

GVP in der Kleintierpraxis: Ein ganz persönlicher Blick...

Seit Oktober 2008 ist unsere Klinik GVP zertifiziert. Nun wurde ich gebeten, einen Erfahrungsbericht zu diesem Thema zu schreiben, was ein bisschen schwierig ist. GVP war nicht meine Idee! So lange ich denken kann, haben wir intern versucht, unsere täglichen Arbeitsabläufe zu standardisieren; in Form von Texten, die in der Praxissoftware abgelegt waren oder auch in einem „Praxishandbuch“.

Im Februar 2008 beschloss mein Schwiegervater, Heinrich Grußendorf, diese Standardisierung mit Hilfe der GVP zu verwirklichen. Er unterschrieb während der bpt-Kleintiertagung in Bielefeld einen Vertrag mit Dr. Georg Frey, der uns als Berater hilfreich zur Seite stehen sollte. Kaum wieder zu Hause wurden alle Mitarbeiter „verurteilt“, ihre täglichen Arbeitsabläufe in Schriftform bei ihm abzuliefern. Mir wurde ein so genannter GVP Kodex ausgehändigt mit den Worten „den arbeite mal durch“. Ich habe den Kodex zu meinen anderen durchzuarbeitenden Unterlagen gelegt und alle paar Tage von rechts nach links geräumt in der Hoffnung, diese „fixe Idee“ würde sich von alleine in ein paar Wochen in Wohlgefallen auflösen. Leider kam alles anders und mein Schwiegervater war am Morgen des 14.3.08 nicht mehr da, um die Durcharbeitung abzufragen.

GVP als Last

Ende März tauchte dann der mir bis dahin völlig unbekannt Herr Dr. Frey in der Klinik auf. Freudig teilte er mir mit, dass er mich ab sofort bei der anstehenden Zertifizierung unterstützen werde und legte mir einen Zeitplan vor, den er mit meinem

verstorbenen Schwiegervater erarbeitet hatte. Diesem Zeitplan nach hatte ich 6 Monate Zeit, um ungefähr 300 Millionen Praxisabläufe in Wort und Schrift zu fassen und sie bei der zuständigen Prüfungskommission abzuliefern. Sogar der Tag der „feierlichen Übergabe im Rahmen der nächsten Bielefeld-Tagung“ war schon festgelegt. Aha, ein Durchfallen oder Versagen anderer Art war also nicht vorgesehen.

Am Abend nach diesem Treffen rief mich meine damals hochschwangere Kollegin Dr. Claudia Funcke an, um eine Erklärung dafür zu bekommen, wieso ein Dr. Frey ihr am Telefon freudig mitgeteilt hat, sie wäre jetzt „GVP- Beauftragte“ unserer Klinik. So stellte sich uns beiden an diesem Tag die Frage: Was ist denn GVP? Als erstes war GVP für uns beide ein anzutretendes Erbe vom verstorbenen Chef. Abzuarbeiten bis zu einem festgesetzten Termin. Das war bekanntes Terrain, kein Problem, soll er seine Zertifizierung doch kriegen. In der Klinik wurden zu jedem GVP Kapitel Teams festgelegt. Es gab ein Hygiene Team, ein Anmeldungsteam, ein OP Team usw.. Jedem Team wurden die entsprechenden Auszüge aus dem GVP Kodex kopiert mit der Bitte um Ausarbeitung. Als Hilfe diente uns eine Kopie der GVP, die die Klinik Lüttgenau in Bielefeld uns freundlicher Weise zur Verfügung gestellt hatte. An dieser Stelle nochmals herzlichen Dank dafür. So hatte jetzt fast jeder Mitarbeiter der Klinik einen Ordner mit seinen Unterlagen, den er zu füllen hatte. Da tauchten schon die ersten Probleme auf. Viele Helferinnen waren überfordert damit, ihre täglichen Aufgaben als Text

aufzuschreiben, andere gaben zeitliche Probleme vor, die Tierärztekollegen verweigerten mehr oder weniger bewusst komplett die Arbeit an der GVP, von ihnen war bis zum Schluss ohne Ausnahme keinerlei Hilfe zu erwarten. Völlig daneben lagen wir mit der Idee „das schreiben die eben mal am Wochenende auf“. **Erstes Fazit:** GVP kostet richtig Geld. **Zweites Fazit:** Es ist fast unmöglich, die Mitarbeiter für die GVP zu motivieren. **Lösungsversuch zu 1.:** die Mitarbeiter werden ihre Arbeitsabläufe stichpunktartig zu Papier bringen, die Zeit dafür wird als Arbeitszeit abgerechnet. **Zu 2.** Herr Dr. Frey hatte einen motivierenden Vortrag zum Thema GVP gehalten. Das Ergebnis war in beiden Fällen niederschmetternd.

