Teil 16: Patientenbewertungen im Internet

Do's and Dont's zum Praxis-Online-Image

| Paula Hesse, Jens I. Wagner

Das Internet ist allgegenwärtig. Allein 38 Prozent aller männlichen Deutschen und 26 Prozent der deutschen Frauen nutzen ein Smartphone. Dazu kommt die Nutzung von Tablets und selbstverständlich die Internetnutzung auf Laptops und PCs. Rund um die Uhr können so Informationen bezogen und ausgetauscht werden. Durch Plattformen wie Google+ oder Facebook sind Nutzer dauerhaft miteinander in Kontakt und im Meinungsaustausch. Dabei werden Meinungen zu Zahnärzten beispielsweise in Form von Bewertungen kundgetan.

© Peshkova

Bewertungen werden heute auch bei der Google-Suche aufgegriffen. So kann ein Zahnarztsuchender auf einen Blick sehen, was andere von einem bestimmten Zahnarzt halten. Ein Beispiel: Jemand sucht in seiner neuen Stadt einen Zahnarzt und googelt nach „Zahnarzt Musterstadt". Unter den Anzeigen finden sich diverse organische Suchergebnisse aus Portalen wie jameda.de, gelbeseiten.de und selbstverständlich der Block der Treffer in den Google-internen Seiten. Praxen, die in ihrem Google-Places- oder Google+ Local-Eintrag mehr als fünf Bewertungen verzeichnen, bekommen den Bewertungsschnitt in Form von bis zu fünf orangefarbenen Sternen in der Trefferliste angezeigt. Einerseits fallen mit Sternen versehene Einträge naturgemäß stärker ins Auge, andererseits ist ein schlechter Bewertungsschnitt ebenso sofort sichtbar.

Sterne als Indikator für das Online-Image

Googelt ein Interessent nach einer bestimmten Praxis, werden aus allen Portalen, also auch aus Google-externen, in denen diese Praxis vertreten ist, organische Suchergebnisse generiert. Die dort verzeichnete Gesamtnote wird in das Fünf-Sterne-System übertragen und mit angezeigt. Sieht der Zahnarztsuchende viele Sterne zu einer Praxis, wird er sich eher dazu entschließen, dort einen Termin zu vereinbaren, als wenn keine Sterne oder sogar Anzeigen von ein oder zwei Sternen von fünf auftauchen. Letzteres könnte eher abschreckend wirken.

Die sechs Faktoren des Online-Images

Es ist für jede Praxis ratsam, sich einmal selbst zu googeln. So lässt sich das Online-Image leicht nachvollziehen. Dabei gilt es, insgesamt sechs Faktoren zu beachten.

1. Repräsentative Praxis-Webseite

Ohne eigenen Internetauftritt wird eine Praxis heute kaum mehr Neupatienten generieren. Dabei sind nicht nur optische Gestaltung, sondern unter anderem auch Informationsgehalt, Aktualität und eine userfreundliche Navigation ausschlaggebend. Idealerweise ist die Webseite auch suchmaschinenfreundlich gestaltet.

2. Optimale Darstellung auf Internetportalen

Eine Praxis ist auch ohne das praxiseigene Zutun in vielen Internetportalen verzeichnet. Da das automatisierte Anlegen eines Praxisprofils häufig fehlerbehaftet ist, sollte überprüft werden, ob die Daten in den Profilen korrekt hinterlegt sind. Falls nicht, können die Einträge auf den meisten Portalen kostenfrei korrigiert und teilweise durch Bilder optimiert werden. Soweit kostenfrei möglich, sollte die URL der Praxis-Webseite eingepflegt werden.

