

Praxis

Die Soft-Skills entscheiden

Im Umfeld der Arztpraxis ist eine gute Gesprächsführung unumgänglich. *Von Viktoria Hausegger*

Die Erwartungen der Patienten haben sich in den letzten Jahren stark verändert und mit ihnen das Bild des Arztes. Der Arzt von heute wird als Gesundheitsberater angesehen, als Partner, wenn es darum geht, die eigene Gesundheit zu erhalten. Nun, das ist alles nicht mehr ganz neu, aber in wie vielen Praxen wird tatsächlich patienten- und serviceorientiert gedacht und gehandelt?

60 bis 80 Prozent seiner Tätigkeit verbringt der Arzt im Gespräch mit dem Patienten! Trotzdem ist den wenigsten Ärzten bewusst, wie wichtig die Kommunikation in ihrem Beruf ist. Sie wird – im Vergleich mit den Chancen, welche die moderne Medizin bietet – eher als Nebensache angesehen. Dabei ist die enge Bindung für den therapeutischen Erfolg wichtig – nur bei intaktem Kontakt können gute Ergebnisse erzielt werden. Die funktionierende Arzt-Patientenbindung ist auch ein entscheidender Wirtschaftsfaktor für jede Praxis. Die so genannten „Soft Skills“

sind – unabhängig vom medizinischen und fachlichen Wissen – eine entscheidende Größe für den beruflichen Erfolg.

Viele Patienten sind mit der Kommunikation unzufrieden

Mangelnde Softskills oder etwa häufige Gesprächsunterbrechungen vermitteln dem Patienten, dass er nicht genug geschätzt und verstanden wird. Nach wie vor werden Patienten mit Begriffen konfrontiert, die sie nicht verstehen und sogar Angst erzeugen. Ein guter Grund die Praxis zu wechseln. (Das glauben Sie nicht? Besuchen Sie www.arztbewertung.at und klicken Sie sich durch die Beiträge und Bewertungen der Patienten.) Sie und Ihr Team merken das in der Regel zu spät, um reagieren zu können. Vermeiden Sie daher Fachchinesisch und sprechen Sie mit den Menschen in der für sie verständlichen, positiven Sprache. Für Mediziner ist es noch schwieriger als für andere Menschen, Positives zu sehen – gerade in der Medizin wird der

Fokus auf Defizite gerichtet und nicht auf das, was „funktioniert“ (*siehe Kasten*).

Gerade in Konfliktsituationen sollten Sie und Ihr Team auf die Meinung des Patienten eingehen und das in der Sprache ausdrücken, z. B. mit „Wenn ich sie richtig verstanden habe...“. Bagatellisieren Sie Beschwerden des Patienten nicht, gehen Sie anerkennend und dankend auf seine Meinung ein. Zeigen Sie unbedingt Verständnis für die Situation des Patienten – auch bei Unmutsäußerungen. Ein „Danke, dass Sie mich auf dieses Problem hinweisen, Ihre Anregung hilft uns weiter...“ baut Vertrauen auf – der Patient fühlt sich ernst genommen und gut aufgehoben.

In einer modernen, patientenorientierten Ordination muss eine freundliche Sprache gepflegt werden, die ohne unnötige Schärpen auskommt. Natürlich können Sie auch etwas ablehnen, aber Sie sollten darauf achten, Ihren Kommunikationspartner/Patienten nicht vor den Kopf zu stoßen. Anstelle eines „Heute auf keine Fall!“ wäre die Aussage „Ab

morgen, wann immer Sie wollen!“ die wesentlich charmantere Variante. Die Information ist die gleiche, es hört sich nur viel freundlicher an.

Den Verlauf eines Gespräches nicht dem Zufall überlassen

Ziellos plaudern darf man in erster Linie mit Freunden und Partnern. Natürlich schadet es auch nicht, mit Patienten oder Mitarbeiter(innen) einmal belanglos zu reden. Insbesondere in einem spannungslosen Verhältnis wird das die Situation noch angenehmer gestalten. Sobald jedoch Konflikte auftreten oder Sie etwas „zu verkaufen“ haben, heißt es aufgepasst, spätestens dann muss sich die Kommunikation klar auf ein Ziel zubewegen. Allerdings wird gerade in diesen Situationen viel falsch gemacht. Da wird zu wenig unterschieden zwischen professionellem Gespräch und dem Gespräch zwischen Bekannten. Bei der zielorientierten Praxiskommunikation kommt es zum Beispiel nicht darauf an, Recht zu behalten. Selbst wenn man sich im

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

Recht wähnt, sollte das, solange es eben geht, hintangestellt werden.

Nicht recht behalten – den Patienten behalten, das muss das oberste Gebot sein. In Konflikt- oder Überzeugungssituationen kommt es in erster Linie darauf an, das Gespräch zu gewinnen, das Ziel zu erreichen, das lautet: Viele Patienten, die gerne wiederkommen und möglichst vielen anderen von dem positiven Praxiserlebnis berichten, sowie optimal arbeitendes und motiviertes Praxispersonal.

Die natürlichste Reaktion im Konfliktfall mit Patienten oder Mitarbeiterinnen wäre es, sich gehen zu lassen, meckern, wütend werden, verbal zurückschlagen, schmolten, was immer an Emotionen durchschlägt. Das jedoch richtet häufig einen mehr oder weniger großen Schaden an.

