

Tierärztlicher Notdienst: Arbeitsrechtliche Zeitbombe mit Image-Sprengstoff

Von: Jörg Held

Veröffentlicht am: 26. Februar 2018



Bundesweit bröckelt die tierärztliche Notdienstversorgung. Tierkliniken geben ihre Zulassungen zurück, Praxen steigen aus den Notdienststringen aus. Das Thema hat sich zur arbeitsrechtlichen Zeitbombe entwickelt und birgt zugleich auch Image-Sprengstoff für die Tierarztbranche. Eine Übersicht der Probleme und was man dagegen tun kann.

von Jörg Held

Tierärztlicher Notdienst kostet Geld, überlastet die Mitarbeiter und ist oft nicht kostendeckend. Immer weniger angestellte Tierärzte sind bereit, nachts und an Wochenenden zu arbeiten – zumal wenn sie nicht angemessen bezahlt werden. Das sind die Klagen.

Die berufspolitische Veranstaltung zum Thema Notdienst auf der Intensivfortbildung des Bundesverbandes praktizierender Tierärzte in Bielefeld bündelte einmal mehr eine Mischung aus (Selbst)Ausbeutung, Verstößen gegen das Arbeitszeitgesetz, Organisationsversagen und individuellen menschlichen Problemen.

wir-sind-tierarzt.de zeigt auf, was die Gesetze in Sachen Notdienst vorschreiben, wie man sie umsetzen kann und muss und welche Lösungsansätze es gibt – mit extern verlinkten Beispielen.
Dabei gilt: Beim Notdienstthema und seinen Facetten sind Tier- und Humanmedizin gleichermaßen betroffen:

[Notstand in der Notaufnahme \(Die WELT über die Lage in der Humanmedizin – Beitrag nach kostenlosem Test-Login abzurufen\)](#)

Berufsrecht nimmt Tierärzte in die Notdienstpflicht

Bis auf die beiden Kammern in NRW schreiben 15 der 17 Landestierärztekammern in ihren Berufsordnungen (bzw. die Bundesländer in den Heilberufegesetzen) vor, dass Tierärzte nachts und an Feiertagen/Wochenenden einen Notdienst sicherstellen müssen ([Beispiel](#)). Gemeint ist damit eine möglichst ortsnahe, medizinisch kompetente Anlaufstelle für eine Erstversorgung von Notfällen. Diese Berufspflicht umzusetzen, ist meist Aufgabe der tierärztlichen Kreisstellen.

Klassisch erfolgt das über einen Notdienststring. Dazu schließen sich Praxen zusammen und organisieren eine wechselnde Dienstbereitschaft.

Das Problem: Je mehr Praxen aus diesem Modell aussteigen, desto häufiger müssen die verbliebenen "Dienst schieben", desto schwieriger wird es alle Zeiten abzudecken, desto mehr Praxen steigen wiederum aus – ein Teufelskreis, der vielfach Realität ist. Die Notdienstversorgung bröckelt oder fällt inzwischen selbst in Großstädten ganz weg:

[Notdienst für Kleintiere gerät in Gefahr – ein Beispiel aus Baden-Württemberg \(Stuttgarter Nachrichten\)](#)

[Kein Notdienst mehr in Dortmund – Sonderfall NRW, wo es keine Notdienstpflicht gibt \(WAZ\). Oder auch im benachbarten Schwerte \(Ruhr Nachrichten\)](#)

[Freiwilliger Notdienst in Augsburg eingestellt \(Augsburger Allgemeine\)](#)

Notdienstpflicht – Tierkliniken geben Kammeranerkennung zurück

Gleichzeitig schreiben die Klinikrichtlinien aller Landestierärztekammern vor, dass eine "Tierärztliche Klinik" an 7 Tagen der Woche 24 Stunden dienstbereit sein muss. Damit waren die Kliniken so etwas wie eine Fall-back-Lösung: Zum einen behandeln sie auch nachts/am Wochenende die schwereren Fälle, zum anderen verweisen inzwischen viele Praktiker direkt zu Notdienstzeiten auf eine/die nächste Tierklinik – eben weil diese "sowieso Dienst hat" (etwa in Augsburg – siehe Link oben).

