

1 Arbeitsablauf

1.1 Arbeitsorganisation

Der Einstieg in den Berufsalltag bedeutet meistens eine große Umstellung. Vermutlich haben Sie sich während des Studiums ein breites theoretisches Wissen angeeignet, mit dem Sie sich jetzt bereit fühlen, in den Beruf zu starten. Vielleicht haben Sie auch bereits so viele praktische Erfahrungen gesammelt, dass Sie der Behandlung der Tiere gelassen gegenüberstehen. Dann drohen jedoch immer noch Probleme von der organisatorischen Seite, und wenn Sie noch nie verantwortlich in einer Praxis gearbeitet haben, kann es davon einige geben. Wir haben für Sie eine Reihe von Hinweisen und Tipps gesammelt, die Ihnen helfen können, häufigen Fallstricken gleich von Beginn an aus dem Wege zu gehen.

- Als Tierarzt sind Sie berufsrechtlich zur **Dokumentation** verpflichtet! Arbeiten Sie also stets mit Notizen, Notizblöcken, Diktiergeräten und Listen oder digitalen Medien, damit Sie nichts vergessen. Bei der Fülle der Patienten können sonst wichtige Informationen unwiederbringlich verloren gehen.
- Wenn Sie in der Außenpraxis tätig sind, machen Sie sich mit Ihrem **Praxiswagen** vertraut. So können Sie sich später vor Ort viel Zeit mit der Suche nach notwendigen Instrumenten und Medikamenten ersparen. Füllen Sie verbrauchte Medikamente oder Instrumente umgehend und in ausreichender Menge wieder auf. Denn wenn Sie im Notdienst unterwegs sind, kann es Ihnen passieren, dass Sie nacheinander von einem Koliker zum nächsten fahren oder zwei Verletzungen nacheinander nähen müssen.
- Wenn Sie einem Kunden versprechen, ihn wegen eines Problems **zurückzurufen**, sollten Sie das auf jeden Fall tun. Notieren Sie oder die Helferin, die das Gespräch entgegengenommen hat, am

besten sofort die Nummer des Anrufers, damit Sie keine Zeit mit der Suche danach verlieren. Bestimmen Sie für den Kunden auch den Zeitrahmen, in dem Sie zurückrufen wollen.

- Erledigen Sie **Einträge** in der Karteikarte oder in der Patientensoftware immer zeitnah, damit Sie nichts vergessen.
- Versuchen Sie, **Aufgaben zu bündeln**, die sich ähneln (Anrufe auf einer Liste abarbeiten, Verpackung von Blutproben grundsätzlich am Ende des Arbeitstages usw.).
- Versprechen Sie nichts, was Sie nicht halten können. Sagen Sie nicht am Telefon: „Ich werde sofort zu Ihnen aufbrechen“, wenn sich das nicht verwirklichen lässt.
- Ist es in Ihrer Praxis üblich, dass Sie selbst das **Geld** für die Behandlungen kassieren, zählen Sie das Geld in der Kasse und vergleichen Sie ihr Ergebnis mit dem zuletzt eingetragenen Kassenstand. Vermerken Sie die Bezahlung einer Behandlung, gleich, nachdem sie erfolgt ist. Es wäre sehr ärgerlich, wenn einem Kunden eine bereits bezahlte Behandlung nochmals in Rechnung gestellt würde.
- Notieren Sie sich auch immer sofort, welche Medikamente zu Ende gehen. Auf den gleichen Zettel gehören auch z. B. Instrumente, die nicht mehr einwandfrei funktionieren oder aufgeladen werden müssen. Solche Dinge werden gerne bis zum Abend wieder vergessen.

1.2 Umgang mit Kollegen

Die Teamarbeit ist das A und O in einer funktionierenden Tierarztpraxis. Wenn alle Beteiligten eng und gut zusammenarbeiten, erhöht sich nicht nur die Effizienz der Versorgung, sondern es steigt auch die Zufriedenheit der Patientenbesitzer. Sie werden außerdem erleben, dass in solchen Fällen auch Ihre persönliche Zufriedenheit und der Spaß an der Arbeit größer werden. Auch wenn ein solcher

Erfolg nicht wenig mit den Persönlichkeiten der Beteiligten zu tun hat, gibt es doch einige Dinge zu berücksichtigen, die mögliche Unterschiede ausgleichen und die Zusammenarbeit verbessern können.

