

# Itt van Amerika!

## Hungarovet Állatorvosi Rendelő

Budapest XXII., Brassói u. 10/A.

Igen, a hír igaz! 2009. szeptember 1-jén Budapesten, annak is a XXII. kerületében, pár száz méternyire a 7-es főúttól, megnyílt az ország első amerikai rendszerű állatorvosi rendelője. Igen, Amerika már 8 hónapja itt van, legalább is az állatorvosi ellátás terén, és ez az új rendelő (hűen a működését minden részletében jellemző különleges szemléletnek és praxismenedzselésnek) a magyar viszonyok között szokatlan intenzitással próbálja megtalálni helyét a piacon.

Az, amit mi itthon az amerikai rendszerű kisállat ellátásról eddig csak a szakirodalomból, az Internetről, vagy az ott járt kollégáink elbeszéléseiből hallottunk és ismertünk, visszavonhatatlanul megérkezett. Nemcsak elképzelésekben, nemcsak tervekben, hanem a maga működő valóságában! Aki csak egy kicsit is figyelemmel kísérte az elmúlt 10 év hazai állatorvosi történéseit, annak nem cseng idegenül *dr. Gál Sándor* Indianapolisban élő és dolgozó kollégánk neve. Tízből 9 állatorvosnak az ő neve hallatán ma már biztosan azonnal beugrik a „Hungarovet”, mint fogalom. Sokan emlékszünk a különböző konferenciákon tartott előadásaira, amelyek legnagyobb része arról szólt, miben és hogyan csinálják másként a kisállatpraxist ott az óceán másik oldalán. Ha az ő nevét halljuk, azonnal magunk elé idézzük a Hungarovet állatorvosi in-

formációs weboldalt, amelyet már hosszú évek óta szerkeszt, és amelynek segítségével folyamatosan igyekezett terjeszteni és népszerűsíteni körünkben az amerikai módszereket, az ottani protokollokat, praxisvezetési elveket. És lám, egyszer csak itt van egy rendelő, ahol minden úgy került kialakításra, ahogy ott Amerikában szokásos, és ahol minden úgy működik (vagy rövidesen úgy fog működni), minden úgy folyik, ahogy a tengerentúlon az mindennapos. Nem titok, hogy ebben neki is szerepe volt és van, de ne ugorjunk túl nagyot előre, haladjunk szépen sorjában!

A budatétényi dombok tetején, pár száz méterre a Diósdra, Érdre vezető 7-es főúttól találjuk a csendes Brassói utcát. Az országútról a Szoborparknál kell letérni, majd el kell indulni a Szabadkai úton a kerület belseje irá-

nyába, de alig 50-60 méter után máris jobbra kell kanyarodni. Eltévedni nem nagyon lehet, mert a főút mentén, majd az utcasarkon is jól látható útbaigazító táblák segítik az ide érkezők tájékozódását. (Nem titkolom, nekem nagyon tetszenek ezek a táblák, mert semmi hivalkodó nincs rajtuk, esztétikusak és egyszerűek, ugyanakkor nagyon jól beleilleszkednek a magyar utak mentén található KRESZ-táblák rendszerébe.)

A rendelőbe autóval érkezőknek itt nincs gondjuk a parkolóhely keresésével, mert a bejárat előtt jó pár autónak elegendő hely van. A kaputól a pincszinten lévő rendelő ajtajáig vezető, hosszan elnyúló lejtőnek csak a közepén van lépcső, így ha a beteg állat állapota ezt indokolja, akár a rendelő ajtajáig le lehet tolatni az autóval. (Egy apróság, ami azonban sok állattulajdonos számára fontos, és ami növeli az elégedettségüket.) A rendelőbe érkezők első jó benyomásait erősítendő, feltűnően rendezett a környezet, a kert is. És amikor belépünk az ajtón, a másik oldalon nagyon kellemes virágillat csapja meg az orrunkat. Felocsúdva ebből a meglepetésből, már az első körbepillantások is azt sejtetik, hogy itt csupa nem szokványos dologgal találkozunk majd.

