

Der Arzt als Unternehmer

Betriebswirtschaft in der Praxis

Mag. Verena Flatschler
DI Günther Goldenhuber

04.11.2013



Was kommt auf mich zu?

- Was kann und sollte ich mit meiner Ordination verdienen?
- Kennzahlen zeigen mein Potenzial
- Wie kann das Potenzial meiner Praxis ermittelt werden?
- Möglichkeiten zur Praxisoptimierung
- Was steht mir in der Pension zur Verfügung?
Wohlfahrtsfonds und die drohende Pensionslücke

04.11.2013



2

Die Vision eines Arztes

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

3

Warum soll ich optimieren?

Ich will meine Praxis **erfolgreich** in einem **angenehmen Arbeitsklima** führen, einen **guten Ruf bei Patienten und Kollegen** genießen, komfortabel und in ausgeglichener **Work-Life-Balance** von meinem **Einkommen** leben und auch in der **Pension** keine großen Einbußen im **Lebensstil** hinnehmen müssen.

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

4

Meine Erwartungen an die Zukunft

04.11.2013



5

Aktuelle Situationsanalyse

- Die Welt ist VUKA
 - Volatil
 - Unsicher
 - Komplex
 - Ambivalent
- und gerade deswegen muss ich meine Handlungsfähigkeit sicherstellen!
- Veränderung wird immer die EINZIGE Konstante sein

04.11.2013



6

Langfristige Überlegungen

- Mein Einkommen als Wahlarzt /Wahlärztin
- Die Entwicklung meines Einkommens
- Wie viel soll mir persönlich übrigbleiben?
- Wann kann/will ich in Pension gehen?
- Wie ist meine Positionierung als Arzt?
- Was will ich meinen Patienten anbieten?
- Wie kann ich meine Patientenstruktur optimieren?

