

Braucht Ihre Praxis eine Website?

**Praxisseminar C am 14. Juni 2002
anlässlich des KHM-Kongresses in Luzern**

«Nein, Ihre Praxis braucht keine Website. Es geht auch ohne. Es geht aber auch mit.» Eine eigene Praxis-Website verbessert einerseits die Information der (potentiellen) PatientInnen und macht andererseits auch dem Website-Betreiber Spass. Die Webseite zeigt den Arzt / die Ärztin als offenen und modernen Dienstleistungserbringer, dem der Kontakt zu seinen «Kunden» am Herzen liegt.

Votre cabinet médical a-t-il besoin d'une homepage? «Non, votre cabinet médical n'a pas besoin de homepage. Ça va très bien sans. Mais ça va aussi avec.» Une page Internet sur le cabinet médical améliore l'information des patients (aussi potentiels) et fait plaisir à celui qui l'initie. La page montre le médecin en prestataire de services moderne et ouvert, qui a à cœur le contact avec ses «clients».

Martin Brezina

Zehn Jahre nach den ersten hiesigen Internetpropheten haben inzwischen die meisten Leute schon Internet-Erfahrungen gemacht. Viele haben Internet bei sich zu Hause oder am Arbeitsplatz installiert und brauchen es hie und da, um eine Zugverbindung herauszusuchen oder die Fussballresultate zu studieren. Und auch E-Mail ist heute nur noch ein Kommunikationsmittel unter vielen.

Das Internet hat den Weg beschritten, den schon andere technische Innovationen in den letzten Jahren bewältigen mussten – man denke nur an die Mobiltelefonie. Zunächst konnten die neuen Kommunikationsmittel, die ebenso Liebe und Bewunderung als auch Hass und Neid auslösten, so manche Auseinandersetzung über Sinn und Unsinn der Kommunikation in Gang bringen. Inzwischen haben sie aber den emotionalen Zündstoff verloren und fristen jenseits allen Zaubers ein Dasein als schlichte Alltagsinstrumente, die der Grossteil der Bevölkerung einfach benutzt.

Mit der Praxis ins Internet?

Viele Ärzte und Ärztinnen stellen sich die Frage, ob sie sich selbst und ihre Praxis im Internet präsentieren sollen. Manche fühlen sich zu einem Internet-Auftritt genötigt, obwohl sie eigentlich keine rechte Lust dazu haben: «Ja muss ich denn das jetzt auch noch machen? – Wo ich doch sowieso schon eine volle Praxis habe ...». Die Antwort ist einfach und beruhigend: «Nein, Ihre Praxis braucht keine Website. Es geht auch ohne. Es geht aber auch mit.» Eine eigene Praxis-Website kann nicht nur die Information der (potenziellen) PatientInnen verbessern, sondern auch dem Website-Betreiber Spass machen.

Wer einen individuellen Internet-Auftritt plant, sollte sich überlegen, ob eine Praxis-Website Sinn macht, welche Möglichkeiten sie eröffnet und welche Grenzen sie hat. Zuerst stellt sich die Frage, wer eigentlich eine Praxis-Website besuchen wird resp. soll:

- Patienten, die schon bei ihrem Arzt waren;
- Patienten, die einen neuen Arzt suchen, weil sie z.B. umgezogen sind oder noch keinen Hausarzt haben;
- Patienten, die bereits einen Termin haben und sich gerne vorher über ihren Arzt und dessen Praxis informieren möchten.

Patienten der ersten und dritten Gruppe werden den Grossteil der Website-Besucher ausmachen. Bei der eigentlichen Arztsuche stellen persönliche Empfehlungen nach wie vor weitaus den wichtigsten Faktor dar. Die Information über Internet spielt erst dann eine Rolle, wenn Freunde und Bekannte nicht weiterhelfen können. Entgegen einer weit verbreiteten Meinung ist eine Praxis-Website also vor allem für diejenigen Patienten von Bedeutung, die schon eine Bindung zum entsprechenden Arzt haben.

