**B.3.6.**

Kosten für Praxisverwaltungssysteme (PVS)	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
2017	403	528	375	0	4.000
2018	427	652	408	0	6.000
2019	433	1.037	600	0	6.000

**B.3.7.**

In den Jahren 2017, 2018 und 2019 wurden folgende IT-gestützte Leistungen erbracht	Häufigkeit	Prozent
Medikationsplan	9	4,1%
Videosprechstunde	169	77,9%
Sonstiges	58	26,7%
n	217	

Hinweis: Mehrfachantworten möglich



**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu IT-Kosten und DSGVO (Psychotherapeuten)**

**B.4.1.**

Kam es durch die Umsetzung der DSGVO zur Veränderung gewohnter Arbeitsabläufe?			
	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	512	306	59,8%
bei Inhabern	306	305	99,7%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	216	214	99,1%
davon erhöht	213	213	100,0%
davon gesunken	213	0	0,0%
bei angestellten Ärzten	306	29	9,5%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	216	16	7,4%
davon erhöht	16	16	100,0%
davon gesunken	16	0	0,0%
beim nicht-ärztlichen Personal	306	67	21,9%
mit Auswirkung auf die Arbeitszeit	216	40	18,5%
davon erhöht	39	39	100,0%
davon gesunken	39	0	0,0%
in der Zusammenarbeit zwischen Ärzten und nicht-ärztlichem Personal	306	42	13,7%
Nein	512	206	40,2%

Hinweis: Mehrfachantworten bei den Unterfragen möglich

**B.4.2.**

Kam es in Folge der Umsetzung der DSGVO vermehrt zu Überstunden?		
	Häufigkeit	Prozent
Ja	122	24,7%
Nein	372	75,3%
n	494	

**B.4.2.1.**

	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Überstunden aller Mitarbeiter je Praxis während der Umsetzung der DSGVO-Maßnahmen	25	20	1	125
n	113			

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertungsergebnisse zu Lieferengpässen von Arzneimitteln (Alle Versorgungsbereiche, gewichtete Ergebnisse)**

**C.1.-C.4.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Bei wie vielen Patienten mussten im letzten Quartal Arzneimittelverordnungen aufgrund von Lieferengpässen geändert bzw. neu ausgestellt werden?	1.484	67	20	0	2.000
Bei welchem Anteil dieser Patienten kam es dabei zur Umstellung der Arzneimitteltherapie?	1.025	32	20	0	100
Bei welchem Anteil dieser Patienten musste dabei der Wirkstoff geändert werden?	909	28	10	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, wurde deshalb das Therapieziel nicht erreicht?	1.010	8	1	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, traten deshalb schwere Komplikationen in Form gesundheitlicher Beeinträchtigungen auf?	1.017	2	0	0	90

**C.5.**

Wie viel Zeit nahm die Neuverordnung von Ersatzmitteln bzw. die Medikationsumstellung im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche in Anspruch?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	1.403	1,1	1	0	8
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	1.371	1,3	1	0	8

**C.6.-C.7.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Impfungen wurden im letzten Quartal in Ihrer Praxis durchgeführt?	1.452	136	5	0	4.000
Wie viele Patienten waren im letzten Quartal von Lieferengpässen bei Impfstoffen betroffen?	787	69	20	0	3.000

**C.8.**

Welchen Zeitaufwand haben Lieferengpässe von Impfstoffen in Ihrer Praxis im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche verursacht?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	741	0,8	1	0	3
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	750	1,1	1	0	3

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertungsergebnisse zu Lieferengpässen von Arzneimitteln (Hausärzte)**

**C.1.-C.4.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Bei wie vielen Patienten mussten im letzten Quartal Arzneimittelverordnungen aufgrund von Lieferengpässen geändert bzw. neu ausgestellt werden?	438	138	70	0	2.000
Bei welchem Anteil dieser Patienten kam es dabei zur Umstellung der Arzneimitteltherapie?	414	34	25	0	100
Bei welchem Anteil dieser Patienten musste dabei der Wirkstoff geändert werden?	386	27	15	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, wurde deshalb das Therapieziel nicht erreicht?	409	9	5	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, traten deshalb schwere Komplikationen in Form gesundheitlicher Beeinträchtigungen auf?	411	1	0	0	50

