

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie reagiere ich auf negative Kritiken auf Bewertungsportalen?



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

ERST VOR KURZEM hatte ich wieder einmal ein längeres Gespräch mit einem Klienten, der sich zutiefst über einen negativen Patienten-Beitrag auf einem Bewertungsportal ärgerte. Die Kritik war in **pampigem** Ton verfasst: Der Patient habe 40 Minuten warten müssen, woraufhin die Dame am Empfang auf die Beschwerde unhöflich reagiert habe. Und der Arzt selber habe gehetzt gewirkt, sei arrogant gewesen und wäre nicht auf die

Kritik eingegangen. Der Arzt haderte mit der Welt: Es sei die erste Bewertung, die nicht mit der Bestnote geendet habe. Als wir gemeinsam auf dem Portal Nachschau hielten, fiel auf, dass die gut gehende Internistenordination nicht über mehr als zehn Bewertungen aufwies.

Grundsätzlich gilt: Bewertungsportale sind für eine Ordination eine gute Sache, der man aber einige Aufmerksamkeit entgegenbringen muss. Die Außenwirkung der Portale ist inzwischen für keine Ordination zu vernachlässigen. Dazu gehört auch, dass jeder Arzt/Ärztin und jede Rezeptionistin aktiv um eine Empfehlung bitten muss. Genau dies war bislang vom Team des besagten Internisten vernachlässigt worden. Zehn Bewertungen sind bei einer Praxis seiner Größe viel zu wenig. Hier braucht es mehr Engagement. Und den negativen Bewertungen soll höflich und kurz erklärend entgegengewirkt werden, auf keinen Fall verärgert. Dies wirkt entkräftend und sympathisch. Und einzelne Kritik darf man auch nicht überbewerten: Wenn bei 90 Prozent positiver Bewertungen einmal ein Ausreißer nach unten auftritt, wird dies Patienten auf der Suche nach Ärzten nicht stören, vielleicht nicht einmal auffallen. Bleibt noch der letzte Schluss: Wie berechtigt war die Kritik? Reagiert die Rezeption unter Stress unfreundlich? Und lasse ich die Belastung des vollen Wartezimmers an meine Patienten herankommen? Es gibt keine Ordination, die nicht besser werden kann.