04.11.2013



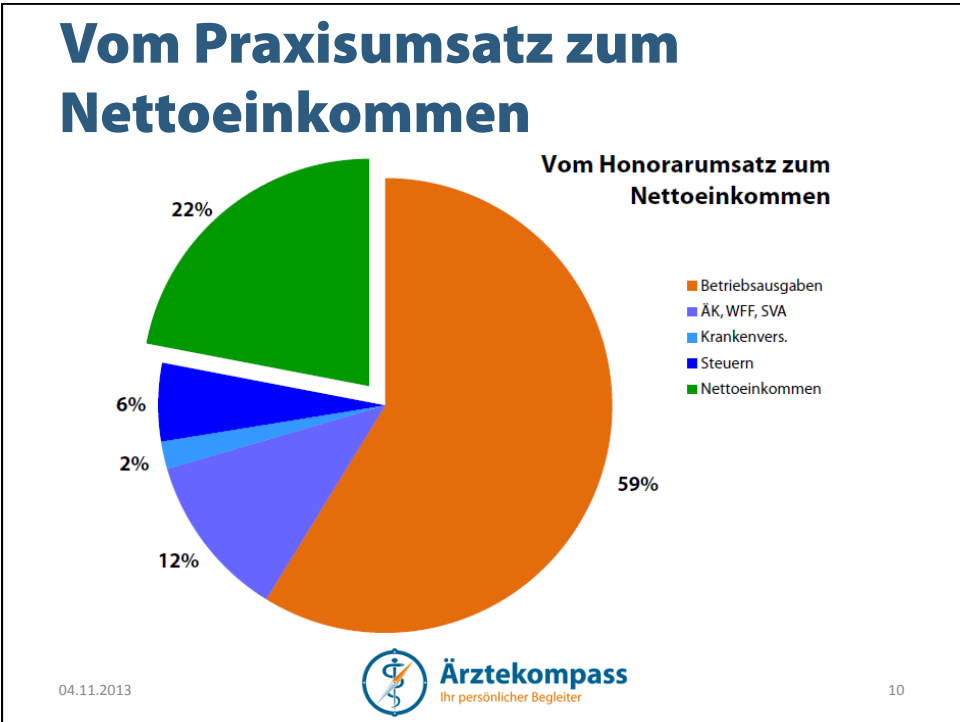
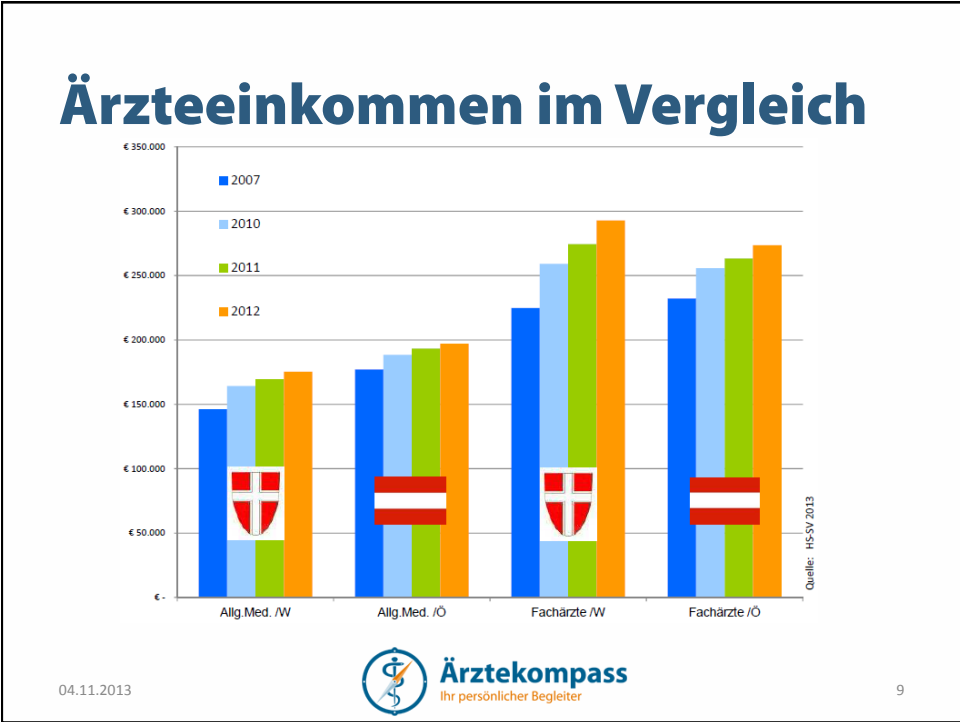
7

Was kann und sollte ich mit meiner Ordination verdienen?

04.11.2013



8



Beispiel: Einkommenshöhe

Arzt mit 40 Jahren (1973)

Angestellt		p.m.
Brutto		3.500
Netto		2.130
		61%
<hr/>		
mit Ordination	p.a.	p.m.
Jahresumsatz	80.380	6.698
Jahres-Gewinn	44.000	3.667
		55%
<hr/>		
Monatsgewinn		3.667
Netto aus Ordi		2.038
		56%
<hr/>		
Umsatzrendite		30%

Arzt mit 55 Jahren (1958)

Angestellt		p.m.
Brutto		5.500
Netto		3.170
		58%
<hr/>		
mit Ordination	p.a.	p.m.
Jahresumsatz	202.000	16.833
Jahres-Gewinn	117.000	9.750
		58%
<hr/>		
Monatsgewinn		9.750
Netto aus Ordi		5.035
		52%
<hr/>		
Umsatzrendite		30%

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

11

Was regelt mein Einkommen?

- Die Höhe meines Praxisumsatzes mit
 - Höherem Zeitkontigent für Umsatz
 - Mehr Patienten
 - spezifischem Angebot an Leistungen
- Die Höhe der variablen Betriebskosten mit
 - Der Qualität meines Personals
 - Der Ausstattung der Ordinationsräume
 - Wirtschaftlicher Kostenstruktur

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter






12

Wie gut läuft meine Praxis?

- Kennzahlen zeigen mir die Potenziale und Verbesserungsmöglichkeiten meiner Praxis bei

- Umsatz
- Personal
- Produktivität
- Rentabilität
- u.a.

