En guide till att skapa en Cat Friendly Clinic – en kattvänlig klinik

isfm

Cat Friendly Clinic

Boehringer Ingelheim · Ceva · IDEXX · ROYAL CANIN · zoetis

www.icatcare.org/veterinary/

international cat care

www.icatcare.org

isfm

International Society of Feline Medicine
(Internationella föreningen för kattmedicin)

www.icatcare.org/veterinary/

Boehringer Ingelheim www.boehringer- ingelheim.com

ceva www.ceva.com

IDEXX www.idexx.com

zoetis www.zoetis.com

ROYAL CANIN www.royalcanin.com

isfm

www.catfriendlyclinic.org

Vad är ISFM?

International Society of Feline Medicine (ISFM) är veterinäravdelningen av International Cat Care, en icke-vinstdrivande internationell organisation för yrkesverksamma veterinärer med intresse för katters hälsa och välbefinnande. ISFM är till för alla veterinärer som arbetar med katter och fokuserar på att ge praktisk information, hjälp och stöd. Veterinärmedlemmar i ISFM (se www.icatcare.org/veterinary/isfm/vet-membership/) får för närvarande:

- vår månatliga *Journal of Feline Medicine and Surgery* (*JFMS)* (finns både som tryck och som fullständig, nedladdningsbar PDF)
- åtkomst till ett kliniskt diskussionsforum med kollegor online
- ett kliniskt webinarium per månad
- rabatterat pris på en rad konferenser, aktiviteter och material

ISFM har separata medlemskap för djursjukskötare och tekniker (se www.icatcare.org/veterinary/isfm/nurse-membership/), som erbjuds utan kostnad. Djursjukskötare och -tekniker får en särskild tidning online, Feline Focus, och månatliga webinarier, bland andra förmåner.

International Cat Care är en välgörenhetsorganisation med syfte att förbättra hälsa och välbefinnande hos katter genom att säkerställa att alla katter (de som har en ägare och de som inte har en ägare) behandlas med omsorg, medkänsla och förståelse. International Cat Care arbetar med veterinärer (genom ISFM), med kattägare och -vårdare och även med personer som tar hand om katter utan ägare.

Cat Friendly Clinic - kattvänlig klinik - är ett program som startats och utvecklats av ISFM och som drivs av ISFM med generöst stöd av våra kommersiella partner - Boehringer Ingelheim, Ceva, Elanco, Idexx, Royal Canin och Zoetis.

Officiell partner i ISFM:s program **Cat Friendly Clinic** (kattvänlig klinik)

Inledning - ett kryss i varje ruta!

Inom veterinäryrket får katter allt större betydelse. Kattägandet har ökat i de flesta länder under många år och i många länder finns det nu många fler katter än hundar.

Trots ökningen i popularitet är katter fortfarande tydligt underrepresenterade som patienter på de flesta veterinärkliniker för smådjur. Orsakerna till detta är komplexa, varierar mellan olika förhållanden och det finns aspekter som man har dålig kunskap om. Men ett vanligt och återkommande tema som hjälper till att förklara varför många katter får mindre veterinärvård än hundar är den stress som både katter och deras ägare upplever vid besök på en veterinärklinik. Om du stannar upp och tänker på det ur ett ägarperspektiv är detta ofta en mycket stor utmaning. Först måste du fånga katten och transportera den till kliniken, vilket i sig inte är lätt för de flesta kattägare. Men sedan, när katten kommer till veterinärkliniken ...

- Hur behandlas katten och kunden?
- Visar kliniken att den förstår katternas och deras ägares unika behov?
- Har den ett separat väntrum för katter, eller separata besökstider?
- Hanteras katten på ett försiktigt och respektfullt sätt som visar ägaren att personalen förstår och har empati med katter?
- Finns det procedurer som verkligen hjälper till att lugna katten och sänka stressnivåerna?

Insamlade och publicerade data visar att det inte är någon tvekan om att den stress som ägare och katter upplever är viktiga orsaker till att ägarna inte söker mer veterinärvård för sina katter, särskilt när det gäller förebyggande hälsovård, såsom hälsokontroller, eller när tidiga tecken på sjukdom uppstår.

Välkommen till ISFM:s godkännandeprogram Cat Friendly Clinic (kattvänlig klinik). Detta är ett internationellt program som är tillgängligt för veterinärkliniker överallt (utom i Nord- och Sydamerika, där programmet drivs av American Association of Feline Practitioners, som programmet Cat Friendly Practice, kattvänlig praktik) och som erbjuder en ny och unik möjlighet att tänka annorlunda - att "tänka kattvänligt" och göra förändringar i sina etiska normer, procedurer, utrustning och byggnader vid behov, för att tydligt kunna framhäva sitt godkännande som kattvänlig för befintliga och nya kunder. Detta program kan hjälpa er förändra ert sätt att hantera katter och deras ägare. Hur bra vore det om dina kattkunder gick hem och tänkte på vilken positiv upplevelse det var och hur förstående personalen var, hellre än att tänka med rädsla på nästa besök?

Det här programmet uppmuntrar din klinik att vara kattvänlig, det visar också hur du kan uppnå detta, förklarar de kliniska och marknadsmässiga fördelarna av att vara kattvänlig och ger klinikerna tydliga, lättförståeliga rekommendationer som är lätta att följa. ISFM Cat Friendly Clinic (CFC)-programmet har utvecklats på olika nivåer och gör det möjligt för de flesta smådjurskliniker att bli godkända, om de har tillräcklig motivation och vilja att vidta lämpliga förändringar.

Välkommen till en mer kattvänlig värld ...

En guide till att skapa en kattvänlig klinik

Innehåll

1. Din kliniks potential
2. Katter som patienter
3. En ISFM Cat Friendly Clinic (kattvänlig klinik)

Kodak COLDLIGHT ILLUMINATOR MODEL 3

1. Din kliniks potential

Vi vet alla att katter är annorlunda än hundar, men ibland glömmer vi att hela processen med att tämja katten har utvecklats mycket långsammare och till stor del har baserats på en delad men oberoende anknytning mellan de två arterna. Inte konstigt då, att katter ses som mer självständiga än hundar och att de väljer när de vill associera sig med människor och när de vill hålla distansen.

I allmänhet försöker katter dölja svaghet och smärta. Därför har veterinärkliniker blivit mer beroende av observationer och feedback från kattägare när det gäller att bygga upp en bild av vad som händer med en kattpatient. Ägarna är ofta medvetna om subtila förändringar i deras katters beteende och i de flesta fall tas det väl emot om man ber kattägaren att delta i hanteringen av deras husdjurs hälsa eller sjukdom. Till skillnad från hundar kostar katter ofta inget att skaffa sig, men det minskar inte styrkan i det band som existerar mellan en katt och dess ägare.

Faktiskt skulle många människor hellre tillbringa tid med sin katt än med någon annan och många skaffar sin katt särskilt för att få sällskap.

I detta avsnitt:

- Trender i kattägarskap
- Olika nivåer av kattvård
- Katter betyder affärer
- Att få kattkunder att komma och komma tillbaka

Trender i kattägarskap

I många länder visar kattägarprofiler att majoriteten är kvinnor mellan 30 och 45 år. Under denna period i livet skapar familj och karriär dominerande tryck och livet är ofta väldigt stressigt. Kattens mer oberoende och självständiga natur gör den tilltalande som husdjur. Dessutom är det känt att det ofta är svårare för både familjer och individer att ha en hund, till följd av moderna livsstilar och anställningstrender.

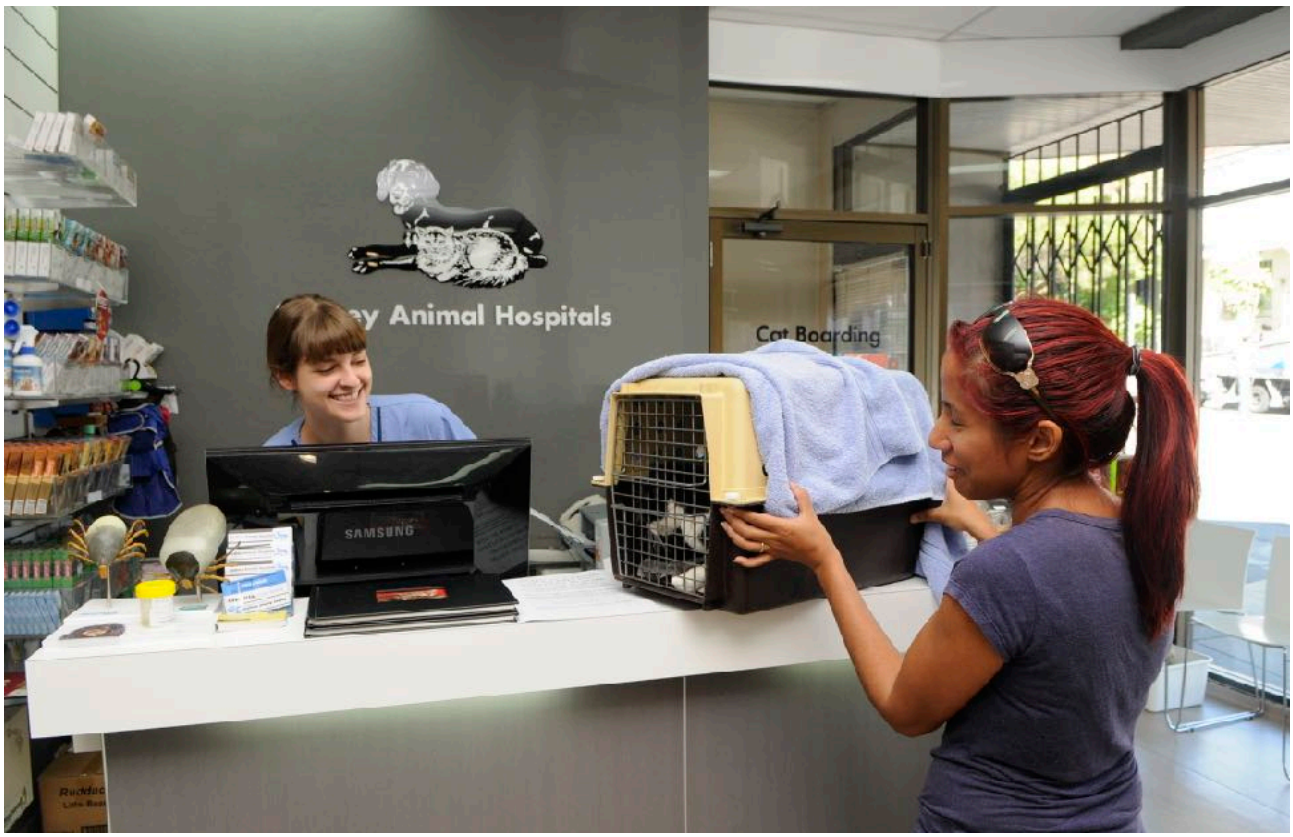
Kattens normala livscykel är nu 12 till 15 år eller mer, med ett ökande antal katter som lever till 16 år och längre. Så det är inte bara så att vi oftare har katter som husdjur, utan katter lever också längre i hem som bryr sig om dem. Utan tvekan utgör det ökande antalet katter och förändringarna av stil och förväntningar på kattägarskapet en verklig möjlighet för veterinärkliniker världen över. Veterinärkliniken kan spela en viktig roll för att göra katternas liv hälsosammare, lyckligare och längre och det finns verkliga möjligheter att hjälpa till att binda ägaren starkt till kliniken.

Olika nivåer av kattvård

Det sägs att de flesta kattägare ser sig som hängivna sina katter, men kan ändå behöva uppmuntran för att gå till veterinären, särskilt för preventiva åtgärder. De förstår till stor del vad som behövs och varför, men behöver ytterligare motivation för att komma över trögheten, störningarna i det dagliga livet eller den stress och de svårigheter ett veterinärbesök innebär. Vi känner alla igen - kanske till och med hos oss själva - den välmenande men distraherade kattägaren som verkligen har för avsikt att göra allt rätt, men på något sätt kommer livet i vägen. Om ett besök på kliniken görs till en mindre stressande och mer positiv upplevelse kommer det att göra mycket för att bryta ner möjliga motståndsbarriärer.

Den stora och potentiellt lönsamma delen av samhället som äger och vårdar sina katter kan hjälpa veterinärer att utveckla sina kliniker och få dem att växa, om de kan motiveras att ta del i att hantera sina katters hälsa och välmående.

Många katter träffar aldrig en veterinär. Många ägare av kattungar går till kliniken för de första vaccinationerna, kastrering, men sedan försvinner de och visar sig aldrig igen om inte katten blir allvarligt sjuk. I vissa fall kan detta bero på okunskap om vad ansvarsfullt husdjursägarskap innebär och i andra är det helt enkelt brist på ansvarstagande. Men för andra är det svårigheten (eller den förutsedda svårigheten) att ta katten till kliniken, kanske rädslan för att behöva hålla katten under en undersökning och att konfronteras med en fientlig omgivning för katten som verkar avskräckande.



Katter betyder affärer

Man kan inte bortse från vikten av katter för varje smådjursklinik - det finns massor av katter där ute! Trots att många katter inte har stamtavla är kattägare, när man närmar sig dem på rätt sätt, beredda att lägga ner precis lika mycket pengar på sina katter som hundägare gör på sina hundvänner. Majoriteten av kattägarna har dock starka åsikter om vad de förväntar sig av sin klinik och varje kund påverkas mycket av den upplevelse de får under ett besök på kliniken. Det finns en växande trend av att kunder använder mer än en klinik, vilket pekar på att det finns starka skäl att göra sitt allra bästa och ge den mest övertygande vården för kattägande kunder.

Årliga utgifter för katter och genomsnittliga transaktionsvärden har båda fortsatt att öka ungefär lika mycket under flera år i många länder, men många veterinärer verkar fortfarande se hundar som det föredragna tillväxtområdet. Verkligheten är dock att i många länder är hundpopulationen stabil eller sjunkande och det finns en ökande urban intolerans för hundar - dessa faktorer pekar tydligt på att den dominerande ställning hundar tidigare hade för klinikernas omsättning inte kan fortsätta. Data från ett antal länder visar också att kattägare blir alltmer villiga att gå till kliniken och lägga ner pengar på hälsovård för sina husdjur. I exempelvis Storbritannien visar data att katt-ägare med större sannolikhet än hundägare kommer att köpa och använda livsstadiedieter, vilket även gäller vissa preventiva hälsovårdsprodukter, såsom lopp- och maskmedel.

Precis som för människor blir kattpopulationen allt äldre och nästan hälften av katterna i stora delar av Europa och Amerika är åtta år eller äldre. Många katter lever långt över de genomsnittliga 12 till 15 åren. Detta skapar viktiga möjligheter för veterinärer att bli aktivt involverade i hälsan för dessa patienter och, i de länder där djursjukskötare är godkända har denna personalkategori en vital roll att spela när det gäller att ge utbildning och praktiska råd, samt marknadsföra de många tjänster som deras klinik kan erbjuda sina kattägande kunder.

