

CZY TWOJA PRZYCHODNIA PRZETRWA TYDZIEŃ BEZ CIEBIE?

WAKACJE JAKO TEST ORGANIZACJI PRACY LEKARZA WETERYNARII

KONTYNUACJA CYKLU: DOBRY LEKARZ TO ZA MAŁO

W ŚRODKU SEZONU WAKACYJNEGO MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE WYPEŁNIAJĄ SIĘ ZDJĘCIAMI PLAŻ, GÓRSKICH SZLAKÓW I RODZINNYCH WYJAZDÓW. DLA WIĘKSZOŚCI OSÓB LATO JEST CZASEM REGENERACJI I ODPOCZYNKU OD CODZIENNYCH OBOWIĄZKÓW. TYMCZASEM W ŚRODOWISKU WETERYNARYJNYM WAKACJE CZĘSTO WYWOŁUJĄ ZUPEŁNIE INNE EMOCJE. NIEPOKÓJ, POCZUCIE WINY, STRES ZWIĄZANY Z OPUSCZENIEM MIEJSCA PRACY, A CZASEM WRĘCZ PRZEKONANIE, ŻE WYJAZD JEST NIEMOŻLIWY.

Maciej Grzejdzia

Lekarz weterynarii, menadżer weterynaryjny

W rozmowach z lekarzami weterynarii regularnie słyszę podobne zdania: „Nie pamiętam, kiedy ostatnio byłem na prawdziwym urlopie”, „Nawet na wakacjach codziennie sprawdzam telefon” albo „Po tygodniu nieobecności czeka mnie tyle pracy, że wolę nigdzie nie wyjeżdżać”.

Paradoks polega na tym, że osoby, które każdego dnia przypominają właścicielom zwierząt o znaczeniu profilaktyki,

dobrostanu i regeneracji organizmu, często same nie potrafią pozwolić sobie na odpoczynek. Dla wielu właścicieli przychodni weterynaryjnych wakacje stają się swoistym egzaminem z zarządzania. To właśnie podczas ich nieobecności można sprawdzić, czy zespół rozumie swoje role, czy procedury działają w praktyce i czy organizacja jest przygotowana do samodzielnego funkcjonowania.

Bo prawdziwe pytanie nie brzmi, czy lekarz weterynarii zasłużył na urlop.

Prawdziwe pytanie brzmi: czy przez lata budowania swojej praktyki stworzył miejsce, które pozwala mu z tego urlopu skorzystać bez poczucia, że wszystko zależy wyłącznie od niego?

Dlaczego lekarzom weterynarii tak trudno odpoczywać?

Weterynaria od zawsze była zawodem wymagającym dużego zaangażowania. Odpowiedzialność za zdrowie i życie



SHUTTERSTOCK

pacjentów, emocje właścicieli zwierząt oraz nieprzewidywalność wielu sytuacji sprawiają, że lekarze często funkcjonują w stanie ciągłej gotowości. Problem pojawia się wtedy, gdy gotowość do działania przestaje być elementem pracy, a staje się stylem życia.

Telefon służbowy towarzyszy lekarzowi podczas rodzinnej kolacji. Wiadomości od klientów pojawiają się wieczorami. Problemy organizacyjne rozwiązywane są podczas weekendu. Wielu właścicieli

praktyk weterynaryjnych nie zauważa momentu, w którym granica między życiem zawodowym a prywatnym zaczyna całkowicie zanikać.

Przez lata takie funkcjonowanie było wręcz powodem do dumy. Dostępność utożsamiano z profesjonalizmem, a poświęcenie z zaangażowaniem. Dziś coraz częściej obserwujemy jednak skutki takiego podejścia. Rosnące zmęczenie, trudności w utrzymaniu motywacji, problemy z relacjami w zespołach oraz coraz

częściej diagnozowane wypalenie zawodowe.

Trzy pokolenia, trzy podejścia do odpoczynku

Zmieniające się podejście do wakacji dobrze pokazuje różnica między pokoleniami obecnymi dziś w weterynarii.

