

Rendez concret les soins préventifs !



Mieux vaut prévenir que guérir.

C'est d'ailleurs là le principe de base des soins préventifs. En des termes plus techniques, les soins de santé préventifs consistent à prodiguer des informations aux propriétaires d'animaux de compagnie, à protéger les animaux des maladies et à diagnostiquer de manière précoce un comportement (à risque) anormal ou un risque pour la santé. Cette brochure vous donne des conseils pour davantage sensibiliser les propriétaires d'animaux de compagnie à l'importance de la prévention.



Avantages des soins de santé préventifs

- Identifier (plus) tôt les premiers symptômes des maladies dangereuses
- Reconnaître (plus) tôt les comportements anormaux (par ex. morsure, grattage, anxiété extrême, stress)
- Aider à prévenir les maladies (zoonoses) et autres problèmes de santé, ce qui permet de mieux protéger l'animal de compagnie et son propriétaire
- Contribuer à la santé et au bien-être des animaux de compagnie et de leurs propriétaires
- Prévenir les traitements coûteux (plus le diagnostic est précoce, plus la solution est souvent simple)

CONSEILS
VOIR À
L'INTÉRIEUR



Voici comment attirer l'attention sur l'importance de la prévention

En tant qu'assistant(e) vétérinaire, vous êtes souvent le (la) premier/ère interlocuteur/interlocutrice auprès du propriétaire d'un animal de compagnie. Une excellente occasion de discuter de l'importance de la prévention. Les soins de santé préventifs commencent dès l'instant où vous décrochez le téléphone et se poursuivent après la consultation. Chaque contact compte ! Vous trouverez ci-dessous 3 conseils pratiques que vous pouvez appliquer pour encore mieux promouvoir les soins préventifs en matière de santé animale.



CONSEIL 1



Utilisez un protocole de rendez-vous

En tant que premier interlocuteur, vous pouvez commencer par inculquer des habitudes préventives. Même si vous êtes débordé(e) de travail : essayez toujours de ménager un moment de communication avec le propriétaire de l'animal de compagnie.

Exemples de questions que vous pouvez poser lors de la prise de rendez-vous :

- Quelle est la raison de votre visite au cabinet ?
- Quel est l'âge de votre animal de compagnie (chiot/chaton, adulte ou âgé) ?
- S'agit-il de votre premier animal de compagnie ?
- Est-ce la première fois que vous venez avec cet animal au cabinet ? (si oui : donnez des conseils pour une visite la moins stressante possible !)
- Votre animal de compagnie vit-il exclusivement à l'intérieur ? Possédez-vous d'autres animaux chez vous ?
- À quelle fréquence votre animal de compagnie est-il en contact avec d'autres animaux ? Votre animal de compagnie va-t-il parfois dans un chenil, chez un(e) gardien(ne) ou dans un club pour animaux ? Votre animal participe-t-il à la chasse ?
- Le propriétaire de l'animal doit-il apporter quelque chose à la consultation, comme le passeport de l'animal ? Des examens complémentaires sont-ils nécessaires ? L'animal doit-il être à jeun ?
- Y a-t-il des problèmes ou des points importants dont le vétérinaire doit tenir compte (par exemple, morsure, propreté, vacances à l'étranger, surpoids) ?

Notez les réponses aux questions ci-dessus dans le dossier de l'animal de manière à ce que le vétérinaire puisse s'y référer pendant la consultation et puisse consacrer plus de temps aux aspects médicaux. Réfléchissez au préalable avec toute l'équipe (assistants et vétérinaires) comment chacun peut recueillir de la même façon les informations requises sur l'animal. Une méthode de travail homogène contribue à une consultation efficace et de qualité !



CONSEIL 2

Utilisez du matériel d'information (dans la salle d'attente et par le biais des médias sociaux)

