



Digitalisierung der Arztpraxis: Falsch angelegte Marketingkonzepte treffen auf desinteressierte Kunden

Von *IFABS*

Erstellt am 20 Feb 2017 - 07:04

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2lbWODs> [1]

Trotz einer Vielfalt an digitalen Ansätzen zur Unterstützung der Arbeit niedergelassener Ärzte ist die Resonanz nur gering. Die Gründe hierfür liegen sowohl auf der Anbieter- als auch auf der Nachfrager-Seite.

Großes Leistungspotenzial, ablehnende Kunden

Die Leistungsfähigkeit digitaler Lösungen für den ambulanten Bereich nimmt wie ihre Anzahl stetig zu. Ihre Entwicklung ist darauf gerichtet, gleichermaßen Versorgungs- und Kooperationsqualität sowie die Arbeitsproduktivität zu verbessern und zu erleichtern. Das Problem: die Anbieter dieser Ansätze haben es mit einer Zielgruppe zu tun, die eigentlich gar nicht kaufen will.

Fünf Gründe für das Digital-Desinteresse

- (1) Den meisten niedergelassenen Ärzten fehlen unternehmerisches Verständnis und strategisches Denken. Nach wie vor wird z. B. mit betriebswirtschaftlichen Aspekten stets das Finanzmanagement assoziiert, dabei folgen mehr als zwei Drittel aller Tätigkeiten in Praxisbetrieben betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und Regeln.
- (2) Die Ärzteschaft insgesamt zeigt eine geringe Veränderungsbereitschaft. Ein 10-Jahres-Vergleich der im Rahmen des Praxismanagements eingesetzten Instrumente, Regelungen und Verfahren (Exploration „Ten years after“) erbrachte ein nahezu unverändertes Vorgehen.
- (3) Niedergelassene Ärzte sind extrem stark auf Regeln, Vorgaben und Standards konditioniert und treffen nur wenig eigene Entscheidungen, wenn keine Freigaben durch entsprechend verantwortliche Gremien und Institutionen vorliegen. Einen starken Einfluß hat dabei auch die Gebührenordnung: was nicht abrechenbar ist, wird auch nicht eingesetzt.
- (4) Digital-Lösungen knüpfen in Arztpraxen zum großen Teil an schlechte technische Voraussetzung an, z. B. veraltete Betriebssysteme (XP) und PCs sowie auf eine ausgeprägte Zurückhaltung bei Technik-Investitionen. Die Hälfte der Praxen, in denen zwei Ärzte arbeiten, besitzt beispielsweise nur einen Telefon-Anschluss.
- (5) In vielen Praxen funktioniert das Management nur unzureichend: über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet werden durchschnittlich nur 53% der für ein reibungslos funktionierendes Praxismanagement notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt. Und selbst in Betrieben, in denen die Teams akut keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit verspüren, existieren häufig Risikofaktoren, die mittel- bis langfristig zu Problemen führen. Eine Integration digitaler Konzepte gestaltet sich somit äußerst schwierig. Zudem befürchten die Praxisinhaber, dass durch die Innovationen ihre Arbeitssituation noch unübersichtlicher wird.

Auch die Anbieter agieren falsch



Diese Situation macht die Akquisition und Implementierung von Digital-Lösungen extrem schwierig. Doch auch die Anbieter machen Fehler, z. B. bei ihrer Marketing-Argumentation. In Gesprächen mit Ärzten weisen Verkäufer häufig darauf hin, dass es sich bei ihren Angeboten um Investitionen in die Zukunft handelt. Doch wer den o.a. Bedingungsrahmen berücksichtigt und die Denkhaltung der Ärzte beachtet, weiß, dass der Begriff „Investition“ für Ärzte lediglich bedeutet, Geld ausgeben zu müssen, primäre und sekundäre Langfrist-Effekte werden nicht gesehen. Bei benötigten medizintechnischen Geräten ist das für sie ein zu akzeptierendes Übel, bei Innovationen wird nur gesehen, dass heute Geld für etwas Unbestimmtes in der Zukunft auszugeben ist. Aber auch Begriffe wie Xte Generation etc. fallen in diesen Rahmen.

Die Lösung: richtige Keywords und Gegenwarts-Bezug

Das Ur-Anliegen niedergelassener Ärzte ist – verkürzt dargestellt – eine gute Patientenversorgung bei erträglichem Arbeitsdruck und persönlich befriedigender Einkommens-Situation zu erreichen. Wer digitale Angebote erfolgreich in der Breite vermarkten möchte, ist gut beraten, hierbei die richtigen Keywords zu verwenden und vor allem zu erklären, wie sein Angebot bereits bei der heutigen Arbeit hilft, um über den Gegenwartsnutzen zur Zukunftsinvestition zu gelangen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:59): <http://medkom24.eu/node/22131>

Links:

[1] <http://bit.ly/2lbWODs>