

## Praxis-Marketing in der Arztordination

# Beim Patienten bedanken – warum nicht?

**WIEN – Im Sinne eines modernen Praxismarketings wird der Patient zum Kunden. Und um seine Kunden zufrieden zu stellen, bedarf es nicht immer ausgefeilter Strategien. „Schon ein simples ‚Dankeschön‘ hat oft eine erstaunliche Wirkung“ erklärt Marketing-Expertin Viktoria Hausegger.**

Sich bei jemandem zu bedanken ist einerseits eine selbstverständliche Verhaltensform – so einfach, dass man im alltäglichen Leben kaum darüber nachdenkt –, andererseits eine durchaus anspruchsvolle, kreative Tätigkeit. Hausegger: „Da unsere Lebensqualität entscheidend davon abhängt, wie gut das Zusammenleben mit anderen funktioniert, ist das Bedanken ein wichtiges Instrument zur Steigerung derselben.“



Viktoria Hausegger

Wer es versteht, sich bei seinem Gegenüber aufmerksam und liebenswürdig zu bedanken, dem bietet sich die Möglichkeit, sich positiv von den anderen Mitgliedern seines Berufsstandes abzuheben. Gerade im wirtschaftlichen Wettbewerb eine nicht zu unterschätzender Vorteil.

### Zur Person

Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert.marketing für ärzte und apotheker. [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)

Nach wie vor schrecken manche Ärzte davor zurück, sich bei den Patienten zu bedanken, etwa wegen der (falschen) Sichtweise „Wer sich bedankt, hat es auch nötig“ oder weil sie glauben, bei ihren Patienten an Respekt zu verlieren („Der muss sich jetzt schon bedanken!“).

„Aber diese Angst ist unbegründet“, erklärt die Marketing-Expertin. Man sollte sich stattdessen stets vor Augen führen, wie viel man durch Bedanken erreichen kann:

- ▶ Verbesserung der Arzt-Patienten-Beziehung
- ▶ Der Patient freut sich, seinen Stimmung hebt sich.
- ▶ Sie lenken seine Gedanken weg von negativen Umständen.
- ▶ Sie erhöhen seine Wertschätzung.
- ▶ Sie motivieren ihn und beeinflussen sein weiteres Verhalten.

Ein dergestalt beeinflusster Patient sieht dem künftigen Arztbesuch natürlich mit positiveren Emotionen entgegen. Im Sinne der Patientenbindung ist daher das Bedanken daher ein probates Mittel im Praxismarketing.

Nur nebenbei bemerkt: Das gilt nicht nur in Bezug auf die Patienten, auch bei den Mitarbeitern wirkt sich Bedanken als Teil Ihres Führungsstils positiv aus. Und motivierte Mitarbeiter sind für den Erfolg einer Arztpraxis unerlässlich.

Wenn Sie sich nun vornehmen, das Erfolgsmittel „Bedanken“ stärker einzusetzen, können Sie sich ein regelrechtes Bedank-



Foto: BilderBox.com

Programm einführen. Hausegger: „Selbstverständlich soll das Bedanken nicht nach dem Gießkannenprinzip erfolgen. Wichtig ist, dass Sie sich darüber Gedanken machen und es gezielt einsetzen.“

Grundsätzlich gibt es für die Art und Weise, wie man sich bedanken möchte, mannigfaltige Möglichkeiten, ein paar Eckpunkte

sind allerdings zu berücksichtigen:

- ▶ Wofür möchte ich mich bedanken?
- ▶ Bei wem möchte ich mich bedanken?
- ▶ Wofür möchte ich mich bedanken?
- ▶ In welcher Form und mit welchen Mitteln soll der Dank erfolgen?

▶ Bei der Umsetzung dieses Bedank-Programms sind natürlich Ihrer Kreativität keine Grenzen gesetzt.

Danken ist eine positive Verstärkung; Sie können dadurch leichter erreichen, dass der Patient Ihre Anweisungen befolgt. Hier ein paar Beispiele für Situationen, in welchen Sie durch Dank die Motivation Ihres Patienten steigern können.

Ich möchte mich bei Ihnen bedanken, dass Sie

- ▶ es geschafft haben, dass Rauchen aufzugeben;
- ▶ die Unterlagen, die Sie von mir bekommen haben, so sorgfältig studiert haben;
- ▶ so diszipliniert zur Vorsorgeuntersuchung kommen;
- ▶ mir offen gesagt haben, dass unsere bisherige Therapie nicht den erhofften Erfolg gebracht hat.

