



# Von der Einzelkämpferin zum Erfolgsteam

Ihr Weg zu mehr Freiheit durch effektive Delegation

## Der 4-Säulen Delegationsplan

Ihr praktischer Umsetzungsleitfaden

Für Tierärztinnen und Tierärzte

## Warum dieser Leitfaden jetzt wichtig für Sie ist

Kennen Sie das? Sie sind eine hervorragende Tierärztin, lieben Ihren Beruf - und trotzdem fühlen Sie sich am Ende des Tages völlig erschöpft. Nicht wegen der medizinischen Arbeit, sondern weil Sie ständig mit Administration, Telefonaten und Organisatorischem beschäftigt sind.

Sie sind damit nicht allein. Studien zeigen: Über 40% der Tierärztinnen bezeichnen die administrative Belastung als ihren größten Schmerzpunkt. Die gute Nachricht: Es gibt einen Weg aus dieser Situation.

## Meine Geschichte: Vom Burnout zur Balance

Als ehemalige Inhaberin einer der größten Tierarztpraxen Berlins kenne ich die Herausforderungen der Praxisführung aus erster Hand. In 15 Jahren als Praxisinhaberin habe ich ein Team von 50 Mitarbeitern aufgebaut und dabei die Höhen und Tiefen des Praxisalltags selbst erlebt - bis hin zum Burnout.

Diese persönliche Erfahrung hat mich zur systemischen Business Coach werden lassen. Heute kombiniere ich meine praktische Expertise aus der Tiermedizin mit systemischem Coaching-Know-how, um Tierärztinnen dabei zu unterstützen, ihre Praxen erfolgreich und nachhaltig zu führen.

Als Mutter von zwei Kindern weiß ich zudem, wie wichtig eine gesunde Work-Life-Balance ist. Mein Ansatz: Praxiserfolg ist Teamwork - gemeinsam entwickeln wir Strukturen, die Ihnen mehr Freiraum für das Wesentliche geben.

## Was Sie in diesem Leitfaden finden

- Detaillierte Beschreibung der vier wichtigsten Delegationsbereiche
- Konkrete Implementierungsschritte für Ihre Praxis
- Systemische Ansätze für nachhaltige Veränderung
- Lösungen für typische Herausforderungen

## Success Story aus der Praxis

Eine meiner Klientinnen, Dr. Maria S., konnte durch systematische Delegation innerhalb von drei Monaten:

- 9 Stunden pro Woche an administrativer Zeit einsparen
- Die Mitarbeiterzufriedenheit deutlich steigern
- Ihre erste freie Mittagspause seit Jahren einführen

## Die 4 Säulen erfolgreicher Delegation

Betrachten Sie diesen Leitfaden als Ihr persönliches Arbeitsdokument ergänzen Sie eigene Notizen und markieren Sie die für Sie besonders relevanten Bereiche.

### 1. Praxismanagement & Terminkoordination (8–10 Std/Woche Zeitersparnis)

#### Delegierbare Aufgaben:

- Komplette Terminverwaltung
- Personalplanung
- Bestellwesen
- Lieferantenmanagement

**Systemischer Tipp:** Betrachten Sie diese Delegation als Investition in Ihre Praxisstruktur. Ein gut organisiertes Praxismanagement schafft Freiräume für strategische Entwicklung.

### Ihr Schritt-für-Schritt-Plan zur Zeitersparnis von 8–10 Stunden pro Woche

#### 1. Terminverwaltung strukturiert übergeben

Die Terminverwaltung ist einer der zentralen Bereiche in einer Tierarztpraxis und bietet großes Potenzial zur Entlastung des Praxisalltags. Sie kennen das, ein falsch gelegter Termin kann den ganzen Praxistag in Chaos stürzen...

Hier erfahren Sie, wie Sie diesen Bereich effektiv strukturieren und delegieren können.

#### Vorbereitende Maßnahmen:

- Dokumentation: Führen Sie eine Woche lang eine Liste mit Ihren typischen Entscheidungen, Aufgaben und Tätigkeiten zur Terminvergabe.
- Kategorisierung: Erstellen Sie Kategorien für unterschiedliche Behandlungstypen, wie z. B. Routineuntersuchungen, Notfälle oder Operationen.
- Zeitfenster: Legen Sie spezifische Zeitfenster für unterschiedliche Behandlungen fest.
- Notfallzeiten: Reservieren Sie evtl. Zeiten für akute Notfälle.

