

Facebook-Gruppen können das Image der Praxis beeinflussen

Oliver Löw

Das Image von Arztpraxen wird nicht nur von Bewertungen auf jameda oder Google beeinflusst, sondern mitunter auch von Erfahrungsberichten und Kommentaren in Facebook-Gruppen. Das Problem: Im Gegensatz zu jameda und Google bekommen Ärzte davon meist wenig mit – denn sie wissen oft nicht einmal, dass es derartige Gruppen überhaupt gibt. Wir informieren über Facebook-Gruppen, erklären, welche Bedeutung sie für das Praxismarketing haben und weshalb gerade Ärzte aus dem Fachbereich Ästhetische und Plastische Chirurgie ein Auge darauf haben sollten.



Facebook-Gruppen

Facebook-Gruppen sind Interessengemeinschaften innerhalb der Facebook-Plattform. Eine Gruppe vereint Mitglieder, die sich für ein bestimmtes Thema interessieren und sich untereinander darüber austauschen möchten. Gruppenmitglieder können Textbeiträge, Fotos, Videos oder auch Links teilen und damit anderen Gruppenmitgliedern zugänglich machen bzw. Diskussionen dazu starten.

Es gibt Facebook-Gruppen zu allen möglichen Themen – beispielsweise zu Kosmetik, Kochen/Ernährung, Sport, Städten oder Politik. Aber auch zu bestimmten Erkrankungen oder zu Themen aus dem Bereich der Ästhetischen Medizin.

Da grundsätzlich jeder Facebook-Nutzer eine Gruppe ins Leben rufen kann, existieren oft mehrere Gruppen zum gleichen Thema. Die Relevanz einer Gruppe steigt aber natürlich erst mit der Anzahl der Mitglieder.

Unterschied zwischen öffentlichen und privaten Gruppen

Bei Facebook gibt es zwei Arten von Gruppen: öffentliche und private.

- Öffentlich bedeutet, dass jeder sehen kann, wer in der Gruppe Mitglied ist und was dort gepostet wird.
- Privat bedeutet, dass nur Mitglieder sehen können, wer in der Gruppe ist und was dort gepostet wird.

Unabhängig davon kann je nach Gruppeneinstellung entweder jeder Facebook-Nutzer sofort Mitglied in einer Gruppe werden oder man muss dies zunächst beantragen und vom Gruppenadmin akzeptiert werden.

Relevanz für das Praxismarketing bzw. Praxisimage

Unserer Erfahrung nach sind Facebook-Gruppen besonders für Ärzte relevant, die im Bereich Ästhetische Medizin tätig sind – also im Wesentlichen Plastische und Ästhetische Chirurgen, Plastische Gesichtschirurgen, HNO-Ärzte und Dermatologen.

Zu diesem Themenspektrum gibt es zum einen sehr viele Facebook-Gruppen (siehe ausführliche Liste der relevanten Facebook-Gruppen) und zum anderen auch einen großen Diskussionsbedarf seitens der Patienten (gerade im Hinblick auf behandelnde Ärzte). Dies leitet sich primär daraus ab, dass Patienten ästhetisch motivierte Eingriffe meist als Selbstzahler finanzieren müssen. Sie sind daher im Vorfeld oft besonders motiviert, sich ausgiebig über Ärzte und Eingriffe zu informieren und Erfahrungen einzuholen.

In der Regel drehen sich Diskussionen in solchen Gruppen um folgende Themen:

- Einholung von Erfahrungsberichten anderer Patienten („Ich plane eine Bruststraffung, wie war das bei euch?“)
- Einholung von Empfehlungen zu Ärzten („Welchen Arzt könnt ihr für ein Facelifting in München empfehlen?“ ... „Kennt jemand Dr. Dr. Mustermann aus Köln?“)
- Einholung von Meinungen zum Behandlungsergebnis („Wie findet ihr meine neue Nase?“)

Aber auch Menschen, die an chronischen Erkrankungen (z.B. MS oder Hashimoto-Thyreoiditis) leiden oder von einer Krebserkrankung betroffen sind, organisieren sehr oft Facebook-Gruppen und nutzen diese als Selbsthilfegruppen. Auch hier wird von persönlichen Erfahrungen mit Ärzten, Kliniken und Therapieverfahren berichtet.

Auf das Praxismarketing und Praxisimage bezogen, sind Erfahrungsberichte und Patienten-Empfehlungen zu bestimmten Ärzten natürlich besonders relevant. Wie bei jameda, Google und Co. kann dies sehr positiv für den Patientenzulauf sein oder – im Fall von negativen Berichten – natürlich auch problematisch.

Negative Kommentare in Facebook-Gruppen ausfindig machen

Unsere Empfehlung: Sollte es plötzlich zu einem merklichen Rückgang der Patientenzahlen kommen und sich keine andere Erklärung dafür finden lassen, könnte es sinnvoll sein, die aktuelle Praxisreputation in Facebook-Gruppen zu prüfen.