- Wenn Sie neu in der Praxis sind, beobachten Sie aufmerksam die **üblichen Verhaltensweisen**. Ob man sich duzt oder siezt, ist meist schon entschieden. Im Zweifelsfall bleiben Sie lieber erst einmal beim Sie, um etwas Distanz zu wahren.
- Dem Kunden gegenüber sollte Ihr Vorgesetzter Sie besser als „meine Kollegin“ bezeichnen, nicht als „meine Assistentin“. Das kommt besser an und wirkt kompetenter. Auch Sie sollten, wenn Sie einen Rat einholen möchten, lieber sagen: „Ich bespreche das noch mal mit meinem Kollegen (bzw. Chef).“
- Hüten Sie sich davor, schon in den ersten Tagen permanent mit **Verbesserungsvorschlägen** zu kommen („Auf meiner letzten Stelle haben wir das ganz anders gemacht“). Warten Sie in der ersten Zeit einfach ab. Die Gelegenheit, konstruktive Vorschläge zu machen, wird sich noch bieten.
- Versuchen Sie, möglichst genaue **Beschreibungen** von Abläufen und Tätigkeiten zu bekommen und halten Sie sich daran. Erkundigen Sie sich nach routinemäßigen Standards bei Untersuchung und Therapie.
- Denken Sie an das **Impfmanagement** oder an die **Endoparasitenbehandlung** – all dies wird in einzelnen Praxen verschieden gehandhabt. Es wirkt auf den Tierbesitzer verunsichernd, wenn stark abweichende Auskünfte erteilt werden, und es schwächt Ihre Glaubwürdigkeit, wenn Ihre Auskunft von einem alteingesessenen Praxismitarbeiter revidiert wird. Eventuell kann die Erstellung von Checklisten helfen, die Abläufe zu standardisieren.
- Es ist nicht immer leicht, das richtige Maß zu finden – auf der einen Seite müssen Sie sehr viel lernen, weil Sie die Abläufe noch nicht kennen, auf der anderen Seite wollen Sie Ihren Kollegen nicht mit ständigen Fragen auf die Nerven gehen. Versuchen Sie, ein Gespür zu entwickeln, in welcher Situation Sie Ihr Gegen-

über „löchern“ können. Notieren Sie Stichpunkte zu den erhaltenen Informationen und halten Sie sich zunächst ohne große Diskussionen daran. Es kann allerdings nicht schaden, manchmal auch nachzufragen, warum etwas auf eine bestimmte Weise gemacht werden soll. Sie können diese Meinung auch vor dem Tierbesitzer besser vertreten, wenn Sie selbst dahinterstehen.

- Bitten Sie hin und wieder um ein **Feedback** Ihrer Arbeit.
- Wenn **Probleme** auftauchen, besprechen Sie diese möglichst zeitnah, aber nicht vor dem Kunden. Falls jemand Sie in Anwesenheit des Kunden kritisiert, schlagen Sie vor, das Gespräch zu vertagen oder kurz in den Nebenraum zu gehen. Eine Diskussion in Gegenwart des Tierbesitzers wirkt ausgesprochen unprofessionell. Das gilt natürlich auch bei einer Diskussion mit Tierbesitzern vor anderen Tierbesitzern. Unterschätzen Sie dabei nicht das Bedürfnis von Pferdebesitzern, die Krankengeschichte ihrer Pferde diskret behandelt zu wissen.
- Es sollte selbstverständlich sein, gemeinsam genutzte Räume **aufgeräumt** und **sauber** für die Kollegen zu hinterlassen. Ebenso ist das Ihnen zur Verfügung gestellte Praxisfahrzeug ordentlich und sauber zu halten.
- Versuchen Sie immer, sich als Teil eines **Praxisteam**s mit gemeinsamen Zielen zu betrachten. So lassen sich manche Probleme leichter lösen.

1.3 Umgang mit Pferdebesitzern

Wie immer im menschlichen Zusammenleben, so spielt auch in der Tierarztpraxis Kommunikation eine große Rolle. Sie ist die Basis Ihrer tiermedizinischen Arbeit. Wenn Sie ein paar grundsätzliche Dinge bei der Kommunikation beachten, wird Ihre Arbeit dadurch wesentlich erleichtert.