Die Kliniken sehen das mit gemischten Gefühlen: Zum einen haben sie so eine bessere Auslastung und Refinanzierung für den Dienst. Zum anderen kann die komplette Versorgung einer Region auch eine Klinik personell überfordern.

Inzwischen geben immer mehr Tierkliniken ihren Klinikstatus zurück. Sie finden oft schlicht nicht mehr genug Mitarbeiter, die bereit sind, nachts und an Wochenenden/Feiertagen zu arbeiten.

[Tierklinik gibt auf – ein Beispiel aus Magdeburg \(Volksstimme Magdeburg – Bilanz nach drei Monaten ohne Klinikstatus hier\)](#)

[Tierärztliches Fachzentrum statt Tierklinik – Rückgabe des Klinikstatus in Bayreuth \(Nordbayerischer Kurier\)](#)

[Neu-Ulmer AniCura-Tierklinik gibt Notdienst auf \(Südwestpresse\)](#)

[Tierklinik Werl gibt Notdienst auf \(Soester Anzeiger\)](#)

Fehlende Mitarbeiter "bedrohen" dabei sogar den Notdienst an Universitäten, weil zu viele Tiere zu betreuen sind:

[Klinikdirektor schlägt Alarm – Tier-Notdienst vor dem Aus? \(BILD-Leipzig\)](#)

Imagerisiko Notdienst: Versagt eine Branche

Ob ein kompetenter Notdienst von einer Praxis, einem tierärztlichen Zentrum oder einer Tierklinik angeboten wird, ist dem Kunden letztlich egal. Wenn er aber keine Hilfe findet und sich in einer Region Medienberichte über Notdienstprobleme häufen, hat das Auswirkungen auf das Image der ganzen Branche. Tierärzte verstehen sich in Deutschland als Gesundheitsberuf und wollen nicht als reiner Dienstleister (*wie etwa im EU-Recht*) eingestuft werden. Damit sind aber auch Erwartungen der Kunden verknüpft, die es zu erfüllen gilt.

["Poldis qualvoller Tod" – Bericht über Notdienstprobleme aus der Oberpfalz \(Mittelbayrische\)](#)

[Ärger um schnelle Hilfe für Tiere \(Freie Presse\)](#)

60.000 im Monat: Warum ist der Notdienst so teuer?

Eine 24/7-Dienstbereitschaft kostet eine Tierklinik rund 60.000.- Euro pro Monat, rechnete Peter Ripper, betriebswirtschaftlicher Berater des bpt in Bielfeld vor. Diesen Umsatz müsse die Klinik mindestens erreichen, um die Kosten zu decken. Teuerster Faktor ist dabei das Personal: Allein für die Notfallpräsenz zu Nacht- und Wochenendzeiten müsse eine Klinik mindestens vier Teams mit je einem Tierarzt plus tiermedizinischer Fachangestellten im Stellenplan ansetzen.

Limitierender Faktor: das Arbeitszeitgesetz

Limitierender Faktor ist dabei nicht einmal die Bezahlung. Zwar müssen Nacht- und Wochenendarbeit in Deutschland mit Zuschlägen vergütet werden. Doch auch eine noch so hohe Bezahlung für den Einzelnen hebt das vergleichsweise [strenge deutsche Arbeitszeitgesetz](#) nicht aus. Es gilt – anders als in der Humanmedizin – für Tierärzte uneingeschränkt: Die Höchstarbeitszeiten sind beschränkt, außerdem müssen zwischen zwei Arbeitseinsätzen elf Stunden ununterbrochene Ruhezeit liegen. Das treibt den Personalbedarf und damit die Kosten in die Höhe.

[Wie lange dürfen Tierärzte arbeiten – mehr Informationen zum komplexen Thema Arbeitszeitgesetz hier](#)

Ändern könnte das nur ein Tarifvertrag. Der erlaubt in der Humanmedizin 36-Stunden-Dienste und verkürzte Ruhezeiten. In der Tiermedizin gibt es aber bisher weder einen tariffähigen Arbeitgeberverband noch eine tariffähige Gewerkschaft ([Erklärung des Warum hier](#)). Ohne Tarifvertrag dürfen Kliniken und Praxen höchstens per Ausnahmeregelung vom Arbeitszeitgesetz abweichen. Die von der Gewerbeaufsicht zu erhalten ist aufwändig ([ein Beispiel hier](#)). Flächendeckend kann dieser Weg das Notdienstproblem nicht lösen.

