

Veterinary Facility Management

M. Brügger, Schwyz

Erwartungen

Was erwartet der *Kunde* von einem Tierarzt? An erster Stelle steht der freie Parkplatz vor der Praxis, möglichst keine Treppen bis ins Behandlungszimmer, genügend Platz im Wartezimmer, welches er am liebsten gar nicht frequentiert, eine nette Dame am Empfang beziehungsweise am Telefon und natürlich eine 24-Stunden-Verfügbarkeit während 365 Tagen im Jahr. Wer Nutztiere mit in seinem «Kundenportfolio» hat, ist umso beliebter, je schneller er nach einem Telefonanruf auf dem Hof erscheint. Und da wäre ja noch die adäquate Behandlung des Tieres, aber das wird als selbstverständlich vorausgesetzt, schliesslich hat der Tierarzt fünf Jahre dafür studiert (Abb. 1).

Was erwartet der *Tierschutzverein* von einem Tierarzt? Dass er mit aller Vehemenz jegliche Verstösse in Sachen Tierschutz korrigiert oder meldet oder anzeigt und sich dafür einsetzt, dass die Gesetzgebung keine Wünsche mehr offen lässt. Er soll sich auch im ansässigen Tierschutzverein aktiv betätigen, am besten gleich als Präsident.

Was erwarten die *Vertreter der Branche* von einem Tierarzt? Da der Tierarzt im Nutztierbereich in erster Linie als Kostenfaktor wahrgenommen wird, soll die Behandlung möglichst nichts kosten, Arzneimittel inbegriffen. Er soll sich dafür einsetzen, dass die Wirtschaftlichkeit nicht dem Tierschutz geopfert wird und dabei auch mal ein Auge zudrücken beziehungsweise daran denken, dass der Tierhalter sein Kunde ist.

Was erwartet die *Familie* von einem Tierarzt? Er soll auch mal zu Hause sein, am Elternabend in der Schule teilnehmen, den Garten in Schuss halten, Zeit für Ferien haben, die eigenen Tiere betreuen und pflegen und ein finanziell unbeschwertes Dasein bieten können. Und das möglichst alles jederzeit planbar.

Was erwarten die *Pharmafirmen* von einem Tierarzt? Selbstverständlich soll er ihre Produkte kaufen, er soll sich nicht ärgern, wenn wieder ein geliebtes Präparat vom Markt verschwindet, vorläufig nicht lieferbar oder nur noch zu einem um 200 % erhöhten Einkaufspreis erhältlich ist und er soll an Weiterbildungsseminaren teilnehmen, die helfen zu wissen, wie neue Bedürfnisse bei den

Was erwartet die Familie vom Tierarzt? Er soll auch mal zu Hause sein.

Kunden geweckt werden können.

Was erwarten die *Angestellten* von einem Tierarzt? Immer gut gelaunt, fair, neutral, Bezahlung eines angemessenen Lohnes (oder auch etwas mehr), gute Sozialleistungen. Die Arbeit soll interessant und lehrreich sein, unternehmerische Verantwortung ist natürlich Sache des Chefs. Es gehört auch zur sozialen Verantwortung, Ausbildungsplätze für die Jugendlichen anzubieten.

Was erwarten die *Behörden* von einem Tierarzt? Er soll Mehrwertsteu-

er abrechnen, obwohl er doch auch zum Gesundheitswesen gehört, und das natürlich auch korrekt, obwohl auch in Bern nicht immer klar (war) ist, welche Sätze denn nun gelten. AHV-, BVG-, UVG-, Mutterschaftsversicherung dürfen nicht vernachlässigt werden, und ja keine Fristen verpassen. Fürs Veterinäramt müssen im arbeitsreichen Winter und Frühling diverse Untersuchungen durchgeführt werden, auch bei den immer häufiger werdenden Mutterkuhbetrieben, deren Einrichtungen oft nicht dafür geeignet sind und durchaus nachvollziehbare Begehren nach Gefahrenzulage heraufbeschwören. Als Dank für die Arbeit wird der gleiche Tierarzt dann noch kontrolliert, ob er seine Privatapotheke wirklich in Ordnung hält und seine Pflichten betreffend Tierarzneimittelvereinbarung wahrnimmt (Abb. 2).

