



Therapeuten haben Defizite in Sachen Internet und Social Media

Immer mehr Patienten informieren sich im Internet über Gesundheitsthemen

Mehr als 70 Prozent der Deutschen nutzen das Internet – Tendenz jährlich steigend. In Sachen Gesundheit wird das Netz für viele zu der unverzichtbaren Informationsquelle Nummer Eins. Das ist das Ergebnis der Gesundheitsstudie 2011 der Kommunikationsagentur MSL Germany und des Marktforschungsinstituts SKOPOS. Praxischefs sollten den Trend für ihre Praxis nutzen.

98 Prozent der Befragten gaben an, sich regelmäßig oder gelegentlich im Internet zu informieren, so die Studie. Allerdings scheinen viele Praxisinhaber diesen Trend bislang verschlafen zu haben, wie Stefan Schulz, Geschäftsführer der Starke Software GmbH, weiß. Nach einer Umfrage unter mehr als 500 Kunden der Firma Buchner & Partner gaben 62 Prozent an, noch keine eigene Homepage zu haben.

Internet als Ergänzung zu ärztlicher Beratung

Ein Versäumnis, wie die Ergebnisse der MSL-Studie „Neues aus dem virtuellen Wartezimmer“ zeigen. Im Rahmen der Online-Erhebung waren 1.002 Frauen und Männer zu ihrem Informationsverhalten zum Thema Gesundheit befragt worden, fast 40 Prozent von ihnen waren chronisch krank. Trotz des nach wie vor hohen Vertrauens zum Arzt holen sich Patienten weitere Informationen aus dem Netz: 41 Prozent der Deutschen befragen das Internet vor einem Arztbesuch und immerhin 31 Prozent nach einem Termin. „Nahezu jeder Zweite“, so SKOPOS-Projektmanager Till Winkler, „nutzt das Internet heute als Ersatz bzw. Ergänzung zu ärztlicher Beratung.“

Vor allem für chronisch Kranke ist das Internet besonders wichtig: 69 Prozent der Betroffenen suchen

aktiv nach Gesundheitsinformationen, 99 Prozent davon im Netz. Dazu gehören laut Studie u.a. die gezielte Suche nach Arzt- und Krankenhausbewertungen. Aber auch am Austausch mit Leidensgenossen und Ärzten sind Chroniker interessiert. Dabei spielen Foren, in denen Betroffene anonym auftreten können, eine deutlich wichtigere Rolle im Netz als soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter. Fast jeder Zweite der Befragten kann sich vorstellen, Blogs anderer Patienten über Erfahrungen und Therapieerfolge zu lesen oder Online-Foren zu besuchen. Auch Blogs von Therapeuten können wichtige Informationsquellen für Patienten sein. *up* berichtete bereits ausführlich in der Ausgabe 2/2010 über das Thema „Bloggen für Therapeuten“.

Facebook und Twitter eher für „seichte“ Themen

Facebook und Twitter, so Winkler, eigneten sich eher für „seichte“ Themen, wie Erkältungen, Allergien oder Zahnpflege. Schwere körperliche Leiden oder Beeinträchtigungen, die dem Patienten unter Umständen peinlich sind, könnten eher über anonyme Plattformen diskutiert werden. „Therapeuten haben aber bereits heute die Möglichkeit, die Kommunikation effizienter zu gestalten, z.B. durch E-Mail-Terminvereinbarung oder ein Trainingsplan-Angebot im Internet.“

Auch die Generation 50 plus sucht laut Studie verstärkt im Internet nach Informationen in Sachen Gesundheit. Die „Silver Surfer“ seien mehrheitlich Männer (61 Prozent) und interessierten sich u.a. für die Themen Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Krebs. Fast die Hälfte von ihnen schenkten Online-Angeboten von Pharmaunternehmen wenig Vertrauen, 35 Prozent meiden kommerzielle Quellen gänzlich und

i Hintergrund

Klein anfangen und groß rauskommen!

Eine Homepage kann beliebig umfangreich und komplex ausgestaltet werden. Bis alle möglichen Texte, Bilder, Videos und die Technik eingerichtet und erstellt sind, wird leicht der eigentliche Schritt ins Internet auf die lange Bank geschoben. Dann sind die ersten Entwürfe schon nicht mehr aktuell. Deshalb ist es sinnvoll, mit kleinen Schritten anzufangen und eine Technik zu nutzen, mit der Sie Inhalte einfach selbst aktuell halten können.

