



© Alexander Rath - Fotolia.com

Der Umgang mit schwierigen Patienten

Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Patientenzufriedenheit

Plaudereien machen eine spannungslose Situation noch angenehmer. Sobald jedoch Konflikte auftreten, ändert sich die Stimmung. Spätestens dann muss sich die Kommunikation klar auf ein Ziel zubewegen, dann muss bewusst gesteuert werden. Der tägliche Umgang mit kranken Menschen ist nicht immer einfach. Sie haben Schmerzen, sind möglicherweise gereizt und fordern rasche Hilfe.

Ordinationsmitarbeiter sind im Umgang mit Konfliktsituationen meist nicht geschult und daher manchmal überfordert. Gerade in diesen für das Image der Ordination wichtigen Situationen wird leider oft falsch reagiert.

Immer freundlich bleiben

Gebremste Zuwendung und herablassendes Desinteresse bleiben definitiv und länger im Gedächtnis als ein freundlicher und offener Umgangston. Natürlich gibt es oft eine hohe Anspruchshaltung von Patientenseite, natürlich fordern viele das Unmögliche und sind schnell mit Vorwürfen zur Hand. Hier gilt es, ruhigen Kopf zu bewahren. In der Konfliktsituation muss es das Ziel sein, eine Win-win-Situation herzustellen. Denn es kommt nun nicht darauf an, Recht zu behalten, sondern vielmehr das Vertrauen des Patienten in die Kompetenz und die Verlässlichkeit des Arztes und der Ordinationsmitarbeiter zu stärken.

Die natürlichste und daher leichteste Reaktion im Konfliktfall ist „die Flucht“: Der Patient wird einfach ignoriert und mehr oder weniger freundlich wieder ins Wartezimmer geschickt, oder einfach mit seinem Problem „stehen gelassen“. Ebenso häufig wird reflexartig mit „Zurückschlagen“ reagiert: Der Patient wird unfreundlich gemaßregelt oder im schlimmsten Fall sogar angebrüllt. Allzu oft kochen hier die Emotionen hoch. Dabei kann irreparabler Schaden entstehen.

Was Patienten schwierig macht

Um das zu verhindern, sollte man sich vergegenwärtigen, was den Schwierig-

keiten mit Patienten zugrunde liegt. Diese ergeben sich im Wesentlichen aus zwei Gründen:

- Als schwierig können Patienten erscheinen, die andere mit deren eigenen schwierigen Themen, Belastungen, Konflikten oder Ängsten konfrontieren.
- Schwierigkeiten bereiten auch wiederholte interaktionelle Schwierigkeiten, welche die Beziehung zwischen Patienten und Ordinationsmitarbeitern behindern. Typisch „schwierige Patienten“ sind meist Menschen mit funktionellen/somatiformen Beschwerden und Hypochondrie. Sie behindern häufig den reibungslosen Ablauf der komplexen Tätigkeiten der MitarbeiterInnen.

Diese Patienten verhalten sich am Telefon oft sehr fordernd und kommen sehr oft wegen akuter Beschwerden unangemeldet in die Praxis. Für die MitarbeiterInnen ist es häufig nicht leicht, die eingeforderte Dringlichkeit eines umgehenden Termins beim Arzt einzuschätzen. Daraus ergeben sich leicht Konflikte. Häufig bleiben diese Patienten länger als üblich im Arztzimmer, wodurch es zu längeren Wartezeiten für andere Patienten kommt. Und sie machen ihrem Ärger über die Ihrer Meinung nach nicht ausreichende Behandlung bei der Mitarbeiterin Luft und beschweren sich über den Arzt. Sie beklagen sich über nicht durchgeführte Untersuchungen oder auch die knappe Zeit des Arztes etc.

