Guida alla creazione di una Cat Friendly Clinic

isfm

Cat Friendly Clinic

Boehringer Ingelheim · Ceva · IDEXX · Royal Canin · Zoetis

www.icatcare.org/veterinary/

www.icatcare.org

International Society of Feline Medicine
www.icatcare.org/vets

www.boehringer- ingelheim.com

www.ceva.com

www.idexx.com

www.zoetis.com

www.royalcanin.com

www.catfriendlyclinic.org

Cos'è l'ISFM?

L'ISFM (International Society of Feline Medicine) è la divisione veterinaria di International Cat Care, un'organizzazione internazionale senza scopo di lucro che si rivolge ai professionisti veterinari interessati alla salute e al benessere dei felini. L'ISFM si rivolge a ogni veterinario che lavori con i gatti fornendo informazioni pratiche, assistenza e supporto. I membri veterinari dell'ISFM (cfr. www.icatcare.org/veterinary/isfm/vet-membership/) al momento ricevono:

- a cadenza mensile, il nostro *Journal of Feline Medicine and Surgery* (*JFMS*) (disponibile in formato cartaceo e come PDF scaricabile)
- accesso al forum di discussione clinica fra pari online
- un webinar medico mensile
- prezzi scontati su un'ampia gamma di conferenze, attività e materiali

L'ISFM prevede inoltre un'iscrizione dedicata per gli infermieri e i tecnici veterinari (cfr. www.icatcare.org/veterinary/isfm/nurse-membership/), a titolo gratuito. Fra gli altri vantaggi, gli infermieri e i tecnici veterinari ricevono una rivista online dedicata, Feline Focus, e webinar mensili.

International Cat Care si dedica al miglioramento della salute e del benessere dei gatti, facendo sì che tutti (con o senza padrone) siano trattati con cura, compassione e comprensione. Attraverso l'ISFM, International Cat Care collabora con i professionisti veterinari, con i proprietari di gatti e con chi se ne prende cura, ma anche con coloro che hanno a cuore i gatti senza padrone.

Il programma di Cat Friendly Clinic è stato ideato, sviluppato e attualmente gestito dall'ISFM, con il generoso supporto dei suoi partner commerciali: Boehringer Ingelheim, Ceva, Elanco, Idexx, Royal Canin e Zoetis.

Partner ufficiali del programma **Cat Friendly Clinic** dell'ISFM

Introduzione - Un vantaggio per tutti!

I gatti stanno diventando sempre più importanti nell'ambito della professione veterinaria. In moltissimi paesi, da molti anni, i proprietari di gatti registrano numeri in crescita, tanto da superare, in alcuni casi, quelli dei cani.

Nonostante una maggiore popolarità, tuttavia, i gatti restano notevolmente sottorappresentati come pazienti nella quasi totalità degli ambulatori e delle cliniche veterinarie per piccoli animali. I motivi sono complessi e variano da caso a caso e molti aspetti restano ancora poco compresi. Tuttavia, un tema comune e ricorrente che motiva perché molti gatti ricevono un'attenzione veterinaria inferiore rispetto ai cani è lo stress vissuto sia dai gatti che dai loro padroni nel recarsi presso le cliniche veterinarie. Se ci si sofferma a riflettere sul problema dal punto di vista del proprietario, spesso si riscontra che si tratta di un'esperienza impegnativa. Innanzitutto occorre acchiappare il gatto e trasportarlo, cosa già non facile per molti proprietari. Ma poi, arrivati nella clinica veterinaria...

- Come vengono trattati il gatto e il suo padrone?
- La clinica dimostra di comprendere le loro esigenze specifiche?
- È dotata di una zona di aspetto separata solo per i gatti, oppure di orari di appuntamento differenziati?

- Il gatto viene trattato in modo delicato e rispettoso, che dimostra al padrone che il personale lo comprende e prova empatia nei suoi confronti?
- Si applicano procedure che aiutano davvero a rassicurare i gatti e a ridurre i loro livello di stress?

Senza dubbio, dalle prove raccolte e dai dati pubblicati è stato dimostrato che lo stress provato dal proprietario e dal gatto sono i motivi principali per cui i primi non si rivolgono al veterinario più spesso, soprattutto in ottica preventiva, ad esempio per controlli o ai primi segnali di malattia.

Benvenuti al programma di accreditamento a Cat Friendly Clinic dell'ISFM.
Il programma, di portata internazionale, è rivolto alle cliniche e agli ambulatori veterinari di tutto il mondo (tranne le Americhe, dove è gestito dall'American Association of Feline Pratictioners, sotto il nome di Cat Friendly Practice) e offre loro un'opportunità inedita e unica per adottare una nuova prospettiva, ovvero "adottare una mentalità orientata al gatto" apportando i cambiamenti necessari alla loro condotta etica, alle loro procedure, dotazioni e strutture, per far sì che la clinica dimostri ai clienti nuovi ed esistenti di avere tutte le carte in regola per essere definita "a misura di gatto". Il programma ha la capacità di aiutare le cliniche aderenti a trasformare il loro approccio alla gestione dei gatti e dei loro proprietari. Che soddisfazione sarebbe se i clienti con gatti uscissero dalla clinica pensando quanto è stata positiva la loro esperienza, quanto comprensivo è stato il personale, invece di immaginare con orrore la visita successiva?

Questo programma incoraggia la vostra clinica a operare "a misura di gatto", spiegando come accreditarsi, i vantaggi medici e commerciali dell'accreditamento e offrendo consigli chiari, comprensibili e semplici da adottare. Il programma Cat Friendly Clinic dell'ISFM (abbreviato in CFC) è stato progettato su vari livelli per consentire l'accreditamento di quasi tutte le cliniche e gli ambulatori per piccoli animali che abbiano la motivazione e il desiderio di introdurre i cambiamenti necessari.

Vi diamo il benvenuto in un mondo più a misura di gatto...

Guida alla creazione di una Cat Friendly Clinic

Indice

1. Le potenzialità della vostra clinica
2. I gatti come pazienti
3. La Cat Friendly Clinic per l'ISFM

Kodak COLDLIGHT ILLUMINATOR MODEL 3

1. Le potenzialità della vostra clinica

Tutti sanno che i gatti sono diversi dai cani, ma a volte si dimentica che il processo di addomesticamento dei gatti si è evoluto molto più lentamente, basandosi in larga parte su un'associazione condivisa ma indipendente delle due specie. Non sorprende che i gatti siano considerati più autosufficienti dei cani e che scelgano quando avere una compagnia umana o quando mantenere le distanze.

In generale, i gatti cercano di nascondere ogni forma di debolezza o dolore. Per questo motivo nelle cliniche veterinarie sulla costruzione del quadro relativo al paziente felino incidono molto le osservazioni e il riscontro dei padroni. Questi ultimi spesso si accorgono di sottili cambiamenti nel comportamento dei loro gatti e, nella maggior parte dei casi, accettano positivamente di prendere parte alla gestione della salute o della malattia dei loro animali. Al contrario dei cani, molti gatti sono ottenuti gratuitamente dai padroni, senza però che il legame fra il gatto e il suo proprietario sia meno intenso.

In molti, infatti, desiderano trascorrere più tempo con il loro gatto che con chiunque altro e vogliono il gatto proprio per avere compagnia.

In questa sezione ci concentreremo su quanto segue:

- le tendenze del possesso dei gatti
- i diversi livelli di cura dei gatti
- con i gatti si deve fare sul serio
- favorire le visite e il ritorno dei clienti con gatti

Le tendenze del possesso dei gatti

In molti paesi, i proprietari di gatti risultano essere in maggioranza di sesso femminile e fra 30 e 45 anni di età. In questi anni, il tempo, la famiglia e il lavoro esercitano pressioni importanti e la vita è spesso molto intensa. La natura più indipendente e autosufficiente dei gatti li rende quindi più allettanti come animali domestici. Inoltre, gli stili di vita attuali e le tendenze lavorative incidono dimostratamente nella scelta, rendendo più difficile alle famiglie e ai single tenere un cane.

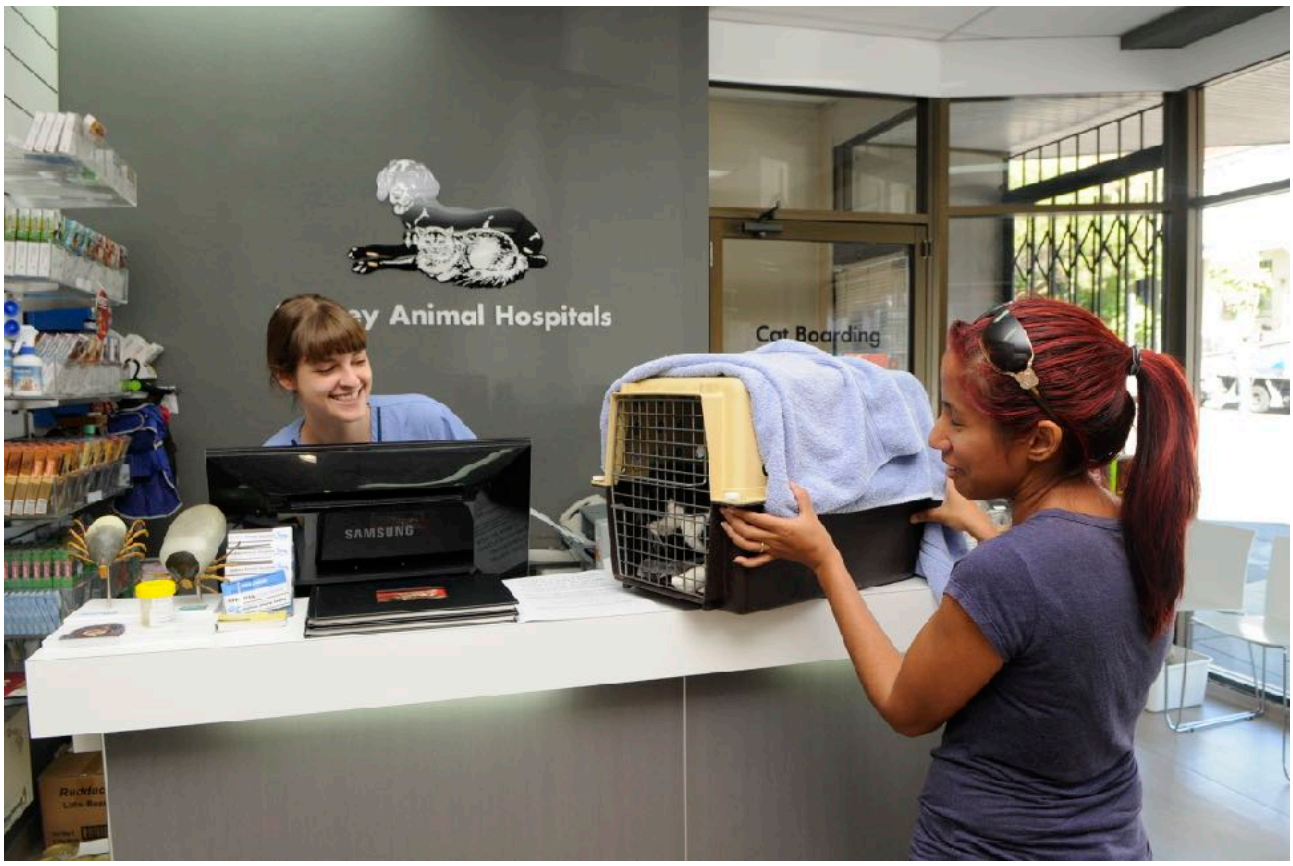
La vita media di un gatto è di 12-15 anni ma sempre più spesso vive anche fino od oltre i 16 anni. Quindi, non solo i gatti sono sempre più scelti come animali domestici, ma vivono anche più a lungo nelle famiglie che se ne prendono cura. Senza dubbio, i numeri crescenti, il cambiamento degli stili di vita e le aspettative verso il possesso di un gatto rappresentano una opportunità concreta per le cliniche veterinarie di tutto il mondo. Le cliniche veterinarie svolgono un ruolo importante nel rendere più sana, felice e lunga la vita del gatto, con ricadute concrete anche sulla creazione di un legame forte fra il padrone del gatto e la clinica.

I diversi livelli di cura dei gatti

Per sentire comune, si ritiene che la maggior parte dei proprietari si sentano legati ai loro gatti, ma abbiano bisogno di incentivi per fare visita al veterinario, soprattutto in ottica preventiva. Comprendono in larga parte ciò che occorre e perché, ma hanno bisogno di ulteriori motivazioni per superare l'inerzia, l'interruzione della routine o lo stress e le difficoltà che associano alle visite dal veterinario. In questa descrizione riconosciamo tutti - forse anche noi stessi - il tipico proprietario di gatti, pieno di buone intenzioni ma distratto, che vuole fare le cose per bene ma in qualche modo si lascia confondere da altre priorità. Rendere la visita veterinaria un'esperienza meno stressante e più positiva può essere un grande aiuto per superare le barriere e le resistenze.

L'ampio e potenzialmente redditizio segmento sociale che possiede e si cura dei gatti può aiutare i veterinari a sviluppare e a far crescere le loro attività, se motivato abbastanza da contribuire alla gestione della salute e del benessere dei suoi gatti.

Molti gatti non fanno neanche una visita veterinaria nella loro vita. Molti proprietari di gatti giovani si recano in clinica per le vaccinazioni iniziali, la castrazione, ma poi scompaiono per sempre, a meno di malattia grave, a volte perché non sanno cosa comporta il possesso responsabile di un animale, altre semplicemente per mancanza di impegno. Altri padroni, invece, si lasciano scoraggiare dalle difficoltà (reali o percepite) legate al portare il gatto in clinica, o dalla paura di doverlo immobilizzare durante l'esame, o del doversi confrontare con un ambiente ostile per il gatto.



Con i gatti si deve fare sul serio

L'importanza dei gatti per le cliniche veterinarie per piccoli animali di ogni ordine non può essere ignorata: i gatti domestici sono davvero moltissimi! Benché molti non siano di razza, anche per loro, se avvicinati in modo adeguato i padroni sono pronti a spendere quanto i proprietari dei cani. La maggior parte dei proprietari dei gatti, tuttavia, hanno convinzioni radicate su cosa aspettarsi in clinica e si lasciano profondamente influenzare dall'esperienza vissuta. I clienti tendono a utilizzare sempre più spesso cliniche diverse, un dato che dovrebbe motivare ancora di più a fornire le cure migliori e più persuasive ai clienti felini.

Sebbene la spesa media annua e i valori delle transazioni medie per i felini continuino a crescere pressoché stabilmente da ormai diversi anni in molti paesi, molti veterinari sembrano ancora riservare ai cani il loro ambito di crescita privilegiato. La realtà, però, è che in molti paesi la popolazione canina registra valori stabili o in diminuzione, parallelamente a una crescente intolleranza urbana verso i cani, fattori che suggeriscono chiaramente che il ruolo predominante un tempo rivestito dai cani nella generazione del fatturato veterinario non può durare. In molti paesi, i dati dimostrano inoltre una predisposizione sempre maggiore dei proprietari di gatti a recarsi dal veterinario e a spendere in cure mediche. Ad esempio, nel Regno Unito i dati dimostrano che i proprietari dei gatti hanno più probabilità rispetto a quelli dei cani di acquistare e utilizzare diete per determinate fasi di vita del loro animale, o di

comprare e utilizzare prodotti sanitari preventivi, come trattamenti antipulci o antivermi.

Al pari di quella umana, la popolazione felina sta invecchiando, con quasi la metà dei gatti in Europa e America di età pari o superiore agli 8 anni, e la sopravvivenza di molti ben oltre la media di 12-15 anni. Questo scenario offre ai veterinari importanti opportunità per inserirsi attivamente nella gestione della salute di questi pazienti e, nei paesi in cui viene riconosciuto il ruolo di infermiere veterinario, anche questi ultimi possono giocare un ruolo essenziale nel fornire formazione e consigli pratici, oltre che nel promuovere i tanti servizi che le cliniche possono offrire ai proprietari di gatti.

Gestire e preservare la salute dei pazienti felini è un approccio molto migliore per costruire rapporti produttivi e di lungo termine con i clienti piuttosto che fornire semplicemente un trattamento limitato ed emergenziale da attivare solo in presenza di una malattia. Questo nuovo approccio non solo garantisce assistenza sanitaria nell'arco dell'intera vita dell'animale, ma consente anche di massimizzare meglio il potenziale commerciale per il segmento di interesse.

Non tutti i proprietari coglieranno ogni opportunità per seguire il piano sanitario consigliato. Alcuni seguiranno alla lettera le indicazioni, mentre altri solo in modo sporadico o con riluttanza. Però, se la clinica dimostra - e i pazienti lo

comprendono - di saper lavorare davvero assieme a loro per la salute, il benessere e la longevità del loro gatto, molti saranno pronti ad accettare la proposta e a discutere di come realizzarla.

Si tratta di un aspetto critico per dimostrare di essere davvero cat-friendly, incoraggiare i proprietari dei gatti a frequentare la clinica e riuscire ad affrontare le loro esigenze uniche.

Favorire le visite e il ritorno dei clienti con gatti

Ma come si può incoraggiare i clienti con gatti a "fare la cosa giusta"? In che modo i veterinari possono far sì che i gatti che assistono ricevano il trattamento sanitario migliore nell'arco di tutta la loro vita? La chiave di volta è una collaborazione chiara fra il veterinario e il padrone, che passa per la creazione di un ambiente accogliente per il gatto in clinica e l'attuazione di un piano sanitario efficace. Una collaborazione di questo tipo deve rappresentare una piattaforma chiara sia per i veterinari e che per i padroni, finalizzata a far sì che i gatti possano vivere una vita lunga, felice e sana, al di là delle malattie e delle emergenze.

Il programma **Cat Care *for* Life** è stato sviluppato dall'ISFM con il supporto di Boehringer Ingelheim, IDEXX Laboratories e Royal Canin, e intende offrire le fondamenta di questa compartecipazione alla salute dei gatti in ogni fase della loro vita (cfr. www.catcareforlife.org per maggiori dettagli).

Aiutare i proprietari dei gatti con ogni aspetto delle visite in clinica e coinvolgerli in modo più efficace può fare un'enorme differenza riguardo a ciò che sono disposti a fare in termini di prevenzione. Quando l'ISFM svolse il programma concorso Cat Friendly Practice nel Regno Unito nel 2006 e nel 2007, i risultati dimostrarono che una maggiore conoscenza e comprensione dei gatti genera veri e propri ritorni economici, come testimoniato dalle cliniche partecipanti:

> *"Notiamo una maggiore disponibilità a partecipare a un'assistenza sanitaria proattiva e preventiva. E questo probabilmente deriva da un cambiamento del nostro approccio: anche noi siamo ora più proattivi nel promuoverla fra i nostri clienti".*
>
> *"Ora comprendiamo meglio le esigenze dei gatti e i nostri clienti si accorgono del nostro interesse e delle nostre conoscenze. Sappiamo che i nostri clienti con gatti hanno parlato di noi con gli amici, raccomandandoci come ambulatorio di valore nel trattamento dei gatti".*

Rendere le cliniche più "a misura di gatto" è il primo ed essenziale passo per offrire cure sanitarie più ampie per i gatti, da cui lo sviluppo del programma

CFC. Questa guida fornisce alcune nozioni di base sul gatto, informazioni pratiche dettagliate su come rendere le cliniche a misura di gatto e tutti i dettagli necessari per candidarsi all'accreditamento CFC presso l'ISFM. Tutto questo dimostrerà ai vostri clienti proprietari di gatti che la vostra è una clinica davvero diversa dalle altre.