- Versuchen Sie stets, Ihr Handeln aus der **Perspektive des Pferdebesitzers** zu sehen. Was für Sie vielleicht alltäglich ist, kann für den Pferdebesitzer mit Stress, Angst um sein Pferd und der Mühe verbunden sein, die vielen Informationen zu verarbeiten.
- Begrüßen Sie jeden Kunden freundlich. Stellen Sie sich bei neuen Kunden immer mit Ihrem Namen vor.
- Versuchen Sie, eine „offene“ **Körpersprache** zu zeigen, und verschränken Sie nicht die Arme, während Sie mit dem Kunden reden.
- Reden Sie nicht zu laut. Das bedeutet nämlich nicht, dass Sie der Pferdebesitzer besser verstehen wird, eher im Gegenteil. Eine ganz normale bis dezent **leise Sprechweise** führt dazu, dass man Ihnen aufmerksamer zuhören wird. (Dies gilt natürlich nicht bei Menschen, die nicht gut hören können.)
- Halten Sie möglichst viel **Blickkontakt**, nicht nur mit dem Kunden, sondern auch mit eventuellen Begleitpersonen.
- Versuchen Sie, den Kunden einzuschätzen: Wie viele Informationen möchte er? Ein Besitzer mit medizinischer Vorbildung oder langer Erfahrung als Tierhalter oder Züchter möchte wahrscheinlich mehr Details zu einer Erkrankung oder einer geplanten Therapie wissen als ein medizinischer Laie oder ein unerfahrener Kunde. Ein kleiner Zusatz, z.B. „Humanmedizinerin“, „Krankenpfleger“, „Apotheker“, in der Kartei hilft Ihnen in Zukunft, das geeignete **Informationsniveau** zu finden. Generell sollten Sie „Fachchinesisch“ möglichst vermeiden und versuchen, Informationen auch für Laien verständlich zu vermitteln.
- Beantworten Sie Fragen kurz, und fassen Sie das Gesagte am Ende einer Behandlung noch einmal zusammen, scheuen Sie sich nicht vor Wiederholungen.
- Wenn Sie nach einer bisherigen **Selbstmedikation** fragen, erhalten Sie die ehrlichste Antwort, wenn aus Ihrer Frage hervorgeht, dass Sie einen solchen Versuch für selbstverständlich halten: „Was haben Sie Ihrem Pferd denn bisher alles gegeben?“

- **Erklären** Sie in Grundzügen, was Sie während der Behandlung tun, denn der Tierhalter möchte verstehen, was mit seinem Tier aus welchem Grunde geschieht. Es ist jedoch nicht notwendig, jeden Handgriff zu erläutern.
- Greifen Sie die **Meinung des Besitzers** nach Möglichkeit positiv auf, auch wenn Sie ganz anderer Auffassung sind. Oft lassen sie sich leichter überzeugen, wenn Sie ihre Meinung erst einmal miteinbeziehen: „Ja, ich verstehe, dass Sie zu dem Schluss kommen, dass Ihr Pferd auf dem linken Vorderbein lahmt. Tatsächlich ist es aber das rechte Vorderbein, denn das Pferd „fällt“, wie man sagt, beim Vortraben auf das linke Bein. Das bedeutet, dass es rechts lahmt.“
- Wenn **Zwangsmaßnahmen** für eine Untersuchung erforderlich sind, werden Sie gelegentlich auf Widerstand oder Unverständnis des Pferdebesitzers stoßen. Erklären Sie ihm dann genau, warum diese Maßnahme jetzt notwendig ist. In der Regel werden Sie mit der Maßnahme ja nicht nur sich selbst, sondern auch das Pferd schützen: „Ich muss bei Ihrem Pferd eine rektale Untersuchung durchführen, um den Grund für seine Kolik herauszufinden. Dazu ist es sehr wichtig, dass er ganz ruhig steht. Ich werde also eine Bremse einsetzen. Denn wenn er sich während der Untersuchung bewegt oder gar Austritt, kann er nicht nur mich treffen, sondern es kann dadurch auch zu einer Verletzung seines Darms kommen.“
- Wenn Sie den Eindruck haben, dass der Kunde mit dem, was Sie ihm sagen, nicht zufrieden ist, äußern Sie das ruhig: „Ich habe den Eindruck, dass Sie noch nicht ganz überzeugt sind. Was möchten Sie außerdem noch wissen? Was sind Ihre Bedenken?“ Bieten Sie dem Besitzer an, eine **zweite Meinung** einzuhören, entweder durch einen Kollegen in Ihrer Praxis oder durch die Überweisung zum Spezialisten.
- Hinterlassen Sie Ihre **Verordnungen** möglichst auch in schriftlicher Form bei dem Pferdebesitzer. Notieren Sie z. B. auf der Ver-

packung von Abgabemedikamenten immer die Art und Dosis der Applikation, den Namen des Pferdes, und demonstrieren Sie, wenn nötig, die Applikationsform, z. B. die orale Verabreichung.

