

KLINIKA WETERYNARII TO RÓWNIEŻ FIRMA

MONIKA KNOPPEK – LEKARZ WETERYNARII Z PASJI DO ZAWODU WYBRAŁA... NAUKĘ ZARZĄDZANIA. NIEDOBÓR WIEDZY ZARZĄDCZEJ TO LUKA W ZAWODZIE LEKARZA WETERYNARII, JAKĄ KONIECZNIE TRZEBA WYPEŁNIĆ.



BWL: Zawód weterynarza od zawsze traktowany był jako misja. Mamy w głowie obraz lekarza, który z poświęceniem ratuje zwierzętom życie. Tymczasem oprócz misji jest to również źródło utrzymania dla lekarzy i całego personelu zakładów weterynaryjnych.

MK: Tak, zawód lekarza weterynarii to z jednej strony niesienie pomocy i ratowanie życia, a z drugiej źródło dochodu i nie wolno o tym zapominać. Niestety wielu traktuje przychodnie weterynaryjne jak darmowe NFZ. W ostatnich latach weterynaria rozwinęła się niesamowicie, lekarze wciąż się szkolą, inwestują w nowoczesny sprzęt diagnostyczny i zatrudniają coraz więcej personelu po to, żeby swoją pracę wykonywać lepiej i staranniej i za to wszystko muszą zapłacić sami. Państwo nie pomaga w utrzymaniu zdrowia zwierząt, tylko minimalnie wspomaga leczenie zwierząt dzikich i bezdomnych. Za wszystko płacą lecznice, a leki i sprzęt są droższe niż w medycynie ludzkiej, więc usługi weterynaryjne muszą kosztować, aby placówka mogła się utrzymać.

BWL: Obecnie rzadko staje Pani przy stole operacyjnym, ale aktywnie działa Pani w branży – edukując lekarzy.

MK: Każdy wybiera swoją drogę. Ja odeszłam od praktyki wiele lat temu, ale znalazłam swoje miejsce, właśnie pomagając moim koleżankom i kolegom po fachu. Często ilość obowiązków związana z byciem lekarzem utrudnia im szlifowanie umiejętności miękkich, zarządzanie personelem czy nadawanie kierunku firmie, którą prowadzą.

BWL: Jak ocenia Pani świadomość branży w tematyce szkoleń, prowadzenia firm – przedsiębiorczości, tabel Excela, wyceny, audytów?

MK: Jest coraz większa. Coraz więcej lekarzy nawiązuje z nami współpracę, licząc na zwiększenie świadomości na temat prowadzenia własnej firmy, możliwych rozwiązań i rozwoju. Tak naprawdę niewielu zna Excela i z niego korzysta, niewielu ma też wiedzę na temat rentowności czy prawidłowego ustalania cen usług i zapotrzebowania rynku, ale to się zmienia. Właśnie dzięki temu możemy się rozwijać w takim tempie i proponować opiekunom zwierząt coraz wyższy standard opieki nad ich pupilami.

BWL: Czy przydają się tu umiejętności miękkie niezbędne w zarządzaniu kapitałem ludzkim? Bo klinika weterynaryjna to przecież również firma, która ma swój ludzki kapitał.

MK: Umiejętności z zakresu zarządzania są bardzo ważne, ale tego przedmiotu brakuje na studiach. Obecnie funkcjonuje coraz

mniej placówek jednoosobowych, bo wykonanie najprostszego zabiegu chirurgicznego często wymaga obecności chociaż jednej, dodatkowej osoby. Lekarza w pracy może zastąpić tylko lekarz, więc samo to wymusza zatrudnienie personelu, a ktoś jeszcze musi odbierać telefon podczas wizyt, zając się zwierzakiem po zabiegu, asystować przy operacjach, zamawiać leki itp. Zarządzanie, jak i inne umiejętności miękkie są kluczowe dla prowadzenia jakiegokolwiek biznesu, ale nadal pomijane w edukacji, nie tylko w weterynarii.