Beispiel Kennzahlen:

Personalkostenquote (%)	
Umsatz pro Arbeitsstunde (€)	
Mitarbeiterproduktivität (€)	
Umsatzrentabilität (%)	
Gesamtkapitalrentabilität (%)	

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

13

Wie kann ich
meinen Erfolg
verbessern?

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

14

Was entscheidet über den Erfolg einer Praxis?

- Fixkosten
- Anzahl der Patienten
- Wie häufig der Patient wiederkommt
- Umsatz pro Patient

04.11.2013



15

Patientenorientierung in der Arztpraxis

In jeder erfolgreichen Ordination steht
DER PATIENT
im Mittelpunkt!

04.11.2013



16

Was wollen
meine
Patienten
eigentlich?

04.11.2013



17

Grundanforderungen



- Kurze Wartezeit! (max. 20 min)
- Das Gefühl haben, dass sich jemand kümmert
- Vollständige Aufklärung über Gesundheitszustand sowie Therapie
- Gepflegtes Erscheinungsbild von Arzt und Team
- Moderne Praxiseinrichtung
- Zeitgemäße Behandlung, Geräte und Technik
- Gute Erreichbarkeit

04.11.2013



18

Was begeistert den Patienten?

- Besondere Öffnungszeiten
- Kinderbetreuung
- Informationsmaterial
- Trinkwasser im Wartezimmer
- Recall-Systeme



04.11.2013



19

Wann geht der Patient für immer?

- Zu langes Warten auf Termine
- Mangelnde Kommunikationsfähigkeit mit dem Arzt – der Patient hat nicht verstanden was ihm fehlt
- Zu wenig Zeit und Zuwendung
- Fehlendes Einfühlungsvermögen
- Unfreundliche, unwillige Mitarbeiter



04.11.2013



20

Was ich über meinen Patienten wissen sollten...

- Patienten fehlt das medizinische Grundverständnis, um einschätzen zu können, wie gut der Arzt ist.
- Sie kommen weil sie sich gut behandelt „fühlen“, sie freundlich von den Mitarbeitern behandelt wurden oder der Arzt „Ausstrahlung“ besitzt.

04.11.2013



21

Bewertungen im Durchschnitt *

Gesamtbewertung - ausgezeichnet (100%) -
Durchschnitt von 16 Bewertungen

Einfühlungsvermögen des Arztes	
Vertrauen zum Arzt	
Zufriedenheit mit Behandlung	
Serviceangebot	
Praxisausstattung/Räumlichkeiten	
Betreuung durch Arzthelfer(innen)	

* Informationen zur Bewertung [Jetzt bewerten](#)

Termine und Wartezeiten

Zufriedenh. Wartezeit auf Termin	
Zufriedenh. Wartezeit im Warteraum	

Statistische Informationen

Anzahl aller Bewertungen	16
Anzahl aller Erfahrungsberichte	14

04.11.2013



22

Dieser Erfahrungsbericht war für 3 Nutzer hilfreich

Patientenkommunikation findet nicht statt

21.05.2012: Ich wurde mit einer positiven [REDACTED]-Diagnose vollkommen im Regen stehen lassen. Keine Hintergrundinfo, die mir die Angst genommen hat - weder bei der Benachrichtigung noch bei den persönlichen Terminen. Patientenkommunikation ist gleich Null gewesen. Einzige Möglichkeit: Arzt wechseln....

Dieser Erfahrungsbericht war für 1 Nutzer hilfreich

Guter Diagnostiker aber nicht immer empathisch

13.10.2012: War einige Male wegen verschiedener kleinerer Dinge dort und ich muss sagen er hat immer richtig diagnostiziert und behandelt sodass die Beschwerden meist schnell weg waren. Allerdings muss man sagen das seine Art und Weise wahrscheinlich nicht jedem gefällt: Blick mehr in PC-Bildschirm als zum Patienten, oft Telefonate mitten während Gespräch, teilweise (nicht immer) hat man den Eindruck ihm fehlt bisserle die Freude am Beruf. Aber trotzdem: Er ist mit seiner Behandlung bisher immer richtig gelegen bei mir (was definitiv nicht bei so manchen Kollagenen nicht so war) - deshalb bin ich auch immer wieder hingegangen... Auch etwas gewöhnungsbedürftig sind die relativ vielen Substitutionspatienten im Wartezimmer die sowohl bei Anmeldung als auch beim Arzt drinnen versuchen Schmerzmittel etc zu bekommen - sie nicht kriegen aber trotzdem nicht locker lassen wollen ...

