

## Tipps und Richtlinien für Tierärzte, die Urlaubsvertretungen machen wollen:

Sie haben sich entschieden als Urlaubsvertretung zu arbeiten. Sie haben möglicherweise jahrelange Erfahrung als Tierarzt und haben unter Umständen sogar in verschiedenen Praxen und verschiedenen Bereichen gearbeitet. Dennoch dürfen Sie nicht vergessen, dass jeder neue Job und jede neue Urlaubsvertretung anders ist. Hier sind ein paar Tipps, die Ihnen das Leben erleichtern sollen.

- **Bevor Sie anfangen:** Sofern es praktisch möglich ist sollten Sie es sich so einrichten, dass Sie die Praxis noch vom Besitzer gezeigt bekommen, bevor er/sie auf Urlaub fährt. Legen Sie sich selbst eine Liste mit Fragen zurecht, die Sie haben. Lassen Sie sich das Computersystem erklären, stellen Sie sicher, dass Sie alle Schlüssel und Zugangscodes haben. Ein Beispiel an Fragen, die Sie klären sollten finden Sie in unserer Checkliste. Eine gut organisierte Praxis wird Ihnen eine Liste geben, die den Großteil dieser Fragen vorab klärt. Falls nicht, haben Sie ihre eigene Liste parat und scheuen Sie sich nicht Punkt für Punkt alle Unklarheiten durchzugehen. Falls es Ihnen nicht möglich ist den zu vertretenden Tierarzt persönlich zu treffen, dann versuchen Sie im Voraus per e-mail oder Telefon alle offenen Fragen zu klären. Auch hier ist es angebracht nach einer Liste vorzugehen um sicherzustellen, dass nichts vergessen wird.
- **Der erste Tag:** Es klingt selbstverständlich, aber Pünktlichkeit ist ein Muss. Wenn ihr Arbeitsbeginn 9 Uhr ist, dann sollten Sie um 9 Uhr schon fix und fertig im Sprechzimmer stehen, im Computer eingeloggt sein und dazu bereit den ersten Kunden herein zu rufen. Um das zu erreichen, sollten Sie versuchen sich ungefähr eine halbe Stunde vorher an Ihrer neuen Arbeitsstätte einzufinden. Klären Sie jedoch zuvor ab, wann einer der Mitarbeiter vor Ort sein wird. Planen Sie zusätzlich für längere Anfahrtszeiten, wenn Sie mit der Gegend nicht vertraut sind, die Verkehrssituation schwer abschätzen können, bzw. das Finden eines Parkplatzes problematisch sein kann (all diese Informationen können vorab erfragt werden).
- **Keine Angst vor Fragen:** Stellen Sie schon anfangs sicher, dass Sie jemanden zur Seite gestellt bekommen, der Ihnen Fragen beantworten kann. Zu Beginn wissen Sie nicht wo was ist, wie was gemacht wird, usw. Man wird Ihre Fähigkeiten nicht anzweifeln, nur weil Sie nicht wissen ob Elektrolyte im praxiseigenen Labor bestimmt werden, oder die Blutprobe dazu eingeschickt werden muss. Je mehr Sie fragen umso weniger Missverständnisse entstehen, umso mehr wird die Kontinuität der Praxisrichtlinien gesichert und umso zufriedener wird Ihr Arbeitgeber sein und umso weniger verwirrt dessen (also auch für eine kurze Zeit, Ihre) Kunden.
- **Was ist mitzunehmen:** Manche Dingen werden selbstverständlich zur Verfügung gestellt werden, andere sollten Sie unbedingt selbst mitbringen und einige fallen wohl irgendwo dazwischen und sind somit im Zweifelsfall ratsam selber mitzunehmen. Ihren eigenen Mantel zum Beispiel (auch ist es in unserem Beruf ratsam einen zweiten Mantel und auch eine zweite Hose stets zur Hand zu haben) sollten Sie auf jeden Fall mitnehmen. Ein eigenes Stethoskop und ein Ihnen vertrautes Nachschlagewerk zu Medikamenten sind sehr hilfreich, eine Schere in der eigenen Tasche spart oft viel Zeit

und die eine oder andere Fachliteratur im Auto kann auch nicht schaden. Andere Dinge die zu bedenken sind gehen in den Bereich der persönlichen Präferenzen wie z.B. Nadelhalter und Krallenscheren. Linkshänder wiederum sollten die Hindernisse, die sich Ihnen im Berufsleben leider bieten ohnehin schon kennen und vorbereitet sein. Wenn ihr Lieblingsnadelhalter ein Gillies ist, dann sollten sie diesen auf jeden Fall selbst mitnehmen bzw. vorher sichergehen, dass nicht außer Gillies für Rechtshänder noch Alternativen zur Verfügung stehen, etc. Allergiker sollten ohnehin gewappnet sein und für den Fall des Falles latexfreie Handschuhe, spezielle Handdesinfektionsmittel usw. mitnehmen.