För att hantera och upprätthålla hälsan hos kattpatienter är det mycket bättre att börja bygga produktiva, långsiktiga relationer med kunder, än att bara tillhandahålla den begränsade, brandkårsliknande behandlingen när katterna blir sjuka. Det är inte bara till fördel för kattens livslånga hälsovård, utan kommer också att visa sig vara ett mycket bättre sätt att maximera klinikens affärspotential bland dessa kunder.

Det är inte alla kunder som kommer att ivrigt ta varje möjlighet att följa en rekommenderad hälsovårdsplan. Samtidigt som vissa ägare kommer att göra absolut allt de blir ombedda att göra, kan andra göra det sporadiskt eller motvilligt. Men när kliniken visar, och ägarna förstår, att de kan arbeta seriöst tillsammans för att hjälpa till att bibehålla husdjurens hälsa, välmående och

livslängd är de flesta ägare villiga att anamma sådana förslag och diskutera hur de kan uppnås.

Ett kritiskt steg är att göra kliniken verkligt kattvänlig och på så sätt uppmuntra kattägare att besöka den och sedan rikta in sig på deras unika behov.

Att få kattkunder att komma och komma tillbaka

Hur kan kattkunder uppmuntras att "göra det rätta"? Hur kan veterinärer säkerställa att katterna i deras vård får bästa möjliga hälsovård under hela sina liv? Vad som behövs är ett tydligt vårdpartnerskap mellan veterinären och kattens ägare - se till att katten är välkommen på kliniken och att engagera sig i en effektiv hälsovårdsplan. Ett sådant partnerskap syftar till att erbjuda en tydlig plattform för både veterinärer och ägare, för att säkerställa att katten kan få ett långt, lyckligt, hälsosamt liv och inte bara ta hand om sjukdomar och akutfall.

Programmet **Kattvård *för* livet (Cat Care for Life)** som också utvecklats av ISFM med stöd av Boehringer Ingelheim, IDEXX Laboratories och Royal Canin utgör en plan för detta partnerskap för att hålla katterna friska under deras olika livsstadier (se www.catcareforlife.org för ytterligare detaljer).

Om man hjälper kattägare med alla aspekter av besöket på kliniken och engagerar dem mer effektivt kan det göra en enorm skillnad för vad de är beredda att göra när det gäller förebyggande vård. När ISFM drev ett Kattvänlig Praktik (Cat Friendly Practice) -program och -tävling i Storbritannien 2006 och 2007, visade resultaten att ökad kunskap och förståelse för katter gav verklig utdelning, vilket illustreras av dessa citat från deltagande kliniker:

> *“Kunderna är mer beredda att delta i proaktiv och preventiv hälsovård. Det beror antagligen på vår ändrade attityd - vi, i vår tur, är mer proaktiva när det gäller att marknadsföra detta till kunderna.*"
>
> *“Vår förståelse för katters behov har ökat, våra kunder tar till sig vårt ökade intresse och kunnande. Vi vet att våra vanliga kattkunder talar med sina vänner och rekommenderar oss som en praktik som är bra med katter.”*

Att göra kliniken mer "kattvänlig" är det första, men kritiska, steget för att tillhandahålla bredare hälsovård för katter, därav utvecklingen av CFC-programmet. Denna guide ger en del bakgrundsinformation om katten, detaljerad praktisk information om att göra en klinik kattvänlig, samt förklarar hur du kan ansöka om att bli en godkänd ISFM CFC. Det kommer att visa dina kattägande kunder att din klinik är verkligt annorlunda.

På en alltmer konkurrensutsatt marknad är katter utan tvekan vägen framåt, även om detta kanske kräver att veterinärer ser litet annorlunda på veterinärmedicin. Den stora och ökande storleken på återförsäljningsmarknaderna pekar på den enorma potential som finns för de veterinärkliniker som är villiga att engagera sig i aktiva, nya och förlorade kunder och göra bestämda ansträngningar för att visa att "katter betyder affärer".

2. Katter som patienter

Vad är en katt? Varför beter den sig som den gör, varför verkar den ibland svårare att hantera än en hund och hur påverkar det dem som arbetar med katter?

I det här avsnittet kommer vi att utforska hur katter beter sig på en veterinärklinik, hur veterinärer och sköterskor kan förutse detta, samt se på vad ägarna ofta missförstår hos sina katter. För katter påverkar stress inte bara tillförlitligheten och tolkningen av många kliniska tester, utan det är även starkt länkat till hur sjukdomar yttrar sig och till svar på behandlingar. Deras hemmiljö kan också påverka den vård kliniken försöker ge.

En katt kan beskrivas som:

- En jägare och en köttätare som fångar och äter små, regelbundna måltider
- Revirtänkande
- Påverkas starkt av dofter och lukter i omgivningen
- Självständig, känslig och mycket medveten
- Påverkas kraftigt av tidiga erfarenheter

Om du förstår vad som motiverar och formar en katts beteende blir det lättare att vårda den i olika situationer, inklusive på veterinärkliniken.

En jägare och en köttätare

Katten har utvecklats fysiskt och beteendemässigt till en specialistjägare av gnagare och andra smådjur. Den är ett rovdjur i toppen av matkedjan och motiveras till att jaga av anblicken, ljudet och lukten av bytet. För att bli en framgångsrik jägare söker katten igenom sitt revir (sina jaktmarker) vid tider då dess huvudsakliga byte är aktivt och sårbart - vanligen i gryning och skymning. Som köttätare kan katten inte överleva eller må bra utan ett antal näringsämnen som bara finns i kött.

Vad betyder det för veterinärkliniker?

- Som välanpassade rovdjur är katter mycket effektiva när det gäller att försvara sig mot upplevda hot. Risken för potentiella infektioner av bett och rivsår kan vara hög, så det är viktigt att undvika konflikter genom att hitta sätt att minimera rädsla och defensiv aggression.
- Näringsmässiga obalanser som kan ha allvarliga eller dödliga konsekvenser kan uppträda hos katter vars ägare ger dem otillräcklig diet, exempelvis vegetarisk mat eller hundmat.
- Skillnader i leverenzymernas vägar gör katterna känsliga för de toxiska effekterna av vissa mediciner eller kemikalier som de inte kan metabolisera effektivt och som kanske inte påverkar hundar på liknande sätt.

Kunderna kan missförstå det:

- Katter kan inte vara vegetarianer, hur gärna deras ägare än önskar det eller hur etiska hans/hennes uppfattningar än må vara. Ägarna måste förstå att eftersom katter är enbart köttätare har de unika och mycket speciella behov när det gäller dieten.
- Katternas strikta näringsmässiga krav är faktiskt extremt svåra att uppnå korrekt med hemlagad mat och att ge dem kommersiell mat av hög kvalitet (t.ex. Royal Canins serie med kattmat - royalcanin.com) är det bästa och säkraste sättet att uppfylla deras behov.
- Olika stadier i katternas liv har olika näringsmässiga krav och dessa uppfylls lättast med dieter som är särskilt utformade för respektive stadium.
- Kattungar utvecklar jakt- och attackbeteende i takt med att de växer. Men om de uppmuntras till tuff lek eller till att attackera händer och fötter i leken kan detta fortsätta när de blir vuxna och leda till smärtsamma och ibland farliga skador på människor.

- Katter är naturligt aktiva i skymningen och tidigt på morgonen (när de ofta väcker ägarna för att umgås eller få mat).
- Katter kan ibland ta med sitt byte in.
- Katter behöver en möjlighet/utlopp för lek som hjälper dem att uttrycka jaktbeteenden.

Utvecklad för att fånga och äta regelbundna, små måltider

För vilda katter är ätandet ett rent funktionellt beteende och jakt och infångande av byte är tidskrävande. Därför är katter utformade för att äta små mängder mat ofta under dagen, och ibland även under natten. Vilda katter äter normalt mellan 10 och 20 små måltider varje dag och därför är antagligen varken fasta mattider eller konstant tillgång till mat idealiskt.

Mat är kattens ultimata överlevnadsresurs. När de har möjlighet kommer katter att söka, skaffa sig och äta sitt byte i ensamhet och, med undantag för mödrar som ger sina kattungar möjlighet att lära sig tekniker att hantera bytet, är ätandet inte en socialt interaktiv process - katter föredrar att äta ensamma. Självregleringen av matintaget kan störas för katter som har en ägare, både genom kastrering och genom att de hålls i en onaturlig miljö med ändrade ätvanor.

Att förstå det naturliga drick-beteendet kan också hjälpa till att säkerställa att katten dricker tillräckligt. Vilda katter äter byten med relativt högt vatteninnehåll. Men extra vatten behövs ändå och katterna undviker normalt att dricka av vatten i närheten av platsen där de äter, antagligen för att undvika vatten som smittats av förstört kött.

Vad betyder det för veterinärklinikerna?

- Fetma kan orsakas eller förvärras av att ägarna missförstår katternas ätvanor.
- Att ge dem torrfoder kan ha en positiv inverkan på tandhälsan och ger bättre möjligheter till mer interaktiv matning.
- Katter som endast äter torrfoder får ett lägre intag av vatten. Vid vissa sjukdomstillstånd är det viktigt att öka vattenintaget och det kan bli lättare om man ger mjukmat.

Kunderna kan missförstå det:

- Till skillnad från människor passar bara en eller två stora måltider per dag inte så bra för katter. Om man ger en del eller all mat i form av torrfoder får man bättre möjligheter att ge dem små måltider och att erbjuda interaktivitet

genom att gömma torrfoder, använda aktivitetsleksaker med torrfoder/ bollar/leksaker etc. Detta ger katten värdefull stimulans och gör att man kan undvika onaturligt stora och glesa måltider.

- Katter äter ofta en mindre mängd mat och går sedan iväg, eftersom de inte naturligt äter stora måltider. Om katterna inte äter all sin mat behöver det inte nödvändigtvis bero på att de inte tycker om maten eller att de inte mår bra. Om man byter ut maten mot ett alternativ som ägaren hoppas ska smaka katten bättre, ökar ofta matintaget initialt, eftersom katter vanligen tycker om nyheter (dvs. ny mat) men samma mönster börjar ofta om igen. Denna typ av matningsmönster kan också leda till fetma.
- För katter är ätandet inte en socialt interaktiv process. Beteenden som att gnida benen och låta är i själva verket signaler på att inleda social interaktion, inte nödvändigtvis tecken på att en katt är hungrig. En katt kan snabbt lära sig att den kan använda sådana beteenden för att styra tillgången på mat. Eftersom ägarna får nöje av interaktionen med sina katter kommer de ofta att öka mängden mat som erbjuds, som ett sätt att belöna den sociala interaktionen (eller bara för att få katten att vara tyst!) Det kan lätt leda till en risk för övermatning med påföljande fetma.
- Katter föredrar att äta ensamma. Ett hus med många katter behöver många matningsplatser så att varje katt kan komma åt maten fritt, snabbt och ensam. Om katterna i ett hushåll vill samlas vid mattid tror man ofta att det är ett tecken på att de trivs tillsammans. Men mat är en vital

överlevnadsresurs och eftersom det är ägarna som kontrollerar mattillgången och gör den tillgänglig vid vissa tider och på vissa platser, kan katterna bli tvungna att dela på platsen för att få tillgång till den. Katter kan hålla fiendskap nere tillräckligt länge för att äta sin mat, men spänningsnivån mellan katterna vid andra tidpunkter kan faktiskt öka.

- Placeringen av maten kan vara viktig - om man ställer den i ett hörn kan det göra den svåråtkomlig; intill en kattlucka kan vara hotfullt, eftersom andra katter kan komma in, bredvid en glasdörr kan leda till att katten äter snabbt för att komma bort från en utsatt position och intill en bullrig maskin kan vara väldigt hotfullt för en katt.

Revirtänkande

Vi använder ofta ordet "revir" lättvindigt, men i beteendetermer är reviret det område en katt är beredd att försvara. Reviret är litet mindre än "hemområdet", som är det område en katt normalt använder. De är inte fasta zoner, utan växer eller minskar beroende på behov och efterfrågan. En vild katts överlevnad och jaktlycka beror på integriteten hos dess individuella hemområden och revir. Därför är katter oftast försiktiga och oroliga över intrång i deras område. Som husdjur får katterna mat av sina ägare och de behöver inte jaga för att överleva. Men de har fortfarande en stark drift att jaga och ett starkt behov av att upprätta revir och områden.

Till och med i hemmiljö kan revirtänkandet kraftigt påverka en katts beteende. Tvister uppstår mellan konkurrerande individer över knappa resurser och rättigheter till åtkomst till resurserna. Dessutom kan medlemmar i samma hushåll tävla om revir, eftersom katter som bor i samma hus ofta inte representerar en sammanhållen social grupp.

Reproduktionen är förståeligt nog viktig för artens överlevnad. Manliga (hankatters) revir är normalt mycket större än kvinnliga (honkatters) (oftast från 3 till 10 gånger större). Exempelvis är reviret för en vanlig honkatt i ett hushåll i en förort normalt hennes trädgård och bara litet till. En hankatts sträcker sig över ett antal angränsande trädgårdar.

Förvildade katter med god tillgång på mat i städer kan tolerera att bo med en relativt hög populationstäthet på 75 eller fler per hektar. Huskatter i en liknande stadsmiljö bor ofta med en täthet på 120 per hektar. I ett hem matas katten regelbundet och denna inomhusvärld blir det säkra kärnområdet i deras revir. De kan inte hålla fullständig kontroll både inomhus och utomhus samtidigt, så precis som deras vilda förfäder doftmarkerar de. Katter använder en rad metoder för att markera sitt revir, till exempel att skrubba sig, klösa eller spreja urin. Metoden avgörs av syftet och deras känslomässiga tillstånd.

Vad betyder det för veterinärkliniker?

- Kunderna kan komma in och få råd därför att deras katt är väldigt revirtänkande och aggressiv mot andra katter i omgivningen. Dessa starkt revirtänkande katter verkar aktivt söka upp revir som försvaras av andra och försöka begränsa användningen för andra katter vid vissa tillfällen, eller försöka driva bort dem helt och hållet. De kan till och med gå in i hus, utspridda över ett stort område, attackera katten som bor där (och ägarna, om de ingriper) och spreja urin på ytorna för att markera dem, innan de går.
- Kunder kan komma in ofta för att få behandling för sin katt, för att den är offer för en sådan revir-aggressiv katt. Utöver fysisk skada kan detta leda till stressrelaterade tillstånd, såsom idiopatisk cystit hos katt, konflikter mellan katter i samma hushåll är en vanlig stressframkallare.
- Katter känner sig osäkra, bara de är utanför sitt eget revir. Lukten ljudet och anblicken av kliniken ökar denna osäkerhet och gör katterna väldigt oroliga, rädda och defensiva.