Ezt a rendelőt mi minden részletében úgy terveztük, úgy építettük és úgy működtetjük, hogy az ide látogatók mindennel 100%-ig elégedettek legyenek! – mondja később **dr. Bendzsel Dániel** kollégánk, a rendelő állatorvosa. Azt is mondhatnánk, hogy nekünk a munkánk során ez a legfontosabb célunk és törekvésünk, ennek a célnak az elérése érdekében teszünk mindent. Az egész koncepció lényege az volt, hogy olyasmit hozunk létre, olyan szolgáltatást nyújtunk, és azt úgy nyújtjuk, amire és ahogy az ügyfél, aki idejön, vágyik. Én sem szeretek olyan orvosi- vagy fogorvosi rendelőbe menni, ahol nem érzem magam jól, ahol feszélyezett vagyok, ahol a körülmények nem megfelelőek, ahol nem tudok magammal mit kezdeni, amíg várnom kell. Szóval, abból indultunk ki, hogy mire vágyunk mi, ha a másik oldalon állnánk? Azt próbáltuk meg kitalálni, milyen igényei lehetnének egy állattartónak, ha nem egy szokványos állatorvosi rendelőbe vágná? És mire vágná? Arra, hogy szép helyre jöjjön, ne kelljen sokat várnia, kellemes és tiszta legyen a környezet. Arra, hogy ne unatkozzon addig, amíg esetleg mégis várnia kell. Arra, hogy foglalkozzanak vele és az állatával nagy odafigyeléssel, és a rendelőben dolgozók ugyanúgy szeressék az állatát, mint ő maga, és ne okozzanak neki fájdalmakat. Vágná arra is, hogy értse, hogy mi, miért történik, magyarázzák el neki az állatával kapcsolatos dolgokat, ha kell, fizethessen bankkártyával, és még hosszan sorolhatnám.

Hát, ahogy itt körülnézek – jegyzem meg –, azt hiszem, itt semmi olyannal nem találkozunk a betérők, ami máshol megszokott! Sőt, ami itt van, az egészen más, mint amihez állatorvosi rendelő ügyben szokva vagyunk.

*A váróteremben televízió megy folyamatosan, a falakon csodálatos természetfotók lógnak, a várakozók teát, kávét, szörpöket fogyaszthatnak, és érdekes újságokat, könyveket forgathatnak*



Örülök, hogy így látod – *reagál Bendzsel doktor* –, mert ez azt jelzi, hogy sikerült megvalósítani az elképzeléseinket. Soha nem titkoltuk, hogy itt mi valami egészen mást akarunk létrehozni és működtetni, mint ami Magyarországon eddig megszokott volt.

**Dani! Ne húzzuk az időt, kérlek, mondd el, sorold el szép sorjában, mi az, ami itt más, mint egy szokványos magyar állatorvosi rendelőben?**

Hú! Hol is kezdjem? Összességében azt valósítottuk meg, ami Amerikában már jól beváltan működik, és amit én igyekeztem nagyon magamba szívni, amikor ott jártam egy hosszabb időre. Először is igyekeztünk abszolút barátságos környezetet teremteni, mégpedig olyat, amiben az, aki ide betér, szinte otthon érzi magát. Itt ebben a rendelőben nem látsz egyetlen rideg csempét, egyetlen padlóburkoló lapot sem. A falakat kellemes, meleg színű vakolt falfelületek borítják, amelyek persze moshatóak, fertőtleníthetőek. A berendezésben uralkodik a fa, ebből vannak a belső nyílászárók, a bútorok. A padló ugyan nem fából van, hanem szintén mosható, fertőtleníthető, fahatású ipari PVC-ből, de az anyaga olyan jó minőségű, mintha valódi parketta lenne. Mindenhol patikai tisztaságot tartunk, mindenhol illatosítunk. A falakon csodálatos természetfotók lógnak, a váróteremben televízió megy folyamatosan, a várakozók teát, kávét, szörpöket fogyaszthatnak, és érdekes újságokat, magazinokat, könyveket forgathatnak, amíg várakoznak. A kutyákat és a macskákat teljesen elkülönített vizsgálóban fogadjuk, ahová a megérkező gazdit a recepciónál történő bejelentkezés után azonnal bevezetjük, és ahol várakozniuk kell pár percet. Ide már én megyek be, köszöntöm őket, és elbeszélgetek velük arról, hogy miért is kerestek fel bennünket. A vizsgálóban igyekszem a tulajdonost minden részletről felvilágosítani, mindenbe beavatni, minden olyasmit elmagyarázni, ami ahhoz kell, hogy ő is világosan lássa, megértse, hogy miről van szó. Ehhez ott van egy demonstrációs tábla, amire rajzolni tudok, rendelkezésre áll a monitor és a számítógépes munkahely, amin a beteghez tartozó leleteket,

képeket, táblázatokat lehet megmutatni, ha kell. A vizsgálóban a vakcinázások kivételével nem kezelünk. Ha bármilyen beavatkozásra van szükség, akkor az állatot hátravisszük a kezelő részbe, ahol az asszisztensek foglalkoznak vele, vagy én folytatom az állatorvosi tennivalókat, a tulajdonost pedig megkérjük, foglaljon helyet elől a váróban, és közben igyekezzen jól érezni magát.

**És mi van, ha valaki ott akar lenni végig az állata mellett?**

Érdekes módon, ez az, amiben a legnagyobb az eltérés attól, amit előre várni lehetett volna! Engem sokan figyelmeztettek, hogy ez a módszer itt Magyarországon nem lesz jó, mert a gazdik szeretnek végig jelen lenni, és szeretnek mindent végignézni. Ehhez képest azt mondhatom, hogy a gazdik 90%-a kifejezetten örül annak, hogy nem kell végig-asszisztálnia egy vérvételt, vagy nem kell látnia, amint szurkáljuk a kedvencét, és e helyett megihat kényelmesen hátradőlve a fotelban egy finom kávét.