3. Gute Online-Bewertungen

Kann die Praxis auf vielen verschiedenen Portalen gute Bewertungen aufweisen, ist ihr Online-Image als positiv zu bezeichnen. Eine oder mehrere negative Bewertungen können hingegen die Neupatientenrate dämpfen. Mögliche Gegenmaßnahmen sind zum einen der Versuch, die negative Bewertung löschen zu lassen, und zum anderen, den Bewertungsschnitt durch eine hinreichende Anzahl positiver Bewertungen zu verbessern.

4. Risikoschutz gegenüber negativen Bewertungen

Selbst wenn eine Praxis eigentlich gut im Internet dasteht und auf diversen Portalen die eine oder andere Bewer-

Arestin® 1mg

Pulver zur periodontalen Anwendung

Die wirksame, gut verträgliche, einfach anzuwendende Periodontitis-Behandlung.

- Das lokal wirksame ARESTIN® verbessert erwiesenermaßen signifikant das Ergebnis gegenüber SWG allein.[1,2]
- Ist das einzige lokal verabreichte Antibiotikum mit Minocyclin, einem bewährten antimikrobiellen Wirkstoff mit nachweislich entzündungshemmenden Eigenschaften.[3]

ARESTIN® Pulver besteht aus Polymerkugeln verschiedener Größen mit mikroverkapseltem Wirkstoff, die das Antibiotikum über einen längeren Zeitraum hinweg freisetzen.

Sichert die Konzentration im therapeutischen Bereich für nachweislich 14 Tage.

Arestin® 1mg
Pulver zur periodontalen Anwendung

Zusätzliche Informationen über ARESTIN® befinden sich in der beiliegenden Fachinformation für ARESTIN®.

Fachinformation für ARESTIN® (Verschreibungspflichtig)

Bezeichnung des Arzneimittels Arestin® 1 mg Pulver zur parodontalen Anwendung Qualitative und quantitative Zusammensetzung 1 Einzeldosisbehältnis enthält: 1 mg Minozyklin als Minozyklinhydrochlorid. Klinische Angaben Anwendungsgebiete Arestin® Pulver zur parodontalen Anwendung wird zur lokalen Behandlung der chronischen Parodontitis bei Erwachsenen mit Zahnfleischtaschen von einer Tiefe von > 5 mm angewendet. Arestin® muss immer in Verbindung mit einer konventionellen, nichtchirurgischen Behandlung verwendet werden. Die offiziellen Empfehlungen für die angemessene Verwendung von antibakteriellen Wirkstoffen müssen beachtet werden. Dosierung, Art und Dauer der Anwendung Arestin® darf nur von fachlich ausgebildeten und in der Behandlung von parodontalen Erkrankungen erfahrenen Personen angewendet werden. Dosierung Erwachsene: Die erste Behandlung mit Arestin® muss so bald wie möglich nach der konventionellen, nichtchirurgischen Behandlung (Zahnstein-, Konkremententfernung und Wurzelglättung) erfolgen. In jede zur Behandlung bestimmte Zahnfleischtasche darf nur ein Einzeldosisbehältnis mit 1 mg Arestin® Pulver zur parodontalen Anwendung gegeben werden. Die Gesamtdosis hängt von der Gesamtzahl der Zahnfleischtaschen ab, die maximale Dosis ist 140 mg. Es können bis zu zwei weitere Behandlungen im Abstand von je mindestens drei Monaten durchgeführt werden. Eine reduzierte Wirksamkeit bei Rauchern ist möglich. Kinder und Jugendliche (< 18 Jahre): Zur Sicherheit und Wirksamkeit bei Kindern unter 18 Jahren liegen keine Daten vor. Bezüglich Kindern unter 12 Jahren, siehe Abschnitt 3.3, Gegenanzeigen. Art der Anwendung Ausschließlich zur subgingivalen Anwendung. Zur subgingivalen Anwendung von Arestin® wird die Spitze des Behältnisses, welches die 1 mg Einzeldosis enthält, auf den Boden der Zahnfleischtasche platziert. Danach wird der Daumenring des Griffmechanismus gedrückt, um das Pulver zu applizieren, während die Spitze des Behältnisses langsam aus der Tasche gezogen wird. Nach der Behandlung ist das Zähneputzen 12 Stunden lang zu meiden. Patienten sind anzuweisen, harte, knusprige und klebrige Speisen sowie das Berühren der behandelten Stellen eine Woche lang zu vermeiden. Darüber hinaus ist die Verwendung interdentaler Reinigungsinstrumente in den mit Arestin® behandelten Bereichen zehn Tage lang zu unterlassen. Arestin® muss nach der Behandlung nicht entfernt werden, da es vom Körper resorbiert wird. Ein Auftragen von Klebern oder Verbänden, um das Arzneimittel in der Zahnfleischtasche zu halten, ist nicht notwendig. Gegenanzeigen Arestin® darf nicht angewendet werden:

- bei bekannter Überempfindlichkeit gegenüber Minozyklin, anderen Tetrazyklinen oder einem der sonstigen Bestandteile des Pulvers
- bei Kindern unter 12 Jahren
- bei schwangeren oder stillenden Frauen
- bei Patienten mit schwerer Leberfunktionsstörung
- bei akutem oder chronischem Nierenversagen im Endstadium Nebenwirkungen Es wird angenommen, dass Nebenwirkungen, die mit der systemischen Anwendung von Minozyklin in Verbindung gebracht werden, nach subgingivaler Anwendung aufgrund des niedrigen und kurzen Plasmaspiegels eher selten auftreten. Allerdings muss mit der Möglichkeit gerechnet werden, dass derartige Reaktionen auftreten können. Wie bei der systemischen Verabreichung von Minozyklin sind Überempfindlichkeitsreaktionen möglich.

Die folgenden Reaktionen wurden in klinischen Studien beobachtet, bei der alle Behandlungen in den Monaten 0, 3 und 6 an 923 Erwachsene verabreicht wurden. Verträglichkeit Folgende Reaktionen wurden in einer klinischen Studie beobachtet, bei der in den Monaten 0, 3 und 6 bei 923 Erwachsenen Arestin® appliziert wurde (Häufig, > 1/100, < 1/10): Zentrales und peripheres Nervensystem: Kopfschmerzen; Magen-Darm-Trakt: Dyspepsie; allgemeine Nebenwirkungen: Infektion, grippeähnliche Systome; lokale Nebenwirkungen (oral): Parodontis, vorübergehende einschießende Schmerzen, Zahnschmerzen, Gingivitis, stomatitis, orale Ulzera, schmerzen und Pharyngitis.

Pharmazeutischer Unternehmer, OraPharma, Inc. Europe, Professor JH Bavinckln 7, 1183AT Amstelveen, p/a Postbus 7827, 1008AA
Amsterdam, Niederlande

Literatur:
1. Dean JW, Branch-Mays GL, Hart TC, et al. Topically applied minocycline microspheres: why it works. Compendium 2003;24:247-257. 2. Williams RC, Paquette DW, Offenbacher S, et al. Treatment of periodontitis by local administration of minocycline microspheres: a controlled trial. J Periodontol 2001;72:1535-1544.
3. Oringer RJ, Al-Shammari KF, Aldredge WA, et al. Effect of locally delivered minocycline microspheres on markers of bone resorption. J Periodontol 2002;73:835-842. 4. O'Connor BC, Newman HN, Wilson M. Susceptibility and resistance of plaque bacteria to minocycline. J Periodontol 1990;61:228-233.

Arestin® 1mg
Pulver zur periodontalen Anwendung

oraPHARMA, INC.

Exklusiv bei Ihrem

HENRY SCHEIN® DENTAL

FreeTel: 0800–1400044

FreeFax: 08000–400044

© OraPharma, Inc. 2008 AE-043-08 9/08
ARESTIN® ist eine eingetragene Handelsmarke von OraPharma, Inc.

