gematik

Nationale Agentur für Digitale Medizin

gematik Insights

User Experience der Primärsysteme 2025

Befragung von Leistungserbringereinrichtungen zur Zufriedenheit mit Software-Anbietern im Gesundheitswesen

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

1. Die Ergebnisse zeigen auch 2025 **große Unterschiede in der Benutzerfreundlichkeit der verfügbaren Softwareprodukte** für Arzt- und Zahnarztpraxen, Apotheken, psychotherapeutische Praxen sowie - erstmals in der Analyse betrachtet - auch in der Pflege.

2. Primärsysteme, die gute Bewertungen für ihre allgemeine Nutzerfreundlichkeit erhielten, **werden von Anwender:innen insgesamt auch positiver im Hinblick auf die Usability von einzelnen TI-Anwendungen bewertet**.

3. Während sich bei dem *ePA*-Modul noch **große Unterschiede in der Anwenderfreundlichkeit** der Praxisverwaltungssysteme zeigen, hat sich die Usability des **E-Rezept-Moduls im zweiten Jahr der Versorgung bei einem Großteil der Primärsysteme deutlich verbessert**.

4. In der Abfrage verschiedener Usability-Kriterien wird weiterhin die **fehlende Verständlichkeit von Fehlermeldungen sowie das Fehlen konkreter Hilfen zur Fehlerbehebung negativ angemerkt**. Nur wenige Primärsysteme erhalten hier eine gute Note von ihren Anwender:innen.

5. Auch die **Supportqualität** durch die Softwarehersteller wird von den Einrichtungen **sehr unterschiedlich** bewertet. Häufige Kritikpunkte sind bei vielen Herstellern weiterhin **lange Wartezeiten in der Hotline** und das **Fehlen von Serviceleistungen im Pauschalpreis**.

Hintergrund zur Studie

0.1 Hintergrund

Im Rahmen des *TI-Atlas* führen die *gematik* und das *IGES Institut* jährlich eine Befragung unter Beschäftigten des deutschen Gesundheitswesens durch. Ziel ist es, den Stand der Digitalisierung in den Einrichtungen sowie die praktischen Erfahrungen mit den Anwendungen der Telematikinfrastruktur (TI) systematisch zu erfassen. Auch im September 2025 wurden erneut Leistungserbringer:innen aus Praxen, Kliniken und Apotheken befragt.

Ein zentraler Schwerpunkt der Befragung lag - wie bereits in den Vorjahren - auf der Nutzerfreundlichkeit und dem Support der eingesetzten Primärsysteme (PS). Diese Softwaresysteme bilden das digitale Rückgrat der medizinischen Versorgung: Sie unterstützen Leistungserbringende bei der Organisation von Arbeitsabläufen, der digitalen Dokumentation sowie der internen und externen Kommunikation. Gleichzeitig sind sie die technische Voraussetzung für die Nutzung zentraler TI-Anwendungen wie dem E-Rezept oder der elektronischen Patientenakte (*ePA)*.

Vor dem Hintergrund steigender Digitalisierungsanforderungen kommt der einfachen und intuitiven Bedienbarkeit der Primärsysteme eine besondere Bedeutung zu. Im Rahmen der TI-Atlas-Befragung 2025 wurden die medizinischen Einrichtungen daher wieder gebeten, ihre Einschätzung zur allgemeinen Benutzerfreundlichkeit der Primärsysteme, zur Integration von TI-Anwendungen sowie zur Qualität des Supports abzugeben.

Auch in dieser Auflage werden nur Ergebnisse von Systemen dargestellt, für die mindestens 60 Nutzende Bewertungen abgegeben haben.

Aufgrund ihrer politisch-regulatorischen Rolle veröffentlicht die *gematik* ausschließlich anonymisierte Ergebnisse, um nicht in den Markt der Hersteller einzugreifen.

Praxisverwaltungs-systeme (PVS) in Arztpraxen

Praxisverwaltungssysteme: Benutzerfreundlichkeit der Systeme ähnlich wie Vorjahr

1.1 Usability der PVSe

Auch 2025 waren die Arztpraxen gebeten, die Anwenderfreundlichkeit ihrer Praxissoftware auf Basis verschiedener Usability-Kriterien - abgeleitet aus der DIN ISO 9241-110 Norm (Richtlinien der Gebrauchstauglichkeit interaktiver Systeme) - zu bewerten. Der *UX Score* wurde anschließend über einen Mittelwert der Ergebnisse der Einzelbewertungen gebildet.

Der Vergleich der UX-Bewertungen zeigt auch 2025 wieder ein klares Gefälle zwischen den einzelnen Praxisverwaltungssystemen.

Insgesamt zeigen sich keine großen Veränderungen zum Vorjahr aus Nutzersicht im Hinblick auf das Gesamtranking. Während PVS 2 im Jahr 2025 negativeres Nutzerfeedback erhält, aber gerade noch den zweiten Platz verteidigen kann, werden PVS 9 und 10 in diesem Jahr von den nutzenden Arztpraxen weniger positiv bewertet. PVS 1 ist wie in den Vorjahren das nutzerfreundlichste System. In diesem Jahr lag eine große Herausforderung bei der Implementierung des *ePA*-Moduls und dem Übergang in den Regelbetrieb.

Ärztliche PVSe mit >60 Nutzenden in der Stichprobe

Praxisverwaltungssysteme (PVS)	UX Score 2025 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine Unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebung.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	UX Score 2023 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)
PVS 1	1,90	1,72	2,12	1,89	1,75	1,81	2,01	2,03	1,83	1,74
PVS 2	2,73 ↓	2,43 ↓	2,79 ↓	2,66 ↓	2,57 ↓	2,39 ↓	3,35 ↓	2,91 ↓	2,20	2,18
PVS 3	2,76	2,44	2,91	2,63	2,79	2,65	3,15	2,78	2,73	2,73
PVS 4	2,89	2,27	3,27	2,86	2,92 ↓	2,82	3,15	2,97 ↓	2,47	2,57
PVS 5	3,15	2,8 ↓	3,24	3,32 ↓	3,11	2,92	3,48	3,20	2,99	3,35
PVS 6	3,34	2,63	3,21	3,35	3,38	3,26	4,22	3,34	3,42	3,36
PVS 7	3,51	2,90	3,36	3,37	3,69	3,52	4,14	3,58	3,61	3,86
PVS 8	3,94 ↑	3,52 ↑	3,74 ↑	4,25	3,99	3,41 ↑	4,75	3,91 ↑	3,44	3,93
PVS 9	4,04 ↓	3,64 ↓	3,82	4,27 ↓	4,10 ↓	3,81 ↓	4,53 ↓	4,13 ↓	3,38	3,51
PVS 10	4,46 ↓	4,04 ↓	4,36 ↓	4,52	4,34	4,24 ↓	5,00 ↓	4,72 ↓	4,12	4,30
PVS 11	4,53	3,87 ↑	4,70	4,54	4,53	4,06	5,11	4,89	4,60	4,80
PVS 12	4,76	4,36	4,66	4,88	4,77	4,51	5,27	4,90	4,77	4,54