## Konkrete Umsetzungsschritte:

1. Hauptverantwortliche bestimmen: Wählen Sie eine Tiermedizinische Fachangestellte (TFA) oder eine geeignete Kraft als Hauptverantwortliche für die Terminvergabe.
2. Leitfaden erstellen: Erarbeiten Sie gemeinsam einen detaillierten Leitfaden für die Terminvergabe, der alle relevanten Informationen enthält.
3. Entscheidungskriterien definieren:
  - Normale Termine
  - Erst-Termine
  - Nachkontrollen
  - Auswärts-Termine mit Pferden
4. Digitales Terminsystem implementieren: zusätzlich könnten Sie ein geeignetes digitales System, das sowohl für das Team als auch für die Kunden benutzerfreundlich ist, anschaffen. Online-Terminvergabe entlastet sehr. Telefonansagen, wenn keiner erreichbar ist ggf. ergänzend einsetzen
5. Team schulen: Führen Sie eine Schulung für alle Mitarbeiterinnen durch, um eine einheitliche Terminvergabe sicherzustellen.

## 2. Personalplanung systematisieren

Ein strukturierter Dienstplan reduziert Stress und schafft Klarheit. Mit der richtigen Delegation können Sie diesen Bereich effizient gestalten.

### Grundlegende Strukturen:

- Basis-Dienstplan erstellen: Legen Sie feste Arbeitszeiten und Rollen für alle Mitarbeiter fest. Legen Sie ein Dokument mit den Arbeitszeiten und Rollen pro Woche und Mitarbeiter an, das sie später an die verantwortlichen Dienstplaner aushändigen können.
- Wünsche abfragen: Frage Sie die einzelne Mitarbeiterin nach Ihren Wunsch Arbeitszeiten. Dadurch ergibt sich ein gutes Bild, wer welche Bedürfnisse hat und wann gut eingeplant werden kann.
- Mindestbesetzung: Definieren Sie die minimale Personalanzahl pro Schicht.
- Vertretungsregeln: Klären Sie, wer im Krankheitsfall einspringt.

- Urlaubskorridore: Planen Sie Urlaubszeiten langfristig, um Engpässe zu vermeiden.

"Tipp aus der Praxis: Hängen sie zum Jahreswechsel schon einen Kalender aus, in den sich alle eintragen können."

### **Praktische Delegation:**

1. Verantwortung übertragen: Bestimmen Sie eine oder zwei Personen für die Dienstplangestaltung. Es hat sich bewährt, eine TFA für die Dienstpläne der TFA und eine Ärztin für die Tierärzteplanung zu benennen
2. Übergabebesprechung: Führen sie eine ausführliche Einarbeitung und Schulung mit den Dienstplanern durch und lassen sich Zeit, deren Input mitaufzunehmen.
3. Feste Anpassungszeiten: Etablieren Sie Zeiten, in denen der Dienstplan aktualisiert wird, in denen diese Mitarbeiter Zeit für Büroarbeit haben.
4. Schichtwechselregeln: Definieren Sie klare Abläufe für Schichtänderungen, Krankmeldungen und Urlaubsanfragen.

## **3. Bestellwesen optimieren**

Ein reibungsloses Bestellmanagement sichert die Verfügbarkeit von Materialien und reduziert Stress und spart Geld. Hier kann mit System viel Zeit gespart werden.

### **Systematische Organisation:**

- Mindestbestandslisten: Führen Sie eine Übersicht über notwendige Materialien.
- Bestellzyklen: Legen Sie feste Zeiträume für Nachbestellungen fest.
- Lieferantenpräferenzen: Arbeiten Sie mit Marktplatz-Anbietern zusammen.
- Dokumentation: Protokollieren Sie alle Bestellungen und Lieferungen.

### **Delegationsschritte:**

1. Hauptverantwortliche ernennen: Bestimmen Sie eine Person und ggf. einen Vertretenden für das Bestellwesen.
2. Digitalisierung: Falls nicht vorhanden: Implementieren Sie ein System zur Überwachung von Lagerbeständen, viele Praxis-Software-Systeme haben Lagerbestände in ihren Funktionen.
3. Kontrollmechanismen: Lassen Sie die verantwortliche TFA regelmäßig, z.B.: an einen festgelegten Wochentag, Bestandsprüfungen durchführen, indem sie die vorhandenen Bestände mit dem Soll abgleichen lassen.

4. **Feste Tage für Bestellungen:** Daraus ergibt sich eine Bestellliste für eine Woche. Bei Bedarf kann an einem zweiten Tag in der Woche z.B. extra Bestellungen und Kundenbestellungen durchgeführt werden.

