



Arkansas Surgical Hospital
setzt auf Reputation.com und
erhält dreimal mehr positive
Bewertungen

Hintergrund-Info

Patienten suchen heute im Internet nach Chirurgen. Wenn es um die Gesundheit geht, möchten sie sich ein umfassendes Bild verschaffen, bevor sie eine Wahl treffen. Onlinerezensionen und die Anzahl der Bewertungssterne fließen dabei in die Entscheidung mit ein.

- Das Arkansas Surgical Hospital wird von den dortigen Ärzten als Eigentümern betrieben. Es ist auf Gelenkersatzoperationen und Wirbelsäulenchirurgie spezialisiert.
- Dem Krankenhaus war es wichtig, dass potenzielle Patienten zu ihren erstklassigen Orthopädiechirurgen und Neurochirurgen finden.
- Die Ärzte wussten zwar, dass Onlinebewertungen im Entscheidungsprozess des Patienten eine große Rolle spielen, sie waren sich aber nicht sicher, worauf es beim Handling von Onlinebewertungen ankommt.

„ *Online-Reputationsmanagement ist eines unserer effektivsten Marketingwerkzeuge. Wir können jetzt jeden Patienten erreichen, der uns bewertet. Das ist ein echter Wettbewerbsvorteil.* “

~ Leslie Heizman, Vorstand für Marketing und Geschäftsfeldentwicklung



Die Herausforderung

Einige der Eigentümerärzte befürchteten negatives Feedback. Werden Patienten nach einem chirurgischen Eingriff an einem Gelenk oder der Wirbelsäule zur Abgabe einer Bewertung aufgefordert, könnten schließlich auch unzufriedene Kommentare unter den Antworten sein.

Leslie Heizman wusste als Vorstand für Marketing und Geschäftsfeldentwicklung, dass die meisten Patienten hochzufrieden sind. Viele von ihnen würden aber nicht online einen Erfahrungsbericht schreiben. Weil es also zu wenige Onlinebewertungen gab, war nicht erkennbar, dass die Patienten des Arkansas Surgical Hospital hochzufrieden sind. Dementsprechend weit hinten in den Suchmaschinenergebnissen landete das Krankenhaus.



Die Lösung

Die von Reputation.com entwickelte automatisch arbeitende, HIPAA-konforme Lösung zur Generierung von Patientenbewertungen überzeugte das Arkansas Surgical Hospital. Bereits kurz nach der Implementierung trafen auf den maßgeblichen Bewertungssites wesentlich mehr positive Bewertungen ein.

BEWERTUNGS-AUFFORDERUNGEN AN PATIENTEN

Das Arkansas Surgical Hospital sendet einmal pro Monat kürzlich entlassenen Patienten, die ihre E-Mail-Adresse hinterlassen, ein Schreiben mit der Bitte um Abgabe einer Bewertung. Sie werden darin gebeten, sich offen über ihre Zufriedenheit mit der Behandlung zu äußern, damit das Krankenhaus seine Leistungen verbessern und Trends erkennen kann.

Das Arkansas Surgical Hospital konzentriert sich auf einige wenige Websites, auf denen Patienten sich über Gelenkersatz bzw. Wirbelsäulen Chirurgie informieren (z. B. Google, Healthgrades). Seit die Patienten auf diesen Bewertungssites berichten, stimmt die Onlinereputation des Arkansas Surgical Hospital wesentlich genauer mit der tatsächlichen Patientenzufriedenheit überein.

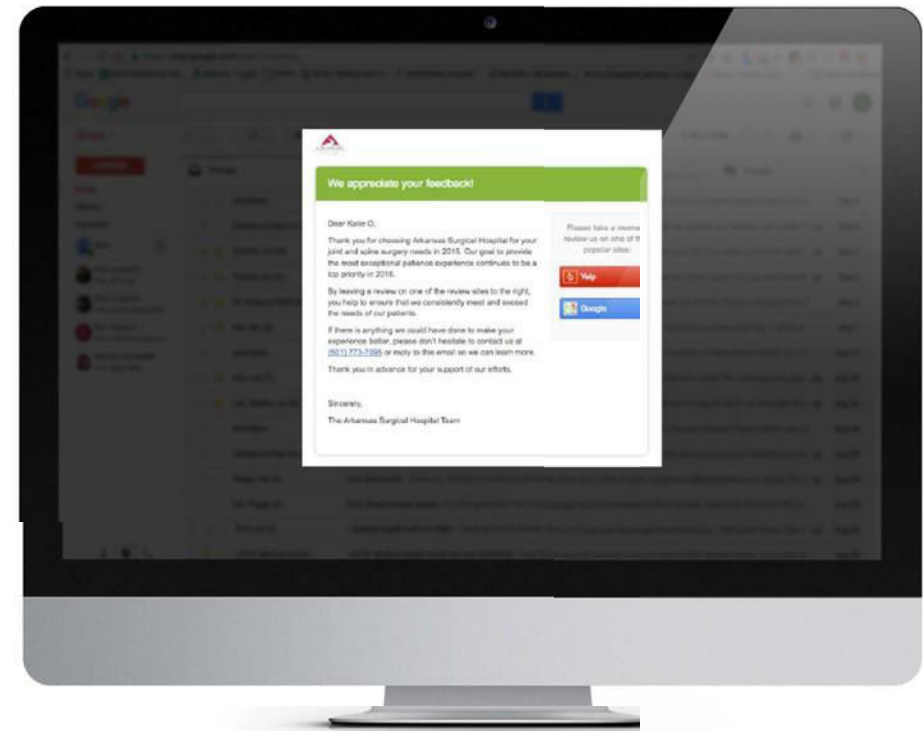
„ *Den Leuten kann man nichts vormachen. Sie wissen, dass nicht alles alles perfekt läuft. Wenn es also mal Komplikationen gibt, laufen wir nicht davon. Wir stellen uns öffentlich dem Verfasser des Berichts und versuchen im direkten Kontakt das Problem zu lösen.* “