In un mercato sempre più competitivo, i gatti rappresentano senza dubbio una strada da percorrere, anche a fronte di un piccolo ripensamento della medicina veterinaria da parte dei professionisti del settore. La vasta e crescente dimensione dei mercati al dettaglio è indice dell'enorme potenziale che si apre alle cliniche disposte a coinvolgere i clienti - esistenti, nuovi o vecchi - in uno sforzo deciso e capace di dimostrare che "con i gatti si deve fare sul serio".

2. I gatti come pazienti

Cos'è un gatto? Perché si comporta così, perché a volte sembra più difficile da trattare rispetto ai cani e come incidono questi aspetti su chi lavora con i gatti?

In questa sezione analizzeremo come si comportano i gatti in clinica o in ambulatorio, in che modo i veterinari e gli infermieri possono prevedere i loro comportamenti e quali sono i fraintendimenti più diffusi sui gatti fra i padroni. Nei gatti, lo stress non solo influisce sull'affidabilità e l'interpretazione di vari esami clinici, ma si lega anche alla manifestazione del disturbo e alla loro risposta ai trattamenti. Anche il loro ambiente domestico può condizionare le cure che la clinica vuole prestare.

In sintesi, si può affermare che il gatto è un animale...

- cacciatore, carnivoro obbligato, che cattura e mangia pasti piccoli e regolari
- territoriale
- fortemente condizionato dai profumi e dagli odori del suo ambiente
- autosufficiente, emotivo e altamente consapevole
- che subisce molto l'influsso delle sue prime esperienze

Capendo cosa motiva e modella il comportamento del gatto, sarà più facile curarlo in varie circostanze, inclusa la clinica veterinaria.

Cacciatore e carnivoro obbligato

Dal punto di vista fisico e comportamentale il gatto si è evoluto come cacciatore specializzato di roditori e altre piccole prede. Predatore all'apice della catena alimentare, è motivato a cacciare dalla vista, dal suono e dall'odore delle prede. Per riuscire nella sua caccia, il gatto esplora il suo territorio (il suo terreno di caccia) nei momenti in cui le sue prede principali sono attive e vulnerabili, ovvero, di solito, all'alba e al tramonto. Carnivoro obbligato, il gatto non è in grado di sopravvivere o prosperare senza un certo numero di sostanze nutritive presenti solo nella carne.

Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- In quanto predatori ben adattati, i gatti sono molto efficienti nel difendersi da quelle che percepiscono come minacce. Esistono rischi elevati di potenziali infezioni causati da morsi e graffi, ed è quindi importante evitare i conflitti, trovando il modo di ridurre al minimo la paura e l'aggressività difensiva del gatto in clinica.
- Nei gatti alimentati con diete inappropriate dai proprietari, come cibi vegetariani o per cani, possono verificarsi squilibri nutrizionali con conseguenze anche gravi o letali.
- Alcune differenze nei percorsi degli enzimi epatici rendono i gatti vulnerabili agli effetti tossici di farmaci o sostanze chimiche che non riescono a metabolizzare efficacemente e che non hanno lo stesso effetto sui cani.

Fraintendimenti tipici dei clienti

- I gatti non possono essere vegetariani, quali che siano i desideri o le convinzioni etiche dei loro proprietari. Devono capire che essendo carnivori obbligati i gatti hanno esigenze alimentari uniche e molto speciali.
- I severi requisiti dietetici dei gatti sono in realtà estremamente difficili da realizzare correttamente con diete fatte in casa, mentre l'opzione migliore e più sicura per soddisfare le loro esigenze viene da una dieta basata su cibi commerciali di alta qualità (come la gamma di alimenti per gatti Royal Canin - royalcanin.com).
- I diversi stadi di vita dei gatti presentano esigenze nutrizionali specifiche, soddisfatte al meglio da diete studiate appositamente.
- I gatti in giovane età sviluppano il loro comportamento di caccia e attacco durante la crescita. Tuttavia, se incoraggiati a giocare in modo duro o ad attaccare le mani o i piedi durante il gioco, potrebbero continuare a farlo anche da adulti, con la conseguenza di dolorose e talvolta pericolose lesioni per l'uomo.

- I gatti sono naturalmente attivi nelle ore del tramonto e nelle prime ore del mattino (e spesso svegliano i proprietari per interagire o mangiare).
- A volte, possono anche portare le loro prede in casa.
- I gatti hanno bisogno di opportunità/valvole di sfogo nel giocare, che consentano loro di esprimere i loro comportamenti da cacciatori.

Progettati per catturare e consumare piccoli pasti regolari

Per natura, per i gatti l'alimentazione è un comportamento puramente funzionale e la caccia e la cattura delle loro prede richiedono tempo. Per questo motivo sono progettati per assumere piccole e frequenti quantità di cibo durante il giorno, a volte anche di notte. In genere, in natura, i gatti consumano fra i 10 e i 20 piccoli pasti nell'arco dell'intera giornata quindi né un'alimentazione a orari fissi né la costante fornitura di cibo sono probabilmente soluzioni ideali.

Il cibo è fonte di sopravvivenza per i gatti. Potendo scegliere, i gatti cercheranno, conquisteranno e consumeranno le loro prede in solitudine e, fatta eccezione per le madri che insegnano ai gattini le tecniche di manipolazione delle prede, il processo di alimentazione non è socialmente interattivo per i gatti: preferiscono mangiare da soli. L'autoregolamentazione della quantità di cibo assunto viene sconvolta nei gatti domestici, sia dalla castrazione sia dal fatto che vivono in un ambiente a loro innaturale, con abitudini alimentari alterate.

Inoltre, anche comprendere il loro comportamento naturale verso il bere può essere importante per far sì che i gatti bevano a sufficienza. In natura, i gatti consumano prede con un contenuto d'acqua relativamente alto. Ciononostante è comunque necessaria idratazione supplementare e i gatti generalmente evitano di bere acqua vicino al luogo in cui si nutrono, forse per evitare che sia contaminata da carne viziata.

Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- I proprietari che non comprendono le abitudini alimentari dei felini possono causare o aggravare la loro obesità.
- Un'alimentazione a base di cibi secchi può avere un impatto positivo sulla salute dei denti e si presta di più a essere resa più interattiva.
- I gatti nutriti solo con cibo secco assumono meno acqua dalla dieta. In determinate condizioni di malattia, aumentare l'assunzione di acqua è importante e in questo caso può tornare utile il cibo umido.

Fraintendimenti tipici dei clienti

- A differenza delle persone, i gatti non sono fatti teoricamente per uno o due pasti abbondanti al giorno. Nutrirli in tutto o in parte con le crocchette secche offre opportunità più facili per garantire loro pasti più piccoli e renderli più interattivi, ad esempio nascondendo le crocchette, usando mangiatoie/palline/giocattoli a trabocchetto, ecc. Queste soluzioni introducono stimoli preziosi per il gatto, oltre a evitare pasti innaturalmente grandi e poco frequenti.
- I gatti spesso mangiano piccole quantità di cibo e si allontanano, poiché per natura non consumano pasti abbondanti. Se i gatti non mangiano tutto il cibo, ciò potrebbe non essere necessariamente legato all'appetibilità della dieta o a un malessere. Sostituire i cibi con alternative che, nelle speranze del padrone, sono più gustose spesso comporta un aumento del cibo assunto perché i gatti sono generalmente neofili (cioè godono dei nuovi alimenti), ma lo schema ben presto si ripete. Uno schema alimentare di questo tipo può portare anche all'obesità.
- Per i gatti l'alimentazione non è un processo socialmente interattivo. Comportamenti come lo sfregamento delle zampe e la vocalizzazione sono in realtà segnali di avvio dell'interazione sociale, non di fame. Il gatto, però, può imparare rapidamente a sfruttare questi comportamenti per controllare l'alimentazione. Dato che i proprietari traggono piacere dall'interagire con il loro gatto, spesso aumentano la quantità di cibo offerto come un modo per premiare l'interazione sociale (o semplicemente per farlo tacere!). Questo può facilmente portare a un rischio di sovralimentazione e di conseguenza all'obesità.
- I gatti preferiscono mangiare da soli. Una casa con molti gatti ha bisogno di molti luoghi dove possono cibarsi, per consentire a ciascuno di consumarlo in modo libero, rapido e autonomo. La volontà dei gatti che vivono insieme di riunirsi a mangiare è spesso presa come un segnale di accordo fra di loro. Tuttavia, il cibo è una risorsa di sopravvivenza vitale e, dato che la disponibilità del cibo è controllata dai proprietari secondo determinati orari e

luoghi, i gatti potrebbero dover condividere con altri lo spazio per accedervi. I gatti possono sospendere l'ostilità per il tempo sufficiente ad assumere il loro pasto, ma in altri momenti la tensione fra loro può emergere.

- Il luogo in cui viene posto il cibo è importante: metterlo in un angolo può rendere difficile l'accesso, vicino a una porticina per gatti può essere percepito come un luogo minaccioso data la probabilità che possano entrare altri felini, vicino a una porta a vetri può indurre a mangiare in fretta perché la posizione è percepita come vulnerabile, e vicino ad apparecchi rumorosi può essere un luogo molto spaventoso.

Territoriale

Spesso usiamo il termine "territorio" in modo piuttosto disinvolto, ma in termini comportamentali indica l'area che un gatto è pronto a difendere. Il territorio è lievemente più piccolo dello "home range", ovvero l'area normalmente usata dal gatto. Non si tratta di zone fisse, ma di aree che si ampliano o riducono a seconda delle esigenze e delle richieste. In natura, la sopravvivenza del gatto e il successo della sua caccia dipendono dall'integrità del suo habitat e del suo territorio individuali. È per questo che i gatti sono solitamente cauti e preoccupati delle intrusioni nella loro area. Da animali domestici, vengono nutriti dai proprietari e non hanno bisogno di cacciare per sopravvivere. Ma l'impulso a cacciare rimane forte, così come il bisogno di stabilire territori e zone di caccia.

Anche in ambiente domestico, quindi, la territorialità può influire fortemente sul comportamento dei gatti. Fra gli individui competitivi si verificheranno contrasti in caso di risorse scarse o per stabilire i diritti di accesso alle risorse stesse. Inoltre, i gatti che vivono nella stessa casa potrebbero competere per il territorio, perché spesso non formano un gruppo sociale coeso.

Comprensibilmente per la sopravvivenza delle specie, la riproduzione è importante. I gatti maschi sono normalmente molto più grandi delle femmine (di solito da 3 a 10 volte più grandi). Per esempio, il territorio di una tipica gatta domestica di periferia è normalmente il suo giardino e poco più. Un maschio non castrato, invece, coprirà diversi giardini adiacenti.

I gatti selvatici che vivono in città e che hanno a disposizione molto cibo possono tollerare di vivere con una densità di popolazione relativamente alta, pari a 75 o più per ettaro. I gatti domestici in ambienti urbani simili spesso vivono a una densità di oltre 120 per ettaro. Nelle case domestiche i gatti vengono nutriti con regolarità e questo mondo "al chiuso" diventa il nucleo sicuro del loro territorio. Non potendo avere una visione completa e contemporanea dentro e fuori casa, proprio come i loro antenati selvatici, lasciano il loro odore. Per farlo e marcare il territorio, usano metodi diversi, ad

esempio sfregano, grattano o emettono urina: il modo sarà determinato dallo scopo e dallo stato emotivo.

Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- I clienti talvolta chiedono consigli per gestire i gatti molto territoriali e aggressivi nei confronti degli altri gatti del vicinato. Questi esemplari sembrano cercare attivamente il territorio difeso da altri, limitandone il loro uso o addirittura tentando di cacciarli. Possono anche entrare in case altrui, su una vasta area, attaccare il gatto residente (e i proprietari se intervengono) e spruzzare le superfici di urina per marcarli prima di andarsene.
- Spesso i clienti in visita chiedono cure per il loro gatto vittima di altri esemplari così territorialmente aggressivi. Oltre alle lesioni fisiche, questa situazione causa altri disturbi legati allo stress, come la cistite idiopatica felina; il conflitto fra gatti nella stessa casa è un fattore molto comune di agitazione.
- I gatti si sentono insicuri già solo per il fatto di essere fuori dal loro territorio; gli odori, i suoni e le immagini della clinica vanno aggiungersi al problema, rendendoli molto ansiosi, spaventati e sulla difensiva.

Fraintendimenti tipici dei clienti

- I gatti sono spesso più legati al loro territorio che ai loro proprietari - ecco perché il gatto tende a tornare a una vecchia casa se non dista troppo dalla nuova.
- I gatti non tollerano necessariamente la presenza di altri felini nella loro casa. Benché i proprietari possano pensare che il gatto si senta solo e abbia bisogno di un “amico”, in realtà esso può sentirsi molto minacciato da un’altra presenza con cui non è imparentato o che non appartiene al suo gruppo sociale di origine. Anche i visitatori che si presentano con il loro gatto possono sconvolgere parecchio il gatto residente.
- I due gatti potrebbero sentirsi minacciati, litigare o nascondersi spaventati dalle minacce al territorio, senza voler più uscire: i proprietari potrebbero non capire le minacce che percepiscono, né i comportamenti o i problemi causati dallo stress.
- Le moderne finestrelle per i gatti consentono ai proprietari un significativo grado di controllo sui loro animali, ma d'altro canto possono permettere ad altri gatti di entrare in casa. Idealmente le finestrelle dovrebbero consentire solo l’ingresso del gatto residente (ad es. tramite “chiavi” magnetiche, elettroniche o microchip). Sono il punto di passaggio fra il “fulcro” interno e sicuro del territorio del gatto e il mondo esterno pieno di rischi; addirittura, per alcuni gatti il territorio fulcro è solo una piccola sezione della casa.

- Se il territorio del gatto è limitato (ad es. solo al chiuso), il padrone deve creare un ambiente stimolante. Al chiuso, il fulcro del territorio del gatto potrebbe essere sotto il letto, mentre le zone attorno alle porte potrebbero non essere considerate sicure. Altre postazioni di riposo rialzate possono aumentare le possibilità “di sicurezza” del territorio.
- Se il gatto marca il territorio con i suoi odori anche al chiuso (ossia con schizzi o getti di urina, defecazione o a volte graffi), potrebbe indicare di non sentirsi sicuro nella casa.
- I gatti escono dal loro home range volontariamente molto di rado, e quando è necessario i loro padroni devono essere sensibili alle loro esigenze: ad esempio scegliendo un ricovero per gatti che soddisfi i suoi comportamenti, oppure una clinica a misura di gatto, con personale attento ai bisogni e alle ansie del gatto.

Elevata sensibilità ai profumi

I gatti usano i profumi come un mezzo di comunicazione sociale, generalmente per tenere a distanza gli altri felini (tranne quando cercano un compagno o marcano con gli odori il loro territorio fulcro, o magari altri membri del loro gruppo felino). I gatti usano i feromoni e il profumo prodotto dalle ghiandole del muso e del corpo, ma anche urina e feci a seconda delle circostanze.

Sono dotati di ghiandole attorno alle labbra e al mento, sulla testa, alla base della coda, fra le dita e nella regione anale. Quando il gatto si sfrega sul proprietario sono proprio queste zone che emanano un profumo distintivo.
In modo simile, i gatti marcano anche rami e rametti o altri oggetti presenti nel loro territorio. Quando si arrampicano sugli alberi o le staccionate marcano il territorio in modo sia visivo che olfattivo, attraverso le ghiandole presenti nei cuscinetti delle zampe. L’urina di un gatto maschio non castrato lascia un odore pungente.

Tutti i gatti, di ogni genere o stato di castrazione, lasciano tracce olfattive, anche attraverso l’urina. La frequenza e le modalità con cui schizzano l’urina possono essere complesse. Come ogni altra forma di marcatura del territorio, i gatti possono anche lasciare le feci scoperte e in vista (accumulate) senza sotterrarle.

I gruppi di gatti “in natura”, nelle colonie selvatiche o in fattoria in cui esistono abbondanti risorse di cibo, sono società generalmente amichevoli, dove il legame è dimostrato da sfregamenti e “toelettatura” reciproci (le femmine potrebbero anche crescere insieme e accomunare i gattini). Sfregandosi gli uni con gli altri i gatti si scambiano l’odore dando vita a un profilo olfattivo di gruppo che consente ai membri dello stesso gruppo sociale di riconoscersi. Nei gruppi che si formano naturalmente l'aggressività è minima, ma se gatti esterni sconfinano o cercano di cacciare nel loro territorio, i membri della colonia

(generalmente tutte le femmine imparentate) potrebbero mostrarsi estremamente aggressivi per sbarazzarsi di queste minacce al loro cibo e ad altre risorse.

Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- I comportamenti “problematici” legati alla marcatura sono comuni, ma occorre tempo per approfondirli e fornire il consiglio giusto al cliente. Se una gestione di base non cambia la situazione, si può rimandare o chiedere consiglio a uno specialista comportamentale. In caso di minzione inappropriata è importante effettuare esami delle urine per scongiurare problemi medici.
- La clinica non ha odori familiari e l’ansia del gatto può essere elevata.
- Lavarsi le mani e pulire il tavolo di visita fra un paziente e l’altro non solo è essenziale per motivi di igiene, ma anche per eliminare l’odore degli altri animali.
- Il ricovero in clinica può essere meno stressante se il padrone riesce a portare da casa la biancheria in cui il gatto dorme o si riposa, impregnata del suo odore. Lo stesso vale anche per i trasportini.

- Anche l'uso di feromoni facciali felini può aiutare sia in ambiente domestico che clinico.
- Il profumo acre dei disinfettanti può essere soverchiante: meglio passare un panno sulla gabbia appena disinfettata e lasciare asciugare prima di farvi entrare il gatto.

Quali sono i possibili fraintendimenti dei proprietari?

- L'olfatto è il primo senso che il gatto usa per analizzare il suo cibo: se non ha un buon odore, non prova neanche ad assaggiarlo. Alcune malattie, come le infezioni al tratto respiratorio superiore, compromettono questo senso, togliendo l'appetito. In questo caso, possono risultare più allettanti per il gatto i cibi ad alto contenuto di grassi o scaldati a temperatura corporea, che emettono un profumo.
- Gli sconvolgimenti del profilo olfattivo familiare e rassicurante di casa possono essere difficili: detergenti o deodoranti domestici, nuovi mobili, persone o cani in visita, altri gatti che entrano dalla finestrella, imbiancature, ecc. In caso di problemi comportamentali, è importante capire se nell'ambiente in cui vive il gatto si sono verificati cambiamenti.
- Se marca il territorio casalingo con odori, non vuol dire che sia "sporco", ma che sta rispondendo a reazioni emotive, spesso legate al sentirsi minacciato, magari in risposta a un nuovo gatto o a cambiamenti ambientali difficili da accettare.
- Spesso i proprietari interpretano erroneamente gli schizzi di urina per un'evacuazione inappropriata, o viceversa.