Kunderna kan missförstå det:

- Katter är ofta mer bundna till sitt revir än till sina ägare - det kan leda till att en katt återvänder till ett gammalt hem om det nya hemmet bara ligger en kort bit bort.
- Katter tolererar inte nödvändigtvis andra katter i samma hus. Fastän ägarna kan tro att deras katt känner sig ensam och behöver en "vän" kan katter känna sig väldigt hotade av detta, eftersom de inte är släkt eller från samma sociala grupp från början. Besökare som tar med sig sin katt kan göra katten som bor på platsen väldigt upprörd.
- Katter kan känna sig hotade, slåss eller försöka gömma sig för att deras revir hotas, de kan undvika att gå ut - ägarna kan vara omedvetna om det upplevda hotet, vilket kan leda till beteendeförändringar eller stressrelaterade problem.
- Moderna kattluckor ger ägarna en betydande grad av kontroll över sina katter, men de kan även tillåta andra katter att komma in i huset. I idealfallet ska kattluckan bara tillåta katten som bor på platsen att komma in (t.ex. genom att använda magnetiska, elektroniska eller mikrochips-"nycklar"). Kattluckan är en övergångspunkt mellan den säkra inre "kärnan" i kattens revir och den mer riskfyllda världen utanför och för vissa katter är kärnreviret bara en liten del av hemmet.
- Om en katts revir är begränsat (t.ex. när den endast är innekatt) måste ägaren säkerställa att miljön är stimulerande för katten. Kärnområdet i en innekatts revir kan vara under sängen och områdena runt dörren kanske

inte känns lika säkra. Ytterligare viloplatser högt upp kan öka de säkra möjligheterna i reviret.

- En del revirmarkering, när den sker inomhus, och inte ute (dvs. sprejurinering, avföring och ibland klösning) kan vara ett tecken på att katten inte känner sig säker i hemmet.
- Katter lämnar sällan frivilligt sitt hemområde, så när det är nödvändigt måste ägarna vara känsliga för deras behov - till exempel, välja ett kattpensionat som uppfyller kattens beteendemässiga behov, eller en kattvänlig klinik med personal som är sympatiskt inställd till kattens behov och oro.

Mycket känsliga för dofter

Katter använder lukt för social kommunikation - oftast för att hålla andra katter borta (utom när de letar efter någon att para sig med eller luktmarkerar sitt kärnrevir, eller kanske medlemmar i deras kattgrupp). Katter använder feromoner och dofter från körtlar över ansikte och kropp plus urin och till och med avföring i olika situationer.

Katter har luktkörtlar runt läpparna och hakan, högst upp på huvudet, vid svansroten, mellan tårna på tassarna och runt analområdet. När en katt gnuggar sig mot sin ägare är det de här områdena som lämnar sin unika doft. På liknande sätt markerar katter kvistar, grenar och andra föremål i sina revir. Katter klöser också i träd och staket och lämnar både visuell och doftmarkering från körtlar mellan trampdynorna. Urinen från en hankatt lämnar en skarp lukt.

Alla katter, oberoende av kön och kastreringsstatus utför doftmarkering, inklusive sprejning. Frekvens och mönster för urinsprejning kan vara komplexa. Katter kan även lämna avföring på framträdande platser i stället för att gräva ner den, som en annan form av doftmarkering.

"Naturliga" kattgrupper, som finns bland förvildade katter eller kolonier på bondgårdar, där det finns gott om matresurser, är vanligen vänliga samhällen där banden mellan individer visas genom ömsesidigt gnuggande och pälsvård inom gruppen (och honorna kan samarbeta om kattungarna). Genom att gnugga sig mot varandra utbyter katterna dofter och skapar en gruppdoftprofil, katterna kan känna igen varje medlem i sin sociala grupp av deras doft. Det finns väldigt litet aggression inom en naturligt skapad grupp, men om katter utifrån den sociala gruppen gör intrång eller försöker jaga i deras revir kan kolonimedlemmar (oftast alla honkatter som är släkt med varandra) visa extrem aggression för att bli av med dessa katter, eftersom de utgör ett hot mot mat och andra resurser.

Vad betyder det för veterinärkliniker?

- "Problem"-beteenden inklusive markering kan vara vanliga men det kan ta tid att undersöka och ge kunder råd effektivt. Remittering till (eller råd från) en beteendespecialist bör övervägas om grundläggande hanteringsråd inte åstadkommer någon förändring. Urinanalys är viktig för att utesluta medicinska problem vid olämplig urinering.
- Det finns inga kända lukter i kliniken, så orosnivån kan vara hög.
- Att tvätta händerna och torka av bordet mellan patienterna är nödvändigt för hygienen, men även för att ta bort lukten av andra djur.
- Inläggning på kliniken kan bli mindre stressande om ägaren kan ta dit den bädd katten sover eller vilar på hemma och som därför är impregnerad med kattens egen doft. Det är också ett användbart råd för att bädda i kattburen.
- Användning av syntetiska kattansiktsferomoner kan hjälpa, både hemma och på kliniken.
- Lukten av starka desinfektionsmedel kan vara överväldigande - skölj efter användning i en bur och låt den torka innan du för in en katt i buren.

Vad kan det betyda när det gäller kunders missförstånd?

- Lukt är det första sinne som används för att bedöma mat - om maten inte luktar gott kommer katten inte ens att försöka smaka på den. Sjukdomar, som övre luftvägsinfektioner påverkar luktsinnet och kan göra att katten inte vill äta. Mat med hög fetthalt och om man frigör lukterna genom att värma maten till kroppstemperatur kan göra den mer aptitlig.
- Förändringar i den kända och trygga luktprofilen i kattens hem kan vara utmanande, till exempel rengöringsmedel och deodoranter, nya möbler, människor och hundar på besök, andra katter som kommer in genom kattluckan, målning och tapetsering etc. Det är viktigt att förstå förändringar i kattens miljö om det finns rapporterade beteendeproblem.
- Doftmarkering inomhus är inte ett tecken på att en katt är "smutsig" utan ett svar på förändringar i det känslomässiga tillståndet och uppstår ofta när en katt känner sig hotad. Det kan vara ett svar på en ny katt eller en förändring i miljön som känns som en utmaning för katten.
- Ägarna misstolkar ofta sprejning och tror att katten inte kissar tillräckligt - och tvärt om.

Naturligt "ren"

Katter tillbringar omkring fyra procent av sitt liv (eller åtta procent av sin vakna tid) med att tvätta sig. Driften att tvätta sig är mycket stark. Katter är rovdjur - de behöver hålla sig i toppkondition för att jaga och förfölja bytet, så underhållet är viktigt. Genom att tvätta sig får de bort parasiter och allt som kan försämra pälsen och få den att lukta. Hårstråna i pälsen är också mycket känsliga för rörelse och hjälper på så sätt katten att få information om omgivningen, vindriktning etc. Att tvätta sig ingår också i att upprätthålla sociala relationer och fungerar antagligen som ett komfortbeteende. På grund av sin nogräknade natur kan katter tvätta bort giftiga ämnen som de har utsatts för från pälsen, fast de annars aldrig skulle äta eller dricka dem direkt. Medan urin och avföring kan användas för doftmarkering kan katter även vilja dölja var den finns genom att gräva ner den. För människor är katten oftast ett exceptionellt trevligt djur att ha i närheten, eftersom den inte luktar för oss och oftast använder en sandlåda mycket framgångsrikt vid behov (det är ägarens sak att förhindra lukt genom att rengöra ofta).

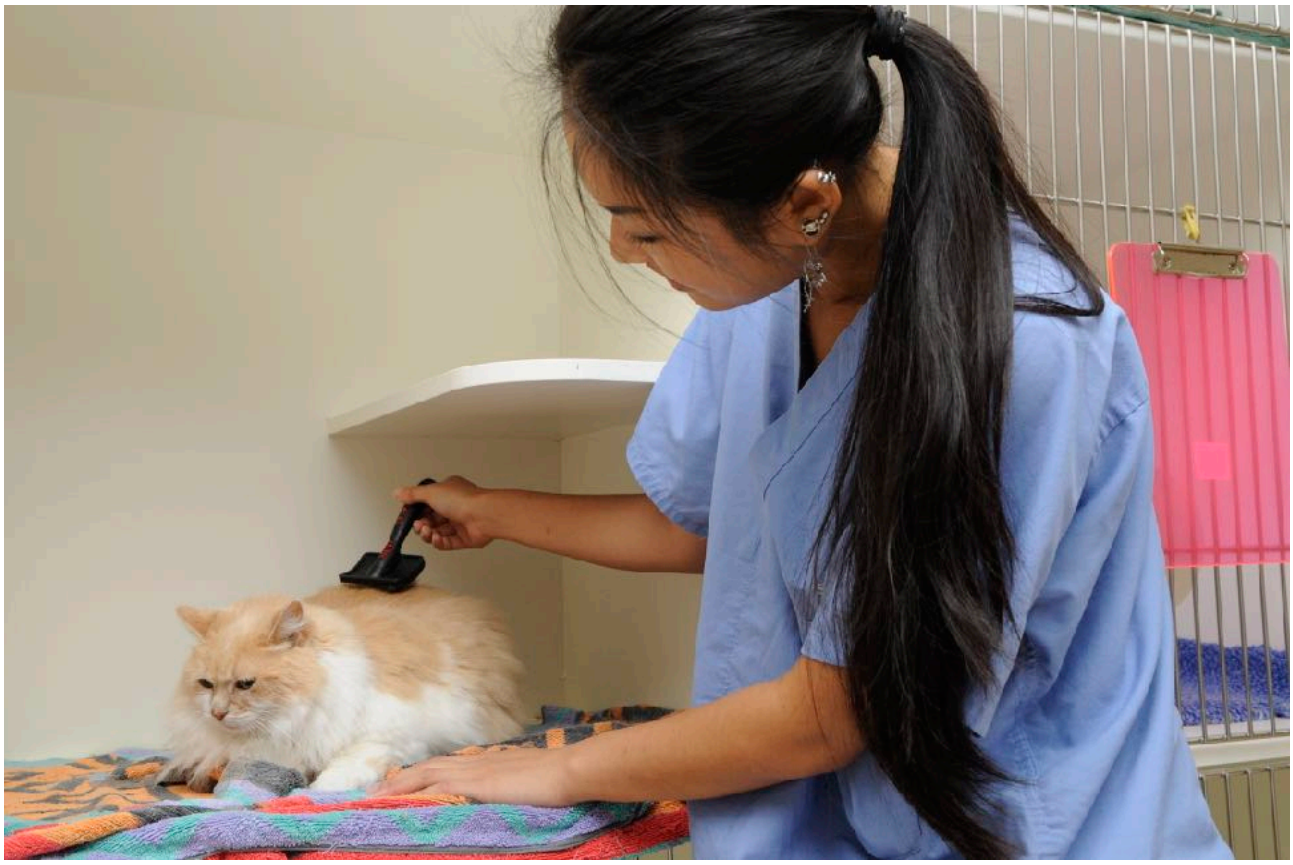
Katter kommer ofta att naturligt begrava sin urin och sin avföring och oftast är det bra med ett tjockt lager kattsand (inom rimliga gränser) - det kan hända att en djup blomkruka är en bättre sandlåda än något annat i huset! Forskningen har visat att katter föredrar 1 - 3 cm djup kattsand för avföring. På samma sätt kan ett nygrävt område ute i trädgården eller ett dyrbart område med fint grus fungera bättre än den mest attraktiva latrinplats för en katt, om alternativet är en

trädgård med hårt packad jord eller ingen jord som det går att gräva i. Katter föredrar mjuka substrat som det är lätt att krafsa i, de verkar föredra lerbaserad kattsand.

En katts naturliga latrin ligger en bit bort från dess jakt-, mat- och huvudaktivitetsområden och katter tenderar att använda olika områden för urin och avföring. Ägarna bör försöka anpassa sig efter detta, inte bara genom att följa regeln "antal katter plus en" när det gäller antalet sandlådor, utan också genom att se till att lådorna inte placeras nära matskålar eller nära en passage med mycket rörelse. Någonstans där det är avskilt och lugnt är idealiskt.

Det kan finnas olika anledningar till att katter börjar använda andra platser än sandlådan, t.ex:

- Om de inte fått tidig träning i att gå på lådan.
- Om man tar bort favorit-latrinplatser.
- Aggression från andra katter.
- Spänningar i ett hushåll med flera katter.
- Aversion mot platsen för lådan, substratet eller själva lådan.
- Obehagliga erfarenheter som hör ihop med kattlådan (t.ex. smutsig kattlåda, skrämmande händelse när katten var på lådan, exempelvis högt ljud, att bli avbruten (eller fått medicin).



Vad betyder det för veterinärkliniker?

- Problem med kattlådan kan bero på sjukdom. Om en katt har ont när den urinerar eller har avföring kan den associera den smärtan med platsen i stället för akten. När katter blir äldre blir lederna stela eller värker och de kan bli mindre rörliga, exempelvis kan en kattlåda med höga kanter och ett tjockt lager kattsand som katten kanske föredragit tidigare kan bli väldigt svår att klättra in i.
- Gifter kan sväljas när katten tvättar pälsen eller fötterna, snarare än med mat och dryck.
- En dålig päls kan vara ett tecken på att katten antingen inte kan tvätta sig effektivt eller inte vill göra det - det kan bero på tandproblem, artros, kognitiv dysfunktion, hypertyroidism, oro etc.
- Man tror även att katten får en lugnande eller belönande effekt av att tvätta sig och att tvättningen kan användas av katten som en överslagshandling.
- Katter föredrar att inte äta och sova i närheten av en kattlåda, så storleken på sjukhusburarna och placeringen av innehållet kan påverka ätande och avkoppling.
- Katter kan föredra en viss typ av kattsand, eller en täckt eller öppen kattlåda.

Kunderna kan missförstå det:

- För katter innebär en bekväm plats att gå på toaletten en plats som de lätt kan gräva och krafsa i. Om den är tung, grov och ovan eller har fel konsistens eller lukt för en katt, kanske katten helt enkelt inte använder den. En kattlåda ska vara tillräckligt stor för att katten ska kunna krafsa omkring, vända sig och lätt gå förbi det den uträttat och grävt ner. Det kan hjälpa till att förebygga problem redan från början.
- Kattsanddeodoranter, kattsand med doft och starka desinfektionsmedel verkar sannolikt avskräckande för katter.
- Placeringen av en kattlåda är också viktig för katten - den ska placeras på lugna platser, en bit ifrån mat och vatten och där katten inte kommer att bli störd.
- Antalet kattlådor som finns i hushåll med flera katter kanske inte är tillräckligt.

Självständig, känslig och mycket medveten

Katten behöver inte sällskap av katter - den kan jaga själv, hitta sin egen plats att vila på och försvara sitt eget revir. Den kan hålla sig ren själv, hålla klorna

vassa och skydda sig genom att vara mycket medveten om sin miljö och använda sin smidighet, snabbhet och styrka för att hålla sig borta från problem. När katten möter en fara väljer den i första hand att sätta sig i säkerhet.