↑ ↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

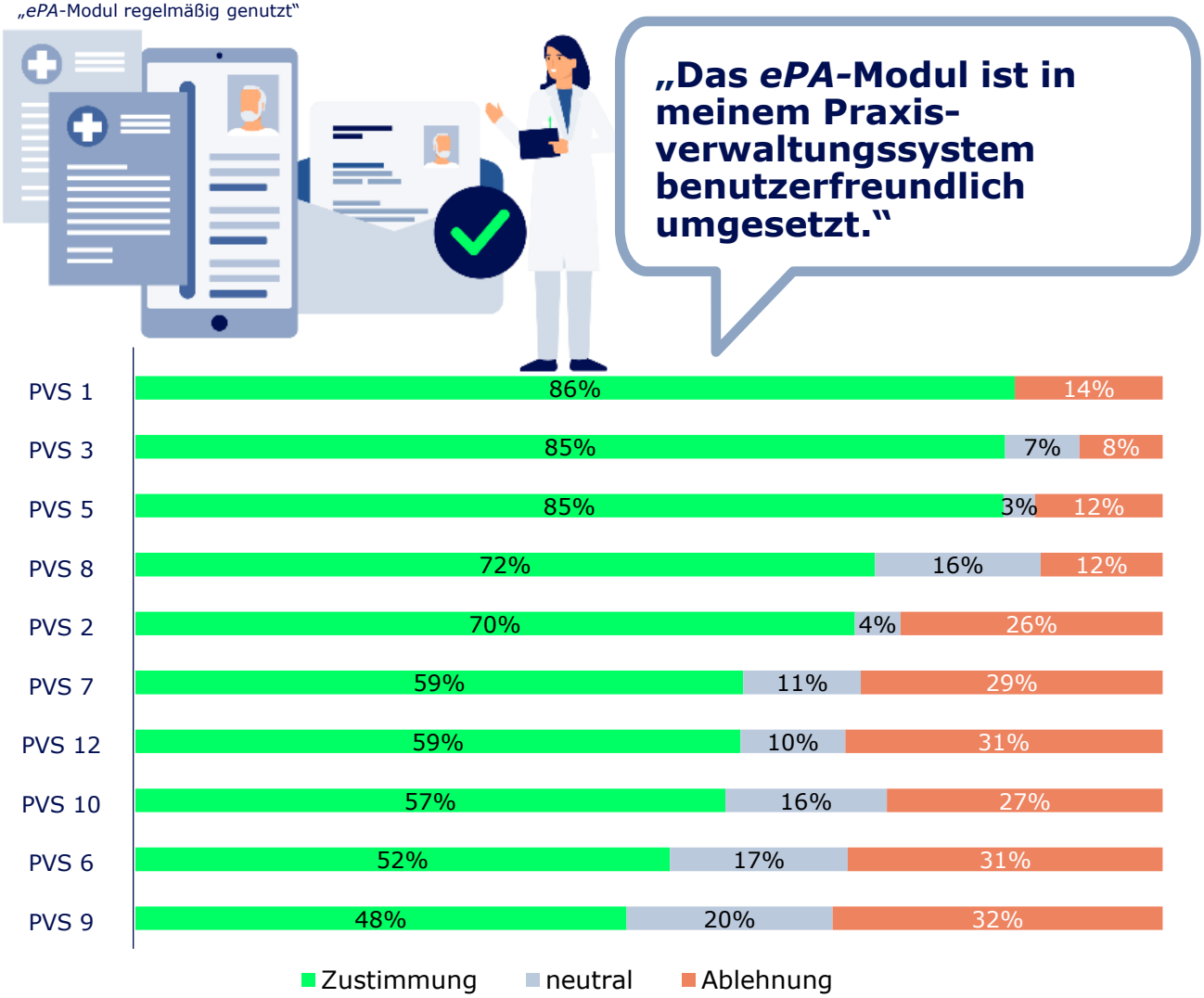
ePA-Modul: Große Unterschiede in der Nutzerfreundlichkeit

1.2 UX des *ePA*-Moduls

Mit dem bundesweiten Rollout ging 2025 die *ePA für alle* in die Regelversorgung. Ein erstes Nutzerfeedback zeigt, dass die *ePA* aktuell noch unterschiedlich nutzerfreundlich in den Praxisverwaltungssystemen umgesetzt ist. Am nutzerfreundlichsten wird das *ePA*-Modul von Praxen bewertet, die PVS 1 nutzen.

Nur die Hälfte der Nutzenden von PVS 9 stimmen zu, dass die *ePA* in dem System nutzerfreundlich umgesetzt ist. Analog zur Einführung des E-Rezepts ist aber auch hier davon auszugehen, dass die Nutzerfreundlichkeit durch Nachbesserungen seitens der Hersteller und dem routiniertem Umgang der Anwender:innen noch steigen wird.

Ärztliche PVSe mit >30 Nutzenden in der Stichprobe
„*ePA*-Modul regelmäßig genutzt"



Aufgrund geringer Stichprobengrößen an regelmäßigen Nutzenden, die hier ausschließlich befragt wurden, können nicht alle PVS dargestellt werden.

PVS mit positiver Gesamt-UX, bieten auch anwenderfreundliches *ePA*-Modul

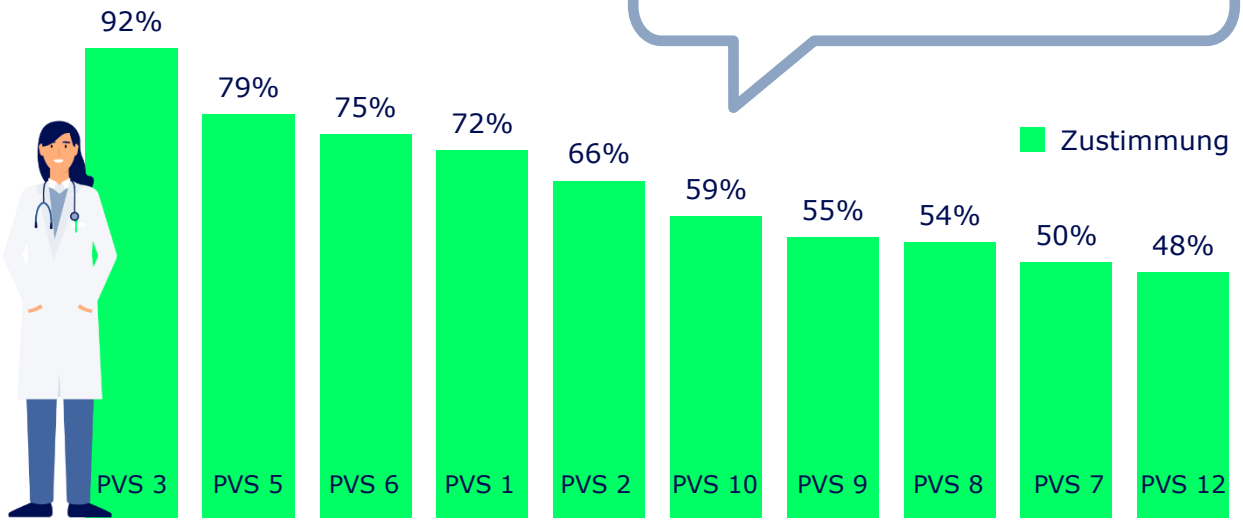
Auch die Praxisverwaltungssysteme (PVS) 3 und 5 zeichnen sich durch eine benutzerfreundliche Bedienung des *ePA*-Moduls aus. So stimmen 92 Prozent der Arztpraxen, die PVS 3 als Praxissoftware nutzen, zu, dass die Bedienung der *ePA* nur wenige Klicks erfordert. Im Vergleich dazu liegt die Zustimmung bei den Nutzenden von PVS 12 lediglich bei der Hälfte.

Insgesamt zeigt sich, dass Systeme mit einer guten Gesamt-UX auch in der Bedienbarkeit der *ePA* positiv bewertet werden.

Es ist zu beachten, dass die ersten Bewertungen zur Usability des *ePA*-Moduls auf dem Feedback einer begrenzten Anzahl von Nutzenden beruhen, da ausschließlich regelmäßige Anwender:innen der *ePA* befragt wurden. Aus diesem Grund können derzeit auch keine aussagekräftigen Ergebnisse zur User Experience im zahnärztlichen Praxisverwaltungsbereich, den Warenwirtschaftssystemen der Apotheken oder anderen Softwaresystemen des Gesundheitswesens ausgewertet werden.