GVP als Chance

Immerhin- wir hatten doch schon einiges in unserem „Praxishandbuch“ aufgeschrieben, eine Loseblättersammlung vom Cheschreibtisch aussortiert sowie einiges an halbherzigem Textmaterial. Mit diesem Material haben Claudia und ich den GVP Kodex Stück für Stück, Kapitel für Kapitel, meist nachts, abgearbeitet. In nächtlichen Telefonkonferenzen haben wir Texte sortiert und ich habe ihre Aufträge für immer noch fehlende Kapitel entgegen genommen. Der Sommer 2008 war nicht nur in Sachen GVP eine mühsame Zeit. Claudia hatte ein Kleinkind mehr zu versorgen und ich hatte Teil einer Klinikleitung geerbt. Wir beide haben GVP erlebt als Chance, „unsere Klinik“ besser kennenzulernen. Einzutauchen in verschiedenste Abläufe, mit denen wir



uns vielleicht im normalen Alltag nicht beschäftigen. Wir sind auf Fehler im System gestoßen, die wir im Rahmen der GVP ändern und verbessern konnten. Wir haben festgelegt, wie wir sein wollen und dabei festgestellt, dass erforderliche Änderungen durchsetzbar sind. Wir haben ein System gefunden, mit dem wir unsere Standards erhalten und verbessern können. All das haben wir aufgeschrieben und in die uns vorgegebene Form der GVP für jeden übersichtlich und (be-)greifbar abgelegt. Am Ende galt es, den „perfekten Ordner“ für die Prüfungskommission abzuliefern.

GVP lohnt sich

Die Nerven lagen ein wenig blank. Der Prüfer kam – wir siegten. Jetzt sind wir GVP zertifiziert – und das ist auch gut so. Denn: Wir machen unsere monatlichen Audits, besprechen gemeinsam das jeweilige Ergebnis und ändern Dinge, die nicht so funktionieren, wie sie es sollten. Wir können neuen Mitarbeitern einen Text an die Hand geben, den sie lesen sollen. Sie sollen nach unserer GVP handeln – so wollen wir sein, so wird es bei uns gemacht. Auch von ehemaligen „Verweigerern“ hört man ein „lies es halt in der GVP nach – da steht es doch“. Änderungswünsche werden angesprochen, aufgeschrieben, im passenden „GVP Fach“ abgelegt, in die GVP eingearbeitet und somit von jedem übernommen. Wenige haben sich aktiv beteiligt aber alle haben das Endergebnis wohlwollend akzeptiert.

So kann ich nur jedem die Zertifizierung nach GVP empfehlen, der seinen Betrieb bis zum letzten Ablauf an der Anmeldung, bis zum letzten Leistungsspektrum, bis zum letzten Putzplan hin kennenlernen möchte. Denn nur was man schon einmal gesehen hat, wird man erkennen – dass gilt nach meiner Erfahrung für die Diagnostik ebenso wie für Routineabläufe in der eigenen Praxis. GVP muss von „innen heraus“, also von einem selbst gemacht werden. Es macht wenig Sinn, Dritte mit dem Schreiben zu beauftragen. Dazu wünsche ich jedem eine Claudia Funcke, die den großen Überblick behält und einen Motivator, der einen auch über den Tod hinaus mit seinen Visionen anzutreiben versteht. Ohne diese beiden gäbe es bei uns keine Zertifizierung nach GVP.

Dr. Esther Grubendorf

Tierkrankenversicherung – Vorbild Schweden?