Dla wielu przedstawicieli pokolenia baby boomers praca była wartością nadrzędną (3). Rozwijanie gabinetu czy lecz-

nicy wymagało ogromnego wysiłku, dlatego urlop często schodził na dalszy plan. Wielu lekarzy wspomina dziś lata, w których wakacje ograniczały się do kilku dni poza miejscem pracy, a telefon pozostawał stale włączony. Millenialsi zaczęli zwracać większą uwagę na równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Chcą podróżować, rozwijać swoje zainteresowania i budować relacje rodzinne. Jednocześnie właśnie to pokolenie coraz częściej doświadcza oznak wypalenia zawodowego. Wielu lekarzy wyjeżdża na urlop, ale nadal pozostaje mentalnie w pracy. Codziennie sprawdza wiadomości, odbiera telefony od zespołu i monitoruje sytuację w lecznicy. Najmłodsze pokolenie lekarzy weterynarii patrzy na odpoczynek jeszcze inaczej. Dla wielu przedstawicieli pokolenia Z kilka wyjazdów w ciągu roku jest czymś naturalnym. Nie wynika to z mniejszego zaangażowania zawodowego, ale z większej świadomości własnych potrzeb oraz znaczenia zdrowia psychicznego.

Niezależnie od wieku jedno pozostaje niezmiennie. Żaden człowiek nie jest w stanie przez wiele lat efektywnie pracować bez regularnej regeneracji.

Zmęczony lekarz nie jest lepszym lekarzem

W środowisku weterynaryjnym nadal można spotkać przekonanie, że doświadczenie pozwala ignorować zmęczenie. Tymczasem codzienna praktyka pokazuje coś zupełnie odwrotnego.

Przewlekłe przeciążenie wpływa na koncentrację, podejmowanie decyzji, komunikację oraz relacje z klientami (2). Zmęczony lekarz szybciej się irytuje, trudniej radzi sobie z emocjami i częściej odczuwa frustrację. Dotyczy to nie tylko lekarzy weterynarii. Coraz częściej oznaki wypalenia obserwowane są również wśród techników weterynarii oraz pracowników recepcji. To grupy zawodowe, które każdego dnia stykają się z cierpieniem zwierząt, emocjami właścicieli i dużą presją organizacyjną. Dlatego planowanie odpoczynku nie powinno być traktowane jako przywilej. Powinno być elementem odpowiedzialnego zarządzania zespołem.

Wakacje zaczynają się w styczniu

Wielu właścicieli lecznic zaczyna myśleć o urlopie dopiero na kilka tygodni przed planowanym wyjazdem. W praktyce jest to zdecydowanie za późno. Spo-

kojne wakacje są efektem działań prowadzonych przez cały rok. Coraz więcej dobrze zarządzanych przychodni planuje urlopy z dużym wyprzedzeniem. Już na początku roku ustalane są terminy nieobecności pracowników, zasady zastępstw oraz minimalna obsada zespołu. Dzięki temu sezon wakacyjny przestaje być okresem chaosu i napięcia.

Warto pamiętać, że planowanie urlopów nie jest jedynie kwestią organizacyjną. To również sygnał wysyłany pracownikom. Pokazuje, że odpoczynek jest traktowany jako naturalna część pracy, a nie problem, który należy rozwiązać.

Procedura wakacyjna – oznaka dojrzałości organizacyjnej

W wielu lecznicach wakacje nadal oznaczają improwizację. Tymczasem coraz częściej spotykamy placówki, które posiadają jasno określone zasady funkcjonowania w okresie urlopowym. Procedura wakacyjna nie musi być rozbudowanym dokumentem. Powinna jednak określać sposób planowania urlopów, zasady zastępstw, zakres odpowiedzialności poszczególnych członków zespołu oraz procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych. Dzięki temu pracownicy wiedzą, jakie decyzje mogą podejmować samodzielnie, a właściciel nie musi być angażowany w każdy problem pojawiający się podczas jego nieobecności.

W praktyce procedura wakacyjna staje się testem dojrzałości organizacyjnej lecznicy. Pokazuje, czy firma działa w oparciu o system, czy wyłącznie dzięki zaangażowaniu pojedynczych osób.

Nie tylko lekarze tworzą jakość lecznicy

Rozmawiając o funkcjonowaniu przychodni weterynaryjnej, bardzo często skupiamy się wyłącznie na lekarzach. Tymczasem codzienna praktyka pokazuje, że jakość usług budowana jest przez cały zespół.