- Manchmal haben die Pferdebesitzer nicht die erforderliche **Geduld** für den Heilungsprozess. Sie können dies am besten verhindern, indem Sie die Aufklärung möglichst sorgfältig betreiben. Wenn der Pferdebesitzer Einsicht in die Heilungsprozesse und die damit zwangsläufig verbundenen Zeiträume erhält, wird er wahrscheinlich besser mitarbeiten.
- Benutzen Sie für Erklärungen Abbildungen, Modelle oder Zeichnungen, um durch **Visualisierungen** dem Besitzer besser verständlich zu machen, was Sie meinen. Bei Hausbesuchen ist das nur schwer zu realisieren, kann aber in der Praxis oder unter Klinikbedingungen hilfreich sein.

Hinweise zur Verbesserung der Zahlungsmoral

- Wenn Sie eine kostenintensivere Maßnahme zur Diagnostik oder Therapie für notwendig halten, sollten Sie dem Tierhalter detailliert begründen, warum Sie das tun.
- Ein **Kostenvoranschlag**, etwa vor einer Operation, sollte realistisch bemessen sein. Halten Sie bei Unklarheiten Rücksprache mit Teamkollegen. Geben Sie dem Pferdebesitzer zu verstehen, dass es sich um einen Circapreis handelt, der nicht auf den Cent genau ausfallen kann, und halten Sie diesen Preis in der Kartei fest. Wenn Sie diese Schätzung stets ein wenig zu hoch ansetzen, wird sich der Kunde freuen, wenn die Rechnung am Ende geringer ausfällt. Umgekehrt entsteht eher ein schales Gefühl, und der Kunde kommt eventuell nicht wieder in die Praxis.
- Bei Kunden, die bereits **Zahlungsschwierigkeiten** hatten, sollten Sie bei diesem Vorgehen möglichst einen Zeugen im Raum haben und in der Kartei aufführen. Wenn Sie sich auf eine Ratenzahlung einigen, sollte die erste Rate auf jeden Fall bereits am Tag der OP gezahlt werden.

- Oft haben die Pferdebesitzer keine Vorstellung davon, wie ein Preis zustande kommt. Schlüsseln Sie die Kosten deshalb nachvollziehbar für den Pferdebesitzer auf und beziehen Sie sich auf die GOT.
- Wenn der Tierhalter eine Behandlung als zu teuer ablehnt, sollten Sie dies auch nach Aufklärung bzw. Umstimmungsversuch in der Kartei festhalten. Wenn möglich, bieten Sie eine kostengünstigere Alternative an.
- Fragen Sie nach, welche **Bedenken** der Tierhalter hat und aus welchen Gründen er eine bestimmte Therapie ablehnt. Vielleicht können Sie seine Bedenken entkräften.
- Seien Sie verständnisvoll, wenn die finanzielle Situation eines Kunden eine optimale Behandlung nicht zulässt. Ein weniger vermögender Kunde kann sich vielleicht die Arthroskopie für sein Pferd einfach nicht leisten. Dies ist oft sehr belastend für den Kunden, also „bohren“ Sie nicht lange, sondern zeigen Sie **Verständnis**. Suchen Sie eventuell Rat im Team. Vielleicht ist eine Ratenzahlung möglich. Ansonsten überlegen Sie Alternativen.
- Wenn Sie den Besitzer nicht überzeugen können, verärgern Sie ihn nicht mit langen Debatten. Akzeptieren Sie seine Entscheidung und notieren Sie diese in der Kartei.
- Bei bereits als zahlungsunwillig aufgefallenen Kunden sollten Sie die Medikamente erst *nach* der Bezahlung aushändigen und auch mit der Durchführung von Untersuchungen, die nicht essenziell sind, zurückhaltend sein.

Umgang mit Reklamationen

- Versuchen Sie, Reklamationen möglichst nicht am Telefon zu bearbeiten. Einen unzufriedenen Kunden sollten Sie um ein **persönliches Gespräch** bitten, so lässt sich vieles besser klären.
- Grundsätzlich sollten Sie erst einmal dem Kunden **zuhören**, möglichst ohne ihn für die Darstellung Ihrer Sicht der Dinge zu

unterbrechen. Fangen Sie nicht an, sich zu verteidigen. Stellen Sie erst Fragen, nachdem der Kunde „Dampf abgelassen“ hat.