"Puliti" per natura

I gatti trascorrono il 4% della loro vita (ovvero l'8% del loro tempo vigile) a pulirsi. Questa pulsione è molto forte. Sono predatori e devono restare in condizioni eccellenti per cacciare e seguire la preda, quindi devono tenersi in forma. La toelettatura favorisce l'eliminazione di parassiti e di altri agenti che potrebbero rovinare o lasciare odori sulla pelliccia. I peli sono molto sensibili al movimento e forniscono informazioni su ciò che sta attorno, la direzione del vento, ecc. La pulizia coinvolge anche il buon mantenimento delle relazioni sociali e spesso è un comportamento riconfortante. Sebbene non le mangerebbero né berrebbero mai direttamente, i gatti rimuovono dal pelo le sostanze velenose a cui potrebbero essersi esposti. Urine e feci servono a marcare il territorio, ma i gatti possono anche sotterrarle per nascondere le loro tracce. Per gli umani il gatto è generalmente un animale incredibilmente piacevole con cui convivere, perché

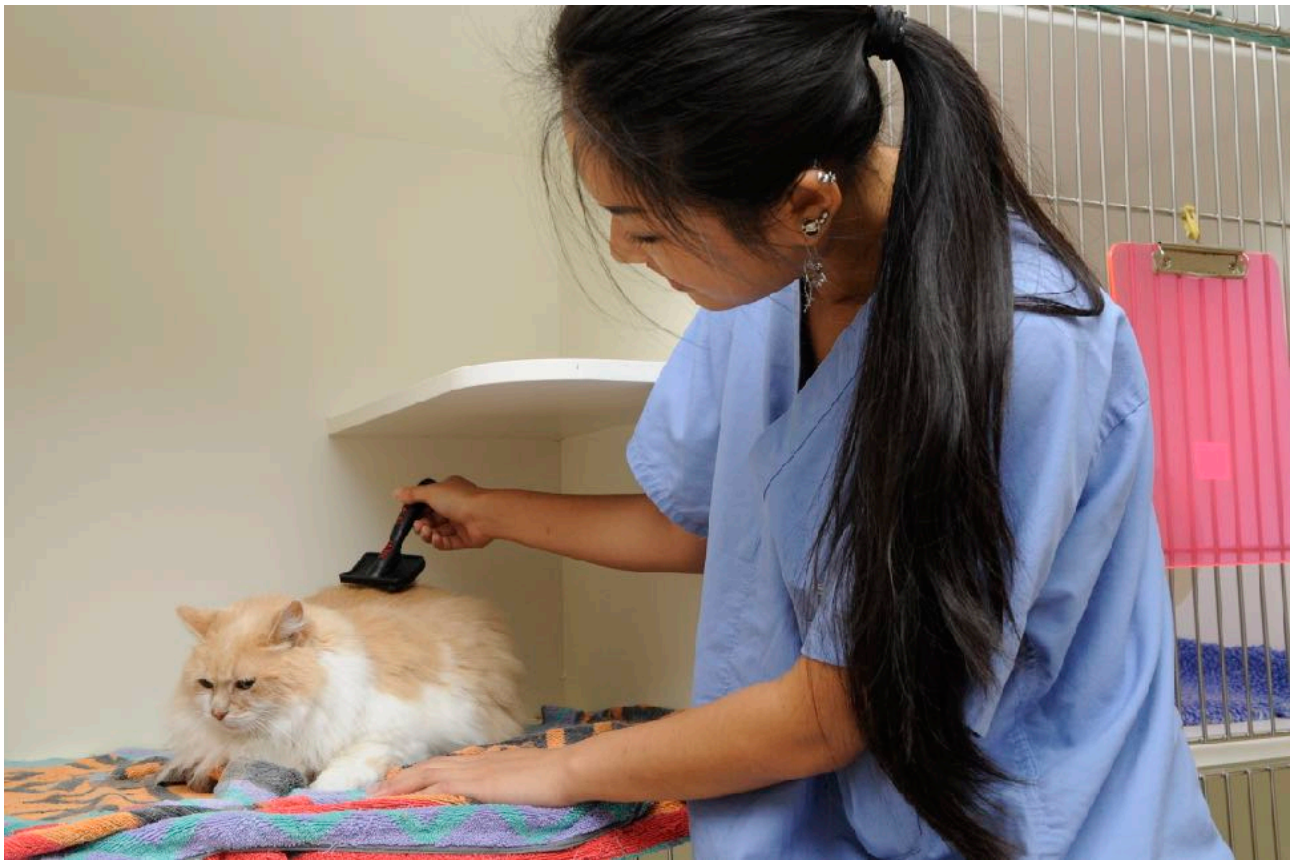
non emette odori e usa con grande maestria la lettiera (i cui odori vanno gestiti dai proprietari con pulizie frequenti).

Spesso e in modo naturale, i gatti sotterrano urine e feci e, di regola, più la lettiera è profonda (nei limiti), meglio è: un grosso vaso per piante potrebbe essere la scelta migliore in casa! Alcuni studi hanno dimostrato che, per defecare, i gatti preferiscono una profondità di 1-3 cm. Lo stesso vale all'esterno: una zona appena arata del giardino o una costosa area in ghiaia potrebbero essere la latrina più allettante se l'alternativa è una superficie solida e senza terra da scavare! I gatti preferiscono superfici morbide, facili da scavare; la preferenza sembra andare alle lettiere a base di argilla.

Il "bagno" naturale del gatto è lontano dalla zona di caccia, alimentazione o attività, ed è spesso distinto per la minzione e la defecazione. I proprietari dovrebbero cercare di soddisfare queste esigenze, non solo seguendo la regola del "numero di gatti più uno" per le lettiere, ma anche allontanandole dalle ciotole del cibo o posizionandole in zone di passaggio. I luoghi appartati e silenziosi sono l'ideale.

I gatti potrebbero optare per soluzioni alternative alla lettiera in caso di:

- scarso addestramento in casa nei primi tempi;
- eliminazione del loro luogo di evacuazione preferito;
- aggressioni di altri gatti;



- tensioni in presenza di più gatti;
- avversione verso la posizione della lettiera, la superficie o la cassetta stessa;
- esperienze spiacevoli associate alla lettiera (ad es. sporcizia, episodi che li hanno spaventati, come rumori, interruzioni o la somministrazione di medicine).

Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- I problemi con la lettiera possono indicare disturbi medici. Se il gatto prova dolore durante la minzione o la defecazione, può benissimo associarlo al luogo e non all'atto stesso. Quando invecchia, le sue articolazioni si fanno rigide o dolorose e spesso meno mobili e in questo caso una lettiera alta e profonda, magari prediletta in precedenza, può diventare molto difficile da scalare.
- Potrebbero venire anche ingeriti veleni attraverso la toelettatura del pelo o delle zampe, e non semplicemente mangiando o bevendo.
- Se il pelo è in cattive condizioni, può indicare che il gatto non è in grado di pulirlo a modo o non vuole farlo, spesso per problemi dentali, osteoartrite, disfunzioni cognitive, ipertiroidismo, ansia, ecc.
- Si ritiene inoltre che la toelettatura abbia anche un effetto calmante o gratificante e possa essere usata dal gatto come azione di rimozione.
- I gatti preferiscono nutrirsi e dormire lontano dalla lettiera, quindi le dimensioni delle gabbie in ospedale e il posizionamento degli elementi al loro interno possono incidere sulla loro alimentazione e il loro rilassamento.
- Potrebbero inoltre preferire un certo tipo di lettiera, magari coperta o aperta.

Fraintendimenti tipici dei clienti

- Per i gatti avere un posto comodo per la minzione o la defecazione significa un luogo dove possono scavare e raschiare con facilità. Se è pesante, duro e poco familiare o ha la consistenza o l'odore sbagliati, potrebbe non usarlo. La lettiera dovrebbe essere grande abbastanza da permettergli di grattarsi, girarsi e allontanarsi con facilità da ciò che ha evacuato. Questo può contribuire a prevenire l'insorgenza stessa dei problemi.
- I deodoranti per lettiere, le lettiere profumate e i disinfettanti forti risultano probabilmente molto sgradevoli ai gatti.
- Anche la posizione della lettiera è importante: dovrebbe trovarsi in luoghi tranquilli, lontani dal cibo e dall'acqua, dove il gatto non è disturbato.
- Nelle famiglie con più gatti il numero delle lettiere disponibili potrebbe non bastare.

Autosufficiente, emotivo e altamente consapevole

Il gatto non ha bisogno di compagnia felina: può cacciare da solo, trovare un luogo in cui riposare e difendere il proprio territorio. Può tenersi pulito, con gli artigli affilati, e proteggersi grazie alla sua elevata consapevolezza di ciò che lo circonda, e sfruttando la sua agilità, velocità e forza per tirarsi fuori dai guai. In caso di pericolo, la scelta del gatto è raggiungere un luogo sicuro.

Se vivono insieme, i gatti non formano branchi strutturati come i cani e non hanno una gerarchia di dominanza nel gruppo. Il presupposto che i gatti abbiano bisogno della compagnia della propria specie è basato sulla percezione che ha l'uomo della socievolezza. I gatti possono vivere in gruppi sociali, ma solo in circostanze specifiche, come le colonie selvatiche nelle fattorie, che sono gruppi di femmine imparentate dove i gattini crescono insieme fin dalla nascita e dove c'è abbastanza cibo e riparo per numeri elevati.

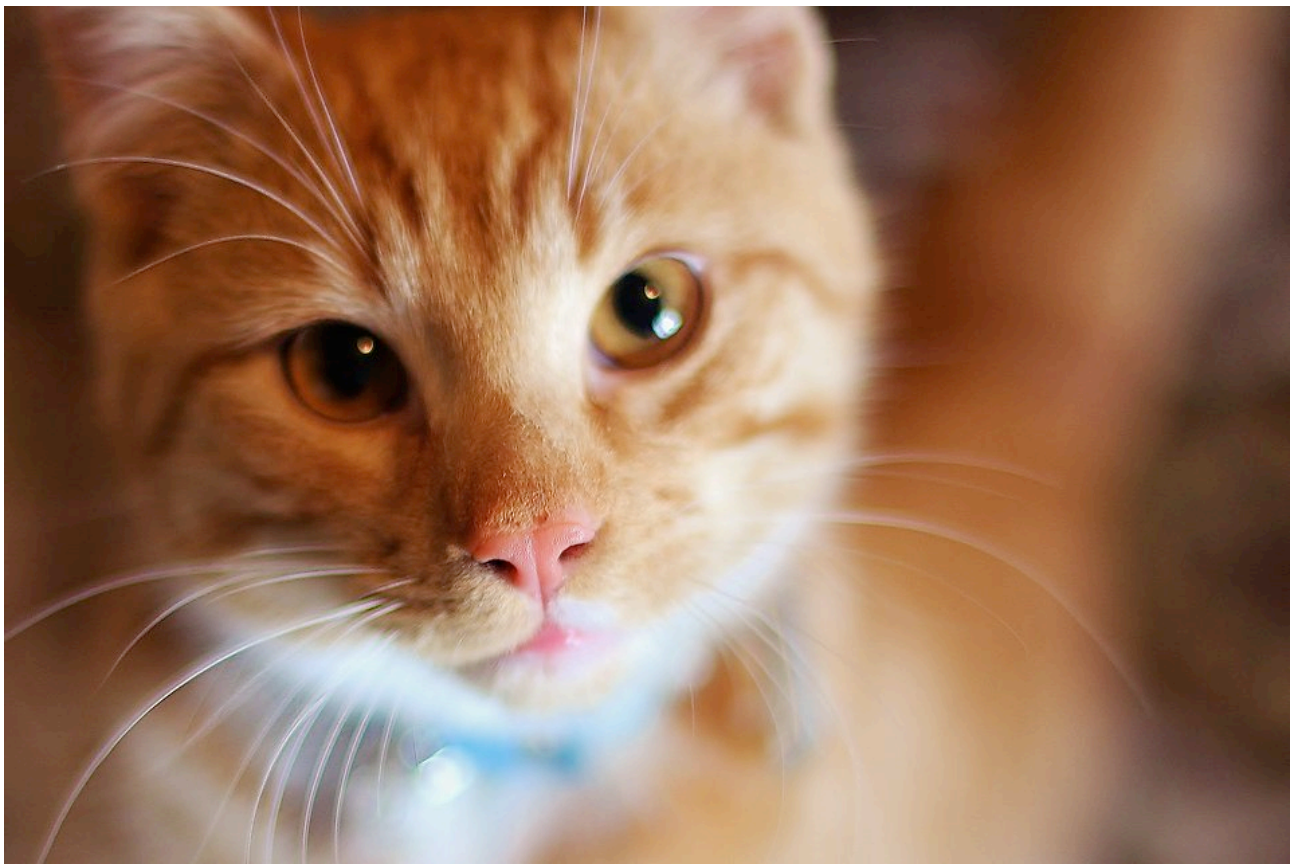
Spesso il gatto è considerato un animale poco emotivo perché non presenta una grande elasticità facciale né è capace di mostrare tante espressioni facciali più sottili. Tuttavia, per sopravvivere, il gatto prova la stessa gamma di emozioni e sentimenti degli altri animali, tra cui la paura, il piacere e la frustrazione quando impara a conoscere il suo ambiente, reagisce rapidamente alle occasioni alimentari ed evita i pericoli. Il gatto mantiene l'indipendenza vivendo grazie al suo ingegno e senza contare su nessuno.

I gatti sono bravissimi a nascondere segni di malattia o dolore, tendendo a rimanere immobili e silenziosi per non attirare l'attenzione, tanto che i proprietari possono non accorgersi che stanno soffrendo.

I gatti raggiungono il massimo della soddisfazione quando sono loro a poter dettare i tempi di interazione con i loro proprietari o altri esseri umani. Lasciare che sia il gatto ad avvicinarsi è un buon modo per assicurarsi di essere visti sotto una luce positiva. I gatti si sentono più sicuri e protetti se hanno la possibilità di arrampicarsi su superfici sopraelevate.

Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- Se disturbati o spaventati, i gatti possono reagire rapidamente. Nell'ambiente clinico, non potendo fuggire potrebbero ricorrere all'aggressività per difendersi.
- Un approccio lento e silenzioso, che eviti il contatto con gli occhi (e sbattendo le ciglia lentamente), riduce al minimo la minaccia percepita.
- È bene evitare rumori forti e acuti all'interno della clinica perché possono risultare molto allarmanti per un gatto già stressato.
- Il fatto di essere presi per la nuca o maneggiati senza troppi complimenti può causare paura e ansia.



- Anche un solo fatto spiacevole in clinica può condizionare le visite future.
- Il gatto spaventato cercherà spesso di scappare, ecco perché la sicurezza di porte e finestre è essenziale.
- I gatti sono bravissimi a nascondere i segni del dolore o della vulnerabilità. I proprietari potrebbero aver notato cambiamenti di comportamento, ma non avere coscienza della loro importanza.
- L'aumento dei segnali di eccitazione può essere sottile.

Fraintendimenti tipici dei clienti

- I gatti possono scegliere di non dipendere e interagire con le persone.
- Di solito non hanno alcun desiderio di avere “amici” felini e sono più contenti se vivono da soli.
- Condividere il territorio con un altro gatto per loro può essere stressante.
- I gatti potrebbero non voler essere trattenuti o rassicurati con le coccole.
- Scene, suoni e odori della vita quotidiana possono causare stress ai gatti.
- Come tutti i mammiferi, imparano in fretta. L’obbedienza agli umani non è una prova della loro intelligenza!
- Le loro emozioni e il loro comportamento possono cambiare in pochi istanti. Se disturbati o spaventati, i gatti possono reagire rapidamente.

- Routine e prevedibilità possono ridurre i livelli di stress e migliorare la qualità della loro vita.
- Variazioni dei loro normali comportamenti (come dormire di più o evitare contatti) possono sorgere da cambiamenti emotivi o da problemi di salute.
- Per i gatti, il bisogno di mantenersi puliti è molto forte, quindi l'essere privati della capacità o della possibilità di farlo è un fattore di grande stress.
- I gatti sono bravissimi a nascondere segni di malattia o dolore, tendendo a rimanere immobili e silenziosi per non attirare l'attenzione, tanto che i proprietari potrebbero non accorgersi che stanno soffrendo.

Il gatto subisce molto l'influsso delle sue prime esperienze

Sebbene alcuni gatti non accettino mai di vivere con un altro gatto nella stessa casa, quasi sempre godono della compagnia umana se sono esposti alla socializzazione nei primi mesi di vita. I gatti, però, devono imparare ad apprezzare l'interazione con le persone da molto giovani per accettare gli umani. Le esperienze dei gattini nei primi due mesi di vita sono determinanti per il loro comportamento e le loro reazioni da adulti. Il gatto che dorme in pace in salotto non è diverso, per molti aspetti, dai suoi simili che vivono selvaggi all'esterno, se non per l'esposizione all'uomo.

Nelle prime settimane di vita, il gattino apprende la sua identità sociale e impara a nutrirsi. La madre lo svezza, passando dall'allattamento all'alimentazione con prede prima morte poi vive. Questo processo lo introduce gradualmente al saper uccidere e cacciare la preda per sopravvivere. Anche in ambiente domestico, il gatto giovane esercita il suo comportamento di caccia. Ecco spiegate le zampate, le rincorse e i colpi che tutti i gattini provano e riprovano. Partecipando alle attività di gioco dei gattini, con giocattoli e giochi, l'uomo prende parte al suo sviluppo, in modo molto simile a quello della madre e degli altri cuccioli.

Fino a circa due mesi, il gatto è particolarmente sensibile all'apprendere il suo ambiente e a stabilire legami sociali. Alcuni studi condotti sulla qualità e la quantità del maneggiamento del gatto nel suo "periodo sensibile" mostrano che il giusto grado di buona socializzazione porta benefici netti: i gatti maneggiati da almeno quattro persone diverse fra le due e le sette settimane tendono a essere più socievoli verso l'uomo rispetto a quelli che non vivono la stessa esperienza. Il mix degli umani dovrebbe comprendere sia maschi che femmine, vecchi e giovani, e l'interazione dovrebbe avvenire per periodi brevi e frequenti.

Ciò non vale solo per le persone: i gattini devono anche capire cosa significa vivere in una casa. Il fatto di sperimentare rumori, la presenza di bambini, cani,

aspirapolvere, luoghi diversi e anche viaggi in auto consente loro di imparare che non devono avere paura di tutto.

Quando si avvicinano all'età adulta, sviluppano una serie di tratti di personalità adulti, determinati in parte dai loro geni, in parte dalle loro prime esperienze e in parte dall'ambiente e da come sono trattati. Di media, la maturità sessuale sopraggiunge a circa sei/nove mesi di età, ma può arrivare prima o dopo a seconda del momento dell'anno in cui sono nati. Da questo momento alla piena maturità sociale, dai 18 mesi ai 4 anni d'età, con una media di circa 2 anni, avvengono cambiamenti graduali nella personalità del gatto, che inizia a diventare territoriale. In alcuni casi, i gattini passano dall'essere socievoli e audaci, all'essere più solitari, autonomi e prudenti.

Questo momento della vita del gatto è quello in cui scopre veramente il valore del suo territorio e la sua capacità di vivere in quanto individuo. Nei gatti selvaggi o selvatici maschi ciò corrisponde anche al momento in cui si allontanano gradualmente dal gruppo famiglia allargato in cui sono stati addestrati. Può trattarsi quindi un momento di preoccupazione o sconvolgimento per i padroni, perché il gatto si allontana sempre di più da casa ed entra in conflitto con altri gatti: spesso si valuta infatti la castrazione in questo periodo.

