

KOMMENTAR



Michael Dihlmann
Ressortleiter Praxis & Wirtschaft
0664/144 98 94, michael@dihlmann.at

Typische Landapotheke

In den vergangenen Jahren mussten zahlreiche ärztliche Hausapotheken neu gegründeten öffentlichen Apotheken weichen. Ich selbst lebe an einem Ort, wo vor etwa einem Jahrzehnt einer modernen, zeitgerechten Arzneimittelversorgung der Vorrang vor dem „geschützten Hobby führender Ärztekammerfunktionäre“ gegeben wurde. Die Praxis ist allerdings ermüht. Die umfangreichen Öffnungszeiten bedeuten gerade in Notfällen, dass zwar der Arzt ins Haus kommt, aber keine Medikamente verfügbar sind – außer man fährt etwa 40 Kilometer in die nächste diensthabende Apotheke, wo das benötigte Medikament womöglich nicht lagernd ist. Kann man ja auch verstehen, schließlich ist das benötigte Medikamentenspektrum bei uns in einer typischen Landgemeinde mit zwei kleinen Allgemeinmedizinerinnen und einem Zahnarzt „sehr umfassend“. Bleibt also nur der Weg in die nächste Stadt. Fazit: Alles sehr konsumentenfreundlich im Sinne des Patienten und der Gesundheitsökonomie. ■

Dem Fehlerteufel trotzen

Professionelles Personal-Management setzt auf konstruktive Konfliktbewältigung

„Wer hat das schon wieder verbochen?“ – „Was immer der Grund für diesen meist auch noch lautstark vorgebrachten Ausruf sein mag – so mit einem in der Praxis auftretenden Problem umzugehen, führt nur zu weiteren Schwierigkeiten“, weiß Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing in Wien.

Zweifelsohne ist es „nur zu menschlich“, immer wieder einmal rein emotional auf Fehler von Mitarbeitern zu reagieren. „Ein Arbeitgeber muss sich aber im Klaren darüber sein“, so Hausegger, „dass derartige Reaktionen nicht zur konstruktiven Weiterentwicklung von Beziehungen innerhalb der Praxis führen.“

Welche Helferin meldet sich schon freiwillig, wenn ihr Chef seinen Unmut in die Praxis brüllt? Und wenn sich eine meldet, hat sie sicher kein gutes Gefühl dabei. „Wäre ja noch schöner, wenn dumme Fehler auch noch mit guten Gefühlen verbunden sein sollen“, ließe sich dagegen einwenden. „Doch genau das sollte das Ziel sein“, meint Hausegger. „Fehler müssen zugelassen werden, denn sie sind nur zu menschlich.“

Fehler „positiv“ erleben

Nachsicht ohne Nutzen wäre allerdings fehl am Platz. „Man muss dafür sorgen, dass jeder seine Fehler möglichst nur einmal macht und daraus lernt“, betont die Marketingexpertin. „Das geht am bes-



Dr. Viktoria Hausegger
mehr.wert. für Ärzte und Apotheker. Tel. 0664/460-16-35
www.mehrwertmarketing.at

>> Fehler verstehen gelingt nur dann, wenn der Verstand nicht von Angst blockiert ist. <<



Fehlermanagement mit Angst? – Wer diesem Konzept folgt, wird Misserfolg ernten.

ten, wenn diese Fehler tief ins Bewusstsein eingegraben werden, und zwar als einschneidendes, positives Erlebnis.“

Positive Erfahrungen haften viel tiefer als emotionale Negativerfahrungen, bei denen immer die Tendenz zum Verdrängen auftaucht. Bleibt also die Frage: „Wie macht man Fehler zu positiven Erlebnissen?“ Hausegger empfiehlt professionellen Umgang damit, „in der Gewissheit, dass es die Praxis nicht weiterbringt, wenn nach Schuldigen gefahndet wird.“ Werden die Ursachen für den Fehler erkannt und von allen verstanden,

dann können die Praxis und alle Beteiligten einen enormen Nutzen daraus ziehen.

„Verstehen gelingt aber nur dann, wenn der Verstand eingeschaltet werden kann und nicht von Angst, Wut, Demütigung und anderen negativen Gefühlen blockiert ist“, gibt Hausegger zu bedenken. „Die besten Voraussetzungen dafür bestehen in einem offenen, vertrauensvollen Arbeitsklima. Dort lernt man gern und intensiv, hat keine Angst vor Fehlern, sondern sorgt in professioneller Weise dafür, dass sie erkannt und nicht wiederholt werden.“ MD ■

Kaum Steuerbonus für Lesestoff

Welche Zeitungen und Zeitschriften für die Ordination absetzbar sind

Tageszeitungen, Zeitschriften und Bücher machen Patienten das Warten kurzweiliger. Eine ausschließlich betriebliche Nutzung nimmt die Finanz von vornherein aber nicht an.