Was erwartet die *Wissenschaft* von einem Tierarzt? Er soll die Ausbildung der angehenden Berufskollegen tatkräftig unterstützen, sich um den Stand der neuesten Erkenntnisse kümmern und interessantes Patientengut für die Lehre und Forschung liefern.



Abbildung 1: Der Kunde erwartet eine adäquate Behandlung der Tiere. (Screenshot «Rundschau» 21. März 2012, SRF)

Was erwarten der *Verband und die Sektionen* von einem Tierarzt? Er soll die strategischen Vorgaben, die in grösstenteils ehrenamtlicher Vorstandstätigkeit entstanden sind, in der Realität umsetzen und dem gesamten Berufsstand zu Ehre und Achtung verhelfen. Er soll sich in möglichst vielen Sektionen engagieren, wenn nicht als Vorstands- oder Kommissionsmitglied, dann doch wenigstens als Teilnehmer der verschiedenen wissen- und gesellschaftlichen Verbands- und Sektionsveranstaltungen.

Wertung

Zugegeben, die Erwartungen sind von mir etwas pointiert und von einem einseitigen Standpunkt mit eindeutig negativer Färbung gesetzt worden. Vieles kann man positiver sehen, und selbstverständlich gibt es umgekehrt auch Erwartungen, die der Tierarzt an die Kunden, die Familie, die Behörden, den Verband, etc. hat. Allem Recht getan ist unmöglich, Prioritäten müssen gesetzt werden. Eines ist sicher, die Anforderungen und Einmischungen von aussen werden mehr. Unser Tun wird kritischer begleitet als früher.

Die Tierhalter sind mehr und mehr besser ausgebildet und informieren sich ausgiebig übers Internet, da spielt es keine Rolle, ob es sich um einen Katzenarr oder einen Landwirt handelt. Sie fordern eine Transparenz, von der Diagnose bis zur Rechnungsstellung, sie schätzen die Zusammenarbeit mit einer Person ihres Vertrauens, möchten aber bei Bedarf auch Zugang zu Spezialwissen, inklusive Alternativmedizin, erhalten.

Unser Tun wird kritischer begleitet als früher.

Die Öffentlichkeit, bei der die Tierhaltenden in der Minderzahl sind, fordert naturnah, tiergerecht und möglichst ohne Einsatz von Hilfsmitteln, wie zum Beispiel Arzneimittel, produzierte Nahrungsmittel. Mit Recht wird insbesondere eine Reduktion des Antibiotika-Einsatzes



Abbildung 2: Die Behörde erwartet die Einhaltung der Tierarzneimittelverordnung. (Screenshot «Rundschau» 21. März 2012, SRF)

verlangt. Diesem Ziel wollen wir uns ja gar nicht verschliessen, für dessen Umsetzung braucht es unter anderem aber einiges an Daten, die uns helfen herauszufinden, welche Haltungssysteme, welche klimatischen Ansprüche, welche Therapieformen zu verwenden und allenfalls welche Restriktionen einzubringen sind. Die Forderungen von Tierschutzorganisationen decken sich nicht immer mit den gesetzlichen Vorgaben und sind oft eher durch Konfrontation als durch Kommunikation mit dem Tierhalter geprägt. Und der Tierarzt befindet sich dann im Sandwich zwischen den beiden Kontrahenten (immerhin ist bei einem Sandwich das Beste immer in der Mitte).

Neue Erkrankungen ziehen nach Europa und machen keinen Halt vor Landesgrenzen. Deren allfällige Bekämpfung absorbiert die kurativen und immer öfters psychologischen Kräfte der Nutztierpraktiker.

Der Kampf gegen den möglichen Verlust der Selbstdispensation wird immer wieder in neue Runden gehen, die «Konsolidierung» des Tierarzneimittelmarktes schreitet zügig voran, verbunden mit der ständig aufwändiger werdenden Suche nach Alternativen, der Nebel im Reich der Bestimmungen der Mehrwertsteuer wird sich nicht lichten und die Anforderungen an die Qualitätssicherung im Praxisbetrieb werden steigen, nicht

alleine wegen gesetzlichen Vorgaben, sondern auch durch die zunehmende Grösse der Praxen. Die wachsenden

Die Anforderungen an die Qualitätssicherung im Praxisbetrieb werden steigen.