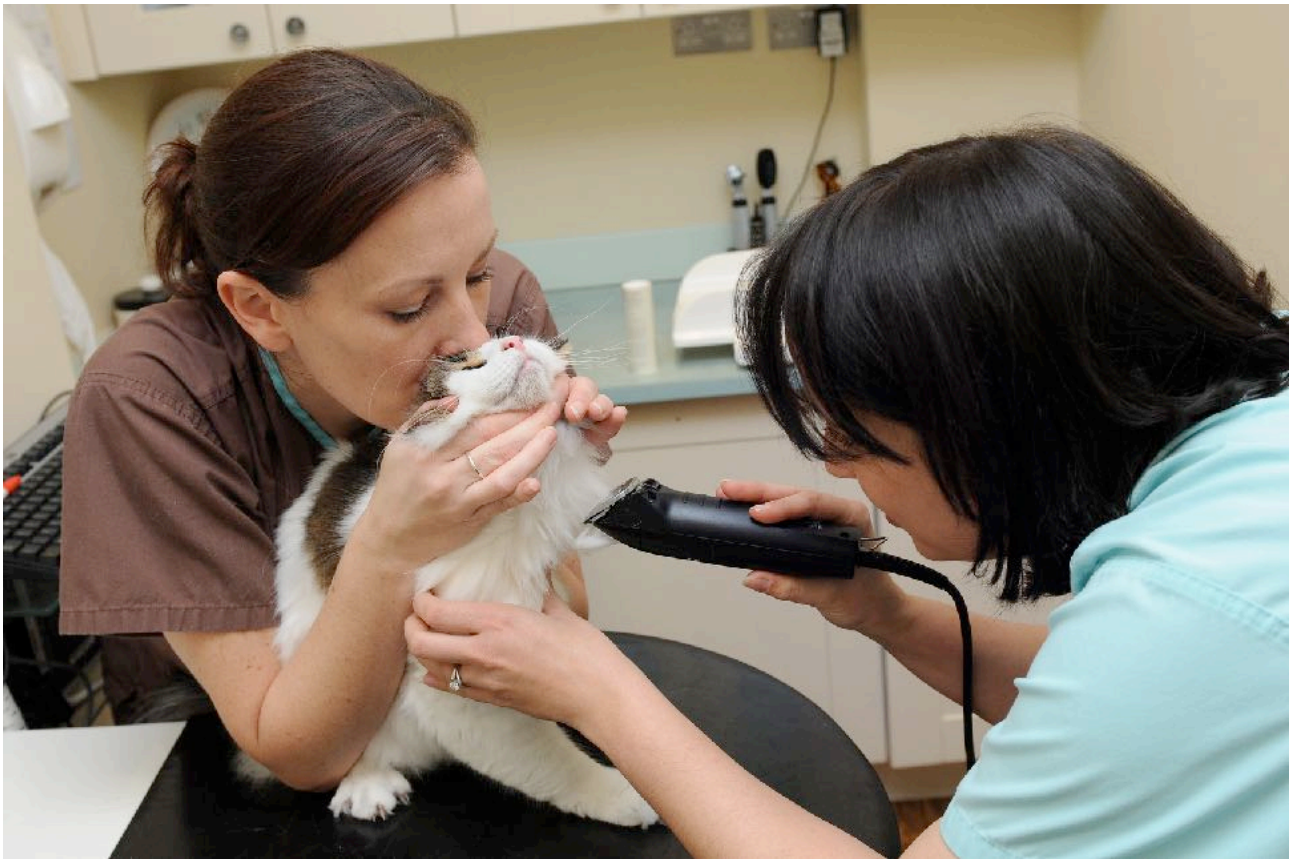
Cosa implica per le cliniche veterinarie?

- I gatti selvatici necessitano di un approccio diverso, attento e organizzato, perché non si lasciano maneggiare facilmente.

- I gatti sono meno capaci di affrontare lo stress associato all'uomo e all'ambiente umano, se non reso adeguatamente familiare in tenera età: i gatti avranno paura e dovranno essere trattati e ricoverati con cura, anche prevedendo gabbie con più cucce o ripari in cui nascondersi.
- Il tempo cruciale per la socializzazione è prima delle otto settimane di età: le cliniche veterinarie possono formare gli allevatori/i proprietari/gli operatori dei gattili che frequentano l'ambulatorio a far sì che i gattini siano esposti alle esperienze giuste per renderli sicuri da adulti.

Fraintendimenti tipici dei proprietari di gatti

- I gatti hanno personalità uniche, e non tutti sono amichevoli o socievoli con gli umani.
- Potrebbero esserci limiti a ciò che può essere fatto per i gattini nervosi o per i gatti che non hanno avuto la giusta esposizione nei primi tempi, e i gattini selvatici raramente possono diventare buoni animali domestici.



Si conclude qui questo rapidissimo excursus sul comportamento dei gatti e su come può manifestarsi in ambiente domestico o nella clinica veterinaria. Tenendo a mente tutti questi aspetti, passiamo ora a valutare come adottare comportamenti meno stressanti e più "a misura di felino" per assistere al meglio i gatti che arrivano in clinica.

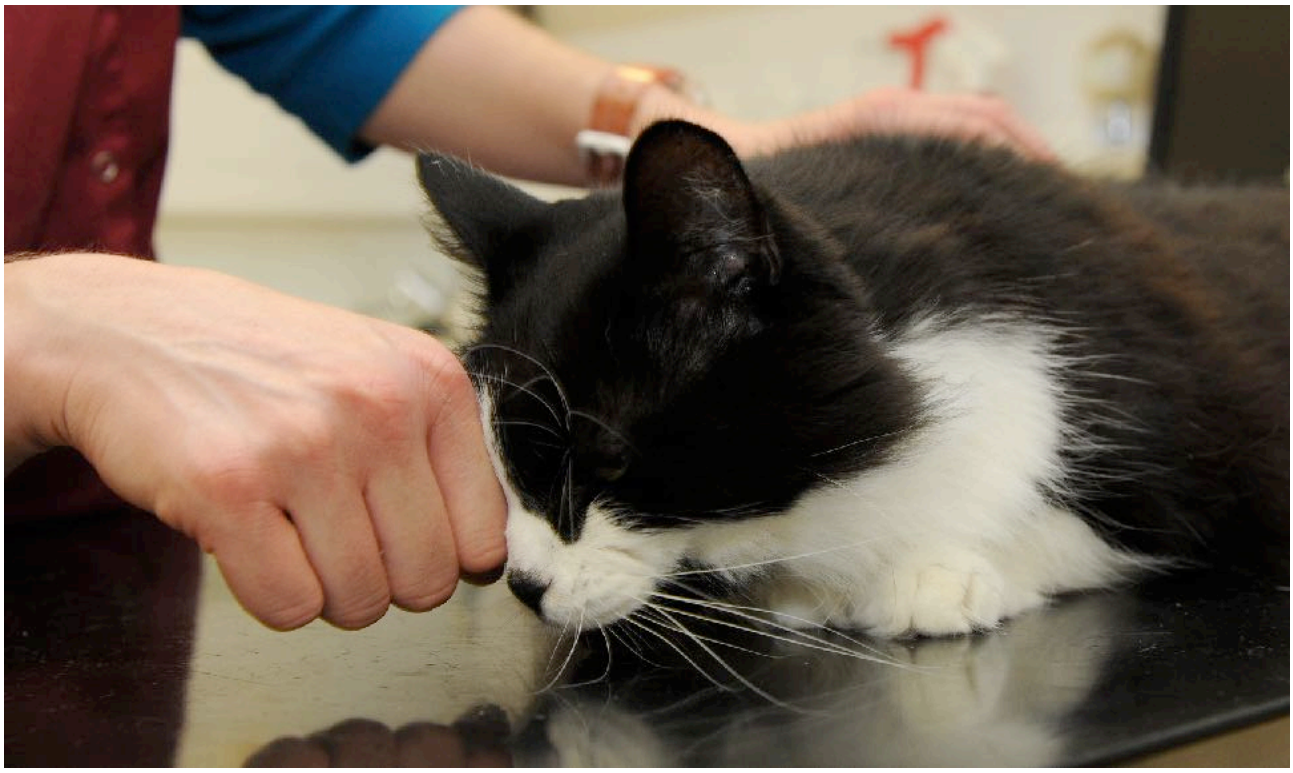
3. La Cat Friendly Clinic per l'ISFM

Per essere realmente a misura di gatto, una clinica deve presentare almeno tre aspetti.

- Il primo, della massima importanza, sono l'atteggiamento e l'approccio di tutto il team sanitario verso i pazienti felini e i loro proprietari, quello che potremmo definire anche "cattitude"! È inoltre importante che la clinica dimostri un approccio proattivo nella comunicazione con i clienti.
- Il secondo, altrettanto importante, è che il personale della clinica segua una formazione professionale continua per tenersi aggiornato con le ultime conoscenze in ambito medico e chirurgico felino e in tutti gli aspetti della cura dei gatti. Inoltre dovrebbero essere previste misure atte a garantire il monitoraggio degli esiti clinici, per apportare miglioramenti dove necessario.
- In terzo luogo, è importante che la clinica presenti un assetto e una struttura adeguati e che sia dotata di attrezzature, dispositivi e strumenti idonei a garantire che la cura dei pazienti felini avvenga nel modo migliore possibile.

Questi tre aspetti hanno tutti la stessa importanza e insieme garantiscono una struttura non solo a misura di gatto, ma anche attenta alle sue esigenze.

La vostra clinica potrebbe già operare, sotto molti punti di vista, in modalità a misura di gatto, ma ci sono tanti altri aspetti, spesso anche piccoli, che possono fare una grossa differenza. In questa sezione, vi aiuteremo a valutare diversi aspetti della vostra struttura nell'ottica di raggiungere uno standard di "cat friendliness" più elevato.



Non lasciatevi scoraggiare, anzi, siate creativi! All'inizio alcuni criteri potrebbero sembrare difficili, soprattutto per le piccole cliniche. Ma non lasciatevi distrarre: pensando in modo creativo a come utilizzare il vostro spazio e le vostre strutture, sono possibili moltissime cose.

Sviluppare la "cattitude": l'atteggiamento e l'approccio giusti verso i pazienti felini

Sviluppare l'atteggiamento giusto verso i gatti coinvolge vari fattori. Alcune persone sono naturalmente più empatiche verso i gatti e li sanno gestire in modo calmo e rilassato. Ad altri non viene facile o naturale, ma ciò non significa che non possano imparare. Il punto di partenza è capire a fondo i gatti (cfr. Sezione 2 - Cos'è un gatto?) Avere una comprensione reale di questi animali, infatti, sarà di enorme aiuto, così come riuscire a sviluppare un approccio calmo, a capire che nel maneggiarli e nell'immobilizzarli il segreto è quello del "meno è meglio", e a considerare il proprietario del gatto e le sfide e le difficoltà che deve affrontare anche solo per portare il gatto in clinica!

Una clinica con un buon atteggiamento verso i gatti e i proprietari avrà personale che:

- si dimostra apertamente accogliente nei confronti dei gatti
- ha un atteggiamento positivo verso di loro e conosce le loro esigenze sia in ambito clinico che nel mondo esterno
- comprende i proprietari dei gatti e le difficoltà che vivono per portare il gatto in clinica
- sa come comportarsi con i gatti
- comprende e nota il comportamento dei gatti all'interno della struttura, e riesce a rispondere in modo adeguato modificando il suo approccio
- sa come maneggiare i gatti. Un aspetto cruciale è che tutto questo deve essere fatto in modo tale da ridurre e non aumentare lo stress, cioè evitando l'immobilizzazione con la forza a meno che non sia assolutamente necessaria
- applica principi a misura di gatto in tutti gli aspetti dell'assistenza fornita ai gatti e ai padroni
- promuove le migliori cure sanitarie preventive per i felini

Per il gatto e il suo proprietario, non c'è niente di peggio che avere l'impressione (più o meno volontaria) che il personale della clinica sia disinteressato ai gatti o non li capisca. Al contrario, se nella struttura si respira un atteggiamento a misura di gatto, i clienti si formeranno un'impressione estremamente positiva.

Un approccio comprensivo e il desiderio di fare il meglio possibile per i gatti in visita alla clinica faranno da sfondo a tanti e spesso piccoli cambiamenti alla struttura, al trattamento e alle procedure, che trasmetteranno un forte messaggio di “cat friendliness”.

Questo aspetto essenziale vale per tutto il team sanitario: l’approccio del veterinario nella sala visite è cruciale, ma il primo contatto del proprietario con la clinica avverrà normalmente con l’infermiere o il receptionist, poiché il gatto potrebbe trascorrere un po’ di tempo in sala d’aspetto prima di essere visitato. Far sì che tutto il personale abbia un buon atteggiamento e approccio verso i gatti aiuterà i proprietari e gli animali a sentirsi a loro agio e meno stressati. Un’etica a misura di gatto è quindi essenziale per tutti i membri del personale.

Per dimostrare la comprensione dei felini al cliente, un buon modo è dimostrare di conoscere e sapere distinguere le varie razze e tipi di personalità, oltre che le loro caratteristiche di base. Può aiutare anche dimostrarsi consapevoli del fatto che talvolta i clienti hanno gatti estremamente legati fra di loro (ad es. due gatti imparentati di razze più socievoli, come quella orientale asiatica) e disposti invitare entrambi i gatti in clinica in modo che acquisiscano lo stesso odore per prevenire problemi relazionali fra i due gatti a casa.

Quando il personale comprende i proprietari dei gatti

Oltre a conoscere e a comprendere i gatti e le loro esigenze uniche come pazienti veterinari, è anche essenziale comprendere i loro proprietari. Per molti

di loro, infatti, portare il gatto in clinica è un'esperienza estremamente traumatica. Devono prendere il gatto, rinchiuderlo nel trasportino, allontanarlo dal suo ambiente naturale e dal suo territorio, spesso viaggiando in macchina o con i trasporti pubblici, e portarlo in clinica. Per la maggior parte dei gatti si tratta di un'esperienza estremamente stressante, causa inevitabile di disperazione (e talvolta sfinimento) anche per i clienti. Capire le implicazioni delle visite veterinarie per i padroni, e quello che occorre per ridurre il loro impatto negativo, sarà enormemente di aiuto.

La prima impressione

L'atteggiamento giusto inizia molto prima che il gatto varchi la soglia della clinica. Spesso la persona che lascia la prima impressione al cliente è quella che risponde al telefono e fissa il primo appuntamento. Può essere fatto molto in questa prima fase per far sì che il cliente si senta a suo agio e si gettino le basi per una visita meno stressante. Può avere un effetto positivo sia sul cliente che sul gatto suggerire ai proprietari i modi più indicati per portare il gatto in clinica e farlo restare calmo e rilassato. Il gatto sarà esposto a molti fattori di stress, ovvero:

- uno strano trasportino
- un viaggio in macchina poco familiare
- odori, scene e rumori strani durante il viaggio e dentro la clinica
- persone e animali sconosciuti, percepiti come una grande minaccia
- il maneggiamento e l'esame di persone sconosciute in un ambiente sconosciuto
- possibili procedure invasive o il ricovero in clinica

Tutti questi aspetti possono essere difficili per qualunque gatto, ma il personale può aiutare alla fonte suggerendo il modo migliore per portare i gatti in clinica, che tipo di trasportino scegliere e come rendere sicuro il viaggio.

- I trasportini devono essere solidi, a prova di fuga e consentire un facile accesso del gatto e del personale, oltre che del proprietario:
    - le gabbie a fili metallici rivestite di plastica con l'apertura in alto non consentono al gatto di nascondersi e in questi casi aiuta appoggiare un panno sopra il trasportino
    - i trasportini in plastica con tetto rimovibile sono utili per esaminare i gatti che non vogliono uscire
- se il padrone ha più di un gatto, suggerire di trasportarli in gabbiette separate per evitare aggressioni di difesa in caso di stress (i trasportini possono essere tenuti insieme se i gatti sono in buoni rapporti a casa)

- Affinché non diventi solo indice di un viaggio stressante, idealmente il gatto dovrebbe considerare il trasportino una parte del suo territorio domestico. L'ideale è utilizzare il trasportino come lettiera o luogo di riposo per il gatto a casa, in modo permanente. Se non è possibile, è utile abituare il gatto alcuni giorni prima di recarsi in clinica, ad esempio, dandogli da mangiare nel trasportino a casa per favorire un'associazione positiva fra il gatto e l'oggetto.
- Il trasportino deve avere un odore familiare e rassicurante. Chiedete al proprietario di metterci dentro vestiti che profumano della persona preferita dal gatto, o biancheria usata dal gatto. Inoltre, se è disponibile un preparato sintetico a base di feromone facciale felino, può aiutare spruzzarlo sui panni o i cuscini inseriti nella cesta, o semplicemente spruzzarlo sulla cesta circa 30 minuti prima di metterci il gatto.
- I gatti devono essere in grado di nascondersi: coprendo il trasportino durante il viaggio può contribuire a ridurre lo stress. Lo stesso trucco risulta utile anche in sala d'aspetto o quando viene trasferito dentro la clinica. È decisamente preferibile usare una copertura di questo tipo con un trasportino che si apre facilmente, piuttosto che un trasportino i cui lati sono soprattutto solidi e una sola apertura sul davanti.
- Incastrate il trasportino nel vano piedi dell'auto dietro il sedile anteriore, oppure bloccarlo con una cintura di sicurezza per far sì che sia ben saldo e non si muova. È inoltre importante assicurarsi che sia in piano e non inclinato.
- Guidate con calma e cercate di evitare rumori forti e musica! Parlate piano e rassicurate il gatto restando calmi.
- Portate con voi una lettiera di riserva in caso di incidenti (minzione o defecazione nel trasportino).

- Maneggiate il trasportino con cura e in modo sicuro. Ad esempio, non fatelo urtare contro le gambe mentre camminate, e sorreggetelo da sotto.

È importante che sia il gatto che il proprietario siano accolti e messi a loro agio quando arrivano in clinica. Un benvenuto amichevole non può mancare, così come informazioni chiare sulla sala di aspetto e le procedure della clinica. Alcuni clienti potrebbero preferire restare ad aspettare in macchina con il gatto o registrarsi senza l'animale, per controllare se ci sono cani in sala d'aspetto.

Sarà quindi utile adottare un approccio flessibile, adatto al cliente e al gatto.

L'avvocato dei gatti

Avere un "avvocato dei gatti" in clinica che può fungere da catalizzatore per formare l'intera struttura e incoraggiare tutti può essere un enorme beneficio sia per la clinica che per i clienti. La cosa più importante è capire i gatti, sviluppare le tecniche giuste e avere sicurezza. Le cliniche che hanno nominato un avvocato dei gatti hanno riscontrato che diventa un punto di riferimento di informazione, discussione e attuazione di "una mentalità orientata al gatto". L'avvocato dei gatti non deve necessariamente essere un veterinario: spesso gli infermieri o altri operatori ausiliari sono ottimi in questo ruolo.

Avere personale che sappia come comportarsi con i gatti

Che si occupi direttamente di trattare o curare i gatti o meno, è importante che l'intero team sanitario veterinario capisca come comportarsi con i gatti, ad esempio...