Die meisten Tierhalter wollen ihr Tier bestmöglich versorgen. Solange das Tier gesund bleibt, sind die Kosten dafür meist überschaubar: Futter, Unterhalt, regelmäßige Tierarztbesuche. Was aber, wenn das Tier erkrankt? Manchem scheint guter Rat dann plötzlich „teuer“. Doch falsche Sparsamkeit ist nicht nur schlecht für Tierärzte, die fachgerecht arbeiten wollen, es ist auch nicht im Sinn des Tierschutzes.

Erfolgsmodell Schweden?

Sind Tierkrankenversicherungen eine Lösung? In Deutschland gelten sie als Nischenmarkt, doch lohnt vielleicht der Blick ins Ausland: In Schweden haben sie sich durchgesetzt und sind dort zumindest für Hunde und Pferde durchweg üblich. Pekka Olson, Deputy Managing Director des schwedischen Marktführers Agria International, der sich schon seit 1890 ausschließlich dem Geschäft mit Tierkrankenversicherungen widmet, hat sein Unternehmen der Generalversammlung des europäischen Veterinär Dachverbands FVE vorgestellt.

Gesättigter Markt

Ein häufiger Einwand gegen Tierkrankenversicherungen lautet, man könne das Geld, das im Krankheitsfall benötigt werde, besser selbst ansparen. Olson hat dagegen zwei Einwände: Erstens könne man nie sicher sein, dass nicht auch ein junges Tier ernsthaft behandlungsbedürftig werde. Dann sei aber die Ansparphase noch nicht weit genug fortgeschritten. Und zweitens lege in der Realität so gut wie niemand das Geld für spätere Tierbehandlungen wirklich zur Seite. Zumindest in Schweden scheinen diese Argumente zu überzeugen: Olson spricht dort inzwischen von Marktsättigung. Deshalb expandiert sein Unternehmen weiter ins Ausland.

Umsatz mit Pferden und Kleintieren

Über drei Viertel ihres Geschäfts bestreitet Agria Versicherungen für Pferde und Haustiere. Der Umsatz im Sektor landwirtschaftlicher Nutztiere ist demgegenüber gering und geht trotz zahlreicher Kooperationen mit landwirtschaftlichen Organisationen sogar zurück.

Neben speziellen Produkten für Züchter bestimmen Tierkrankenversicherungen und Tierlebensversicherungen das Geschäftsfeld der Agria. Auch Produkte, die den Nutzwert der Tiere absichern, gehören zum Portfolio. Bei den Kleintieren stehen 80 Prozent klassische Tierkrankenversicherungen 20 Prozent Lebensversicherungen und sonstigen Produkten gegenüber, bei den Pferden beträgt das Verhältnis etwa 40 zu 60.

Tierärzte eingebunden

In Schweden waren Tierärzte von Anfang an in den Markt der Tierkrankenversicherungen eingebunden. Das Konzept geht auf: Während man darüber aus anderen europäischen Ländern viel Unbehagen wahrnimmt, sind die schwedischen Kollegen im Schnitt zufrieden mit ihrem System. Die enge Zusammenarbeit mit den schwedischen Tierärzten stellt Agria als Teil ihres Erfolgs klar heraus. Vor den FVE-Delegierten benutzt Olson das Wort „Symbiose“. In verschiedenen Gremien bis hin zum Vorstand des Unternehmens sind Tierärzte beteiligt, die schwedischen Veterinärverbände sind dem Unternehmen gegenüber ebenso offen wie individuelle Praxen und Kliniken. Mit über 250 schwedischen Kliniken hat Agria verbindliche Verträge abgeschlossen. Das Ergebnis: Circa 49 Prozent der mittleren und großen Kliniken und Praxen arbeiten ausschließlich mit Agria zusammen, ebenso immerhin 15 bis 20 Prozent der kleineren Praxen.

Gabriele Moog

Anzahl Tiere	Schweden	Norwegen	Finnland	Großbritannien
Hunde	730.000	450.000	600.000	6.300.000
Katzen	1.200.000	800.000	500.000	8.400.000
Pferde	283.000	45.000	70.000	965.000
Anteil versicherte Tiere				
Hunde	78 %	25 %	25 %	20 %
Katzen	27 %	1 %	1 %	4 %
Pferde	74 %	40 %	53 %	30-40 %

Quelle: Agria