

Service in der Arztpraxis (2)

Worauf es bei der Interaktion mit den Patienten ankommt

WIEN – Erlebte Servicequalität setzt sich aus vielen einzelnen Merkmalen zusammen. Eine besondere Rolle spielen dabei die Mitarbeiter, die den Service leisten. Viktoria Hausegger, Geschäftsführerin der Agentur Mehrwertmarketing: „Der Patient nimmt Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Fachkenntnis sofort wahr und bewertet die Qualität jedes Mal aufs Neue.“

Beim Service ist es ganz entscheidend, dass die Qualität beim ersten Versuch die Erwartungen des Patienten erfüllt, besser noch übertrifft. Da die Leistung in der Ordination gemeinsam mit dem Patienten erbracht wird, stellt dieser „Qualitätsmängel“ auch sofort fest. „Zwar besteht oft die Möglichkeit nachzubessern, aber der Patient nimmt die erste Fehlleistung wahr. Und: Der erste Eindruck währt am längsten“, erklärt die Marketingexpertin. Service-Qualität setzt sich aus mehreren Dimensionen zusammen:

- ▶ **Erlebbares Umfeld:** Räumlichkeiten der Arztpraxis und die Persönlichkeiten der Mitarbeiter.
- ▶ **Zuverlässigkeit:** Werden die versprochenen Leistungen auch erbracht?
- ▶ **Reaktionsfähigkeit:** Wie reagiert das Praxisteam auf besondere Wünsche und Anforderungen der Patienten? Die Reaktionsfähigkeit ist ein Indikator dafür, ob die Wünsche verstanden werden und wie kompetent und schnell darauf eingegangen wird, etwa mit Lösungsvorschlägen.
- ▶ **Kompetenz:** Drückt sich in der Qualifikation der Mitarbeiter und in den passenden Leistungen

(Zusatzleistungen, Serviceleistungen) aus. Diese Kompetenz muss aber auch klar kommuniziert werden.

- ▶ **Einfühlungsvermögen:** Wie können die Mitarbeiter auf ihre Arbeitssituation und den Patienten reagieren?

Hausegger: „Die Servicequalität in einer Ordination umfasst alle Maßnahmen, die vom Praxisteam ergriffen werden, damit der Patient sofort von Service begeistert ist.“

Folgende Module sind wichtig:

- ▶ **Servicekultur:** Die Ordination muss nach innen und außen eine explizite Servicekultur leben und ausstrahlen. Insbesondere die Führungskraft Arzt/Ärztin muss mit gutem Beispiel vorangehen und die Servicekultur vorleben!
- ▶ **Servicementalität:** Alle Mitarbeiter des Unternehmens Arztpraxis müssen eine Servicementalität haben.
- ▶ **Servicezuverlässigkeit:** Die Prozesse und Leistungen müssen

gemäß den Erwartungen der Patienten ablaufen und funktionieren.

- ▶ **Qualifikation:** Die Mitarbeiter, die den Service erbringen, müssen kompetent sein. Dies gilt in Bezug auf das fachliche Know-how, aber auch für den persönlichen Umgang mit den Patienten.
- ▶ **Beschwerden:** Diese sind eine Quelle zur

Verbesserung der eigenen Leistungen. Entsprechend professionell muss im Team auf Unmutäußerungen reagiert werden.

Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität können im ersten Schritt selbständig entwickelt werden. Die Umsetzung kann nur mit den Mitarbeitern erfolgen.

Auch ein Feedback an die betroffenen Mitar-



Foto: Bilderbox

Ein Lächeln sagt mehr als 1000 Worte. Die Ordination muss nach innen und außen eine explizite Servicekultur leben und ausstrahlen.

beiter ist wichtig.

