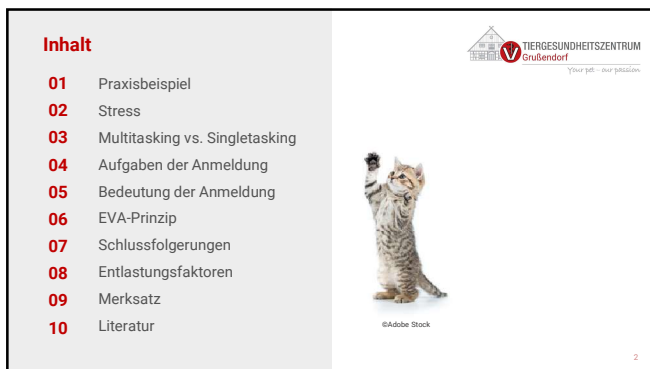
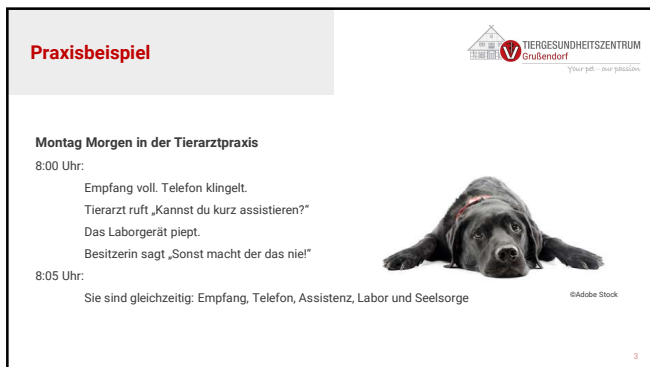




1



2



3



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Was macht euren Arbeitsalltag stressig?



©Adobe Stock

4

4

Definition von Stress



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Stress kann ein Zustand emotionaler und körperlicher Anspannung, der durch eine Herausforderung oder Belastung ausgelöst wird.
Jene inneren und/oder äußeren Reize, die Stress-Symptome hervorrufen, werden als Stressfaktoren (Stressoren) bezeichnet.



©Adobe Stock

5

5

Formen von Stress



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Distress ist der belastende, negative Stress, der uns das Gefühl gibt, überfordert zu sein. Dieser Stress führt nicht zu mehr Leistung, sondern im Gegenteil: Er bremst uns aus.

Eustress ist hingegen der positive Stress, der uns motiviert und antreibt.



©Adobe Stock

6

6

Stressfaktoren am Arbeitsplatz



Grundsätzlich lässt sich Stress am Arbeitsplatz in drei Gruppen einteilen:

1. **Soziale Stressfaktoren:**
 - Stimmung unter Kollegen¹
 - Führungsstil/ Hierarchie
 - Konkurrenzdruck
2. **Physische Stressfaktoren:**
 - Anstrengende, körperliche Tätigkeiten
 - Häufige Wochenendarbeit
3. **Psychische Stressfaktoren:**
 - Unzufriedenheit im Job
 - Angst vor Fehlern und deren Konsequenzen
 - Terminlicher Stress



©Adobe Stock

(Techniker Krankenkasse 2026)

¹Das hier und im Folgenden verwendete Materialien besitzt alle Geschlechter mit ein und ist als rein berufliche Entscheidung zu verstehen

7

7

Auswirkungen von Stress



Beispiele für stressassoziierte Erkrankungen und Störungen sind:

- Herz-Kreislauferkrankungen wie Bluthochdruck, koronare Herzkrankheit und Herzinfarkt
- Metabolische Erkrankungen wie Typ-2-Diabetes oder erhöhtes Cholesterin
- Kopf- und Rückenschmerzen durch muskuläre Verspannungen
- Störungen im Bereich der Sinnesorgane wie erhöhter Augeninnendruck oder Hörsturz
- Psychische Erkrankungen wie Angststörungen, Schlafstörungen und Depressionen



©Adobe Stock

(Techniker Krankenkasse 2026; Eckert 2022)

8

8

Stressreduzierende Maßnahmen



- Atemtechniken (4-7-8)
- Micro-Breaks
- Tiefenentspannung für die Augen
- Aktive Mittagspause
- Schreibtischhygiene
- Singletasking



©Adobe Stock

9

9



Exkurs Multitasking vs. Singletasking



©Adobe Stock 10

10

Multitasking vs. Singletasking



Multitasking: Fähigkeit, mehrere Aufgaben gleichzeitig auszuführen.

