

Tipps und Richtlinien für Praxen und Kliniken, die Vertretungen beschäftigen:

Sie haben sich den Urlaub verdient, denn Sie arbeiten hart und ihre Kunden sind anspruchsvoll. Damit sie sich nicht den Urlaub damit verderben sich Sorgen zu machen ob in der Praxis eh alles gut läuft gibt es ein paar Dinge, die zu beachten sind, um sicherzustellen, dass auch in ihrer Abwesenheit alles (fast) so geschmiert läuft, als wenn Sie die Zügel in der Hand haben.

- **Auswahl der Praxisvertretung:** Es ist wichtig eine gute Vertretung zu bekommen, welche mit der Situation in der eigenen Praxis zurecht kommt und das eigene Gewissen beruhigt. Dafür sind wir zuständig, denn all die Tierärzte, die wir vermitteln, wurden von uns auf Kompetenz und Erfahrung überprüft. Nach jeder erfolgreichen Vermittlung holen wir uns außerdem ein Feedback von dem vertretenen Tierarzt und stellen somit sicher, dass die Vertretungen, den zu Recht hoch angesetzten Erwartungen in sie entsprechen.

Die Vertretung kann aber noch so gut sein, niemand kann erwarten, was genau von einem erwartet wird, bzw. was üblicher Praxisbrauch ist. Es gibt ein paar einfache Dinge, die Sie tun können um sicherzustellen, dass wirklich alles gut läuft:

- **Einschulung:** Sofern möglich, stellen Sie sicher, dass die Vertretung schon ankommt, bevor Sie schon wegfahren und nehmen Sie sich ein wenig Zeit um sicherzugehen, dass der/die Kollege/in weiß wo alles ist, wie diverse Dinge bei ihnen Brauch sind (Kleinigkeiten, wie Impfschema und empfohlene Flohschutzmittel sind überall anders und es ist für die Kunden immer gut, wenn ihre Vertretung das gleiche predigt, wie sie; siehe unsere "Checkliste"), wie das Computerprogramm funktioniert etc. Führen Sie die Vertretung durch ihre Praxis und stellen Sie ihn/sie auch Ihren Angestellten vor. Ist es nicht möglich, dass Ihre Anwesenheit sich mit der der Vertretung überschneidet (oder selbst wenn, oft muss sich der/die Kollege/in vieles in kurzer Zeit merken und Dinge können dann vergessen werden) bringen Sie all ihre Gedanken, Praktiken, Besonderheiten der Praxis etc. zu Papier und lassen Sie diese Richtlinien Ihrer Vertretung zukommen.
- **Hilfe durch Ihre Angestellten:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Angestellten vieles wissen, dass sie vielleicht nicht direkt betrifft, sie aber der Vertretung weitergeben können. Ihre Angestellten, können sich viel mehr noch als Ihre Einführung und ihre schriftlichen Ausführungen um die Vertretung kümmern und mit Rat und Tat zur Seite stehen (wiederum z.B. Impfschemata, Computerprogramm, wo findet man was,...)
- **Schlüssel, etc.:** Machen Sie sich selber eine Liste an unbedingt notwendigen Dingen, die Sie übergeben müssen, damit Sie nichts vergessen (Sie wollen nicht im Flieger nach Indonesien drauf kommen, dass der einzige Schlüssel zu den unter Verschluss gehaltenen Medikamenten in Ihrer Hosentasche ist). Dazu gehören auch Codes für Alarmanlagen, wichtige Telefonnummern, Gebäudeschlüssel usw. Es ist außerdem eine gute Idee die eigene Handynummer zurück zu lassen. Niemand wird Sie unnötig belästigen, aber wenn wirklich etwas Gravierendes passiert (z.B. Ihre Praxis brennt ab, ...), ist es gut informiert zu werden.