**Ha már közbekérdeztem és megszakítottalak, megengeded, hogy kérdezzek valamit a beteggel való történések vizsgálósobai kezdetét illetően? Azt hallottuk mindig, hogy Amerikában a gazdikat az asszisztensek fogadják, és a vizsgálósobákban a körelőzményt is ők kérdezik ki, valamint ők végzik el az olyan alapvető dolgokat, mint a súlymérés, vagy az egyéb alapada-**



„Itt mi valami egészen mást akarunk létrehozni és működtetni, mint ami Magyarországon eddig megszokott volt”

**tok felvétele. Te pedig azt mondtad, hogy ezt Te végzed el, miután bemész a beteghez és gazdájához a vizsgálósobába.**

Később, ha beindul majd a forgalmunk, és meg lesznek ennek a feltételei, akkor így lesz ez majd itt is. De ahhoz, hogy ezt így tudjuk csinálni, legalább 3 asszisztentst kellene egy időben foglalkoztatni, amit most még nem engedhetünk meg maguknak. Szóval, annak, hogy ma még az enyém a vizsgálósobai teljes szereplés, elsősorban anyagi okai vannak. A mostani forgalmunk mellett még furcsán

A 7-es főút mentén útbaigazító táblák segítik a tájékozódást

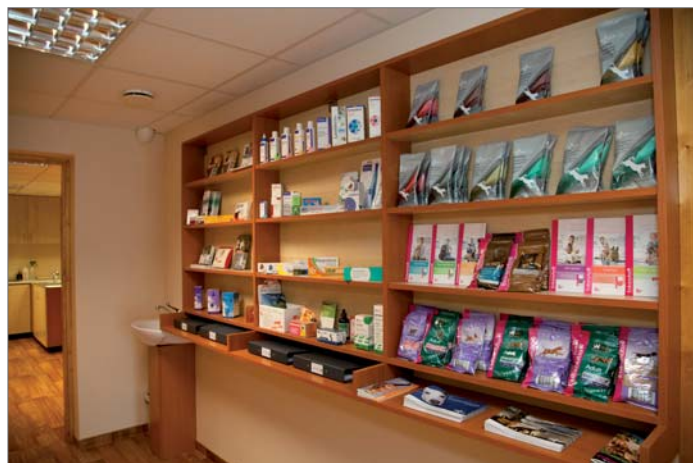


A kaputól – ha a beteg állat állapota ezt indokolja – akár a rendelő aijtájáig le lehet tolatni autóval

