



Der Arzt im World Wide Web

Ihre Patienten sind bereits online – Ihre Praxis auch?

Zugegeben, es gibt Wichtigeres im Leben eines niedergelassenen Allgemeinarztes als die eigene Praxis-Website. Und doch, das Thema taucht bestimmt auch in Ihrem Kopf immer wieder auf. Oft sind es schlicht Berührungsängste, die den Arzt daran hindern, sich mit der eigenen Praxis online zu präsentieren: Was bringt mir eigentlich so eine Website? Was darf drauf und vor allem was nicht, und nicht zuletzt – wo bekomme ich die Website überhaupt her?

Was bringt mir als Arzt eine eigene Website?

Als niedergelassener Arzt führen Sie ein kleines Unternehmen, das Sie nach außen optimal

präsentieren möchten. Ebenso wie Ihr Praxis Schild an der Tür oder Ihre Visitenkarte gehört heute auch eine Praxis-Website zum modernen Marketing-Mix. Denn die Bedeutung des Mediums Internet ist ungebremst auf dem Vormarsch. Durch eine gut gemachte Website vermitteln Sie einen positiven Eindruck von Ihnen, Ihrem Team und Ihrer Praxis. Patienten verbinden mit einer Praxis-Website nicht nur die Professionalität eines Arztes, sondern auch seine Zukunftsorientierung. Ein wichtiges Kriterium, das sowohl für Patienten als auch für potentielle neue MitarbeiterInnen auf Jobsuche von Bedeutung ist.

Die Gewinnung neuer Patienten kann durch eine Website deutlich gesteigert werden, nutzen doch bereits über 70 % der Patienten das Inter-

net bei der Suche nach einem Arzt [1]. Auch im Bereich der Patientenbindung leistet Ihre Website einen wertvollen Beitrag. Sie stellen wichtige Informationen wie Leistungsspektrum oder aktuelle Informationen wie Impfpflicht zur Verfügung und kümmern sich so sogar online um Ihre Patienten.

Teammitglied Praxis-Website.

Wie kann eine Praxis-Website das Team entlasten? Eine patientengerechte Internetpräsenz bietet wichtige Informationen wie Sprechzeiten, Leistungsspektrum oder Hinweise zu Parkmöglichkeiten vor der eigenen Hausarztpraxis. Bereits das bloße Informationsangebot erspart dem Praxisteam täglich einige Anrufe. Durch zusätzliche Online-Services kann das Team noch besser entlastet werden: Moderne Internetseiten bieten Patienten die Möglichkeit, mittels intelligenter Online-Formulare Termine anzufragen und Folge-Rezepte sowie Überweisungen für Folge- oder Kontrolltermine mit wenigen Klicks bei der Praxis anzufordern. Das Team arbeitet die Anfragen dann gesammelt ab, wenn Zeit dazu ist. Der Patient erhält in der Regel per E-Mail eine Rückmeldung mit seiner Terminbestätigung bzw. eine kurze Information darüber, dass Rezept oder Überweisung zur Abholung bereitliegen.

Die daraus resultierende kürzere Warteschlange am Empfang, weniger unbeantwortete Anrufe und ein besserer Service freuen nicht nur Ihr

Nicht zuletzt kann eine Praxis-Website die Praxisabläufe in der Praxis durch intelligente Online-Services deutlich optimieren und damit für eine spürbare Arbeitsentlastung sorgen.

Praxisteams, sondern besonders auch Ihre Patienten. Die Patientenzufriedenheit nimmt zu.

Wie präsentiere ich meine Praxis?

Generell gilt für alle Inhalte auf einer Praxis Website: Bleiben Sie authentisch – sowohl in Wort als auch in Bild. Die Internetpräsenz sollte eine Praxis realistisch wiederspiegeln. Ein Hochglanz Internetauftritt, der sich später nicht bewährt, führt zu enttäuschten Patienten.