- **Ortskenntnisse:** Kommt ihre Vertretung nicht aus der Umgebung und ist es zu erwarten, dass sie einige Hausbesuche durchführen muss (bzw. in der Großtier- und Pferdepraxis ist dies ohnehin unerlässlich), sorgen Sie dafür eine gute Karte der Gegend für die Vertretung zurückzulassen. Wohnt die Vertretung in einer Pension ist es eine nette Geste ihr auch Informationen darüber, wo der nächste Supermarkt, ein gutes Restaurant, ein Pizzaservice, ein Kino etc. ist, vorzubereiten.
- **Unterkunft:** Stellen Sie der Vertretung selbst eine Wohnung zur Verfügung (wenn möglich) oder bezahlen Sie ihr ein Zimmer in einer einfachen Pension in der Nähe. Sie wissen, was gut und günstig ist, es kostet Sie nicht viel, jedoch macht es für ihre Vertretung einen großen Unterschied und sie bekommen viel leichter eine Vertretung, bzw. können aus einem viel größeren Pool an Arbeitskräften schöpfen, als wenn Sie nur lokal suchen würden.
- **Versicherung:** Klären Sie mit Ihrer Versicherung, dass die Vertretung, welche in Ihrer Praxis arbeitet und somit in Ihrem Interesse handelt, sowie deren Handlungen und die möglichen Konsequenzen auch Versicherungsschutz genießen. Falls dies nicht so ist, machen Sie Ihre zukünftige Vertretung darauf aufmerksam und stellen Sie sicher, dass er/sie selbst gedeckt ist.
- **Vorausdenken:** Oft ist es nicht leicht eine gute Vertretung zu finden. Auf den letzten Drücker ist dies fast unmöglich. Fangen Sie zu suchen an, sobald Sie schon an einen Urlaub denken. Sie können bei uns z.B. schon ein Inserat mit dem Verweis "Vertretung für Oktober gesucht" schalten, wenn sie noch keine fixen Daten im Kopf haben. Falls Sie mit ihren Urlaubsplänen flexibel sind, können Sie sich sogar nach der Vertretung richten, denn wenn es Ihnen egal ist, ob Sie eine Woche früher oder später in die Karibik fliegen.
- **Kontinuität:** Ihre Kunden schätzen Sie und vertrauen auf Ihren Rat. Falls Ihre Vertretung ein anderes Impfschema oder Alter für die Kastration empfiehlt, wird das die Tierbesitzer verwirren und sie werden (zumeist aus Loyalität zu Ihnen) die Vertretung anzweifeln. Dies reflektiert aber auch negativ auf Sie, denn wieso stellen Sie jemanden an "der sich nicht auskennt"? Stellen Sie sicher, dass Sie alle Schemen, Protokolle und Richtlinien zu Papier bringen und der Vertretung zukommen lassen. Es hilft auch, wenn all die anderen Mitarbeiter diese Kenntnisse besitzen und der Vertretung auf die Sprünge helfen können, wenn jemand z.B. wissen will ab wann Ihre Praxis Hunde kastriert, etc. Gute Vertretungen passen sich an, akzeptieren, dass es mehrere Wege gibt das richtige zu tun und unterstellen die eigenen Meinung der durch die Praxis vertretenen - solange sie diese kennen!
- **Informieren Sie Ihre Kunden:** Nehmen Sie Ihren Kunden die Scheu und die Angst davor zur Vertretung zu gehen. Werfen Sie diese nicht ins kalte Wasser, sondern machen sie Frau Mayr darauf aufmerksam, dass wenn Fifi nächste Woche zum Fäden ziehen kommt, dies von der sehr netten und kompetenten Kollegin XY getan wird. Hängen Sie Poster auf und geben Sie Ihren eingefleischten Fans die Chance Sie noch rasch zu sehen, bevor Sie am Strand einen Cocktail schlürfen. Machen Sie aber auch klar, dass Ihre Kunden auch in Ihrer Abwesenheit in guten und fürsorglichen Händen sein werden.

Haben wir etwas vergessen? Auch wir sind ständig bemüht uns und unser Service zu verbessern, lassen Sie es uns wissen, wenn etwas auf der Liste fehlt!

Checkliste (was sollte meine Vertretung wissen bevor sie anfängt)

- **Impfschemata** (Hunde, Katzen, Kaninchen z.B. Myxomatose und RHD gleichzeitig?, ab wann die erste Welpenimpfung, wann darf das Kätzchen raus...)
- Gibt es **Impfpässe**, wer stellt diese aus (die hilfreiche Assistentin, oder ich selbst) und wann werden diese ausgegeben (bei manchen Praxen erst nach der 2. Impfung,...)
- Altersempfehlungen für **Kastrationen**
- **Chronische Erkrankungen** (wie oft werden Blutproben genommen, wie oft müssen Tiere zur Kontrolle, um ihre Medikamente zu bekommen)
- Welche **Flohschutzmittel** werden empfohlen und wie oft
- Welche **Entwurmungspräparate** werden empfohlen und nach welchem Schema
- Welche Medikamente und Ergänzungsmittel werden für **Arthritis** empfohlen
- Welche Medikamente werden als Originale und welche als **Generika** verwendet
- Welche **Futtermittel** werden gelagert und empfohlen
- Wann kommen Tiere nach Operationen zur **Nachkontrolle** und wann werden die **Nähte entfernt**

- Wie funktioniert das **Computerprogramm**
- Hat die Vertretung alle **Schlüssel**, die sie braucht
- Wie funktioniert die **Alarmanlage**
- Wer ist zu kontaktieren, wenn Hilfe bei **Notfällen außerhalb der Öffnungszeiten** benötigt wird
- Was wir im **eigenen Labor** untersucht und was wird, wohin geschickt
- Wonach sind die **Medikamente sortiert** und gibt der Tierarzt die Tabletten selbst aus oder macht das ein/e Angestellte/r
- Wie sind die **Öffnungszeiten** und wann wird operiert
- Wohin kann ich komplizierte Fälle **überweisen**
- Wie sind die **Fütterungsempfehlungen vor Operationen**
- Lassen Sie eine gute **Strassenkarten** zurück, damit die Vertretung sich bei Hausbesuchen nicht zu verfährt
- Wo gibt es **Fachliteratur** in der Praxis, um etwas nachschlagen zu können
- Hat die Vertretung alle **Telefonnummern**, die sie brauchen könnte
- Kennt die Vertretung **alle Mitarbeiter** und deren Aufgabenbereiche