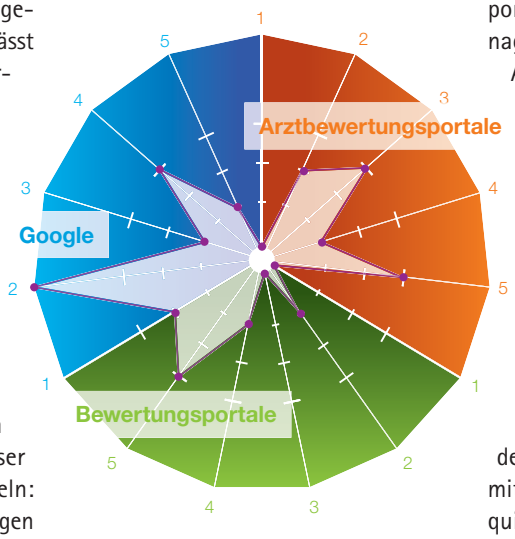
tung verzeichnet, ist sie einem gewissen Risiko ausgesetzt: Schnell lässt ein – warum auch immer – verärgerter Patient seinen Frust mittels einer negativen Bewertung ab. Das ist meist anonym möglich. Der Praxis kann dadurch, wie oben erwähnt, Schaden entstehen. Ein Schaden, den sie zwar bemerkt, aber dessen Ursache sie womöglich gar nicht identifizieren kann. Bedingung für das Entdecken einer negativen Bewertung wäre, regelmäßig im Internet zu recherchieren. Besser noch ist ein präventives Handeln: Hat eine Praxis auf den einschlägigen Portalen eine Anzahl von etwa drei bis fünf positiven Bewertungen, vermag eine negative Bewertung den Schnitt mathematisch kaum zu verschlechtern. Ein gewisses „Polster" an Bewertungen schützt also vor den Auswirkungen negativer Einzelmeinungen.

5. Platzierung in Online-Suchergebnissen

Die Anzahl der Bewertungen ist auf vielen Portalen eine Variable für die Platzierung eines Praxisprofils. Auf den meisten Portalen bringen viele Bewertungen einen Eintrag bei den Suchergebnissen nach vorne. Bei den Suchergebnissen innerhalb einer Region erst auf Seite zwei eines Bewertungsportals zu stehen, ist einer Praxis wenig nützlich. Ein Zahnarztsuchender klickt die Einträge an, die weit vorne in der Ergebnisliste stehen. Dies ist keine Vermutung, sondern ein evidenzbasierter Fakt. Auf einigen Bewertungsportalen wird die Anzahl der Profilaufrufe offen dargestellt: Nicht selten verzeichnet eine Praxis an der Spitze der Suchergebnisse zehn Mal so viele Aufrufe wie die Praxen, die nicht zur Top 10 gehören. Um nach oben zu gelangen, braucht eine Praxis eine mindestens ebenso hohe Anzahl an Bewertungen wie ihre Konkurrenz und auf einigen Portalen auch ein vollständiges Profil.

6. Bewertungen im Vergleich zu lokalen Wettbewerbern

Auch im Internet muss eine Praxis die Konkurrenz ständig im Blick behalten, um erfolgreich zu sein. Hier gilt es



DentiCheck prüft das Image Ihrer Praxis kostenfrei in 15 Dimensionen (siehe hierzu Info am Ende des Artikels).

zu überprüfen: Wie viele Bewertungen verzeichnen die Besten je Portal? Wie viele Bewertungen verzeichnet dort hingegen jeweils die eigene Praxis? An den Ergebnissen dieser Recherche orientiert sich das Ziel, dass sich die Praxis hinsichtlich der Anzahl der eigenen Patientenbewertungen setzen sollte.