**C.5.**

Wie viel Zeit nahm die Neuverordnung von Ersatzmitteln bzw. die Medikationsumstellung im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche in Anspruch?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	433	1,8	1	0	8
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	431	2,3	2	0	8

**C.6.-C.7.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Impfungen wurden im letzten Quartal in Ihrer Praxis durchgeführt?	430	368	200	0	4.000
Wie viele Patienten waren im letzten Quartal von Lieferengpässen bei Impfstoffen betroffen?	426	96	40	0	3.000

**C.8.**

Welchen Zeitaufwand haben Lieferengpässe von Impfstoffen in Ihrer Praxis im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche verursacht?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	411	1,0	1	0	3
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	416	1,3	1	0	3

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertungsergebnisse zu Lieferengpässen von Arzneimitteln (Fachärzte)**

**C.1.-C.4.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Bei wie vielen Patienten mussten im letzten Quartal Arzneimittelverordnungen aufgrund von Lieferengpässen geändert bzw. neu ausgestellt werden?	743	52	20	0	1.500
Bei welchem Anteil dieser Patienten kam es dabei zur Umstellung der Arzneimitteltherapie?	580	30	10	0	100
Bei welchem Anteil dieser Patienten musste dabei der Wirkstoff geändert werden?	501	28	10	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, wurde deshalb das Therapieziel nicht erreicht?	573	7	0	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, traten deshalb schwere Komplikationen in Form gesundheitlicher Beeinträchtigungen auf?	577	2	0	0	90

**C.5.**

Wie viel Zeit nahm die Neuverordnung von Ersatzmitteln bzw. die Medikationsumstellung im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche in Anspruch?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	710	1,2	1	0	8
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	697	1,4	1	0	8

**C.6.-C.7.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Impfungen wurden im letzten Quartal in Ihrer Praxis durchgeführt?	735	28	0	0	1.000
Wie viele Patienten waren im letzten Quartal von Lieferengpässen bei Impfstoffen betroffen?	360	21	3	0	1.501

**C.8.**

Welchen Zeitaufwand haben Lieferengpässe von Impfstoffen in Ihrer Praxis im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche verursacht?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	329	0,6	0	0	3
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	333	0,7	1	0	3

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertungsergebnisse zu Lieferengpässen von Arzneimitteln (Psychotherapeuten)**

**C.1.-C.4.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Bei wie vielen Patienten mussten im letzten Quartal Arzneimittelverordnungen aufgrund von Lieferengpässen geändert bzw. neu ausgestellt werden?	303	1	0	0	47
Bei welchem Anteil dieser Patienten kam es dabei zur Umstellung der Arzneimitteltherapie?	31	23	5	0	100
Bei welchem Anteil dieser Patienten musste dabei der Wirkstoff geändert werden?	22	26	15	0	100
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, wurde deshalb das Therapieziel nicht erreicht?	28	7	0	0	50
Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, traten deshalb schwere Komplikationen in Form gesundheitlicher Beeinträchtigungen auf?	29	4	0	0	80

**C.5.**

Wie viel Zeit nahm die Neuverordnung von Ersatzmitteln bzw. die Medikationsumstellung im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche in Anspruch?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	260	0,1	0	0	6
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	243	0,0	0	0	2

**C.6.-C.7.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Wie viele Impfungen wurden im letzten Quartal in Ihrer Praxis durchgeführt?	287	0	0	0	2
Wie viele Patienten waren im letzten Quartal von Lieferengpässen bei Impfstoffen betroffen?	1	1	1	1	1

**C.8.**

Welchen Zeitaufwand haben Lieferengpässe von Impfstoffen in Ihrer Praxis im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche verursacht?

