

Välkomna patienter med Vänlig vård



Första kontakten - bokning:

Vilken information behöver kliniken?

- Finns det speciella behov?
- Lider djuret av rädslor eller separationsångest?
- Finns det risk för aggression - mot personal eller andra i väntrummet?
- Finns det behov av förmedicinering?
- Finns det behov av lugn miljö eller egen ingång?

Erbjud möjlighet att boka extra tid eller t.ex. anpassning för att kunna vara med före och efter sövning!

Tips inför bokning:

- Boka inte för korta besök så nästa patient får vänta. Patientvård och kundmottagande lider när schemat är överfullt!
- Var strategisk när du bokar in patienter så att katter, hundar och andra djur får utrymme och avstånd från varandra.
- Glöm inte att informera djurägaren om hur era rutiner ser ut när de kommer på besök



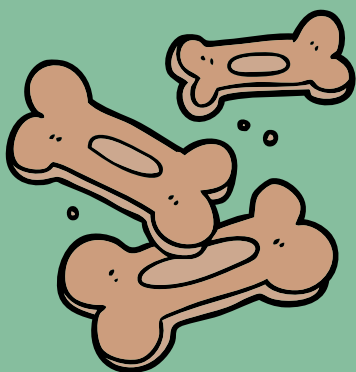


Vid receptionen:

- Sträva efter en lugn miljö. Se över och minimera ljud från dörrar som smäller igen, högljutt prat eller andra jobbiga ljud. Sträva efter en SPA-känsla!
- Om katten eller hunden blir stressad - erbjud möjligheten att vänta ute i bilen eller i undersökningsrummet.
- Hälsa på djuret på ett säkert och tryggt sätt. Sätt dig med sidan till och låt djuret komma fram i sin egen takt. Prata med mjuk röst.
- Snåla inte med godis! Är det någon gång man kan få lite extra gott så är det hos veterinären.

I undersökningsrummet:

- Se till så att djurets preferenser och behov finns listade i journalen, och att de behoven tillgodoses i form av godissorter, förberedelser av material etc.
- Katter undersöks i separata katt-rum.
- Feromonsprej- och väggdoser bör finnas i varje undersökningsrum.
- Dämpad belysning är att föredra!
- Spela lugn och avslappnande musik på låg ljudnivå
- Påminn personalen om samtala lugnt och med låg ljudnivå, samt undvika att föra oväsen i onödan.



Låt godiset regna!

- Var generös med godbitarna (om inte djuret ska vara fastande). Sträva mot att ge minst 40 godbitar per besök.
- Ge godbitar när djuret kommer in på kliniken, när den går upp på vågen och när det kommer in på rummet.
- Notera djurets favoritgodis i journalen!