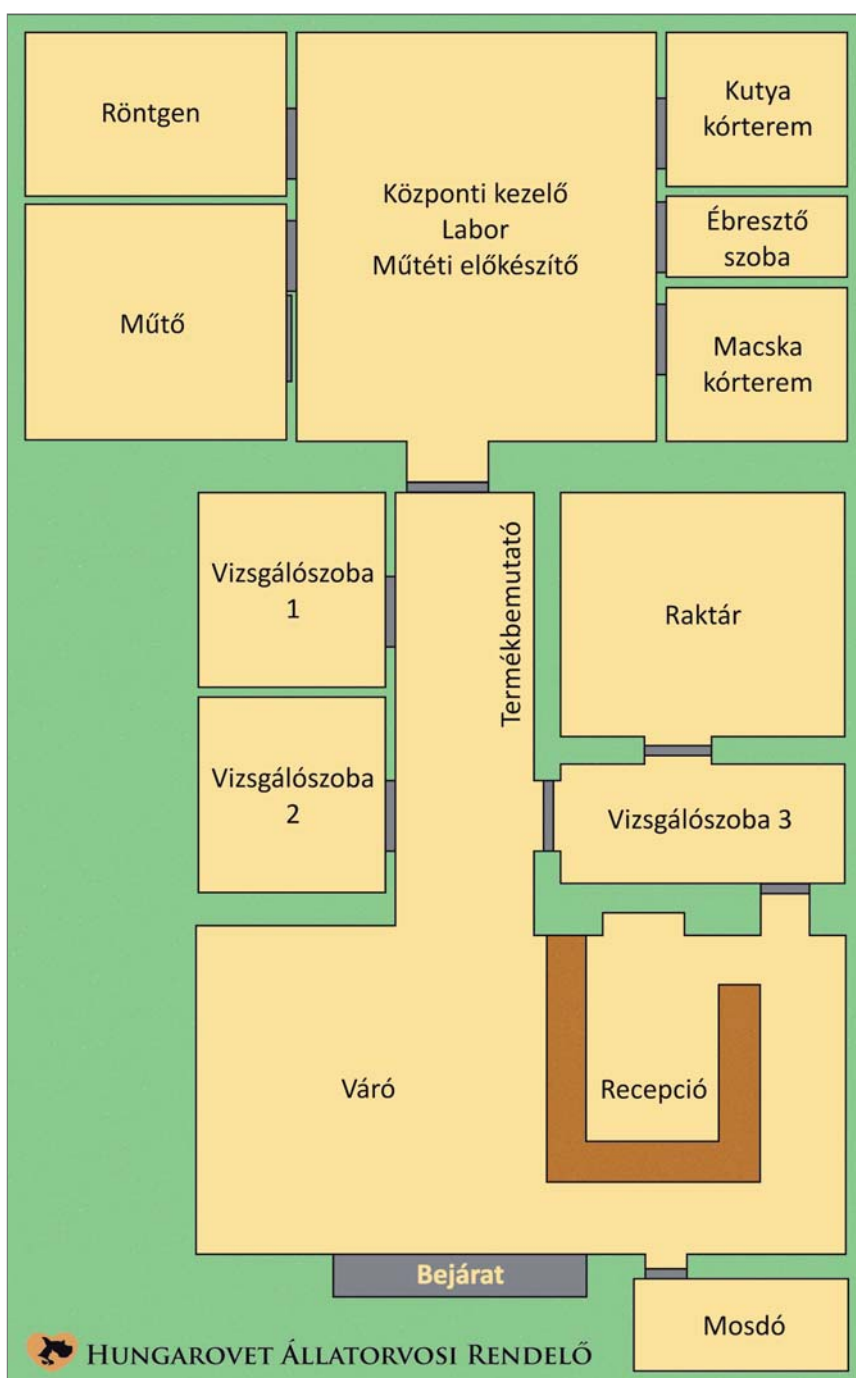




A vizsgálóban lévő demonstrációs táblára rajzolni lehet, rendelkezésre áll a monitor és a számítógépes munkahely, amin a beteghez tartozó leleteket, képeket, táblázatokat lehet megmutatni



„Mindenhol patikai tisztaságot tartunk, mindenhol illatosítunk”



nézne ki, ha én addig itt ücsörögnék, amíg odabent az asszisztenss kérdezősködik.

### Most hány asszisztenssel dolgoztok?

Jelenleg két asszisztensünk van. Egyikük *Juhász Dóra*, aki korábban az érsebészeti klinikán dolgozott, és akivel a korábbi munkahelyemen már dolgoztam együtt, mert ő ott volt másodállásban asszisztens. A másik munkatársam *Stancz Babett*, aki véletlenül lett állatorvosi asszisztens, miután megszűnt a korábbi munkahelye egy állatkereskedésben, és akinek régi álma volt, hogy állatorvos mellett dolgozhasson. Őket én tanítottam be az itt elvégzendő feladatokra. A munkájukat egyébként egy nagyon aprólékos protokoll szerint végzik, amit nevezhetünk alaposan kibővített munkaköri leírásnak is, és amelyben minden elvégzendő feladatuk le van írva, napokra, hetekre, hónapokra lebontva. A két asszisztens ma még csak a műtétek idején van itt egyszerre, egyébként váltottan dolgoznak a rendelések alatt. Most még külön recepcióunk sincs, mert még nem engedhetjük meg magunknak, de talán idén őszre már sikerül ezt is a helyére tennünk.

### Az előbb félbeszakítottalak a nem szokványos módszerek felsorolásában!

Igen, igen! Hol is hagytam abba? Ja, emlékszem, ott tartottam, hogy hátra megy a kutya vagy a macska a kezelő részbe. Ott végezzük el a diagnosztikai vizsgálatokat, vérvételeket, egyéb mintavételeket és a kezeléseket. Ha műtetre jön az állat, itt történik meg az előkészítése. A műtőben minden állatot géppel altatunk, folyamatosan monitorozunk, infundálunk és melegítünk. A műtéti protokollban minden esetben benne van a premedikáció, valamint a műtét alatti és utáni fájdalomcsillapítás. Minden fájdalmas, vagy annak tűnő, vélhető beavatkozás előtt helyi érzéstelenítőt adok be, még egy chip behelyezés előtt is. A műtétek után a betegek nem ketreceben ébrednek, hanem egy légcserélős, fűtött ébresztőszobában, kellemes körülmények között. Amíg még alszanak, addig melegítőpárnán fekszenek. A műtétek másnapján kontrollra