- Versuchen Sie herauszufinden, was der **wahre Grund** für die Verärgerung des Kunden ist (etwas hat zum wiederholten Mal nicht funktioniert, er hatte eine andere Vorstellung, wie etwas ablaufen würde, der Preis erscheint ihm zu hoch usw.). Bemühen Sie sich dann, eine konkrete Lösung zu finden. Halten Sie diesen Lösungsvorschlag dann aber auch unbedingt ein! Wenn Sie versprechen, dass ein Kunde beim nächsten Mal nicht mehr zu warten braucht, müssen Sie dieses Versprechen halten, sonst haben Sie ihn wohl endgültig verloren. Wenn die Praxis aber grundsätzlich keine Termine vergibt, können Sie auch keinen Termin versprechen. Fragen Sie, was Sie tun können, um eine Lösung anzubieten.
- Einen Kunden, der sich im Anschluss an eine Behandlung über den **Preis** beschwert, sollten Sie fragen, was genau ihn dazu veranlasst. Vielleicht ist er schon zufrieden, wenn Sie ihm die einzelnen Leistungen aufschlüsseln und erklären.
- Schieben Sie die Schuld nicht auf einen Kollegen oder eine Helferin. Das Team sollte – zumindest nach außen – immer als eine in sich geschlossene Einheit präsentiert werden.
- Scheuen Sie sich auch nicht, bei Bedarf einmal Ihren Preis mit dem von Handwerkern zu vergleichen.

Probleme und Sonderfälle

Skeptischer Stammkunde: Wenn ein Stammkunde nur vom Chef behandelt werden möchte, liegt das nicht unbedingt an Ihnen – wahrscheinlich kennt er Sie ja noch gar nicht. Versuchen Sie nicht, ihn umzustimmen. Einfacher ist es, wenn diese Aufgabe Ihr Chef übernimmt: „Herr Müller, heute kümmert sich meine Kollegin um Ihr Pferd. Wenn etwas Besonderes vorliegt, wird sie das später mit mir besprechen und ich rufe Sie dann heute Abend noch einmal an.“ Ist der Chef nicht abkömmling, hilft oft ein freundliches Wort:

„Wir fangen jetzt einfach mal zusammen an und schauen, wie weit wir kommen.“ So haben Sie erst einmal die Möglichkeit, dem Besitzer Ihre Fähigkeiten zu demonstrieren und sein Vertrauen zu gewinnen. Und wenn Sie überzeugend sind, wird der Chef später gar nicht mehr gebraucht.

Streit mit dem Kunden: Wenn ein Kunde – zu Recht oder zu Unrecht – mit Ihnen streitet, sorgen Sie zunächst für eine ruhige Gesprächsatmosphäre. Achten Sie darauf, dass andere Kunden nichts von der Situation mitbekommen. Versuchen Sie nicht, zu „gewinnen“. Je ruhiger Sie bleiben, desto souveräner wirken Sie. Hören Sie sich die Argumente des Gegenübers an, aber lassen Sie sich nicht auf endlose Diskussionen ein. Versuchen Sie, den Kunden für die Praxis zu erhalten. Vielleicht gibt es ja jemanden, der besser mit ihm auskommt.

Nichts hilft: Man kann nicht mit jedem Menschen eine gute Gesprächsbasis finden. Das ist auch in der Pferdepraxis so. Wenn Sie mit jemandem absolut „nicht können“, gibt es vielleicht die Möglichkeit, die Person durch jemand anderen aus dem Team betreuen zu lassen. Ansonsten bleiben Sie höflich und sachlich. Widmen Sie Ihre Aufmerksamkeit verstärkt dem Tier, wenn mit dem Besitzer kein „Small Talk“ möglich ist.

1.4 Anamnese und Gesprächsführung

Die vollständig erhobene Anamnese ist ein wesentlicher Pfeiler in der Diagnosefindung. Besonders zu Beginn der beruflichen Laufbahn, wenn man vielleicht noch nervös und unsicher ist, werden wichtige Fragen gerne vergessen.

- Erstellen Sie sich am besten zunächst ein **Schema** zur Anamneseerhebung für bestimmte Symptomenkomplexe, z.B. der Patient hustet, hat eine Koliksymptomatik oder ist Lahm. Um routinierter zu wirken, ist es natürlich besser, die Schemata

im Kopf zu haben und die Fragen nicht von einem Zettel abzulesen.

- Handelt es sich um eine ausführliche Anamnese, wie z. B. beim chronischen Husten, empfiehlt es sich, einen vorab angefertigten **Anamnesebogen** zu benutzen, in den man die Antworten der Besitzer auch direkt einträgt.
- Der Patientenbesitzer neigt vielleicht dazu, seine Antworten und Angaben unpräzise und vage zu halten. Eine Angabe wie „seit einiger Zeit“ hilft Ihnen bei der Einschätzung der Dauer der Symptomatik nicht weiter. Versuchen Sie stets durch **Nachfragen**, Mengen- und Zeitangaben so präzise wie möglich zu erhalten.

