

Ärzte nutzen digitale Tools zu wenig

Die Corona-Pandemie hat in vielen Betrieben und Organisationen für einen digitalen Schub gesorgt. Zahlreiche Ärzte und Krankenhäuser hingegen haben bislang die Chance verpasst, in digitale Tools zu investieren. Dabei können Services wie die Online-Terminvergabe helfen, effizienter zu arbeiten und mehr Zeit für Patienten zu haben, wie Umfragen im Auftrag des Branchendienstes Gelbe Seiten zeigen.

Frankfurt, 21. Oktober 2021. Ärzte in Praxen, Krankenhäusern und Medizinischen Versorgungszentren sollten sich künftig mehr digitalen Tools zuwenden, um Patienten sowie Mitarbeiter zufrieden zu stellen. Allerdings sind gerade Ärzte bei der Nutzung neuer Medien und Kommunikationskanäle noch zurückhaltend, wie am Beispiel digitaler Terminbuchungen abzulesen ist: Zwar haben acht von zehn Ärzten bereits von Online-Buchungssystemen für Patiententermine gehört, doch nur jeder dritte nutzt sie auch. Das sind die zentralen Ergebnisse zweier Umfragen, die im Auftrag des Branchenverzeichnisses Gelbe Seiten durchgeführt wurden.

Schon im April 2021 hatte eine repräsentative Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Forsa im Auftrag von Gelbe Seiten gezeigt, dass immer mehr Verbraucher digitale Kanäle nutzen möchten, um mit Händlern, Restaurants oder auch Ärzten in Kontakt zu treten. Allerdings kommen gerade Ärzte und Therapeuten bei den Verbrauchern auf diesem Feld schlecht weg. 46 Prozent der Nutzer gaben in der Umfrage an, dass Vertreter dieser Branche die Möglichkeiten moderner Medien nur „schlecht“ oder zumindest „weniger gut“ nutzen.

Nachholbedarf bei Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten

Diese Tendenz, dass Ärzte noch zu wenig auf digitale Werkzeuge wie die Online-Terminvergabe setzen, spiegelt sich auch in der Befragung wider, die das Meinungsforschungsinstitut Innofact im September 2021 im Auftrag von Gelbe Seiten durchgeführt hat. Demnach gibt es in Praxen, Krankenhäusern und Medizinischen Versorgungszentren noch erhebliches Nachholpotential, online Kontakt zu Patienten aufzunehmen.

„Die Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten bei der Terminvergabe findet offenbar immer noch klassisch mit Stift und Telefon statt. Doch das ist nicht mehr zeitgemäß und ließe sich effektiver managen“, hebt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing GmbH, hervor. „Ärzte müssen sich den digitalen Möglichkeiten stärker öffnen, weil sonst die Gefahr besteht, dass Patienten abwandern, weil diese solche Services zunehmend erwarten.“

Zahlreiche Vorteile digitaler Terminbuchungen

Zudem liegen die Vorteile dieser digitalen Terminbuchungen auf der Hand und werden auch von Ärzten wahrgenommen. Mehr als drei Viertel jener, die das Werkzeug bereits nutzen, nennen der Studie zufolge die Erreichbarkeit rund um die Uhr als zentralen Vorteil von Online-Terminbuchungen (78 Prozent), aber auch die selbständige Umlegung von Terminen durch Patienten (70 Prozent), die höhere Zufriedenheit der Patienten (68 Prozent), die

Zeitersparnis auf Seiten der Mitarbeiter (65 Prozent) sowie die einfachere Koordination von Terminen (62 Prozent) sprechen dafür, künftig auf digitale Terminbuchungen zu setzen. Doch obwohl die Corona-Pandemie in vielen Branchen für einen Digitalisierungsschub gesorgt hat, haben Ärzte die Zeit kaum genutzt, um auf diesem Feld aktiv zu werden. Immerhin 17 Prozent von ihnen haben in den vergangenen Monaten corona-bedingt Video-Chats eingeführt, aber nur 3 Prozent ein Online-Terminbuchungstool.

Gute Noten für Online-Buchungstool

Ärzte, die diesen Service bereits nutzen, zeigen sich hochzufrieden damit, knapp drei Viertel von ihnen bewerten die digitale Unterstützung bei der Terminvergabe als „sehr gut“ (30 Prozent) oder „gut“ (43 Prozent). „Das zeigt, dass die Erfahrungen extrem positiv sind und moderne Medien helfen können, Ärzten die Arbeit zu erleichtern“, so Schulte. Gelbe Seiten bietet Ärzten bereits ein solches Terminbuchungs-Tool an. „Mit dem Angebot können Patienten Termine rund um die Uhr buchen und verlegen. Die Termine werden automatisch mit dem Kalender der Ärzte synchronisiert. Das spart Zeit und Kosten“, sagt Dirk Schulte. Die Argumente zugunsten der Online-Terminbuchung sind vermutlich auch der Grund dafür, dass immerhin die Hälfte (54 Prozent) der Ärzte, die diesen Service noch nicht nutzen, derzeit konkret eine Einführung plant, davon haben zwei Drittel (63 Prozent) der Ärzte dies in den kommenden drei Jahren vor. „Wir erwarten, dass künftig Online-Tools wie der Terminbuchungs-Service bei Ärzten eine größere Rolle einnehmen und medizinische Einrichtungen nicht mehr um solche Dienste herum kommen werden. Deshalb ist es besser, sich schon bald damit zu befassen“, so Schulte weiter.

Über Gelbe Seiten

Gelbe Seiten wird von DTM Deutsche Tele Medien und 16 Gelbe Seiten Verlagen gemeinschaftlich herausgegeben. Die Herausgeber-GbR gewährleistet, dass die vielfältigen Inhalte von Gelbe Seiten als Spezialist für Branchenverzeichnis-Angebote den Nutzern als Buch, online und mobil über www.gelbeseiten.de sowie u. a. als Apps für Smartphones und Tablets zur Verfügung stehen und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Im Jahr 2021 verzeichneten die Produkte von Gelbe Seiten medienübergreifend ca. 651 Mio. Nutzungen*. Darüber hinaus ist Gelbe Seiten auch als sprachbasierter Alexa Skill verfügbar und kann mit „Alexa, öffne Gelbe Seiten“ aufgerufen werden. Die Bezeichnung Gelbe Seiten ist in Deutschland eine geschützte und auf die Gelbe Seiten Zeichen GbR eingetragene Wortmarke. Ebenfalls besteht u. a. Markenschutz für die Gelbe Seiten Zeichen-GbR für eine abstrakte Verwendung der Farbe Gelb.

*Quelle: GfK-Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2021; repräsentative Befragung von 15.849 Personen ab 16 Jahren, Juli-September 2021

Pressekontakt

Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft mbH
Nina Mühlens
Tel.: 069 2731696 - 205
E-Mail: presse@gelbeseitenmarketing.de
Web: www.gelbeseiten.de