Ärztliche PVSe mit >30 Nutzenden in der Stichprobe
„*ePA*-Modul regelmäßig genutzt"

„Die Bedienung der *ePA* *für alle* ist mit wenigen Klicks zu erledigen."



Aufgrund geringer Stichprobengrößen an regelmäßigen Nutzenden, die hier ausschließlich befragt wurden, können nicht alle PVS dargestellt werden.

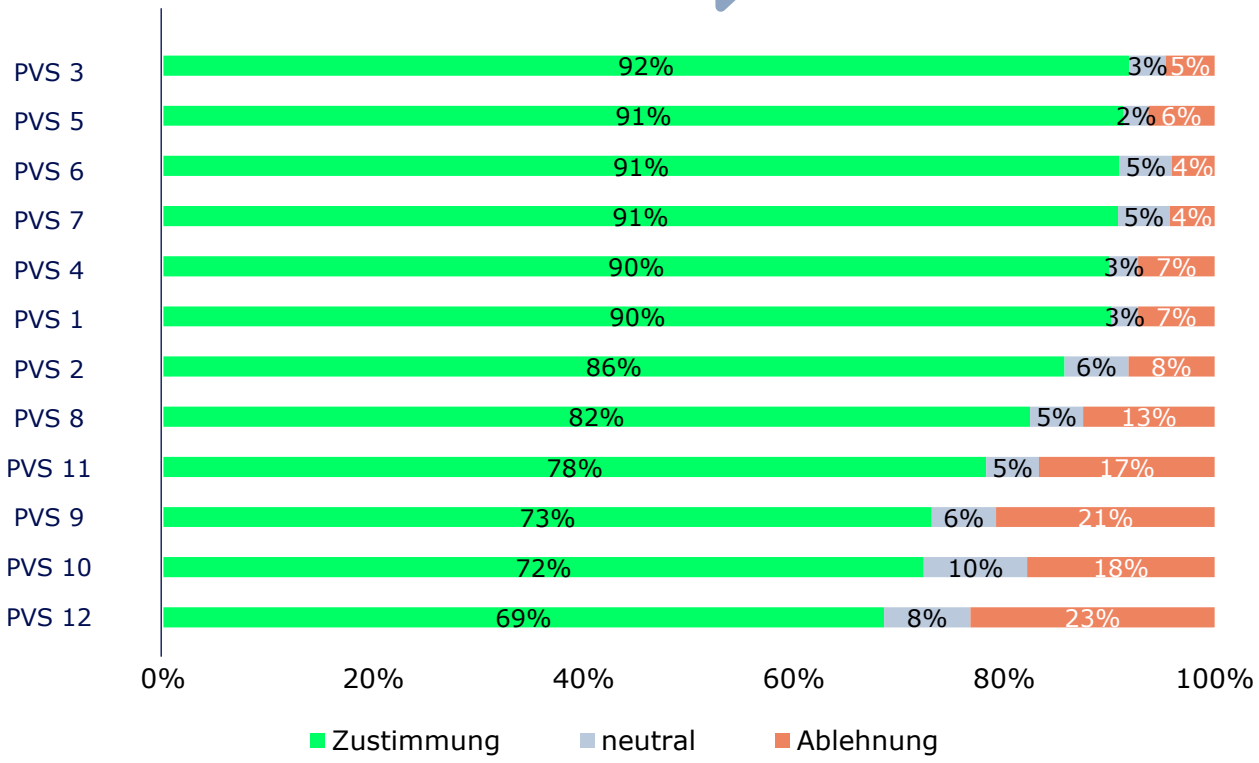
E-Rezept-Modul: Bereits sechs Systeme mit sehr hoher Nutzerfreundlichkeit

1.3 UX des E-Rezept-Moduls

Das E-Rezept befindet sich mittlerweile im zweiten Jahr der Regelversorgung und ist im Versorgungsalltag angekommen. Hier zeigt sich eine erfreulich positive Entwicklung in der erlebten Nutzerfreundlichkeit des E-Rezept-Moduls.

Mittlerweile stimmen über 90 Prozent der Nutzenden von sechs weit verbreiteten Praxisverwaltungssystemen zu, dass das E-Rezept in ihrem PVS benutzerfreundlich umgesetzt ist. Auch bei drei weiteren Systemen, bewerten mehr als drei von vier Anwender:innen das E-Rezept-Modul als benutzerfreundlich.

„Das E-Rezept-Modul ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt."



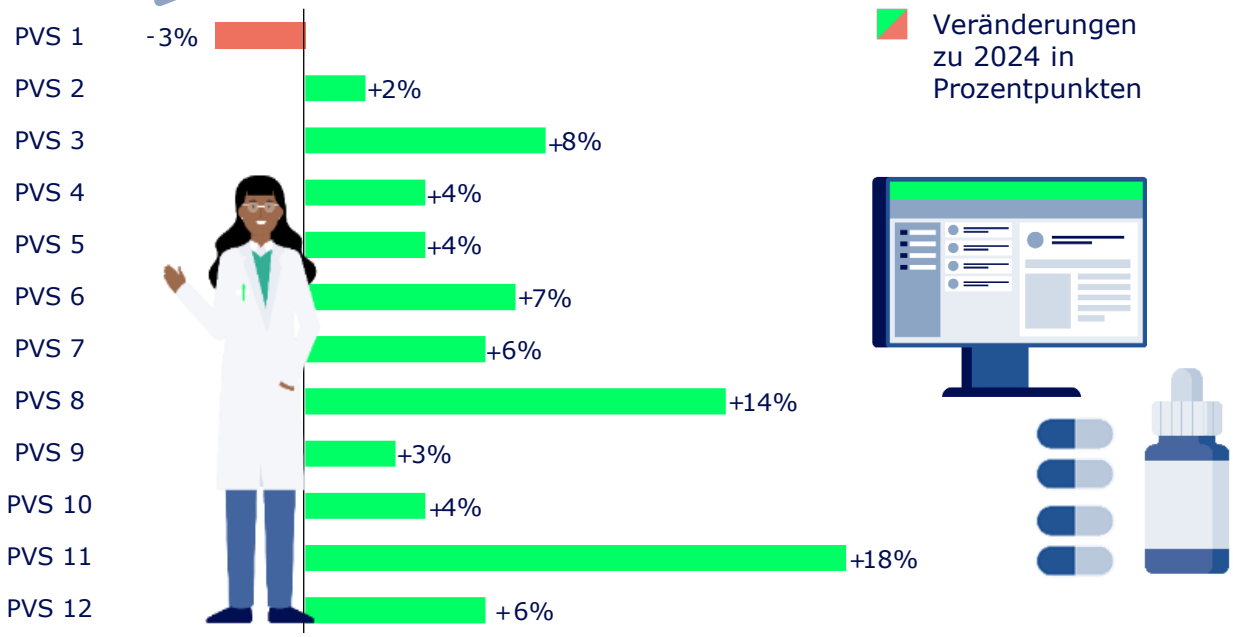
Nutzerfreundlichkeit des E-Rezept-Moduls verbessert sich insgesamt im Vergleich zu 2024

Insbesondere PVS 11 und 8 haben aus Sicht der Nutzenden ihre Anwenderfreundlichkeit im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert.

Insgesamt hat sich die UX bei 11 von 12 Systemen aus Sicht der befragten Arztpraxen positiv entwickelt.

Es bleibt abzuwarten, ob sich diese Entwicklung auch 2026 fortsetzt und zu einer flächendeckend hohen Nutzerfreundlichkeit der führenden Systeme am Markt führt, wodurch die Akzeptanz des E-Rezepts im Praxisalltag weiter ansteigen würde.