Bislang üblich: Ausbeutung ...

Die Tierarztbranche wiederum hat sich – das muss sie eingestehen – sowohl um die Arbeitszeitproblematik als auch um eine faire Bezahlung der Angestellten zu lange zu wenig gekümmert. Viele Notdienstregelungen in Praxen und Kliniken sind – was die Arbeitszeit der Angestellten betrifft – schlicht nicht gesetzeskonform. Jetzt schlägt das Pendel zurück: In jüngster Zeit pochen immer mehr Angestellte auf die ihnen zustehenden Rechte. Sie akzeptieren – etwa in der Pferdepraxis – nicht mehr, dass im Median(!) die [Wochenarbeitszeiten bei 50 Stunden und mehr](#) liegen. Die Bereitschaft nachts und an Wochenenden zu arbeiten, ist deutlich gesunken.

So fällt es vielen Arbeitgebern – nicht nur denen mit einem "schlechtem Ruf" – schwer, Mitarbeiter zu gewinnen. Selbst wenn eine Praxis oder Klinik die Dienstzeitbelastung verringert und die Bezahlung verbessert hat, braucht es eine gewisse Zeit. "Wir müssen bei den jungen Tierärzten Vertrauen zurückgewinnen", formulierte Pferdepraktiker Carsten Vogt, der in seiner Praxis die Vier-Tage-Woche eingeführt hat. Parallel geraten Tierkliniken und Praxen immer öfter in den Fokus der Arbeitszeitprüfungen der Gewerbeaufsichtsämter. Bei Verstößen drohen hohe Bussgelder:

Verstoß gegen das Arbeitszeitgesetz: [15.000 Euro Bußgeld für Tierklinik](#)

In einem anderen Fall konnte eine Klinik, nach einer Überprüfung durch die Gewerbeaufsicht einer Strafe nur entgehen, indem sie ihre Klinikzulassung zurückgegeben hat und so arbeitszeitgesetzkonforme Dienstpläne gestalten konnte.

... und Selbstaussbeutung

Das bedeutet aber auch: Die "einfache" Tierarztpraxis mit ein bis vier Tierärzten kann – im Rahmen des geltenden Arbeitszeitgesetzes – mit angestellten Tierärzten für ihre eigenen Kunden keinen durchgehenden Notdienst anbieten. Sie muss Partner finden.

Einzige Ausnahme: Der/die Inhaber selbst übernehmen die Notdienste. Für Selbständige gilt das Arbeitszeitgesetz nicht, sie könnten also beliebig lange arbeiten. Selbstaussbeutung war und ist hier an der Tagesordnung. Doch auch immer mehr Chefinnen achten auf die eigene Work-Life-Balance. Auch deshalb bröckeln die Notdienste.

Außerdem gilt: Sollte ein "Chef" nach einem Dienstemarathon einen Fehler machen oder übermüdet einen Autounfall verursachen, hat er grob fahrlässig gehandelt und kann haftbar sein, warnten in Bielefeld Rechtsexperten.

Lösungen: Bessere Organisation

Eine flächendeckende Patentlösung für das Notdienstproblem gibt es nicht. Kliniken und Praxen sollten aber nicht in Panik verfallen, sondern ihr Geschäftsmodell überprüfen. An den rechtlichen Rahmenbindungen und der Verfügbarkeit der Mitarbeiter können sie wenig ändern. Also bleibt nur, die vorhandenen Strukturen zu optimieren. **Am Anfang steht dabei immer eine ehrliche Analyse, die Abkehr vom "weiter so":**