Dobrze przygotowani technicy weterynarii są dziś nieocenionym wsparciem dla lekarzy. Przejmują część obowiązków związanych z opieką nad pacjentami, monitorowaniem hospitalizowanych zwierząt czy organizacją pracy gabinetów.

Podobnie wygląda rola recepcji. Dla wielu opiekunów zwierząt to właśnie recepcjonistka lub recepcjonista są pierwszym kontaktem z lecznicą. Sposób prowadzenia rozmowy telefonicznej, or-

ganizacja wizyt czy umiejętność radzenia sobie z emocjami klientów wpływają na postrzeganie całej placówki.

Jeżeli właściciel chce zbudować organizację zdolną do funkcjonowania podczas jego nieobecności, musi inwestować w rozwój całego zespołu, a nie wyłącznie lekarzy.

Czy zespół zna kierunek, w którym zmierza przychodnia?

Coraz więcej właścicieli inwestuje w nowoczesny sprzęt diagnostyczny, rozbudowuje ofertę usług i rozwija kompetencje medyczne zespołu (1). Znacznie rzadziej poświęca jednak uwagę temu, czy pracownicy rozumieją cele organizacji. Tymczasem trudno oczekiwać samodzielności od ludzi, którzy nie wiedzą, dokąd zmierza firma. Pracownicy łatwiej podejmują decyzje, gdy rozumieją wartości, standardy oraz cele wyznaczone przez właściciela. Dzięki temu mogą działać samodzielnie nawet wtedy, gdy lider jest nieobecny.

Czego weterynaria może nauczyć się od dobrze funkcjonującego hotelu?

Wakacje mogą być nie tylko czasem odpoczynku, ale również inspiracją. Podczas pobytu w dobrze zarządzanym hotelu rzadko zastanawiamy się, czy właściciel jest obecny na miejscu. Recepcja sprawnie obsługuje gości, pokoje są przygotowane, restauracja działa zgodnie ze standardami, a menedżerowie koordynują pracę zespołu.

Każdy zna swoją rolę. Każdy wie, jakie są oczekiwania klienta. Każdy działa według określonych procedur. Wszyscy pracują na wspólny cel – zapewnienie wysokiej jakości obsługi.

Podobnie powinno funkcjonować nowoczesne centrum weterynaryjne. Lekarze, technicy weterynarii, recepcja i osoby zarządzające tworzą jeden organizm. Każdy odpowiada za inny obszar, ale wszyscy pracują na wspólny rezultat – zdrowie pacjenta i satysfakcję klienta.

Być może właśnie podczas wakacyjnego pobytu w dobrze funkcjonującym hotelu warto zadać sobie pytanie: czy moja przychodnia działałaby równie sprawnie, gdybym przez tydzień był całkowicie niedostępny?

A co z właścicielami jednoosobowych gabinetów?

Czytając o delegowaniu zadań i budowaniu zespołów, właściciele jednoosobo-

CZY TWOJA PRZYCHODNIA PRZETRWA TYDZIEŃ BEZ CIEBIE?

Wakacje jako test organizacji pracy lekarza weterynarii

“ O JAKOŚCI ORGANIZACJI NIE ŚWIADCZY TO, JAK DZIAŁA, GDY JESTEŚ. ŚWIADCZY TO, JAK DZIAŁA, GDY CIĘ NIE MA. ”

CZY TWOJA PRZYCHODNIA MA:

- ✓ ZAANGAŻOWANY ZESPÓŁ
- ✓ JASNE PROCEDURY
- ✓ OKREŚLONE ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI
- ✓ PLAN NA SYTUACJE KRYZYSOWE
- ✓ WSPÓLNY KIERUNEK I CELE

Lek. wet. Maciej Grzejdziak
Menadżer weterynaryjny
Mentor weterynaryjny
www.maciejgrzejdziak.pl

ZESPÓŁ
TO TWOJE
NAJWIĘKSZE WSPARCIE

PROCEDURY
DAJĄ PEWNOŚĆ
I PORZĄDEK

WSPÓLNY CEL
DAJE KIERUNEK
I MOTYWACJĘ

PLANOWANIE
DZIŚ TO SPOKÓJ
JUTRO

PAMIĘTAJ:
ODPOCZYNEK TO NIE LUKSUS.
TO INWESTYCJA W CIEBIE,
TWÓJ ZESPÓŁ I PRZYSZŁOŚĆ
TWOJEJ PRZYCHODNI.