Veränderung „Benutzerfreundlichkeit E-Rezept-Modul" in Prozentpunkten von 2024 zu 2025:



Benutzerfreundliche PVSe haben auch 2025 eine hohe Supportzufriedenheit

1.4 Bewertung PVS Support

Bei Problemen im laufenden Betrieb bieten die Primärsystemhersteller Kundensupport an. Sofern dieser in den letzten vier Wochen direkt über den Softwarehersteller in Anspruch genommen wurde, waren die medizinischen Einrichtungen gebeten, ihre Erfahrungen mit dem Support zu bewerten sowie eine Einschätzung zur Preisgestaltung von Serviceleistungen zu geben.

Auch 2025 zeigt sich wie schon im Vorjahr, dass die Arztpraxen mit benutzerfreundlichem PVS insgesamt auch gute Noten für den in Anspruch genommenen Support ihres Herstellers vergeben. PVS 10, 11 und 12 erhalten hingegen auch hier nur durchschnittliche Bewertungen für erbrachte Supportdienstleistungen.

Auch 2025 äußern sich Arztpraxen vor allem unzufrieden über Serviceleistungen, die nicht im Pauschalpreis integriert sind.

Ärztliche PVSe mit >60 Nutzenden in der Stichprobe

Praxisverwaltungssysteme (PVS)	Support Score (Mittelwert über 6 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in der Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Der Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert	Generelle Zufriedenheit mit dem Support	Support Score 2024* (Mittelwert über 6 Kriterien)
PVS 1	2,06	1,93	2,11	1,80	1,72	2,93	1,89	1,92
PVS 3	2,15	1,99	2,17	2,01	1,91	2,68	2,13	2,10
PVS 4	2,18	1,92	2,00	1,96	2,00	3,07	2,14	1,86
PVS 6	2,47	2,19	2,78	2,25	2,17	3,05	2,40	2,69
PVS 2	2,52	2,43	2,43	2,28	2,18	3,33 ↓	2,49	2,31
PVS 5	2,60	2,37	2,87	2,24	2,20	3,35	2,58	2,59
PVS 7	2,91	2,66	3,16	2,53	2,51	3,73	2,89	3,08
PVS 8	3,12	2,66	3,18	2,72	2,57	4,33	3,24	3,19
PVS 9	3,23	3,10	4,10	3,23 ↓	2,82 ↓	3,03	3,12	2,85
PVS 11	3,25	2,77	3,05	2,63	2,58	4,91	3,55	3,51
PVS 12	3,75	3,43	3,82	3,38	3,30	4,72	3,84	3,60
PVS 10	3,94	3,70	4,11	3,64 ↓	3,59	4,57	4,00	3,82

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

*Neuberechnung des Support Scores 2024 ohne Einbezug von Schulungsbewertungen aufgrund unzureichender Fallzahl im Jahr 2025

Praxisverwaltungs-systeme (ZPVS) in Zahnarztpraxen

Auch zahnärztliche Praxisverwaltungssysteme mit Unterschieden in der Benutzerfreundlichkeit

2.1 Usability der ZPVSe

Auch die befragten Zahnarztpraxen bewerten ihre Praxisverwaltungssysteme im Jahr 2025 wieder unterschiedlich im Hinblick auf die erlebte Benutzerfreundlichkeit ihrer Software. ZPVS 1 erzielt auch 2025 die besten Nutzerbewertungen, wird jedoch über alle abgefragten UX-Statements hinweg signifikant negativer bewertet als im Vorjahr.

ZPVS 4 wird von den anwendenden Zahnarztpraxen auch 2025 am kritischsten bewertet im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit. Die größten Kritikpunkte sind unverständliche Fehlermeldungen, eine geringe Intuitivität der Softwarefunktionen sowie fehlende Rückmeldungen und unterstützende Hilfen der Software insgesamt.

Zahnärztliche PVSe mit >60 Nutzern in der Stichprobe

	UX Score 2025 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine Unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebungen.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	UX Score 2023 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)
ZPVS 1	3,07 ↓	2,46 ↓	3,42 ↓	3,12 ↓	3,16 ↓	2,89 ↓	3,31 ↓	3,12 ↓	2,66	2,63
ZPVS 2	3,32	2,73	3,44	3,61	3,21	3,14	3,53	3,55	3,31	3,5
ZPVS 3	3,66	3,19	3,88	3,59	3,69	3,32	4,08	3,84	3,48	3,52
ZPVS 4	4,05	3,72	4,18	4,08	4,16	3,7	4,43	4,08	3,92	4,02

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

Zahnarztpraxen: E-Rezept wird 2025 nutzerfreundlicher bewertet

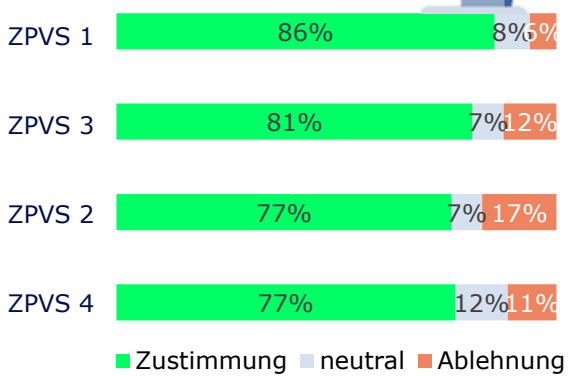
2.2 UX des E-Rezept-Moduls

Ähnlich wie bei den Arztpraxen zeigt sich auch bei den Zahnarztpraxen im Jahr 2025 eine Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit des E-Rezept-Moduls bei vielen Softwaresystemen.

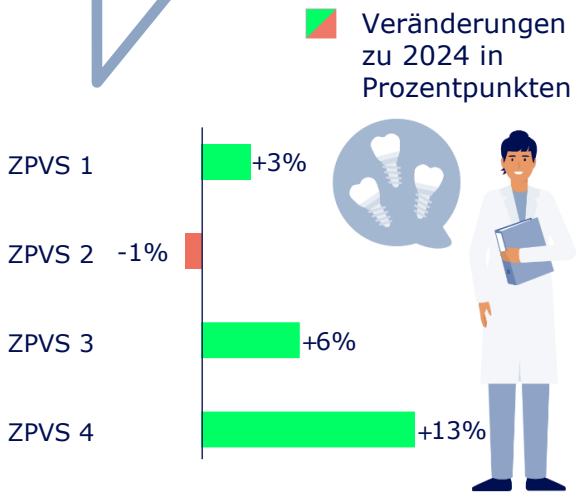
Besonders ZPVS 4 wird von den Anwender:innen deutlich nutzerfreundlicher eingeschätzt als noch im Jahr 2024. Insgesamt erreichen alle in der Auswertung berücksichtigten Softwaresysteme eine Zustimmung von mindestens 77 Prozent bei der Frage, ob das E-Rezept-Modul in ihrem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt ist. Dies deutet darauf hin, dass kontinuierliche Anpassungen und weitere Verbesserungen seitens der Hersteller Akzeptanz und Nutzbarkeit des E-Rezepts weiter fördern.

Auch hier bleibt es abzuwarten, inwieweit 2026 noch weitere Verbesserungen bzgl. der Benutzerfreundlichkeit des E-Rezept-Moduls erzielt werden können.

„Das E-Rezept-Modul ist in meinem Praxisverwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt."



Veränderung „Benutzerfreundlichkeit E-Rezept-Modul" in Prozentpunkten von 2024 zu 2025:



Zahnarztpraxen, die ZPVS 2 nutzen, sind am zufriedensten mit dem Support

2.3 Bewertung Support

Von den vier näher betrachteten zahnärztlichen Praxisverwaltungssystemen bewerten Anwender:innen im Jahr 2025 den Support von ZPVS 2 insgesamt am besten.

ZPVS 4 konnte den zweiten Platz verteidigen, obwohl die Zahnärztinnen und Zahnärzte den „zeitnahen Service" 2025 schlechter bewerteten als noch im Vorjahr.