- Welche Dienstleistung will/muss ich für meine Patienten anbieten? Was kann ich mit meinen Mitarbeitern davon überhaupt (*noch*) kostendeckend leisten?
- Eine **Arbeitszeiterfassung** für alle Angestellten ist dabei das A&O und bei Notdiensten auch rechtlich Pflicht ([Tips dazu hier](#)). Zu viele Praxen wissen gar nicht, dass sie gegen Gesetze verstoßen.
- Gleichzeitig sollte man die Praxisstrukturen analysieren: Wo liegen die Arbeitsspitzen, habe ich mein Personal zu den richtigen Zeiten in der Praxis?
- Daraus resultierend: Kann ich durch Terminvergaben oder andere Öffnungszeiten die Patientenströme so steuern, dass meine Mitarbeiter immer optimal ausgelastet sind. In "**Leerlaufzeiten**" schlummern die größten Reserven.
- Die Dienstplangestaltung ist gerade in größeren Einheiten bei der in der Tiermedizin [wachsenden Zahl von Teilzeitkräften](#) komplex. Externe Beratung hilfreich.
- Klug eingesetzte **Teilzeitkräfte** bieten auch Chancen. Mit ihnen kann eine Praxis auch eine breitere Spanne an fachlichen und zeitlichen Angeboten umsetzen.
- **Konsequent abrechnen:** Die tierärztlichen Leistungen müssen – nicht nur im Notdienst – auf Basis einer individuellen Wirtschaftlichkeitsberechnung der Praxis abgerechnet werden. Die GOT ist der gesetzliche Rahmen, der einfach Satz praktisch nie kostendeckend. Die Preisgestaltung muss Spielräume für Investitionen in Personal und auch für die Querfinanzierung von nicht kostendeckenden Angeboten schaffen, etwa den Notdienst. Dieser darf und muss dabei unbedingt mit Aufschlägen abgerechnet werden.
- **In Mitarbeiter investieren: Ein für die Tiermedizin noch neues Thema ist Mitarbeiterführung und Reputation-Management. Wie attraktiv bin ich als Arbeitgeber? Das entscheidet über die Zukunftsfähigkeit von Praxen und Kliniken. Die Zeiten, in denen Nachwuchstierärzte für**

die Fachtierarztausbildung jede Kröte schlucken mussten, sind vorbei. Sie wählen ihre Arbeitgeber gezielt aus.

Kim Middeldorf, zuletzt in der Tierklinikette AniCura für das Thema Klinikmanagement und Arbeitszeit zuständig und inzwischen als Beraterin selbständig, stellte in Bielefeld klar: "In vielen Praxen und Tierkliniken schlummern noch erhebliche Organisationsreserven. Sie können, wenn Sie diese heben, auch die Notdienstversorgung weiter aufrecht erhalten."

Der Faktor Mensch

Für kleine Praxen bleibt der Notdienststring allerdings immer noch die effektivste Lösung. Sie funktioniert regional vielfach durchaus gut, ist aber zu oft noch abhängig vom "Sympathiefaktor" der Beteiligten.

Für Berater ist unverständlich, dass (*immer noch*) zu viele Praktiker, dem "Nachbarkollegen nicht das schwarze unter den Fingernägeln gönnen" und "Angst um ihre Kunden" haben. Sprich: Sie fürchten, dass ein Tierbesitzer, dem im Notdienst andernorts kompetent geholfen wurde, ganz zu diesem anderen Tierarzt wechselt – deshalb versuchen sie so viel wie möglich "selbst" zu machen. Diese Wagenburgmentalität löst aber in einer Gesellschaft, die immer mehr auf Kooperationen und "sharing" setzt, keine Probleme.

Umgekehrt ist es ebenso unkollegial, nicht konsequent zurück zu überweisen. Beides lässt sich aber nur individuell und nicht von außen lösen.

Vom Notdienst freikaufen?

Das Notdienstproblem ist kein rein deutsches. Lösungsmodelle kommen dabei wie so oft aus Großbritannien oder den Niederlanden. Dort haben sich – im Kleintierbereich – reine "Out-Of-Hours-Clinics" oder Nachtkliniken etabliert: Notdienstkliniken/praxen die nur abends öffnen und morgens wieder schließen. Durch dieses Geschäftsmodell stehen sie nicht in Konkurrenz zu den Alltagspraxen.