Auch Zeitungen und Zeitschriften prägen das Gesamtbild einer Ordination. Je aktueller und interessanter, desto attraktiver wird den Patienten Ihre Praxis erscheinen.

Auswahl für den Patienten

Nicht dass diese Marketingmaßnahme überbewertet werden darf, aber: Alte und zerrissene Zeitschriften geben kein gutes Bild ab. Ebenso sollte die Wartezimmerlektüre nicht unbedingt das persönliche Hobby des Arztes oder der Ärztin widerspiegeln. Ausschließlich Yacht- oder Golfzeitschriften geben im Regelfall kein gutes Bild ab.

„Nicht alle Zeitungen und Zeitschriften, die in einer Ordination aufliegen, können steuerlich

abgesetzt werden“, betont Mag. Manfred Kenda, Steuerberater in Klagenfurt. Kosten für den Lesezirkel wurden bisher als Betriebsausgabe anerkannt. Wie sieht es aber beispielsweise mit Tageszeitungen aus? „Dazu legen die Einkommensteuer-Richtlinien fest“, so Kenda, „dass diese grundsätzlich nicht abzugsfähig sind.“

Der Ordinationsinhaber muss dem Prüfer also erklären, warum diese Zeitungen eine Betriebsausgabe sein sollen. Kenda weiß ein Argument dafür: „Wenn man zuhause eine weitere Tageszeitung abonniert hat, wird das Finanzamt im Regelfall auch eine Tageszeitung als Betriebsausgabe anerkennen.“

Magazine sind Privatsache

Monatszeitschriften sind laut Lohnsteuer-Richtlinien dem privaten Bereich zuzuordnen. Erwähnt werden beispielsweise Trend oder Gewinn, was demnach wohl auch für Zeitschriften wie Geo

Geltung haben wird. „Die Kosten für diese Zeitschriften sind also privat zu tragen“, betont Kenda.

Gesundheitszeitschriften im Wartezimmer können selbstverständlich als Betriebsausgabe abgesetzt werden. „Hingegen werden Bücher einer Bibliothek steuerlich nicht anerkannt, da eine ausschließlich betriebliche Nutzung nicht nachweisbar ist“, so Kenda.

Notfalls Selbstanzeige

Jeder Arzt kann aber darauf hoffen, dass das Konto „Wartezimmerliteratur“ bzw. „Fachliteratur“ nicht zum Prüfungsschwerpunkt bei einer Betriebsprüfung gehört und damit von der Finanz ungetastet bleibt oder dass ein einsichtiger Betriebsprüfer seines Amtes waltet. Kenda: „Sollte man im Rahmen einer Betriebsprüfung selbst einsehen, dass zu viel Literatur in der Einnahmen-Ausgaben-Rechnung vorhanden ist, bleibt noch immer der Weg der Selbstanzeige.“ MD ■

PRAXIS & WIRTSCHAFT-GRÜNDUNGSSEMINAR

Vorschau Frühjahr 2006

Termine:

- 10. und 11.3. 2006: Schlosshotel Hernstein, 2560 Hernstein/Niederösterreich
- 31.3. und 1.4. 2006: Landhotel Traunsee, 4801 Traunsee/Oberösterreich
- 21. und 22.4. 2006: Seehotel Jägerwirt, 8864 Turracher Höhe/Steiermark
- 28. und 29.4. 2006: Hotel de France, 1010 Wien (o. Übernachtung, Euro 35,- Seminargebühr)
- 19. und 20.5. 2006: Activ Sunny-Hotel Sonne, 6365 Kirchberg/Tirol

Programm:

- FR 15:30 bis 16:45 Uhr: Marketing und Standortanalyse
- FR 16:45 bis 19:00 Uhr: Ärztliche Aufklärung und Haftung, Versicherungsmanagement
- SA 9:30 bis 10:30 Uhr: Ärztliche Praxis im Spannungsfeld
- SA 10:45 bis 12:15 Uhr: Steuer und Betriebswirtschaft
- SA 12:15 bis 13:30 Uhr: Maßgeschneiderte Finanzierung
- SA 14:30 bis 15:30 Uhr: Praxis-EDV
- SA 15:45 bis 17:00 Uhr: Praxisgründungs-Planspiel

Infos und Anmeldung:

Tel. 0316/32-50-55 oder 0664/8106403, Fax 0316/32-50-55-4; e-Mail: dagmar.triller@basler.co.at; Seminargebühr: Euro 95,- (steuerlich absetzbar) Konto Nr. 32029180000 bei der Ärztebank (BLZ 18130), Anmeldung und Überweisung spätestens 14 Tage vor gewünschtem Termin. Achtung: begrenzte Teilnehmerzahl!