Praxen wiederum benötigen ausgefeilteres Wissen in Sachen Betriebswirtschaft, Organisation, Personalführung, Rechnungswesen, Recht, etc. Das Streben nach Ausgleich zum beruflichen Alltag, trotz aller Freude an der Arbeit, ist nicht nur eine Zeiter-scheinung und auf junge Hochschul-abgänger beschränkt, sondern auch gut für die Gesundheit und das eigene Umfeld. Die daraus gewonnene Lebensqualität und höhere Effizienz und Effektivität bei der Arbeit sind schwer zu quantifizieren, aber definitiv lohnenswert. Zudem kann die gewonnene Zeit dazu verwendet werden, die Vernetzung in den einschlägigen Gremien zu verbessern und so dem Berufsstand zu mehr Achtung zu verhelfen.

Bewirtschaftung

Was machen wir jetzt aus diesen gestiegenen Wünschen und Anforderungen? Jemand muss die zusätzli-

chen Arbeiten, sowohl im kurativen wie auch administrativen Bereich, erledigen, ohne dass dabei das Wohlergehen und die Tatkraft des Tierarztes verloren gehen.

Ich stelle mir vor, dass dafür ein Service-Angebot für Tierärzte geschaffen wird, ein «Veterinary Facility Management» (VFM). Eine Unternehmung stellt eine Auswahl an Dienstleistungen zur Verfügung, die von den Tierärzten angepasst an

Ich stelle mir vor, dass ein Service-Angebot für Tierärzte geschaffen wird, ein «Veterinary Facility Management».

ihre Bedürfnisse und Verhältnisse genutzt werden können. Die Angebotspalette umfasst die Führung der Buchhaltung, inklusive MwSt- und Lohnabrechnung, Versicherungsberatung, EDV-Support für die effiziente Speicherung und Weiter-

gabe von Daten und für technische Hilfsmittel bei der Informationsbeschaffung, inklusive Wartung und Reparatur, Vermittlung von Personal und Stellvertretungen, Zusammenstellungen zu aktuellen Themen aus Wissenschaft und Praxis, projektbezogene Unterstützung wie zum Beispiel bei der Einführung eines QS-Systems in der Praxis oder bei Investitionen, Suche nach Alternativen für nicht mehr verfügbare Tierarzneimittel und noch vieles mehr. Es bleibt nun jedem selber überlassen, wie viele und welche Angebote er nutzen will. Grosse Praxen integrieren VFM vielleicht gleich in ihre eigene Organisation und bauen einen entsprechenden Personalstamm auf. Der Einzelpraktiker, der das gerne bleiben möchte, holt sich das, was er nicht gerne selber macht, oder nicht machen kann. Das kostet zwar etwas (aber vielleicht weniger, als wenn man die eigene Arbeitszeit dafür berechnen würde), bringt ihm aber Zeit und Kraft, sich einerseits auf seine Kerntätigkeit zu konzentrieren und andererseits sich mit Dingen

ausserhalb der praktischen Tätigkeit befassen zu können.

Ob dies nun eine eigenständige Unternehmung ist, die solches anbietet, oder ob zum Beispiel die Geschäftsstelle der GST für die verschiedenen Bereiche ein Profit-Center aufbaut, ist nicht entscheidend, es braucht einfach Hintergrundwissen bezüglich tierärztliche Tätigkeiten und absolute Spezialisten, welche die verschiedenen Bereiche von VFM abdecken sollen.

Finden Sie, dass dies alles Hirngespinnste sind? Sie haben Recht, ...

... vielleicht aber auch nicht! Jedenfalls würde uns etwas mehr Zeit bleiben, dies in aller Ruhe bei einem Bier oder auch einem Glas Wein zu diskutieren.

Korrespondenz

Martin Brügger
Riedstrasse 11
6430 Schwyz