- Essere consapevoli della sensibilità dei gatti agli odori: indossare profumi forti o spruzzare troppi deodoranti per ambienti, oltre ai normali odori della clinica, può allarmarli. Ricordarsi di ventilare gli ambienti e risciacquare accuratamente i disinfettanti come indicato dal produttore. Ove possibile, utilizzare disinfettanti non troppo profumati
- Essere consapevoli della sensibilità dei gatti ai suoni: non va dimenticato che i gatti hanno un udito molto più fine rispetto agli umani o ai cani.
- Sapere che i gatti sono lontani dal loro territorio consueto: se alcuni riescono ad affrontare molto bene la fuoriuscita dal loro ambiente normale,

molti altri trovano l'esperienza molto difficile e stressante. Essere semplicemente consapevoli del fatto che il gatto può essere stressato, e rispondere quindi in modo adeguato (con un approccio delicato ed empatico, tenendo i gatti separati dagli altri animali e fra loro, ecc.) può aiutare molto.

- Se è disponibile, può essere usato un diffusore o uno spray di feromoni facciali sintetici in sala d'aspetto e negli ambulatori. Può certamente aiutare a ridurre lo stress del gatto, ma non sostituire strutture adeguate e un atteggiamento corretto

Avere personale che sappia gestire i gatti

Una gestione adeguata dei gatti è essenziale. I gatti sono generalmente sensibili alle persone e alle situazioni che non conoscono e il loro "linguaggio del corpo" può essere frainteso. Spesso la paura viene ignorata come causa di aggressività, così come, spesso e volentieri, piccoli segni di stress o dolore.

Gestire bene i gatti, anche per le visite più semplici, è fondamentale, ma raramente ci si sofferma abbastanza su questo punto. In realtà si tratta di un aspetto molto importante delle cliniche "a misura di gatto". Sviluppate le giuste tecniche di trattamento in tutto il personale della struttura: scoprirete presto che alcuni si divertono a trattare i gatti e sono molto più bravi di altri; cercate quindi di sfruttare le capacità naturali di ciascuno, assicurandovi al tempo stesso che tutti possano imparare a sviluppare le loro abilità.

Nel maneggiare i gatti, l'approccio del "meno è meglio" è essenziale, perché generalmente rispondono bene quando sono poco immobilizzati. Molti gatti hanno paura, ma se possono essere rassicurati con delicatezza invece che immobilizzati con forza, saranno meno aggressivi per autodifesa. I gatti vanno presi per la collottola (per afferrarli o trattenerli da dietro la nuca) solo come ultima spiaggia, e non vanno mai sollevati o trattenuti in questo modo. Afferrare e prendere subito per la collottola il gatto o immobilizzarlo con la forza possono essere comportamenti molto intimidatori per i gatti, spesso fonte di una risposta aggressiva.

- Avvicinate sempre il gatto con modi calmi. Non guardatelo negli occhi perché il contatto visivo diretto e soprattutto prolungato risulta molto minaccioso per loro: guardate oltre e sbattete le ciglia lentamente. Prima di cercare il contatto fisico, lasciate che il gatto annusi la vostra mano per capire la sua risposta. Se il gatto lo consente, l'ideale è accarezzarlo e parlargli prima di estrarlo dalla gabbia o dal trasportino. Sfregate le mani sui centri dei feromonali del gatto (sopra il ponte nasale e nella zona auricolare). Dopo questo trattamento, spesso, il gatto metterà la sua testa fra le vostre mani stupendo il padrone!

- Tenete a disposizione strumenti come asciugamani spessi per immobilizzarlo senza traumi.
- L'essere maneggiato su una superficie scivolosa può essere piuttosto stressante per il gatto. Prevedete piuttosto un asciugamano o un tappetino di gomma per dargli qualcosa a cui aggrapparsi. Anche un letto comodo, posto sul tavolo, può indurlo a sedersi o stendersi.
- Utilizzate camici in cotone: i materiali sintetici possono creare effetti elettrostatici.

Gestione dei gatti in ambiente ospedaliero

Molti gatti rispondono bene all'interazione umana. Lasciare tempo al gioco, alle carezze (delicate, specialmente sopra la testa) e alla toelettatura riduce notevolmente lo stress di molti gatti ricoverati. Senza dimenticare che gatti diversi preferiscono cose diverse: valutate la situazione caso per caso. Alcuni preferiscono essere lasciati stare e, presone atto, agite di conseguenza.

- Trattateli con calma e delicatezza, ma riconoscete quando hanno bisogno o vogliono essere lasciati soli.
- Cercate di limitare il numero dei professionisti che hanno a che fare con i gatti degenti e considerate l'ambiente dalla loro prospettiva, soprattutto tenendo conto della sensibilità del loro udito e olfatto.

- La regolarità, la prevedibilità e una sensazione di controllo sono molto importanti per il benessere felino.
- Una musica a basso volume, nel reparto degenza, potrebbe avere un effetto calmante.
- È inoltre essenziale prevedere una zona tranquilla per gli interventi minori, come i prelievi del sangue, le misurazioni della pressione e l'induzione dell'anestesia. Lasciate che il gatto si abitui alla stanza prima di iniziare. Inoltre, tutte queste procedure non dovrebbero avvenire davanti ad altri gatti.
- Spiegate allo staff che fissare o trattare i gatti in modo brusco o invasivo può essere stressante e altamente negativo, per molti se non per tutti i gatti.
- Se possibile, prevedete una sala separata per i padroni in visita, per non disturbare gli altri gatti e dar loro il tempo di ambientarsi e interagire.
- Osservate attentamente il comportamento di ogni gatto, e state pronti a introdurre immediatamente cambiamenti se sorgono problemi evidenti.
- Se i gatti sono semplicemente in vacanza in clinica, ad esempio perché il padrone è via, occorre prevedere una pensione felina dedicata, del tutto separata dal reparto, con severe politiche di igiene per prevenire il trasferimento degli agenti infetti.
- Se dare del cibo premio non interferisce con il trattamento e il gatto risponde allo stratagemma, usatelo per creare un'associazione positiva con l'ospedale.

Le Linee guida per un trattamento a misura di felino della AAFP/ISFM sono un'ottima risorsa, in cui trovare maggiori informazioni sulla gestione dei gatti, un punto di riferimento a cui le cliniche dovrebbero conformarsi (disponibili anche sul sito web del JFMS – https://journals.sagepub.com/page/jfm/collections/guidelines/index).

Comunicazione fra clinica e clienti

Una comunicazione efficace fra clinica e clienti è di vitale importanza per fornire un'assistenza davvero completa ai pazienti felini. Di nuovo, è importante che le comunicazioni avvengano in modo empatico e comprensivo, e che i clienti abbiano la possibilità di contribuire alle discussioni e di esprimere eventuali dubbi. Ciò vale non solo in occasione delle indagini cliniche e delle terapie, ma anche per tutti gli aspetti della comunicazione con i clienti. Questi ultimi, ad esempio, vanno rassicurati già alla prenotazione dell'appuntamento, spiegando le procedure e cosa aspettarsi quando arrivano in clinica; se occorre, è bene fornire anche consigli sulle migliori modalità di trasporto dei gatti. Dare ai proprietari tempo di porre domande è un altro aspetto importante per capire quanto hanno compreso le spiegazioni che avete fornito.

Alcuni aspetti importanti della comunicazione con i clienti, e alcuni dei modi in cui può essere migliorata sono:

- La capacità di comunicare direttamente con tutti, o teoricamente tutti, i clienti della clinica, per posta, email, messaggio di testo, social media o telefono, in un modo che potrebbe variare da clinica a clinica o da paziente a paziente. Tuttavia, una qualche forma di comunicazione è essenziale per ricordare ai clienti quando vanno previste determinate terapie profilattiche di routine (ad es. i vaccini, i trattamenti antipulci, ecc.), e idealmente la clinica dovrebbe sfruttare l'opportunità per prevedere altre comunicazioni proattive, come una newsletter o dei post sui social media. Utilizzate un linguaggio appropriato e spiegate i termini difficili ai clienti, che avranno conoscenze mediche e veterinarie molto diverse.
- I clienti dovrebbero sapere chi si occupa di loro e dei loro gatti. È consigliabile esporre un elenco chiaro di tutto il personale nella sala d'aspetto (o sul sito web della clinica), indicante il ruolo (ad es. infermiere, assistente di reparto, receptionist, veterinario, ecc.) e provvisto di foto, per facilitare il riconoscimento. Se siete dotati di un avvocato dei gatti, comunicatelo ai clienti.
- Se parlate di indagini e trattamenti con i clienti, è importante parlare apertamente di tutte le diverse opzioni disponibili per il caso specifico. Il cliente dovrebbe inoltre ricevere una stima ragionevole dei costi e, se necessario (o se i clienti lo richiedono), ciò andrebbe fatto per iscritto. Se gli esami di approfondimento e/o i trattamenti superano le stime iniziali, occorre informare il prima possibile i clienti e, se occorre, parlare di nuovo con loro

delle varie opzioni possibili. All'atto del consuntivo per il lavoro svolto, su richiesta vanno fornite fatture che riportano le varie voci di costo.

- Un principio molto prezioso da adottare in clinica è nominare uno o due membri del personale "avvocati dei gatti". Non deve necessariamente trattarsi di veterinari, anzi, potrebbe essere più utile se sono infermieri, ma comunque dovrebbero essere persone naturalmente empatiche con i gatti e i loro proprietari, con una buona comprensione del comportamento felino e di come gestire e interagire con i gatti. Gli "avvocati dei gatti" dovrebbero essere facilmente riconoscibili dai pazienti, che vanno invitati a rivolgersi a loro in caso di eventuali dubbi relativi al gatto in clinica. All'"avvocato dei gatti" può essere chiesto anche di assumersi la responsabilità di garantire che siano soddisfatti "standard a misura di gatto" all'interno della struttura.
- Andrebbe inoltre richiesto in modo proattivo il riscontro dei clienti (sia in negativo che in positivo), e occorrerebbe soprattutto prevedere una politica scritta che illustri come presentare richiami formali e come vengono gestiti dalla struttura. La policy in materia di reclami dovrebbe essere messa a disposizione dei clienti su richiesta.
- Si consiglia inoltre caldamente di accompagnare le informazioni verbali fornite durante il consulto con materiali cartacei di approfondimento, dato che le comunicazioni verbali saranno in larga parte e velocemente dimenticate. Inoltre, è bene mettere a disposizione dei clienti delle schede informative cartacee nella sala di aspetto/alla reception, da utilizzare in modo proattivo per affrontare i problemi più comuni. I leaflet CFC destinati ai clienti illustrano come somministrare terapie ai gatti (ad es. come somministrare medicinali, colliri, trattamenti "spot", ecc.) e contengono consigli su come trasportare i gatti in clinica. I clienti potrebbero apprezzare anche un sito web adeguato, affidabile e accurato: un esempio è quello di International Cat Care, www.icatcare.org

Assistenza extra-orario

Sebbene non tutte le cliniche siano in grado di fornire assistenza continua 24/24 ore per i gatti degenti, né un servizio di emergenza su H24, è importante che capiscano i livelli di cura offerti e come comportarsi nelle situazioni di emergenza. Le cliniche, pertanto:

- dovrebbero avere una policy interna relativa alla gestione delle cure di emergenza dei gatti al di fuori degli orari di apertura. I clienti dovrebbero ricevere istruzioni chiare su come procurarsi cure di emergenza per i loro gatti, ad esempio con un messaggio di segreteria registrato in caso di contatto telefonico, oppure nominando un responsabile incaricato di rispondere al telefono negli orari di chiusura. Ai clienti non vanno lasciati dubbi su come ricevere cure di emergenza per i loro gatti in caso di necessità.

- Per i gatti ricoverati la notte o in giorni festivi in cui la clinica non è generalmente aperta, i clienti andrebbero chiaramente informati del livello del personale presente in quelle situazioni e della frequenza con cui i loro animali saranno esaminati. Se un monitoraggio continuo dei gatti ricoverati oltre agli orari di lavoro normali può essere impossibile in molti casi, i clienti vanno comunque sempre informati del livello di cura e controllo forniti. Il modo migliore è quello di dotarsi di una brochure scritta, che illustri anche gli altri servizi offerti dalla clinica.

Quanto siete a misura di gatto?

Introdurre nuovi approcci nel trattamento dei gatti può fare un'enorme differenza in clinica, tanto che noterete molto presto i primi cambiamenti. Ma non dimenticate: è essenziale assumere il punto di vista dei proprietari e far sì che i cambiamenti apportati tengano conto delle loro preoccupazioni e percezioni. Richiedere ai clienti riscontro e informazioni è un altro passo importante, che può essere fatto soprattutto in due modi.

- Il primo è dare ai clienti la possibilità di esprimere il loro parere (ad es. compilando appositi moduli presso la struttura, lasciando messaggi su un sito, ecc.), magari lasciando a loro la scelta se farlo in forma anonima o no. I clienti dovrebbero essere invitati a fornire la loro opinione, in modi validi e diversi (ad esempio compilando moduli presso la clinica, lasciando un messaggio su un sito, ecc.). Dovrebbero inoltre poter scegliere se rispondere in forma anonima.
- Il secondo modo per conoscere il parere dei clienti può essere quello delle indagini "mistery", da svolgere coinvolgendo una società esterna o proprietari di gatti che si conoscono, chiedendo loro di chiamare in clinica per un appuntamento "di nascosto" (ossia nessuno in clinica deve sapere chi sono) e quindi di fornire un riscontro sulla qualità del servizio ottenuto e sui vari di indici di attenzione e comprensione dei gatti della clinica. Queste evidenze possono offrire informazioni preziosissime sulla prospettiva dei clienti, difficili se non impossibili da ottenere in altri modi.

Competenze cliniche, formazione e crescita dello staff

Formazione professionale continua

Una pratica clinica di qualità non dovrebbe solo prevedere un aggiornamento teorico, ma anche l'applicazione all'ambito clinico. I protocolli ambulatoriali e i regimi di cura andrebbero modificati alla luce delle "best practice" più attuali.

Per garantire standard clinici di qualità e attuali all'interno della struttura, è importante che il personale (veterinari e tecnici/infermieri), svolgano percorsi di formazione professionale continua (FPC). Ciò può avvenire in forme diverse:

- partecipazione a conferenze e seminari
- webinar
- corsi di formazione a distanza
- la lettura privata di riviste, articoli, studi, ecc.

Si raccomanda inoltre che:

- I veterinari seguano almeno 35 ore di FPC totale all'anno; sia previsto studio privato/personale (lettura di riviste, libri, ecc.) per almeno 10 ore;
- gli infermieri/tecnici si formino per almeno 15 ore all'anno, di cui massimo 5 come studio privato/personale.
- Una quota significativa della FPC intrapresa dai veterinari e dagli infermieri dovrebbe riguardare i felini, sebbene la quota esatta può attestarsi circa in linea con il tempo clinico dedicato al lavoro sui felini. Andrebbe conservata e controllata documentazione scritta della FPC seguita da tutto il personale della clinica.

Biblioteca interna alla clinica e materiali di riferimento

È importante mettere a disposizione dei veterinari e degli infermieri della clinica una serie di materiali di riferimento aggiornati (attuali) e pertinenti. A titolo non esaustivo, dovrà trattarsi di:

- libri di testo aggiornati sui piccoli animali e in particolare sui felini
- riviste aggiornate sui piccoli animali e in particolare sui felini

L'ISFM pubblica una serie di materiali pensati e redatti appositamente per i veterinari impegnati nella pratica clinica, fra cui la sua rivista JFMS. L'iscrizione all'ISFM in qualità di Ambulatorio offre accesso sia al JFMS che ai webinar mensili dell'associazione, per cinque veterinari della clinica iscritta. L'iscrizione gratuita all'ISFM in qualità di infermieri dà invece accesso alla rivista dedicata Feline Focus.

Buone pratiche cliniche

Una pratica clinica di qualità non dovrebbe solo prevedere un aggiornamento teorico, ma anche l'applicazione delle nozioni all'ambito clinico. I protocolli clinici e i regimi di cura andrebbero modificati alla luce delle "best practice" più attuali.

Soprattutto, si raccomanda qualche forma di monitoraggio continuativo, per valutare gli esiti clinici e favorire l'individuazione di aree di miglioramento;

i veterinari e gli infermieri dovrebbero avere opportunità regolari per rivedere le prassi cliniche e discutere gli esiti medici consentendo così l'individuazione di aree potenzialmente critiche. Potrebbe trattarsi di incontri clinici regolari, di controlli dedicati alla "morbilità e alla mortalità" basati sui casi che hanno sviluppato complicanze impreviste o sono deceduti inaspettatamente, per stabilire se è necessario apportare modifiche alle policy per evitare altri problemi in futuro.

Nei casi in cui il personale non ha numeri troppo elevati, sarebbe utile prevedere opportunità di discussione dei protocolli clinici, delle procedure e dei casi con altri pari esterni alla clinica: tutte le strutture sono comunque invitate ad apprendere dalle esperienze altrui, ad esempio attraverso il forum di discussione riservato ai membri ISFM.

Rendere la clinica "a misura di gatto"

Ogni clinica veterinaria dovrebbe valutare con attenzione la sua ubicazione, accessibilità e gli standard generali dell'edificio. Come norma generale, dovrebbe essere facilmente raggiungibile dai clienti e, soprattutto per i gatti, non presentare rumori eccessivi. Dovrebbe inoltre essere mantenuta in buono stato e:

- essere in buono stato di finitura e presentare buoni livelli di pulizia e igiene
- non presentare odori forti e possedere una ventilazione adeguata
- presentare una buona illuminazione
- essere dotata di salvaguardie in grado di impedire la fuga dei gatti

La sala d'aspetto: la porta di ingresso della clinica

La sala d'aspetto e il personale che la presidiano dettano la prima e l'ultima impressione del gatto e del suo padrone quando visitano la clinica. Una sala d'aspetto ben progettata e un personale amichevole nei confronti dei gatti, possono creare i presupposti giusti per una visita poco stressante per il gatto e un'esperienza positiva per il suo padrone. Ogni clinica dovrà stabilire quali misure sono attuabili e utilizzabili a seconda della sua situazione, ma il segreto per creare una zona di aspetto davvero a misura di gatto è tenere conto delle esigenze dei gatti e studiare accuratamente il modo migliore per soddisfarle.

La sala d'aspetto dovrebbe essere grande abbastanza e contenere un numero sufficiente di posti a sedere per gestire il numero consueto di pazienti; dovrebbe inoltre essere pulita e priva di rumori e odori eccessivi. L'intento generale dovrebbe essere quello di creare:

- un ambiente calmo e non minaccioso per il gatto in cui possa aspettare il momento del consulto senza spaventarsi
- un'atmosfera che rassicuri il proprietario sul fatto che il personale della clinica è attento alle sue esigenze e a quelle del suo gatto

Quando il gatto fa il suo ingresso nella clinica, cerca di stabilire il grado di sicurezza del nuovo ambiente. La sala d'aspetto, quindi, dovrebbe essere progettata e utilizzata in modo da minimizzare le minacce che il gatto potrebbe percepire (visive, uditive, olfattive, ecc.). L'ideale, se non è possibile dedicare la clinica solo ai gatti, è separare completamente i cani e gatti in visita la struttura; anche quando le strutture non sono ideali, però, si può fare molto per i felini grazie a una progettazione attenta. Alcuni piccoli accorgimenti possono essere d'aiuto:

- Lo spazio, ad esempio, potrebbe consentire di creare una sala d'attesa completamente separata e dedicata esclusivamente ai gatti.
- Se una sala separata è infattibile, un'altra soluzione è dividere fisicamente la sala d'aspetto in due aree distinte per i cani e per i gatti. È importante utilizzare pareti o divisori appropriati per evitare il contatto visivo tra cani e gatti, attuando le misure necessarie per evitare la presenza di cani che abbaiano o fanno rumore in sala d'aspetto, ad esempio facendoli aspettare fuori.
- Oltre a separare in qualche modo i cani e i gatti, occorre soffermarsi anche sulla posizione e le dimensioni di questa zona e sul percorso che i gatti devono fare per entrare e uscire. Dovrebbero infatti trovare nella sala

d'aspetto un traffico umano e animale minimo. Il valore di un'area dedicata, infatti, viene fortemente compromesso se i gatti devono attraversare ambienti rumorosi o passare oltre dei cani per raggiungere la sala visite. Un ingresso separato dalla sala d'aspetto alla sala visite può prevenire qualsiasi incontro di questo tipo.