Wenn Sie nun wissen, *was* Sie fragen, kommt es auch noch darauf an, *wie* Sie fragen. Wenn Sie dem Tierbesitzer das Feld der Kommunikation ganz alleine überlassen, passiert es Ihnen schnell, dass Sie über die letzten Examensarbeiten der Tochter besser Bescheid wissen als über das Gesundheitsproblem des Pferdes. Es ist also an Ihnen, die Gesprächsleitung zu übernehmen, um nach Möglichkeit genau die Informationen zu bekommen – und nur die –, die für Ihre Arbeit wichtig sind. Ein wichtiges Instrument der Gesprächsführung ist die **Fragetechnik**. Grundsätzlich werden drei verschiedene Frageformen unterschieden: die offene, die geschlossene und die Alternativfrage.

Offene Fragen

Die offene Frage lässt dem Tierbesitzer Raum für eigene Beobachtungen, erfragt seine Eindrücke und Ansichten:

- „Was hat sich denn an Ihrem Pferd geändert?“
- „Wie geht es dem Pferd denn, seitdem es die Medikamente bekommt?“

Für Kunden, die sehr ausschweifend berichten, ist diese Frageform weniger geeignet. Menschen, die von sich aus eher wenig über ihr

Tier berichten, lassen sich mit den Fragewörtern *was, wie, welche* aus der Reserve locken.

Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen fordern eine konkrete Antwort. Sie werden auch als Ja-Nein-Fragen bezeichnet. Durch diese Fragetechnik erhalten Sie zwar weniger Informationen, können den Redefluss des Tierbesitzers aber besser steuern:

- „Hat Ihr Pferd nach der letzten Behandlung noch weiter gehustet?“

Sie können diese Fragetechnik auch nutzen, um eine Entscheidung des Kunden zu forcieren. Wenn Sie z. B. erklärt haben, warum Sie die Untersuchung einer Blutprobe in diesem Fall für sinnvoll halten und nun wissen möchten, ob der Tierhalter diese Untersuchung durchführen lassen will:

- „Sollen wir jetzt direkt Blut abnehmen?“

Alternativfrage

Die Alternativfrage lässt dem Kunden die Wahl zwischen mehreren Optionen. Dies hat in der Kommunikation den Vorteil, dass ein Teil der Entscheidungen und somit auch der Verantwortung an den Patientenbesitzer abgegeben wird:

- „Möchten Sie Ihrem Pferd die Wurmkur zu Hause selbst verabreichen oder möchten Sie, dass wir das hier für Sie erledigen?“

Aber Vorsicht vor **Suggestivfragen**. Der Besitzer wird Ihnen darauf meist das antworten, was Sie ihm sozusagen schon in den Mund gelegt haben, und das entspricht häufig nicht der tatsächlichen Beobachtung des Befragten.

Wenn Sie und der Kunde sich wieder trennen, sollte genau geklärt sein, was und in welchem Umfang untersucht wurde, welche Befunde erhoben wurden und wie es weitergehen soll. Scheuen Sie

sich dabei auch nicht vor Wiederholungen des Gesagten, um ganz sicher zu gehen, dass der Kunde Sie genau verstanden hat. Es empfiehlt sich, die während der Behandlung erhobenen Befunde bzw. die erteilten Therapieanweisungen zum Abschluss noch einmal kurz für den Besitzer zusammenzufassen.

- Bei umfangreichen und komplexen Behandlungsanweisungen ist es unter Umständen sinnvoll, diese in Schriftform dem Patientenbesitzer auszuhändigen.

1.5 Handling des Pferdes

Behalten Sie bei allen Handlungen am Pferd stets im Hinterkopf, dass es sich um ein Fluchttier handelt. In ungewohnten Situationen – und das sind vielfach die tierärztlichen Kontakte – neigt es zur **Flucht** oder zu **Abwehrreaktionen**. Verlassen Sie sich nicht auf Äußerungen der Patientenbesitzer, wonach das Pferd immer ganz brav ist. Wenn Sie hinzukommen, handelt es sich für das Pferd oft um eine neue Situation, auf die es ohne Weiteres instinktiv mit Flucht oder Abwehr reagieren kann. Sie werden im Rahmen der Diagnostik und Therapie auch Dinge am und mit dem Pferd machen, die es vielleicht in seinem Leben noch nie erfahren hat. So kann auch banales Fiebermessen für das Pferd zu einem bedrohlichen Akt werden.