Singletasking: Fähigkeit, eine Aufgabe abzuschließen, bevor man die nächste Aufgabe beginnt.



(Huber 2024) ©Adobe Stock 11

11



Multitasking vs. Singletasking

Ist Multitasking sinnvoller als Singletasking?



©Adobe Stock 12

12



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Multitasking vs. Singletasking

Ist Multitasking so vorteilhaft?

NEIN



©Adobe Stock

13

Multitasking vs. Singletasking



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Multitasking	Singletasking
Höhere Fehlerquote	Bessere Qualität
Konzentrationsverlust	Fokus
Mentale Belastung / Stress	Mentale Entlastung / weniger Stress
Längere Bearbeitungszeit	Schnellere Bearbeitungszeit

Multitasking ist ein Stressfaktor - kein Entlastungsfaktor!

(Huber 2024)

14



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Aufgaben und Bedeutung der Anmeldung im Organisationsprozess



©Adobe Stock

15

Aufgaben der Anmeldung



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

- Kundenkontakt
- Anlegen einer Patientenakte
- Terminmanagement
- Überweisung von Tieren
- Telefonaten mit anderen Tierarztpraxen
- Abgabe von Medikamenten/ Futtermittel
- Abrechnung



©Adobe Stock

16

16

Bedeutung der Anmeldung



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Rolle der Anmeldung:

- Erste Kontaktstelle
- Knotenpunkt von Informationen
- Schnittstelle zwischen Team, Tierärzte & Tierbesitzer

Typische Herausforderungen:

- Multitasking
- Unterbrechungen
- emotionale Besitzer
- Kommunikation und Konfliktbewältigung
- Professionalität und Effizienz



©Adobe Stock

17

17

EVA- Prinzip

Eingabe – Verarbeitung – Ausgabe

Umwidmung auf die Tierarztpraxis:

Empfang – Versorgung – Abholung



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

(IONOS, 2022) 18

18



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

EVA – Prinzip am Praxisbeispiel „Sid braucht eine Zahnsanierung“



©Adobe Stock

19

19

Praxisbeispiel E-V-A



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Empfang:

- Neukunde ruft an
 - Vereinbarung Termin für eine Voruntersuchung zur Zahnsanierung
 - Wegbeschreibung am Telefon durch die TFA
 - Erfragen von ggf. vorherigen Befunden (Röntgenbilder, Blutbild, etc.)
- Datenübermittlung des Neukunden
 - Über PetsXL oder
 - Über das Anmeldeformular auf unserer Homepage
- Persönliche Begrüßung am Tag der Voruntersuchung

20

20

Praxisbeispiel E-V-A



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Versorgung (Tag der Voruntersuchung):

- Erstvorstellung beim Tierarzt
 - Allgemeine Untersuchung mit ggf. weiteren Untersuchungen
 - Aufklärung über Narkose, Verlauf und Kosten
 - Offene Fragen klären
 - Schreiben des Narkoseprotokolls
 - ggf. Blutabnahme für Check ins Fremdlabor schicken
- Vereinbarung eines Wunschtermins zur Zahnsanierung inkl. Abholungstermin
- Mitgabe der Einverständniserklärung für die Narkose von „Sid“ zum Ausfüllen

21

21

22

Praxisbeispiel E-V-A



- **Versorgung (Tag der Zahnsanierung):**
 - Abgabe der ausgefüllten Einverständniserklärung
 - Sid ist nüchtern und bringt ein Kuscheltier mit
 - Ausdrucken des Stationsblattes von Sid

22

[illegible]

Praxisbeispiel E-V-A



TIERGESUNDHEIT ZENTRUM
Grödenhof

Your pet - our passion

Kundenname: 09148 Mustermann Tiername: 1533339 Sid Spezies: Zehnfüßler Alter: Langlebenszeit Sexuell: ♀, 8.800 kg (0.28 m ³ = 02.01.2020) Anspruchspartner: C. Größel, M. Capacitor: 11.4mg/77mg	Anmerkung: Krankheitsfall: Herz-Kreisl. Mikrochip: K9-01318-Grö Tierhalter/Leh: Grödenhof Kosten Art: Grödenhof Art: Grödenhof
--	--

ID	Anamnese/Untersuchung	Tage	Mo	Di	Mi	Do
001	Diagnose: Zahnreinigung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation: 100% Heilung Diagnostik: 100% Heilung Prognose: 100% Heilung Therapie: 100% Heilung Medikation:					

