

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie reagiere ich auf negative Kommentare im Netz?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**  
MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
[www.medplan.at](http://www.medplan.at),  
Fragen & Anregungen:  
[praxis@aerztomagazin.at](mailto:praxis@aerztomagazin.at)

**DAS INTERNET** liefert heute eine unverzichtbare Plattform für die Außendarstellung einer Ordination. Viele der Kanäle funktionieren dabei wechselseitig: Nicht nur das Ordinationsteam versorgt die Nutzer mit Infos – auch die Patienten können ihre Meinung über Praxis und Mitarbeiter kundtun. Und darauf muss sich jede Ordination einstellen, egal, ob sie auf sozialen Medien aktiv ist oder nicht. Ärztliche Bewertungsportale wie Netdoctor haben

bereits eine derart starke Ausstrahlung, dass sich jeder Praxisbetreiber um die Resonanz im Netz kümmern muss. Für Ordinationen bedeutet dies, dass ein Teammitglied aktiv Netz und soziale Medien beobachtet, um Kommentare zur Praxis zu entdecken. Die Einrichtung eines „Google Alert“ ist dafür ein erster Schritt: Google zeigt Ihnen jede namentliche Erwähnung im Netz auf.

**ÄRZTE, DIE SICH ÜBER** schlechte Bewertungen im Internet ärgern, müssen wissen: In sozialen Netzwerken wiegt die Darstellung der menschlichen Kompetenz weitaus schwerer als die medizinische Kompetenz. Arroganz, Ungeduld, Ignoranz oder stressbedingte Unfreundlichkeit sind Garanten für negative Resonanz. „Der Arzt hat mich nicht einmal mit Namen angesprochen“ oder „Ich bin 45 Minuten im Wartezimmer gesessen und die Behandlung hat gerade mal vier Minuten gedauert“ sind Themen, die für negative Kritik prädestiniert sind. Erhält ein Arzt, eine Praxis eine Kritik, gilt es aktiv zu reagieren. Eine bedauernde Reaktion und die Bitte: „Schreiben Sie uns eine private Nachricht“ nehmen bereits viel Wind aus den Segeln. In der direkten Kommunikation via Mail lässt sich die Angelegenheit dann abmoderieren. Auch eine Reaktion: „Danke für Ihre Nachricht, wir nehmen uns der Sache an“ nimmt Kritikern erst einmal die Schärfe. Tipp: Facebook-Konten sollen nach beruflichen und privaten Anliegen getrennt geführt werden.