

Erreichbarkeit für meine Patienten

Ich weiß, manchen wäre es am liebsten 24 Stunden und das jeden Tag. Da ich meine Praxis alleine führe, ist das natürlich nicht möglich. Sie erreichen mich gewöhnlich zu folgenden Zeiten:

Die fixen Sprechstunden sind immer gleich, die drei Vormittage und vier Nachmittage – siehe Visitenkarte. Zu diesen Zeiten können Sie ohne Termin kommen, sofern es einfache Behandlungen sind. Für spezielle Wünsche, siehe auch den Artikel über Hausbesuche, den ich vor kurzem schrieb, müssen wir uns rechtzeitig einen Termin ausmachen. Auch brauchen Sie einen Termin, wenn das Tier eine Narkose bekommt, weil ich das nicht mittendrin in der Ordinationszeit einplanen kann. Sie können am Festnetz abhören, ob ich zum Beispiel eine Fortbildung habe und deswegen die Sprechstunde mal entfallen muss, damit Sie nicht mit Ihrer Katze vor der geschlossenen Türe stehen. Das Festnetz ist nur zur Ordinationszeit besetzt und hat einen Anrufbeantworter, falls Sie einen Rückruf wünschen.

Für wirklich dringende Fälle ist das Handy gedacht, damit Sie mich auch erreichen wenn ich unterwegs bin. Am Handy gibt es KEINE BOX, also bitte ein wenig später noch mal probieren, wenn ich gerade nicht abheben konnte. Zum Beispiel Ihr Hund daheim kann nicht aufstehen oder die Miese kommt gerade von einem Kampf nach Hause. Da stört es mich auch nicht, wenn das ein Feiertag ist, weil die Tiere suchen sich das ja nicht aus. Es sollte nur wirklich dringend und wichtig sein, und nicht eine belanglose „Auskunftsfrage“. Auch möchte ich Sie erinnern, dass am Wochenende von der Tierärztekammer ein erhöhter Tarif festgelegt ist, an den ich mich natürlich halte und ich Ihnen auch die Rechnung laut Registrierkassenverordnung drucken muss.

Ganz schlecht ist es, mit einem schwer kranken oder verletzten Tier einfach drauf los zu fahren und zu gucken, welcher Tierarzt denn offen hat. Bedenken Sie, dass Sie sich sogar in einer Tierklinik telefonisch anmelden sollen, weil auch dort nicht 24 Stunden ständig jemand bei der Türe sitzen kann. Meist hat ein Tierarzt Notdienst und bei einem chirurgischen Eingriff muss er das Team zusammenrufen. Ähnlich wie bei uns: zuerst die Rettung, dann Notaufnahme, dann erfolgt je nach Schwere der Verletzung oder Erkrankung die weitere Behandlung.

Was für mich gar nicht geht, an meiner geschlossenen Einfahrtstüre wild zu klopfen. Wenn das Tor zu ist, ist offensichtlich keine Sprechstunde und ich kann nicht erraten, dass jemand was von mir will. Anrufen, ob es mir denn möglich ist eine Behandlung zu übernehmen, sollte schon drinnen sein, und nicht erst wenn Mann oder Frau schon vor dem Tor ist !!! Ich brauche auch meine Freizeit und möchte dann wieder mit viel Energie für die nächste Sprechstunde für die Vierbeiner und deren Besitzer da sein.

Patienten, die mich kennen, wissen, dass ich mir Nachbehandlungen mit Ihnen ausmache und das ich das eine oder andere Vorhaben verschiebe um mir das kranke Tier möglichst früh anzusehen, aber immer geht es halt nicht. Auch werden Sie verstehen, dass zuerst die Stammpatienten dran kommen, wo ich genau weiß welches Tier jetzt meine Hilfe braucht und dann erst die neuen, wo ich mir einen Gesamtüberblick über den Gesundheitszustand des mir unbekanntes Tieres machen muss und das auch ein anderes Zeitfenster benötigt.

Und zur Erinnerung, auch da schrieb ich schon mal drüber, ein gefundenes Tier muss die Tierrettung übernehmen. Ich kann keinen Findling übernehmen!

Und zum Schluss noch ein herzliches Dankeschön an alle Patienten die sich gut betreut fühlen und mir meine Arbeit anerkennen!