PLANUJ
DELEGUJ
BUDUJ ZESPÓŁ
ODPOCZYNAJ

Odpocznij,
żeby wrócić
lepszemu

Dobry lider
buduje system,
nie zależność

wych praktyk mogą mieć poczucie, że temat ich nie dotyczy. Trudno przecież przekazać obowiązki zespołowi, którego nie ma. Jednak również w ich przypadku brak możliwości odpoczynku powinien skłaniać do refleksji.

Coraz więcej lekarzy prowadzących małe gabinety nawiązuje współpracę z innymi praktykami, organizując wzajemne zastępstwa podczas urlopów. Inni z wyprzedzeniem informują klientów o planowanej nieobecności i odpowiednio organizują harmonogram wizyt.

Kluczowe jest również budowanie zdrowych granic dotyczących dostępności. W wielu przypadkach największym problemem nie jest sam wyjazd, ale przekonanie, że podczas urlopu nadal trzeba odbierać telefony i odpowiadać na wiadomości.

Odpoczynek zaczyna się wtedy, gdy lekarz daje sobie prawo do bycia poza pracą. –

Urlop jako inwestycja, a nie nagroda

Wielu lekarzy weterynarii nadal traktuje wakacje jako nagrodę za ciężką pracę.

Tymczasem coraz częściej okazuje się, że odpoczynek jest inwestycją. Kilka dni spędzonych poza lecznicą pozwala odzyskać perspektywę, spojrzeć na organizację z dystansu i dostrzec problemy niewidoczne w codziennym pośpiechu. Nieprzypadkowo wiele pomysłów dotyczących rozwoju praktyki, poprawy organizacji pracy czy nowych usług pojawia się właśnie podczas urlopu. Odpoczynek nie oddala od firmy. Bardzo często pozwala spojrzeć na nią mądrzej.

Podsumowanie

Wakacje są jednym z najlepszych testów jakości zarządzania w praktyce weterynaryjnej. Pokazują, czy organizacja opiera się na współpracy, procedurach i odpowiedzialności zespołu, czy wyłącznie na nieustannej obecności właściciela.

Coraz częściej obserwujemy, że sukces lecznicy nie zależy wyłącznie od wiedzy medycznej. W pewnym momencie równie ważne staje się budowanie zespołu, rozwijanie kompetencji techników weterynarii i recepcji, świadome zarządzanie finansami oraz tworzenie kultury pracy, w której odpoczynek nie jest

oznaka słabości. Bo o jakości organizacji nie świadczy to, jak działa wtedy, gdy lider jest obecny. O jej dojrzałości świadczy to, jak funkcjonuje wtedy, gdy lider może spokojnie odpoczywać. A w czasach narastającego wypalenia zawodowego lekarzy weterynarii umiejętność wyjazdu na wakacje staje się nie luksusem, lecz jedną z najważniejszych kompetencji współczesnego lidera w weterynarii.

Jeżeli podczas lektury tego artykułu pojawiły się pytania dotyczące funkcjonowania Państwa zespołu, planowania rozwoju gabinetu lub organizacji pracy w praktyce weterynaryjnej, zapraszam do kontaktu. Czasami już jedna rozmowa pozwala spojrzeć na codzienne wyzwanie z zupełnie nowej perspektywy. ●

Pięsmiennictwo

1. Gordon J.: 7 zasad skutecznego zespołu. Jak budować współpracę, zaangażowanie i efektywność. Wyd. MT Biznes, Warszawa 2026.
2. Rowińska K.: Asertywna i spełniona. Wyd. RBC International, Gliwice 2022.
3. Twenge J. M.: Pokolenia. Prawdziwe różnice między pokoleniem X, Y, Z, baby boomers i cichym pokoleniem oraz co one oznaczają dla przyszłości zachodniego świata. Wyd. Smak Słowa, Sopot 2023.

Maciej Grzejdziak,
www.maciejgrzejdziak.pl