När katter lever tillsammans utgör de inte strukturerade flockar som hundar och det finns ingen dominanshierarki i en grupp katter. Antagandet att katter behöver sällskap av andra katter baserar sig på människors upplevelse av vad det innebär att vara social. Katter kan leva i sociala grupper, men bara under specifika omständigheter, exempelvis kolonier av förvildade katter på lantgårdar - det är grupper av honkatter som är släkt, där kattungarna växer upp tillsammans från födseln och där det finns tillräckligt med mat och skydd för ett stort antal katter.

Man tänker ofta inte på katten som ett emotionellt djur, därför att vi människor inte ser att den har någon större rörlighet i ansiktet som kan visa en rad olika, subtila ansiktsuttryck. Men för att överleva upplever katten precis samma omfång av känslor som andra djur, inklusive rädsla, glädje och frustration, när den lär sig om sin omgivning, reagerar snabbt på möjligheter till mat och undviker faror. Katten bibehåller sitt oberoende genom att leva på sina sinnen och inte lita på någon.

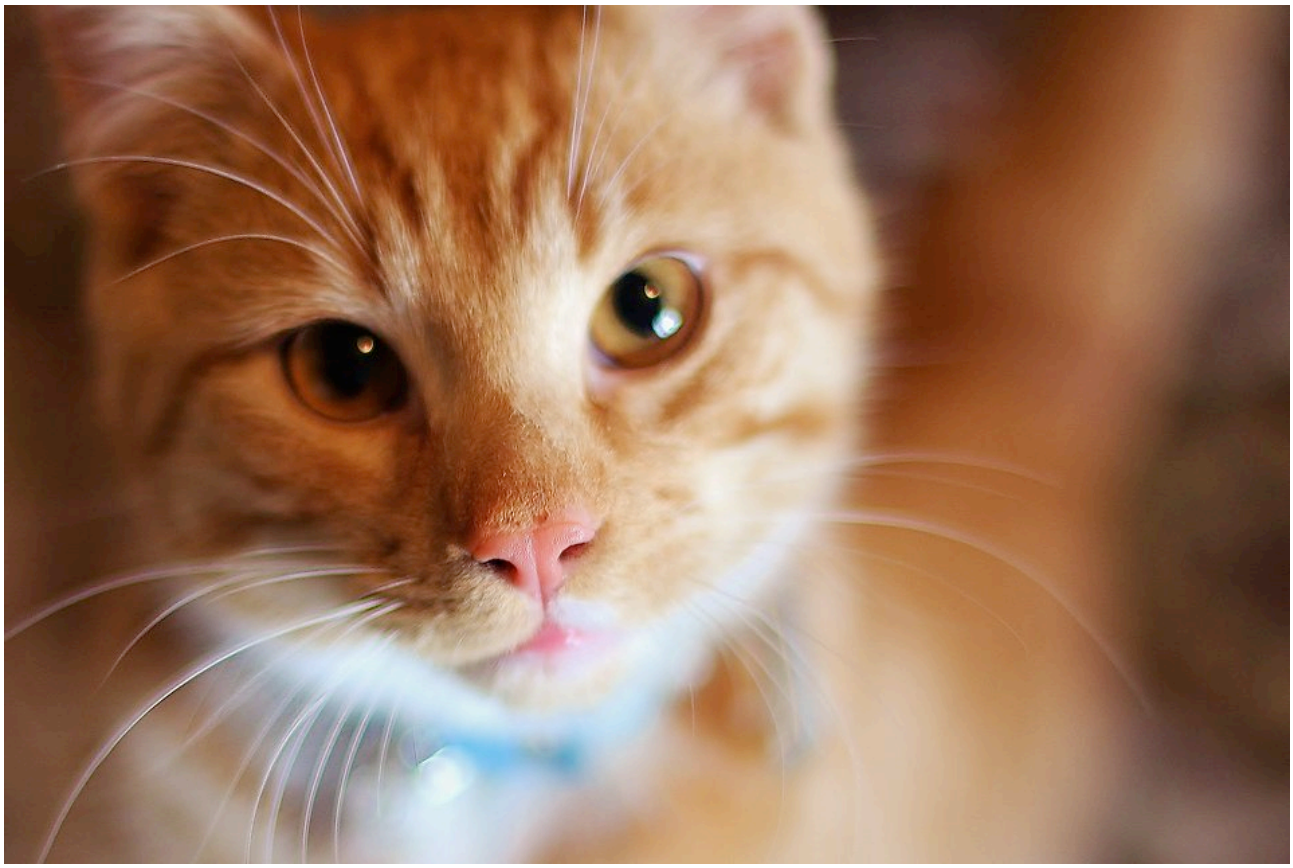
Katter är mycket bra på att dölja tecken på sjukdom eller smärta - de håller sig gärna stilla och orörliga för att inte dra till sig någon uppmärksamhet. Ägarna kanske inte är medvetna om att katten lider.

Katter är oftast som mest nöjda när de kan diktera tiden för sin interaktion med ägarna och andra människor. Att låta en katt komma till dig är ett bra sätt att säkerställa att du kommer att ses i ett positivt ljus. Att kunna klättra upp för att få tillgång till högt belägna platser får katter att känna sig säkrare och tryggare.

Vad betyder det för veterinärkliniker?

- Katter kan reagera snabbt om de blir störda eller skrämda. Eftersom de inte kan fly i en klinikmiljö kan de ta till defensiv aggression.
- Om du närmar dig katten lugnt, undviker ögonkontakt (och använder dig av långsam blinkning) kommer det upplevda hotet att minimeras.
- Undvik starka och höga ljud på kliniken, eftersom dessa kan vara väldigt skrämmande för en katt som redan är stressad.
- Att ta tag i nackskinnet eller behandla katten hårdhänt kan orsaka rädsla och oro.
- En enda obehaglig händelse på kliniken kan påverka framtida besök för en patient.
- En rädd katt försöker ofta springa bort, så säkerhet vid fönster och dörrar är nödvändig.

- Katter är mycket bra på att dölja tecken på smärta eller sårbarhet. Ägarna kan ha lagt märke till beteendeförändringar men kanske inte är medvetna om vad de betyder.
- Tecknen på ökande upphetsning kan vara subtila.



Kunderna kan missförstå det:

- Katter kan välja att inte vara beroende och interaktiva med människor.
- Katter har oftast ingen önskan om en katt-"vän" - de är oftast mer nöjda med att leva ensamma.
- Att dela revir med en annan katt kan vara mycket stressande.
- Katter kanske inte vill begränsas eller lugnas genom att man kelar med dem.
- Det de ser, ljud och lukter i vårt vardagsliv kan vara stressande för katter.
- Som alla däggdjur lär sig katter snabbt. Lydnad mot människor är inte ett bevis på intelligens!
- Känslor och beteenden kan ändras mycket snabbt. Katter kan reagera snabbt om de blir störda eller skrämda.
- Rutin och förutsägbarhet i en katts liv kan minska stressen och förbättra livskvaliteten.

- Förändringar av rutinbeteendet (t.ex. att sova mer eller undvika kontakt) kan uppstå på grund av känslomässiga förändringar eller kan tyda på hälsoproblem.
- För katter är behovet av att hålla sig rena mycket starkt, så om de fråntas möjlighet eller förmåga att tvätta sig är det potentiellt stressande för katten.
- Katter är mycket bra på att dölja tecken på sjukdom eller smärta - de håller sig gärna stilla och orörliga så att de inte ska dra till sig någon uppmärksamhet. Ägarna kanske inte är medvetna om att deras katt lider.

Påverkas kraftigt av tidiga erfarenheter

Trots att vissa katter aldrig kommer att acceptera att leva tillsammans med en annan katt i samma hushåll, njuter de flesta katter av mänskligt sällskap om de socialiseras till människor tidigt i livet. Men katter måste lära sig att njuta av att interagera med människor när de är mycket unga, om de ska acceptera människor. Erfarenheter som kattungar får under sina första två levnadsmånader är mycket viktiga för att påverka deras beteende och reaktioner som vuxna. Katten som sover lugnt i vardagsrummet är på många sätt inte annorlunda än andra katter, som lever helt oberoende utomhus, utom när det gäller deras exponering för människor.

Under kattungens första veckor i livet lär den sig sin sociala identitet och hur den ska skaffa sig föda. Mamman avvänjer den från att dia och får den att gå över till att äta döda, och senare levande, byten. Denna process får gradvis kattungen att lära sig att döda och jaga det byte den behöver för att överleva. I en hemmiljö övar kattungen också jaktbeteende. Det är anledningen till det beteende med att slå, jaga och kasta sig över något, som alla kattungar tillbringar mycket tid med att öva. Genom att delta i kattungens lekaktiviteter med hjälp av leksaker och lekar, deltar vi i dess utveckling på ett sätt som mycket liknar en mamma och syskonen i kullen.

Upp till ungefär två månaders ålder är kattungen särskilt känslig för att lära sig om sin omgivning och skapa sociala band. Forskning om kvaliteten på, och mängden hantering under denna "känsliga period" visar att det finns tydliga fördelar med att erbjuda den nödvändiga socialiseringen på rätt sätt - kattungar som hanteras av minst fyra olika människor mellan en ålder av två och sju veckor tenderar att bli mer sociala mot människor än de som inte får fördelen av sådan hantering. I blandningen av människor bör ingå man och kvinna, ung och gammal och hanteringen bör göras under korta, täta perioder.

Det handlar inte bara om människor - kattungar behöver också förstå hur det är att bo i ett hem. Att uppleva ljud, barn, hundar, dammsugare, olika platser och till och med bilresor hjälper kattungen att lära sig att den inte behöver vara rädd för allt.

När kattungarna närmar sig vuxen ålder utvecklar de en uppsättning personlighetsegenskaper som delvis bestäms av deras gener, delvis av deras tidiga erfarenheter och delvis av miljön och hur de behandlas. I genomsnitt blir en katt könsmogen vid omkring sex till nio månaders ålder, men det kan bli tidigare eller senare, beroende på vilken tid på året kattungen är född. Från och med då, till full social mognad, allt från 18 månaders till 4 års ålder, med ett genomsnitt på cirka 2 år, sker gradvis förändringar av en katts personlighet och den börjar bli mer revirtänkande. I vissa fall förändras kattungar från att vara sociala och modiga till att bli mer enstöriga, självständiga och försiktiga.

Denna period i kattens liv utgör den tid då den verkligen upptäcker värdet av sitt revir och sin kapacitet att leva som en individ. Hos vilda eller förvildade hankatter är detta också den tid då de gradvis rör sig bort från den utökade familjegrupp som de vuxit upp i. Det kan vara en oroande och upprörande tid för kattägaren, därför att den unga katten drar sig längre hemifrån och hamnar i konflikt med andra katter - värdet av kastrering när det gäller att minska kringströvande kan ses under denna tid.

Vad betyder det för veterinärkliniker?

- Förvildade katter kräver att man närmar sig dem på ett annorlunda, försiktigt och organiserat sätt, eftersom de då blir lättare att hantera.
- Katter har sämre förmåga att hantera stress som hör ihop med människor och människors miljö om de inte socialiseras på lämpligt sätt i tidig ålder -

rädda katter behöver hanteras försiktigt och inlagda katter kan behöva burar med mer bäddmaterial att gömma sig i.

- Den viktigaste tiden för socialisering är före åtta veckors ålder - veterinärkliniker kan påverka uppfödare/kattägare/personal på härbärgen som använder kliniken för att säkerställa att unga kattungar exponeras för rätt sorts erfarenheter för att göra dem till tillitsfulla husdjur.

Kattägarna kan missförstå det:

- Katter har unika personligheter och inte alla katter är vänliga eller sociala mot människor.
- Det kan finnas en gräns för vad man kan göra för nervösa kattungar eller katter som inte har fått rätt tidig exponering och förvildade kattungar blir troligen aldrig bra husdjur.

Detta är en mycket snabb genomgång av katters beteende och av hur det kan ta sig uttryck gentemot ägarna, men även mot veterinärkliniken. Med allt detta i åtanke kan vi börja konstruera det som kan bli det minst stressande och mest kattvänliga sättet att ta hand om katter som kommer till kliniken.

En ISFM Cat Friendly Clinic (kattvänlig klinik)

Att ha en klinik som är genuint kattvänlig innebär minst tre tydliga aspekter:

- För det första, och av avgörande betydelse, är den attityd hela hälsovårds-teamet har gentemot kattpatienter och deras ägare - det har kallats "kattityd"! Tillsammans med den är det viktigt att kliniken har en proaktiv attityd till kundkommunikation.
- För det andra är det viktigt att klinikens personal genomgår fortlöpande yrkesutveckling (vidareutbildning) för att hålla sig à jour med ny kunskap inom kattmedicin och -kirurgi, och när det gäller alla aspekter av kattvården. Tillsammans med detta ska åtgärder ha vidtagits för att säkerställa att det kliniska utfallet övervakas och att förbättringar görs vid behov.
- För det tredje är det viktigt att kliniken har en lämplig utformning och design och har lämplig utrustning, faciliteter och instrument för att säkerställa att kattpatienter kan få vård på bästa möjliga sätt.

Alla dessa tre aspekter är viktiga och tillsammans skapar de en klinik som är både kattvänlig och bryr sig om katter.

Din klinik kanske redan fungerar på många kattvänliga sätt. Men det kan finnas fler, ofta små, saker som kan göra stor skillnad. Detta avsnitt hjälper dig att se på alla de olika aspekterna på din egen klinik, så att du kan uppnå en högre standard av kattvänlighet.

Bli inte skrämd - var hellre kreativ! Vissa av de kattvänliga kriterierna kan verka skrämmande i början, särskilt för små kliniker. Låt inte detta avskräcka dig - med litet kreativt tänkande om hur ditt utrymme och dina faciliteter används är det mesta möjligt.

Utveckla "kattityd" - den rätta attityden och sättet att närma sig kattpatienter

I utveckling av den rätta attityden till katter ingår ett antal delar. Vissa människor är mer empatiska mot katter än andra och kan hantera dem på ett lugnt och avslappnat sätt. För andra är detta inte lätt eller naturligt, men det betyder inte att de inte kan lära sig. Startpunkten är en god förståelse för katter (se avsnitt 2 - Vad är en katt?) En genuin förståelse för katter är till enorm nytta, tillsammans med att utveckla ett lugnt bemötande, förverkliga att "mindre är mer" när det gäller att hantera och hålla fast katter och att även ha kattägaren, och hans/hennes svårigheter att ens få med sig katten till veterinärkliniken, i åtanke!

En klinik med en bra attityd gentemot katter har personal som:

- Är öppet välkomnande mot katter
- Har en positiv attityd mot katter och kunskap om deras behov, både på och utanför veterinärkliniken
- Förstår kattägare och utmaningarna med att få med sig en katt till kliniken
- Vet hur man ska bete sig mot, och tillsammans med, katter
- Förstå och observera katters beteende på kliniken och kunna modifiera sitt bemötande på lämpligt sätt, som svar på detta
- Kunna hantera katter. Viktigast av allt är att detta måste göras på ett sätt som minskar, snarare än ökar stress, vilket betyder att hård fasthållning undviks, om den inte är absolut nödvändig
- Tillämpa kattvänliga principer i alla delar av den vård de tillhandahåller till katter och kattägare
- Uppmuntra bästa möjliga förebyggande hälsovård för katter

För katt och ägare finns det inget värre än medlemmar i hälsovårds-teamet som ger intryck av (avsiktligt eller ej) att de inte är intresserade av katter eller inte förstår dem. Och motsatt, om en kattvänlig attityd genomsyrar kliniken kommer det att göra ett extremt starkt positivt intryck på kunderna.

