

## Schnell und einfach zum Arzttermin

**Digitale Termin-Manager können Praxen, Krankenhäuser und andere medizinische Einrichtungen effizienter machen. Dadurch gewinnen sie mehr Zeit für Patienten. Eine Studie von Gelbe Seiten zeigt, welche enormen Vorteile Terminbuchungs-Tools haben – und welche erheblichen Potentiale noch darin stecken.**

**Frankfurt, 4. November 2021.** Die Terminvergabe ist in vielen Arztpraxen in Deutschland immer noch mit viel Aufwand verbunden: Patienten vereinbaren telefonisch Termine, verlegen oder vergessen sie und beanspruchen damit Zeit und Nerven von Mitarbeitern in medizinischen Einrichtungen. Ein Online-Terminbuchungsservice kann Abhilfe schaffen und könnte in Tausenden Arztpraxen, Krankenhäusern und Medizinischen Versorgungszentren für mehr Effizienz und Zufriedenheit bei Patienten und Mitarbeitern sorgen.

Wie eine Umfrage des Marktforschungsinstituts Innofact im Auftrag von Gelbe Seiten ergeben hat, kennen zwar 81 Prozent der rund 230 im September 2021 befragten Ärzte Online-Terminbuchungs-Tools. Doch nur 37 Prozent derer, die sie kennen, nutzen sie auch, wie die Studie weiter zeigt. „Das beweist, dass in Arztpraxen, Hospitälern und anderen medizinischen Einrichtungen noch riesige Potentiale dafür herrschen, mithilfe moderner Technologien die Terminvergabe effizienter, günstiger und für alle Beteiligten angenehmer zu gestalten“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing GmbH. In fast jeder medizinischen Einrichtung müssen regelmäßig Termine vergeben werden. Was analog nach wie vor aufwändig ist, lässt sich digital heute deutlich einfacher und effektiver darstellen. Denn mithilfe von Terminbuchungstools sind Ärzte zum Beispiel rund um die Uhr erreichbar und könnten Patienten Termine einfach und selbständig verlegen oder werden per Mail oder SMS erinnert. „Umso überraschender ist es, dass so wenige Praxen und Krankenhäuser auf diese Unterstützung verzichten und damit große Chancen verschenken, Mitarbeiter zu belasten und Patienten zufriedener zu stellen oder sogar neue zu gewinnen“, so Schulte.

Zahlreiche Ärzte, die schon digitale Terminbuchungs-Dienste in Anspruch nehmen, berichten ebenfalls von den großen Vorteilen: 78 Prozent nennen die Erreichbarkeit rund um die Uhr durch digitale Services als großes Plus, 70 Prozent verweisen auf die Möglichkeit, Termine schnell und selbständig umzulegen. Zudem weisen Ärzte, die Buchungstools nutzen, auf zufriedeneren Patienten (68 Prozent) und auf die Zeitersparnis für Mitarbeiter (65 Prozent hin) die dadurch wiederum mehr Kapazitäten für die Behandlung und Betreuung der Patienten hätten. Auch die einfachere Koordination der Termine (61 Prozent) und geringere Kosten (55 Prozent) wurden als zentrale Vorteile genannt. Immerhin jeder zweite Arzt gab an, dass wegen dieser modernen Schnittstelle zu Praxen bereits Patienten gezielt zu ihnen gewechselt seien.

Insgesamt bewerten fast drei Viertel der Ärzte, die bereits Terminbuchungs-Services nutzen, diesen als „sehr gut“ oder „gut“, die übrigen nannten ihre Erfahrungen immerhin noch befriedigend (19 Prozent) und ausreichend (7 Prozent). Allerdings berichteten auch einige Ärzte davon, dass Patienten über Ausfälle bei den Anbietern klagten.

Als Verbesserungspotentiale gaben die befragten Nutzer vor allem an, sich eine einfachere Koordination der Termine vorstellen könnten und sich geringere Kosten dafür wünschten. Die Kosten sind der Umfrage zufolge auch einer der Gründe, weshalb sich Ärzte noch nicht für einen digitalen Terminalservice entschieden haben. Unter den Nicht-Nutzern solcher Tools sagten drei Viertel, die Kosten spielten eine zentrale Rolle für ihre Entscheidung gegen eine solche Unterstützung. Aber auch technische Hürden in den Praxen (68 Prozent) und der Hinweis darauf, dass Patienten mit solchen Werkzeugen nicht umzugehen wüssten (69 Prozent), haben der Studie zufolge bei Ärzten die Entscheidung beeinflusst, sich bislang von digitaler Terminbuchung fern zu halten.

„Natürlich sind die Gründe gegen digitale Terminbuchungs-Tools im Einzelfall nachvollziehbar. Aber die Erfahrungen etwa beim Buchungstool von Gelbe Seiten sind durchweg positiv. Hunderte Kunden, bei denen wir diesen Service integriert haben, wollen ihn nicht mehr missen“, betont Dirk Schulte. Umso erfreulicher, dass 34 Prozent der befragten Ärzte, die noch keine solchen Tools nutzen, planen, etwas vergleichbares innerhalb der nächsten drei Jahre einführen zu wollen. Dabei wollen zahlreiche Praxen, Krankenhäuser und medizinische Versorgungszentren auf den Service von Gelbe Seiten zurückgreifen. „Trotz zahlreicher anderer Themen und Probleme müssen sich auch Ärzte den digitalen Herausforderungen der Zukunft stellen. Digitale Terminbuchungen helfen dabei, Arztpraxen schlanker und effizienter zu machen – und schenken den Nutzern wertvolle Zeit, die sie 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](http://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](mailto:presse@gelbeseitenmarketing.de)  
Web: [www.gelbeseiten.de](http://www.gelbeseiten.de)