➔ *Fortsetzung von Seite 21*

che mit Namen wirkt Wunder. Dabei sollte dieser nicht vor den Augen des Patienten von der Patientenkartei runtergelesen werden. Minutenlanges Schweigen bedingt durch das Lesen der Patientenakte macht ebenfalls keinen schlanken Fuß. Werfen Sie immer wieder Fragen ein und demonstrieren Sie Ihre Aufmerksamkeit.

4. Wartezeiten kommunizieren
Wartezeiten in der Arztpraxis sind auch bei einem straffen Terminmanagement nicht immer zu vermeiden. Aber es kommt darauf an, auf welche Weise die Patienten mit einer Wartezeit vertraut gemacht werden.
Tipp: Das Wartezimmer-Team weist frühzeitig darauf hin, dass ein eingeschobener Notfall zu einer Wartezeit von voraussichtlich x Minuten führt. Daran anschließend sollte der Patient nicht im Wartezimmer „schmoren", sondern von Zeit zu Zeit ein freundliches Wort des Zuspruches und der Ermutigung erhalten

5. Patientensicht erheben
Erhält der Arzt keine Beschwerden oder kritische Hinweise, bedeutet die nicht, dass schon alles in Ordnung ist. Bleiben Sie am Drücker und interessieren Sie sich für die Meinung des Patienten.
Tipp: Der Königsweg zur Klärung der Patientenzufriedenheit ist eine Patientenumfrage. Übrigens: Auch die Pharmareferenten haben einen geschulten Blick für das Qualitätsniveau einer Praxis. Managen Sie die Bewertungsportale und kümmern Sie sich um Ihre Social-Media-Kanäle. Dort gibt es Feedback „en masse".

6. Auf Intimsphäre der Patienten achten
Mit der Diskretion ist es in so mancher Praxis nicht sehr weit her. Wartende und nachfolgende Patienten sind manchmal nahezu gezwungen, der gerade aktuellen Krankengeschichte am Schalter zu folgen. Für viele Patienten ist dies ein absolutes No-go.
Tipp: Diskretion ist in einer Arztpraxis das oberste Gebot. Die Banken machen vor, wie das in der Praxis funktioniert. Sorgen Sie dafür, dass Patienten ihr Anlegen ohne unerwünschte Mithörer in der Empfangszone vorbringen können. Die meisten Ordinationen verfügen über ausreichende Diskretionszonen. Es ist nur für deren Beachtung zu sorgen.

7. Rotation der unangenehmen Aufgaben
Mitarbeiter müssen motiviert sein und sich geschätzt fühlen. Autokratische Chefs vertreiben die Belegschaft. Wichtig ist, für die Aus- und Fortbildung der MitarbeiterInnen zu setzen und sie entsprechend einzusetzen.
Tipp: Vermeiden Sie, gut ausgebildete Mitarbeiter „unter Wert" zu. In einem Arbeitsplan wird festgelegt, wer was und wann macht. In regelmäßigen Abständen sollte die Zuteilung der Aufgaben überprüft und verändert werden, damit durch die Rotation unangenehmer Aufgaben eine gleichmäßige Auslastung der Mitarbeiter erreicht wird.

8. Telefonsprechstunde einrichten
Patienten empfinden es als frustrierend, längere Zeit auf ein Telefonat mit dem Arzt zu warten, das dann in wenigen Minuten schon abgeschlossen ist. Die Kanalisierung der Telefonate sorgt bei Patienten wie beim Team für echte Entlastung.
Tipp: Die Errichtung einer Telefonsprechstunde entlastet den Praxisablauf und vermeidet die Störung von Patientengesprächen durch „eingeschobene" Telefongespräche. Rufen Sie Patienten zu den angemeldeten Zeiten zurück. Aber Achtung: Keine Diagnosen per Telefon. Im „Worst Case" sitzt dabei der Arzt am kürzeren Ast. ■

Lese-Stoff

Wartezeit ist für viele Patienten Lesezeit. Die Auswahl der zur Verfügung gestellten Lektüre sagt viel darüber aus, wie ernst das Ziel einer Wohlfühlpraxis angegangen wird. Wer es ernst meint, legt aktuelle Tageszeitungen und Nachrichtenmagazine auf. Zeitlos sind Themen-Magazine wie geografische, naturwissenschaftliche oder historische Hefte (Nature, Geo Epoche, Universum). Ausgaben von wenigen 100 Euro im Jahr bescheren der Ordination einprägsame Imageträger. Lesezirkel tragen den Flair der 60er-Jahre in sich. Damals waren sie in jedem Haushalt zu finden. Sie sind aber bekanntermaßen von der Steuer absetzbar, anders als aufgelegte Einzeltitel. Hier unterstellt die Finanz Privatinteresse.

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan, 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260

Was die Ordinationsleitung beim Familienbonus Plus beachten muss

Der Familienbonus Plus ist ein Absetzbetrag von der Lohn- bzw. Einkommensteuer und soll Familien steuerlich entlasten. In einigen Fällen muss der Arbeitgeber in Zusammenhang mit dem Familienbonus Plus einige Pflichten übernehmen. Denn die Beantragung des Familienbonus kann entweder über die Lohnverrechnung 2019, also über den Arbeitgeber, oder über die Arbeitnehmerveranlagung 2019 mit Auszahlung 2020 erfolgen, die von den MitarbeiterInnen selbst zu beantragen ist.

Wenn der Familienbonus monatlich in der Lohnverrechnung berücksichtigt werden soll, muss der Arbeitnehmer dem Arbeitgeber das ausgefüllte Formular E30 und die Finanzamtsbestätigung über den Familienbeihilfenanspruch übergeben bzw. allfällige Unterhaltszahlungen nachweisen. Etwaige Änderungen, wie z.B. der Wegfall der Familienbeihilfe oder eine Wohnsitzverlegung des Kindes in ein anderes Land, sind binnen eines Monats über das Formular E31 bekanntzugeben.

Der Arzt oder die Ärztin haben als Arbeitgeber in Zusammenhang mit dem Familienbonus folgende Aufgaben:

- Es müssen alle Unterlagen zum Familienbonus beim Personalakt des jeweiligen Arbeitnehmers aufbewahrt werden.
- Der Arbeitgeber hat den Antrag und allfällige Nachweise nur auf offensichtliche Unrichtigkeiten zu prüfen. Eine tiefergehende Prüfung ist nicht notwendig.
- Der Familienbonus ist auf der monatlichen Lohn-/Gehaltsabrechnung gesondert auszuweisen.

Vollendet ein Kind das 18. Lebensjahr, so sollte die Berücksichtigung des Familienbonus eingestellt werden. Er lebt erst dann wieder auf, wenn eine neuerliche Bestätigung über den Familienbeihilfenanspruch vorliegt.

Erratum

Vorsorgeuntersuchungen können in Österreich für über 18-Jährige jährlich durchgeführt werden und nicht – wie in Ausgabe 23–24/2019 geschrieben – nur alle zwei Jahre. Ich bitte, den Fehler zu entschuldigen.

FOTO: MEDPLAN