Ett förstående bemötande och en önskan att "göra det bästa möjliga" för de katter som kommer till kliniken kommer att skapa den bakgrund som tillsammans med många (ofta små) förändringar av struktur, hantering och procedurer kommer att överföra ett starkt kattvänligt budskap.

Detta är oerhört viktigt för hela hälsovårds-teamet - veterinärens bemötande i undersökningsrummet är avgörande, men de första kontakterna ägaren har med kliniken går oftast via en sköterska eller receptionist och katten kan behöva tillbringa tid i väntrummet innan den kommer in i undersökningsrummet. Om du säkerställer att all personal har en bra attityd och bemötande kommer det hjälpa ägare och katter att känna sig bekväma och minimera stressen. En kattvänlig grundinställning är alltså nödvändig för hela personalen.

Känna till och kunna känna igen olika kattraser och personlighetstyper och att känna till några av deras grundläggande egenskaper hjälper till för att kunna visa kunderna förståelse. Genom att vara medveten om att kunder ibland kan ha katter som har starka band med varandra (t.ex. ett par individer som är släkt med varandra och av en mer social ras, exempelvis orientaliska eller asiatiska raser) och tillåta att båda katterna får komma till kliniken tillsammans, så att båda luktar likadant efteråt kan du hjälpa till att förhindra relationsproblem mellan de här katterna framöver.

Ha personal som förstår kattägare

Utöver att känna till och förstå katter och deras unika behov som veterinärpatienter, är det nödvändigt att även förstå kattägarna. För många ägare är det en mycket traumatisk process att ta med en katt till kliniken.

De har varit tvungna att fånga katten, stänga in den i en korg, ta bort den från dess naturliga omgivning och revir, ofta åka bil eller kollektivt och sedan ta in den på kliniken. För de flesta katter är detta en mycket stressande upplevelse som oundvikligen är plågsam (och ofta uttröttande) även för kunderna. Att förstå konsekvenserna av veterinärbesök för kattägare, och vad som behöver göras för att minska den negativa påverkan, kommer att vara till enorm hjälp.

Första intrycket

Den rätta attityden börjar långt innan katten kommer in genom dörren till kliniken. Ofta är den person som skapar första intrycket för en kund, den som svarar i telefonen och bokar in besöket. Mycket kan göras i detta inledande stadium, för att få kunden att känna sig avslappnad och även hjälpa till att underlätta ett "lågstressbesök". Att ge ägarna råd om lämpligaste sättet att ta katten till kliniken och hjälpa den hålla sig lugn och avslappnad har en mycket positiv effekt på både kunden och katten. Katten kommer att utsättas för många stressfaktorer, som:

- En främmande kattbur
- En ovan bilresa
- Starka lukter, synintryck och ljud under resan och på kliniken
- Okända människor och djur - båda dessa kan vara mycket hotande
- Hanteras och undersökas av okända människor i en ovan miljö
- Potentiellt att utsättas för undersökningar och läggas in på kliniken

Detta kan innebära stora utmaningar för vilken katt som helst, men personalen kan hjälpa till från början genom att ge kunderna råd om bästa sättet att ta katterna till kliniken, vilken typ av bur de bör köpa och hur de kan göra resan säker.

- Burarna ska vara starka, rymningssäkra och lätta att komma åt, både för katten och för ägaren/klinikpersonalen:
    - Burar av plastöverdragna

metalltrådar som öppnas upptill ger katten ingen möjlighet att gömma sig, så det är bra att placera en filt över korgen

- Plastkorgar där man kan ta av överdelen är användbara för att undersöka katter som inte vill lämna buren.

- Om det är mer än en katt, ta med dem i separata korgar för att undvika defensiv aggression under stress (burarna kan hållas tillsammans om katterna är vänner hemma)
- I idealfallet ska katten uppleva buren som en del av sitt hemrevir, så att den inte blir en signal till en stressande resa. Använda buren som en av kattens normala sov-/viloplatser i hemmet är idealiskt. Om detta inte är möjligt är det en god idé att vänja katten vid den under några dagar före klinikbesöket. Att mata katten i buren hemma kan hjälpa till att skapa en positiv association mellan katten och buren.
- Buren måste lukta hemvant och lugnande för katten. Be ägaren att lägga in några kläder som doftar av kattens favoritperson, eller något bäddmaterial som katten har använt. Dessutom, om man har tillgång till syntetiska kattansiktsferomoner kan det vara bra att spreja sådana på kattens bädd som ska användas i korgen, eller bara spreja dem på själva korgen, en halvtimme innan man tar in katten i korgen.
- Katter behöver kunna gömma sig - om man täcker kattburen under resan kan det hjälpa till att minska stressen. Det är också ovärderligt i väntrummet och när katten flyttas runt på kliniken. Det är mycket bättre att använda ett överdrag som det här med en lättöppnad bur än att använda en bur med övervägande solida sidor och bara en liten öppning framåt.
- Säkra buren på golvet bakom framsätet eller spänn fast den med ett säkerhetsbälte för att säkerställa att den står stadigt och inte rör på sig. Det är också viktigt att säkerställa att buren står plant och inte lutar.
- Kör lugnt och försök undvika höga ljud och musik! Tala lugnt och lugnande till katten och var lugn.
- Ta med extra bäddmaterial ifall en olycka skulle hända (urin eller avföring i buren).
- Hantera buren försiktigt och säkert. Låt exempelvis inte buren stöta emot benen när du bär den, stöd burens botten.

Det är viktigt att både katt och ägare välkomnas och slappnar av när de kommer till kliniken. En vänlig hälsning är nödvändig, med tydlig information om väntrummet och procedurerna. Vissa kunder kan föredra att sitta i bilen med sin katt medan de väntar eller titta in utan katten för att se om det finns hundar i väntrummet.

Det är en god idé att anta en flexibel attityd som passar för kunden och katten.

Kattombud

Att ha ett "kattombud" på kliniken som kan fungera som katalysator för att utbilda hela kliniken och uppmuntra alla är väldigt välgörande för både kliniken och kunderna. Det handlar helt om att förstå katterna, utveckla de rätta teknikerna och ha tillit. Kliniker som har utsett ett kattombud upptäcker att den personen blir fokus för information, diskussion och implementering av "kattänkande". Denna person behöver inte vara en veterinär - ofta kan sköterskor eller annan hjälppersonal vara utmärkta i denna roll.

Ha personal som vet hur de ska bete sig mot och tillsammans med katter

Vare sig de är direkt involverade i hantering och vård av katterna eller ej är det viktigt att hela veterinärklinikens hälsovårds-team förstår hur de ska bete sig tillsammans med katter, till exempel:

- Vara medvetna om katters känslighet för lukter - det kan vara skrämmande för katten med starka parfymer eller överdriven användning av luftrenare tillsammans med klinikens normala lukter. Vädra rummen och skölj av desinfektionsmedel noga enligt tillverkarens riktlinjer. Använd desinfektionsmedel utan starka dofter när det är möjligt
- Att vara medveten om katters känslighet för ljud - katter har mycket bättre hörsel än människor eller hundar och man måste ta hänsyn till detta.
- Att vara medveten om att katterna är borta från sitt normala revir - medan många katter kan klara märkbart bra att tas bort från sitt normala revir, är detta mycket utmanande och stressande för många andra katter. Att bara vara medveten om att katten troligen är stressad och svara på lämpligt sätt (försiktigt, empatiskt bemötande, att hålla katter avskilda från andra husdjur och från varandra etc.) kommer att vara till stor nytta
- Om man har tillgång till en sådan, kan en diffusor eller sprej för syntetiska kattansiktsferomoner användas i väntrum och undersökningsrum. Det kan hjälpa till att minska kattens stress, men är inget substitut för lämpliga faciliteter och en bra attityd

Ha personal som vet hur man hanterar katter

Lämplig hantering av katter är nödvändig. Katter är i allmänhet känsliga för människor och personer de inte känner och deras "kroppsspråk" kan missförstås. Man kanske inte lägger märke till att anledningen till aggression är rädsla och subtila tecken på stress eller smärta kan lätt missas.

Det är nödvändigt att hantera katter väl, även när det gäller enkla tekniker, men man tänker oftast inte tillräckligt på det. Detta är en mycket viktig aspekt för en kattvänlig klinik. Utveckla bra hanteringstekniker hos all personal på kliniken - du kommer snabbt att märka att vissa personer njuter av att hantera katter och är mycket bättre på det än andra: försök använda människors naturliga färdigheter, men säkerställ också att alla kan lära sig och utveckla sina färdigheter.

Att anta ett "mindre är mer"-bemötande är kritiskt för katthantering - katter svarar oftast bra på minimal fasthållning. Många katter är rädda, men om man försiktigt kan lugna dem, hellre än att kraftfullt hålla fast dem, hindrar det de flesta katter från att bli defensivt aggressiva. Att lyfta katten i nackskinnet (ta tag i det lösa skinnet på baksidan av nacken) ska endast användas som en sista utväg för fasthållning och katter får aldrig lyftas och hållas upp i nackskinnet. Att ta tag i och omedelbart lyfta katten i nackskinnet, eller hårdhänt hålla fast katten kan vara mycket skrämmande och framkallar ofta defensiv aggression.

- Närma dig alltid katten lugnt. Se inte katten i ögonen vid första kontakten (direkt och särskilt förlängd ögonkontakt är mycket hotfullt för katter) - se förbi den och blinka långsamt. Låt katten sniffa på din hand först för att locka fram svar innan du försöker dig på fysisk kontakt. Att smeka katten och tala till den innan du lyfter upp den ur buren är idealiskt, om katten tillåter detta. Gnugga dina händer över kattens egna feromoncentra (ovanför näsroten och framför öronen). Då lägger katten ofta huvudet i dina händer - mycket imponerande för kunderna!
- Ha sådant som tjocka handdukar till hands för försiktig fasthållning vid behov.
- Det kan vara mycket stressande att flyttas runt på en hal yta. En handduk eller gummimatta som ger katten grepp kan hjälpa. En bekväm bädd på bordet kan också uppmuntra katten att sitta ner eller ligga.
- Använd bomullsoveraller - syntetmaterial kan leda till elektrostatiska effekter.

Hantera katter i sjukhusmiljön

Många katter svarar bra på interaktion med människor. Om det finns tid för personalen att leka, kela med (försiktigt, särskilt området runt huvudet) och pyssla om patienten kommer stressen hos många inlagda katter att minska avsevärt. Men olika katter njuter av olika saker. Bedöm var och en individuellt -

vissa katter föredrar att vara för sig själva och de behöver kännas igen och lämnas ifred.

- Hantera katter lugnt och försiktigt, men lär dig känna igen när de behöver eller vill lämnas ensamma.
- Försök begränsa mängden människor som rör sig omkring inlagda katter och se miljön ur deras perspektiv. Tänk särskilt på deras känsliga hörsel- och luktsinnen.

- Det är väldigt viktigt för kattens välbefinnande att känna konsekvens, förutsägbarhet och en känsla av kontroll.
- Lugn musik på en inläggningsavdelning kan ha en lugnande effekt.
- Ett lugnt område för mindre procedurer, exempelvis att ta blodprov, mäta blodtrycket och ge smärtlindring är nödvändigt. Låt katten vänja sig vid rummet innan du påbörjar någon procedur. Sådana procedurer ska inte utföras framför andra katter.
- Utbilda all personal om att stirrande och påträngande eller hårdhänt behandling kan vara stressande för de flesta katter och mycket skadlig för många.
- Avsätt om möjligt ett separat rum för besökande ägare för att undvika att störa de andra katterna och ge dem tid att komma till ro och interagera.

- Observera noga beteendet hos varje katt och var beredd att tillämpa förändringar omedelbart om problem visar sig.
- Om katter bara bor på kliniken, exempelvis när ägaren är på semester, ska det endast ske i en separat kattavdelning som är helt avskild från inlagda katter, med strikta hygien-policyer för att förhindra att smittsamma ämnen överförs.
- Om det inte är några problem för behandlingen att mata katten och om katten svarar på det, använd kattgodis för att skapa en positiv association med sjukhuset.

AAFP/ISFM Feline Friendly Handling Guidelines (riktlinjer för kattvänlig hantering) är en utmärkt resurs för ytterligare information om att hantera katter och klinikerna bör följa dessa riktlinjer (finns även på JFMS webbsida - https://journals.sagepub.com/page/jfm/collections/guidelines/index).

Kommunikation mellan klinik och kund

Effektiv kommunikation mellan kliniken och kunden är absolut nödvändig för att ge omfattande vård till kattpatienter. Än en gång är det viktigt att kommunikationen sker på ett empatiskt och förstående sätt och att kunderna får möjlighet att bidra till eventuella diskussioner och prata om eventuella orosmoment. Det gäller inte bara klinikundersökningar och -behandlingar, utan alla aspekter av kundkommunikationen. Exempelvis bör kunderna lugnas när de bokar ett besök, procedurerna bör förklaras för dem, och vad de kan förvänta sig när de kommer till kliniken - och vid behov bör rådgivning ges om hur de bäst kan transportera katten till kliniken. Att ägarna får möjlighet att ställa frågor är också viktigt för att bedöma hur väl de har förstått det du har förklarat.

I viktiga aspekter av kundkommunikation och några sätt att förbättra den ingår:

- Att kunna kommunicera direkt med alla eller nästan alla kunder som kommer till kliniken - det kan vara per post, e-post, sms, sociala media eller telefon, och tekniken kan skilja sig mellan kliniker och mellan kunder. Men någon form av kommunikation är nödvändig för att påminna kunderna om när en rutinmässig profylaktisk behandling ska göras (t.ex. vaccinationspåminnelser, påminnelser om loppbehandlingar etc.) och i idealfallet bör kliniken ta tillfället i akt för ytterligare proaktiv kommunikation genom sådant som ett nyhetsbrev från kliniken eller inlägg på sociala media. Använd lämpligt språk och förklara terminologin för kunderna - de har väldigt olika kunskaper när det gäller veterinärmedicin och medicin.
- Kunderna bör vara medvetna om vem som tar hand om dem och deras katt. Vi rekommenderar att en helt aktuell lista över alla i personalen sätts upp på tydlig plats i väntrummet (eller på klinikens webbsida) tillsammans med varje personalmedlems roll på kliniken (t.ex. sköterska,

avdelningsassistent, receptionist, veterinär etc.) med bilder, så att kunderna lätt kan känna igen personalen. Om ni har ett kattombud bör ni låta kunderna veta detta.