Der Support von ZPVS 1 wird von den Zahnarztpraxen im Vergleich zum Vorjahr kritischer beurteilt, insbesondere in Bezug auf Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Professionalität und die allgemeine Zufriedenheit.

ZPVS 3 belegt auch in diesem Jahr erneut den letzten Platz. Ein Kritikpunkt der Zahnarztpraxen ist hier wieder, dass Serviceleistungen nicht immer umfassend im Pauschalpreis integriert waren.

Zahnärztliche PVSe mit >60 Nutzenden in der Stichprobe

	Support Score (Mittelwert über 6 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in der Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Der Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert	Generelle Zufriedenheit mit dem Support	Support Score 2024* (Mittelwert über 6 Kriterien)
ZPVS 2	2,44	2,34	2,68	2,32	2,14	2,78	2,35	2,58
ZPVS 4	2,67	2,63 ↓	2,92	2,21	2,16	3,48	2,59	2,52
ZPVS 1	2,67 ↓	2,60 ↓	3,08 ↓	2,40 ↓	2,23 ↓	3,00	2,73 ↓	2,36
ZPVS 3	3,11	3,00	3,45	2,72	2,66	3,65	3,19	3,30

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

*Neuberechnung des Support Scores 2024 ohne Einbezug von Schulungsbewertungen aufgrund unzureichender Fallzahl im Jahr 2025

Apothekenverwaltungs-systeme (AVS)/ Waren-wirtschaftssysteme in Apotheken

AVS 1 überzeugt auch 2025 mit guten Anwenderbewertungen

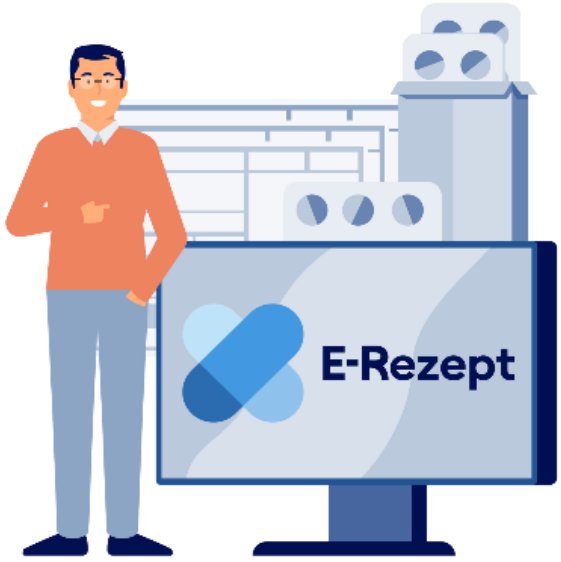
3.1 Usability der AVSe

Unter „Apothekenverwaltungssystemen" (AVS) werden die Warenwirtschaftssysteme der Apotheken zusammengefasst - im allgemeinen Sprachgebrauch auch von Apotheker:innen nur als „Warenwirtschaft" bezeichnet.

Auch die AVSe werden von ihren Nutzenden 2025 als unterschiedlich benutzerfreundlich bewertet. AVS 1 erhält auch in der aktuellen Befragung 2025 von den verwendenden Apotheken auf allen Usabilitykriterien gute bis sogar sehr gute Bewertungen.

AVS 5 wird im Vergleich zu den Vorjahren deutlich schlechter bewertet. Insbesondere die problemlose Nutzbarkeit aller Funktionen nach Updates wird im Vergleich zu den anderen AVSen viel schlechter bewertet.

So werden AVS 5 und AVS 6 in diesem Jahr als nur durchschnittlich anwenderfreundlich bewertet mit deutlicher Nutzerkritik bezüglich wenig verständlicher Fehlermeldungen sowie fehlender Hilfen zur Fehlerbehebung.



AVSe mit >80 Nutzenden in der Stichprobe

	UX Score 2025 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine Unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebungen.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	UX Score 2023 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)
AVS 1	2,04	1,69	2,27	1,91	2	2,01	2,27	2,16	2,15	2,22
AVS 2	3,06	2,48	3,07	2,95	3,07	2,96	3,6	3,3	3,16	3,12
AVS 3	3,23	2,73	3,34	3,15	3,22	3,13	3,7	3,37	3,42	3,1
AVS 4	3,31	2,86	3,33	3,22	3,17	3,11	4,12	3,33	3,06	3,34
AVS 5	3,66 ↓	3,68 ↓	3,61	3,36	3,58 ↓	3,27 ↓	4,31 ↓	3,82	3,44	3,12
AVS 6	3,76	2,96	3,88	3,63	3,82	3,72	4,5	3,84	3,69	3,84

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

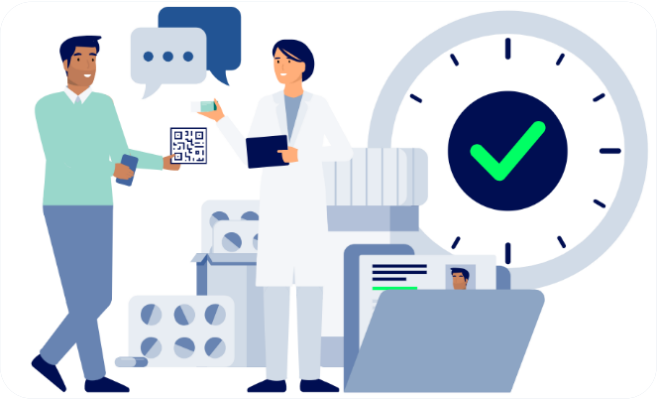
Apotheken: E-Rezept in den AVSen benutzerfreundlich umgesetzt

3.2 UX des E-Rezept-Moduls

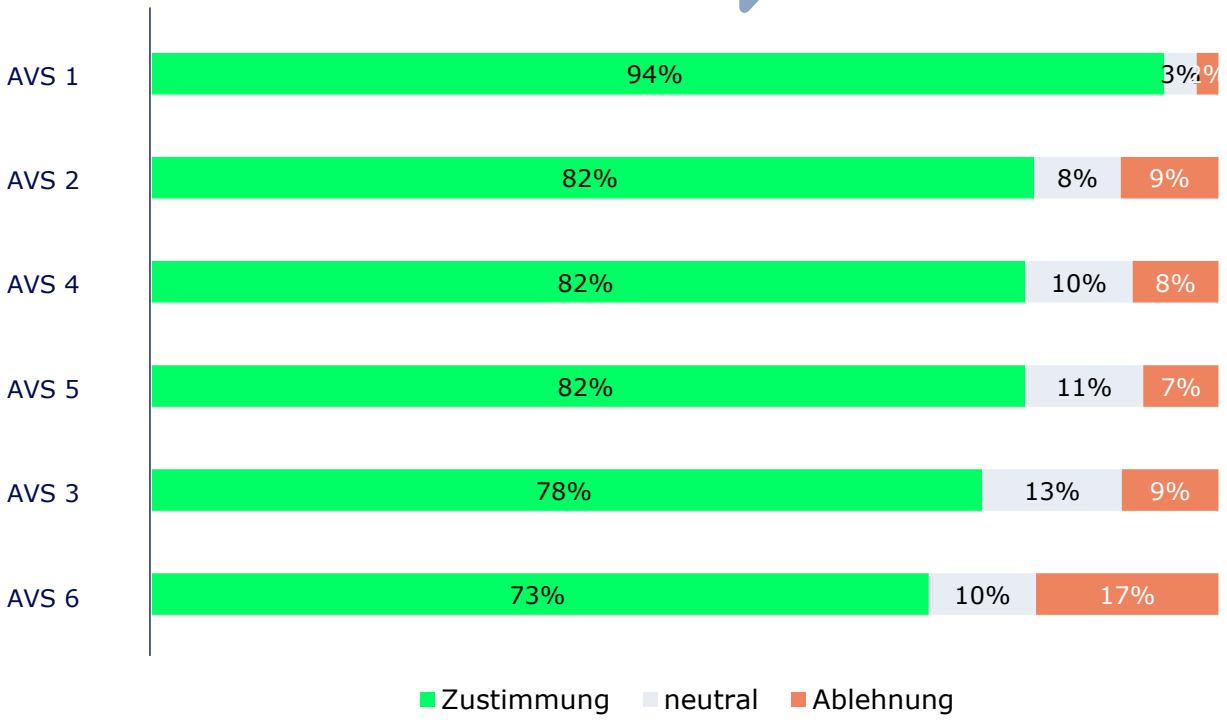
Auch in den Apotheken prägt das E-Rezept im zweiten Jahr der Regelversorgung maßgeblich die Abläufe der Medikamentenabgabe.

