

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie können Social Media das Praxisimage aufpolieren?



Mag. Iris Kraft-Kinz

*MEDplan 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260,
www.medplan.at,*

*Fragen & Anregungen:
praxis@aerztemagazin.at*

PRIVAT KANN MAN über Social Media unterschiedlicher Meinung sein. Unternehmerisch sind Auftritte in Facebook und Instagram mittlerweile ein Muss. Dabei geht es nicht vorrangig um die Akquise neuer Patienten. Im Zentrum der Kommunikation nach außen steht der Imagetransfer. Patienten und Nicht-Patienten suchen einen Eindruck von der Praxis zu gewinnen. Postings auf Facebook und auf Instagram sind ideale Kanäle, um Sympathie, Grund-

haltungen, Werte und Arbeitsweisen zu vermitteln. Social Media können transportieren, wie Ihre Ordination und wie Sie selbst ticken. Arroganz, Zensur oder Ignoranz sind Vorwürfe, die an Ärztinnen und Ärzte als „Götter in Weiß“ rasch herangetragen werden. Für Wahl-, aber auch Kassenordinationen ist eine derartige Einordnung fatal. Wenn Fehler passieren, muss man damit umgehen. Faris Abu-Naaj, Buchautor und Social-Media-Experte, brachte bei einem Vortrag das Beispiel eines Musikers, der aus dem Flugzeug zusehen musste, wie bei der Beladung seine Gitarre zerstört wurde. Als er die Fluggesellschaft zur Rechenschaft ziehen wollte, ließ diese den Musiker abblitzen. Der Künstler lud daraufhin den ersten Song bei Youtube mit dem Titel: „United breaks guitars“ hoch. Hatte der Musiker auf seiner Website zuvor rund 50 Klicks am Tag, waren es nach dem Song etwa 50.000 täglich. Die Fluggesellschaft konnte nur noch versuchen, den Schaden in Grenzen zu halten. Das Beispiel zeigt: Durch Ignoranz oder Unverständnis kann die Reputation im Netz erheblichen Schaden nehmen. Bei Ärzten ist es dann nicht Youtube, sondern sind es die Bewertungsportale, über die man abgestraft wird. Wer in der Krisenkommunikation mit Verständnis und Einfühlungsvermögen reagiert, nimmt den Kritikern den Wind aus den Segeln. Sätze wie „Kommen Sie wieder. Wir beweisen: Wir können das besser.“ haben bereits viele Patienten beruhigt.