- När undersökningar och behandlingar diskuteras med kunderna är det viktigt att de olika alternativ som är lämpliga och tillgängliga för det aktuella fallet diskuteras öppet med kunden. Kunden ska sedan förses med rimliga uppskattningar av kostnaderna och vid behov (och när kunderna begär det) bör de lämnas skriftligt. När undersökningar och/eller behandlingar blir dyrare än de ursprungliga uppskattningarna ska kunderna informeras vid tidigast möjliga tillfälle och vid behov ska ytterligare diskussioner äga rum om alternativ som kan finnas tillgängliga. När utfört arbete debiteras ska fullständigt specificerade fakturor tillhandahållas kunderna på begäran.
- En mycket viktig princip att anamma på kliniken är att utse en eller flera av personalen till kattombud. Denna person, eller dessa personer måste inte nödvändigtvis vara veterinärer och det kan faktiskt vara bättre om de är sköterskor, men de måste vara människor som är naturligt empatiska med katter och deras ägare och som har en god förståelse för katters beteende och hur man hanterar och närmar sig katter. Kattombudet/-n ska tydligt identifieras, så att kunderna kan se vilka de är, och kattkunder kan uppmuntras att be om att få prata med ombudet om de har några särskilda frågor om sin katt på kliniken. Kattombudet kan även uppmanas att ta ansvar för att säkerställa att kattvänliga standarder tillämpas inom kliniken.

- Feedback (både positiv och negativ) bör proaktivt sökas från kunderna, men dessutom bör kliniken ha en skriftlig policy på plats, där det står hur kunderna kan göra ett formellt klagomål och hur dessa hanteras av kliniken. Klagomåls-policyn ska vara tillgänglig för kunderna på begäran.
- Att tillhandahålla relevant tryckt material som komplement till muntlig information under en undersökning rekommenderas starkt, eftersom en stor del av all verbal kommunikation med stor sannolikhet snabbt glöms bort. Dessutom bör tryckt kundinformation finnas tillgänglig i väntrummet/receptionen och proaktivt användas för att ta itu med vanliga problem. CFC:s kundbroschyr visar hur man ger medicin till katter (t.ex. tabletter, ögondroppar, "spot-on"-behandlingar etc.) och råd om hur man transporterar katterna till och från veterinärkliniken. Råd om lämpliga, pålitliga och korrekta webbsidor kan uppskattas - exempelvis International Cat Cares webbsida, www.icatcare.org

Tillhandahålla vård dygnet runt

Det är inte alla kliniker som kan tillhandahålla kontinuerlig dygnet-runt-vård för inlagda katter, eller akutmottagning dygnet runt, men det är viktigt att kunderna förstår vilken nivå av vård som erbjuds och vad de ska göra i ett akutläge. Därför:

- Bör klinker ha en policy för hur man hanterar akutbehandling av katter utanför klinikens normala öppettider. Bör kunderna ges tydliga instruktioner för hur de kan få akutvård för sin katt. Sådan information kan exempelvis spelas upp som ett inspelat meddelande som kunderna får när de ringer kliniken, eller genom en individ som kan vara ansvarig för att svara på telefonsamtal utanför klinikens normala öppettider. Kunderna ska inte lämnas i tvivelsmål om hur de kan få snabb akutvård för katten, när det behövs.
- För katter som är inlagda över natten eller över helger när kliniken normalt inte är öppen, bör kunderna få tydlig information om hur mycket personal som finns i dessa situationer och hur ofta katterna undersöks. Medan kontinuerlig övervakning av inlagda katter utanför normala öppettider kan vara omöjlig att uppnå i många situationer, bör kunderna alltid informeras om den nivå av vård och övervakning som erbjuds. I idealfallet görs detta i form av en skriftlig broschyr som även kan informera om andra tjänster som kliniken erbjuder.

Ta reda på hur kattvänlig du är

Att implementera ändringar i ditt bemötande av katter kan göra en enorm skillnad på kliniken och du kan mycket väl upptäcka en del uppenbara

förändringar mycket snabbt. Men kom ihåg att det är nödvändigt att se på saker och ting ur kundernas perspektiv också, och säkerställa att de förändringar du gör även gäller deras oro och upplevelser. Det är viktigt att be om feedback från ägarna och det kan göras på två huvudsakliga sätt:

- Först och främst är det nödvändigt att kunderna får möjligheter att lämna feedback i form av information till kliniken (både positiv och negativ) om alla aspekter av deras upplevelser på kliniken. Kunderna bör uppmuntras att göra detta och få bra alternativ och möjligheter för att lämna feedback (t.ex. fylla i kort på kliniken, lägga upp meddelanden på en webbsida etc.) Kunderna bör ges möjlighet att lämna antingen anonym feedback eller sitt namn, enligt eget val.
- För det andra kan man försöka skaffa sig feedback genom "mystery shoppers". Detta kan göras via ett externt företag eller genom att få kontakter som har katt att komma och boka ett "anonymt" besök på kliniken (dvs. ingen på kliniken bör veta vilka de är) och sedan lämna feedback om kvaliteten på tjänsterna som erbjuds och aspekter på hur kattvänlig och förstående kliniken är. Detta kan ge värdefulla insikter ur kundperspektiv, som kan vara svåra eller omöjliga att få på annat sätt.

Kliniska kunskaper, utbildning och utveckling av personalen

Fortlöpande yrkesutveckling (vidareutbildning)

God klinisk praxis bör inte bara innebära att hålla sig uppdaterad när det gäller kunskaper, utan den bör appliceras effektivt på hela kliniken. Praxis-protokoll och behandlingssystem bör modifieras så att de följer bästa praxis.

För att säkerställa bra och aktuella kliniska standarder på kliniken är det viktigt att klinikpersonalen (veterinärer och tekniker/sköterskor) genomgår lämplig vidareutbildning (CPD). Den kan tillhandahållas på ett antal olika sätt, exempelvis:

- Deltagande i konferenser/seminarier
- Webinarier
- Distansutbildningskurser
- Privat läsning av tidskrifter/artiklar/uppsatser etc.

Vi rekommenderar att:

- Veterinärer genomgår minst 35 timmars fortbildning per år, totalt. Personliga/privata studier (läsa tidskrifter, böcker etc.) kan stå för upp till 10 timmar av dessa

- Sköterskor/tekniker genomgår minst 15 timmar per år, och upp till 5 timmar av dessa kan vara personliga/privata studier
- En avsevärd del av både veterinärers och sköterskors fortbildning bör vara kattrelaterad, men den exakta proportionen kan behöva vara ungefär i linje med den proportion av klinikens arbete som utförs med katter. Skriftliga register över genomförd fortbildning för alla medlemmar på kliniken ska föras och övervakas.

Kliniskt bibliotek och tillgång till referensmaterial

Det är viktigt att en rad relevant, aktuellt (uppdaterat) referensmaterial finns tillgängligt, som stöd för både veterinärer och sköterskor på kliniken. Det bör innehålla, men är inte begränsat till:

- Aktuella textböcker om smådjur och katter
- Aktuella tidskrifter om smådjur och katter

ISFM producerar en rad material som är utvecklade och skrivna för att vara relevanta för, och hjälpa veterinärer när det gäller klinisk praxis, inklusive JFMS. Medlemskap i ISFM för praktiken ger tillgång till JFMS och månatliga webinarier för upp till fem veterinärer på kliniken. Gratis medlemskap i ISFM för sköterskor ger tillgång till sköterskejournalen Feline Focus.

God klinisk praxis

God klinisk praxis bör inte bara innebära att hålla sig uppdaterad när det gäller kunskaper, utan den bör appliceras effektivt på hela kliniken. Klinikens protokoll och behandlingsupplägg bör modifieras så att de följer bästa praxis.

Det är viktigt att någon form av fortlöpande övervakning uppmuntras, för att bedöma kliniska resultat och hjälpa till att identifiera var förbättringar kan göras - dvs. en form av klinisk revision ska ses som en rutinmässig del av god klinisk praxis.

Regelbundna möjligheter ska finnas för veterinärer och sköterskor att revidera klinisk praxis och att diskutera kliniska resultat för att hjälpa till att identifiera områden som kan kräva uppmärksamhet. Det kan göras i form av regelbundna klinikmöten, att införliva "sjuklighets- och dödlighets-" ronder där fall som har utvecklat oväntade komplikationer eller som har dött oväntat gås igenom för att avgöra om några policy-förändringar behövs på kliniken för att undvika problem i framtiden.

Om bara ett litet antal av personalen är involverade bör man hitta möjligheter att diskutera kliniska protokoll, procedurer och fall med kollegor utanför kliniken och detta uppmuntras för alla kliniker, för att hjälpa till att lära sig från andra människors erfarenheter - exempelvis ett diskussionsforum för ISFM-medlemmar.

Att göra kliniken kattvänlig

Alla veterinärkliniker måste vårda sina lokaler, tillgänglighet och den allmänna standarden hos klinikbyggnaden. Som en allmän princip måste kliniken vara lättillgänglig för kunderna och, särskilt när det gäller katter, vara fri från överdrivet ljud. Kliniken ska vara väl underhållen och:

- vara välskött och upprätthålla en hög nivå av klinisk renlighet
- Inte ha några störande lukter och ha adekvat ventilation
- Ha bra belysning överallt
- Ha adekvata säkerhetsåtgärder som säkerställer att katter inte kan rymma

Väntrummet - porten till kliniken

Väntrummet och personalen i väntrummet är ansvariga för att skapa både de första och sista intrycken för katten och kunden under besöket på kliniken. Ett väl utformat väntrum med kattvänlig personal kan skapa möjligheter för **ett lågstressbesök på kliniken för katten och en positiv upplevelse för ägaren**. Varje klinik måste ta reda på vilka åtgärder som är praktiska och användbara i deras situation, men nyckeln till att skapa ett verkligt kattvänligt väntrum är att överväga katternas behov och sedan noga planera för bästa sättet att uppfylla dessa.

Väntrummet bör vara tillräckligt stort och ha tillräckligt med sittplatser för att ta hand om klinikens normala antal besökare, det ska vara rent och fritt från överdrivna ljud och lukter. Det allmänna syftet bör vara att skapa:

- En lugn och icke-hotfull miljö där katten kan vänta, så att den inte är rädd när den kommer till undersökningsrummet.
- En atmosfär som övertygar kattägarna om att detta är en organisation där personalen bryr sig om både dem och deras katter

När katten första gången kommer in på kliniken, kommer den att försöka bedöma säkerheten i den nya miljön. Väntrummet bör vara utformat och användas på ett sätt som minimerar de hot katter kan uppleva (visuellt, ljud, lukter etc.) Idealet (om man inte kan ha en ren kattklinik) är att helt separera hundar och katter som besöker kliniken, men även när lokalerna inte är helt

idealiska kan mycket göras för katterna med noggrann planering. Enkla saker som kan vara till nytta:

- Utrymmet kanske tillåter att man skapar ett helt avskilt väntrum, bara för katter.
- Att fysiskt dela väntrummet i två olika delar för hundar och katter, om det inte är möjligt att ha ett helt separat väntrum. Lämpliga väggar och barriärer bör användas för att säkerställa att visuell kontakt mellan hundar och katter undviks och åtgärder bör vidtas för att undvika att ha skällande hundar eller hundar som låter mycket i väntrummet (t.ex. att hundar som låter mycket får vänta utanför).
- Utöver att separera hundar och katter på något sätt behöver man även tänka på placering och storlek på väntrummet, samt vilken väg man för katterna in och ut från det. Katter ska möta minimal trafik av människor och djur i väntrummet. Värdet av ett område endast för katter minskas avsevärt om katterna måste passera genom ett ljudligt område eller precis förbi hundar för att komma till undersökningsrummet. En separat dörr in till undersökningsrummet från katternas väntrum förhindrar alla kontakter med hundar.

- En alternativ åtgärd om det inte är möjligt att dela av väntrummet är att rutinmässigt ha särskilda undersökningstider för katter och hundar. Det betyder att väntrummet kan användas av både katter och hundar. Men man bör tänka på att vissa hundar kan behöva skrivas ut från kliniken medan det finns katter i väntrummet eller om en hund behöver komma in, och direkt kontakt bör undvikas.

Andra viktiga överväganden för katternas väntrum är:

- Undvik att placera receptionsdisken i ett smalt område, eftersom detta uppmuntrar kontakt mellan katter och hundar medan kunderna är vid disken. En bred disk och ett stort utrymme framför den minimerar denna risk
- En låg receptionsdisk, eller en bred hylla vid disken, där kunderna kan ställa kattkorgar ovanför de flesta hundars huvudhöjd, eftersom katter känner sig mer sårbara på golvet
- Förhindra eller minska ljud från undersökningsrummet som kan nå väntrummet
- Sätt upp tydliga skyltar som ber kunder med hund att hålla dem borta från kattburarna och förstärk detta genom att be hundkunder att visa hänsyn mot katter i väntrummet
- Försök försäkra kunder och katter att de inte behöver vänta länge i väntrummet
- Vissa kliniker har tillräckligt med utrymme för att kattägarna ska kunna ta katterna direkt till ett undersökningsrum, utan att behöva sitta i väntrummet alls. Dessutom, om man vet att en katt blir väldigt stressad i väntrummet, eller det är uppenbart att den blir stressad, lägg en filt över kattburen och ta hand om katten så snart som möjligt
- Direkt visuell kontakt med andra katter kan också vara väldigt hotande och stressande, och ett litet kattväntrum kan tvinga katter att vara nära varandra när det är mycket folk. Åtgärder för att motverka detta är bland annat:

- Installera små avdelare mellan sätena för att skilja katterna åt
- Tillhandahåll rena filtar eller handdukar att lägga över kattburarna och uppmuntra ägarna att ta med egna filtar/handdukar för detta syfte. Det bör finnas en siktbarriär mellan hund- och kattväntrum, även om burarna är täckta
- Tillhandahåll upphöjda platser, till exempel hyllor, pinnar eller stolar att placera kattburarna på. De bör helst vara ungefär en meter över golvytan och ha avdelare som hindrar visuell kontakt mellan katter

Utöver den fysiska utformningen och användningen av väntrummet finns andra åtgärder som hjälper till att lugna kattkunder, bland annat:

- Receptionister och sköterskor som förstår katter och kan ge goda grundläggande råd om ämnen som rör katter, inklusive allmän omvårdnad, mat, beteende, avmaskning, loppkontroll, kastrering, förebyggande vård etc, och ge ägarna tips om relevanta källor för pålitlig information, inklusive lokala kattrelaterade kontakter
- Bevis på medlemskap i professionella kattorganisationer (t.ex. ISFM) och kattrelaterade kvalifikationer eller fortbildning som medlemmar av personalen har genomgått
- Sätt upp skyltar om kattraser, foton av kunders katter, information om mottagningar i huset, marknadsföring, föredrag eller kattinformationskvällar etc.
- Tillhandahåll kattidskrifter och relevant kattinformation som kunderna kan bläddra i - där är det bra att ha en del information om att transportera katter till och från kliniken, hur man ger katter medicin etc.