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	1	0,0	0	0	0
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden / Woche)	1	0,0	0	0	0

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Alle Versorgungsbereiche)**

<b>D.1.</b>	Häufigkeit	Prozent
Welche der folgenden Hygienemaßnahmen wurden im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie in Ihrer Praxis seit dem 01.03.2020 zusätzlich umgesetzt?		
Verstärkte Nutzung telemedizinischer Angebote (z. B. Videosprechstunde)	865	50,0%
Umstrukturierung gewohnter Arbeitsabläufe	1.509	87,2%
Änderungen im Terminmanagement (z. B. Sondertermine für Risikopatienten, Infektionssprechstunde u. Ä.)	1.134	65,5%
Reduzierung der Arbeitszeit beim Praxispersonal	535	30,9%
Anpassungen beim Personaleinsatz	750	43,3%
Räumliche Änderungen im Eingangsbereich	1.264	73,0%
Räumliche Änderungen im Wartebereich	1.400	80,9%
Räumliche Änderungen in Zusammenhang mit der Lagerhaltung für Hygienemittel und Schutzkleidung	900	52,0%
Sonstiges	313	18,1%
n	1.731	

<b>D.2.*</b>	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Welche zusätzlichen Sachkosten durch Anschaffungen für besseren Infektionsschutz (z. B. persönliche Schutzausrüstungen, Infos, Trennwände u. Ä.) sind Ihnen durch diese Maßnahmen im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie entstanden?					
	1.693	1.318	500	0	30.000

<b>D.3.*</b>	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
In welchem Umfang sind für diese Maßnahmen zusätzliche Arbeitszeiten (organisatorischer Aufwand, zusätzlicher Informationsaufwand für Patienten, Verlängerungen im Praxisbetriebsablauf u. Ä.) im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie angefallen?					
Ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	1.653	3	2	0	15
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	1.420	3	2	0	16

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Alle Versorgungsbereiche)**

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	1.733	1.311	75,6%
verringert	1.303	1.241	95,2%
erhöht	1.303	62	4,8%
Nein	1.733	422	24,4%

**D.4.\***

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Änderungsrate der Patientenzahl (in %)	1.277	-19	-20	-80	50
Anstieg der Patientenzahl (in %)	54	14	10	2	50
Rückgang der Patientenzahl (in %)	1.223	21	20	1	80

\*Gewichtete Ergebnisse

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Hausärzte)**

**D.1.**

Welche der folgenden Hygienemaßnahmen wurden im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie in Ihrer Praxis seit dem 01.03.2020 zusätzlich umgesetzt?	Häufigkeit	Prozent
Verstärkte Nutzung telemedizinischer Angebote (z. B. Videosprechstunde)	195	43,3%
Umstrukturierung gewohnter Arbeitsabläufe	418	92,9%
Änderungen im Terminmanagement (z. B. Sondertermine für Risikopatienten, Infektionssprechstunde u. Ä.)	413	91,8%
Reduzierung der Arbeitszeit beim Praxispersonal	159	35,3%
Anpassungen beim Personaleinsatz	260	57,8%
Räumliche Änderungen im Eingangsbereich	357	79,3%
Räumliche Änderungen im Wartebereich	384	85,3%
Räumliche Änderungen in Zusammenhang mit der Lagerhaltung für Hygienemittel und Schutzkleidung	290	64,4%
Sonstiges	56	12,4%
n	450	

**D.2.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Welche zusätzlichen Sachkosten durch Anschaffungen für besseren Infektionsschutz (z. B. persönliche Schutzausrüstungen, Infos, Trennwände u. Ä.) sind Ihnen durch diese Maßnahmen im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie entstanden?	446	1.581	1.000	0	25.000

**D.3.**

In welchem Umfang sind für diese Maßnahmen zusätzliche Arbeitszeiten (organisatorischer Aufwand, zusätzlicher Informationsaufwand für Patienten, Verlängerungen im Praxisbetriebsablauf u. Ä.) im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie angefallen?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	445	4,2	3	0	15
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	438	3,9	3	0	15



**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Hausärzte)**

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	452	427	94,5%
verringert	425	420	98,8%
erhöht	425	5	1,2%
Nein	452	25	5,5%

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Änderungsrate der Patientenzahl (in %)	416	-20	-20	-70	15
Anstieg der Patientenzahl (in %)	4	10	10	5	15
Rückgang der Patientenzahl (in %)	412	20	20	5	70

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"  
Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Fachärzte)**