- **Notrufnummer:** Lassen Sie sich die private Handynummer des Tierarztes geben, den Sie vertreten und verwenden Sie diese wirklich nur als Notrufnummer. Niemand wird im Urlaub gerne gestört und wenn sie die Flasche Synulox nicht finden, ist das Ihr Problem, aber wenn der Ordinationshilfe von einem Papagei der Finger abgebissen wird, könnte es hilfreich sein zu erfragen, wie der Versicherungsstatus ist.
- **Rechtfertigung durch Umsatzerhalt:** “Gute Steuerberater zahlen sich von selbst”, sagt man. Gute Praxisvertretungen auch! Rechtfertigen Sie Ihre Anstellung durch den Versuch den Umsatz so hoch wie möglich zu halten. So wird Sie der Tierarzt gerne wieder bemühen, anstatt sich zu überlegen die Praxis nächstes Mal zuzusperren. Regel Nummer Eins muss heißen, dass Sie niemals Rabatte geben sollten, oder es sich gar erlauben Leistungen nicht zu verrechnen. Unabhängig davon ob Sie der Meinung sind, dass Preise zu hoch sein mögen, werden Sie trotzdem dafür bezahlt ordentlich zu verrechnen! Weiters sollten Sie versuchen Ihr Verkaufstalent zu nutzen. Sie werden sich nicht auf das Niveau eines Gebrauchtwagenhändlers begeben, wenn Sie jeden Besitzer, der zur Impfung des Tieres kommt auch fragen, ob er Flohschutzmittel oder Wurmtabletten benötigt. Stellen jedoch gleichzeitig sicher, dass der Umsatz hoch bleibt. Schauen Sie, dass Sie Nachkontrollen selber machen (nicht nur füllt das Ihre Zeit, steigert Ihre messbare Leistung in Form von Umsatz, sondern es garantiert auch eine gewisse Kontinuität, wenn Sie den Fall das erste Mal gesehen haben. Und es nimmt Druck von Ihrem Arbeitgeber, der nicht gleich am ersten Tag mit etlichen Nachkontrollen belastet wird). Machen Sie nicht nur “Dienst nach Vorschrift” sondern versuchen Sie “to go the extra mile”. Dadurch verbessern Sie nicht nur Ihren Ruf und steigern somit Ihren “Marktwert”, sondern Sie werden auch mehr Spaß an Ihrem Beruf haben.
- **Bezaubern Sie die Kunden:** Unterschätzen Sie nicht das Vertrauensverhältnis, dass ein Besitzer zu einem Tierarzt aufbauen kann. Sie werden oft “nur” die 2. Wahl sein. Umso mehr sollten Sie 110% geben. Seien Sie nicht nur extra freundlich und aufmerksam, sondern lassen Sie den Kunden spüren, dass auch Sie sich um das Tier sorgen und, dass Sie mit der Krankengeschichte vertraut sind (einleitende Worte, wie “...ich habe Fifi zwar noch nie untersucht, aber aus den Aufzeichnungen kann ich entnehmen, dass...”). Wenn die Kunden mit Ihnen zufrieden sind, wird das auch Ihr Arbeitgeber sein (nichts ist befriedigender, als im nächsten Jahr wieder zur Vertretung gerufen zu werden und erzählt zu bekommen, dass Fifi’s Besitzerin schon gefragt hat, ob der/die nette Kollege/in wieder kommt, wenn der Herr/Frau Doktor auf den jährlichen Segeltörn in die Adria fährt).
- **Starten Sie keine Revolution:** Vergessen Sie nicht, dass es mehr als eine Art gibt dem Bären das Fell abzuziehen. Ganz egal, wie stark Ihre Gefühle für eine bestimmte Behandlungsmethode sind und unabhängig davon, dass Sie überzeugt davon sind, sich