Inzwischen bewerten rund drei von vier Apotheken die Umsetzung des E-Rezepts in ihrem System als nutzerfreundlich. Besonders positiv fällt wieder AVS 1 auf: Hier stimmen 94 Prozent der befragten Anwender:innen dieser Einschätzung zu.

Während bei AVS 2 bis 5 lediglich 7 bis 9 Prozent nicht zustimmen, dass ihr E-Rezept-Modul benutzerfreundlich umgesetzt ist, sind es bei AVS 6 noch immer 17 Prozent.



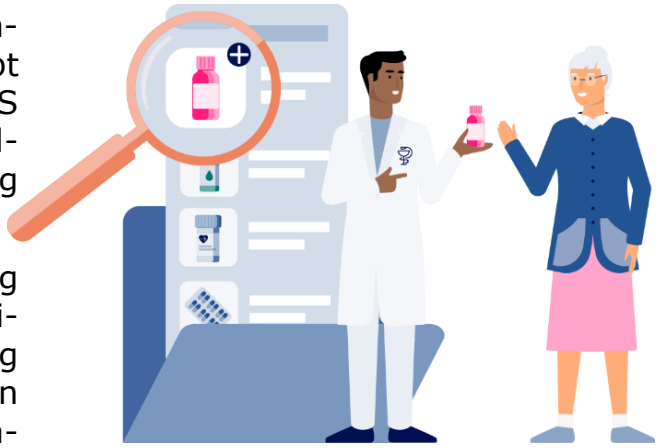
„Das E-Rezept-Modul ist in meinem Apotheken-verwaltungssystem benutzerfreundlich umgesetzt."



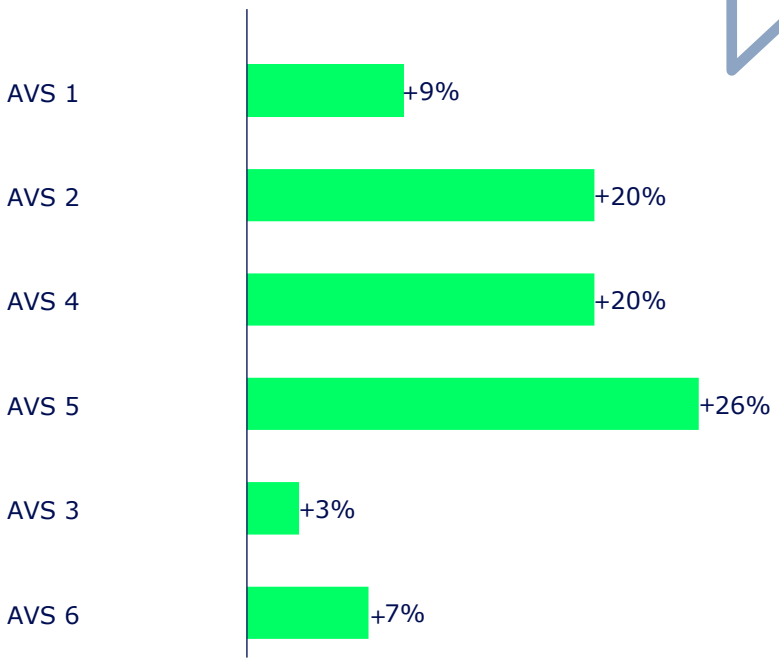
Deutliche UX-Verbesserungen bei E-Rezept-Modulen in AVSen

Ein genauer Blick auf die Entwicklung der wahrgenommenen User Experience der einzelnen Warenwirtschaftssysteme beim E-Rezept zeigt, dass insbesondere AVS 2, AVS 4 und AVS 5 ihre Benutzerfreundlichkeit bei der E-Rezepteinlösung deutlich verbessern konnten.

Insgesamt deutet die Entwicklung darauf hin, dass gezielte Optimierungen der Hersteller Wirkung zeigen und die Apotheken Routine in der E-Rezepteinlösung erlangt haben. Für die kommenden Jahre ist zu erwarten, dass weitere funktionale Anpassungen die Integration des E-Rezepts in den Apothekenalltag weiter erleichtern werden.



Veränderung „Benutzerfreundlichkeit" E-Rezept-Modul" in Prozentpunkten von 2024 zu 2025:



Apotheken: Zwei Softwaresysteme konnten ihre Support-Wartezeiten verbessern

3.3 Bewertung AVS-Support

Bei technischen Problemen mit dem Warenwirtschaftssystem bieten die Hersteller Support für betroffene Apotheken an. Dabei zeigen sich auch in der aktuellen Ausgabe gravierende Unterschiede bei der Bewertung des Supports.

Mit Ausnahme von Anwender:innen von AVS 1 äußern auch 2025 die befragten Apotheken weiterhin Kritik an zu langen Wartezeiten in der Support-Hotline bzw. bei der Beantwortung von Support-Tickets. AVS 2 und 3 konnten sich hier aber aus Sicht ihrer Anwender:innen im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessern.

Nutzer:innen von AVS 1 sind wie schon im Vorjahr mit dem Support ihres Herstellers besonders zufrieden.

AVS 6 erhält hingegen analog zu der Bewertung der Anwenderfreundlichkeit auch 2025 die negativsten Bewertungen bei der Wahrnehmung ihrer erbrachten Supportleistungen. Dabei wird insbesondere die Unzufriedenheit mit der Wartezeit in der Support-Hotline deutlich.

AVSe mit >80 Nutzenden in der Stichprobe

	Support Score (Mittelwert über 6 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in der Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Der Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert	Generelle Zufriedenheit mit dem Support	Support Score 2024* (Mittelwert über 6 Kriterien)
AVS 1	2,22	2,24	2,70	1,98	1,89	2,46	2,05	2,25
AVS 4	2,93	3,35	3,63	2,40	2,44	2,81	2,93	3,38
AVS 2	3,10	3,35	3,78 ↑	2,82	2,76	2,88	2,99	2,96
AVS 3	3,20	3,51	3,79 ↑	2,91	3,00	2,74	3,23	3,47
AVS 5	3,26	3,32	3,71	2,78	2,90	3,70	3,12	3,23
AVS 6	4,26	4,72	5,15	3,70	3,92	3,92	4,12	4,06

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu" — 7= „stimme gar nicht zu"

Psychotherapeutische Praxisverwaltungs-systeme (PsyPVS)

Zwei psychotherapeutische PVSe werden 2025 als intuitiver bewertet

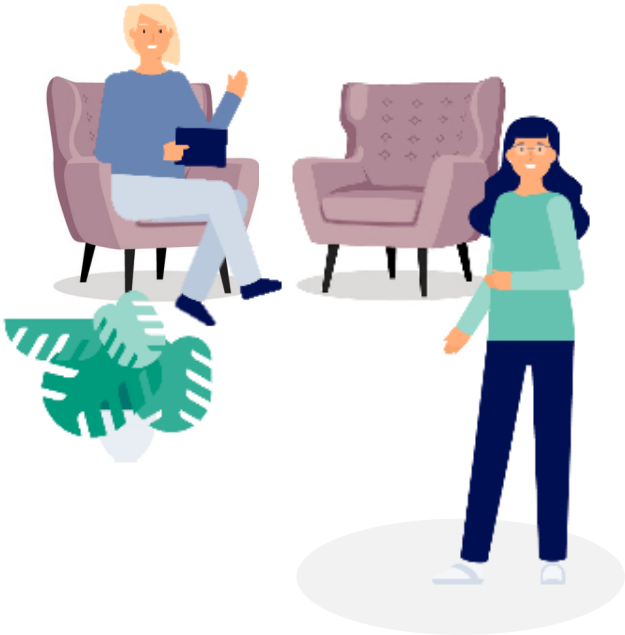
4.1 Usability der psychotherapeutischen PVSe

Auch im Jahr 2025 zeigen sich Unterschiede in der Nutzerfreundlichkeit der vier Praxisverwaltungssysteme, die im niedergelassenen psychotherapeutischen Bereich am häufigsten eingesetzt werden.