BWL: Kiedy bierze się odpowiedzialność za życie jakiegokolwiek istoty, to już powoduje spory stres...

MK: Zdecydowanie. Dodatkowo dochodzą do tego coraz większe oczekiwania ze strony opiekunów zwierząt. To wszystko byłoby do zaakceptowania, gdyby nie fakt, że wcale nie tak rzadko opiekunowie za te usługi nie chcą zapłacić. Niejednokrotnie spotykamy się nadal z traktowaniem weterynarii jak misji, a nie zawodu, a właściciele zwierząt potrafią zagrać na emocjach, mówiąc, że zwierzę się męczy i wymaga pomocy, ale oni nie mają czym zapłacić. To bardzo przykre sytuacje i mimo rozwiązań takich jak Mediraty i inne pożyczki, nadal są spotykane. Zawód lekarza weterynarii jest w czołówce profesji najbardziej narażonych na depresję i niestety bardzo często spotykamy się tu z samobójstwami.

BWL: Musimy mówić o emocjach. Musimy też dawać narzędzia ułatwiające radzenie sobie z nimi. Mamy wyjście z tego problemu?

MK: Musimy budować świadomość opiekunów zwierząt i musimy też dbać o naszą psychikę równie mocno, jak dbamy o zdrowie fizyczne.

BWL: Jak weterynarze odnajdują się w świecie social mediów? Dobrze, źle, jest niepotrzebny czy jednak niezbędny?

MK: Lekarze zwykle nie mają na to czasu, a jest to jedna z wielu form, w jakiej mogą o sobie opowiedzieć. Niestety nasz zawód należy do tych nielicznych, które nie mogą się reklamować w żadnej formie. Stoimy obok lekarzy medycyny i prawników, co bardzo utrudnia komunikację z potencjalnym klientem. Moja firma pomaga jak może w tej kwestii. Prowadzimy na stałe około piętnastu stron na Facebooku i kilka na Instagramie. To ciężka praca, jeśli chcemy, żeby posty były poprawne merytorycznie, pokazywały pracę placówki i miały atrakcyjne i estetyczne grafiki. Obecnie pracują nad tym trzy osoby i mają co robić.

BWL: A teraz zapytam o innowacje, ale technologiczne. Czy polska weterynaria je lubi?

MK: Bardzo. Rozwijamy się, jeśli chodzi o wiedzę i sprzęt. Mamy na pewno kilkanaście działających tomografów w Polsce i kilka rezonansów magnetycznych. Prawie każdy zakład posiada u siebie USG, a wiele również RTG i analizatory do badań krwi. Tematy takie jak endoskopia, artroskopia czy stosowanie pro-

DOCENIAJCIE
LUDZI, KTÓRZY
DBAJĄ O ZDROWIE
WASZYCH PUPILI.



tez już dawno nie są nam obce. Operujemy z wykorzystaniem ramienia C, używamy druku 3D i wielu innych innowacji.

BWL: Czego zatem możemy uczyć się od krajów, gdzie branża działa na nieco wyższym poziomie?

MK: Idziemy w bardzo dobrym kierunku, a to, czego musimy się nauczyć, to szanowanie siebie i swojej pracy oraz odpowiednie wycenianie swoich usług. Możemy też uczyć się komunikacji z klientem i szanowania czasu. Weterynaria to piękne zajęcie, możliwość obcowania z fantastycznymi istotami, ale nadal jest to też niedofinansowany zawód. Nie chodzi o to, aby być droгим, a o to, aby rzetelnie ocenić wkład naszej pracy, wiedzy i sprzętu, by zachować rentowność. Tego też życzymy lekarzom weterynarii, a do klientów klinik i miłośników zwierząt mamy prośbę: doceniajcie ludzi, którzy dbają o zdrowie Waszych pupili, bo oni często nie śpią w nocy, godzinami analizują przypadki swoich pacjentów i angażują się całym sercem w niesienie im pomocy. ■