

Chance zur guten Reputation im Netz

Zum Ruf eines Arztes tragen mittlerweile auch Online-Plattformen wie Herold.at oder docfinder.at bei. Wie man als Arzt professionell mit Patientenbewertungen im Internet umgeht.

Julia Heuberger-Denkstein

AUS DER KAMMER



Bild: fotolia

Wie alles im Leben, hat auch das Internet eine gute und eine weniger gute Seite. Vor allem wenn es um Online-Bewertungen geht. So findet man etwa bei der Internet-Suche nach einer bekannten niedergelassenen Salzburger Fachärztin folgende Bewertungen auf docfinder.at: „Super Ärztin“ und im nächsten Eintrag bereits „War nicht zufrieden.“ Dass Ärzte negative Bewertungen ärgert – vor allem wenn diese schlicht nicht zutreffend sind, ist wenig verwunderlich. Doch wie soll man nun damit umgehen?

„Dass sich Leute beschweren ist nichts Neues,“ weiß Michael Mrazek, Geschäftsführer der Internetagentur ncm – net communication services, „was früher am Stammtisch geschah, passiert nun online.“ Gerade bei einem so individuellen und persönlichen Beruf wie dem der Ärzte, hängt viel an der Reputation und der Weiterempfehlung der Patienten. Ist jemand mit der Leistung, der Ordination oder den Mitarbeitern zufrieden oder unzufrieden, kann er heutzutage seiner Meinung auf Plattformen wie herold.at, docfinder.at, 1,2,3people und vielen anderen wie etwa facebook Luft machen. „Jeder hat das Recht, Meldungen über sich im Internet zu löschen, oder löschen zu lassen,“ weiß Isabell Feil, Rechtsexpertin in der Ärztekammer für Salzburg. Glaubt man den Internet-Experten, ist dies allerdings die ultima ratio, also die letzte aller empfehlenswerten Lösungen, um darauf angemessen und professionell zu reagieren.

Vielmehr geht es darum, aus dem scheinbaren Nachteil einen richtiggehenden Vorteil zu lukrieren. „Die Möglich-

keit zum Dialog, der im Internet erst möglich wird, ist der beste Werbeeffect und die Chance zu einer guten Nachricht,“ erklärt Online-Experte Mrazek. Selbst wenn geschäftsschädigende oder unwahre Behauptungen aufgestellt werden, ist es schlau, als Arzt darauf einzugehen und zu antworten. Denn: eine konstruktive Antwort des Arztes oder der Ärztin, die auf die Anliegen und Beschwerden der Patienten eingeht, wird von allen Usern gelesen und hinterlässt einen positiven Eindruck. „So kann man sogar aus Kritik eine image- und vertrauensbildende Maßnahme machen,“ erklärt Mrazek, „es zeigt den Leuten, dass der Arzt oder die Ärztin ihre Patienten ernst und wichtig nimmt. Das kommt immer gut an.“ Ratsam ist es ebenfalls bei guten Bewertungen so zu verfahren: antworten, sich bedanken, öffentlich über das Lob freuen.

Welche Plattform für welche Ärztin überhaupt wichtig ist und wo Bewertungen veröffentlicht werden, findet man folgendermaßen heraus: „Am besten man gibt seinen Namen in Google alerts ein, dem gratis Clipping-Service von Google. So erhält man immer dann eine E-mail Nachricht, wenn zum eigenen Namen im Internet etwas veröffentlicht wird.“ Wann immer eine Kritik, sei es positiv oder negativ, geschrieben wird, wird man benachrichtigt.

Für das Schreiben der Antworten empfiehlt Internet-Experte Michael Mrazek folgendes: „Stellen Sie sich vor, Sie sind in Ihrem Wartezimmer, das voll ist mit ihren wichtigsten Patienten und einer regt sich auf. So wie Sie in dieser Situation antworten würden, so sollten sie auch im Internet antworten. Denn alle, die es interessiert, lesen mit.“ Die Zeit jedenfalls, die in Online-Maßnahmen für die gute Reputation im Netz genutzt wird, ist bestens investiert. Barbara Hackl, Unternehmenssprecherin von Herold.at weiß folgendes zu berichten: „Positive Bewertungen können auch für Ärzte jede Menge leisten, man sollte seine Patienten sogar dazu animieren, im Internet Bewertungen abzugeben.“ Denn durch Reviews wird die Praxis im Internet besser über Suchmaschinen wie Google gefunden. Bessere Auffindbarkeit im Internet bedeutet mehr Zugriffe auf die Homepage und somit mehr potenzielle Patienten. Weiters gewinnt man mehr neue Patienten, da nichts glaubwürdiger ist, als die Empfehlung von Freunden oder anderen Verbrauchern. „Positive Bewertungsbeiträge räumen außerdem Zweifel aus, schaffen Vertrauen, kommunizieren die Beratungskompetenz und erhöhen Sympathie und Glaubwürdigkeit,“ so Hackl. Für alle, die trotzdem Bedenken gegenüber online-Aktivitäten haben: Die überwiegende Mehrheit aller Bewertungen sind positive Beiträge. ■