Einteilung	Name der Facebook-Gruppe	Anzahl Mitglieder	offen/privat
Plastische/ Ästhetische Chirurgie	Schönheitschirurgie & Plastische Chirurgie – Portal der Schönheit	3.825	privat
	Meine Schönheits-Operation: Erfahrungen & Tipps Plastic Sisters	526	privat
	Plastische Chirurgie	5.373	offen
	Plastische Chirurgie Erfahrungen und Austausch (Only for women)	1.805	privat
Lipödem	Diagnose Lipödem/Lymphödem. Was nun?	9.633	privat
	Lipödem – Ernährung – Gesundheit	4.249	privat
	Gewichtsreduktion trotz Lipödem/Lymphödem	9.361	privat
	Liposuktion bei Lipödem – Tipps und Co.	9.331	privat
	Lipödem Selbsthilfegruppe Krefeld	76	privat
	Adipositas/Lymphödem/Lipödem/Erysipel	2.665	privat
	Lipödem-Patientinnen vor und nach OP	12.772	privat
	„Leichter Leben mit Lipödem“-Gruppe	1.423	privat
	Lipödem und Ernährung	2.800	privat
	Liposuktion bei Lipödem In Jena	85	privat
	Lipödem – wem hat die OP wirklich geholfen???	3.551	privat
	Lipödem und Lymphödem – Betroffene Region Köln/Bonn	245	privat
	Lipödem – vor und nach der OP – Tipps und Empfehlungen	3.685	privat
	Lipödem – Lymphödem Forum	4.476	privat
Brust	Brustvergrößerung – Girls&Ladystalk	432	privat
	Brustvergrößerung mit Eigenfett *FORUM*	497	privat
	Risiken von Brustimplantaten: Aufklärung & Heilung	873	privat
	Krank durch Brustimplantate – Breast Implant Illness DE by Birgit Schäfers	2.147	privat
	Brustverkleinerung/Bruststraffung/ Plastische Chirurgie/Austausch	175	privat
	Brustverkleinerung Austausch	1.680	privat

Einteilung	Name der Facebook-Gruppe	Anzahl Mitglieder	offen/privat
Facelift	Facelift mein neues Ich	104	privat
Faltenunterspritzung	Botox und Hyaluron Erfahrungsaustausch	2.029	privat
	Faltenunterspritzung	956	offen
	Faltenunterspritzung Fadenlifting Ästhetik Anti-Aging	812	privat
Straffung	Straffungsoperationen ... Weg ins neue Leben ...	7.019	privat
	Bauchdeckenstraffung & andere Straffungsoperationen	7.457	privat
Nasenkorrektur	NasenOp/Nasenkorrektur – Erfahrungen & Austausch	2.414	privat
	Nasenkorrektur (Rhinoplastik) – Hilfe & Erfahrungen & Austausch	311	privat
Adipositas	Adipositas-Austauschplattform	2.442	privat
	Übergewicht, Adipositas, Depressionen und Essstörungen	476	privat
	Übergewicht Adipositas Wir tauschen uns aus	3.359	privat

Tab. 1: Stand: 01.07.2020/Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Ein Service der Docrelations GmbH – Agentur für Praxismarketing und PR.

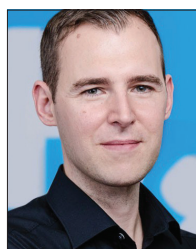
Dazu gehen Sie am besten wie folgt vor:

1. Melden Sie sich bei Facebook an (oder falls Sie keinen Facebook-Account haben, registrieren Sie sich zunächst als neuer Facebook-Nutzer)!
2. Nachdem Sie sich bei Facebook eingeloggt haben, suchen Sie im Menü auf der linken Seite nach dem Menüpunkt „Gruppen“ (blaues Symbol, ggf. müssen Sie erst auf „Mehr anzeigen“ klicken, damit dieser Menüpunkt sichtbar wird). Alternativ können Sie auch folgende Adresse direkt über den Browser öffnen: www.facebook.com/groups
3. Hier können Sie nun über Begriffe wie „Plastische Chirurgie“ oder „Brustvergrößerung“ nach Gruppen suchen, die für Sie relevant sind. Im besten Fall sind es öffentliche Gruppen, deren Beiträge und Diskussionen Sie durchleuchten könnten. Im ungünstigen Fall sind es private Gruppen, für die Sie zunächst Zugriff beantragen müssen. Da manche Gruppen von Mitbewerbern ins Leben gerufen wurden, bietet es sich hier ggf. an, dies nicht über den eigenen Namen zu machen, sondern z.B. über den Account einer Mitarbeiterin (natürlich nur, sofern diese einverstanden ist). Alternativ kann dies auch eine Praxismarketing-Agentur übernehmen.

Facebook-Gruppen, die für Ärzte aus dem Bereich Ästhetische Medizin relevant sind

Wir haben im Rahmen einer sehr ausführlichen Recherche ermittelt, welche Facebook-Gruppen zu Themen der Ästhetischen Medizin existieren und wie viele Mitglieder diese haben. Die Ergebnisse finden Sie in Tab. 1 unterteilt nach dem jeweiligen Themenspektrum (kein Anspruch auf Vollständigkeit!).

Kontakt



Oliver Löw

Docrelations GmbH
Agentur für Praxismarketing & PR
Königsallee 14
40212 Düsseldorf
www.docrelations.de

Infos zum Autor