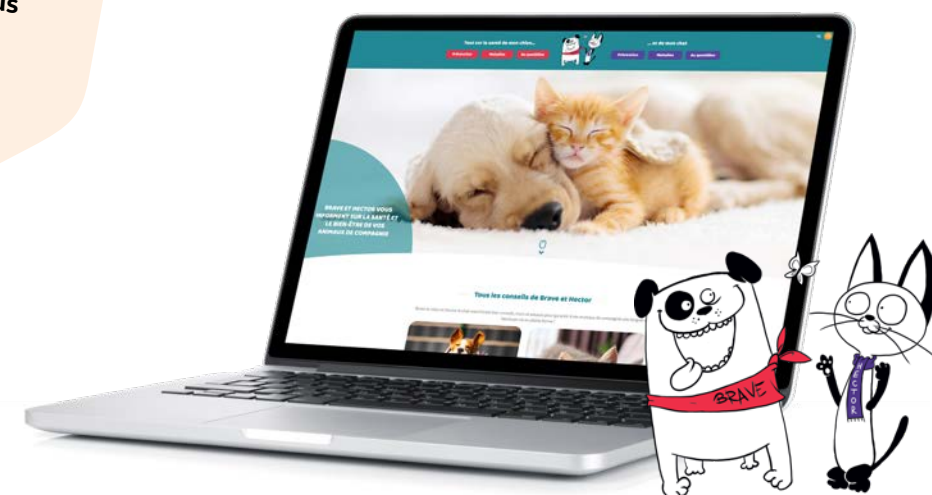
Il ressort d'une étude que les propriétaires d'animaux de compagnie s'intéressent aux données scientifiques sur leur animal. Présentez ces informations dans la salle d'attente ou sur vos canaux de médias sociaux ! Ces espaces donnent une première impression de votre cabinet ; veillez donc à ce qu'ils soient attrayants et représentatifs.

L'expérience montre que (au moins) un message planifié sur les médias sociaux par mois donne les meilleurs résultats. Lancez un « call to action » clair dans le message, par exemple « prenez rendez-vous pour un bilan de santé » ou « consultez pour un traitement contre les puces et les tiques ».

Après la consultation aussi, cela vaut la peine d'indiquer au propriétaire de l'animal les informations complémentaires disponibles. Réunissez-vous avec l'équipe (assistants ET vétérinaires) et discutez des informations cruciales à transmettre aux propriétaires d'animaux de compagnie. À cet égard, pensez aux points suivants :

- Votre propre site web, qui contient idéalement des informations santé.
- Les sites web de partenaires, par exemple le site de MSD Animal Health, comme www.bravehector.be ou www.monlapinroi.be.
- Dressez une liste des écoles de dressage, comportementalistes animaliers et chenils agréés.
- Matériel d'information, tel que dépliants, applications et brochures.

**N'oubliez pas : Les bonnes habitudes se prennent dès le plus jeune âge !
Si l'importance de la prévention est bien comprise dès le plus jeune âge, il y a de plus grandes chances qu'elle reste à vie !**



CONSEIL 3



Rappelez à vos clients le rendez-vous ou traitement à venir

Nous menons tous une vie trépidante et oublions parfois des rendez-vous importants chez le vétérinaire. En tant qu'assistant(e) vétérinaire, vous pouvez rappeler ces rendez-vous aux propriétaires d'animaux de compagnie et veiller ainsi au bon déroulement ou suivi d'un traitement.

- À chaque contact, vérifiez le statut vaccinal de l'animal.
- À chaque contact, vérifiez si tous les traitements antiparasitaires sont à jour.
- Manque-t-il une vaccination ou un traitement ? Parlez-en au propriétaire de l'animal de compagnie !
- Convenez avec votre équipe du moment et des personnes à qui envoyer un rappel par courrier ou par e-mail. Rédigez un protocole à ce sujet.
- Après chaque consultation, veillez à créer un nouveau rappel dans votre système de gestion pour le rendez-vous de suivi.
- Déterminez quels sont les propriétaires d'animaux qui ne répondent pas suites aux rappels et envoyez à ce groupe une carte ou un e-mail « Vous nous manquez » de MSD Animal Health.
- Personnalisez, si possible, vos cartes et mails de rappel. Mentionnez, par exemple, le nom de l'animal de compagnie et ajoutez une jolie photo d'animal.

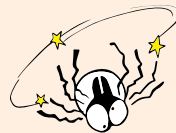


Une grande enquête belge¹ indique que 9 propriétaires sur 10

considèrent les rappels de leur vétérinaire comme utiles. Parmi les propriétaires qui reçoivent un rappel de leur vétérinaire ...



94% ont fait vacciner leur animal au cours des 12 derniers mois



97% ont fait traiter leur animal contre les parasites

Évitez que votre message soit perçu comme un spam ; envoyez maximum 6 e-mails par an. Les e-mails envoyés le mardi et le jeudi matin sont, en général, les plus lus.

Impliquez-vous activement dans les soins préventifs

Les soins de santé préventifs optimaux combinent à la fois la prévention des maladies, le comportement et l'éducation de l'animal de compagnie. En tant qu'assistant(e) vétérinaire et premier(ère) interlocuteur/interlocutrice, vous pouvez jouer un rôle très actif afin de souligner l'importance de la prévention. Veillez à ce que l'ensemble du cabinet adopte le même message de prévention et la même approche. L'effet sera ainsi maximal.

CONSEIL !

Demandez de plus amples informations à votre responsable et rejoignez notre groupe privé Pet4You pour plus de conseils et idées !



Référence : 1. "Brave & Hector 2021 Survey of 5001 Belgians"