

Die praktische Frage

„Kann ich Ärzteportale für mein Ordinations-Marketing nutzen?“



Bewertungsportale sind für viele Ärztinnen und Ärzte Neuland. Viele der Mediziner fühlen sich dabei an den Pranger gestellt. Ich bin aber überzeugt, dass die Portale eher eine Chance denn einer Gefahr darstellen. Denn die Portale sind keine Einwegkanäle, in denen

Arzt und Ärztin vorgeführt werden, sondern eher Hotspots, in denen die Ordination sich mit geringstem Aufwand präsentieren kann. Er braucht zum Patientenabschied nur die kleine Bitte um eine positive Bewertung, um das digitale Feedback sprunghaft ansteigen zu lassen. Portale wie Docfinder.at oder netdoctor.at, um die beiden größten zu nennen, liefern wertvolles Feedback. Wenn in einer Bewertung steht „Kein Hallo, Grüß Gott, Guten Tag oder sonst irgend etwas, als ich das Arztzimmer betrete. Auch meine Verabschiedung wurde nicht erwidert“, dann wissen die Praxisinhaber, dass sie ein Problem haben. So viel Stress gibt es gar nicht, dass man keine Zeit zum Gruß hat. In Deutschland hat die Universität Erlangen-Nürnberg rund 2.400 Ärzte und Gesundheitsdienstleister befragt, wie sie mit Bewertungsportalen umgehen. 55 Prozent von ihnen gaben an, dass sie ihre Arztbewertungen auswerten und daraus Verbesserungsmaßnahmen für ihre Praxis ableiten. Mehr als die Hälfte macht dies mindestens einmal im Monat. Fachärzte sind dabei stärker engagiert: 58 Prozent von ihnen gaben an, schon einmal Maßnahmen für eine bessere Patientenversorgung aufgrund von Online-Bewertungen eingeleitet zu haben. Von den Allgemeinmedizinerinnen stimmten dem 50 Prozent zu. Jeder zehnte Befragte hat aufgrund von Online-Bewertungen Schulungen für das Praxispersonal durchgeführt. Fast genauso viele haben Mitarbeiterverantwortlichkeiten umverteilt. Ich halte dies für eine clevere Art, den Spiegel zu nutzen, den die Patientinnen und Patienten dem Ordinationsteam vorhalten. Durch die Distanz zur Ordination halte ich die Aussagen valider als jede Patientenbefragung.

Mag. Iris Kraft-Kinz, MEDplan, 1120 Wien, Tel. 01/817 53 50-260, www.medplan.at,
Fragen & Anregungen: praxis@aerztemagazin.at