

Arzttermine rund um die Uhr

Erreichbarkeit, Zeitersparnis, Mitarbeiter-Zufriedenheit: Digitale Termin-Manager machen Arztpraxen das Leben leichter, wie eine aktuelle Studie beweist. Trotzdem schrecken viele Mediziner davor zurück.

Frankfurt, 25. Oktober 2022. Die Vergabe von Terminen funktioniert in fast zwei Dritteln der Arztpraxen in Deutschland immer noch über das Telefon oder persönlich vor Ort und ist damit für alle Beteiligten mühsam und ineffizient. Dabei bieten digitale Terminbuchungs-Manager vielfältige Optionen, um den Service einfacher abzuwickeln und so von vielen Vorteilen zu profitieren. Deshalb befassen sich zahlreiche Arztpraxen damit, Online-Tools zur Terminvergabe in den nächsten Jahren einzuführen. Das sind zentrale Ergebnisse einer Umfrage, die das Marktforschungsinstitut Innofact im September 2022 im Auftrag von Gelbe Seiten durchgeführt hat. Dabei gaben acht von zehn der mehr als 250 befragten niedergelassenen Ärzte an, Online-Buchungsservices zu kennen; aber nur 38 Prozent der Studienteilnehmer haben ein solches Tool tatsächlich im Einsatz. Dabei sehen jene, die ein solches digitales Werkzeug bereits implementiert haben, zahlreiche Vorteile.

Erreichbarkeit rund um die Uhr

So nannten es 73 Prozent der Befragten als zutreffend, die Erreichbarkeit rund um die Uhr sei für sie ein zentraler Vorteil der Online-Terminbuchung. Als ähnlich wichtig wurde das schnelle, selbständige Umliegen von Terminen durch die Patienten eingeschätzt, 71 Prozent der befragten Ärzte, die ein solches Tool bereits nutzen, gaben diesen Aspekt an. 66 Prozent lobten die Zeitersparnis, die dadurch für die Mitarbeiter entstehe. Und 64 Prozent haben den Eindruck, dass die Patienten durch den digitalen Service zufriedener seien als zuvor, als vor allem die telefonische Terminvergabe üblich war. Als weitere Vorteile gaben die Studienteilnehmerinnen und -teilnehmer die einfachere Koordination der Termine an (61 Prozent), aber auch die Übersichtlichkeit der Tools (58 Prozent), die größere Zufriedenheit der Mitarbeiter seit der Einführung (57 Prozent) und die Beobachtung, dass wegen des Online-Services neue Patienten in die Praxis gekommen seien (52 Prozent), waren häufig genannte Vorzüge.

Gelbe Seiten bietet Terminbuchungs-Service an

„Angesichts dieser vielfältigen Pluspunkte ist es doch verwunderlich, dass sich nicht viel mehr Ärzte modernen Buchungsdiensten zuwenden“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing GmbH. Auch Gelbe Seiten bietet ein solches Tool an, das eine Terminvergabe rund um die Uhr ermöglicht, automatisch Termine bestätigt und sich einfach und ohne Programmierkenntnisse in das Praxisumfeld integrieren lässt. „Die Studie legt nahe, dass in Arztpraxen, aber auch in Hospitälern und anderen medizinischen Einrichtungen noch große Potentiale liegen, um mithilfe moderner Technologien die Terminvergabe effizienter, günstiger und für alle Beteiligten angenehmer zu gestalten“, so Schulte weiter. Insgesamt bewerten fast sieben von zehn befragten Mediziner, die bereits Terminbuchungs-Services nutzen, diesen als „sehr gut“ oder „gut“, die übrigen nannten ihre Erfahrungen immerhin noch befriedigend (22 Prozent) und ausreichend (8 Prozent). Gleichzeitig ist der Anteil der Nutzer, die von ihren Patientinnen und Patienten schon mal Feedback zur Fehleranfälligkeit des Online-Tools bekommen haben, mit 65 Prozent recht hoch.

Nutzer von Buchungs-Tool mit positiven Erfahrungen

Technische Probleme sind auch ein zentraler Grund, noch nicht auf digitale Terminbuchungen zurückzugreifen. Unter den Ärzten, die auf solche Dienstleister bislang verzichtet haben, gaben 77 Prozent als einen Hauptgrund an, dass Patienten mit diesem Tool nicht umgehen könnten. Weitere 72 Prozent nannten allgemein technische Hürden als Hindernis, 71 Prozent monierten die zu hohen Kosten. Als weitere Gründe gegen die Nutzung wurde angegeben, dass Tools bislang nicht die Verwaltung wirklich aller Termine möglich gemacht hätten (68 Prozent), aber auch, dass es den Praxen derzeit nicht möglich war, sich mit den neuen Entwicklungen zu beschäftigen (62 Prozent). Auch die Angabe, die Mitarbeiter wollten damit nicht umgehen, wurde von mehr als die Hälfte der Teilnehmer angesprochen (54 Prozent), ebenso der Nachteil, das Buchungssystem sei zu unpersönlich (53 Prozent). 51 Prozent sagten, die Patienten wünschten es schlichtweg nicht. „Natürlich sind die Gründe gegen digitale Terminbuchungs-Tools im Einzelfall nachvollziehbar. Aber die Erfahrungen, die wir und unsere Kunden etwa beim Buchungsservice von Gelbe Seiten gemacht haben, sind durchweg positiv. Hunderte Kunden, bei denen wir diesen Service integriert haben, wollen nicht mehr darauf verzichten“, betont Dirk Schulte.

Mehr Zeit für Patienten

Umso erfreulicher erscheint es, dass jeder dritte befragte Mediziner plant, einen solchen Service innerhalb der nächsten drei Jahre zu implementieren; viele unter ihnen können sich vorstellen, dabei den Service von Gelbe Seiten zu nutzen. „Arztpraxen und andere medizinische Einrichtungen sind in der heutigen Zeit extrem gefordert. Wir stehen ihnen als Partner zur Seite, um einfach und schnell mit den Buchungstool von Gelbe Seiten einen Weg zu finden, um das Arbeiten in Praxen effizienter zu machen. So entstehen neue Freiräume, die Ärzte und deren Personal wieder für ihre eigentlichen Aufgaben, das Heilen und Betreuen von Patienten, verwenden können“, so Schulte.

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 Mühlens
Tel.: 069 2731696 - 205
E-Mail: presse@gelbeseitenmarketing.de
Web: www.gelbeseiten.de