**D.1.**

Welche der folgenden Hygienemaßnahmen wurden im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie in Ihrer Praxis seit dem 01.03.2020 zusätzlich umgesetzt?	Häufigkeit	Prozent
Verstärkte Nutzung telemedizinischer Angebote (z. B. Videosprechstunde)	237	30,8%
Umstrukturierung gewohnter Arbeitsabläufe	686	89,1%
Änderungen im Terminmanagement (z. B. Sondertermine für Risikopatienten, Infektionssprechstunde u. Ä.)	535	69,5%
Reduzierung der Arbeitszeit beim Praxispersonal	333	43,2%
Anpassungen beim Personaleinsatz	442	57,4%
Räumliche Änderungen im Eingangsbereich	637	82,7%
Räumliche Änderungen im Wartebereich	695	90,3%
Räumliche Änderungen in Zusammenhang mit der Lagerhaltung für Hygienemittel und Schutzkleidung	463	60,1%
Sonstiges	116	15,1%
n	770	

**D.2.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Welche zusätzlichen Sachkosten durch Anschaffungen für besseren Infektionsschutz (z. B. persönliche Schutzausrüstungen, Infos, Trennwände u. Ä.) sind Ihnen durch diese Maßnahmen im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie entstanden?	761	1.793	1.000	0	30.000

**D.3.**

In welchem Umfang sind für diese Maßnahmen zusätzliche Arbeitszeiten (organisatorischer Aufwand, zusätzlicher Informationsaufwand für Patienten, Verlängerungen im Praxisbetriebsablauf u. Ä.) im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie angefallen?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	742	3,2	2	0	15
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	725	3,8	2	0	16

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Fachärzte)**

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	769	651	84,7%
verringert	646	633	98,0%
erhöht	646	13	2,0%
Nein	769	118	15,3%

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Änderungsrate der Patientenzahl (in %)	638	-22	-20	-80	20
Anstieg der Patientenzahl (in %)	11	11	10	2	20
Rückgang der Patientenzahl (in %)	627	23	20	1	80

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Psychotherapeuten)**

**D.1.**

Welche der folgenden Hygienemaßnahmen wurden im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie in Ihrer Praxis seit dem 01.03.2020 zusätzlich umgesetzt?	Häufigkeit	Prozent
Verstärkte Nutzung telemedizinischer Angebote (z. B. Videosprechstunde)	433	84,7%
Umstrukturierung gewohnter Arbeitsabläufe	405	79,3%
Änderungen im Terminmanagement (z. B. Sondertermine für Risikopatienten, Infektionssprechstunde u. Ä.)	186	36,4%
Reduzierung der Arbeitszeit beim Praxispersonal	43	8,4%
Anpassungen beim Personaleinsatz	48	9,4%
Räumliche Änderungen im Eingangsbereich	270	52,8%
Räumliche Änderungen im Wartebereich	321	62,8%
Räumliche Änderungen in Zusammenhang mit der Lagerhaltung für Hygienemittel und Schutzkleidung	147	28,8%
Sonstiges	141	27,6%
n	511	

**D.2.**

	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Welche zusätzlichen Sachkosten durch Anschaffungen für besseren Infektionsschutz (z. B. persönliche Schutzausrüstungen, Infos, Trennwände u. Ä.) sind Ihnen durch diese Maßnahmen im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie entstanden?	486	340	150	0	5.005

**D.3.**

In welchem Umfang sind für diese Maßnahmen zusätzliche Arbeitszeiten (organisatorischer Aufwand, zusätzlicher Informationsaufwand für Patienten, Verlängerungen im Praxisbetriebsablauf u. Ä.) im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie angefallen?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	466	2,5	2	0	15
Nicht-ärztliche Arbeit (Stunden im Durchschnitt pro Woche)	257	1,0	0	0	12

**ZI-Erhebung "Besondere Kosten im Praxismanagement"**  
**Auswertung zu Folgen der Covid-19-Pandemie (Psychotherapeuten)**

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Häufigkeit	Prozent
Ja	512	233	45,5%
verringert	232	188	81,0%
erhöht	232	44	19,0%
Nein	512	279	54,5%

