

## **Website- Checkliste für Arztpraxen**

Branchenspezifische Checkliste für Patientenorientierung, Vertrauen und lokale Sichtbarkeit

# Website-Checkliste für Arztpraxen

Eine Praxiswebsite muss medizinische Kompetenz vermitteln, ohne Patienten mit Fachsprache oder Werbeversprechen zu überfordern. Diese Checkliste hilft dabei, Versorgungsschwerpunkte, Praxisorganisation und digitale Kontaktwege verständlich, sachlich und vertrauenswürdig aufzubauen.

## So nutzen Sie die Checkliste

Prüfen Sie jeden Punkt aus Sicht Ihrer Kunden. Markieren Sie offene Punkte und priorisieren Sie anschließend die Maßnahmen, die Verständlichkeit, Vertrauen, Sichtbarkeit oder Anfragen am stärksten beeinflussen.

## 01 Positionierung und Patientengruppen

- ☐ Fachgebiet, Versorgungsschwerpunkte und besondere Sprechstunden sind auf den ersten Blick erkennbar.
- ☐ Die Praxis spricht passende Patientengruppen verständlich an, ohne andere Gruppen unnötig auszuschließen.
- ☐ Kassen-, Privat- und Selbstzahlerleistungen werden korrekt und transparent voneinander abgegrenzt.
- ☐ Standort, Einzugsgebiet und mögliche Zweigpraxen sind eindeutig zugeordnet.
- ☐ Das Leistungsversprechen bleibt sachlich und verzichtet auf unbelegte Spitzen- oder Erfolgsaussagen.
- ☐ Patienten erkennen, bei welchen Beschwerden oder Anliegen die Praxis der richtige Ansprechpartner ist.

## 02 Leistungen und medizinische Informationen

- ☐ Leistungen sind nach Patientenfragen und Versorgungssituationen statt nur nach Fachbegriffen geordnet.
- ☐ Diagnostik, Behandlung und Vorsorge werden verständlich erklärt, ohne individuelle Beratung zu ersetzen.
- ☐ Bei sensiblen Themen werden Nutzen, Grenzen und mögliche nächste Schritte ausgewogen beschrieben.
- ☐ Heilungs-, Erfolgs- oder Garantieversprechen werden vermieden.
- ☐ Besondere Qualifikationen und Zusatzbezeichnungen sind korrekt benannt und aktuell.
- ☐ Medizinische Inhalte besitzen ein Prüfdatum und werden regelmäßig fachlich aktualisiert.

## 03 Termin, Akutfall und Patientenweg

- ☐ Online-Terminbuchung, Telefon und weitere Kontaktwege sind klar voneinander abgegrenzt.
- ☐ Patienten verstehen, welche Anliegen online gebucht werden können und welche telefonisch geklärt werden müssen.
- ☐ Hinweise zu Akutfällen, Vertretung und Bereitschaftsdienst sind eindeutig und aktuell.
- ☐ Neupatienten erfahren, ob und unter welchen Bedingungen Termine angenommen werden.
- ☐ Benötigte Unterlagen, Überweisungen, Vorbefunde und Vorbereitungshinweise sind leicht auffindbar.
- ☐ Nach einer digitalen Anfrage wird der weitere Ablauf und die erwartbare Rückmeldezeit erklärt.

## 04 Praxis, Team und Barrierearmut

- ☐ Ärztinnen, Ärzte und Mitarbeitende werden mit Funktion und relevanter Qualifikation vorgestellt.
- ☐ Öffnungszeiten, Sprechzeiten und telefonische Erreichbarkeit werden nicht miteinander verwechselt.

- ☐ Anfahrt, Parkmöglichkeiten, ÖPNV und Zugang zur Praxis sind konkret beschrieben.
- ☐ Informationen zu Aufzug, Stufen, barrierearmem Zugang und Begleitpersonen sind realistisch angegeben.
- ☐ Echte Praxis- und Teamfotos vermitteln Orientierung und Vertrauen.
- ☐ Mehrsprachige Angebote werden nur genannt, wenn die Verständigung tatsächlich zuverlässig möglich ist.