Eine SOP (Standard Operating Procedure) für die Medikamentenbestandsführung ist wie ein gut durchdachtes Präventionsprogramm für Ihre Praxis: Sie beugt "Versorgungsengpässen" vor und spart wertvolle Zeit im Praxisalltag. Mit einer strukturierten Bestandsliste, die Mindestmengen, aktuelle Bestände und Bestellrhythmen definiert, reduzieren Sie nicht nur den Verwaltungsaufwand um etwa 3-4 Stunden pro Woche. Auch vermeiden Sie Doppelbestellungen und Überbestände, die unnötig Kapital binden. Das Team weiß genau, wann welche Medikamente nachbestellt werden müssen – ähnlich wie bei einem durchdachten Behandlungsprotokoll gibt es klare Handlungsanweisungen. Die anfängliche Zeit für die Einrichtung einer solchen Liste macht sich durch reibungslose Praxisabläufe und weniger Notfallbestellungen schnell bezahlt.

## 4. Lieferantenmanagement effektiv gestalten:

Der Umgang mit Lieferanten ist ein wesentlicher Bestandteil einer gut organisierten Praxis. Um Medikamente und Materialien effizient zu beschaffen, gibt es unterschiedliche Möglichkeiten:

### 1. Gespräche mit Vertretern:

- Führen Sie jährlich Gespräche mit den Vertretern Ihrer Hauptlieferanten. Dabei können Sie Medikamentenpreise und Konditionen verhandeln.
- Lassen Sie die Tiermedizinische Fachangestellte (TFA), die für die Bestellungen zuständig ist, an diesen Gesprächen teilnehmen. So kann sie die Verantwortung schrittweise übernehmen.

### 2. Bestelloptionen abwägen:

- Direktbestellungen bei Lieferanten: Diese sind oft zeitintensiv, bieten aber die Möglichkeit, individuelle Konditionen auszuhandeln.
- Bestellplattformen wie WDT oder Heiland: Sie ermöglichen schnelle Online-Bestellungen, bieten jedoch meist keine individuellen Konditionen.
- Online-Marktplätze mit hinterlegten Konditionen: Hier können Sie alle Bestellungen zentral abwickeln, während individuelle Rabatte und Bedingungen berücksichtigt werden. Obwohl Einzelbestellungen ausgelöst werden, können Sie so den Verwaltungsaufwand minimieren. Diese Option ist besonders empfehlenswert.

## Ihr Weg zur Veränderung

Die erfolgreiche Delegation ist ein Prozess, der Zeit und systematische Herangehensweise erfordert. Der Schlüssel liegt in der richtigen Balance zwischen Loslassen und Kontrolle.

## Häufige Herausforderungen und Lösungen

### 1. "Ich kann nichts abgeben, weil nur ich den Überblick habe"

Lösung: Beginnen Sie mit der Dokumentation von Prozessen. Oft wird dabei bereits klar, welche Aufgaben problemlos delegierbar sind.

### 2. "Meine Mitarbeiter sind schon überlastet"

Lösung: Durch effiziente Prozesse und klare Strukturen entsteht oft mehr Kapazität im Team als vermutet.

### 3. "Ich habe keine Zeit für die Einarbeitung"

Lösung: Die initiale Investition in gute Einarbeitung spart langfristig ein Vielfaches an Zeit.

## Implementierungsleitfaden: Vier Schritte zur erfolgreichen Delegation

### Schritt 1: Systematische Vorbereitung

#### Konkrete Umsetzung:

- Dokumentieren Sie eine Woche lang alle Ihre Tätigkeiten in 30-Minuten-Blöcken
- Kategorisieren Sie die Aufgaben nach "Muss ich selbst machen" und "Kann delegiert werden"
- Erstellen Sie für delegierbare Aufgaben erste Ablaufbeschreibungen
- Identifizieren Sie notwendige Qualifikationen für die Aufgabenübernahme

#### Wie ich Sie dabei unterstütze:

- Gemeinsame Analyse Ihrer Tätigkeitsstruktur

- Entwicklung einer Prioritätenmatrix
- Identifikation von Quick Wins

## Schritt 2: Strategische Mitarbeiterauswahl

### Konkrete Umsetzung:

- Führen Sie kurze aber strukturierte Gespräche mit potenziellen Kandidaten
- Erstellen Sie ein Kompetenzprofil für jede Mitarbeiterin
- Planen Sie notwendige Schulungen

### Wie ich Sie dabei unterstütze:

- Durchführung einer Team-Potentialanalyse
- Entwicklung von Gesprächsleitfäden
- Moderation von Teamworkshops zur Aufgabenverteilung

## Schritt 3: Erfolgreiche Implementierung

### Konkrete Umsetzung:

- Beginnen Sie mit einem Pilotprojekt (z.B. Telefonmanagement)
- Erarbeiten Sie konkrete Anleitungen für Abläufe (SOP)
- Etablieren Sie regelmäßige Feedback-Schleifen, beliben Sie mit Ihrem Thema in Kontakt
- Erkennen Sie Erfolge und Herausforderungen, nehmen Sie ggf. Anpassungen vor und haben Sie Geduld