Während Anwender:innen von PsyPVS 1 erneut überwiegend zufrieden mit ihrer Praxissoftware sind, äußern Nutzer:innen von PsyPVS 4 insgesamt eine deutlich kritischere Einschätzung.

Im Vergleich zum Vorjahr hat hier insbesondere die Zufriedenheit in Bezug auf verständliche Fehlermeldungen sowie auf systemseitige Rückmeldungen und Hilfestellungen abgenommen. Zudem waren Funktionen nach Updates nicht in dem Maße reibungslos nutzbar wie noch im Vorjahr.

Die anderen drei Softwaresysteme erhalten bei diesem Punkt hingegen durchgängig gute Noten von den anwendenden Psychotherapiepraxen.



Psychotherapeutische PVSe mit >80 Nutzenden in der Stichprobe

	UX Score 2025 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine Unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebungen.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.	UX Score 2024 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)
PsychPVS 1	2,69	1,69	3,17	2,60 ↓	2,52	2,54	3,08	3,23	2,45
PsychPVS 2	3,20	2,37	3,39 ↑	2,95	3,28 ↓	3,10	3,65	3,65	3,15
PsychPVS 3	3,43	2,52	3,79 ↑	3,42	3,25	3,3	3,85	3,87 ↑	3,52
PsychPVS 4	3,82	3,64 ↓	4,04	3,75	3,88 ↓	3,07	4,39 ↓	4,00	3,54

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte

1= „stimme voll und ganz zu" — 7= „stimme gar nicht zu"

PsyPVS 1 überzeugt auch 2025 die Psychotherapeut:innen beim geleisteten Support

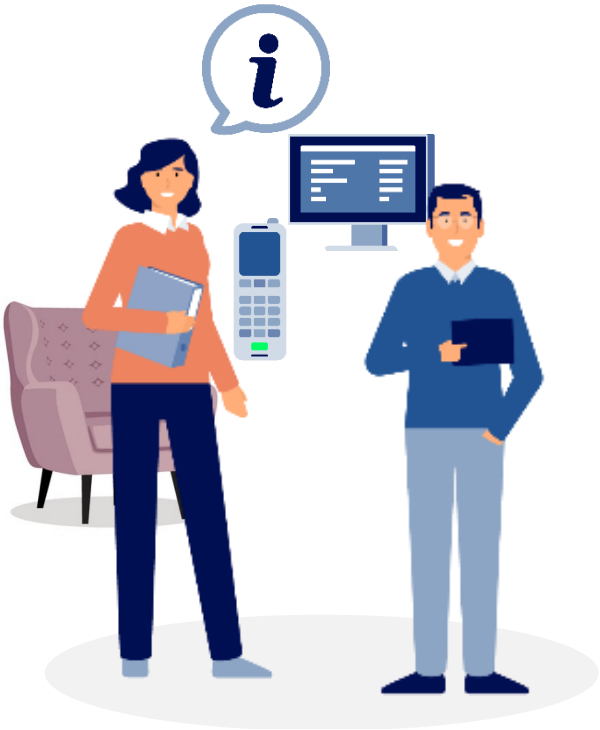
4.2 Bewertung Support psychotherapeutische PVSe

Bei Problemen im laufenden Betrieb bietet PsyPVS 1 seinen Kund:innen auch im Jahr 2025 den besten Support im PVS-Vergleich.

PsychPVS 3 konnte aus Sicht der Anwender:innen erfreulicherweise den Support im Hinblick auf Wartezeiten in der Hotline bzw. im Ticketsystem, Zuverlässigkeit und zeitnahe Ausführung im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessern. Entsprechend positiver wird auch die Gesamtzufriedenheit mit dem erbrachten Support bewertet.

Außer bei PsychPVS 1 bleiben lange Wartezeiten in der Hotline bzw. im Ticketsystem der größte Kritikpunkt am Support der Softwarehersteller seitens der psychotherapeutischen Praxen.

Die Qualität von Schulungen und Schulungsmaterial konnte in diesem Jahr aufgrund geringer Anzahl an Bewertungen nicht ausgewertet und dargestellt werden.



Psychotherapeutische PVSe mit >80 Nutzenden in der Stichprobe

	Support Score (Mittelwert über 6 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in der Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Der Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert	Generelle Zufriedenheit mit dem Support	Support Score 2024* (Mittelwert über 6 Kriterien)
PsychPVS 1	2,18	2,16	2,26	1,92	1,83	2,67	2,22	2,06
PsychPVS 3	2,54 ↑	2,56 ↑	2,92 ↑	2,31	2,3 ↑	2,49	2,67 ↑	3,01
PsychPVS 2	2,77	3,09	3,82	2,17	2,4	2,16	2,96	2,67
PsychPVS 4	3,48	4,08	4,93	2,62	2,96	2,93	3,37	3,67

↑↓ signifikante Veränderung zum Vorjahr

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

*Neuberechnung des Support Scores 2024 ohne Einbezug von Schulungsbewertungen aufgrund unzureichender Fallzahl im Jahr 2025

User Experience der Primärsysteme

Pflegesoftware-systeme

Auch bei der Pflegesoftware zeigen sich Unterschiede in der empfundenen UX

5.1 Usability der Pflegesoftwaresysteme

Im Jahr 2025 wurden erstmals Pflegedienste und Pflegeheime zu ihren Nutzererfahrungen mit der eingesetzten Pflegesoftware befragt. Auch im Pflegebereich zeigen sich deutliche Unterschiede in der Bewertung der Anwenderfreundlichkeit der Softwaresysteme.

Während Pflegesoftware 1 die Anwender:innen insgesamt in Sachen Usability überzeugt, äußern Nutzende von Pflegesoftware 6 Kritik an der fehlenden Intuitivität von Softwarefunktionen sowie an der unzureichenden Aufgabenangemessenheit und der fehlenden Verständlichkeit von Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebung.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass insbesondere nutzerzentrierte Gestaltung und klare systemseitige Rückmeldungen entscheidende Faktoren für die Akzeptanz von Pflegesoftware sind.