Vier Schritte zur eigenen Internetseite:

- ▶ Internet-Adresse registrieren (die Adresse enthält idealerweise gängige Suchbegriffe wie Ort und Branche – z.B. www.logopaedie-forchheim.de/)
- ▶ Einen Server mieten mit einem einfach zu bedienenden System zur Pflege
- ▶ Ein Impressum mit Ihren Kontaktdaten anlegen
- ▶ Eine kurze Beschreibung Ihrer Praxis und dem was Sie gut können mit einem Bild vom Inhaber oder des Teams einstellen (zusammen maximal eine gedruckte DIN A4-Seite)

42 Prozent würden mehr Informationen von neutralen Anbietern begrüßen.

Therapeut als Fachmann in einem Netz von Beratungsangeboten

Die Patienten suchten in erster Linie glaubwürdige Informationen auf vertrauenswürdigen Seiten, erklärt Projektmanager Winkler. Dies sei allerdings bei dem Überangebot nicht immer einfach. Für die Gesundheitskommunikation sei daher „eine nicht-kommerzielle Ausrichtung ebenso wichtig wie die Seriosität der Quelle“ – eine Chance für Praxisinhaber. „Der Therapeut darf sich der Tatsache, dass der Patient das Internet eigenständig nutzt, nicht verschließen.“ Heutige Patienten seien informierter, der Therapeut sei eher ein „Fachmann in einem Netz von Beratungsangeboten“. Um diese Position zu stärken, müsse der Therapeut seinen Patienten auch im Internet mit entsprechender Beratung entgegenreten. Winkler empfiehlt daher den Praxen, ein qualitatives Informationsportal anzubieten, welches die Nutzer auch zum moderierten Austausch untereinander anregen könne.

Das veränderte Verhalten der Patienten mache eine Homepage für Praxen unumgänglich, ist Winkler überzeugt. „Die Internetpräsenz sollte aber zwei Dinge beachten: Sie muss für den Patienten präsent sein, und sie muss informieren. Präsenz fängt in der

eigenen Praxis an, z.B. durch Hinweise auf die neue eigene Homepage, und führt hin zur Platzierung des eigenen Angebots neben den Wettbewerbern im Internet.“ Viele Patienten informierten sich heute erst einmal im Netz über eine Praxis. Daher sollten „die auf der Homepage präsentierten Informationen qualitativ hochwertig, übersichtlich und transparent sein“.

Akteure im Gesundheitswesen haben noch Defizite in Sachen Internet

„Das Internet ist Gesundheitsmedium Nummer 1“, erklärte Wigan Salazar, CEO der MSL Germany anlässlich der Vorstellung der Studie, „doch fast alle Akteure im Gesundheitswesen haben Defizite in Sachen Internet und Social Media.“ So blieben die Potenziale von „patient-generated-content“, von Patienten eingestellte Inhalte, weitgehend ungenutzt. „Dabei könnten Pharmaunternehmen, Ärzte oder Krankenhäuser die Aktivitäten der Patienten nutzen, um in eine konstruktive Diskussion über die Gesundheitsversorgung der Zukunft einzusteigen.“ (ks)

Service: Die Studie „Neues aus dem virtuellen Wartezimmer“ ist im Internet unter www.virtuelles-wartezimmer.de/msl-gesundheitsstudie-2011.html abrufbar.

Anzeige

Starke Seiten.

www.meine-praxis.info

StarkeSeiten – Ihr Auftritt im Internet!

Mehr als 70% Ihrer Kunden nutzen das Internet – nutzen Sie diese Chance mit **StarkeSeiten!**

- Wählen Sie aus 3 verschiedenen Paketen das Passende
- Viele individuelle Gestaltungsmöglichkeiten
- Einfach und bequem zu pflegen

Weitere Informationen und kostenlose Demo-version unter www.meine-praxis.info oder telefonisch (kostenlos) unter **0800 0000 770**

- Mehr als 10 Jahre Erfahrung
- Preiswert
- Modernes Design
- Individuell anpassbar
- Einfach zu erstellen