Sie tragen bei Ihrem Umgang mit dem Pferd auch eine Verantwortung für andere anwesende Personen. Sie können nicht immer davon ausgehen, dass die Personen, die Ihnen ein Pferd vorstellen, dies auch beherrschen. Sie sollten immer versuchen, die Sicherheit im Umgang mit dem Tier auch für andere zu gewährleisten. Kommt der Tierhalter bei einer Behandlung durch Ihre Schuld zu Schaden, können unter Umständen Sie dafür haftbar gemacht werden.

Für diagnostische oder therapeutische Maßnahmen am Pferd muss es stillhalten. Soweit es nicht kooperiert, gibt es die sog. **Zwangshaltungen**.

maßnahmen wie Nasenbremse oder Halsfaltengriff. Aber nicht alle Pferde reagieren auf diese Maßnahmen gleich und nicht immer funktionieren sie. Es kann auch sein, dass eine Zwangsmaßnahme das genaue Gegenteil von dem bewirkt, was eigentlich erreicht werden sollte, und das Pferd wird noch unruhiger und widerspenstiger. Dann verzichten Sie besser auf alle Zwangsmaßnahmen und ziehen eine Sedierung in Betracht.

Vorgehen

- Erkundigen Sie sich, bevor Sie sich dem Tier nähern, beim Patientenbesitzer nach bekannten Unarten des Pferdes, wie Treten oder Beißen. In solchen Fällen müssen Sie die entsprechende Vorsicht walten lassen oder gleich zu Beginn Zwangsmaßnahmen einsetzen.

Bei unruhigen oder sehr widersetlichen Pferden reicht ein normales Halfter nicht aus, um das Pferd zu halten oder vorzutragen zu lassen. In diesen Fällen sollte eine Trensenzäumung, ein Knotenhalfter oder eine Kinn- oder Nasenkette eingesetzt werden, damit das Pferd besser beherrscht bzw. kontrolliert werden kann.

- Nähern Sie sich dem Tier von vorne in ruhiger Weise. Sprechen Sie es mit seinem Namen an. Klopfen und streicheln Sie es am Hals und stellen Sie so den Kontakt her. Wenn dies nicht gelingt, sollte der Besitzer zuerst alleine in die Box gehen. Manche Pferde „erkennen“ den Tierarzt und wollen sich nicht einfangen lassen.
- Wenn Sie sich für eine Untersuchung oder therapeutische Maßnahme der **Hinterhand** nähern (z. B. beim Fiebermessen), streichen Sie mit der Hand über den ganzen Pferdekörper vom Hals bis zur Kruppe. Damit bereiten Sie das Pferd darauf vor, dass dort irgendetwas passieren wird. Es erschreckt sich nicht, und eine Abwehrreaktion bleibt wahrscheinlich aus. Sollte das Pferd

dennoch widersetztlich reagieren, lassen Sie sich von einer Hilfsperson ein Vorderbein hochhalten.

- Ganz ähnlich gehen Sie vor, wenn Sie z. B. an der Hintergliedmaße arbeiten wollen. Streichen Sie auch hier vom Hals über den ganzen Körper bis zur betroffenen Gliedmaße.
- Ist eine Untersuchung am **hinteren Abdomen** z. B. am Euter oder Hoden erforderlich, stellen Sie sich in Höhe des Brustkorbs dicht an das Pferd, legen eine Hand auf den Widerrist, während Sie mit der anderen palpieren. Dadurch können Sie eine eventuelle Abwehrreaktion des Pferdes einen Moment früher erkennen und darauf reagieren.
- Wenn das Pferd z. B. bei der Untersuchung oder Behandlung der linken *Vordergliedmaße* nicht stillstehen will, bitten Sie eine Hilfsperson, die rechte Vordergliedmaße hochzuhalten. Dadurch ist das Tier gezwungen, auf dem zu untersuchenden Bein stehen zu bleiben.
- Wenn Sie aber die linke *Hintergliedmaße* untersuchen wollen, sollten Sie die linke Vordergliedmaße hochheben lassen. Die rechte Vordergliedmaße anzuheben, würde nicht funktionieren, weil das Pferd sein Gewicht auf ein diagonales Beinpaar verlagern kann. Die rechte Hintergliedmaße anzuheben, würde ebenfalls nicht funktionieren, da das Pferd mit beiden Hintergliedmaßen gleichzeitig auszutreten vermag.

