

Service in der Arztpraxis (5)

Erfolgsfaktor Arzt-Assistentin

WIEN – Der Erfolg in der modernen Praxis hängt auch wesentlich von Qualifikation und Effizienz des Praxisteams ab – und hier ist längst nicht mehr nur die fachliche Qualifikation gefragt, auch der professionelle Umgang mit dem Patienten, das Auftreten und die Wirkung auf das Gegenüber gewinnen immer mehr an Bedeutung.

VIKTORIA HAUSEGGER, Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert für Ärzte und Apotheker: „Untersuchungen zeigen, dass gut 70 Prozent der Entscheidungen des Patienten für – oder gegen – eine Praxis vom Umfeld und den Mitarbeiterinnen bestimmt werden, nur etwa 30 Prozent vom Arzt selbst.“

Für den Praxisinhaber sind motivierte Arzt-Assistentinnen ein enorm wichtiger Faktor für einen dauerhaften Praxiserfolg. Dazu gehört, dass das Ordinationsteam mit Freude an der Arbeit ist, sich mit dem Praxisleitbild und den Praxis-

derungen der Patienten verlangen heute ein professionelles und sicheres Agieren. Arzt-Assistentinnen müssen heute mehrere „Disziplinen“ professionell beherrschen:

- ▶ Telefonistin
- ▶ Office Managerin
- ▶ Kommunikationsschnittstelle zwischen Arzt/Patient
- ▶ Anlaufstelle für kleinere und größere Probleme
- ▶ Profi in Sachen Konfliktmanagement

Darüber hinaus ist hohe Flexibilität im Managen der verschiedenen Aufgaben gefragt – souveränes Zeit- und Selbstmanagement ist also eine Grundlage für die tägliche Arbeit in der Praxis. Doch welches Rüstzeug für diese Anforderungen können die Mitarbeiterinnen in Arztpraxen tatsächlich mitbringen? Die überwiegende Mehrzahl der Arzthelferinnen verfügt über einen mittleren Bildungsabschluss, wichtige Schlüsselqualifikationen werden einfach vorausgesetzt.

Problemzone Telefon

Das Telefon ist eines der wichtigsten Instrumente, um den Patienten an die Ordination zu binden. Hausegger: „Telefonieren wird jedoch weder im Rahmen der schulischen noch der beruflichen Ausbildung gelernt, es wird einfach als Qualifikation ange-

sehen, über die jeder einfach zu verfügen hat.“ Selten wird überprüft, ob jemand „gut“ oder „schlecht“ telefoniert. Dabei entsteht am Telefon der erste und damit entscheidende Eindruck. Überlassen Sie Ihre Telefonorganisation also nicht dem Zufall!

Auch der Umgang mit schwierigen Patienten muss gekonnt sein. Gutes Konfliktmanagement ist ein wichtiger Schlüssel zur Patientenzufriedenheit: Der tägliche Umgang mit kranken Menschen ist nicht immer einfach. Sie haben Schmerzen, Angst und sind deshalb oft gereizt und fordern rasche Hilfe. Ordinationsmitarbeiterinnen sind im Umgang mit Konfliktsituationen meist nicht geschult und oft überfordert. Gerade in diesen für das Image der Praxis wichtigen Situationen wird leider oft falsch reagiert – der richtige Umgang mit Beschwerden stark vernachlässigt. „Dabei sind die Beschwerden der Patienten besonders wertvoll – denn sie können den Anstoß dazu geben, die Leistungen und damit die Patientenzufriedenheit laufend zu verbessern“, so die Marketing-Expertin.

Dazu kommt, dass diese Situationen zum ohnehin schon vorhandenen Stress zusätzlichen Stress verursachen. Um damit gut umgehen zu können, ist es wichtig, die eigenen Stärken und Engpässe zu kennen, um auch in kritischen Situationen das persönliche Zeit- und Selbstmanagement ruhig und souverän zu meistern. Damit wird eine wichtige Erfolgsgrundlage für Effektivität und Zeitsouveränität gelegt.



Foto: Bilderbox

Die Entscheidungen für oder gegen eine Praxis finden nicht im Kopf statt, sondern im Bauch. Letztlich wollen sich Patienten wohl fühlen.

Souverän aufzutreten und mit Patienten richtig gut umzugehen erfordert also ein hohes Maß an Wissen und Fachkenntnis und setzt ein positives Selbstwertgefühl voraus. Dazu gehört es eben auch, als Arzt-Assistentin das Wichtigste über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege zu wissen. Die eigene Wahrnehmung im Umgang mit Patienten sollte geschärft sein und angemessene Verhaltensweisen beherrscht werden. Hausegger: „Auftreten ist gerade in Arztpraxen ein wichtiges Thema, denn es geht zu einem sehr großen Teil um Vertrauen.“ Einem unsicher wirkenden, hektischen oder gar unfreundlichen Ordinationsmitarbeiter wird kein Vertrauen geschenkt, hier fühlen sich Patienten nicht gut aufgehoben. 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.