# FRONTLINE Combo®

Spot-On

Fipronil ++ (S)-methoprene



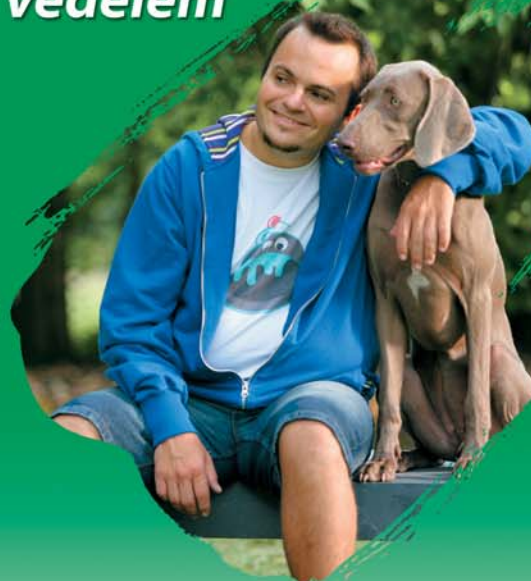
A Rhone Vet Kft 2010-ben is jelentős erőfeszítéseket tesz az állatorvosi rendelők és állatpatikák forgalmának növelése érdekében a Frontline Combo reklámkampányával.

A vezető TV csatornákon, nyomtatott formában és az interneten megjelenő reklámjaink üzenetével az állatorvosokhoz irányítjuk a kedvenc néglábúak tulajdonosait.

Az állatorvosi rendelőknek és az állatpatikáknak átadott posztereken, prospektusokon és a nagy mennyiségben terjesztett matricákon a TV reklámokban látott jelenetek képei elevednek meg ismét, elősegítve az üzenet megerősítését és ösztönözve a vásárlást.

A Frontline Combo termékek forgalmazásáért elkötelezett állatorvos partnereinket látványos, ám a szűk helyhez is jól alkalmazkodó Frontline Combo totem kihelyezésével is támogatjuk, és ellátjuk igényes, hímzett mintákkal díszített pólókkal.

## Csöppnyi szeretet és biztos a védelem



# FRONTLINE Combo®

Spot-On

Fipronil ++ (S)-methoprene

További információk: Rhone Vet Kft.,  
Tel: 1/382-2110, [www.frontlinecombo.hu](http://www.frontlinecombo.hu)





**Mondanál ennek a részleteiről valamit, vagy ez titok?**

Nem titok, hogy a Sanyival közösen létrehoztunk egy céget, amelyben 50-50% a tulajdonrészünk, és ez a cég kezdett bele a rendelő megvalósításába. Az ingatlan, amely a Sanyi tulajdona, adott volt, ide, ennek a háznak a pince szintjére terveztük az építkezést. A Kft-nk bérlő a helyet, amiért bérleti díjat fizetünk. A rendelő végső kialakítását és a berendezését, felszerelését a cégünk finanszírozta beruházásként, és ugyancsak ez a cég működteti. A cégnek én vagyok az ügyvezetője, a rendelőnek pedig az állatorvosa, amiért állatorvosi fizetésem van, és 3% vezetői jutalékom a teljes forgalom után. A profiton pedig, ha lesz, majd fele-fele arányban osztozunk a tulajdonostársammal. De ez ma még messze van, most örülünk annak, hogy hónapról hónapra nő a forgalmunk és a bevételünk. Azt is megmondom őszintén, hogy a nyitás utáni első hónapokban nekem a fizetésemről, Sanyinak a

„Specialistákat igénylő dolgokba, így például a csontműtétekbe, nem megyek bele”

hívjuk a gazdit, a gyógyulás során telefonon érdeklődöm az állat hogyléte felől. A műtött betegek otthonra kiadagolt fájdalomcsillapítókat, szükség esetén antibiotikumokat kapnak kis nylonzsákokban, részletes utasításokkal felcímkézve. Ugyanígy adunk csak ki bármilyen más gyógyszert is, amit a kezeléssel összefüggésben adunk haza a beteggel. Minden betegről részletes kórlapot vezetünk, amit ki nyomtatva odaadunk a gazdinak. Ez a kórlap mindent tartalmaz a betegről, beleértve a leleteit is. A műtétjéről, elváltozásairól készített fotókat, röntgenfelvételt e-mailben továbbítjuk a tulajdonosnak. Távozáskor részletes számlát nyomtat a program, és aki akar, bankkártyával is fizethet.

**Beszélgessünk most egy kicsit arról, hogyan is kezdődött a történet ennek a rendelőnek a létrehozásáról? Te még alig pár éve végeztél csak, de ha jól tudom, már hallgatóként kapcsolatba kerültél Gál Sándorral.**

