



Протокол приёма

Создай атмосферу

Наладь связь

Ветеринарный врач-хирург

Получи доверие

Вылечи пациента!

ЗА 2–3 МИНУТЫ ДО ВИЗИТА

Подготовка к приёму

Настройтесь до того, как войдёт владелец

Грамотная подготовка сокращает время приёма и повышает доверие владельца — вы уже знаете историю пациента ещё до осмотра.

1

Поднять историю

Проверить прошлые назначения, результаты анализов, хронические заболевания, аллергии.

2

Оценить карту

Если пациент направлен вторично — прочитать заключение терапевта, УЗИ, ЭХО и ЭКГ, анализы крови.

3

Подготовить кабинет

Фонендоскоп, градусник, чистая пелёнка, глюкометр (при необходимости), салфетки, линейка/штангенциркуль для измерения новообразований. Убедиться что стол и стул для владельца чистые.



Первичный пациент: сбор анамнеза и осмотр

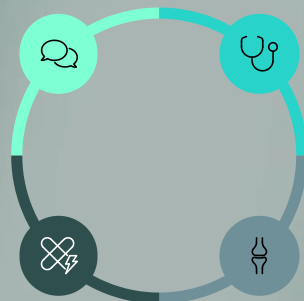
Анамнез (3–5 мин)

Жалоба: давность, динамика (аппетит, потребление воды, активность, мочеиспускание).

Инциденты (травма, драка, поедание игрушек), предшествующее лечение (НПВС/СПВС, антибиотики).

Осмотр зоны поражения

Рана/абсцесс: глубина, карманы, характер отделяемого. Опухоль: размеры (измерить!), подвижность, консистенция, болезненность.



Клинический осмотр (5–7 мин)

Термометрия, пульс + наполнение, ЧДД, цвет слизистых, СНК.

Аускультация сердца и лёгких. Пальпация лимфоузлов: подчелюстные, подмышечные, паховые, подколенные.

Ортопедический осмотр

Осмотр в стойке и в движении. Пальпация от когтей вверх: пателла, крепитация, тест "выдвижной ящик" (ПКС), тест Ортолани (дисплазия ТБС).

Неврологический минимум: проприорецепция (ставим лапу на дорсальную поверхность), глубокая болевая чувствительность при парезе.



Плановая операция: проверка ГОТОВНОСТИ



Сверка
карты

Анализы

Физикальный
осмотр

Осмотр
зоны

Разъяснение
владельцу

Операции по кастрации, удалению новообразований, грыж и прочих плановых вмешательств требуют полной готовности пациента и осведомлённости владельца.



Вид анестезии и ТИП ШВОВ

Объяснить владельцу: как проходит операция, вид анестезии, особенности швов (нужно ли снимать).



Защита швов

Рекомендации по защите: попона или воротник — обязательно проговорить с владельцем до окончания приема



Полнота документов

Убедиться в наличии анализов крови (ОКА + биохимия) и ЭхоКГ и ЭХО. Необходимо так же оформить письменное согласие на операцию.



Диагностика и план действий

Задача врача - предложить варианты - не ставить владельца перед фактом. Обсуждение повышает доверие и снижает конфликтность. В коммуникации легче найти оптимальный, устраивающий всех вариант!



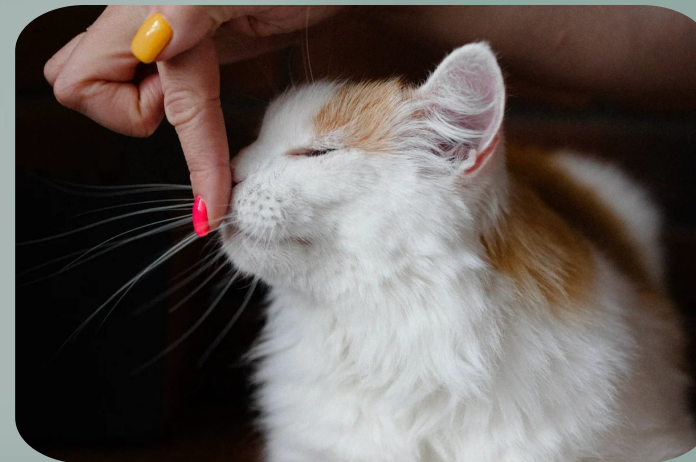
Исследования

'Объясните, для чего вы рекомендуете то или иное исследование - анализы, рентген, УЗИ, что это даст, постарайтесь организовать те исследования, которые возможны, сразу, предварительно озвучив их стоимость.



Конфликт

Любое недовольство проще решить сразу. Пришли не к тому врачу - постарайтесь сразу передать пациента коллеге и организовать прием в конкретное время, не помогает лечение или не устраивает стоимость - садимся и ищем компромисс вместе в диалоге!



Диагноз и смета

Чётко проговорите, что мы диагностируем и лечим, озвучьте и напишите список дифференциальных диагнозов и основной, выбранный путь решения проблемы. Озвучьте диапазон стоимости "от и до", без уклончивых формулировок.

Чек-лист: тревожные сигналы для экстренных действий



Если есть хотя бы один пункт +, наблюдение недопустимо!

Немедленно иницируйте срочную диагностику и оказание помощи, а так же информируйте владельца о безотлагательности ситуации.

1

Непроходимость кишечника

Рентген-признаки: свободный газ,, инородное тело в просвете кишечника.

УЗИ-признаки: инвагинация, "маятник", свободная жидкость и оментит в зоне ИТ.

2

Свободная жидкость в полостях

Гемоабдомен, уроабдомен, пиоторакс, перитонит — по данным УЗИ или рентгена.

3

Травма позвоночника

Отсутствие глубокой болевой чувствительности — абсолютное показание к проведению МРТ и возможно операции без промедления.

4

Признаки сепсиса

Гипотермия, гиповолемия, глюкоза менее 3 ммоль/л — требуют немедленной интенсивной терапии и диагностики



ФИНАЛ ПРИЁМА

Завершение визита



Заключение в карту

Кратко и структурно: состояние на момент приема, основные жалобы и симптомы, особенности (аллергия и т.д.) предварительный диагноз, план лечения/операции, озвученные риски. Никаких размытых формулировок.



Памятка владельцу

Распечатать или отправить в мессенджер: голод перед наркозом, убрать воду за 1 час, обработка швов, схема дальнейшего лечения, стоимость планируемых манипуляций.



Связь и повторный приём

Напомнить номер клиники/доступные каналы связи с врачом для экстренных ситуаций. Записать на повторный приём/операцию/диагностические процедуры.

БЕЗ БУМАЖКИ ТЫ ...

ЮРИДИЧЕСКИЕ ШТРИХИ

Правовая и документальная защита

Информированное согласие

Получать только на трезвую голову владельца и после полного разъяснения рисков, в том числе анестезиологических. Никаких согласий «на бегу».

Фотофиксация до манипуляций

Большие раны, опухоли, состояние зубов, рентгены, видео эндоскопических, а лучше и всех остальных хирургических процедур — фотографируем и архивируем в программе сразу.

Защита врача и клиники

Документация, фотоархив и подписанные согласия — ваша защита при любых спорных ситуациях с владельцем после операции. К этим документам нужно относиться очень щепетильно, обязательно сохраняя документы и данные не менее 3х лет.