Die Lösung

BEWERTUNGEN AUF WEBSITES ÜBERWACHEN

Wenn neue Bewertungen eintreffen, wird das Marketingteam benachrichtigt und kann schnell reagieren. Dafür musste in Zusammenarbeit mit den Chirurgen und der ärztlichen Leitung jedoch erst eine Vorgehensweise erarbeitet werden, mit der optimal auf den Patienten eingegangen werden kann. Für Heizman ist es wichtig, eine Lösung zu haben, die „zu transparentem Handeln ermuntert“.

Ziel des Arkansas Surgical Hospital ist ein Dialog mit dem Patienten, unabhängig davon, ob sich dieser positiv oder negativ äußert. Darüber hinaus hat das Krankenhaus das Online-Informationsangebot ausgeweitet und ist damit für potenzielle Patienten leichter auffindbar.



Die Lösung

MIT HILFE DES REPUTATION SCORE VERFOLGEN, WIE SICH DIE ONLINEPRÄSENZ ENTWICKELT

Anhand des Reputation Score von Reputation.com können Heizman und ihr Team unkompliziert nachvollziehen, wo die Onlinepräsenz des Krankenhauses und der einzelnen Chirurgen verbessert werden kann.



Die Lösung

In einem ersten Schritt konzentrierte sich das Team darauf, die Profile der Chirurgen einheitlich zu präsentieren und die Genauigkeit der Angaben zu überprüfen. Als Nächstes ging es daran, auf den führenden Bewertungssites mehr Bewertungen für die einzelnen Chirurgen und das Krankenhaus zu generieren. Mit diesem Schritt sollten eine breitere Datengrundlage geschaffen werden und höhere Suchergebnisplatzierungen folgen. Dies wiederum macht das Krankenhaus online besser sichtbar.

Ein weiteres Ziel war, die Patienten zum Verfassen von Erfahrungsberichten zu ermuntern, in denen sie umfassend beschreiben, wie zufrieden sie mit dem Aufenthalt waren. Dazu mussten verschiedene E-Mail-Vorlagen erprobt werden. Diese Vorgehensweise führte nicht nur zu mehr Bewertungen, sondern auch zu konkreteren und aussagekräftigeren Bewertungen.



Ergebnisse

- Der Reputation Score des Arkansas Surgical Hospital stieg schon im ersten Monat um das **Fünffache**: von **110 auf 556**. Nach **sechs Monaten wurde ein sehr guter und stabiler Wert von 668 erreicht, meilenweit über dem** Vergleichsdurchschnitt von 179.
- Mit Hilfe von Reputation.com gelang es, innerhalb der ersten 10 Monate **die Anzahl der durchschnittlich pro Monat abgegebenen positiven Bewertungen (4,9 statt 22,5) fast zu verdreifachen**. Das **Gesamtvolumen an positiven Bewertungen lag nach dieser Zeit fast viermal so hoch**.
- Das Arkansas Surgical Hospital hat nun mehr Einfluss auf die Bewertungsgenerierung. Ergebnis: **Die Chirurgen erhalten nun im Durchschnitt 4,2 Bewertungssterne, das Krankenhaus erzielt 4,7**.



Ergebnisse

Der Reputation Score ist ein umfassender Vergleichswert für die Onlinereputation. Dem Arkansas Surgical Hospital gelang es, diesen Wert in nur einem Monat um das **Fünffache** von **110 auf 556** zu steigern.

Anzahl der Bewertungen – Zunahme um Faktor

x 4

Durchschnittlich vergebene Bewertungssterne

4,7

Anteil positiver Bewertungen – Zunahme um Faktor

x 3