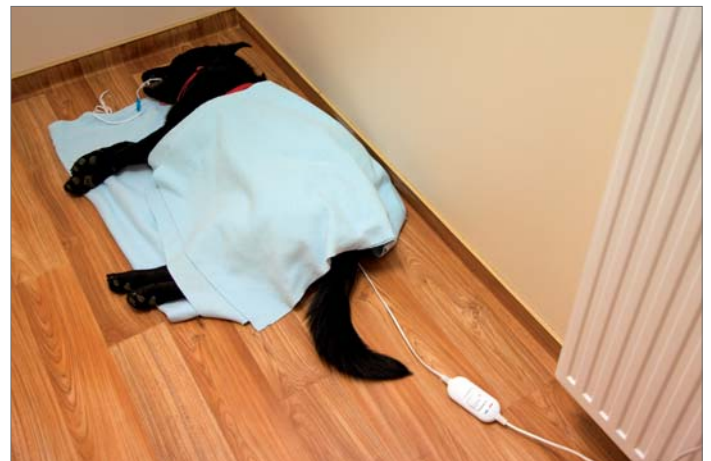
Igen, ez valóban így van. Mi Sanyival 2003-ban

ismerkedtünk meg, amikor én még hallgató voltam. Akkoriban Sanyinak még az volt az elképzelése, hogy hazajön, és itthon nyit egy rendelőt, oda jelentkeztem Nála jó előre gyakorlatra. Aztán az élet másképp hozta, de az induló Hungaróvet kapcsán sokat dolgoztunk együtt. IV. évben a nyári orvoslási gyakorlatomat nála töltöttem a sürgősségi állatkórházban, ahol ő is dolgozik, valamint a saját praxisában. Nagyon hamar kiderült, hogy mi jól megértjük egymást, és szeretnénk majd valamit közösen, együtt csinálni, ha elvégzem az egyetemet. Amikor a diplomám megszerzését követően ismét kimentem Indianapolishoz dolgozni, már a közös rendelőnk tervezésével töltöttük szabad perceinket a baleseti kórház éjszakai ügyeletében. Aztán a pénzügyi válság, és az óvatosságunk miatt másként alakultak a dolgok, Sanyi nem jött haza, én pedig elhelyezkedtem Budakeszin dr. Fenyves Ildikó rendelőjében, viszont a terveinket tovább szövegettük. Tavaly került sor aztán a megvalósításra.



„Az asszisztenseket én tanítottam be az itt elvégzendő feladatokra. A munkájukat egyébként egy nagyon aprólékos protokoll szerint végzik, amelyben minden elvégzendő feladatuk le van írva, napokra, hetekre, hónapokra lebontva.”

A műtétek után a betegek nem ketrecben ébrednek, hanem egy légcserélős, fűtött ébresztőszobában. Amíg még alszanak, addig melegítőpárnán fekszenek.



bérleti díjról kellett lemondania, mert a bevétel a két alkalmazott bérére és a számlák kifizetésére volt csak elég, a mi jövedelmeinkre már nem futotta. Mostanra már javult a helyzet, egyre jobban nő a bevétel, és büszke vagyok arra, hogy nincs hitelünk, nincs tartozásunk, de még nagyobb összegű lejárt számlánk sincsen.

#### Hogyan nőtt a forgalmatok a nyitás után?

A szeptemberi nyitás ilyen szempontból nem volt a legjobb, mert ősszel és télen amúgy is csökken az állatorvosi rendelők forgalma, ráadásul a válság is érezteti hatását. Akkor emiatt bánkódtam egy kicsit, de most így utólag már nem tartom akkora bajnak, mert így szépen, lassan rázódhattunk bele a munkába, volt idő beletanulni a folyamatokba, be tudtuk gyakorolni a legfontosabb tennivalóinkat. Az elmúlt egy-két hónap már kezdett felfutni, a március már kifejezetten jó hónap volt, úgy hogy optimista vagyok.

#### Hogyan, honnan jönnek a betegek hozzátok? Egy új rendelő megnyitásakor ez mindig fontos kérdés!

Már a nyitástól kezdve erős kampányt folytattunk az Interneten, ez a legfontosabb hirdetési mód ma is, és ennek alapján érkeznek a legtöbb állattulajdonos. Már a nyitáskor kompletten kész volt a honlapunk, ami sokak érdeklődését felkelti, és ami alapján sokszor meglepően nagy földrajzi távolságról is eljönnek ide! Hoztak már kutyát mikrochipeztetni Szentendréről, pedig biztos vagyok benne, hogy a benzinpénz több volt, mint amit megspórolt az itteni kedvezményes árral. Aztán több, mint 10.000 szórólapot juttatunk ki (jórészt személyesen) a környék lakóinak, ennek is kezdjük érezni a hatását. Vagy például itt van ennek az utcának a végén egy menhely és kutyaiskola is, így sokan elmennek oda-vissza a rendelő előtt, látják, hogy itt vagyunk, és néha benéznek. Aztán megfogja őket a látvány, meg amit tapasztalnak.

#### Azok, akik eljönnek ide, vagy bejelentkeznek, mennyire vannak tisztában azzal, hogy itt egészen mással találkozhatnak majd, mint egy szokásos rendelőben?