Trotzdem gilt es natürlich, das eigene Licht nicht unter den Scheffel zu stellen und die eigene Praxis möglichst optimal zu präsentieren. Sagen Sie, was Sie können und formulieren Sie Ihren Anspruch an sich und Ihre Praxis. Verwenden Sie möglichst „echte“ Fotos, die aber gerne vom professionellen Fotografen kommen dürfen, der die Praxis oder das Praxisteam optimal in Szene setzt. Bleiben Sie inhaltlich konkret und achten Sie darauf, die wichtigsten Fragen Ihrer Patienten zur Praxisorganisation online zu beantworten.

Für aktuelle Inhalte wie Impfpflicht oder Urlaubsvertretung gilt: Veraltete Beiträge wirken störend und unprofessionell. Eine Website ist kein in Stein gemeißeltes Schriftstück, sondern ein veränderliches Werk. Dann kommt der Patient auch gerne wieder.

Welche Inhalte machen Sinn?

Weniger ist mehr. Ausgangspunkt der Überlegungen zu passenden Inhalten ist die Sicht- →

DER KRACHER

Ihre dauerhafte Preisersparnis: 40 € pro Monat!



Dieses Angebot ist DER KRACHER:
 Praxissoftware medatixx für ~~129,90~~ 89,90 €

Schlagen Sie zu! Sie können nur gewinnen. Denn Sie erhalten die Praxissoftware medatixx für 89,90 €* Softwarepflege im Monat! Zusätzlich zum Grundpaket liegen viele kostenfreie Zusatzleistungen im Ring. Damit gehen Sie nie K. o.

Achten Sie auf Ihre Deckung! Denn die Aktion endet am 31.12.2017. Informieren Sie sich daher gleich über alle Details zum Kracher-Angebotspaket unter ich-will.medatixx.de.

* mtl./zzgl. MwSt. Mindestvertragslaufzeit 12 Monate. Die Aktion gilt nicht für Bestandskunden der Praxissoftware medatixx/easymedx. Sie endet am 31.12.2017. Angebotsbedingungen siehe: shop.medatixx.de
 Foto: © master1305/Fotolia.com



Praxissoftware medatixx

Nutzen Sie die Möglichkeiten einer Praxis Website, um mit Ihren Patienten in Kontakt zu bleiben, neue Patienten zu gewinnen und Ihrem Team die tägliche Arbeit zu erleichtern. Es lohnt sich.



Kornelia Geiger

Geschäftsführerin
DOConline und
www.doc-online.de

Matthias Geiger

Geschäftsführer
Mosaic – Agentur für
Web und Design
www.agentur-mosaic.de
85435 Erding

INTERESSENKONFLIKTE:
Die Autoren haben keine deklariert.

weise des Patienten. Welche Informationen möchte ein Patient auf einer Praxis-Website überhaupt finden? Die vollständigen Kontaktmöglichkeiten sollten besonders prominent platziert werden. Dazu gehören nicht nur Telefonnummer und Anschrift, sondern auch eine kurze Beschreibung zu Anfahrt oder Parkmöglichkeiten. Selbstverständlich dürfen auch die aktuellen Sprechzeiten und eine detaillierte Übersicht über die angebotenen Leistungen nicht fehlen. Betonen Sie dabei Ihre Kernkompetenzen und informieren Sie über Zusatzqualifikationen und besondere Leistungen, die Ihrer Praxis als Alleinstellungsmerkmal dienen und Sie von anderen Praxen abheben.

Weiter ist es wichtig, die Ärzte sowie das Team kurz vorzustellen, optimalerweise ergänzt durch ansprechende Portraits (Achtung: Sie benötigen das Einverständnis aller Teammitglieder, die Sie im Internet veröffentlichen). Aktuelle Informationen wie Urlaubszeiten oder Vertreterregelungen runden das Angebot ab.

Welche rechtlichen Vorgaben gibt es?