**D.4.**

Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie verändert?	n	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum
Änderungsrate der Patientenzahl (in %)	223	-13	-10	-80	50
Anstieg der Patientenzahl (in %)	39	14	10	5	50
Rückgang der Patientenzahl (in %)	184	19	15	1	80

# Erfassungsprotokoll

(nur für Ihre Unterlagen)



Erhebung	Besondere Kosten im Praxismanagement
Druckzeit	13.07.2020 07:55
Teilnehmernummer	450007
Finalisiert	Ja

---

## Terminmanagement / Terminmanagement

---

A.1.1. Welche Möglichkeiten der Terminvergabe bietet Ihre Praxis an?

- Terminvergabe bei persönlichem Erscheinen
- Telefonisch, persönlich
- Telefonisch mit Anrufbeantworter und Rückruf
- Anrufbeantworter mit automatischer Assistenz
- Über die eigene Webseite
- Über die Terminservicestelle
- Über ein Onlineportal (z. B. Doctolib, jameda o. Ä.)
- Per Messenger (z. B. MediOne, WhatsApp o. Ä.)
- Sonstiges, und zwar

---

A.1.2. Wie werden vereinbarte Termine verwaltet?

- Wochenkalender (handschriftlich)
- Erst schriftlich, dann Eintrag in das PVS
- Direkt über das PVS
- Onlineportal mit Anbindung an das PVS
- Onlineportal ohne Anbindung an das PVS
- Sonstiges, und zwar:

---

A.1.3. Verfügt die Terminverwaltung über Möglichkeiten zur Auswertung nicht wahrgenommener oder abgesagter Termine?

- Ja
- Nein
- Nicht bekannt

---

A.1.4. Planen Sie mit unterschiedlichen Zeitfenstern für Patienten nach folgenden Aspekten?

- Geschlecht
- Alter
- Berufliche Stellung
- Patientenstatus (Neu-/Bestandspatient)
- Kassenart
- Art der Terminvereinbarung (z. B. online, telefonisch, persönlich)
- Vorlaufdauer des vereinbarten Termins
- Länge/Aufwand des Anfahrtsweges

---

A.1.5. Nutzen Sie bei Terminanfragen grundsätzlich ein strukturiertes Triageverfahren (z. B. SmED o. Ä.)

- Ja
- Nein
- Nicht bekannt

---

A.1.6. Finden Teambesprechungen zur Terminplanung und -verwaltung statt?

- Ja, regelmäßig: Einmal im Monat
  - Ja, regelmäßig: Einmal im Quartal
  - Ja, regelmäßig: Einmal im Jahr
  - Ja, unregelmäßig: Bei Bedarf
  - Nein, nie
- 

A.1.7. Finden regelmäßige Mitarbeiterschulungen zum Terminmanagement statt?

- Ja, regelmäßig
  - Ja, bei Bedarf
  - Nein, nie
- 

## Terminmanagement / Patientenabsagen

---

A.2.1. Wie ist Ihre Erfahrung - wann sagen Patienten ihren Termin in der Regel ab?

- Mehr als 5 Tage vorher
  - 2 bis 5 Tage vorher
  - Am Vortag
  - Am Tag des Termins
  - Gar nicht
- 

A.2.2. Wie war das gestern bzw. am letzten Tag, an dem Patiententermine vereinbart waren? Wie viele Patienten wurden da erwartet?

Patienten

---

A.2.3. Welcher Wochentag war das?

---

A.2.4. Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am Vortag abgesagt?

Patienten

---

A.2.5. Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten haben ihren Termin erst am selben Tag abgesagt?

Patienten

---

A.2.6. Wie viele der an diesem Tag einbestellten Patienten sind ohne vorherige Absage gar nicht erschienen?

Patienten

---

A.2.7. War dieser Tag ein durchschnittlicher Tag hinsichtlich kurzfristig nicht wahrgenommener Termine?

- Ja
- Nein

A.2.7.1.

An einem durchschnittlichen Tag sind es  kurzfristig nicht wahrgenommene Termine.

---

A.2.8. Wie schätzen Sie die Entwicklung der kurzfristig nicht wahrgenommenen Termine ein? Die Tendenz ist ...