Unter diesem Gesichtspunkt ist eine Praxis-Website kein Mittel zur Anwerbung von Patienten, sondern ein Informationskanal. Sie funktioniert nicht als Werbeprospekt, sondern wie eine Visitenkarte – eine Visitenkarte, die den Patienten einen virtuellen Blick in die Praxis erlaubt.

Die gläserne Praxis?

Eine Praxis-Website wird entscheidend interessanter, wenn die Besucher dort Dinge erfahren, die ihnen sonst nicht ohne weiteres

zugänglich sind. Das beginnt bei Informationen über die medizinisch-fachliche Ausbildung des Arztes und führt zu persönlichen Aspekten, zum Beispiel, ob der Arzt Kinder hat, ob er sich für soziale oder politische Ideen und Organisationen engagiert, längere Zeit im Ausland gelebt hat, einem bestimmten Hobby nachgeht etc. – lauter Dinge, die Patienten in der Sprechstunde nicht fragen, weil die Zeit fehlt oder es einfach nicht passt, die sie aber zunehmend interessieren. Die Praxis-Website ist ein Instrument, das dabei hilft, mit Patienten zu arbeiten, die zum Arzt und dessen Grundsätzen passen. Dass dies funktioniert, bestätigen Ärzte, die eine Website haben und diese auch nutzen.

Mit einer Website haben die Ärzte die Möglichkeit, sich mit ihrer Praxis dort zu positionieren, wo sie tätig sein möchten. Sie können so ihre Interessen und ihre bevorzugte Tätigkeit transparent machen. Wahrscheinlich werden dies einzelne Kollegen als «sich hervortun» abqualifizieren. Das sollte jedoch nicht stören: Wichtig ist, dass der Arzt mit einer solchen Informationsstrategie nicht nur sich und seiner Praxis einen Gefallen tut, sondern auch seinen Patienten Entscheidungsgrundlagen anbietet, die sie bisher nicht nutzen konnten. Das Internet ist ausserdem ein sehr diskretes Informationsmedium. Nur wer die Website aktiv und mit Absicht anwählt, kommt zu den Inhalten.

Mit einer Praxis-Website erbringen Ärzte eine Dienstleistung zu Gunsten ihrer Patienten. Und die Tatsache, dass sie diese Dienst-

leistung anbieten, dokumentiert eine patientenorientierte Haltung, die nicht nur der Praxis, sondern der ganzen Ärzteschaft zu Gute kommt. Die Webseite zeigt den Arzt / die Ärztin als offenen und modernen Dienstleistungserbringer, dem der Kontakt zu den «Kunden» am Herzen liegt. Nachdem die Medienpräsenz von Ärzten in der letzten Zeit von Tariffragen, Taxipunkten und Geld dominiert war, könnte ein Schritt auf die Bevölkerung hinzu ein Gegengewicht darstellen.

Ein ideales Kommunikationsmedium

Die Frage, ob man eine Website braucht oder nicht, ist demnach falsch gestellt. Vielmehr könnten sich die Ärzte überlegen, wie Sie sich in Zukunft darstellen wollen und welchen Kontakt bzw. welche Informationskanäle sie ihren Patienten und der Bevölkerung anbieten möchten. Je nach Antwort hat die eigene Praxis-Website einen Sinn – oder auch nicht.

Eine Praxis-Website ist zeit- und ortsunabhängig erreichbar und bietet multimediale Möglichkeiten. Ausserdem sind die Erstellungs- und Betriebskosten – verglichen etwa mit Printmedien – relativ günstig. Damit ist eine Praxis-Website unter den heute zur Verfügung stehenden Medien eine beinahe ideale Informationsplattform, die sowohl den Bedürfnissen der Ärzte als auch der Patienten sehr weit entsprechen kann.