„Mitarbeiterinnen, die professionell auftreten und auch in schwierigen Situationen gekonnt reagieren,

sind in der Arztpraxis ein wesentlicher Erfolgsfaktor“, weiß Hausegger. Die Mitarbeiterinnen sind entscheidende Faktoren für den Ruf und den nachhaltigen Erfolg einer Praxis – die ärztliche Leistung an und für sich kann vom Patienten nicht beurteilt werden, deshalb beurteilt er Faktoren, die für ihn bewertbar sind – dazu zählt an erster Stelle die Art und Weise wie man mit ihm umgeht.

Hausegger: „Wir haben auf Grund unserer Erfahrungen aus der Beratungstätigkeit einen fünfteiligen Lehrgang für Arzt-Assistentinnen entwickelt, um die Mitarbeiterinnen in den wichtigsten Bereichen im Umgang mit den Patienten nachhaltig zu unterstützen.“ Es macht nämlich auch in Arztpraxen langfristig keinen Sinn, in klassische Ordinationsmarketingmaßnahmen zu investieren, wenn die Mitarbeiter die erarbeitete Philosophie nicht umsetzen können und es nicht schaffen, an der Verwirklichung die gesetzten Ziele (mit) zu arbeiten. Gute Schulung macht hier den entscheidenden Unterschied. red



Viktoria Hausegger

zielen identifiziert und die Fähigkeiten zur Erreichung der Praxisziele engagiert und optimal einsetzt. Der Beruf der Arzt-Assistentin und die täglichen Anforderungen werden vielerorts unterschätzt. Dazu für die Mitarbeiterinnen in Arztpraxen hat sich vieles verändert, die gesteigerten Erwartungen und For-

Steuertipp

MT-Serie zum Thema Steuer

„Unternehmerabfertigung“: Antragsfrist bis Jahresende

WIEN – Dienstnehmer erhalten bislang bei Beendigung ihrer Tätigkeit eine Abfertigung von ihrem Arbeitgeber bzw. von der Mitarbeitervorsorgekasse ausbezahlt – so soll es in Zukunft nun auch für Selbständige sein! Auch für selbständige Ärzte besteht nun die Möglichkeit, bei Pensionsantritt zu einer Abfertigung zu kommen.

Dazu ist es erforderlich, dass Sie bis spätestens 31.12.2008 freiwillig dem neuen Vorsorgemodell der Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft (SVA) beitreten! Die Beiträge machen – wie bei den Mitarbeitern auch – 1,53 % der Bemessungsgrundlage aus.



Mag. Wolfgang Leonhart

Bei Ärzten wird als Bemessungsgrundlage die Beitragsgrundlage der Pensionspflichtversicherung herangezogen. Für 2008 sind das maximal 55.020 Euro. Somit beträgt die maximale Einzahlung derzeit 841,81 Euro pro Jahr.

Bei guter Gewinnlage machen die Steuervorteile eventuell magere Renditen wieder wett. Da für gewinnstarke Arztpraxen derzeit ein

Spitzensteuersatz von 50 % gilt, kommt die Hälfte der Beitragszahlungen über die Steuerersparnis wieder retour und wirkt so positiv auf die Nettorendite nach Steuer. In dieser Situation zahlt sich die Selbständigenvorsorge bei Interesse an einer zusätzlichen Vorsorge sicher aus.

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 „Arzt-Assistentin“

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

Termine 2009:

- ▶ Wels, Oberösterreich, Hypo Vorarlberg
Fr., 27.2., Sa., 28.2. & Sa., 21.3.2009
- ▶ Graz, Steiermark, STAFAM – Steirische Akademie für Allgemeinmedizin
Fr., 24.4., Sa., 25.4. & Sa., 16.5.2009
- ▶ Klagenfurt, Kärnten, Ärztekammer Klagenfurt
Fr., 19.6., Sa., 20.6. & Sa., 4.7.2009

Kosten ohne Förderung: Euro 960 / Teilnehmer/in

Informationen: Viktoria Hausegger

office@mehrwertmarketing.at oder Tel.: 0664/460 16 35

Die Förderung im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen für Beschäftigte beträgt 2/3 bei Mitarbeiterinnen über 45 Jahre 3/4 der anerkannten Kurskosten!

ZUSÄTZLICH 10% RABATT FÜR LESER DER MEDICAL TRIBUNE!