- Come alternativa, se non è possibile suddividere la sala d'aspetto, si possono prevedere orari di consulenza dedicati e regolari per i gatti, ed altri dedicati ai cani. Ciò significa che la sala d'aspetto può essere utilizzata o solo dai cani o solo dai gatti. Questo senza però dimenticare l'eventuale dimissione o ingresso di cani in clinica negli orari in cui gatti si trovano in sala d'aspetto.

Altre riflessioni importanti per la zona d'aspetto dedicata ai felini sono:

- evitare di posizionare il banco della reception in una zona angusta, incoraggiando il contatto fra cani e gatti quando i clienti sono in attesa. Dotarsi di una scrivania ampia e di uno spazio esteso davanti riduce al minimo questo rischio
- avere un banco della reception basso, o un'ampia scaffalatura sulla scrivania, dove i clienti possono posizionare i trasportini al di sopra della altezza della testa della maggior parte dei cani, dal momento che i gatti si sentono più vulnerabili quando si trovano per terra
- prevenire o ridurre eventuali rumori provenienti dalle sale visita, che possano sentirsi dalla sala d'aspetto
- esporre cartelli chiari in cui si chieda ai clienti con cani di tenerli alla larga dai trasportini dei gatti, ribadendo il concetto e chiedendo loro di fare attenzione ai gatti che si trovano in sala d'aspetto
- cercare di fare in modo che i clienti dei gatti non debbano attendere per troppo tempo in sala di aspetto
- alcune cliniche hanno abbastanza spazio da consentire ai proprietari dei gatti di portarli direttamente in una sala visite, senza dover attendere mai in sala di aspetto. Inoltre, se un gatto è notoriamente molto stressato dalla sala d'aspetto, o lo diventa in modo ovvio, posizionate una coperta sul trasportino e visitatelo il prima possibile
- anche il contatto visivo diretto con altri gatti può essere molto minaccioso e stressante e una sala d'aspetto, anche se dedicata ai gatti, può obbligarli ad essere gli uni vicini agli altri negli orari di massima affluenza. Alcuni stratagemmi per aiutare a superare il problema sono:

- costruire piccole pareti divisorie fra le sedute, per separare i gatti
- fornire coperte o asciugamani puliti per coprire il trasportino e invitare i proprietari a portarne di loro per lo stesso scopo anche se i trasportini sono

coperti, comunque prevedere una barriera visiva fra le sale d'aspetto dei gatti e dei cani

- fornire angoli sopraelevati, come scaffali, rialzi o poltrone su cui posizionare i trasportini con i gatti. Idealmente, dovrebbero trovarsi a circa un metro dal suolo ed essere dotati di divisori per impedire il contatto visivo fra i gatti

Oltre al design fisico e all'uso della sala d'aspetto, altre misure che aiuteranno a rassicurare i clienti con gatti sono:

- receptionist e infermieri che comprendono i gatti e possono fornire utili suggerimenti di base su argomenti affini, come la cura generale, l'alimentazione, il comportamento, il trattamento dei vermi intestinali o delle pulci, la sterilizzazione, la prevenzione, ecc., e indirizzare i proprietari a una fonte di informazioni affidabili, anche tramite contatti locali relativi ai gatti
- prova dell'appartenenza a organizzazioni professionali dedicate ai gatti (ad es. l'ISFM) e qualifiche o corsi di formazione relativi ai felini seguiti dal personale
- espositori con varie specie feline, fotografie dei gatti dei clienti, dati di cliniche interne, promozioni, serate di discussione o informazione sui gatti, ecc.
- riviste dedicate ai gatti o informazioni simili da sfogliare, magari includendo note su come trasportare i gatti in clinica, medicarli, ecc.

La sala visita

La priorità dovrebbe essere quella di creare una zona dedicata alle visite sicura e non minacciosa, dove i gatti possono essere visitati in modo calmo ed efficace.

Andrebbe prevista almeno una sala visita dedicata, ma ovviamente il numero delle sale deve essere sufficiente a coprire il normale afflusso della clinica. La sala visita dovrebbe:

- essere pulita e igienizzata, e possedere un'illuminazione e una ventilazione adeguate
- offrire uno spazio sufficiente per il veterinario, il o i clienti, il o i gatti e un infermiere o tecnico, senza affollamenti
- consentire la chiusura completa di porte e finestre per privacy e sicurezza (per impedire al gatto di scappare), preferibilmente con serrature per fare in modo che nessuno possa entrare nel caso in cui il gatto sia particolarmente nervoso
- avere un pavimento e un tavolo realizzati con materiali che consentano una pulizia e una disinfezione accurata. Le superfici d'esame in acciaio inox sono fredde, rumorose, riflettenti e scivolose; un tappetino di gomma può

aiutare a risolvere in parte il problema. Anche tavoli con piani riscaldati possono essere comodi per i gatti

Inoltre:

- se ci sono finestre che danno sull'esterno, è essenziale che presentino caratteristiche di sicurezza tali da impedire la fuga dei gatti (ad es., che non stiano aperte abbastanza a lungo da permettere la fuga di un gatto, che abbiano una grata all'esterno, ecc.)
- all'interno della clinica, dovrebbe essere prevista una stanza idonea all'esame dei gatti che possa essere completamente oscurata (senza luce) per facilitare gli esami oftalmici e dermatologici
- devono essere disponibili dotazioni di lavaggio e disinfezione delle mani per lavarsi e disinfettare le superfici tra un paziente e l'altro
- occorre far sì che eventuali "odori allarmanti" lasciati dai pazienti precedenti siano eliminati pulendo il tavolo di consultazione e assicurando una buona ventilazione
- gli oggetti fragili o pericolosi devono essere conservati negli armadietti
- la sala dovrebbe essere progettata in modo che non ci siano fori o spazi vuoti in cui il gatto possa entrare facilmente e dai quali sia difficile farlo uscire
- se disponibile, si può ricorrere all'uso di spray e diffusori di feromoni facciali felini sintetici per favorire un'atmosfera più rilassata, anche se ciò non sostituirà mai buone tecniche di gestione dei pazienti.

Dotazioni della sala visite

L'attrezzatura minima necessaria che dovrebbe essere disponibile in sala visite è la seguente:

- stetoscopi adatti all'uso felino (ad es., stetoscopi con diaframma piccolo)
- un auriscopio con attacchi a cono idonei all'uso felino, adeguatamente pulito e disinfettato/sterilizzato fra un paziente e l'altro
- un oftalmoscopio
- torcia a penna e lente manuale
- tosatrici silenziose
- un termometro: l'ideale sono i termometri rapidi a punta morbida e flessibile, adeguatamente puliti, disinfettati e lubrificati fra un paziente e l'altro
- un monitor per la pressione sanguigna indiretta (preferibilmente Doppler o HDO, più affidabili nei gatti coscienti)
- un mezzo per visualizzare le radiografie (visore o schermo per le radiografie digitali)
- bilance elettroniche accurate e correttamente calibrate, adatte alla pesatura dei gatti. Il peso di tutti i gatti deve essere monitorato a ogni consulto ed è essenziale pesarli con precisione prima di somministrare qualsiasi sedativo o anestetico

Le cartelle cliniche

Una documentazione clinica corretta ed efficace è essenziale per tutti i pazienti. Occorre tenere cartelle cliniche permanenti che descrivano in dettaglio tutte le informazioni cliniche rilevanti, in formato scritto o elettronico, facilmente accessibili al personale clinico.

Il consulto

Lo scopo di ogni consulto dovrebbe essere quello di ottenere un'anamnesi esauriente, effettuare un esame fisico completo e valutare ulteriori azioni o indagini eventualmente necessarie assieme al proprietario, garantendo al tempo stesso che il gatto si stressi il meno possibile.

I principi di una gestione a misura di gatto dovrebbero essere sempre osservati, dandogli il tempo di abituarsi a un ambiente sconosciuto. Per farlo, suggeriamo innanzitutto di prevedere almeno 10 minuti di tempo per le visite di routine, seppure sia molto prezioso prevedere tempi più lunghi.

Compilazione della storia clinica

La storia clinica dei pazienti dovrebbe essere raccolta, per quanto possibile, in un formato standardizzato. L'uso di un modulo dedicato per la storia clinica è un metodo molto prezioso per avere dati armonizzati per tutti i pazienti.

- Ai padroni possono essere forniti questionari sulla storia clinica o la salute del gatto da compilare (ad es. con domande sul comportamento, la mobilità, le terapie profilattiche di routine e la salute generale) prima dell'arrivo in clinica o in sala d'aspetto prima del consulto. Il programma **Cat Care *for* Life** offre molte risorse utili, fra cui questionari sulla salute, l'ambiente e la mobilità.
- Per completezza, i dati storici dovrebbero comprendere un'analisi nutrizionale che valuti la dieta, lo stile di vita, le abitudini di alimentazione del gatto, ecc., per ipotizzare eventuali cambiamenti
- Per ottenere un quadro completo dello stato di salute del gatto, è essenziale non ignorare il suo comportamento, l'ambiente in cui vive ed eventuali cambiamenti della sua routine, in modo da individuare eventuali problemi in modo precoce. È inoltre importante ricordare che molti problemi medici e comportamentali sono correlati (obesità, artrite, cistite idiopatica e luoghi inadeguati per l'evacuazione)
- Quando i gatti raggiungo l'età matura (dai 7 anni in avanti), il rischio di osteoartrite aumenta notevolmente. Molti segni di osteoartrite sono piuttosto sottili nei gatti e vengono notati meglio dai clienti a casa piuttosto che durante la visita. È quindi importante, in questi casi, utilizzare una lista o un questionario a più domande sulla mobilità
- Dovranno essere poste domande specifiche relative al problema clinico di interesse, ma senza mai tralasciare la storia completa, tranne nei casi di emergenza

Esami fisici

Pazienza, delicatezza ed empatia sono caratteristiche essenziali in sala visite. Anche con l'ambiente e l'approccio migliori alcuni gatti restano molto ansiosi e un esame fisico completo potrebbe non essere sempre possibile al primo tentativo. Se necessario, siate pronti a dedicare più tempo, fissare un altro appuntamento o ricoverare il gatto. Di nuovo, ricordatevi che l'atteggiamento e l'approccio del personale nella sala visite può determinare se il cliente riporterà o meno il gatto in visita da voi. Così come per l'anamnesi, utilizzare un modulo standardizzato per l'esame fisico (e altri moduli per approfondimenti particolari, come quelli di natura dentale o neurologica) sarà una scelta molto preziosa.

Riportiamo di seguito alcuni consigli utili per l'esame fisico.

- Non fate l'esame di corsa. Qualche minuto in più porterà davvero grandi benefici. Questo è un vero e proprio esempio di "più si corre, più si va piano".
- Cercate sempre di far uscire il gatto dal trasportino da solo. Apritelo con delicatezza e appoggiatelo sul tavolo o sul pavimento (dopo aver chiuso le uscite della stanza), e lasciate uscire il gatto (se possibile) mentre chiedete al proprietario cosa è successo
- Siate flessibili e lasciate scegliere il gatto: il segreto è scoprire cosa lo rilassa di più e adeguare il luogo/la posizione/il modo in cui si svolge l'esame fisico alle sue preferenze. Alcuni si sentiranno più a loro agio in braccio al padrone, altri sul pavimento. Alcuni potrebbero voler guardare fuori dalla finestra, altri restare seduti nel trasportino o addirittura nascondersi sotto un panno. Cercate di adeguarvi a ciò che preferisce ogni gatto, siate delicati e procedete con calma. Parlate piano e cercate di svolgere la maggior parte della visita facendo credere al gatto che lo state semplicemente accarezzando.
- Può essere utile anche sedersi con il gatto sul pavimento, per maneggiarlo in modo più semplice. Lo stesso vale anche per esami più complessi, come quelli neurologici.
- Alcuni gatti preferiscono restare stesi, altri sulle zampe: cercate di fare il più possibile lasciando il gatto nella sua posizione preferita.
- Applicate principi "a misura di gatto" e cercate di immobilizzarlo il meno possibile. Qualsiasi forma di immobilizzazione invierà un segnale di pericolo al gatto
- Se serve, suddividete l'esame in segmenti brevi: fra l'uno e l'altro il gatto potrà cambiare posizione, fare un giretto, ecc. Se vi accorgete che diventa

inquieto, fate una pausa: anche per poco, per una carezza o per due passi nella stanza o sul tavolo

- Se possibile, evitate il contatto visivo diretto. Per aiutarvi, svolgete la maggior parte dell'esame tenendo il gatto rivolto dalla parte opposta. Se è necessario il contatto visivo, tenete uno sguardo rilassato, sbattendo le ciglia lentamente.
- Evitate rumori forti o improvvisi (come lo squillo del telefono o il rumore dei tacchi) e le luci forti, a meno che non siano necessari per la visita. Fate attenzione anche ai suoni che usate: i suoni come "shhhh" risultano simili a dei sibili per il gatto e vanno quindi evitati. Parlategli con calma, lentamente e con un tono basso e rassicurante. Evitate i movimenti bruschi
- Tenete a mente che i gatti più anziani spesso soffrono di osteoartrite, che può far loro provare dolore o fastidio quando vengono maneggiati
- I gatti ipertensivi o ipertiroidei potrebbero anche sentirsi ansiosi e richiedere un approccio più cauto
- Eseguite gli esami più invasivi per ultimi. Prendete la temperatura del gatto (se serve) e apritegli la bocca a fine visita se queste pratiche rischiano di stressarlo
- Date ascolto ai proprietari se vi avvertono che potrebbe mordere o graffiare. Non aspettate che siano i clienti a tenere i gatti, e ricordate che anche la loro incolumità è sotto la vostra responsabilità fintanto che si trovano in clinica
- In casi eccezionali, alcuni gatti sono così spaventati che è impossibile svolgere esami completi anche trattandoli con la massima pazienza. Sono casi rari, ma una gestione dura, con un'immobilizzazione pesante, peggiorerà con molta probabilità la situazione, causando un grande stress al gatto e rendendo più difficili ulteriori esami. In questi casi, se appropriato, valutate l'immobilizzazione con mezzi chimici, raccogliendo quante più informazioni possibili (e, se del caso, dei campioni) mentre il gatto è sedato
- Assicuratevi sempre che i padroni sappiano e comprendano cosa state facendo mentre esaminate il gatto, oltre a ciò che avete scoperto - normale o no - per far loro comprendere e collaborare con voi nello stabilire il piano di trattamento/gestione più indicato.

Come pesare il gatto

Le bilance pediatriche o per felini dovrebbero essere facilmente accessibili e, idealmente, presenti nelle sale visita. Dotarsi di bilance che consentono di pesare il gatto nella sua cesta potrebbe essere un vantaggio in molte situazioni (è poi possibile pesare il cesto quando il gatto si trova al sicuro, altrove). Non supponete che tutti i gatti abbiano lo stesso peso: il peso medio di un gatto

adulto si situa entro un intervallo molto variabile (generalmente tra i 3 e i 6 kg), comunque con alcune eccezioni, mente i gatti giovani e vecchi possono avere un peso decisamente inferiore.

I gatti che presentano malattie associabili alla perdita di peso o a uno scarso appetito, oppure quelli sovrappeso o che seguono una dieta, devono essere monitorati regolarmente, a seconda delle loro condizioni.

I gatti ricoverati dovrebbero essere pesati ogni giorno, tenendo comunque a mente che è essenziale pesarli prima della somministrazione di determinati medicinali (per garantirne un dosaggio accurato, soprattutto con i farmaci come sedativi e gli anestetici). I gatti in buona salute giovani e di mezza età andrebbero pesati a ogni visita in clinica, e almeno una o due volte all'anno. La variazione percentuale del peso va calcolata a ogni a visita, annotando eventuali tendenze; ad esempio una perdita di peso di 0,3 kg in un gatto da 3,3 kg può non sembrare eccessiva, ma può essere capita meglio se viene espressa come perdita di peso corporeo percentuale del 10%, magari invitando i padroni a calcolare la stessa percentuale sul peso umano. I gatti più anziani (al di sopra dei 12 anni) andrebbero pesati almeno ogni sei mesi.

Ricovero dei pazienti felini

L'obiettivo generale di ogni ricovero è tenere i gatti in un ambiente sicuro, pulito, silenzioso e adatto a favorire la ripresa, un ambiente in cui possono essere gestiti con il minimo stress, sia per gli animali che per il personale.

I gatti ricoverati spesso si sentono vulnerabili e stressati, mostrando il loro malessere nascondendosi nelle lettiere o sotto la biancheria.

Ammissione ospedaliera dei gatti

Prima che il gatto venga ricoverato in clinica, è utile avere quante più possibili informazioni per iscritto. Alcune informazioni imprescindibili sono:

- quello che il gatto mangia normalmente, in che quantità e con che frequenza
- il tipo di sabbietta e lettiera che usa di solito
- se gli piace essere sottoposto a toeletta e con che frequenza, accarezzato o intrattenuto con giochi
- altre informazioni comportamentali di interesse

Quando si ammette un gatto è inoltre importante tenere conto di quanto segue.

- Avere intorno a sé un ambiente prevedibile, con odori normali, è importante per il benessere felino. Incoraggiate i proprietari a lasciare in clinica qualcosa che sappia di casa, come vestiti, un panno o della biancheria che il gatto usa spesso. Se necessario, spiegate che l'oggetto potrebbe non essere restituito, spiegando però i vantaggi di questo stratagemma
- Non lasciate i gatti appena ricoverati in attesa sul pavimento in posizioni esposte o di passaggio, vicino a cani o di fronte ad altri gatti
- Se il gatto non può essere trasferito immediatamente in una cuccia, coprite il cesto e fate in modo di posizionarlo in un luogo silenzioso, sicuro e sollevato

Disposizione del reparto felino

Possedere un reparto esclusivamente dedicato ai felini è un aspetto assolutamente essenziale per ogni clinica davvero a misura di gatto. Questo aspetto fa una differenza enorme sui livelli di stress e sul comfort dei gatti ricoverati. Ma non solo: anche l'ubicazione, le dimensioni e la struttura del reparto sono essenziali affinché funzioni, senza dimenticare la dimensione delle gabbie.

Se possibile, il reparto dovrebbe essere grande abbastanza da contenere una serie di bilance elettroniche adatte alla pesatura dei gatti per consentire il monitoraggio quotidiano dei pazienti ricoverati senza doverli spostare. I gatti ricoverati devono essere controllati di frequente e i padroni devono essere informati, preferibilmente per iscritto, del livello di assistenza notturna e fuori orario garantito.