Alarmierte Patienten

Atmen Sie richtig gut durch und bleiben Sie gelassen. Als Nächstes helfen Sie dem aufgebrachten Patienten, Ruhe zu gewinnen, um zum Kern der Beschwerde vordringen zu können. Wer eine Beschwerde hat, ist meist wütend. Das bedeutet, Stresshormone haben seinen Körper in Alarmbereitschaft versetzt. Keinesfalls darf in dieser Phase ein Streitgespräch entstehen. Selbst wenn Sie das Streitgespräch „gewinnen“ – den Patienten haben Sie verloren (und einen Negativ-Empfeher im Markt).

Denken Sie also im Gespräch mit Patienten und Mitarbeiter(innen) immer an 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. Holen Sie sich gelegentlich auch mal Hilfe – erfahrene Trainer bringen in Workshops und Seminaren das Wesentliche auf den Punkt –, das spart Zeit und Geld und steigert zudem die Motivation Ihres Teams und die Zufriedenheit Ihrer Patienten!

👉 **Linktipp:** Infos zu Praxis-relevanten Workshops:

www.mehrwertmarketing.at

Steuern in der Praxis

Standortwechsel sind nicht immer nur teuer

Einige Umzugskosten können steuerlich abgesetzt werden.

In Zeiten wie diesen ist am Arbeitsmarkt Flexibilität angesagt. Um den gewünschten Job zu ergattern, ist es für viele Ärzte notwendig, in eine andere Stadt zu ziehen und ihren Lebensmittelpunkt zu verlagern. Jeder, der schon einmal umgezogen ist, weiß, dass damit gewaltige Kosten verbunden sind. Diese können bei beruflicher Veranlassung als Werbungskosten in Abzug gebracht werden.

Der Arbeitsmarkt von heute verlangt speziell von Jungmedizinerinnen – aber auch von langgedienten Spitalsärzten – ein erhöhtes Maß an Mobilität und Flexibilität, weshalb Übersiedlungen aus beruflichen Gründen immer häufiger werden. Um einen unzumutbar langen Arbeitsweg zu vermeiden, können die damit verbundenen Übersiedlungskosten unter bestimmten Voraussetzungen abgesetzt werden.

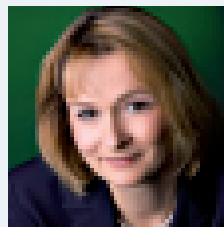
Es muss sich dabei um eine Übersiedlung des Arztes aus betrieblichen Gründen handeln. Berufliche Gründe können beim erstmaligen Antritt

eines Dienstverhältnisses oder beim Wechsel des Dienstgebers bzw. Spitals und Umzug an einen anderen Dienstort vorliegen. Wird der Dienstgeber gewechselt, ist es unerheblich, ob das bisherige Dienstverhältnis durch den Arbeitgeber oder durch den Arbeitnehmer beendet wurde.

In folgenden Fallkonstellationen sind die Umzugskosten absetzbar:

- Ein arbeitsloser Arzt in Salzburg übersiedelt nach Wien, seinem neuen Dienstort.
- Ein Berufsanfänger zieht von den Eltern zu einem entfernten Dienstort.
- Ein im Ausland lebender Arzt übersiedelt dauerhaft von seinem ausländischen Wohnsitz zum neuen Dienstort des Arbeitgebers nach Österreich.
- Die Übersiedlung ins Ausland zur Annahme eines neuen Jobs ist allerdings nicht absetzbar.

Erforderlich für die Abzugsfähigkeit der Umzugskosten ist allerdings in jedem Fall die Aufgabe des bisherigen Wohnsitzes. Sollte dies nicht der Fall sein, kann steuerlich nur der



Von Mag. Susanne Glawatsch
MedPlan

Mehraufwand, der aus der doppelten Haushaltsführung herrührt, berücksichtigt werden.

Zu den abzugsfähigen Kosten des Umzugs zählen:

- Transport- und Packkosten des Hausrats; zum Umzugsgut gehören alle beweglichen Gegenstände im Besitz des Arztes, der Besitz aller zum Haushalt gehörenden Personen sowie die Haustiere.
- Handwerkerkosten zur Demontage der Wohnungsausstattung.
- Miete für die alte Wohnung ist dann steuerlich absetzbar, wenn für die neue Wohnung schon Miete gezahlt werden muss, die alte aber wegen

der Fristen noch nicht abgegeben wurde. Dazu gehören auch Weitervermietungskosten für die alte Wohnung. Auch absetzbar ist die Miete der neuen Wohnung bei Unbenutzbarkeit, wenn auch noch Miete für die alte Wohnung gezahlt werden muss (Gleiches gilt für Garagen).

- Eigene Fahrtkosten (Kilometergelder!) zur Übersiedlung und vorangegangenen Wohnungssuche
- Anschaffungskosten im Zusammenhang mit einer Eigentumswohnung (inkl. Maklerkosten) sind nicht absetzbar. Auch die Kosten für die vertragsgemäße Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes der abgegebenen Mietwohnung werden von der Finanzverwaltung nicht anerkannt. Ebenfalls keine Werbungskosten sind Anschaffungskosten für den Hausrat und Wohnungsablässe. ■

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