Was schwierige Patienten auslösen

- Gefühl des Nichtwissens, Unsicherheit, Hilflosigkeit
- Hoffnungslosigkeit, Selbstzweifel
- Gefühl der Entwertung, Machtkampf
- Gefühl des Manipuliertwerdens
- Vermissen von Dankbarkeit

Daneben kommt es zu Übertragung negativer Gefühle, wie Langeweile, Ungeduld, Gereiztheit, Abschalten, Verstimmung, Wut, Ärger, Frustration, Erschöpfung, Ablehnung, Wunsch, sich zu entziehen. Für die betroffenen Ordinationsmitarbeiter ist es wichtig, solche Gefühle gegebenenfalls bei sich selbst aufzuspüren und zu analysieren, bei welchen Patienten diese regelmäßig auftreten. Entlastend wirkt es auch, sich nicht unmittelbar persönlich betroffen zu fühlen – vielmehr gilt es rasch zu überlegen, welche Ursachen das unangenehme Verhalten des Patienten eigentlich hat.

Kein Streitgespräch entstehen lassen

Wer eine Beschwerde hat, ist meist wütend oder hat Angst. Stresshormone versetzen den Körper in Alarmbereitschaft. Keinesfalls darf in dieser Phase ein Streitgespräch entstehen. Selbst wenn das Streitgespräch gewonnen wird: Den Patienten haben Sie wahrscheinlich verloren – und damit einen

aktiven Negativ-Empfehlen am Markt. Im Gespräch mit Patienten gilt also für alle Mitarbeiter immer die erste Regel der Praxiskommunikation: Bewusst und zielorientiert kommunizieren. Andernfalls schaffen Sie selbst oft erst die Schwierigkeiten, die so viel Mühe und Ärger mit sich bringen.

Tipps für die Konfliktsituation

Tief durchatmen und gelassen bleiben.

Die eigenen Emotionen kontrollieren, sich selbst stoppen (Sagen Sie sich innerlich: Stopp!) und einige Sekunden warten. Alleine das Innehalten verändert die eigene Haltung schon. Empathie einsetzen! Die Antipathiefalle schnappt oft sofort zu, wenn wir mit schwierigen Patienten umgehen müssen. Empathie bedeutet die Fähigkeit, sich in den anderen hineinversetzen zu können und nicht sofort eine Wertung vorzunehmen. Gereizte Patienten nicht gleich in die Schublade „unfreundlicher Typ“ packen. Dem aufgebrachten Patienten helfen, wieder Ruhe zu gewinnen, um den eigentlichen Kern der Beschwerde erkennen zu können. Dem Patienten zuhören, Interesse für sein Anliegen zeigen.

Ab zu mit einem Kopfnicken den Patienten bei seinen Ausführungen bestätigen.

Lösungsvorschlag (oder Kompromiss) positiv formulieren.

Für sein Verständnis bedanken.

mehr.wert.

für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt

www.mehrwertmarketing.at

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

★ April 2013 auch wieder in Wien!

Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“

Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

Förderung von 60% -70% der anerkannten Kurskosten möglich
+ 5 % Sonderbonus für Leser der ARZTEKRONE

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:

- ✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)
- ✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen!
- ✓ Zeit und Persönlichkeit - Typpgerechtes Selbstmanagement im Alltag
- ✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Förderung + Rabatt nutzen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität. Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 995,-/Teilnehmerin

Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35

Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien
office@mehrwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at



VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.
für ärzte und apotheker.
marketing, das gezielt bewegt.
Tel.: 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

Was das Finanzamt wissen will

Welche Steuererklärungen müssen Sie als Arzt einreichen?

Als ausschließlich angestellter Arzt ohne Sonderklasseneinkünfte können Sie freiwillig eine Arbeitnehmerveranlagung einreichen. In dieser können Sie Aufwendungen geltend machen, die Sie zur Erzielung Ihrer Einkünfte getätigt haben (Werbungskosten: etwa Fachliteratur, Reisekosten), oder Sie können Sonderausgaben (Steuerberatungskosten, freiwillige Versicherungen etc.) und außergewöhnliche Belastungen (hohe Arztrechnungen, Kinderbetreuungskosten etc.) absetzen. Wenn Sie nicht das ganze Jahr angestellt waren, kann es zu einer Sterrückzahlung kommen.

Als Arzt mit anderen Einkünften (beispielsweise selbständige Einkünfte) oder sofern Sie mehrere angestellte bzw. verschiedene Einkünfte haben (angestellt, selbständig, Vermietung und Verpachtung, Gewerbebetrieb etc.) sind Sie verpflichtet, eine Einkommensteuererklärung abzugeben. Eine Einkommensteuererklärung ist auch einzureichen, wenn Sie vom Finanzamt durch Zuschicken der Formulare dazu aufgefordert werden.