Halsfaltengriff

Der Halsfaltengriff ist eine Zwangsmaßnahme, die jedoch etwas weniger effektiv ist als die Bremse. Bei weniger gefährlichen Aktionen und um eine kurze Ablenkung des Pferdes zu erwirken, wie etwa bei einer Injektion oder einer Arbeit am Huf, kann er zum Einsatz kommen. Greifen Sie (bzw. die Hilfsperson) dazu beherzt und kräftig in die Haut am seitlichen Hals und halten Sie die Falte solange wie nötig fest (Abb. 1-1).



Abb. 1-1 Halsfaltengriff.

Nasen- oder Oberlippentremse

Man unterscheidet Knebel- und Klemmbremsen. Wir empfehlen eine Knebelbremse mit langem Stiel (► Abb. 1-2), dies ermöglicht dem Halter einen gewissen Sicherheitsabstand zum Pferd. Insbesondere bei Hengsten muss man damit rechnen, dass sie mit den Vorderbeinen nach vorne austreten. Klemmbremsen eignen sich nur für Pferde, die sie gut tolerieren. Eine Oberlippentremse kommt zum Einsatz, wenn eine Untersuchung oder Behandlung ohne solche Zwangsmaßnahmen nicht durchzuführen ist. Patientenbesitzer denken oft, dass diese Maßnahmen dem Pferd unnötige Schmerzen bereiten oder ihm Schaden zufügen. Dies ist aber nicht der Fall – es werden durch diese Knebelung der Oberlippe Endorphine ausgeschüttet, die das Pferd beruhigen und ablenken. Erklä-

ren Sie dies dem Besitzer und machen Sie ihm die Notwendigkeit der Zwangsmaßnahme klar. Es geht dabei ja nicht nur um Ihren **persönlichen Schutz**, sondern auch um den **Schutz des Pferdes** selbst. Eine plötzliche Bewegung des Pferdes während einer rektalen Untersuchung kann zu einer Verletzung des Darms führen. Außerdem ist bei einem unruhigen Pferd keine verlässliche Untersuchung möglich. Sie erhalten also u. U. keinen verwertbaren Befund und können auch keine zielgerichtete Therapie einleiten.

- Fixieren Sie den Nasenrücken durch Auflegen der linken Hand (► Abb. 1-2).



Abb. 1-2 Anlage der Nasenbremse. Die linke Hand fixiert den Nasenrücken, mit der rechten Hand wird die Oberlippe fest umfasst, währenddessen ist der Bremsenstiel durch Einklemmen unter den Oberarm fixiert. Danach wird die Schlaufe über die Oberlippe gelegt und durch Drehen des Stiels festgezogen.

- Stecken Sie die rechte Hand durch die Schlaufe der Bremse. Greifen Sie dann mit dieser Hand fest die Oberlippe des Pferdes (► Abb. 1-2).
- Mit der anderen Hand legen Sie nun die Schlaufe um die Lippe. Mit der gleichen Hand drehen Sie dann den Stock, bis die Lippe in der Schlaufe festgeknebelt ist.
- Die Hilfsperson hält dann die Schlaufe unter gleich bleibender Spannung.
- Nach Ende der Untersuchung wird die Bremse gleich wieder gelöst.
- Bei manchen Pferden funktioniert die Bremse nicht und/oder sie lassen sie sich nicht anlegen. In diesem Fall lassen Sie zum Anlegen der Bremse den Halsfaltengriff von einer Hilfsperson anwenden.
- In seltenen Fällen funktioniert auch dies nicht, und das Pferd beginnt womöglich zu steigen. Sie sollten sich dann nicht auf unnötige „Kämpfe“ einlassen, sondern eine Sedierung des Pferdes einleiten.

Wenn beim Anlegen der Bremse die Schlaufe noch nicht zugezogen ist, macht das Pferd häufig eine Abwehrbewegung mit dem Kopf. Das kann dazu führen, dass Ihnen dadurch der Stock aus der Hand gerissen wird und Sie möglicherweise am Kopf trifft. Bei einer Bremse mit langem Stiel hilft es, den Stiel unter dem Oberarm einzuklemmen. Dadurch sind Sie selbst besser geschützt. Eine Bremse mit langem Stiel ermöglicht dem Halter außerdem, nicht unmittelbar vor dem Pferd zu stehen.

Sedierung

In der Regel wird eine Sedierung intravenös angebahnt. Dazu werden **α₂-Agonisten** verwendet, wie z.B. Detomidin (z.B. Domo-sedan[®]), Xylazin (z.B. Rompun[®]) oder Romifidin (z.B. Sedivet[®]). Als Faustregel gilt hier: 0,3–0,4 ml Detomidin für ein 500 kg schwere-