Azok, akik előtte látták már a honlapunkat, azok nagyon is! Ők általában felfokozott várakozással érkeznek, és nagyon örülnek, hogy működik az, amit előzetesen megtudtak. Például kutyámat, Kólát, aki mindig elkísér a rendelőbe, már rendszerint nevével szólítják, hiszen olvastak róla a honlapon. Azoknak, akik úgy jelentkeznek be, hogy nem tudnak rólnuk semmit, csak hallották, hogy nyílt itt egy rendelő, a telefonban nehéz elmesélni, hogy mire számítanak. Próbálok, de nehéz. Náluk, és azoknál, akik csak úgy beesnek, marad a megtapasztalás. Aki már járt itt nálunk, úgy érzem nagyon meg van elégedve, és attól kezdve visszajár. Ma már vannak jó néhányan, akik rendszeresen járnak hozzánk kisebb-nagyobb problémákkal, vagy akár csak beszélgetni, megmutatni kedvencüket. Ezeket a baráti, családi hangulatú találkozásokat is nagyon szeretem.



A padló nem fából van, hanem mosható, fertőtleníthető, fahatású ipari PVC-ből

#### Milyenek az áraitok? Azt gondolnám, hogy ha ennyi pluszszolgáltatást be kell építeni az árakba, és akkor azok óhatatlanul magasabbak lesznek, mint máshol, nem?

Az árkérés fontos dolog, de nem ez a legfontosabb. Tény, hogy nagyon ügyesen kell egyensúlyozni és mérlegelni, és minden beavatkozás, szolgáltatás árának a meghatározásakor oda kell figyelni arra is, hogy egy-egy árnak milyen hatása lesz, vagy lehet egy másikra. Összességében mi is a környékbeli jó szakmai minőséget nyújtó rendelők árszínvonalán dolgozunk, és ebben nincs eltérés közöttünk. Azzal, hogy egy-egy szolgáltatáshoz plusz minőséget adunk, nem feltétlenül jár együtt a költségek növelése, mert egyrészt sok minden, például az odafigyelés, nem kerül pénzbe, másrészt próbálok ezt is egyféle „ak-

cióként” érzékeltetni, hogy adott ár mellett magasabb színvonalat próbálunk nyújtani. A kiemelkedőbb árainkban minden esetben nagyon sok extra szolgáltatás van benne, de ezeket tételesen megmutatjuk, dokumentáljuk, és így ezek a tulajdonosok számára teljesen elfogadhatóvá válnak. Én azt vettem észre, hogy az emberek szó nélkül hajlandóak valamért többet fizetni, mint máshol, ha látják, hogy ugyanannak a szolgáltatásnak a kétféle elvégzése között mi a különbség.

#### A honlapotokon ([www.hungarovetrendelo.hu](http://www.hungarovetrendelo.hu)) és a reklámjaitokban is láttam, hogy vannak igen csábító akcióitok is. Nem fizettek erre rá?

Közgazdasági tény, hogy egy vállalkozás indulásakor kell némi engedményt tenni azért, hogy elkezdjenek jönni a vevők, pusztán a bemutat-

Minden betegről részletes kórlapot vezetünk, amit kinyomtatva odaadunk a gazdinak. A műtött betegek otthonra kiadagolt fájdalomcsillapítókat, szükség esetén antibiotikumokat kapnak kis nylonzsákokban, részletes utasításokkal felcímkézve.





Most már a havi forgalom 20-25%-a bankkártyásan jön be, és ez az arány folyamatosan emelkedik. Aki bankkártyával fizet, sokkal könnyebben vesz meg, vagy vesz igénybe bármi mást is, mint amiért eredetileg jött. Nem kell számolgotnia, hogy van-e nála elég készpénz.

kozás a mai világban már nem elég. Valamivel tehát meg kell szólítani a tulajdonosokat. Olyan akciókat kellett kitalálni, amelyeknek az árcsökkentése nem okoz nagy bevételkiesést, de mégis kelendő, és kellően figyelemfelhívó. Ilyen a chipezés, és az ivartalanítási programunk. A chipezés elterjedése egyébként is fontos közérdek, amit én magam is támogatok, így ez is belejártott abba, hogy ezen a téren hirdettünk akciót. A kedvezményes árak azonban minden esetben össze vannak kötve valami más fontos beavatkozással, így a veszteség eloszlik, a bevétel pedig összességében nőhet. Eközben pedig a tulajdonost ide lehet kötni hosszú távra, ami végül is a legfontosabb célunk.

**Látom, lehet bankkártyával is fizetni. Jó ez nektek?** Feltétlenül! Eddig csak hasznát láttam. Most már a havi forgalom 20-25%-a bankkártyásan jön be, és ez az arány folyamatosan emelkedik. Aki bankkártyával fizet, sokkal szívesebben és könnyebben vesz meg, vagy vesz igénybe bármi mást is, mint amiért eredetileg jött, mert nem kell számolgotnia, hogy van-e nála elég készpénz. A bank, amellyel végül szerződöttünk, nagyon jó kondíciókat adott, az a százalék, amit levesz a tételekből, elenyésző.