- eher steigend.
  - gleichbleibend.
  - eher sinkend.
-

## Terminmanagement / Kompensationsstrategien

---

A.3.1. Wie gehen Sie in Ihrer Praxis insgesamt mit kurzfristig nicht wahrgenommenen Terminen um?

- Freigewordene Termine werden kurzfristig an andere Patienten vergeben.
  - Wird in Patientenakte vermerkt.
  - Es werden Patienten vorgezogen, die bereits im Wartezimmer sitzen.
  - Es wird mit höherer Termindichte geplant, um ausgefallene Termine kompensieren zu können.
  - Es wird nichts unternommen.
  - Sonstiges, und zwar
- 

A.3.2. Wie hoch ist in etwa der Anteil kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, den Sie in der Regel problemlos ersetzen können.

%

---

A.3.3. Wie hoch ist in etwa der Anteil kurzfristig nicht wahrgenommener Termine, der erhebliche wirtschaftliche Einbußen verursacht?

%

---

A.3.4. Welche Kosten sind im vergangenen Jahr im Zusammenhang mit dem Terminmanagement in den folgenden Bereichen entstanden?

Mitarbeiterschulungen und Teambesprechungen zum Thema Terminmanagement und TSVG

€

IT-Infrastruktur (z. B. Integration von Online-Terminservice in PVS, Update der Terminverwaltung im PVS, Sicherheits-Updates u. Ä.)

€

Kurzfristig nicht wahrgenommene Termine

€

Sonstiges, nämlich

€

Summe

€

---

## Terminmanagement / Terminvergabe

---

A.4.1. Wenn heute ein Terminwunsch eingeht, in wie vielen Tagen könnten Sie einen Termin anbieten?

- Heute
  - In 1 bis 2 Tagen
  - In 3 bis 7 Tagen
  - In mehr als 7 Tagen
- 

A.4.2. Haben Sie die Terminservicestelle Ihrer KV zur Meldung freier Termine bisher schon einmal genutzt?

- Ja
- Nein

A.4.2.1. Wie oft?

- Oft
- Manchmal
- Selten



A.4.2.2. Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit den über die Terminservicestelle der KV vermittelten Termine gesammelt? Es gibt im Vergleich zu anderen vereinbarten Terminen ...

- eher weniger Absagen.
- gleich viele Absagen.
- eher mehr Absagen.

---

A.4.3. Wie organisieren Sie die durch das TSVG obligatorischen "offenen" Sprechstunden?

- Auf mehrere Tage verteilt
- Geblockt an einem Tag
- Trifft für diese Praxis nicht zu

---

A.4.4. Vereinbaren Sie auch Termine in Zeiten mit offener Sprechstunde?

- Ja
- Nein

---

## IT-Kosten und DSGVO / Datenschutzmanagement

---

B.1.1. Welche der folgenden Aussagen treffen auf Ihre Arztpraxis zu? In meiner Arztpraxis wurde bereits vor dem 25. Mai 2018 ...

- ein Verzeichnisseverzeichnis / Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten geführt.
- eine Aufstellung der technischen und organisatorischen Maßnahmen geführt, die die Praxis zum Schutz von personenbezogenen Daten ergreift.
- ein Löschkonzept für personenbezogene Daten verwendet.
- Keine.

---

B.1.2. Welche der folgenden Aussagen treffen auf Ihre Arztpraxis zu? In meiner Arztpraxis wurden aufgrund der zusätzlichen Datenschutzregeln der DSGVO ...

- Anpassungen bei der Vertragsgestaltung mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern notwendig.
- Verträge mit Softwareanbietern oder anderen Dienstleistern neu geschlossen.
- Keine.

---

B.1.3. Haben Sie in Ihrer Praxis jemals die Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Art. 35 DSGVO durchgeführt?

- Ja
- Nein

---

## IT-Kosten und DSGVO / Datenschutzbeauftragter

---

B.2.1. Ist für Ihre Arztpraxis ein Datenschutzbeauftragter benannt?

- Ja
- Nein

B.2.1.1. Handelt es sich um einen internen oder einen externen Datenschutzbeauftragten?

