

Umfrage:**Wie Ärzte besser mit Patienten in Austausch treten können**

Die Corona-Pandemie hat bei vielen Unternehmen und Organisationen zu einem Digitalisierungsschub geführt. Auch Verbraucher haben ihr Verhalten angepasst und erwarten, dass Dienstleister moderne Medien ernst nehmen. Doch gerade auf diesem Feld müssen Akteure aus der Gesundheitsbranche einen Rückstand aufholen – wenn sie denn wollten.

Frankfurt, 13. Oktober 2022. Obwohl die Digitalisierung immer mehr um sich greift, blicken ausgerechnet Ärztinnen und Ärzte in Praxen, Krankenhäusern und anderen medizinischen Einrichtungen skeptisch auf digitale Tools, um mit Patientinnen und Patienten in Kontakt zu treten – und das, obwohl die Kundinnen und Kunden das zunehmend erwarten. Das ist das zentrale Ergebnis zweier Umfragen, die im Auftrag des Branchenverzeichnisses Gelbe Seiten durchgeführt wurden.

Schon im April hatte eine Befragung des Marktforschungsinstituts Innofact für Gelbe Seiten gezeigt, dass mehr als die Hälfte der über 1.000 Studienteilnehmer sich wünschen, dass Händler und Dienstleister wie Anwälte, Restaurants, Handwerker oder eben Ärzte sich stärker auf sozialen Plattformen wie Facebook, Instagram, YouTube oder TikTok zeigen sollten, um dort in den Austausch mit ihren Zielgruppen zu treten. Doch ausgerechnet Ärzte und Therapeuten kommen auf diesem Feld bei den Nutzerinnen und Nutzern schlecht weg: Nur 12,4 Prozent der Verbraucher bewerten die Präsenz von Ärzten und Therapeuten auf sozialen Plattformen als sehr gut, 26,9 Prozent als gut.

Ärzte schenken digitalen Tools zu wenig Beachtung

„Das zeigt, dass Ärzte hier nicht nur Verbesserungspotenzial haben, sondern eher bereits einen Handlungsdruck verspüren sollten. Denn die Menschen wollen ihre Dienstleister dort finden, wo sie sich selbst bewegen – und soziale Medien gehören eben zunehmend dazu. Diesen Trend sollten Ärzte und Krankenhäuser auf keinen Fall verpassen“, appelliert Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing GmbH.

Diese Tendenz, dass Ärzte digitalen Entwicklungen und Möglichkeiten zu wenig Beachtung schenken, spiegelt sich auch einer Innofact-Befragung wider, die im September 2022 durchgeführt wurde, bei der es um die Nutzung digitaler Terminvereinbarungs-Tools geht, mithilfe derer Patienten kinderleicht, verlässlich und schnell Termine bei Praxen buchen, stornieren und verschieben können. Zwar gaben acht von zehn der mehr als 250 befragten Ärzte an, solche Werkzeuge zu kennen; allerdings nutzt nur einer von drei unter ihnen einen solchen Service.

Erreichbarkeit, Zeitersparnis, Zufriedenheit: Digitale Werkzeuge haben zahlreiche Vorteile

Dabei liegen die Vorteile einer solchen digitalen Schnittstelle zwischen Ärzten und Patienten auf der Hand, wie die Befragung darlegt: Denn von denen, die derlei Tools nutzen, nennen 73 Prozent die Erreichbarkeit rund um die Uhr als Vorteil, 71 Prozent heben die Möglichkeit

hervor, Termine schnell umzulegen. Während 66 Prozent die Zeitersparnis für die Mitarbeiter als Pluspunkt angeben, finden 64 Prozent, ihre Patienten seien durch den Service zufriedener, immerhin 57 Prozent erkennen auch bei den eigenen Mitarbeitern eine höhere Zufriedenheit, weil sie mit der Terminvergabe, wie sie früher überwiegend via Telefon stattfand, deutlich weniger zu tun haben. Auch Gelbe Seiten bietet einen [Online-Terminvergabe-Service](#) für Dienstleister wie Ärzte, Friseure oder Anwälte an, der sich einfach und ohne Programmierkenntnisse integrieren lässt, automatisch Terminbestätigungen versendet und eine Terminvergabe rund um die Uhr ermöglicht.

Wenig Investitionen, wenig Präsenz: Die Scheu der Ärzte vor Facebook und Co.

„Angesichts der vielen Vorteile erscheint es umso erstaunlicher, dass Ärzte nicht mehr auf diese digitalen Services setzen, zumal Tools einfach zu handeln und in den Praxisalltag zu integrieren sind“, findet Dirk Schulte. Die Scheu vor neuen Medien und digitalen Tools zeigt sich auch bei der Nutzung sozialer Medien: Laut Innofact-Befragung nutzen nur etwas mehr als Hälfte aller Arztpraxen und anderer medizinischer Einrichtungen Social Media. Auffällig ist auch, dass die Investitionsbereitschaft gering ist, die meisten Befragten stecken weniger als 5.000 Euro pro Jahr in die Betreuung sozialer Kanäle. Und obwohl die Verbraucher sich eine stärkere Präsenz von Unternehmen und Dienstleistern auf den Plattformen wie Facebook, YouTube und Co. wünschen, sagen 77 Prozent der Ärzte, die dort noch nicht aktiv sind, das auch weiterhin nicht vorzuhaben. Als Hauptgrund wird dabei genannt, darin keinen Nutzen zu sehen.

„Kunden erwarten aber ebenso wie Patienten, dass sie digital über Öffnungszeiten, Aktionen oder andere Dinge bezüglich ihrer Dienstleister informiert werden und dann auch online zu ihnen Kontakt aufnehmen können“, sagt Dirk Schulte. „Wer sich diesem Trend verschließt, könnte künftig Nachteile gegenüber modernen Wettbewerbern haben.“

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 15.947 Personen ab 16 Jahren, Juli-September 2021

Pressekontakt

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