Ärztliche Tätigkeit von Umsatzsteuer befreit

Die Umsätze aus der Tätigkeit als Arzt sind von der Umsatzsteuer befreit. Sofern Sie in Ihrer Ordination beispielsweise Nahrungsergänzungsmittel verkaufen, erzielen Sie damit Einkünfte aus Gewerbebetrieb und unterliegen mit diesen der Umsatzsteuer. Daraus resultiert auch die Pflicht zur Abgabe einer Umsatzsteuererklärung. Je nach Höhe dieser Umsätze sind monatlich oder quartalsweise Umsatzsteuervoranmeldungen beim Finanzamt einzureichen. Sofern Sie gewerbliche Umsätze von weniger als 30.000 Euro erzielen und von der Kleinunternehmerregelung Gebrauch machen, entfällt die Verpflichtung der Einreichung von Umsatzsteuervoranmeldungen. Eine Jahresumsatzsteuererklärung ist trotzdem einzureichen.



© DOC RABE Media – Fotolia.com

Welche Einkünfte sind in der Einkommensteuererklärung anzuführen?

Folgende sieben Einkunftsarten sind steuerpflichtig und in die Erklärung aufzunehmen:

1. Einkünfte aus Land- und Forstwirtschaft
2. Einkünfte aus selbständiger Arbeit
3. Einkünfte aus Gewerbebetrieb
4. Einkünfte aus nichtselbständiger Arbeit
5. Einkünfte aus Kapitalvermögen
6. Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung
7. Sonstige Einkünfte gem § 29 EStG

Jede Einkunftsart ist gesondert in der Steuererklärung anzuführen. Die Summe der Einkünfte ist die Steuerbemessungsgrundlage, die zur Berechnung der Einkommensteuer herangezogen wird. Für Einkünfte bis 11.000 Euro ist keine Einkommensteuer zu bezahlen. Der Steuersatz ab einem Betrag von 60.000 Euro beträgt 50 Prozent. Für Beträge dazwischen gibt es eine Staffelung.

Welche Unterlagen sollten Sie für die Erstellung der Einkommensteuererklärung vorbereiten?

- Rechnungen bzw. Reiseaufzeichnungen für das Ansetzen von Werbungskosten (Fachliteratur, Fortbildung etc.)
- Rechnungen für eine (begründete) doppelte Haushaltsführung
- Unterlagen über ausländische Einkünfte
- Sonderausgaben: Versicherungsbestä-

gungen, Darlehensbestätigungen, Spendenbelege, Beleg für die Bezahlung der Kirchensteuer, Rechnung des Steuerberaters

- Außergewöhnliche Belastungen: hohe Arztrechnungen, Kurkosten, Aufwendungen für Behinderungen des Steuerpflichtigen bzw. seiner Kinder, Kinderbetreuungskosten etc.

Welche Fristen sind zur Abgabe der Steuererklärungen einzuhalten?

Die gesetzliche Frist zur Einreichung der Steuererklärungen 2012 ist der 30. April 2013. Bei Einreichung durch einen Steuerberater erstreckt sich diese Frist bis 30. September 2013.

Welche Konsequenzen ergeben sich bei einer zu späten Einreichung?

Bei zu später Einreichung kann das Finanzamt einen Verspätungszuschlag von bis zu zehn Prozent der Steuernachzahlung vorschreiben. Ist die Fristeneinhaltung nicht möglich, so kann die Vorschreibung eines Verspätungszuschlages durch die Einzahlung des ungefähren Nachbemessungsbetrages vermieden werden. Das Finanzamt kann (wiederholt) eine Zwangsstrafe von bis zu 5.000 Euro vorschreiben, um die Abgabe der Steuererklärungen zu erzwingen.



WP/StB Dr. INGRID WIETRZYK
TAX.management, Wien
Tel.: 0664/397 50 00
i.wietrzyk@taxmanagement.at
www.taxmanagement.at
Kompetenz für freie Berufe