

Zielgruppenorientierung via Praxishomepage

Warum sollte ein Facharzt eine Patientengruppe direkt ansprechen und sein Angebot auf der Homepage entsprechend aufbereiten? Die Antwort ist einfach: Durch Konzentration auf die Bedürfnisse bestimmter Patientengruppen werden diese erschlossen und an die Praxis gebunden.

Im Folgenden stellen wir Ihnen zwei Homepages vor, welche gezielt die „kleinen Patienten“ ansprechen – mit einer extra aufbereiteten „Kinderseite“. Das Bemühen um Angstabbau und Vertrauensbildung durch Information steht dabei im Vordergrund.

Um die Zielgruppenorientierung auch über die Suchmaschinen zu kommunizieren, ist die Angabe eines entsprechenden Schlagwortes in den Meta-Tags der Website angeraten. Die Orthopädische Gemeinschaftspraxis Gärtner/Servatius hat dies beherzigt und den Begriff „Kinderbehandlungen“ angegeben. Gibt man im Google-Suchfeld „Orthopädie“, „Kinderbehandlung“ und „Rotenburg“ ein, wird das Angebot der Dres. med. Gärtner/Servatius in der Ergebnisliste an erster Stelle angezeigt.

Die Kinderseite der Orthopädischen Gemeinschaftspraxis Gärtner/Servatius besteht seit drei Jahren und besticht durch kindgerechtes Design, viele Fotos und eine einfache Sprache. Dies ist nicht nur für die Kinder interessant, sondern auch an die El-

tern ein deutliches Signal: „Wir gehen auf die Bedürfnisse Ihres Kindes ein. Bei uns ist Ihr Kind in guten Händen.“ Hier wird Vertrauen aufgebaut – eine wichtige Entscheidungshilfe für den Besuch einer Arztpraxis. „Kinder sind oft ängstlich. Die Kinderseite bietet ihnen die Möglichkeit, sich zusammen mit ihren Eltern auf den Besuch bei uns vorzubereiten“, so Dr. Gärtner auf die Frage nach der Motivation eine spezielle Kinderseite anzubieten.

Ein Anstieg von Kindern im Patientenkollektiv ist nicht zu verzeichnen und nicht Zielsetzung der Seite. Dr. Gärtner: „Wir wollen Informationen zum Angstabbau anbieten“.

Link zur Kinderseite: www.gaertnerservatius.de/praxis/kids.php

Etwas ausführlicher im Text und sparsamer in der Bebilderung, aber nicht minder attraktiv präsentiert sich die Kinderseite des Anästhesiezentrums Oldenburg (Gemeinschaftspraxis Dres. med. Beate Jonas, Jan Hrudnik, Jacek Auerbach). Die Zielgruppe sind Kinder und Teenager. Mit

einem beruhigenden grünen Hintergrund und kindgerechter Sprache vermittelt die Seite Vertrauen und Verständnis im Umgang mit dem Kind beziehungsweise Teenager als Patient (s. Abb. auf der nächsten Seite).

Zusätzlich wartet die Seite mit einigen interessanten Links zu anderen medizinischen Kinderseiten und einem Hörspiel zum Thema Narkose/Anästhesie auf.

Abgerundet wird das seit 2007 bestehende Angebot der Kinderseite durch die Aufforderung, die Meinung über den Ablauf einer Operation abzugeben. Dadurch werden die Kinder, Teens und Eltern in eine patientenorientierte Weiterentwicklung des Praxisangebots einbezogen. Durchaus sinnvoll, da der Patientenanteil an Kindern und Jugendlichen bei bis zu 30 Prozent liegt.



Abb.: www.fotolia.de; Gärtner/Servatius/www.floss-design.de; Anästhesiezentrum Oldenburg

„Uns erschien das Medium Homepage schon frühzeitig als sehr wertvoll. Wir nutzen es zur Steigerung der Informationsgüte, zur Vertiefung von aufklärungspflichtigen Inhalten sowie zur Darstellung des Vorgangs der Narkose. Wir nutzen dieses Medium weniger zu klassischen Akquisezwecken, sondern viel mehr als vertrauensbildende Maßnahme“, antwortet Dr. Auerbach auf die Frage nach der Motivation für die Erstellung einer Kinderseite.

Ziel der Kinderseite ist es, die Jugendlichen und Eltern bereits vor dem Aufklärungsgespräch zu informieren. Dies verfolgt zwei Aspekte: Zum einen kommen die Patienten bereits vorinformiert zum Gespräch und es kann direkt auf die wesentlichen Inhalte eingegangen werden. Zum anderen können die Eltern vor der Operation den Ablauf des Narkosebeginns zu Hause mit dem Kind noch einmal durchgehen.

„Ein weiterer Punkt ist die Vertrauensbildung bei den Eltern beziehungsweise bei erwachsenen Patienten, die selbst eine Narkose benötigen. Wenn eine Praxis sich gezielt einer so besonderen Patientengruppe widmet, dann geht sie auch sorgsam mit den erwachsenen Patienten um. Ganz nach dem Motto: Wer eine Nar-

kose beim Kind gut macht, der macht das bei mir bestimmt auch gut“, führt Dr. Auerbach weiter aus.

Die Möglichkeit, ein E-Mail-Feedback über die Kinderseite der Homepage des Anästhesiezentrums Oldenburg zu senden, wird eher selten genutzt. Vielmehr kämen sehr viele positive

senden Anästhesisten. Der Patient geht immer erst zum Operateur und dieser verweist dann auf den Anästhesisten, der mit ihm kooperiert. Die Schaffung eines klaren Versorgungsschwerpunktes im Bereich der Kinderanästhesie ist uns aber wichtig.“

Link zur Kinderseite:
www.op-zentrum-oldenburg.de/virthos/virthos.php?//Kinderseite

Beide Praxen waren mehrfach Preisträger des ÄKN / KVN Wettbewerbs „Beste Medizinische Website“.

➔ Oliver Busse



Rückmeldungen aus direkten Gesprächen mit Kindern und Eltern. Man sei dankbar über diese Informationen und die Möglichkeit, die Narkose schon zu Hause durchzuspielen, sagt Dr. Auerbach. Weitere Feedbacks kommen von den ärztlichen operativen Kollegen, die auf diese Seite verweisen, durch externe Stellen und von anderen Anästhesisten aus großen Kliniken.

Auf die Frage, ob der Anteil an Kindern/Teenagern im Patientenkollektiv merklich angestiegen ist, antwortet Dr. Auerbach: „Die Anzahl der Patienten ist nicht beurteilbar und auch nicht relevant. Meiner Auffassung nach sucht sich niemand einen pas-

Definition Zielgruppenorientierung: Strategie, um potenzielle Patienten mit identischem Kommunikations- und Bedürfnisprofil zusammenzufassen. Je allgemeiner ein Problemlösungsangebot dargestellt ist, umso geringer ist die Chance, dass sie die spezifischen Bedürfnisse des einzelnen Patienten erfüllt.