Warum der Patient so wichtig ist

- Nur ein zufriedener Patient ist ein treuer Patient und sieht keine Notwendigkeit die Praxis zu wechseln!
- Er ist der beste Werbeträger für die Praxis!
- Ein unzufriedener Patient ist nicht nur dauerhaft verloren, er wird seinen Unmut weitererzählen!

04.11.2013



23

Der
begeisterte
Patient

04.11.2013



24

Die 10 Patientenregeln I

1. Den Patienten wie einen Gast begrüßen – er ist die wichtigste Person der Praxis
2. Ein positives Gefühl vermitteln
3. Den Patienten in den Mittelpunkt stellen – ich bin auf ihn angewiesen, nicht er auf mich!
4. Freuen Sie sich auf den Patienten
5. Schenken Sie ihm die volle Aufmerksamkeit
6. In einer Sprache sprechen, die der Patient versteht

04.11.2013



25

Die 10 Patientenregeln II

7. Den Patienten nicht vergessen, auch wenn er die Praxis verlassen hat
8. Die Arbeit abliefern, die man für sich selbst in Anspruch nehmen würde
9. Die Patienten suchen, die zu mir passen und meine Arbeit würdigen
10. Über Reklamationen freuen! Sie zeigen Schwachstellen

04.11.2013



26

Wie zufrieden ist mein Patient?

- **Patientenbefragung** durchführen

Es ist wesentlich aufwändiger, neue Patienten zu gewinnen, als vorhandene zu halten.

04.11.2013



27

Neue,
zufriedene
Patienten
gewinnen

04.11.2013



28

Wie finde ich neue Patienten?

- Empfehlung
- Über das Internet
- Über Medien (Zeitung, Radio, etc.)
- Über Zuweiser/Kollegen
- Über Vorträge

Zeigen Sie Präsenz!

04.11.2013



29

Lassen Sie sich empfehlen!



04.11.2013



30

Lassen Sie sich empfehlen!

- Mund zu Mund – im persönlichen Gespräch
- Online – Über Arztbewertungsportale
- Von Kollegen

Ein begeisterter Patient erzählt 5 Personen von einem „guten“ Praxiserlebnis, ein unzufriedener erzählt es 12 Personen

04.11.2013



31

Lassen Sie sich googlen!

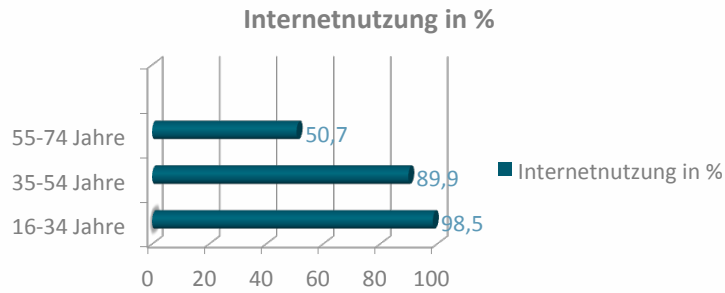


04.11.2013



32

Wer ist online?