besser auf einem bestimmten Teilgebiet auszukennen, “pfuschen” Sie nicht in langstehende Behandlungsprotokolle und widersprechen Sie nicht dem vom ansässigen Tierarzt gegebenen Rat. Wenn Sie Vorschläge haben, dann schreiben Sie diese in die Krankengeschichte, oder lassen einen kleinen Brief zurück. Niemand wird Ihnen das verübeln (solange Sie es höflich formulieren und nicht “neunmalklug” klingen). Fast alle Tierärzte sind offen gegenüber neuen Zugängen oder vielleicht sogar dankbar für ein “Augen öffnen” in verfahrenen Fällen. Sie sollten generell in Ihren Aufzeichnungen besonders genau sein, da Sie ja nicht mehr verfügbar sind. Wenn der Tierarzt diese liest, muss offensichtlich sein, was Sie sich gedacht haben, wie Sie weiter vorgehen wollten und vor allem, was Sie mit dem Besitzer ausgemacht und besprochen haben.

- **Integrieren Sie sich in das Team:** Als Praxisvertretung sollten Sie, selbst wenn Sie vielleicht nur eine Woche an einem Ort arbeiten, versuchen sich so gut wie möglich in das Team einzufügen. Bevor Sie diverse Angestellte fragen etwas zu tun, stellen Sie sicher, dass dies auch üblicherweise in deren Aufgabenbereich fällt anstatt diese zu über- oder unterfordern (z.B. Bedienung des VetTest oder aufwischen des Bodens...). Arbeiten Sie sauber und ordentlich, hinterlassen Sie keine Sauerei und erwarten Sie nicht, dass jemand hinter Ihnen her räumt. Fragen sie nach, ob Sie noch etwas anderes tun oder mit etwas helfen können, wenn scheinbar nichts zu tun ist, anstatt sich hinter einem Buch zu verstecken. Es sollte selbstverständlich sein, aber trotzdem wird hier noch einmal erwähnt, dass Freundlichkeit ein Muss ist. Niemand wird Sie ein zweites Mal fragen ihn/sie zu vertreten, wenn die Angestellten Sie nicht mochten. Versuchen Sie fröhlich zu sein anstatt Ihre Mitarbeiter gleich mit Ihren Problemen zu belasten, denn vergessen Sie nicht, dass Sie einander eigentlich nur sehr oberflächlich kennen.
- **Ändern Sie nicht den Kurs:** Kontinuität ist enorm wichtig für die Kunden, denn bekannterweise ist der Mensch ein Gewohnheitstier. Wie bereits erwähnt, sollten Sie sich erkundigen, wie Dinge üblicherweise in der Praxis, in der Sie vertreten, gemacht werden und welche Produkte empfohlen werden. Verwenden Sie die gleichen Flohschutzmittel, empfehlen Sie die gleichen Impfschemen und ändern Sie nicht die Medikamente von chronischen Fällen (außer natürlich das Tier hat kürzlich mit Problemen zu kämpfen und Interventionen sind notwendig geworden). Erinnern Sie sich daran, wer Ihr Gehalt zahlt und dass diese Person erwartet dass Sie die Richtlinien und den eingeschlagenen Kurs einhalten, unabhängig davon ob es Ihre eigene Wahl gewesen wäre.
- **Checkliste:** Diese Liste soll Ihnen Anregungen liefern, was Sie alles in Ihrer eigenen Auflistung inkludieren können. Falls Sie noch nicht in vielen verschiedenen Praxen gearbeitet haben, werden Sie überrascht sein, wie unterschiedlich Dinge gemacht werden können. Hat es Ihnen in einer Praxis gefallen, dann heben Sie sich die beantwortete Liste auf. Es macht einen guten Eindruck, wenn Sie diese beim nächsten Mal, wenn Sie dort Vertretungen machen noch haben.

## Checkliste (was ich wissen sollte bevor ich anfang)

- **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**
- Habe ich alle **Schlüssel**, die ich brauche
- Wie funktioniert die **Alarmanlage**
- Wen kontaktiere ich, wenn ich Hilfe brauche bei **Notfällen außerhalb der Öffnungszeiten**
- Wie ist die **Verkehrssituation** und wo kann ich **parken**
- Welche **labordiagnostischen Mittel** habe ich vor Ort und was wird, wohin geschickt
- Wonach sind die **Medikamente sortiert** und gebe ich 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**
- Habe ich genaue **Strassenkarten** um mich bei Hausbesuchen nicht zu verfahren
- Wo gibt es **Fachliteratur** in der Praxis, damit ich etwas nachlesen kann
- Habe ich alle **Telefonnummern**, die ich brauchen könnte

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!