### Wie ich Sie dabei unterstütze:

- Entwicklung eines maßgeschneiderten Implementierungsplans
- Begleitung der Pilotphase und Anleitungen für SOP
- Etablierung von Feedback-Systemen
- Krisenintervention bei Bedarf

## Schritt 4: Nachhaltige Integration

### Konkrete Umsetzung:

- Etablieren Sie in längeren Abständen regelmäßige Ablaufbewertung, indem Sie mit den Verantwortlichen reden, kurze Check ins von 15 Minuten sind ausreichend
- Machen Sie Teamsitzungen und hören Sie Ihren Mitarbeitern zu, lassen Sie ihr Team in regelmäßigen Meetings zu Wort kommen: Fragen sie konkret nach Verbesserungsvorschlägen
- Passen Sie Praxisabläufe basierend auf Feedback gemeinsam mit Ihrem Team an
- Entwickeln Sie (wenn Sie es wirklich wissen wollen) Kennzahlen zur Erfolgsmessung

### Wie ich Sie dabei unterstütze:

- Training zu Teammeetings (Protokolle, Moderation, Leitlinien)
- Anpassung von Prozessen und Strukturen (Vorlagen für SOP)
- Etablieren von geänderten Abläufen: Team-Workshops
- Coaching bei Führungsherausforderungen

Die TFAs erleben durch die übertragene Verantwortung mehr Wertschätzung und Sinnhaftigkeit in ihrer Arbeit. Gerade im Praxismanagement und bei der Terminkoordination liegt enormes Delegationspotenzial. Der Schlüssel liegt dabei in einer klaren Kommunikation der Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie regelmäßigem Feedback – denn wie bei jedem erfolgreichen Behandlungsplan ist auch hier die kontinuierliche Evaluation und Anpassung entscheidend.

"Merken Sie wie Ihr Team durch Verantwortungsübernahme motivierter wird, denn wer sich entfalten kann und wer gehört wird, identifiziert sich viel mehr mit den übertragenen Aufgaben und ist zufriedener und arbeitet motivierter"

### Ihr Weg zu mehr Freiheit beginnt hier

Als Ihre systemische Praxisberaterin stehe ich Ihnen als erfahrene Wegbegleiterin zur Seite. Ich verstehe die täglichen Herausforderungen einer Tierarztpraxis aus eigener Erfahrung und verbinde diese praktische Expertise mit fundiertem systemischem Coaching-Know-how. Gemeinsam entwickeln wir Lösungen, die perfekt zu Ihnen, Ihrem Team und Ihrer Praxis passen – denn jede Praxis ist einzigartig.

## Die 5-Schritte-Methode zur erfolgreichen Delegation

1. Systemische Analyse: Wo steht Ihre Praxis heute?
2. Potenziale identifizieren: Welche Aufgaben sind delegierbar?
3. Team einbinden: Wer kann welche Aufgaben übernehmen?
4. Strukturen schaffen: Welche Prozesse braucht es?
5. Nachhaltig implementieren: Wie verankern wir die Veränderung?

## Sind Sie bereit, Ihre Praxis neu zu gestalten?

Delegieren in der Tierarztpraxis ist wie eine gut durchdachte Behandlungsstrategie: Wenn jedes Teammitglied entsprechend seiner Stärken und Kompetenzen eingebunden wird, profitiert der gesamte "Praxisorganismus". Studien zeigen, dass Tierärztinnen und Tierärzte täglich bis zu 5 Stunden mit administrativen Aufgaben verbringen – wertvolle Zeit, die für die medizinische Versorgung der Patienten fehlt. Durch systematische Delegation können nicht nur viele Stunden pro Woche freigesetzt werden, auch die mentale Belastung reduziert sich erheblich.

Vereinbaren Sie jetzt Ihr kostenloses Erstgespräch und lassen Sie uns gemeinsam Ihre Praxis neu strukturieren - für mehr Erfolg und Lebensqualität.

Jetzt Gespräch buchen: <https://calendly.com/saskia-czempel-blissify-vet/erstgesprach-analyse-tierarztpraxis>

---

*"Praxiserfolg ist Teamwork - Gemeinsam entwickeln wir Ihre Praxis weiter."*

---

*Ihre Expertin für systemische Praxisentwicklung,  
Saskia Czempel-Bartels*



**BLISSIFY VET**  
PRAXISERFOLG IST TEAMWORK

**Saskia Czempiel-Bartels**

**[www.blissify-vet.de](http://www.blissify-vet.de)**

**[mail@blissify-vet.de](mailto:mail@blissify-vet.de)**

**01521 779 97 83**