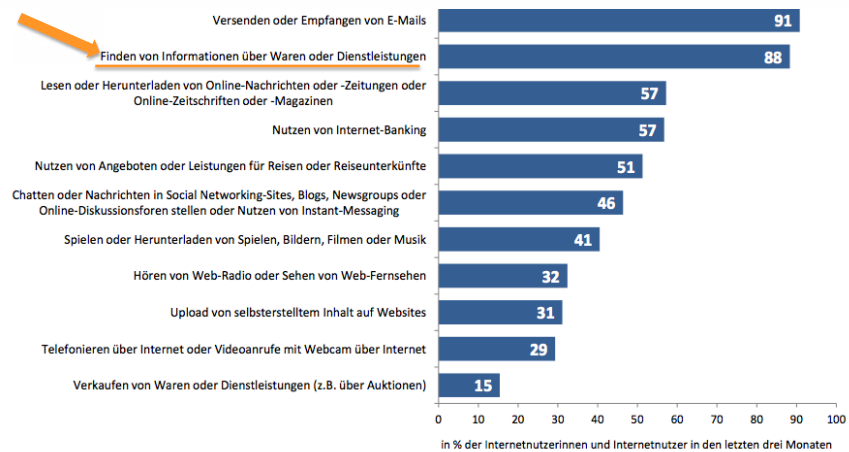
- 8 von 10 Haushalten haben Internetzugang
- 6 von 10 Personen suchen ihren Arzt online!

04.11.2013



33

Wozu ist man online?



04.11.2013



34

Online Marketing

- Eigene Webseite
- Foren
- Web 2.0 – Facebook
- Online Beiträge in Foren
- Brancheneinträge (Arztverzeichnisse, Herold, etc.)

04.11.2013



35

Lassen Sie von sich lesen!



04.11.2013



36

Medienauftritt

- Interviews, Zitate, Tipps in Printmedien
- Pressemitteilungen versenden
- Fachartikel gestalten und anbieten
- Als Experte in Online-Portalen oder im TV
- In „Publikumsmedien“ positionieren, die von Patienten gelesen werden!

04.11.2013



37

Bauen Sie auf Ihre Kollegen!



04.11.2013



38

Mit Zuweisern kommunizieren

- Laufend über gemeinsame Patienten informieren
- Schwerpunkte kommunizieren, ohne dabei Kollegen „Konkurrenz“ zu machen
- Unterlagen übermitteln
- Mittels **Zuweiserbefragung** herausfinden, worauf Kollegen Wert legen!

04.11.2013



39

Finden Sie Zuhörer!



04.11.2013



40

Vorträge halten

- Fachvorträge für Kollegen
- Verständliche Vorträge für bestehende und potenzielle Patienten
 - Bei Vereinen
 - Im Rahmen der Bezirksärztervertretung
 - Medizin-Experte in Zeitschriften, Online-Portalen
- Als Moderator bei medizinischen Veranstaltungen

04.11.2013



41

Was steht mir
in der Pension
zur
Verfügung?

04.11.2013



42

Struktur meiner Pension

1. Staatliche Alterspension	Höchstpension	3.034,-
• Brutto!		
2. Wohlfahrtsfonds	WFF Wien Zusatzpens. (max.)	945,- 1.492,-
• Ist zu versteuern!		
3. Private Pensionsvorsorge		
• Selbst vorsorgen!	Gesamtpension	5.471,-
4. Sonstige mögliche Einkommen	abzügl. Steuer (ca.)	- 1.750,-

04.11.2013



43

Das Pensionskonto ab 2014

- Gilt für alle nach dem **1.1.1955** Geborenen
- **Bemessungsgrundlage steigt** von aktuell 300 Monaten bis 2028 **auf 480 Monate (40 Jahre)**
- Die komplizierte Parallelrechnung wird durch einmalige **Gutschrift per 1.1.2014** ersetzt
- Alte Anwartschaften werden damit in einen **Sockel umgewandelt**
- Umstellungsphase von 2014 **bis 2017**
- Lebenslange Durchrechnung - Einbeziehung aller versicherungspflichtigen Einkommen

04.11.2013

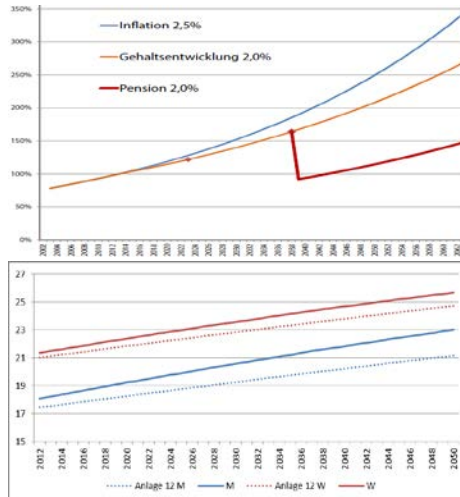


Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

44

Was ich bedenken sollte!

