

Patientenbegeisterung als ganzheitliche Praxisstrategie

Rechtzeitig Praxismodell überdenken

WIEN – „Schleicht sich einmal die Angst vor der Zukunft in eine Arztpraxis ein, ist es höchste Zeit zu handeln und das Praxismodell grundsätzlich zu überdenken“, erklärt Marketing-Expertin Viktoria Hausegger, Agentur mehr.wert. für Ärzte und Apotheker. Die Expertin rät zu einer Teamklausur, idealerweise begleitet von einem Profi.

Auch im Gesundheitsbereich ist es so wie in anderen Dienstleistungsbranchen: Die Kernleistungen in Arztpraxen ähneln sich immer mehr. Den Praxen fehlt es hier an Markt-kompetenz. Mit nicht durchdachten, oft sogar recht kostspieligen Maßnahmen wird versucht, Patienten zu gewinnen und zu halten – ohne richtigen Erfolg. Ähnliche Leistungen, ähnlicher Außenauftritt ohne wesentlichen Inhalt und Bot-



Tipp:
E-Learning Praxismarketing
In Rahmen unseres E-Learning haben Sie die Möglichkeit, Ihr eigenes Praxis-Marketing-Konzept zu entwickeln.
www.medizin-medien.at

schaft, ähnlicher Infofolder, ähnliche Argumente, ähnliche Werbung, ähnliche Veranstaltungen, wenig Freude und Leidenschaft. Die natürliche Folge davon ist: Nichts bewegt sich, der Druck steigt. Kommt dann Frust oder sogar Angst ins Spiel, dreht sich die Negativ-Spirale immer weiter nach unten.

Viele besinnen sich darauf, dass „Beziehungen“ gerade in Arztpraxen einen besonders hohen Stellenwert haben und sind dann umso mehr enttäuscht, wenn sich wieder einer der Patienten beschwert oder die Praxis wechselt. Wo er doch erst vor Kurzem noch zufrieden war. Wo bleiben denn da Loyalität und Dankbarkeit? In der Praxis breitet sich der Frust aus – über die Patienten, die Mitarbeiter, die den

Ernst der Lage nicht erkennen, und umgekehrt natürlich Frust über den Praxisinhaber, der nur Druck macht und das Bemühen und den Einsatz nicht erkennt.

Schleicht sich dann auch noch die Angst in Praxen ein: Angst, die gesteckten Ziele nicht zu erreichen, Angst vor der Bank, Angst vor morgen beginnt sich die Spirale radikal nach unten zu drehen! Die Folge ist für alle Beteiligten ein täglicher Energieverlust. Kein Wind in den Segeln, die Batterie kann im wahrsten Sinne des Wortes nicht mehr aufgeladen werden. Kommt Ihnen das alles bekannt vor? Dann haben Sie jetzt den Mut, die STOP-Taste zu drücken!

Zukunft aktiv gestalten!

Es ist an der Zeit, den Tatsachen ehrlich ins Auge zu sehen und das Praxismodell zu überprüfen. Alles in Frage zu stellen und sich dann, mit den Mitarbeitern an Bord, auf eine neue Reise zu machen. Nur Praxen, die diesen Schritt ehrlich und menschlich gehen, haben eine Chance auf nachhaltige Ver-



Victoria Hausegger

Solche Veränderungen sind natürlich auch mit starken Gefühlen verbunden: Abwehr, Zorn, Angst. Viktoria Hausegger rät: „Holen Sie sich für diesen Veränderungsprozess Hilfe!“ Nehmen Sie sich die Zeit – gehen Sie mindestens zwei Tage raus aus Ihrer Praxis. Suchen Sie sich eine ruhige Tagungsmöglichkeit in der Natur. Stellen Sie Fragen über Fragen – am besten begleitet von einem Profi. Ziel ist es, Ziele zu setzen, realistische Strategien zu entwickeln, kurzum ihr Praxismodell zu überarbeiten, zu optimieren. Anschließend muss ein roter Faden mit klaren zeitlichen Phasen für die Umsetzung erstellt werden. „Informieren Sie alle Mitarbeiter, wohin die Reise gehen wird und führen Sie viele offene Gespräche“, so Hausegger.

Zur Person

Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert. für Ärzte und Apotheker.
www.mehrwertmarketing.at

Steuertipp

Bei Haftpflicht keine Änderungen notwendig

WIEN – MT-Steuerberater Mag. Wolfgang Leonhart rät allen Ärzten mit bestehenden Haftpflichtversicherungen, derzeit keine Vertragsveränderungen vorzunehmen. Es wäre sinnvoll, die im Herbst beginnenden Gespräche zwischen Ärztekammer und Versicherern abzuwarten.

Im Rahmen der ärzte- und zahn-ärztlichen Neuregelungen (Stichwort: Ärzte-GmbH) wurde auch eine verpflichtende Haftpflichtversicherung für freiberufliche Ärzte und Zahnärzte eingeführt. Die nötige Mindestversicherungssumme beträgt pro Versicherungsfall 2 Mio. Euro, maximal 6 Mio. Euro pro Jahr. Bei Gruppenpraxen beträgt die Maximalsumme 10 Mio. Euro pro Jahr.

Auf Grund der vorgesehenen Übergangsfrist ist ein Nachweis dieser Versicherung an die Österreichische Ärztekammer erst in einem Jahr, konkret bis 19. August 2011, erforderlich. Für die Versicherungen ist eine Meldepflicht an die Ärztekammern vorgesehen.

Es darf in den Versicherungsbedingungen keine Ausschluss- oder Begrenzungsmöglichkeit für Nachhaftungen geben, was konkret bei

Pensionierung wichtig ist. Der Patient hat erstmals einen Direktanspruch an die Versicherung, wendet sich im Schadensfall (so wie bei der Kfz-Haftpflicht) direkt an den Versicherer.

Es werden verbindliche Rahmenbedingungen für die ärztliche Haftpflichtversicherung zwischen der Österreichischen Ärztekammer und den Versicherungsunternehmen vereinbart. Die entsprechenden Verhandlungen sollen im Herbst 2010 aufgenommen werden.

Bitte beachten Sie daher: Es ist nicht sinnvoll, hinsichtlich einer eigenen bestehenden Haftpflichtversicherung Änderungen derzeit vorzunehmen, da die Gespräche der Ärztekammer mit der Versicherungswirtschaft erst im Herbst beginnen!

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

NYDA[®]

gegen Läuse und Nissen

Läuse? Nissen? Panik?

Mit NYDA[®] – einfach weg.

- ✔ Nur 1 Anwendung ... und das war's!
- ✔ Effektiv gegen alle Entwicklungsstadien der Laus
- ✔ 2-Stufen-Dimeticon mit physikalischem Wirkprinzip
- ✔ Sehr gute Verträglichkeit, keine Resistenzen

www.pohl-boskamp.com

POHL BOSKAMP

* IMS Health, Pharmascope, 1. Quartal 2010