

Praxis

Der erste Blick in die Praxis trifft zumeist die Arzthelfer. Und den wichtigen ersten Eindruck kann man nur einmal machen.



Foto: Buerios - DasPhotos.com (Montage)

Richtig helfen

Der Erfolgsfaktor Arztassistent kann gar nicht hoch genug eingeschätzt werden. Von Viktoria Hausegger

Es ist gut nachvollziehbar: Der Erfolg in der Praxis hängt wesentlich von der Qualifikation und Effizienz des Praxisteams ab. Hier ist längst nicht mehr nur die fachliche Qualifikation gefragt. Denn auch der Umgang mit dem Patienten und das Auftreten gewinnen immer mehr an Bedeutung. Die Frage ist nur, wie man diese Kenntnisse in der Praxis umsetzt.

Untersuchungen zeigen, dass gut 70 Prozent der Entscheidungen der Patienten für oder gegen eine Praxis vom Umfeld und den Mitarbeitern bestimmt werden und nur zirka 30 Prozent vom Arzt und seinen Kenntnissen. Die Tätigkeit der Arztassistenten bzw. assistentinnen und die täglichen Anforderungen an diesen Beruf werden gerne unterschätzt. Auch für die Mitarbeiter in Arztpraxen hat sich vieles verändert, die gesteigerten Erwartungen und Forderungen der Patienten verlangen heute ein professionelles Agieren. Arzt-Assistenten müssen in unserer Zeit mehrere „Disziplinen“ professionell beherrschen: Sie agie-

ren als Telefonisten, Office-Manager, Profis in Sachen Konfliktmanagement und sind auch noch Anlaufstelle für kleinere und größere Probleme. Daneben bleiben sie natürlich auch vor allem die Kommunikationsschnittstelle zwischen Arzt und Patient. Neben all diesen vielfältigen Aufgaben ist eine hohe Flexibilität gefragt. Souveränes Zeit- und Selbstmanagement sind somit eine Grundlage für die tägliche Arbeit in der Praxis.

Doch welches Rüstzeug für diese vielen Anforderungen bringen die Mitarbeiter in Arztpraxen tatsächlich mit? Die überwiegende Mehrzahl der Arzthelfer verfügt über einen mittleren Bildungsabschluss, wichtige Schlüsselqualifikationen werden einfach vorausgesetzt:

Das Telefon ist eines der wichtigsten Patientenbindungsinstrumente der Arztpraxis. Telefonieren wird jedoch weder im Rahmen der schuli-

schen noch beruflichen Ausbildung gelernt, es wird einfach als Qualifikation vorausgesetzt, über die jeder-mann verfügt. Dabei entsteht am Telefon der erste und damit entscheidende Eindruck. Die Telefonorganisation sollte daher keinesfalls dem Zufall überlassen werden.

Auch der Umgang mit schwierigen Patienten muss gekonnt sein. Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Patientenzufriedenheit: Der tägliche Umgang mit kranken Menschen ist nicht einfach: Sie haben Schmerzen, Angst, sind daher häufig gereizt und fordern rasche Hilfe. Ordinationsmitarbeiter sind jedoch im Umgang mit Konfliktsituationen selten geschult und somit überfordert. Gerade in diesen für das Image der Praxis wichtigen Situationen wird oft falsch reagiert (siehe „Konflikte nutzen“ - nachzulesen auf www.springermedonline.at). Dabei sind Beschwerden besonders wertvoll - denn sie können den Anstoß dazu geben, die Leistungen und damit die Patientenzufriedenheit zu verbessern.

Hinzu kommt, dass unangenehme und mitunter peinliche Situationen zusätzlich Stress verursachen. Um damit gut umgehen zu können, ist es wichtig, die eigenen Stärken und zeitlichen Engpässe zu kennen, um auch in kritischen Situationen das persönliche Termin- und Selbstmanagement ruhig und souverän zu meistern. Damit wird eine wichtige Erfolgsgrundlage für Effektivität und Zeitsouveränität gelegt. Voraussetzung ist, die eigene Wahrnehmung im Umgang mit Patienten zu schärfen und angemessene Verhaltensweisen zu beherrschen. Souverän aufzutreten und mit Patienten richtig gut umgehen zu können, das erfordert also ein hohes Maß an Wissen und Fachkenntnis und setzt ein positives Selbstwertgefühl voraus (dazu gehört es eben auch, als „Art-Assistent“ das Wichtigste über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege zu wissen).

Selbstsicher und höflich

Souveränes Auftreten ist gerade in Arztpraxen ein Thema, denn es geht zu einem großen Teil um Vertrauen. Einem unsicher wirkenden, hektischen oder gar unfreundlichen Ordinationsmitarbeiter wird niemand Vertrauen schenken, hier werden sich die Patienten nicht gut aufgehoben fühlen. Aber nur zufriedene Patienten kommen wieder und empfehlen Sie weiter. Dies ist der beste Beweis für eine optimale Verbindung von fachlichem Know-how, Professionalität, Image und perfekter Betreuung.