Auch die Onlinepräsenz eines Arztes unterliegt den gängigen gesetzlichen Anforderungen. In jedem Fall ist ein Impressum nach den Vorgaben des Telemediengesetzes zwingend notwendig. Das Impressum muss von jeder Unterseite des Internetauftrittes mit maximal 2 Mausklicks erreichbar sein. In den meisten Fällen erhebt die Praxis, beispielsweise über ein Kontaktformular, auch personenbezogene Daten, so dass eine Datenschutzerklärung erforderlich ist. Nach dem Berufsrecht und Heilmittelwerbegesetz sind einige Inhalte, vor allem solche werbliche Natur, als problematisch anzusehen. Verzichten sollte man beispielsweise auf irreführende, nicht anonymisierte Krankengeschichten, Vorher-/Nachher-Bilder bei Schönheitsoperationen, die Bewerbung von Arznei-, Heil-, Hilfsmitteln und medizinischen Produkten, Werbebanner, Gewinnspiele und Gästebücher.

Was ist „Responsive Webdesign“?

Schön alleine reicht nicht. Die mobile Nutzung von Angeboten im Internet per Smartphone oder Tablet-PC ist in den letzten Jahren rasant gestiegen. Im Oktober 2016 erfolgten weltweit erstmalig mehr Internetzugriffe mit mobilen Endgeräten als durch Desktop PCs [2]. Responsive Webdesign stellt sicher, dass eine Website auf jedem Endgerät, also nicht nur auf dem

auf PC, sondern auch auf Smartphone oder Tablet, optimal dargestellt wird, gut lesbar und bequem zu navigieren ist. Die Größe der Bilder wird entsprechend des genutzten Gerätes angepasst. Responsive Webdesign ist heutzutage unverzichtbar und stellt ein wichtiges Qualitätsmerkmal einer Internetseite dar.

Nicht zuletzt ist auch aus Gründen der sogenannten Suchmaschinenoptimierung darauf zu achten, dass Ihre Praxis-Website die Möglichkeiten des Responsive Designs nutzt. Google und Co bevorzugen im Ranking Responsive Websites. Wenn Sie also gefunden werden möchten, ist eine mobilfreundliche Website dringend geboten.

Schlussendlich bleibt die Frage: Selber machen oder in Auftrag geben?

Sicher gibt es einige Praxisbetreiber, die Zeit und Mühe haben, sich in die Thematik Webdesign einzuarbeiten. Diverse Anbieter offerieren Baukasten-Systeme, mit denen sich einfache Internetseiten selbst bewerkstelligen lassen. Generell sollten Sie beherzigen, dass eine unprofessionell erstellte Internetpräsenz unter Umständen mehr schaden als nützen kann. Spätestens, wenn es an komplizierte Anforderungen wie Online Formulare geht, empfiehlt es sich in jedem Falle, auf einen professionellen Anbieter zurückzugreifen. Baukastensysteme können dies in der Regel nicht leisten.

Wer sich eine Praxis-Website von einem professionellen Anbieter erstellen lässt, muss dennoch nicht ganz auf die aktive Mitarbeit verzichten. Häufig wird die Nutzung eines sogenannten Contents Management Systems (CMS) angeboten. Die Internetpräsenz wird zunächst vom Profi erstellt und eingerichtet. Später können aber einfache inhaltliche Änderungen, wie die Aktualisierung der Urlaubszeiten oder Sprechstundenregelungen mittels eines einfach zu bedienenden Editors auch vom Nicht-Fachmann selbst durchgeführt werden. Ein goldener Mittelweg, der für viele Praxen passend zu sein scheint, um eine erfolgreichen Praxis Website zu realisieren. ■

Literatur

- 1) https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/_uploads/anhaenge/2012-12_komplett_jameda-patientenstudie-7511.pdf
- 2) <https://www.heise.de/newsticker/meldung/Mobile-Internet-nutzung-weiter-auf-dem-Vormarsch-3455624.html>