Eine große zusätzliche Aufgabe

Das eigene Online-Image laufend zu überprüfen, ist nicht die einzige Aufgabe, die eine Praxis hinsichtlich der Marketingmaßnahmen bewältigen muss. Die weit größere ist, das Online-Image aufzubauen. Hierfür wird eine wie oben beschriebene optimierte Praxis-Webseite benötigt, die Profile auf allen Portalen müssen angelegt und idealerweise korrekt sein, und zufriedene Patienten müssen dazu bewegt werden, die Zahnarztpraxis online zu bewerten. Und das möglichst so, dass die Praxis auf den relevanten Portalen auf den vordersten Plätzen rangiert. Vor allem Letzteres ist sicherlich eine Aufgabe, welche die meisten Praxen – allein aus Zeitgründen – nicht bewältigen können.

Das Bewertungsmanagement abgeben

Die Firma DentiCheck hat sich auf Onlinemarketing für Zahnärzte spezialisiert. Die Hauptdienstleistung ist ein portalübergreifendes Bewertungsmanagement. Grundlage dafür ist die Analyse des Ist-Standes, also des aktuellen Online-Images der Praxis. Darauf aufbauend wird eine Strategie zur Gewinnung von Patientenbewertungen erstellt. Von zufriedenen Patienten Bewertungen zu erhalten und sie marketingstrategisch sinnvoll auf den relevanten Portalen zu platzieren, ist mithilfe des Bewertungsmanagements nicht nur möglich, sondern einfach. In der Praxis werden via iPad App oder mittels Papierbögen Bewertungen akquiriert und an DentiCheck weitergeleitet. Dort werden sie verarbeitet und jeweils in ein Portal eingepflegt. Und zwar so, dass sich das Online-Image der Praxis insgesamt verbessert und dauerhaft erfolgreich bleibt.

info.

Derzeit bietet DentiCheck einen kostenfreien Online-Bewertungs-Check an, bei dem das Image einer Praxis hinsichtlich der oben genannten Faktoren (mit Ausnahme der Webseite) untersucht wird. Interessierte Praxen können sich auf www.denticheck.de über Details dieser Leistung informieren und den kostenfreien Online-Bewertungs-Check auch direkt bestellen.

Paula Hesse
Infos zur Autorin

Jens I. Wagner
Infos zum Autor

kontakt.

DentiCheck.
Aktives Bewertungsmanagement.
Gutes Online-Image.
Siemensstr. 12b
63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063117
E-Mail: beratung@denticheck.de
www.denticheck.de

AbsoLute haftfest
AbsoLute stark
AbsoLute kostenlos!

Stark. Vielseitig. Einfachste Reinigung.

AbsoLute™ ist ein selbstätzender, selbstadhäsiver, dualhärtender Komposit-Befestigungszement, dessen Rezeptur speziell für das Befestigen von Kronen, Brücken, Inlays, Onlays und Wurzelstifte vorgesehen ist. Bei der Automix-Dual-Spritzenabgabe ist keine Mischung von Hand erforderlich, wodurch eine direkte Abgabe in die Restauration möglich ist. AbsoLute™ ist ein Fluorid-freisetzender Paste/Paste-Befestigungszement, der keine Ätzung, Grundierung oder Bonding der präparierten Oberflächen benötigt. Der Zement lässt sich leicht anwenden, benötigt nur eine kurze Behandlungszeit und stellt ein gutes Bonding mit den meisten Dentalmaterialien her. Der Zement ist röntgendicht und in den Farben Transluzent und Opak erhältlich.

ABSOLUTE KOSTENLOS TESTEN!

Dieses Angebot gilt bis zum 31. Dezember 2013

Einfach anrufen **0800 2368749,**
Code angeben **ZWP-ABS-1113**
und AbsoLute kostenlos erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter www.centrixdental.de

QR-Code für weitere Informationen zu ABSOLUTE

FINDEN SIE UNS AUF FACEBOOK
Centrix, Inc

FOLGEN SIE UNS @
CentrixInc

centrix®

Macht Zahnheilkunde einfacher.℠