Pflegesoftwaresysteme mit >60 Nutzenden in der Stichprobe

	UX Score 2025 (Mittelwert über 7 ISO Kriterien)	Nach Updates sind alle Funktionen problemlos nutzbar.	Softwarefunktionen sind intuitiv ohne Hilfe oder Handbuch nutzbar.	Die Software erfordert keine Unnötigen Unterbrechungen bei der Arbeit.	Die Software bietet Hilfen und Rückmeldungen.	Bedienbarkeit nach einheitlichem System.	Verständliche Fehlermeldungen und Hilfen zur Fehlerbehebungen.	Bietet Funktionen, um tägliche Aufgaben effizient zu bewältigen.
Pflegesoftware 1	2,47	2,18	2,98	2,41	2,41	2,04	2,59	2,70
Pflegesoftware 2	2,79	2,65	3,28	3,01	2,56	2,38	2,95	2,73
Pflegesoftware 3	3,07	2,70	3,32	3,27	2,99	2,68	3,28	3,25
Pflegesoftware 4	3,15	2,65	3,53	3,09	3,21	2,79	3,35	3,43
Pflegesoftware 5	3,47	3,28	3,60	3,50	3,32	2,97	3,79	3,83
Pflegesoftware 6	3,53	3,08	4,17	3,45	3,25	3,00	3,93	3,81

Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

Insgesamt überwiegend gute Noten für alle Pflegesysteme bei geleisteten Support

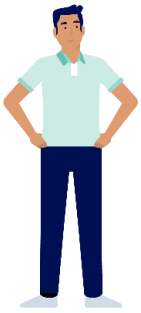
5.2 Bewertung Support Pflegesoftwarehersteller

Bei der Bewertung des vom Softwarehersteller bereitgestellten Supports erhalten alle Pflegesoftwaresysteme von ihren Anwender:innen eine Gesamtnote (Support Score) im guten Bereich. Auch Pflegesoftware 6 kann in diesem Zusammenhang überzeugen, insbesondere durch professionelle und lösungsorientierte Unterstützung bei auftretenden Problemen. Nutzende von Pflegesoftware 2 bewerten den erhaltenen Support ihres Softwaredienstleisters im Systemvergleich insgesamt am besten.

Insgesamt unterstreichen die Ergebnisse die zentrale Bedeutung eines verlässlichen und kompetenten Supports für die Zufriedenheit der Anwender:innen im Pflegealltag.

Pflgesoftwaresysteme mit >40 Nutzenden in der Stichprobe

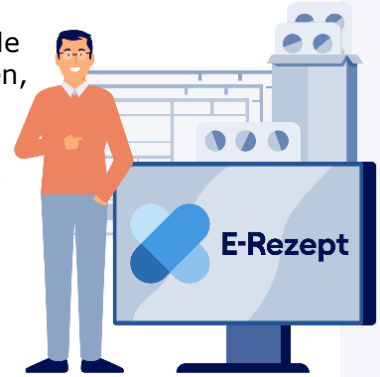
	Support Score (Mittelwert über 6 Kriterien)	Bietet uns einen zeitnahen Service.	Hat eine angemessene Wartezeit in der Hotline.	Liefert professionelle Lösungen bei Problemen.	Der Support ist zuverlässig.	Serviceleistungen umfassend im Pauschalpreis integriert	Generelle Zufriedenheit mit dem Support
Pflegesoftware 2	2,35	2,28	2,31	2,31	2,20	2,58	2,40
Pflegesoftware 3	2,46	2,41	2,59	2,51	2,30	2,44	2,51
Pflegesoftware 1	2,50	2,62	2,86	2,38	2,30	2,41	2,40
Pflegesoftware 6	2,68	2,66	2,90	2,68	2,48	2,55	2,83
Pflegesoftware 4	2,79	2,76	2,76	2,57	2,64	2,95	3,06
Pflegesoftware 5	2,92	2,85	3,02	2,93	2,82	2,80	3,12



Mittelwerte 1= „stimme voll und ganz zu" 7= „stimme gar nicht zu"

TI-Anwendungen praxistauglich im Versorgungsalltag nutzen

Software-Anwendungen müssen reifen



Anwendungen wie das E-Rezept zeigen, dass neue Softwaremodule nicht unmittelbar nach der Installationsphase optimal funktionieren, sondern regulären Entwicklungszyklen unterliegen. Mit Ausnahme weniger Primärsysteme haben sich alle anderen in der Bewertung der Nutzerfreundlichkeit des E-Rezept-Moduls deutlich verbessert, sodass inzwischen die Mehrheit der Nutzer:innen damit zufrieden ist. Einen wesentlichen Beitrag dazu hat sicherlich auch der TI-Score der *gematik* geleistet, wo wissenschaftlich validierte Indizes auch entsprechende Unterschiede zwischen Softwareanbietern transparent darlegen. Insofern ist eine ähnlich positive Entwicklung für das *ePA*-Modul zu erwarten.

UX im Jahresvergleich rückläufig: Handlung erforderlich

Die Ergebnisse zur Bewertung der generellen Benutzbarkeit über die Sektoren hinweg verdeutlichen, dass sich aus Sicht der Nutzenden nur ein ärztliches und ein psychotherapeutisches System im UX Score 2025 im Vergleich zu 2024 verbessert haben. Stattdessen bewerteten Ärzt:innen drei PVSe schlechter im Vergleich zu den Vorjahren; Zahnärzt:innen sowie Apotheker:innen bewerteten jeweils ein System schlechter. Dies kann unterschiedliche Gründe haben, angefangen von gestiegenen Erwartungen der Nutzenden, über höhere Anforderungen an die Primärsysteme z. B. durch die Einführung der *ePA* bis hin zu tatsächlichen Problemen bei der Umsetzung neuer Anforderungen. Was auch immer Gründe dieser negativeren Bewertung sind; die *gematik* hat die Ergebnisse mit allen Herstellern individuell anonymisiert geteilt. Die Hersteller wissen folglich darüber Bescheid und können entsprechend handeln.

Unterschiede spiegeln ein Marktmodell wider

Es erscheint wenig überraschend, dass die Primärsystem-Hersteller, die positiver bei der UX bewertet werden, auch beim geleisteten Support deutlich positiver bewertet werden. Auch die Feststellung, dass es in jedem Sektor deutliche Unterschiede bei der Bewertung der UX bzw. beim Support gibt, verdeutlicht, dass in den hier dargestellten Sektoren durchaus ein Konkurrenzkampf spürbar ist und Software-Systeme im Wettbewerb um Kundinnen und Kunden stehen. Dabei spielen auch die Anwendungen der TI eine immer größere Rolle. Dass dabei bessere Lösungen einen Unterschied machen, verdeutlicht bspw. die jährliche Installationsstatistik der Praxisverwaltungssysteme im Vergleich zum Vorjahr. Insofern gibt es durchaus einen sehr lebendigen Markt mit sehr unterschiedlichen Angeboten, woraus Nutzende durchaus vergleichen und auswählen können.

Sie sind im Gesundheitswesen tätig?
Wir suchen Sie!

Egal ob Sie in der Pflege, in einer Arztpraxis, Zahnarztpraxis oder in einer psychotherapeutischen Praxis tätig sind, Ihre Meinung ist gefragt!

Teilen Sie uns in Befragungen und Interviews **Ihre Erfahrungen und Einschätzungen zur TI** und deren Anwendungen mit.

Ihr Feedback trägt dazu bei, TI-Anwendungen gezielt weiterzuentwickeln und noch besser auf die Bedürfnisse in Ihrem Arbeitsalltag abstimmen zu können – als Dankeschön können Sie Prämienpunkte erhalten, die Sie anschließend gegen attraktive Wunschgutscheine für beliebte Online-Shops eintauschen können.

Jetzt die digitale Zukunft mitgestalten!

Zur Registrierung:

www.e-health-community.de

gematik insights

Potenziale der Digitalisierung gemeinsam heben

Impressum

Herausgeber:

gematik GmbH
Rosenthaler Straße 30
10178 Berlin

Stand: Februar 2026

Zitation: von Broich-Oppert & Wiesenberg, M. (2026, Februar): User Experience der Primärsysteme 2025. (gematik insights, Ausgabe 6). Berlin: gematik GmbH. Abrufbar unter https://www.gematik.de/media/gematik/Medien/Telematikinfrastruktur/TI-Atlas/gematik_insights_-_User_Experience_der_Primaersysteme_2025.pdf

gematik