Im Beratungsalltag sehen wir täglich, in welchen Bereichen die Mitarbeiterinnen einer Arztpraxis noch Unterstützung brauchen, um auch mit den gesteigerten Ansprüchen der Patienten sicher und souverän umzugehen und das Image des Arztes und der Praxis nachhaltig zu stärken.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind schon deshalb entscheidende Faktoren für Ruf und Erfolg einer Praxis, da die ärztliche Leistung per se von der Patientenseite häufig nicht objektiv beurteilbar ist. Deshalb prüfen die Patienten Faktoren, die für sie bewertbar sind - dazu zählt an erster Stelle die Art und Weise, wie man mit ihnen umgeht. ■

Kasten:

Schulen heißt: richtig investieren

Viktoria Hausegger, die ein auf Praxis- und Personalmarketing spezialisiertes Unternehmen führt, hat aufgrund ihrer Erfahrungen einen Kompaktlehrgang für Arzt-Assistentinnen entwickelt, um die Mitarbeiterinnen in den wichtigsten Bereichen im Umgang mit den Patienten nachhaltig zu unterstützen (nähere Informationen siehe Serviceseite 22). Hausegger: „Es ist nämlich auch in Arztpraxen sinnlos, langfristig in klassische Ordinationsmarketingmaßnahmen zu investieren, wenn die Mitarbeiter die erarbeitete Philosophie nicht umsetzen können und es nicht schaffen, an der Verwirklichung die gesetzten Ziele mitzuarbeiten.“

Steuern in der Praxis

Belastung durch Pollen – Entlastung bei Steuern

Für Allergiker brechen jetzt schwere Zeiten an. Die finanzielle Mehrbelastung können sie unter Umständen steuerlich geltend machen.

Kaum ziehen die ersten Frühlingsboten ins Land, beginnt bei vielen Menschen auch schon die Nase zu laufen. Für die rund zwei Millionen Pollenallergiker in Österreich ist die angeblich schönste Jahreszeit oft die qualvollste. Kleiner Hoffnungsschimmer für die Leidgeplagten: Die Belastung durch Pollen kann zur Entlastung bei Steuern führen.

Leiden Sie selbst unter Allergien? Oder behandeln Sie Patienten, die Abwehrreaktionen auf Umweltstoffe zeigen? Wenn ja, dann kann der folgende Beitrag Ihr Leid ein wenig lindern. Bestimmte Kosten für die Bekämpfung von Allergien gegen Birke, Gräser und Co. können nämlich als „außergewöhnliche Belastung“ von der Steuer abgesetzt werden. Ausgaben für Arzt- und Krankenhaushonorare, Medikamente und Rezeptgebühren, soweit sie nicht von der Krankenversicherung oder Krankenzusatzversicherung gedeckt sind, werden anerkannt.

Die Behandlungskosten können allerdings nur eingeschränkt abgesetzt werden: erst wenn ein Selbstbehalt überschritten wird, machen sich die Kosten steuerlich bezahlt. Der Selbstbehalt beträgt bei einem Einkommen von

höchstens € 7.300	6%
€ 7.300 bis € 14.600	8%
€ 14.600 bis € 36.400	10%
mehr als € 36.400	12%

Wenn Sie Alleinverdiener oder Alleinerzieher sind, steht Ihnen dafür und für jedes Kind ein Abzug von je ein Prozent zu. Ein Beispiel: Ein Alleinverdiener hat zwei Kinder und im Kalenderjahr Aufwendungen für Krankheitskosten in der Höhe von 2.762 Euro. Das für den Selbstbehalt maßgebliche Einkommen beträgt 21.075 Euro. Der Selbstbehalt von grundsätzlich zehn Prozent vermindert sich um drei Prozent: als Alleinverdiener um ein Prozent und für jedes Kind um ein Prozent. Der Selbstbehalt beträgt daher sieben Prozent. Die Gesamtausgaben in Höhe von



Von Mag. Susanne Glawatsch MedPlan

2.762 Euro reduzieren sich um den Selbstbehalt von 1.475,25 Euro (7% von 21.075 €). Steuerlich wirken sich daher 1.286,75 Euro als außergewöhnliche Belastung aus.

Alles auf einmal

Da die Absetzbarkeit der Allergieaufwendungen voraussetzt, dass der Selbstbehalt überschritten wird, sollten die Beträge für die Allergiebehandlung nicht auf mehrere Jahre verteilt werden. So steigen die Chancen, dass Sie den Selbstbehalt über-

steigen. Denn wenn Sie schon nicht von den Pollen entlastet sind, dann wenigstens von den Steuern.

Wollen Sie als Allergiker allerdings Allergien auslösende Gegenstände im Haushalt wie Möbel, Bettzeug, Teppiche, Teppichböden, Polstermöbel oder Holzeinbauten durch allergiefreie Teile ersetzen, dann beißen Sie beim Finanzamt auf Granit: Diese Art von Kosten können nicht geltend gemacht werden. Nicht so bei unseren deutschen Nachbarn: Dort konnte ein fürsorglicher Vater, der wegen der Allergie seiner Tochter 67 Birken fällen ließ, die Rodungskosten von 7.700 Euro von der Steuer absetzen. Leider wird bei uns die „Gartenumgestaltung aufgrund von Allergie“ nicht anerkannt. ■

Mag. Susanne Glawatsch ist Prokuristin der Steuer- und Unternehmensberatungskanzlei MedPlan, einem Unternehmen der Hübner-Gruppe. susanne.glawatsch@huebner.at

Zur Person

Viktoria Hausegger

Diplomierte strategische Marketingmanagerin, Business-Trainerin, Wirtschaftsmoderatorin sowie Expertin für Dienstleistungsmarketing berät Ärzte und Berufe im Gesundheitswesen.

mehr.wert für ärzte und apotheker marketing, das gezielt bewegt + 43(0)664 460 16 35 office@mehrwertmarketing.at www.mehrwertmarketing.at