BEWERTUNGEN KOMMENTIEREN

HEROLD.AT

Herold.at ist die Webseite mit Telefonbuch und Gelben Seiten im Internet. Ärzte, die Herold-Kunden sind, haben einen Zugang zur Kunden-Zone von herold.at und können dort auf Bewertungen antworten. Ärzte, die nicht Herold-Kunden sind, können die gewünschte Antwort mit einem genauen Hinweis zur betreffenden Bewertung an kundenservice@herold.at zu senden. Herold stellt die Antwort im Namen des Arztes dann gerne online. Mit der neuen Userzone, die im 3. oder 4. Quartal 2013 fertig gestellt werden soll, werden sich auch Nicht-Kunden einloggen und Bewertungen zu Ihrer Firma bzw. Praxis ganz einfach kommentieren können.

DOCFINDER.AT

Docfinder.at ist nach eigenen Angaben das größte Ärzteverzeichnis bzw. Ärztesuchportal Österreichs, wo Patienten sehr detaillierte Bewertungen abgeben und sich informieren können. ÄrztInnen haben jederzeit die Möglichkeit die Einträge zu kommentieren. Dazu steht die Kommentarfunktion bei jedem Arzteintrag zur Verfügung (siehe dazu die Schaltfläche „Als Arzt einen Erfahrungsbericht kommentieren“). Darüber hinaus können Texte auch über ein Kontaktformular zugesendet werden. Wenn ein Erfahrungsbericht auf docfinder.at falsche Tatsachenbehauptungen aufgestellt, Gerüchte aus „Hören-Sagen“ verbreitet bzw. Beleidigungen oder ähnliches ausgesprochen werden, besteht über eine Schaltfläche neben jedem Erfahrungsbericht die Möglichkeit einen Missbrauch zu melden. In diesem Fall wird Rücksprache mit dem registrierten User gehalten und die notwendigen Maßnahmen – wie etwa eine unwiderriefliche Löschung – veranlasst.

123PEOPLE.COM

Ist eine Suchmaschine im Internet die wie Google funktioniert. 123people.com sucht und sammelt alle Informationen, die im Netz über eine Person zu finden sind. Ist man mit Einträgen unzufrieden bietet die Plattform die unmittelbare Entfernung von Inhalten an. Ein E-mail an searchsupport@123people.at mit den unerwünschten Inhalten genügt und der Eintrag wird gelöscht.



Competence Park SALZBURG 

Pulsierendes Stadtquartier

Am Competence Park SALZBURG entsteht in unmittelbarer Nachbarschaft zu den Salzburger Landeskliniken (SALK) und zur Paracelsus Medizinischen Privatuniversität (PMU) ein neues lebendiges Stadtquartier mit Fokus auf die zukunftsgerichteten Branchen Life Sciences, Kreativwirtschaft und Bildung.

Der neue Campus wird ein idealer Standort für Ordinationen, Therapieräume, Praxisgemeinschaften und Firmen aus dem medizinischen Umfeld. Er zeichnet sich durch seine Nähe zur Innenstadt und eine ideale Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz aus. Zusätzlich bietet der Standort künftig ein attraktives Infrastrukturangebot mit Nahversorger, Gastronomie, Tiefgaragenplätzen, Seminar- und Veranstaltungsräumen sowie Grünflächen zum Verweilen.

Die modern ausgestatteten Mietflächen mit individuell gestaltbaren Raumkonzepten reichen von klassischen Büros über Ordinationen bis zu Labors mit spezifischer Ausstattung.

Erste bezugsfertige Büro- und Ordinationsflächen sind ab Frühling 2013 verfügbar. Informationen zum Standort und Mietmöglichkeiten unter +43/662/87 52 62.