#### Miért pont így van a rendelés idő?

Ennek több oka is van. Egyrészt úgy gondolom, ebbe a rendelési időbe majdnem mindenki belefér. Az is, aki délelőtt ér rá, és az is, aki csak késő délután. Másrészt nekem is kell egy időszak, amikor ilyen-olyan ügyeket intézni lehet, erre alkalmas a délelőtt. És délelőtt, a

rendelési időn kívül végzem a műtéteket is, mert azt nagyon nem szeretem, ha a rendelés alatt kell elvonulni a műtőbe.

#### És mi van a hétvégével?

A szombati rendelésre úgy érzem, van igény, sokan vannak, akik hét közben nem érnek rá, és így a szombat délelőtt nekik megfelelő lehetőség. Vasárnap viszont elvből nem nyitunk ki, mindenkinek szüksége van ugyanis pihenésre, kikapcsolódásra.

#### Miből áll a rendelő szolgáltatási kínálata? Magyarul, mit vállalsz el?

Először is csak kutyát és macskát. A „pet” kategóriába tartozó kisebb állatokról keveset tudok, nem értek hozzájuk, és ezért nagyon bosszantana, ha elrontanék valamit. Ezért az ilyen betegeket – az oltások kivételével – mindig továbbírom a megfelelő szakemberekhez. Kutyá-macska téren a szolgáltatások elsősorban az úgynevezett alapellátás magas szintű elvégzését jelentik. Úgy, és olyan alaposan, ahogy erről már beszéltem. Specialistákat igénylő dolgokba, így például a csontműtétekbe, nem megyek bele, az ilyen eseteknél vagy idehívok olyan kollégát, aki azt meg tudja oldani megfelelően, vagy továbbküldöm a beteget. Azt valom, mindenki azzal foglalkozzon, amihez igazán ért, de azt csinálja alaposan!

#### Mondanál erre példákat?

A csontműtéteket Papp Antal szokta elvégezni. Ha ilyen eset van, átküldöm neki email-ben a röntgent, ő megnézi, majd megbeszéljük a

tennivalókat. Ha kell, idejön, és megoperálja. Vele nagyon jó a kapcsolat. Bár van egy kis ultrahangkészülékünk, de ahogy egy római író citerás, akinek citerája van.” Az ultrahangot igénylő betegeket és a szívproblémásokat tehát Manczur Ferenchez küldöm a FeliCaVetbe, Egerszegi Péterékhez, akikkel szintén nagyon jó a viszonyunk. Az egzotikus kategóriát legtöbbször Pazár Péter barátomhoz irányítom az egyetemi klinikára.

#### Mi a helyzet a laborálás terén?

A legszükségesebb gyors teszteseteket, bélsár, vizelet és fülkenet vizsgálatokat elvégezzük mi magunk.

Minden mást a Praxislabbal laboráltatunk, sürgős esetben a Vetlabort használjuk. Én nem hiszek a saját házi laborgépekben, mert kis mintaszám mellett nem lehet ezeket az automatákat megfelelően működtetni, a kapott eredmények hitelessége gyakran megkérdőjelezhető. Jobb, ha az ilyen vizsgálatokat megfelelő tapasztalattal és gyakorlattal rendelkező profik végzik. Arról már nem is beszélve, hogy így nem nekem áll a pénzem a drága, és sokszor kihasználatlan gépekben, berendezésekben. Balogh Nándor kollégánk egyébként nagyon készségesen segít mindenben, ami a laborral, az eredményekkel kapcsolatos, bármit tudok vele konzultálni.

#### Apropó, konzultáció! Ismerve a rendelőtök létrejöttével kapcsolatos előzményeket, szinte biztos vagyok abban, hogy Gál Sanyi mindenről tud, ami itt történik!

Sanyival napi kapcsolatban vagyunk, gyakorlatilag majdnem minden nap beszélünk telefonon. Többször előfordul, hogy kikérem a véleményét röntgenfelvételek kapcsán, és érdekes eseteinket is megosztjuk egymással. Ezen kívül számos amerikai specialistával állunk kapcsolatban, akiktől szintén sok segítséget, ötletet kapok. Több szem többet lát, tartja a mondás. Sanyi egyébként általában elég korán kel, így a 6 órányi időeltolódás ellenére is, szinte a teljes rendelési idő alatt, mindig a beteg mellől tudok vele konzultálni, ha kell.

**Dani! Köszönöm, hogy bepillantást nyerhettünk a rendelőtökbe. Megmondom Neked őszintén, nekem tetszett, amit itt láttam. Remélem, így lesznek ezzel lapunk olvasói is! További munkátokhoz sok sikert kívánunk!**

Szöveg: dr. Horváth László  
Fotók: dr. Perényi János