- **Schleichende Inflation** bedingt größeren Kaufkraftverlust
- **Wir werden viel älter** (rd. 90 J.) und wollen „aktiven Alterswohlstand“
- Die **Grundlagen** der Pensionen unterliegen **laufenden Änderungen**
- **Pensionsanpassungen** geringer als die Inflation



04.11.2013



45

Beispiel: Pensionshöhe

Arzt mit 40 Jahren (1973)

Situation heute (2013)	p.a.	p.m.
Einkommen	63.315	4.523
Lebenshaltungskosten	40.200	3.350
		74%
Situation Pension (2038)		
nach 25 Jahren:	p.a.	p.m.
Inflationsfaktor (bei 3%)	203,3%	
mtl. Bedarf nominal	81.720	6.810
Einkommenssteig. 2%		
	164,1%	
Letzteinkommen	103.875	7.420
vorauss. Pension nto.	44.394	3.171
		43%
vorauss. LÜCKE	- 37.326	- 3.639

Arzt mit 55 Jahren (1958)

Situation heute (2013)	p.a.	p.m.
Einkommen	77.140	5.510
Lebenshaltungskosten	45.600	3.800
		69%
Situation Pension (2023)		
nach 10 Jahren:	p.a.	p.m.
Inflationsfaktor (bei 3%)	130,5%	
mtl. Bedarf nominal	59.498	4.958
Einkommenssteig. 2%		
	121,9%	
Letzteinkommen	94.033	6.717
vorauss. Pension nto.	36.624	2.616
		39%
vorauss. LÜCKE	- 22.874	- 2.342

04.11.2013



46

Die Zusammen- setzung meiner Pension

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

47

Wie hoch ist meine Pension?

1. Staatliche Alterspension

- Aktivierung der Bürgerkarte – am Handy od. e-Card
- Abfrage meines Pensionskontos

2. Wohlfahrtsfonds

- Abfrage der voraussichtlichen Höhe bei Pensionsantritt

3. Private Pensionsvorsorge

- Aufstellung der Eigenvorsorge (Versicherung, Kapital)
- Prognose der Ablaufleistung zum Pensionsantritt

4. Zusammenstellung der Kapital-/Pensionsanteile

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

48

Die Besserung meiner Pension

- **Ich kann meine Vorsorge selbst verbessern**
 - JETZT die Handlungsspielräume ermitteln und schaffen
 - Festlegen meines Zielkapitals und der Ansparquote
 - Festlegen meiner Veranlagungsmentalität
 - Auswahl der Vorsorgeinstrumente
- **Ich kann mein Vorgehen planen**
 - MEHRERE Lösungsszenarien ausarbeiten
 - Den persönlich passenden Plan auswählen
 - Für die rechtzeitige Nachfolgeplanung sorgen

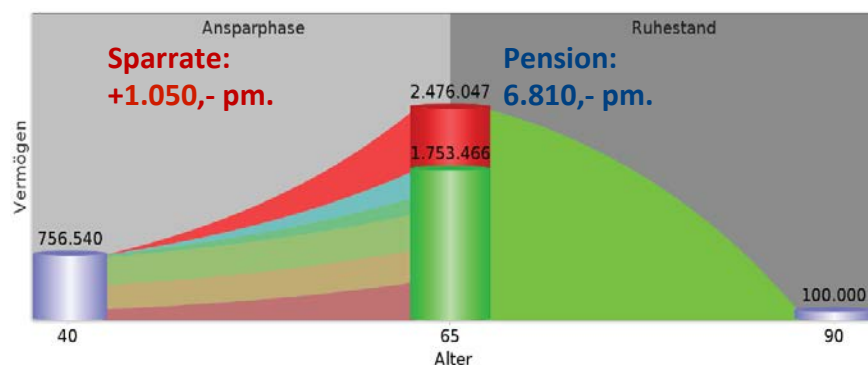
04.11.2013



49

Wie viel Kapital brauche ich?