## 05 Vertrauen und sachliche Kommunikation

---

- ☐ Bewertungen und Patientenstimmen werden zurückhaltend und ohne Offenlegung sensibler Informationen eingesetzt.
- ☐ Auszeichnungen, Mitgliedschaften und Zertifikate sind nachvollziehbar und aktuell.
- ☐ Kooperationen, Klinikanbindungen oder Netzwerke werden mit ihrem konkreten Nutzen erklärt.
- ☐ Vorher-Nachher-Darstellungen und sensible Behandlungsbilder werden rechtlich und ethisch besonders geprüft.
- ☐ Texte informieren sachlich und vermeiden Angst, Druck oder übertriebene Dringlichkeit.
- ☐ Die Website macht deutlich, dass eine Online-Information keine individuelle Diagnose ersetzt.

## 06 Lokale Sichtbarkeit und Inhalte

---

- ☐ Praxisname, Adresse, Telefonnummer und Sprechzeiten sind auf Website und Verzeichnissen einheitlich.
- ☐ Fachgebiet, relevante Leistungen und Standort werden natürlich in Seitentiteln und Überschriften verbunden.
- ☐ Das Google-Unternehmensprofil enthält aktuelle Kategorien, Bilder, Kontaktdaten und Öffnungszeiten.
- ☐ Häufige Patientenfragen werden klar beantwortet und mit passenden Leistungsseiten verknüpft.
- ☐ Standort- oder Leistungsseiten besitzen individuellen Inhalt statt bloßer Keyword-Varianten.
- ☐ Änderungen bei Urlaub, Vertretung oder Sprechzeiten werden zeitnah auf allen Kanälen aktualisiert.

## 07 Datenschutz und digitale Kommunikation

---

- ☐ Formulare fragen nur Daten ab, die für die Kontaktaufnahme wirklich notwendig sind.
- ☐ Gesundheitsdaten werden nicht ungeschützt über allgemeine Kontaktformulare oder E-Mail angefordert.
- ☐ Hinweise zu Datenschutz und Datenverarbeitung sind verständlich und fachkundig geprüft.
- ☐ Externe Termin-, Karten-, Video- oder Trackingdienste werden datenschutzkonform eingebunden.
- ☐ Patienten erhalten einen sicheren Weg für Befunde oder vertrauliche Dokumente, sofern dies angeboten wird.
- ☐ Zugriffsrechte für Website, Terminsoftware und Formulare sind klar geregelt.

## 08 Technik und laufende Pflege

---

- ☐ Die Website funktioniert mobil, lädt schnell und bleibt auch bei schwacher Verbindung gut nutzbar.
- ☐ Telefonnummern, Terminlinks, Formulare und E-Mail-Zustellung werden regelmäßig getestet.
- ☐ Vertretungsinformationen und kurzfristige Hinweise lassen sich ohne technische Hürden aktualisieren.
- ☐ Updates, Backups, Sicherheitsmaßnahmen und Wiederherstellung sind verbindlich organisiert.
- ☐ Veraltete Teamangaben, Leistungen und Sprechzeiten werden mindestens quartalsweise kontrolliert.
- ☐ Barrierefreiheit, Kontraste, Tastaturbedienung und verständliche Formularfehler werden geprüft.

## Ihre Auswertung

Wählen Sie die drei Maßnahmen mit dem größten Hebel. Formulieren Sie jeweils eine konkrete Aufgabe, eine verantwortliche Person und einen realistischen Termin.

### 1. Priorität

---

---

### 2. Priorität

---

---

### 3. Priorität

---

---

#### **Orientierung ist Teil der Patientenversorgung**

Eine gute Praxiswebsite reduziert Unsicherheit vor dem ersten Kontakt. Sie zeigt Patienten, ob die Praxis passt, wie sie einen Termin erhalten und welche Informationen für einen reibungslosen Besuch erforderlich sind.

Die Checkliste ersetzt keine rechtliche, berufsrechtliche, medizinische oder datenschutzrechtliche Beratung. Maßgeblich sind insbesondere die Berufsordnung der zuständigen Ärztekammer und die konkrete Praxissituation.

#### **Orientierung und weiterführende Quellen**

Bundesärztekammer: (Muster-)Berufsordnung für Ärztinnen und Ärzte

Gesetze im Internet: Heilmittelwerbegesetz