- Interner Datenschutzbeauftragter
- Externer Datenschutzbeauftragter

B.2.1.2. Ist der Datenschutzbeauftragte in Ihrer Arztpraxis bereits vor der seit dem 25. Mai 2018 geltenden DSGVO bestellt gewesen?

- Ja
- Nein

B.2.1.3. Sind für den Datenschutzbeauftragten seit Bestellung Aufwendungen angefallen?

- Ja
- Nein

B.2.1.3.1. In welcher Höhe?

€

## IT-Kosten und DSGVO / Aufwendungen

B.3.1. Wenn Sie die Jahresabschlüsse der Jahre 2017, 2018 und 2019 miteinander vergleichen, haben sich die Aufwendungen insgesamt jeweils gegenüber dem Vorjahr verändert?

Ja  Nein

B.3.1.1.

Die Aufwendungen sind insgesamt im Jahr 2018 gegenüber 2017 um

 %

Bitte auswählen ▼

Die Aufwendungen sind insgesamt im Jahr 2019 gegenüber 2018 um

 %

Bitte auswählen ▼

B.3.2. Wie hoch sind die Aufwendungen in den Jahren 2018 und 2019, die nach Ihrer Einschätzung aufgrund von Maßnahmen in Verbindung mit der Umsetzung der DSGVO in Ihrer Praxis entstanden sind? Bitte berücksichtigen Sie dabei auch Mitarbeiterschulungen, externe Dienstleistungen oder zusätzlichen Arbeitsaufwand durch Anpassung interner Organisationsabläufe.

2018:  €

2019:  €

B.3.3. Welcher Anteil dieser Aufwendungen ist nach Ihrer Einschätzung einmalig angefallen?

2018:  %

2019:  %

B.3.4. Wie verteilen sich die in Frage B.3.2 genannten Aufwendungen – unabhängig davon ob laufend oder einmalig – nach Ihrer Einschätzung auf die folgenden Bereiche?

	2018	2019
Um- und Einbauten zur Gewährleistung der Zutrittssicherheit	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Beschaffung bzw. Update von Software und Hardware - einschließlich Medien zur Datensicherung	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Beratung und Informationsbeschaffung	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Schulungen für Inhaber, Ärzte und angestelltes Praxispersonal	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Tarifanpassungen bestehender oder zusätzliche Versicherungen	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Zusätzliches angestelltes Personal (auch 450-Euro-Jobs - auch wenn nur temporär)	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Externes Personal - (IT-Dienstleister, Wartungs- und Serviceverträge etc.)	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Infomaterial, Unterrichtung der Patienten und Anpassung in der Außendarstellung der Praxis (z. B. Webseite)	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
Gesamt	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €

B.3.5. Wie hoch waren die IT-Kosten insgesamt jeweils in den Jahren 2017, 2018, 2019 in Ihrer Praxis?

2017  €      2018  €      2019  €



C.2. Bei welchem Anteil dieser Patienten kam es im letzten Quartal durch solche Lieferengpässe zur Umstellung der Arzneimitteltherapie?

Umstellung der Arzneimitteltherapie bedeutet: Änderung der Darreichungsform (z. B. oral/intravenös), Änderung der Wirkstoffmenge oder Änderung des Wirkstoffs. Nicht inbegriffen sind Änderungen, die die Therapie absolut nicht verändern (z. B. 2 Tabletten á 10mg statt 1 Tablette á 20mg).

Bei  % der Patienten

---

C.2.2. Bei welchem Anteil dieser Patienten musste dabei der Wirkstoff geändert werden?

Bei  % der Patienten

---

C.3. Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, wurde deshalb das Therapieziel nicht erreicht?

Bei  % der Patienten

---

C.4. Bei welchem Anteil der Patienten, deren Arzneimitteltherapie aufgrund von Lieferengpässen umgestellt werden musste, traten deshalb schwere Komplikationen (gesundheitliche Beeinträchtigungen) auf?