Reparto riservato ai gatti

Se il reparto si trova sopra o vicino a cani che abbaiano non offrirà sicuramente un clima rilassante per i pazienti felini! È decisamente preferibile prevedere una separazione completa fra i pazienti canini e quelli felini. Il reparto per gatti

dovrebbe quindi essere separato fisicamente da quello per i cani, con pareti solide, e dovrebbe essere chiuso senza dubbi o problemi per la sicurezza.

Il reparto dovrebbe essere tranquillo e silenzioso e posizionato lontano dai rumori (come lavatrici o simili). Dovrebbe inoltre essere dotato di un'illuminazione, una ventilazione e un controllo della temperatura adeguati ai pazienti felini.

Reparto condiviso

Nelle piccole cliniche, se i cani e i gatti non possono che essere ricoverati insieme, il comfort dei cani potrebbe essere accresciuto utilizzando un feromone calmante sintetico per cani, che di conseguenza avrebbe un effetto benefico indiretto anche sui gatti. Se possibile, organizzate il calendario delle ammissioni per gli interventi di routine e degli approfondimenti con orari e giorni separati per ciascuna specie. Il rumore dei cani, di altri gatti, di attrezzature che sbattono o di dispositivi metallici dev'essere escluso quanto più possibile dal reparto. Se nella clinica è ricoverato un gatto rumoroso, dovrebbe idealmente essere separato dagli altri, affinché non lo sentano. Analogamente, se si eseguono procedure o esami, gli altri gatti non dovrebbero assistere o sentire.

Posizione del reparto e visibilità dei gatti

Il reparto dovrebbe trovarsi in un luogo facilmente accessibile e che non imponga al gatto di attraversare zone rumorose e affollate per arrivarci. Tuttavia, deve essere abbastanza vicino alle altre zone, per consentire un'osservazione frequente dei gatti, che non vanno dimenticati. Posizionate i gatti quanto più possibile lontani dalle porte di ingresso, dai lavandini d'acciaio, dai telefoni o da altre zone affollate e rumorose. I gatti timidi, spaventati o molto malati generalmente hanno bisogno di maggiore tranquillità, anche se i controlli devono avvenire facilmente. Un uso intelligente di pannelli di vetro per le porte e i divisori, o addirittura di una parete in vetro, potrebbe migliorare notevolmente la capacità di osservare con facilità i gatti senza intrusioni.

Dimensioni del reparto, temperatura e ventilazione

Le dimensioni del reparto sono importanti, indipendentemente dal numero di gabbie che contiene. La sala deve essere grande abbastanza da consentire l'inserimento e l'estrazione dei gatti dalle gabbie senza che vengano trattenuti proprio davanti ad altri pazienti. Se il reparto non si trova vicino a una sala di intervento, potrebbe essere necessario prevedere abbastanza spazio per un tavolo, in cui i gatti possono essere esaminati senza trovarsi direttamente davanti agli altri pazienti ricoverati.

Deve esserci spazio sufficiente per consentire il lavoro e l'osservazione dei gatti da parte del personale, senza avvicinarsi troppo alla gabbia. Il reparto dovrebbe prevedere un controllo della temperatura (per il riscaldamento o il

raffreddamento), tale da garantire una temperatura ambiente attorno ai 18/23 °C. È inoltre importante una ventilazione adeguata, con un'umidità relativa da mantenere attorno al 35%.

Le gabbie: tipologia, struttura e dimensioni

Il reparto dovrebbe avere un numero di gabbie sufficiente (e di dimensioni sufficienti), per gestire il normale carico di lavoro della clinica. Dovrebbero essere costruite con materiali solidi e impermeabili per facilitare la pulizia e la disinfezione, oltre ad essere a prova di fuga. La superficie su cui poggia il gatto **deve** essere solida.

- Generalmente è scelto l'acciaio inossidabile, che però potrebbe allontanare il calore, essere rumoroso e stressare alcuni animali con i suoi riflessi. Le gabbie in fibra di vetro bianca offrono un migliore comfort ai gatti, sono più silenziose e calde e, se ben rifinite, altrettanto facili da pulire.
- Il davanti della gabbia deve essere facile da pulire, consentire una buona visibilità e prevenire fughe o lesioni. Una porta in vetro rinforzata consente un'ottima visibilità, riduce il rischio di diffusione di infezioni aeree e le probabilità che il paziente infili le zampe fra le sbarre e apra la porta, oppure si faccia male.
- Se il davanti presenta una grata a maglie, valutate con attenzione le dimensioni della grata: se è troppo fitta potrebbe ridurre la visibilità, ma se è troppo ampia i gattini potrebbero incastrare la testa fra le maglie. Potrebbe essere necessario prevedere gabbie con maglie di dimensioni diverse.
- Arresti di gomma o plastica sulle porte delle gabbie di metallo sono strumenti preziosi per ridurre il rumore alla chiusura delle porte.

Anche la posizione e la struttura delle gabbie è importante:

- La posizione delle gabbie dovrebbe evitare il contatto visivo diretto fra i pazienti e il rischio della diffusione aerea delle eventuali particelle infette. Idealmente, le gabbie non dovrebbero confinare le une con le altre (ad esempio a un angolo di 90°), né essere rivolte le une verso le altre
- se le gabbie sono rivolte le une verso le altre (dritte o a lisca di pesce) deve essere previsto un minimo di 2 m fra le parti più ravvicinate delle gabbie, oppure devono essere separate da un separatore opaco (come una tenda)
- Se lo spazio lo consente, la presenza di una gabbia mobile consente maggiore flessibilità nel ricovero di alcuni pazienti che potrebbero sentirsi troppo stressati nel reparto generico
- Idealmente, le gabbie in basso dovrebbero trovarsi a un altezza sicura per il personale (a circa 90-100 cm sopra il livello del suolo), in modo che il gatto sia pienamente visibile e facilmente estraibile

- Se sono presenti due file di gabbie, il livello inferiore dovrebbe essere sollevato dal suolo di almeno 20 cm. I gatti preferiscono non trovarsi al livello del pavimento
- Le gabbie troppo alte o troppo profonde possono inoltre impedire una buona osservazione e creare un rischio per la sicurezza al personale, poiché è più complicato (e stressante) estrarre il gatto dal fondo della gabbia, che risulta anche più difficile da pulire

Come arredare la gabbia

Spesso i gatti ricoverati si sentono vulnerabili e stressati. Alcuni cambiamenti, anche piccoli, possono rendere la gabbia molto più accettabile.

- Ai gatti piace trovarsi in posizioni sopraelevate e spesso preferiscono stendersi su un ripiano o una sporgenza rialzati all'interno alla gabbia. I ripiani quindi possono essere molto utili se i gatti restano ricoverati per più di 24 ore. Alcune gabbie sono dotate di ripiani integrati, ottimi per i pazienti di lunga degenza; tuttavia, un valido aiuto può essere anche una scatola di cartone usa e getta capovolta, su cui il gatto può entrare o salire. Se la gabbia è di dimensioni sufficienti, un'altra alternativa è inserire il trasportino del gatto all'interno della gabbia (aperto o senza la porta).
- Il reparto potrebbe contenere gabbie di diverse dimensioni per i pazienti di breve e di lunga degenza. Le gabbie più piccole potrebbero essere più indicate per i pazienti diurni, pur consentendo sempre uno spazio adeguato per una lettiera, una cuccia e ciotole separate per cibo e acqua. Molti pazienti diurni sono ammessi per interventi di piccola entità, come la castrazione o interventi ortodontici, ma, anche se non restano in gabbia per molto tempo, devono avere uno spazio adeguato per stendersi ed

estendere il collo, per riprendersi correttamente dopo l'anestesia. I gatti ricoverati per più di 24 ore devono poter contare su uno spazio più ampio, che consenta un certo grado di movimento.

- L'ISFM suggerisce **gabbie per gatti con dimensioni minime interne** pari a (larghezza x profondità x altezza in cm):
  - Per i pazienti diurni e quelli ricoverati fino a 24 ore: 3600 cm^2 di superficie della base (ad es. 60 x 60) x 55
  - Per ricoveri superiori a 24 ore: 6300 cm^2 di superficie della base (ad es. 90 x 70) x 55 cm (minimo)
- Per tutti i pazienti va utilizzata biancheria igienica e morbida, per fornire una superficie morbida al gatto. Per farlo è possibile utilizzare asciugamani o coperte, che però assorbono l'umidità e devono essere cambiati rapidamente se si sporcano. Dei vecchi fogli di giornale non bastano! Dovrebbe essere previsto una superficie letto sufficiente per coprire la base della gabbia, soprattutto se è in acciaio.
- A molti gatti piace nascondersi quando sono ricoverati: è molto utile fornire loro materiali per farlo e per sentirsi sicuri e parzialmente nascosti senza la necessità di nascondersi sotto la biancheria. Sono tanti i modi per creare nascondigli: scatole di cartone usa e getta, lettini commerciali a igloo oppure a sacco.
- Se si usa un asciugamano per immobilizzare il paziente, è utile tenerlo dentro la gabbia affinché assorba l'odore del gatto. Coperte o indumenti del proprietario potrebbero aiutare a rassicurare il gatto con un odore familiare.
- La gabbia dovrebbe essere larga abbastanza da contenere una lettiera di dimensioni ragionevoli e la clinica dovrebbe dotarsi di diverse sabbiette per soddisfare le preferenze di ogni gatto. Alcuni preferiscono la privacy e potrebbero preferire una lettiera coperta oppure interna una scatola di cartone rovesciata sul lato.
- È bene tenere a disposizione sabbiette non assorbenti (ad esempio quelle commerciali non assorbenti in grani o ghiaia pulita per acquari), per facilitare la raccolta di campioni di urina "liberi" all'occorrenza.
- In alcuni pazienti può essere cruciale mantenere la temperatura corporea e la clinica dovrebbe quindi disporre di dotazioni adeguate. L'ideale è il riscaldamento a pavimento nelle gabbie, ma un'ottima soluzione sono anche i cuscinetti riscaldati su cui porre coperte o panni (facendo attenzione a non bruciare i gatti incapaci di muoversi). Le cucce e le sacche riscaldabili al microonde sono utili, ma occorre fare attenzione che non siano bollenti o causino bruciature. Un'altra alternativa sono le bottiglie di acqua calda, senza dimenticare che una volta fredde toglieranno calore dal gatto.

- Le ciotole per il cibo e per l'acqua e la lettiera dovrebbero essere posizionate il più lontano possibile dentro la gabbia. Una soluzione può essere posizionare la lettiera in un angolo e le ciotole di cibo ed acqua nell'angolo diametralmente opposto. L'ideale è tenere separati cibo ed acqua.
- Le due ciotole dovrebbero essere poco profonde per evitare che i baffi del gatto sfiorino i bordi mentre mangia o beve, e non dovrebbero essere di plastica che potrebbe assorbire gli odori. L'ideale sono piatti in ceramica poco profondi.
- Per i gatti ricoverati per più di 24 ore a cui piace giocare (soprattutto quelli giovani e i gattini), dovrebbero essere previsti nella gabbia giocattoli usa e getta o facilmente pulibili e disinfettabili.
- In alcune situazioni, quando il gatto prova tensione in clinica e sono disponibili altre soluzioni nella gabbia, un possibile aiuto contro lo stress potrebbe essere coprire lo sportello anteriore (anche parzialmente) con un asciugamano o una coperta. In questo caso, è importante prendere altre misure per controllare adeguatamente il gatto: questo stratagemma è invece più, se non del tutto, sconsigliato per i pazienti che necessitano di controlli intensivi. Nella gabbia vanno comunque **previsti** dei nascondigli.

I gatti ricoverati devono essere controllati di frequente e i padroni devono essere informati, preferibilmente per iscritto, del livello di assistenza notturna e fuori orario garantito.

Altre riflessioni sul reparto felino

- Il reparto deve essere dotato di attrezzature per il lavaggio delle mani e la disinfezione.

- Inoltre, nell'area pazienti, devono essere presenti dotazioni di lavaggio e disinfezione delle ciotole e delle lettiere. Queste ultime devono essere lavate/ disinfettate in strutture separate.
- L'area di conservazione e preparazione del cibo deve essere separata dalle strutture di lavaggio/disinfezione utilizzata per le ciotole di cibo ed acqua e le lettiere, ecc. È un aspetto molto importante per prevenire la contaminazione incrociata con agenti infetti.
- La clinica deve tenere a disposizione diversi cibi per gatti ed essere in grado di cuocere o preparare cibi freschi, oltre che di refrigerarli a scopo di conservazione.
- Per gli spostamenti all'interno della clinica, i gatti dovrebbero avere un proprio trasportino. Potrebbe trattarsi del trasportino del gatto stesso, oppure di uno della clinica: in ogni caso non va mai usato per altri gatti prima di essere pulito e disinfettato.

Identificazione e controllo dei gatti degenti

- Durante il ricovero in clinica, tutti i gatti devono essere identificati chiaramente, ad es. tramite l'uso di collari usa e getta; lo stesso vale per le gabbie e le coperte.
- Tutti i gatti ricoverati devono essere accompagnati da una documentazione di ricovero giornaliera (cartelle) con dati provvisti di orari e iniziali. Dovrebbero includere valutazioni del dolore, dei comportamenti e dello stress. La documentazione dovrà indicare, a titolo non esaustivo:
  - segnali vitali (peso incluso)
  - trattamento
  - cibo e acqua (quando e quanti ne sono stati somministrati e consumati)
  - defecazione (orario, quantità e qualità)
  - minzione
  - segnali clinici
  - comportamento e atteggiamento
  - valutazione del dolore
  - valutazione dello stress
  - terapie liquide a infusione, ecc.
- Il veterinario dovrebbe indicare istruzioni chiare sulla frequenza di monitoraggio dei vari parametri e di somministrazione dei trattamenti (oltre alle dosi e alle modalità).
- Potrebbe occorrere una cartella dedicata ai trattamenti, soprattutto per i gatti che necessitano di più terapie.

- I gatti ricoverati devono essere controllati di frequente e i padroni devono essere informati, preferibilmente per iscritto, del livello di assistenza notturna e fuori orario garantito.
- Idealmente, un veterinario qualificato dovrebbe documentare un minimo di esami ogni giorno per ogni paziente ricoverato, per tutta la durata del ricovero.

Attrezzature aggiuntive per i gatti ricoverati

- La clinica dovrebbe essere dotata di apparecchiature di erogazione di ossigeno per i gatti ricoverati.
- Altre apparecchiature dovrebbero consentire il bagno, l'asciugatura e la toelettatura dei pazienti.
- Oltre a cateteri e set di somministrazioni idonei ai gatti, va prevista una gamma di diversi fluidi intravenosi (inclusi colloidi e cristalloidi). I gatti si disidratano facilmente e non va mai negata la somministrazione di liquidi intravenosi in caso di necessità. Tuttavia, occorre non eccedere in questo senso, soprattutto nei gatti con funzionalità cardiache compromesse o malattie renali acute. Dovrebbe essere possibile controllare il volume dei liquidi somministrati, idealmente utilizzando pompe a infusione o siringhe temporizzate, oppure attraverso limitatori, come le burette. Le siringhe temporizzate e le pompe per fluidi possono servire anche per il controllo dell'infusione a quantità costanti dei farmaci.
- I cateteri intravenosi lunghi e di lunga durata nelle vene safene o giugulari possono essere utili per mantenere una linea intravenosa di più giorni.

Contenimento delle malattie infettive e strutture di isolamento

Le malattie infettive contagiose sono comuni fra i gatti che, se stressati, tendono a spargere più agenti infetti.

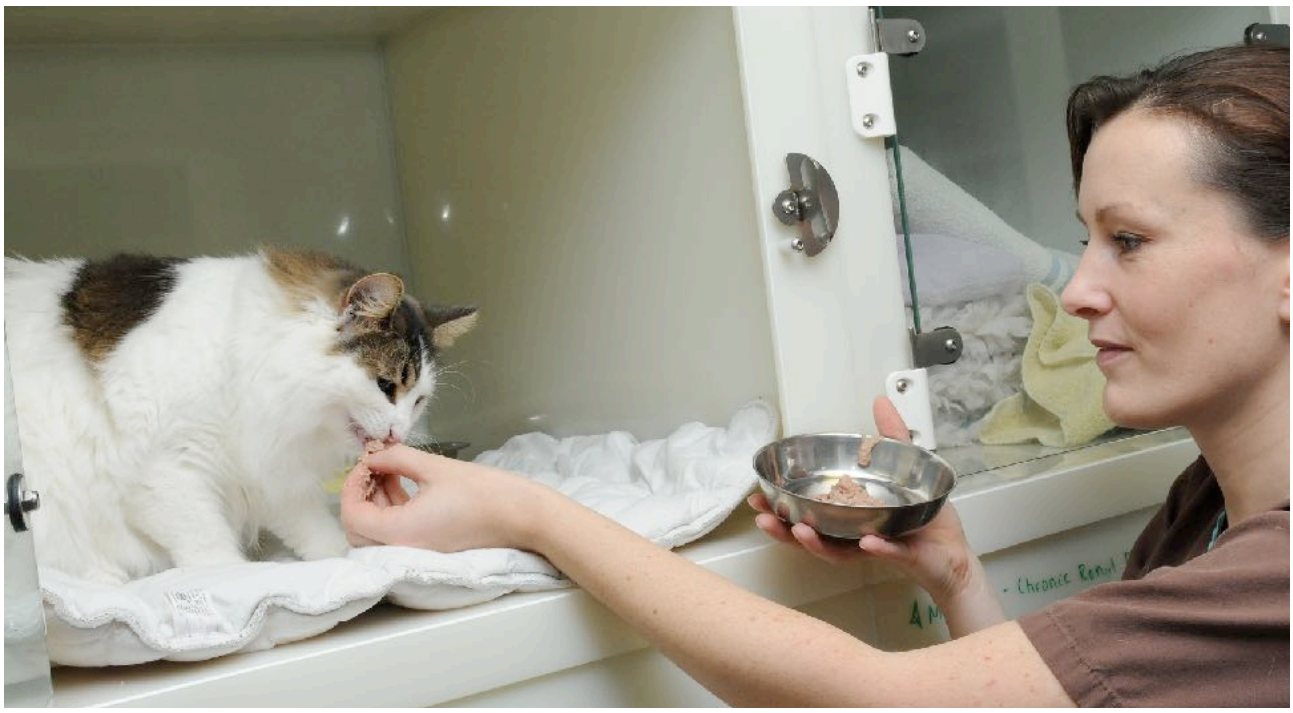
- Vanno quindi previsti protocolli adeguati per la pulizia e la disinfezione delle stanze, gabbie, biancheria ed attrezzature, atti a ridurre al minimo i rischi di contaminazione incrociata.
- Il reparto riservato ai gatti dovrebbe essere pulito e disinfettato ogni giorno; per i gatti di lunga degenza è utile avere odori familiari attorno e se il letto non è sporco è bene lasciarlo nella gabbia assieme al gatto.
- Fra un paziente e l'altro, le gabbie devono essere accuratamente pulite e disinfettate, senza dimenticare le sbarre delle porte in acciaio.
- Fra un pasto e l'altro, anche le ciotole di acqua e cibo devono essere pulite e disinfettate.