Die Servicequalität kann aber auch durch das Ergebnis einer fundiert durchgeführten Patientenbefragung analysiert werden. Hausegger: „Dabei sollte von selbst entworfenen Fragebögen Abstand genommen werden. Hier geht es um Marktforschung.“ Um eindeutige Antworten zu erhalten, die für die Praxis eine aussagekräftige Planungsgrundlage darstellen, müssen sowohl Fragen richtig gestellt als auch die richtigen Auswertungsmodelle dazu angeboten werden. „Dafür ist ein Fachmann gefragt, aber es sollte ein wirklicher Profi sein“, so die Marketingexpertin.

i
Info: Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert. für Ärzte und Apotheker.
www.mehrwertmarketing.at
E-Mail: office@mehrwertmarketing.at

Fachkurzinformation auf Seite 16

Steuertipp

MT-Serie zum Thema Steuer

Auch heuer gibt es für Ärzte den Gewinnfreibetrag

WIEN – Im Vorjahr wurde als besonderer Anreiz für Einnahmen-Ausgaben-Rechner der Freibetrag für investierte Gewinne eingeführt. Demnach besteht auch für Ärzte die Möglichkeit, bei der Anschaffung oder Herstellung von abnutzbaren körperlichen Anlagegütern und von bestimmten Wertpapieren einen Freibetrag von bis zu zehn Prozent des Gewinnes, höchstens jedoch 100.000 Euro, gewinnmindernd geltend machen und sich so eine interessante Steuerersparnis zu holen.

Zielsetzung ist die Stärkung der Klein- und Mittelunternehmen in Österreich. Dadurch sollen Einnahmen-Ausgaben-Rechner in doppelter Hinsicht gefördert werden: Zum einen bleibt ein Gewinnanteil steuerfrei, wodurch das Unternehmen mehr Geld zur Verfügung hat. Zum anderen besteht ein Anreiz zur Investition in begünstigte Wirtschaftsgüter, wodurch die Investitionstätigkeit an-

gekurbelt werden soll. Ärzte und andere Freiberufler mit Einnahmen-Ausgaben-Rechnung profitieren von der neuen Begünstigung uneingeschränkt: Für sie gelten die sonst obligatorischen Buchführungsgrenzen nicht, egal wie groß oder klein die Ordination ist, der Freibetrag steht zu!

Ausgeschlossen vom Freibetrag für investierte Gewinne sind unter anderem Investitionen in Gebäu-

de, Mieterinvestitionen, Personen- und Kombinationskraftfahrzeuge, Luftfahrzeuge, geringwertige Wirtschaftsgüter, gebrauchte Wirtschaftsgüter und solche, für die ein Forschungsfreibetrag oder eine Forschungsprämie in Anspruch genommen wurde.

Umfasst ist jeder Betrieb im Sinn des Steuerrechts. Der Freibetrag für investierte Gewinne steht daher auch für Ärzte hinsichtlich der Sonderklassegebühren zur Verfügung.

Der Freibetrag ist mit der Höhe der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten begrenzt und kann nur für abnutzbare Anlagegüter mit einer Nutzungsdauer von mindestens vier Jahren bzw. für Wertpapiere geltend gemacht werden, die mindestens vier Jahre dem Anlagevermögen gewidmet werden. Scheiden diese Wirt-



Mag. Wolfgang Leonhart

schaftsgüter vor Ablauf der Frist aus dem Betriebsvermögen aus, muss der Freibetrag nachträglich versteuert werden.

Steuerberater
Mag. Wolfgang Leonhart
1070 Wien, Mariahilferstr. 74a
www.leonhart.at

?
Wenn Sie eine Frage oder eine Anregung zum Thema Steuer haben, helfen wir Ihnen gerne weiter:
Medical Tribune
Tel.: 01/54600-320
redaktion@medical-tribune.at
www.medical-tribune.at



Geförderter Lehrgang

Lehrgangsinhalte:

- ▶ Telefon als Visitenkarte
- ▶ erfolgreicher Umgang mit schwierigen Patienten
- ▶ Zeit und Persönlichkeit: Selbstmanagement im Alltag
- ▶ souveränes Auftreten

Termine 2009:

- ▶ Wels, Oberösterreich, Hypo Vorarlberg
Fr., 27.02., Sa., 28.02. & Sa., 21.03.2009
- ▶ Graz, Steiermark, STAFAM – Steirische Akademie für Allgemeinmedizin
Fr., 24.04., Sa., 25.04. & Sa., 16.05.2009
- ▶ Klagenfurt, Kärnten Ärztekammer Klagenfurt
Fr., 19.06., Sa., 20.06. & Sa., 04.07.2009

Kosten ohne Förderung:

Euro 960,-/Teilnehmer/in
Informationen:
Viktoria Hausegger
office@mehrwertmarketing.at
oder Tel.: 0664/460 16 35