Undersökningsrum

Syftet bör vara att tillhandahålla ett säkert, icke hotfullt undersökningsområde där katter kan undersökas lugnt och effektivt.

Det bör finnas minst ett dedicerat undersökningsrum, men antalet rum bör räcka till för det normala antalet kattbesök. Rummet/-en bör:

- Vara rena och hygieniska och ha adekvat belysning och ventilation
- Ha tillräckligt med utrymme för veterinären, kunden/-erna, katten/-erna och en sköterska, utan att det blir trångt
- Gå att stänga helt, för att kännas privata och för säkerheten (för att hindra att katter rymmer), helst med lås på dörren så att ingen kan komma in i rummet, om man hanterar en särskilt nervös katt
- Ha ett golv och bord av material som kan rengöras och desinficeras väl. Undersökningsytor av rostfritt stål är kalla, låter mycket, ger reflexer och är hala. En gummimatta kan hjälpa till att hantera en del av de problemen. Uppvärmda bordsytor kan också vara bekväma för katten

Dessutom:

- Om det finns fönster ut måste man ha säkerhetsfunktioner som gör att katter inte kan rymma (dvs. att de inte kan öppnas tillräckligt för att en katt ska kunna rymma, ha en säkerhetsbur på utsidan etc.)

- Inom kliniken bör det finnas ett rum som kan mörkläggas helt (inget ljus) där katter kan undersökas, för att underlätta adekvata ögon- och hudundersökningar
- Handtvätts- och -desinfektionsmöjligheter bör finnas så att man kan tvätta händerna och desinficera ytorna mellan kattpatienterna
- Säkerställ att eventuella skrämmande lukter som är kvar från föregående patient tas bort genom att rengöra undersökningsbordet och ha god ventilation.
- Föremål som lätt går sönder eller som är skadliga ska förvaras i skåp
- Rummet ska vara utformat så att det inte finns några små hål eller mellanrum som katten lätt kan komma in i, men som det kan vara svårt att få ut katten ur
- Om möjligt kan det vara till hjälp med syntetiska kattansiktsferomoner i sprejform eller diffusorer för att skapa en mer avslappnad atmosfär, men inga syntetiska kattferomoner kan ersätta bra hanteringsteknik

Utrustning i undersökningsrummet

Nödvändig utrustning som bör finnas i undersökningsrummet är bland annat:

- Stetoskop som passar för användning på katter (t.ex. stetoskop med litet membran)

- Ett otoskop med koner som passar för användning på katter - noga rengjort och desinficerat/steriliserat mellan patienterna
- Ett oftalmoskop
- Pennficklampa och handlins
- Tysta klippmaskiner
- Termometer - mjuk, flexibel spets, snabbtermometrar är idealiska för katter och bör göras adekvat rena, desinficeras och smörjas mellan patienterna
- En indirekt blodtrycksmätare (helst doppler eller HDO, som är mer pålitliga på katter som är vid medvetande)
- Möjlighet att visa röntgenbilder (en viewer, eller en skärm för digitala röntgenbilder)
- Noggrann och korrekt kalibrerad elektronisk våg som passar för att väga katter. Alla katters vikt bör kontrolleras vid varje konsultation och det är nödvändigt att väga katter noga innan eventuella bedövnings- eller lugnande medel ges

Klinikens journaler

Bra och effektiv journalföring är nödvändig för alla patienter. Permanenta journaler med all relevant klinisk information bör föras, antingen i skriftligt eller elektroniskt format och de måste vara lättillgängliga för personalen på kliniken.

Undersökningsprocessen

Syftet med undersökningsprocessen bör vara att få en fullständig historik, utföra en fullständig fysisk undersökning och överväga vilka ytterligare åtgärder eller undersökningar som kan krävas, i samarbete med ägaren, samtidigt som man säkerställer att katten hålls så fri från stress som möjligt.

Principerna för kattvänlig hantering ska alltid följas och katten ska ges tid att acklimatisera sig till denna ovana miljö. Vi föreslår att minst 10 minuter ska avsättas för rutinundersökningar, för att kattvänliga principer ska kunna användas, men det är mycket värdefullt att använda mer tid.

Anamnes

Den kliniska historiken ska samlas in, så långt det är möjligt, i standardiserat format. Det är mycket värdefullt att använda en blankett för klinisk historik för att få standardiserade data för alla patienter.

- Klinisk historik och/eller hälsoformulär (exempelvis inklusive beteende, rörlighet, rutinmässig profylaxbehandling och allmän hälsa) kan ges till ägarna för att fyllas i, så långt möjligt, innan de tar sin katt till kliniken, eller

i väntrummet före undersökningen. Programmet **Kattvård för livet (Cat Care for Life)** innehåller många användbara resurser, exempelvis frågeformulär för hälsa, miljö och rörlighet

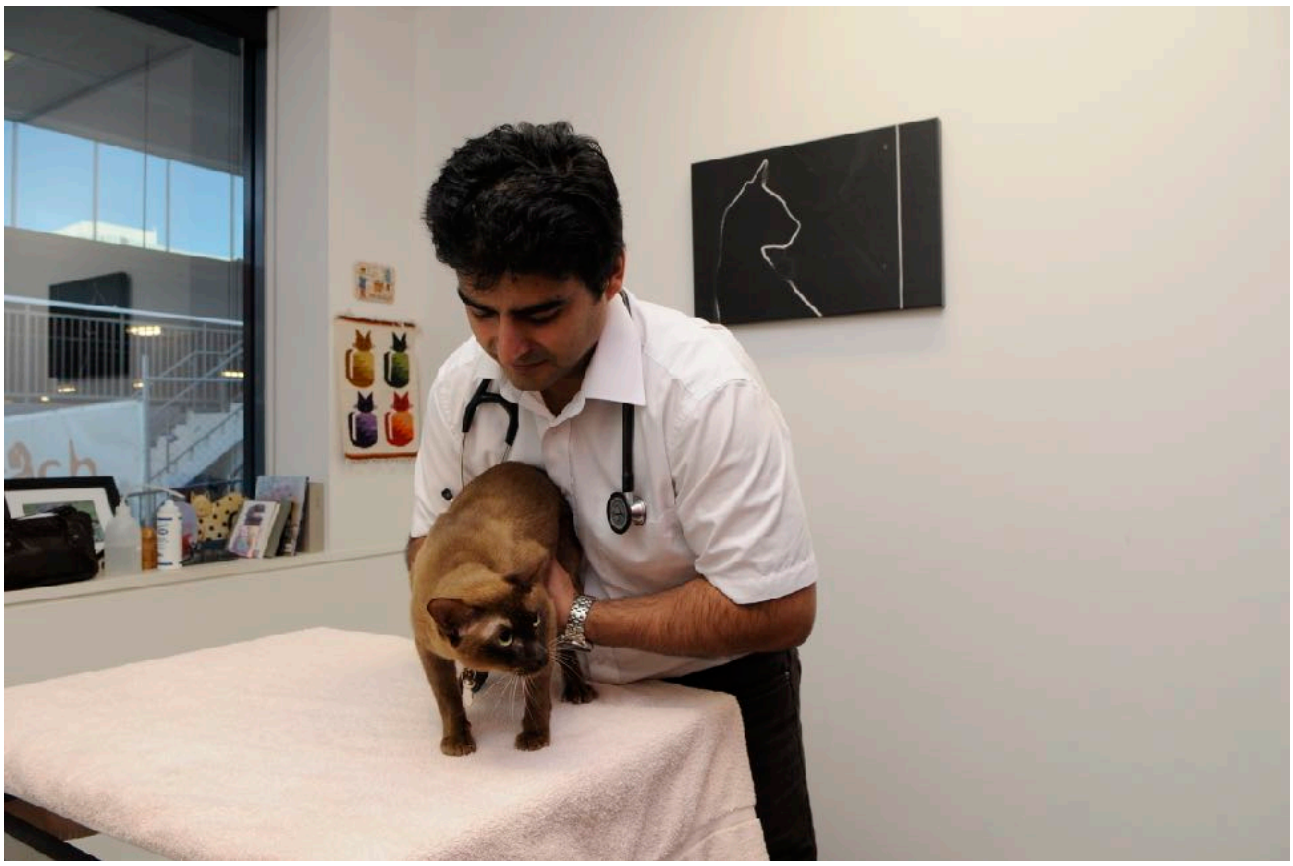
- En fullständig historik bör även innehålla en näringsmässig bedömning - utvärdera kattens diet, livsstil, ätvanor etc. för att se om du bör rekommendera några förändringar
- För att få en fullständig bild av kattens hälsotillstånd är det nödvändigt att se över dess beteende, miljön där katten bor och eventuella förändringar av den miljön, så att potentiella problem kan uppmärksammas på ett tidigt stadium. Det är även viktigt att komma ihåg att många medicinska och beteendemässiga frågor hör ihop (t.ex. fetma, artros, idiopatisk cystit och olämplig placering för eliminering)
- När katterna når sitt mogna livsstadium (7+) ökar risken för artros märkbart. Många tecken på artros är subtila hos katter och uppmärksammas oftast bättre av kunderna hemma än under ett besök på kliniken. Det är därför viktigt att använda en checklista eller ett frågeformulär om rörlighet för dessa katter
- Specifika frågor som har att göra med det aktuella kliniska problemet måste ställas, men det bör inte ske på bekostnad av en allmän historik, utom i nödsituationer

Fysisk undersökning

Tålamod, vänlighet och empati är nödvändiga egenskaper i undersökningsrummet. Även om de får bästa miljö och bemötande kommer vissa katter att vara mycket oroliga och en fullständig undersökning kanske inte är möjlig vid första försöket. Var beredd på att ta dig extra tid, schemalägg ett nytt besök, eller lägg in katten vid behov. Kom än en gång ihåg att den attityd som antas av personalen i undersökningsrummet kan vara avgörande för om kunden någonsin tar med sig katten till kliniken igen. Liksom när det gäller att ta upp anamnesen är det mycket värdefullt att använda en standardiserad blankett för den fysiska undersökningen (och ytterligare blanketter för specialundersökningar, till exempel tand- och neurologiska undersökningar).

Användbara tips för den fysiska undersökningen är bland annat:

- Jäkta inte när du undersöker en katt. Om du tar dig litet extra tid, ger det enorma fördelar och detta är ett klassiskt exempel på "genvägar är ofta senvägar"
- Försök alltid få katten att komma ut ur kattburen själv. Öppna buren och ställ den försiktigt på bordet eller golvet (när utgångarna från rummet har säkrats) och låt katten komma ut (om möjligt) medan du samlar in detaljerna i historiken från ägaren



- Var flexibel och låt katten välja - nyckeln är att ta reda på vad som gör katten mest avslappnad och anpassa den plats/position/sätt som du utför den fysiska undersökningen på så att den passar den individuella katten. Vissa katter trivs bäst i ägarens knä, andra på golvet. Vissa kan tycka om att se ut genom ett fönster, medan andra föredrar att sitta i sin korg, eller till och med gömma sig under en filt. Försök anpassa dig till vad den individuella katten föredrar, var vänlig och ta dig tid. Tala vänligt och försök utföra huvuddelen av den fysiska undersökningen utan att katten märker att du gör något annat än bara smeker den
- Det kan vara bra att sitta med katten på golvet, och det kan göra hanteringen mycket enklare. Det gäller även för sådant som neurologiska undersökningar
- Vissa katter föredrar att ligga ner, medan andra föredrar att stå - försök göra så mycket som möjligt med katten i dess föredragna position
- Tillämpa kattvänliga principer och använd alltid så litet fasthållning som möjligt. Alla former av tydlig fasthållning är en farosignal för katten
- Om det hjälper, dela upp undersökningen i korta delar och låt katten ändra läge emellan, se sig omkring etc. Ge katten en paus så fort den blir orolig - till och med en kort period, smek den eller låt den gå runt rummet eller bordet

- Undvik direkt ögonkontakt när det är möjligt. Utför så mycket av undersökningen som möjligt medan katten är vänd bort från dig - det kan hjälpa. När direkt ögonkontakt behövs går det bättre om du sneglar avslappnat och blinkar långsamt
- Undvik höga eller plötsliga ljud (inklusive ringsignaler och skarpa ljud från skoklackar) och skarpt ljus, om det inte behövs för undersökningen. Var även uppmärksam på de ljud du använder - exempelvis låter "shhh" som en väsning för katten och bör undvikas. Tala lugnt, långsamt och i en stillsam, lugnande ton till katten. Undvik plötsliga rörelser
- Var medveten om att äldre katter ofta lider av artros, vilket kan göra hanteringen obekväm eller smärtsam
- En katt som är hypertensiv eller hypertyroid kan vara orolig och kräva ett försiktigare bemötande
- Utför mer invasiva undersökningar sist. Vänta med att ta temperaturen på katten (vid behov) och öppna munnen på den till slutet av undersökningen, eftersom detta antagligen stressar katten
- Lyssna på ägaren om denne varnar dig för att en katt antagligen kommer att bita eller klösa dig. Förvänta dig inte att ägarna kan hålla katten säkert och kom ihåg att ägarens säkerhet är ditt ansvar medan de är på kliniken
- I exceptionella fall är en del katter så rädda att en fullständig undersökning inte är möjlig, ens med den mest tålmodiga hantering. Detta är ovanligt, men hårdhänt hantering med hård fasthållning gör antagligen bara saken mycket värre, orsakar katten enorm stress och kan göra framtida undersökningar svårare. I dessa fall bör du överväga om kemisk fasthållning är lämplig och i så fall, säkerställa att du får så mycket information som möjligt (och ta prover vid behov) medan katten är sövd
- Se alltid till att ägarna vet och förstår vad du gör när du undersöker katten och vad du har upptäckt - normalt eller ej - så att de kan förstå och samarbeta med dig och besluta om rätt behandling/hanteringsplan för katten

Väga katten

En pediatrisk eller kattspecifik, noggrann elektronisk våg ska finnas lättillgänglig och i idealfallet, placeras i alla undersökningsrum. Det kan vara fördelaktigt i många situationer om katten kan vägas i sin kattkorg (korgen kan sedan vägas utan katt, när katten är säkert placerad på annan plats). Anta inte att alla katter väger lika mycket - en vuxen katts genomsnittliga vikt har ett brett spann (normalt mellan 3 och 6 kg), men det finns undantag från detta också och unga och gamla katter kan väga betydligt mindre.

Katter med en sjukdom som kan associeras med viktminskning eller dålig aptit, eller överviktiga katter på viktminskningsdiet, behöver regelbunden övervakning, beroende på tillståndet.

Inlagda katter bör vägas dagligen och det är nödvändigt att väga katterna före administration av vissa läkemedel (för att säkerställa korrekt dosering, särskilt med sådana mediciner som sömnmedel och narkosmedel). Friska unga till medelålders katter bör vägas vid varje besök på kliniken och minst en eller två gånger per år. Den procentuella viktförändringen bör beräknas vid varje besök och trender bör noteras (t.ex. låter en minskning på 0,3 kg hos en katt på 3,3 kg inte mycket, men kunderna kan förstå detta bättre om man säger en 10-procentig minskning av kroppsvikten, kanske jämför de med motsvarande för en människa, eventuellt ägaren själv). Äldre katter (12+) bör vägas minst var sjätte månad.