Beispiel 1: Arzt 40 J., akt. Sparrate: 700,- Lebenshaltg.: 3.350,-



Bausteine der Ansparphase

- Alle Fonds
- 1. SVA-Pension
- 2. Wohlfahrtsfonds
- 3. Zukunftsvorsorge
- 4. FLV / Fonds
- fehlende Altersvorsorge
- Kapitalabbau durch Rentenzahlungen

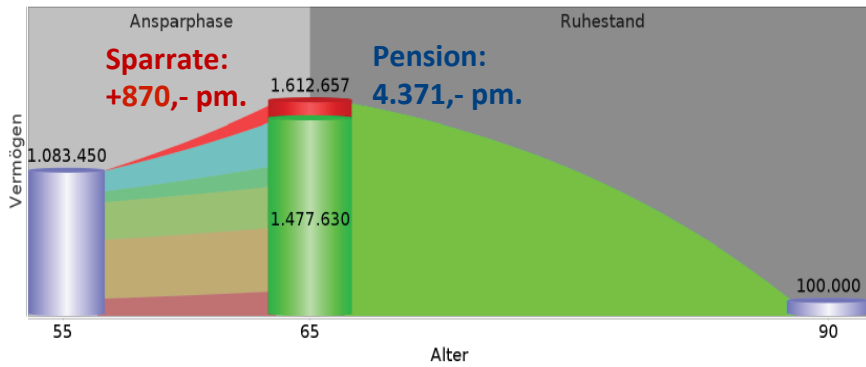
04.11.2013



50

Wie viel Kapital brauche ich?

Beispiel 2: Arzt 55 J., akt. Sparrate: 860,- Lebenshaltg.: 3.800,-



Bausteine der Ansparphase

- Alle Fonds
- 1. SVA-Pension
- 2. Wohlfahrtsfonds
- 3. Zukunftsvorsorge
- 4. FLV / Fonds
- fehlende Altersvorsorge
- Kapitalabbau durch Rentenzahlungen

04.11.2013



51

Was sollte ich noch wissen?

04.11.2013



52

Tipps für mein Alterseinkommen

- ZEIT + SPARBETRAG = SPIELRAUM
- Finanzplanung = SICHERHEIT
- Zeit gewinnen und meine Strategie wählen
- Gewinnfreibetrag (§14) und die Zukunftsvorsorge nutzen
- Ich verfolge meinen persönlichen, auf mich abgestimmten Plan
- Begleitende Beratung zur Umsetzung suchen

04.11.2013



53

Resümee
und
Tipps

04.11.2013



54

Worauf soll ich achten?

- Die Pensionslücke trifft jeden
- Ich kann meinen Alterswohlstand immer selbst gestalten
- Mein Einkommen = meine Zukunftsvorsorge
- JETZT meine ZUKUNFT vorbereiten
- Regelmäßige ANPASSUNGEN sind notwendig
Mit regelmäßigen Zielüberprüfungen

04.11.2013



55

Analysieren. Planen. Umsetzen.

- **Wo will ich hin?**
 - Die eigene Vision festlegen
- **Wo kann ich hin?**
 - Die „Wirtschaftlichkeit“ der Praxis daran anpassen
 - Die Praxis auf Potenzial überprüfen!
- **Wie komme ich dorthin?**
 - Mit begeisterten Patienten, zufriedenen Mitarbeitern und Zuweisernetzwerk

04.11.2013



56

Vielen Dank!

www.aerztekompass.at
office@aerztekompass.at
+01/ 495 19 77

Mag. Verena Flatschler
DI Günther Goldenhuber

04.11.2013



Ärztekompass
Ihr persönlicher Begleiter

57