Dabei arbeiten die "Notdienst-Dienstleister" (*in Großbritannien etwa [Vets Now](#)*) eher selten in eigenen Standorten. Sie nutzen stattdessen die vorhandene Infrastruktur kooperierender Praxen und setzen dort über Nacht/am Wochenende ihr eigenes Personal ein.

Praxen, die mit solchen Dienstleistern zusammenarbeiten, leiten das Praxistelefon auf eine zentrale, qualifiziert besetzte Notdienstnummer um. Dort vermittelt man den Tierbesitzer an den nächsten, zu seinem Problem passenden Notdienststandort. Die Erfahrung der Briten: Nur einer von vier Anrufen führt tatsächlich dazu, dass Besitzer und Tier im Notdienst zum Arzt kommen müssen.

Die Notdienstärzte bei Vets Now – so berichtet es bpt-Geschäftsführer Heiko Färber in Bielefeld – arbeiten zehn Nächte, haben dann elf Tage frei und verdienen etwa das doppelte eines Tagdienst-Tierarztes.

Dieses Modell des "Freikaufens" wird auch in Deutschland angedacht: Ärzte einer Region zahlen eine Notdienstumlage, die dann an einen Notdienstanbieter geht. Der kann mit der Umlage und den Einnahmen aus dem Notdienst diesen refinanzieren. Aber auch diese Modell setzt voraus, dass genügend Praxen teilnehmende und auch tatsächlich alle ihre Notdienstfälle weiterleiten.

Speziell im ländlichen Raum mit geringer Tierarztdichte wird es unweigerlich dennoch dazu kommen, dass die Tierbesitzer lange Fahrstrecken zum Notdienst in Kauf nehmen müssen.

[Deutsche Notdienstmodelle im Vorteile-Nachteile-Vergleich](#)

Das Tierartenproblem

Die Tiermedizin hat beim Notdienst außerdem noch zwei "Spezialisierungsprobleme". Zum einen haben sich viele Tierärzte fachlich auf Tiergruppen fokussiert: Kleintiere, Nutztiere oder Pferde bis hin zu Exoten (*Fischtierarzt*). Zum anderen gibt es inzwischen auch innerhalb einer Tierart fachliche Spezialisierungen – etwa Radiologen, Neurologen, Dermatologen, Zahnärzte ...

Die Branche streitet nun darüber, ob es sinnvoll ist jeden Praktiker zum allgemeinen Notdienst einzuteilen: Kann er jedem Tier eine kompetente Erstversorgung bieten und ist er dafür überhaupt technisch ausgerüstet?

De facto sind die Notdienste für Kleintiere, Pferde und Nutztiere inzwischen weitestgehend getrennt organisiert.

Die Kammer: Ein zahnloser Tiger?

Doch rein rechtlich können – und momentan müssten sie es auch, wenn die Versorgung ansonsten zu scheitern droht – die Kammer in 15 Bundesländern (*Ausnahme NRW*) jeden niedergelassenen Tierarzt zur Teilnahme am Notdienst verpflichten. Ob und wie sich das juristisch angesichts der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen letztlich durchsetzen lässt, ist offen.

Es gibt deshalb sogar weitere Kammern, die überlegen die Berufsordnungen zu ändern: So könnte man in den Klinikordnungen statt einer 24/7 Dienstbereitschaft nur noch Eckzeiten vorgeben. Mancher würde die Notdienstpflicht gerne – wie in NRW – auch ganz aus der Berufsordnung streichen.

Die Bundestierärztekammer als Dachorganisation hat eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die das Notdienstthema aufarbeiten und Lösungsansätze aufzeigen will. Ob das gelingt und wie diese Aussehen werden, ist noch offen.

Quellen: Direkt im Artikel verlinkt

Weitere Beiträge auf wir sind Tierarzt zum Thema:

- [24/7 Notdienst – „Danken tut's dir eh keiner...!“](#)
- [Notdienst – Lösungsvorschläge](#)
- [Wo liegen die Tücken des Arbeitszeitgesetzes](#)

Mehr Informationen und eine Artikelübersicht unter den Schlagworten "[Notdienst](#)" und "[Arbeitszeitgesetz](#)".