Bei  % der Patienten

---

C.5. Wie viel Zeit nahmen Neuverordnungen von Ersatzmitteln bzw. Medikationsumstellungen im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche in Anspruch? Berücksichtigen Sie z. B. die Suche nach geeigneten Ersatzmitteln, Apothekenrücksprachen, Änderungen von Behandlungsplänen, Patienteninformation und -aufklärung, zusätzliche Nachsorgetermine, Verwaltungsaufwand u. Ä.

Ärztliche Arbeit: Durchschnittlich ca.  Stunden / Woche

Nicht-ärztliche Arbeit (Praxispersonal): Durchschnittlich ca.  Stunden / Woche

---

C.6. Wie viele Impfungen wurden im letzten Quartal in Ihrer Praxis durchgeführt?

Impfungen

---

C.7. Wie viele Patienten waren im letzten Quartal von Lieferengpässen bei Impfstoffen betroffen?

Patienten

---

C.8. Welchen Zeitaufwand haben Lieferengpässe von Impfstoffen im letzten Quartal durchschnittlich pro Woche verursacht? Berücksichtigen Sie z. B. die Suche nach alternativen Impfstoffen, Verwaltungsaufwand, zusätzliche Termine, die wegen verspäteter oder ausgefallener Folgeimpfungen nötig wurden u. Ä.

Ärztliche Arbeit: Durchschnittlich ca.  Stunden / Woche

Nicht-ärztliche Arbeit (Praxispersonal): Durchschnittlich ca.  Stunden / Woche

---

## Covid-19 / Folgen von Covid-19

---

D.1. Welche der folgenden Hygienemaßnahmen wurden im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie in Ihrer Praxis seit dem 01.03.2020 zusätzlich umgesetzt?

- Verstärkte Nutzung telemedizinischer Angebote (z. B. Videosprechstunden)
- Umstrukturierung gewohnter Arbeitsabläufe
- Änderungen im Terminmanagement (z. B. Sondertermine für Risikopatienten, Infektionssprechstunden u. Ä.)
- Reduzierung der Arbeitszeit beim Praxispersonal
- Anpassungen beim Personaleinsatz
- Räumliche Änderungen im Eingangsbereich
- Räumliche Änderungen im Wartebereich
- Räumliche Änderungen in Zusammenhang mit der Lagerhaltung für Hygienemittel und Schutzkleidung
- Sonstiges, nämlich

D.2. Welche zusätzlichen Sachkosten durch Anschaffungen für besseren Infektionsschutz (z. B. persönliche Schutzausrüstungen, Infos, Trennwände u. a.) sind Ihnen durch diese Maßnahmen im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie entstanden?

€

D.3. In welchem Umfang sind für diese Maßnahmen zusätzliche Arbeitszeiten (organisatorischer Aufwand, zusätzlicher Informationsaufwand für Patienten, Verlängerungen im Praxisbetriebsablauf u. a.) im Zuge der SARS-CoV-2-Pandemie angefallen?

Ärztliche Arbeit: Durchschnittlich ca.  Stunden / Woche

Nicht-ärztliche Arbeit (Praxispersonal): Durchschnittlich ca.  Stunden / Woche

D.4. Hat sich die Anzahl der in Ihrer Praxis versorgten Patienten im Zuge der SARS-CoV-2 Pandemie verändert?

Ja  Nein

D.4.1. Die Patientenzahl hat sich ...

um  %

## Praxismerkmale / Praxismerkmale

E.1. Wie viele Inhaber hat Ihre Praxis zurzeit?

Inhaber

E.2. Wie viele Ärzte sind aktuell in Ihrer Praxis angestellt?

angestellten Arzt/angestellte Ärzte

E.2.1. Wie viele der angestellten Ärzte befinden sich in Weiterbildung?

Ärzte in Weiterbildung

E.3. Betreiben Sie derzeit eine Zweigpraxis?

Ja  Nein

E.4. Wie viele Patienten der folgenden Patientengruppen wurden im letzten Quartal in Ihrer Praxis versorgt?

GKV-Patienten (Kollektiv-/Selektivverträge)

BG-/Unfall-Patienten

Privat-Patienten (PKV, Selbstzahler, IGeL, Beihilfeberechtigte)

Krankenhaus-Patienten, die im Auftrag des Krankenhauses bzw. konsiliarisch untersucht wurden