- Le varie dotazioni (come bilance, termometri, auriscopi, le superfici dei tavoli, ecc.) vanno accuratamente pulite e disinfettate fra un paziente e l'altro.
- Lo stesso vale anche per i trasportini e la biancheria.
- Occorre scegliere disinfettanti idonei all'uso con i gatti, ad esempio che non contengano fenoli.
- Per l'isolamento dei gatti infetti o la cura dei gatti affetti da malattie zoonotiche va previsto un reparto di isolamento separato. Deve essere autonomo per evitare la contaminazione incrociata con il resto della clinica, preferibilmente con un ingresso separato. La struttura di isolamento necessita di assistenza infermieristica intensiva e deve trovarsi abbastanza vicina alle altre strutture per consentire un attento controllo dei pazienti. Potrebbero essere sufficienti anche una o due gabbie in una saletta di piccole dimensioni, con una porta a vetri che consenta una buona visibilità.
- La sala di isolamento dovrebbe idealmente essere dotata di strutture di lavaggio e disinfezione interne e qualsiasi utensile o strumento di pulizia dovrebbe rimanere al suo interno.
- All'ingresso della sala di isolamento andrebbe posto un pediluvio con un disinfettante idoneo e andrebbero utilizzati indumenti protettivi, come grembiuli e camici usa e getta, mascherine e coperture per i piedi.
- Nella sala andrebbe inoltre previsto un sistema di ventilazione attivo (a pressione negativa).
- Vanno inoltre previsti severi protocolli di igiene, che tutti sono tenuti a rispettare. Il numero degli operatori ammessi nell'area di isolamento deve essere severamente limitato: l’ideale per garantire un'assistenza adeguata, è designare un incaricato all’isolamento.
- Qualora non sia disponibile una struttura di isolamento dedicata, è possibile organizzare una gabbia portatile in un'area separata, prendendo le adeguate misure di disinfezione.

Alimentazione dei pazienti ricoverati

I gatti malati e ricoverati sono con probabilità resi anoressici dal dolore, lo stress, la nausea o la disidratazione, ma la malnutrizione può contribuire significativamente alla morbilità e alla mortalità.

- I gatti vanno pesati ogni giorno, valutando i punteggi relativi allo stato corporeo e muscolare almeno due o tre volte a settimana.
- Occorre inoltre calcolare il fabbisogno calorico di ciascuno e monitorare l'assunzione effettiva di cibo.
- Se possibile, è bene dare al gatto il suo cibo preferito a casa.



- Per i gatti ricoverati, il cibo deve essere nutriente e appetibile: le diete ad elevato contenuto di proteine e di grassi (come la gamma Royal Canin) tendono a essere più gustose, al pari dei cibi umidi, in latta o in sacchetto, scaldati a temperatura corporea.
- Esaminate tutti i gatti inappetenti per stabilire l'eventuale presenza di malattie sistemiche, dolori, disidratazione e nausea, trattandoli adeguatamente prima di introdurre il cibo, per evitare che i pazienti sviluppino un'avversione.
- Riducete i fattori di stress ambientali (ad es. i cani, il rumore, gli odori).
- Assicuratevi che il cibo sia posizionato a una certa distanza dalla lettiera, e se possibile anche dall'acqua.
- Inizialmente, cercate di invogliare i gatti nutrendoli dalla mano, con piccole quantità di cibi molto gustosi. Trascorrete del tempo con il gatto incoraggiandolo a mangiare.
- Prevedete pasti piccoli e frequenti, rimuovendo le ciotole fra un pasto e l'altro (ad es. a intervalli di un'ora).
- Consentite loro di scegliere fra due alimenti - di più è troppo- o provate con un alimento diverso la volta successiva.
- Proponete anche cibo secco, perché alcuni gatti lo prediligono.
- Se la manipolazione dietetica non riesce, tentate con degli stimolanti dell’appetito (come ciproeptadina o mirtazapina) dove indicato.
- Evitate l’uso di siringhe, perché possono indurre o esacerbare l’avversione al cibo, ma anche causare polmonite da inalazione.

- L'alimentazione assistita per via enterale (mediante sonda) va seriamente considerata nei pazienti che restano inappetenti o che hanno un basso apporto calorico persistente per più di 3-5 giorni, e per i gatti rimasti anoressici per 3 o più giorni.
- L'alimentazione tramite sonda naso-esofagea è molto utile come supporto nutrizionale a breve termine, con diete liquide appositamente formulate. Per il supporto a lungo termine, invece, sono utili l'esofagostomia o le sonde per gastrostomia, poiché consentono di adottare una scelta più ampia di diete, comprese quelle frullate.

Sala operatoria e anestesia

La clinica dovrebbe essere dotata di una sala operatoria dedicata per le procedure chirurgiche sterili. I gatti dovrebbero idealmente essere anestetizzati e preparati all'intervento in una stanza separata.

La sala operatoria dovrebbe:

- disporre di superfici e tavolo operatorio facilmente pulibili e disinfettabili
- disporre solo di apparecchiature per le procedure chirurgiche (± radiografia), ovvero non essere utilizzata per conservare altre apparecchiature/materiali
- essere ben illuminata con dispositivi di illuminazione delle aree chirurgiche
- disporre di strutture di lavaggio separate da quelle di lavaggio delle mani in reparto
- disporre di mezzi di visualizzazione delle radiografie
- non essere utilizzata per scopi diversi dalle procedure chirurgiche sterili

contenere attrezzature adeguate per indurre e mantenere in modo sicuro l'anestesia in diversi pazienti felini (inclusi i gattini o i gatti con malattie diverse); è responsabilità del veterinario garantire che i rischi dell'anestesia siano ridotti al minimo utilizzando agenti anestetici e analgesici appropriati. Un'attrezzatura adeguata dovrebbe includere:

- attrezzature per la somministrazione di ossigeno
- attrezzature per la rianimazione
- diversi tubi endotracheali ammanettati e non ammanettati di dimensioni adeguate. I tubi non ammanettati sono preferibili per evitare danni tracheali, tranne che in caso di elevato rischio di aspirazione della procedura (come in odontoiatria)
- i tubi endotracheali in silicone sono preferiti ai tubi in "gomma rossa", perché meno irritanti per la laringe
- laringoscopio di dimensioni adatte ai gatti e anestesia locale idonea per anestetizzare la laringe prima dell'intubazione

- vaporizzatore a compensazione della temperatura in caso di uso di anestetici volatili
- in caso di anestesia per via inalatoria sono necessari circuiti di anestesia appropriati per i gatti - ad esempio, un circuito a T o una serie di maschere facciali a misura di gatto
- la capacità di tenere caldi i pazienti per mantenere una buona temperatura corporea, ad es. le coperte ad aria calda (come le Bair Huggers™ www.arizant.com) sono ottime allo scopo. I cuscinetti riscaldabili al microonde (ad es. i cuscinetti riscaldabili al microonde Snugglesafe™) sono un'alternativa meno costosa
- assicurarsi che i fluidi endovenosi siano adeguatamente riscaldati se occorre
- un attento monitoraggio dei parametri vitali da parte di un membro del personale addestrato è essenziale se il gatto viene anestetizzato, così come un uso e una compilazione regolari delle cartelle anestetiche. Alcune informazioni essenziali sono:
  - data, personale coinvolto, procedura, durata
  - dettagli del paziente (identità, peso)
  - agenti anestetici di induzione e mantenimento e relative dosi
- una registrazione regolare dei segni vitali sulle carte anestetiche dovrebbe includere:
  - temperatura
  - tasso respiratorio
  - frequenza cardiaca, misurata mediante stetoscopio, stetoscopio esofageo o ECG

- qualità e frequenza degli impulsi periferici
- ossimetria a impulsi (con una sonda di dimensioni idonee ai gatti)
- pressione sanguigna (se gli oscillometri sono adatti per i gatti anestetizzati, non sono precisi per quelli coscienti). Le macchine Doppler o HDO sono accurate e adatte sia per i gatti coscienti che per quelli anestetizzati. La larghezza del manicotto dovrebbe corrispondere a circa il 30% della circonferenza dell'arto, ovvero 2-5 cm per la maggior parte dei gatti adulti
- Idealmente la capnografia
- eventuali complicazioni

Il gatto andrebbe adeguatamente monitorato nella fase di recupero post-anestesia da parte di un membro del personale appositamente addestrato.

Dotazioni chirurgiche

Dovrebbe essere presente in clinica attrezzatura chirurgica adeguata per l'esecuzione delle diverse procedure offerte, oltre a tutto il necessario per gli interventi di emergenza.

Devono essere disponibili strutture di sterilizzazione idonee, in grado di garantire un'adeguata sterilizzazione delle dotazioni chirurgiche prima di ogni utilizzo. Inoltre devono essere disponibili e utilizzati, nel modo corretto, camici e guanti sterili.

Le attrezzature devono essere mantenute correttamente, effettuando controlli di qualità regolari per verificarne l'accuratezza.

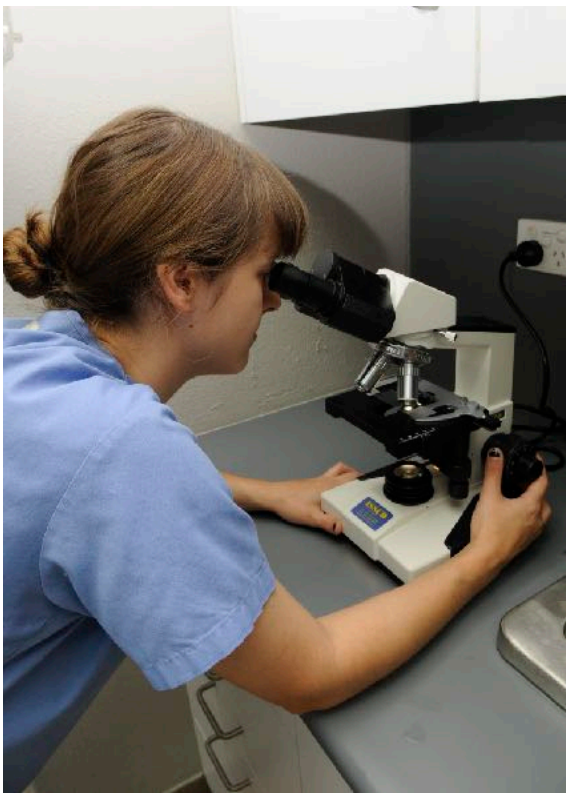
Sono molti i gatti affetti da disturbi dentali ed è essenziale disporre e conservare attrezzature dentali adeguate per eseguire le procedure ortodontiche a livelli soddisfacenti. Una buona pratica odontoiatrica dovrebbe comportare:

- una buona educazione del cliente sull'importanza delle cure dentali e orali
- un esame orale approfondito incluso in ogni esame fisico
- un esame dentale completo sotto anestesia all'occorrenza (ad es. quando vengono identificate anomalie durante gli esami di routine)
- dotazioni per le radiografie dentali (idealmente anche per le radiografie intraorali non a schermo)
- è necessario conservare documentazioni e cartelle ortodontiche adeguate

Le dotazioni ortodontiche disponibili dovrebbero includere:

- una serie di ablatori, curette, sonde parodontali, elevatori e/o luxatori, come:
  - un elevatore supersottile

- Couplands#1elevator
- un forcipe di estrazione modello 76N



- Gli strumenti devono essere affilati e sottoposti a una corretta manutenzione.
- Fra i dispositivi di protezione per gli interventi ortodontici figurano grembiuli, maschere, occhiali e guanti monouso.
- Devono essere disponibili strutture per scalare e lucidare meccanicamente i denti, per sezionarli o eseguire estrazioni, prevedendo acqua di raffreddamento presso il sito operatorio. Si raccomanda l'uso di unità ortodontiche ad aria compressa ad alta velocità.
- Si raccomanda l'uso di frese a frizione rotonde di piccole dimensioni, n. 1 o 2.
- Tutte le apparecchiature dentali devono essere adeguatamente pulite e disinfettate/sterilizzate tra un uso e l'altro su pazienti diversi per evitare la trasmissione di malattie infettive.

Diagnostica per immagini

Ogni clinica per gatti adeguatamente equipaggiata dovrebbe avere la capacità di effettuare radiografie di qualità diagnostica, essenziali per svariate emergenze feline. Per evitare un'inutile esposizione dell'uomo alle radiazioni ionizzanti, andrebbero previsti diversi supporti e fissaggi per facilitare il posizionamento dei gatti sedati o anestetizzati.

È necessario registrare accuratamente tutte le radiografie, le quali vanno etichettate in modo che siano a prova di manomissione. Idealmente, dispositivi a ultrasuoni devono essere disponibili presso la clinica, oppure devono sussistere accordi tali da consentire un facile accesso agli ultrasuoni se del caso.

Strutture di laboratorio

Per un adeguato monitoraggio dei gatti, dovrebbero essere sempre disponibili alcune strutture di laboratorio (si rimanda alla gamma Idexx), ossia:

- un microscopio clinico
- strutture per la preparazione di strisci ematici o di fluidi/impronte di tessuti

- una centrifuga per la misurazione del PCV, la raccolta di campioni di siero/plasma e l'analisi dei sedimenti delle urine
- attrezzature per la misurazione della concentrazione del glucosio nel sangue
- attrezzature per la misurazione della concentrazione dell'urea nel sangue
- attrezzature per la misurazione dell'urina e il peso specifico siero/plasma (cioè un rifrattometro adatto)
- attrezzature per lo svolgimento di analisi chimiche delle urine di base (ad es. strisce reattive)

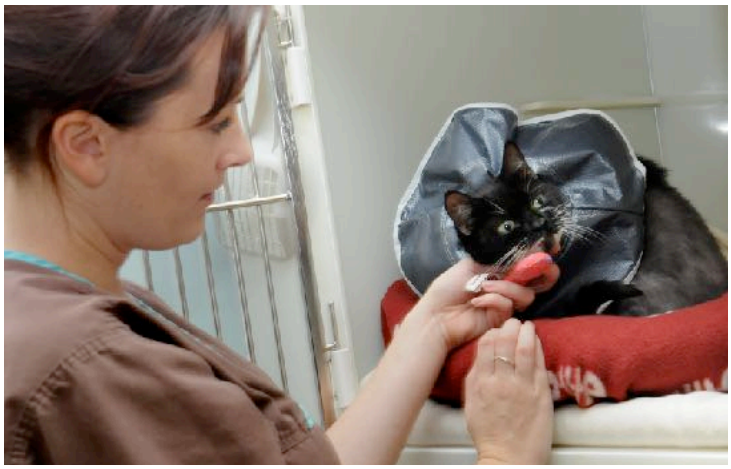
Le attrezzature devono essere mantenute correttamente, effettuando controlli di qualità regolari per verificarne l'accuratezza.

Idealmente, potrebbe essere disponibile una gamma più ampia di test interni, ma sarà necessario prendere accordi con laboratori esterni per eseguire almeno alcuni esami. Laddove si effettuano test di laboratorio "internamente", è importante:

- comprendere i limiti di qualsiasi apparecchiatura utilizzata
- assicurarsi che l'apparecchiatura sia sottoposta a una manutenzione e a una calibrazione corrette
- effettuare controlli della qualità
- avere personale adeguatamente formato per garantire la precisione dei risultati

Prodotti medicinali

I prodotti medicinali felini disponibili su licenza variano notevolmente da un paese all'altro. È importante che ogni clinica conservi una serie di prodotti adeguati, seguendo le istruzioni dei produttori ed etichettandoli adeguatamente. È necessario rispettare le norme di legge previste, sebbene possa sorgere la necessità di utilizzare farmaci non specificamente autorizzati per l'uso felino. In questi casi, è prudente ottenere sempre prima il consenso informato dei clienti.



Si raccomanda inoltre alla clinica di poter contare sempre sull'assistenza di un servizio di consulenza specializzato nella gestione degli avvelenamenti. Un ottimo esempio è il Servizio di informazione veterinaria sui veleni (www.vpisuk.co.uk), attivo a livello internazionale.

Come creare una Cat Friendly Clinic

Solo poche delle idee illustrate in questa guida comportano costi elevati: molte riguardano soprattutto l'approccio, l'organizzazione e l'atteggiamento verso i materiali e le strutture. Molti aspetti piccoli possono fare una grossa differenza. Riportiamo di seguito alcuni commenti di altre Cat Friendly Clinic e sulla differenza che questo approccio ha fatto per loro.

> *"Il solo fatto di sapere che siamo una clinica a misura di gatto ha spinto nuovi clienti a sceglierci, perché sanno che facciamo di più per i nostri pazienti felini".*
>
> *"Siamo un grande centro specializzato nel trattamento di seconda fase e abbiamo coinvolto il nostro personale, di ogni ambito, nel passaggio a un approccio a misura di gatto. Gli effetti sono ancora visibili: tutto il personale è ben consapevole delle conseguenze dell'ansia nella gestione dei pazienti felini e fa il possibile per trovare nuovi modi per ridurre i fattori di stress per i gatti":*
>
> *"Abbiamo introdotto un parcheggio per gatti, zone di attesa separate per cani e gatti e un reparto riservato ai gatti. Siamo molto orgogliosi di essere una clinica a misura di gatto e questo ci ha aiutato ad applicare questa filosofia in ogni aspetto della nostra struttura, dal modo in cui trattiamo i gatti nelle sale visita fino alle nostre procedure di immobilizzazione. Da quando abbiamo apportato questi cambiamenti, i gatti che ci vengono a trovare sono decisamente più rilassati e felici".*
>
> *"Come Cat Friendly Clinic attiva e impegnata, riceviamo sempre pareri molto positivi dei nostri clienti riguardo alle nostre conoscenze e alla nostra comprensione delle esigenze, molto speciali, dei gatti. Abbiamo notato che i nostri degenti sono più calmi, facili da trattare e più sereni dopo la guarigione. Siamo anche riusciti a svolgere test della pressione nei pazienti più vecchi con risultati molto più accurati".*
>
> *"Essere a misura di gatto ha avuto ricadute molto positive per la nostra clinica, sia dal punto di vista dei clienti che del personale, poiché ora capiamo a fondo le esigenze di cura e assistenza specifiche dei felini. Ora i nostri livelli di assistenza sono più elevati, senza eccezioni, perché adottiamo una mentalità orientata ai gatti. Abbiamo anche sfruttato diverse idee in fase di progettazione e costruzione del nostro nuovo ambulatorio".*
>
> *"Sono tanti i nostri clienti e pazienti felini ad aver beneficiato dal nostro essere una clinica a misura di gatto. Molti apprezzano gli appuntamenti settimanali dedicati solo ai gatti. Gli animali sono più calmi e vivono un'esperienza molto meno stressante in clinica, sia per loro che per i padroni. Il nostro reparto dedicato ai gatti, completamente separato, con un'illuminazione soffusa e plug-in Feliway, crea un ambiente più calmo per i nostri pazienti ricoverati. Nelle gabbie, inoltre, abbiamo previsto nascondigli e giocattoli".*

Partner ufficiali del programma **Cat Friendly Clinic** dell'ISFM

La Guida alla creazione di una Cat Friendly Clinic è realizzata dalla International Society of Feline Medicine e si basa sui suoi standard di benessere felino all'interno delle cliniche veterinarie.

L'ISFM (International Society of Feline Medicine) è la divisione veterinaria dell'ente benefico International Cat Care - www.icatcare.org

Dimostrate ai gatti e ai loro padroni quanto vi stanno a cuore
Consultate le risorse e le soluzioni online
Diventate una Cat Friendly Clinic ISFM
Visitate www.catfriendlyclinic.org
... L'ISFM è qui per aiutarvi

Cat Friendly Clinic

Meglio per i gatti, meglio i clienti, meglio per la vostra attività