Praxisbeispiel E-V-A



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Großendorf

„Your job – our passion.“

- **Versorgung (Tag der Zahnsanierung):**
 - Abgabe der ausgefüllten Einverständniserklärung
 - Sid ist nüchtern und bringt ein Kuscheltier mit
 - Ausdrucken des Stationsblattes von Sid
 - Übergabe von Sid an die Op-Assistent
 - Narkotisierung von Sid und fachmännische Durchführung der Zahnsanierung

24

24

Praxisbeispiel E-V-A



Abholung:

- Erscheinung des Besitzers zum Abholungstermin
- Entlassungsgespräch von Sid mit dem zuständigen Tierarzt
- Verfassung und Mitgabe des Entlassungstextes durch den Tierarzt
- Abgabe von beschrifteten Medikamenten und passendes Futter
- Sid ist abholbereit und wird zum Besitzer zurückgebracht

25

25

Was nehmen wir aus dem Praxisbeispiel mit?



©Adobe Stock

26

26

Strukturierter Anmeldeprozess



- Begrüßung
- Anliegen klären
- Ein Anliegen nach dem anderen
- Klare Kommunikation
- Direkte Datenübermittlung
- Genaue Informationsweitergabe
- Ablauf einhalten



©Adobe Stock

27

27

Vorbereitung



- Rezepte (z.B. zum Versenden)
- Medikamente (z.B. Reservierung, Beschriftung)
- Futter (z.B. Berechnung der Futtermenge)
- Texte und Dokumente (z.B. Entlassungstext, Einverständniserklärung)
- Untersuchungen (z.B. Blutabnahme, Verbandswechsel, Ultraschall)
- Telefonate (z.B. Überweisungen, Informationsweitergabe)



©Adobe Stock

28

28

Teamwork



- Klare Rollen- und Aufgabenverteilung
- Kommunikation
- Vollständige Übergabe
- Verantwortungsübernahme
- Liebevolles Miteinander



©Adobe Stock

29

29

Standards



- Visuelle Hilfen (Checklisten, Ablaufpläne)
- Feste Übergabezeiten
- Vorgefertigte Übergabezettel
- Klare Vertretungsregelungen
- Telefonzeiten/Terminsprechstunde



©Adobe Stock

30

30



 TIERGESUNDHEITZENTRUM
 Grußendorf
Your pet - our passion

Entlastungsfaktoren am Arbeitsplatz



©Adobe Stock

31

31



 TIERGESUNDHEITZENTRUM
 Grußendorf
Your pet - our passion

Entlastungsfaktoren am Arbeitsplatz

- Realistische Planung
- Vorbereitung
- Pünktlichkeit
- Pausen einhalten
- Standards und Checklisten
- Struktur
- Kommunikation
- Teamwork
- Ordnung
- Klarheit
- Dokumentation



©Adobe Stock

➔ Organisation

32

32



 TIERGESUNDHEITZENTRUM
 Grußendorf
Your pet - our passion

Gute Organisation merkt man zuerst an der Anmeldung, begleitet jede Behandlung und endet bei einem zufriedenen Tierbesitzer!



©Adobe Stock

33

33

Literatur



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Eckert, M. (2022). *Stress- und Emotionsregulation*. Beltz Verlagsgruppe.

Huber, C. W. (2024). *Multitasking versus Singletasking*. In *Routine-Management* (S. 127–133). Springer Berlin / Heidelberg.
https://doi.org/10.1007/978-3-662-68187-9_13

IONOS Redaktion. (2022). *Eva-Prinzip: Beispiele für Eingabe, Verarbeitung, Ausgabe erklärt*. IONOS Digitalguide. Abgerufen am 19.02.2026 von <https://www.ionos.de/digitalguide/server/knowhow/eva-prinzip/>

Küsel. (2025). *Stressfaktoren*. Abgerufen am 19. Februar 2026, von <https://www.netdoktor.de/psychologie/stress/stressfaktoren/>

Techniker Krankenkasse (2026). *Was ist Stress überhaupt?* Abgerufen am 19.02.2026 von <https://www.tk.de/techniker/gesundheit-foerderung/stress-entspannung/was-ist-stress-2184658>

World Health Organization. (2023). *Stress*. Abgerufen am 19.02.2026 von <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress>

34

34



TIERGESUNDHEITZENTRUM
Grußendorf
Your pet - our passion

Danke für's Zuhören!



©Adobe Stock

35

35

12