Zum Abschluss ein Tipp: Nehmen Sie sich ein bisschen Zeit und denken Sie über ein Bedank-Programm nach. Bestimmt kommen Ihnen noch eigene Ideen, die sich für Ihre Praxis umsetzen lassen.

### E-Learning:

In Rahmen unseres E-Learning haben Sie die Möglichkeit, Ihr eigenes Praxis-Marketing-Konzept zu entwickeln. [www.medizin-medien.at](http://www.medizin-medien.at)



## Steuertipp

### Kassenverträge in Wien:

## Vergabe wieder möglich

**WIEN – Die Vergabe von Kassenverträgen in Wien ist nach fast einjähriger Pause seit 1. Mai 2010 wieder möglich. Zur Erinnerung: Die Vertragsvergabe wurde auf Grund eines Urteiles des Obersten Gerichtshofes vom Mai des vergangenen Jahres wegen der damals geltenden Vergabep Praxis gestoppt.**

Das mit 28. April 2010 datierte Zusatzprotokoll zum Gesamtvertrag zwischen ÖK Wien und dem HVST vom 1. Jänner 2004 regelt unter anderem in § 12 die Bedingungen für die Stellennachfolge neu.

Demnach hat der im (weiterhin in bisheriger Form stattfindenden) Reihungsverfahren erstgereichte Arzt binnen drei Monaten einen Ordinationsstandort innerhalb des näheren Umkreises zur ausgeschriebenen Planstelle vorzuschlagen. Dieser Standort ist durch den Niederlassungsausschuss zu genehmigen.

Daher ist in Wien die Übernahme des Kassenvertrages durch den Erstgereichten ohne zwingende Übernahme (Ablöse) der Vorgängerpraxis möglich. Der Übernehmer des Kassenvertrages muss in diesem Fall natürlich am neuen Standort eine eigene Praxis einrichten.

In diesem Fall (Bewerber wählt einen Ordinationsstandort, welcher sich nicht am Standort der bisherigen Planstelle befindet) kann der bisherige Planstelleninhaber eine Verlängerung der Gültigkeit seines Vertrages über diesen Zeitpunkt hinaus beantragen. Damit kommt es (zumindest auf Zeit) zu einem zusätzlichen Kassenvertrag.

Natürlich kann der Erstgereichte sich nach wie vor am bisherigen Standort der Planstelle niederlassen und die Ordination sowie Patientendokumentation seines Vorgängers übernehmen. In diesem Fall wird ein Kaufpreis vereinbart und ein Unternehmenskaufvertrag abgeschlossen. Hinsichtlich Kaufpreis bleibt die bisherige Empfehlung der Ärztekammer (ein Drittel



Mag. Wolfgang Leonhart

des durchschnittlichen Jahresumsatzes der letzten drei Jahre plus Inventarablässe) aufrecht, weiters bietet sich die Ärztekammer auf Wunsch als Mediator an.

Alternativ ist es nach wie vor möglich, die Ordination (losgelöst vom Kassenvertrag) auch zu ver-schenken oder zu vererben.

Steuerberater

Mag. Wolfgang Leonhart  
1070 Wien, Mariahilferstr. 74a  
[www.leonhart.at](http://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](mailto:redaktion@medical-tribune.at)  
[www.medical-tribune.at](http://www.medical-tribune.at)

## Geförderter Kompaktlehrgang

### „Die professionelle Arzt-Assistentin“

Die Erfolgskompetenz des Praxisteam wird immer mehr zum Wettbewerbsfaktor.

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

**Lehrgangsinhalte des fünfteiligen Kompakttrainings:**

- ▶ Das Telefon – Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (zweiteilig)
  - ▶ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten
  - ▶ Zeit und Persönlichkeit: Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
  - ▶ Souveränes Auftreten – mit Patienten richtig gut umgehen
- Zusätzlich minus 10 % für Leser der Medical Tribune!

**Termine 2010:**

Graz: Fr., 17.9., Sa., 18.9. und Sa., 2.10.2010

Wien: Fr., 15.10., Sa., 16.10. und Sa., 6.11.2010

Förderung nützen und rasch anmelden –

die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen begrenzt!

Kosten ohne Förderung: Euro 995,-/Teilnehmer

**Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung:**

Tel.: 0664/460 16 35, Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien, E-Mail: [office@mehrwertmarketing.at](mailto:office@mehrwertmarketing.at); [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)