Inläggning av kattpatienten

Det övergripande syftet med inläggning är att hålla katten i en säker, ren, lugn miljö som hjälper den att återhämta sig och där den kan hanteras med ett minimum av stress för katten och personalen.

Inlagda katter känner sig ofta sårbara och stressade och visar ofta detta genom att gömma sig i sandlådan eller under bäddmaterialet.

Att lägga in katter på sjukhuset

Det hjälper att ha så mycket information som möjligt nedskriven innan katten läggs in på kliniken. Ovärderlig information är bland annat:

- Vad katten äter normalt, inklusive mängd och frekvens
- Den typ av kattsand och kattlåda som används
- Om katten tycker om att man borstar den (och hur ofta), smeker eller leker med den
- Annan relevant beteendeinformation

När du lägger in katten bör du även tänka på:

- Att ha en förutsägbar miljö med "normala dofter" är viktigt för kattens välbefinnande. Uppmuntra ägarna att lämna något som luktar som hemma (t.ex. kläder, en filt eller bäddmaterial som katten ofta använder). Förklara vid behov om detta kanske inte kan återlämnas, men se till att ägarna är medvetna om vilken fördel det kan vara
- Låt inte nyinlagda katter vänta på golvet i utsatta eller röriga områden, nära hundar eller med andra katter inom synhåll
- Om katten inte omedelbart kan överföras till en bur: täck kattkorgen och se till att den står i ett lugnt, säkert, upphöjt läge

Utformning av kattavdelningen

En inläggningsavdelning enbart för katter är absolut nödvändig för en helt kattvänlig klinik. Skillnaden i stressnivå och bekvämlighet för de inlagda katterna är enorm. Men placering, storlek och utformning är också oerhört viktigt för framgången för en inläggningsavdelning endast för katter, tillsammans med storleken på burarna.

Om möjligt bör avdelningen vara stor nog för att rymma en elektronisk våg som passar för att väga katter, så att det blir möjligt med daglig övervakning av inlagda patienter utan att man behöver ta ut dem från inläggningsavdelningen. Inlagda katter bör kontrolleras ofta och ägarna måste informeras (helst skriftligen) om nivån av vård under natten (och utanför öppettiderna) som ges till inlagda katter.

Avdelning endast för katter

Att vara ovanför, eller bredvid skällande hundar är inte bra för en kattpatient som ska slappna av! En helt avskild plats för hund- och kattpatienter är mycket

bättre. Kattavdelningen bör därför vara fysiskt avskild från hundavdelningen med solida väggar och man bör kunna stänga till den helt, för säkerhet och trygghet.

Avdelningen bör vara tyst och lugn och placerad en bit bort från ljud (t.ex. tvättmaskiner etc.) Den bör ha lämplig belysning, ventilation och temperaturkontroll för kattpatienter.

Delad avdelning

Om hundar och katter absolut måste vara tillsammans på en liten klinik kan det hjälpa att använda syntetiska, lugnande hundferomoner för att lugna inlagda hundar, vilket kan ha en positiv sekundär effekt på katterna. Om möjligt bör du arrangera ett tidsschema så att olika arter tas emot för rutinoperationer och -undersökningar vid olika tidpunkter/dagar. Ljudet från hundar, andra katter, instrument och metalldetaljer som slår emot varandra ska hållas borta från avdelningen, så långt det är möjligt. Om det finns en katt som låter mycket på kliniken bör den helst hållas avskild, så att andra katter inte kan höra den. Andra katter bör inte heller kunna se eller höra när undersökningar eller ingrepp görs.

Placering av avdelningen och möjlighet att se katterna

Avdelningen bör ligga på en plats som är lättillgänglig och inte kräver att katten tas genom områden med mycket spring och ljud för att komma dit. Men den måste ligga tillräckligt nära andra områden för att säkerställa att katterna observeras ofta och inte glöms bort. Placera katter så långt som möjligt från entrédörrar, hoar av rostfritt stål, telefoner och andra områden med mycket ljud och rörelse. Blyga, rädda eller mycket sjuka katter behöver vanligtvis mer lugn, men observationer måste fortfarande lätt kunna göras. Försiktig användning av glaspaneler i dörrar och avdelare, eller till och med en glasvägg, kan förbättra möjligheten att lätt observera katterna mycket, utan att göra intrång.

Storleken på avdelningen, temperatur och ventilation

Storleken på avdelningen är viktig, oberoende av antalet burar i den. Rummet måste vara brett nog för att föra katter in i och ut ur buren utan att behöva hålla dem direkt framför en annan patient. Om avdelningen inte ligger intill ett behandlingsrum kan det behövas ett område för ett bord där katter kan undersökas, än en gång utan att behöva vara precis framför de övriga inlagda katterna.

Det måste finnas plats för personalen att arbeta och observera katterna utan att behöva stå precis intill buren. Avdelningen bör vara temperaturkontrollerad (uppvärmd eller kyld) för att skapa en omgivande temperatur mellan 18 och 23 °C. Adekvat ventilation är också viktig och den relativa fuktigheten bör hållas kring 35 procent.

Burar, burutformning och storlek

Det måste finnas ett tillräckligt antal burar på avdelningen (och i tillräcklig storlek) för klinikens normala antal kattpatienter. De ska vara konstruerade av solitt, ogenomträngligt material för att underlätta rengöring och desinficering och de ska vara rymningssäkra. Golvet som katten vilar på **måste** vara fast.

- Rostfritt stål används för det mesta, men kan leda bort värme från katten, kan skapa mycket ljud och reflexerna kan stressa vissa katter. Vita glasfiberburar är mer lugnande för katter, är tystare och varmare och, om de har en välgjord yta, lika lätta att rengöra.
- Framsidan av buren måste vara lätt att rengöra, ge goda möjligheter att observera katten och förhindra flykt och skador. En förstärkt glasdörr ger mycket god synlighet, minskar risken för att luftburna infektioner ska spridas och minskar riskerna för att patienten ska sticka ut tassarna mellan spjälorna, öppna dörren eller skada sig.
- Om man använder ett frontnät bör storleken på nätet övervägas - om det är för litet kan det minska synligheten, men om det är för stort kan kattungar fastna med huvudet. Burar med nät i olika storlek kan behövas.
- Gummi- eller plaststroppar på burdörrar av metall är mycket bra för att minska ljudet när dörrarna stängs.

Hur burarna placeras är viktigt:

- Burarnas position ska undvika direkt visuell kontakt mellan patienterna och risken för aerosol-spridning av infektioner. Burarna bör inte stå intill varandra (t.ex. i 90° vinkel) och ska inte vara vända mot varandra
- Om burarna är vända mot varandra (direkt eller i vinkel) bör det finnas ett minimiavstånd på 2 m mellan de närmaste delarna av burarna och/eller en ogenomskinlig barriär (t.ex. en gardin) mellan dem
- Om utrymmet tillåter kan en mobil bur skapa flexibilitet vid inläggning av vissa patienter som kan bli alltför stressade på en allmän avdelning
- Helst ska de lägsta burarna stå på säker höjd för personalen (cirka 90 till 100 cm ovanför golvytan) så att katten är fullt synlig och kan tas ut lätt
- Om det finns två rader burar bör den lägsta nivån stå minst 20 cm ovanför golvnivån. Katter föredrar att inte vara i golvnivå
- Burar som är för höga eller för djupa kan också hindra god observation och utgöra en säkerhetsrisk för personalen, eftersom det är svårare (och mer stressande) att få tag i katten om den är längst bak i buren, och de är också svårare att göra rena ordentligt

Inreda buren

Inlagda katter känner sig ofta sårbara och stressade Ofta kan små förändringar göra inläggningsburen mycket mer acceptabel.

- Katter tycker om att vara högt upp och föredrar ofta att ligga på en hylla eller pinne i buren. En hylla kan vara väldigt användbar för katter som är inlagda mer än 24 timmar. Vissa burar har inbyggda hyllor, vilket är utmärkt för patienter som är inlagda länge, men även en upp-och-nedvänd kartong som katten kan sitta i eller ovanpå är bra. Om buren är tillräckligt stor är kattens egen korg (öppen eller med dörren avtagen) i buren ett annat alternativ.
- Avdelningen kan innehålla en blandning av burstorlekar för lång- och kortvariga patienter. En mindre bur kan vara acceptabel för dagpatienter, men det måste minst finnas utrymme för en kattlåda, bäddmaterial och avskilda mat- och vattenskålar. Många dagpatienter läggs in för mindre procedurer, som kastrering eller tandingrepp och, även om de kanske inte är i buren länge, måste det finnas tillräckligt med plats för dem att sträcka ut sig helt med nacken sträckt för att få tillräckligt med plats för att vakna efter att ha varit sövda. Katter som är inlagda mer än 24 timmar bör ha mer plats som tillåter en viss grad av fri rörlighet.

- ISFM föreslår **minsta inre** storlek för kattburar (bredd x djup x höjd i cm):
  - Dagpatienter och patienter som stannar upp till 24 timmar: 3 600 cm^2 golvyta (t.ex. 60 x 60) x 55 cm
  - För längre tid än 24 timmar: 6 300 cm^2 golvyta (t.ex. 90 x 70) x 55 cm (minimum)
- Bekvämt, varmt, hygieniskt bäddmaterial ska användas för alla kattpatienter, för att ge katten en mjuk yta. Handdukar och filtar kan användas, men absorberar fukt och måste bytas snabbt om de blir smutsiga. Gamla tidningar räcker inte! Det måste finnas tillräckligt med bäddmaterial för att täcka botten av buren, särskilt om burarna är tillverkade av rostfritt stål.
- Många katter vill gömma sig när de är inlagda - att tillhandahålla material så att de kan känna sig trygga och delvis gömma sig utan att behöva gömma sig under bäddmaterialet är bra. Det finns många sätt att tillhandahålla gömställen, exempelvis en kartong, sängar av igloo-typ eller säck-typ.
- Om en handduk används för att hålla fast patienten är det bra om den förvaras i buren, så att den tar åt sig av kattens egen doft. Visst bäddmaterial eller kläder från ägaren kan hjälpa katten att känna sig hemma med en välkänd doft.
- Buren ska vara stor nog att rymma en kattlåda av rimlig storlek, och kliniken bör ha en rad sandlådor tillgängliga, som kan passa den individuella kattens preferenser. Vissa katter föredrar att vara ifred och kan föredra en täckt låda eller en låda i en kartong som ligger på sidan.
- Icke-absorberande kattsand (t.ex. kommersiella icke-absorberande granulat eller ren akvariesand) bör finnas tillgänglig och användas för att underlätta urininsamling från lådan vid behov.
- Det kan vara livsviktigt för vissa patienter att upprätthålla kroppstemperaturen och det måste finnas sätt att göra detta. Golvvärme i burarna kan vara idealiskt, men värmedynor med bäddmaterial över (se till att inte bränna katter som inte kan röra sig) fungerar också. Mysbäddar som kan värmas i mikrougnen och vetevärmare är bra, men man måste se till att de inte blir för varma (och ger brännskador). Varmvattenflaskor är ett alternativ - kom ihåg att om de kallnar drar de bort värme från katten.
- Mat, vattenskålar och sandlådor bör placeras så långt ifrån varandra som möjligt i buren. Det är bra att placera sandlådan i ett hörn och mat-/ vattenskålarna i diagonalt motsatta hörn. Om mat och vatten också kan separeras är det idealiskt.

- Mat- och vattenskålar bör vara grunda (för att undvika att kattens morrhår kommer emot sidorna när katten äter/dricker) och bör inte vara tillverkade av plast (eftersom det kan ta åt sig lukt). Grunda keramikskålar är perfekta.
- Engångs- eller lättrengjorda/-desinficerade leksaker bör finnas i buren för katter som är inlagda mer än 24 timmar och som tycker om att leka (särskilt unga katter och kattungar).
- I vissa situationer, när en katt blir stressad på kliniken och andra åtgärder redan vidtagits i buren kan det hjälpa till att minska stressen om man täcker framsidan av buren (eller delvis täcker framsidan av buren) med en handduk eller filt. Om detta är gjort är det viktigt att vidta extra åtgärder för att säkerställa att katten kontrolleras korrekt och detta är nästan aldrig (om någonsin) lämpligt för patienter som kräver intensivövervakning. Möjligheter att gömma sig bör ändå tillhandahållas i buren.

Inlagda katter bör kontrolleras ofta och ägarna måste informeras (helst skriftligen) om nivån av vård under natten (och utanför öppettiderna) som ges till inlagda katter.

Mer att tänka på för kattavdelningen

- Möjligheter att tvätta och desinficera händerna bör finnas på kattavdelningen.
- Möjligheter att tvätta och desinficera skålar och kattlådor måste finnas i inläggningsavdelningen på kliniken. Det bör finnas separata tvätt-/desinficeringsmöjligheter för kattlådor.
- Området för att förvara och förbereda mat måste vara avskilt från tvätt- och rengöringsfaciliteterna som används för matskålar, vattenskålar, sandlådor etc. Detta är viktigt eftersom det förhindrar korskontaminering med smittämnen.
- En rad olika sorters mat som är lämplig för katter bör finnas tillgänglig, med möjlighet att laga till eller förbereda färsk mat, samt lämplig kylförvaring.
- För transport inom kliniken bör katterna ha en individuellt tilldelad korg. Det kan vara kattens egen kattkorg, eller en klinikkorg, men den får aldrig användas för någon annan katt utan att rengöras och desinficeras noga.

Identifiering och övervakning av inlagda katter

- Alla katter bör identifieras tydligt medan de är inlagda på kliniken - t.ex. med engångshalsband och tydligt märkta burar och korgar.
- Alla inlagda katter bör ha detaljerade dagjournaler som fylls i med tid och signatur för registrerade anteckningar. Där bör ingå registrering av smärta,

beteende- och stressbedömningar. Journalerna bör innehålla, men är inte begränsade till:

- Vitala tecken (inklusive vikt)
- Behandlingar
- Mat och vatten (när det ges, hur mycket som konsumeras)
- Avföring (tid, mängd, kvalitetsbeteckning)
- Urin
- Kliniska tecken
- Beteende och uppträdande
- Smärtbedömning
- Stressbedömning
- IV-vätskebehandling etc.

- Det bör finnas tydliga instruktioner från veterinären om hur ofta olika parametrar behöver övervakas och när behandlingar ska ges (tillsammans med dos och administrationssätt).
- En separat behandlingsjournal kan behövas, särskilt för katter som behöver flera behandlingar.

- Inlagda katter bör kontrolleras ofta och ägarna måste informeras (helst skriftligen) om nivån av vård under natten (och utanför öppettiderna) som ges till inlagda katter.
- Det bör finnas ett minimum av dagliga undersökningar registrerade för varje inlagd patient, utförda av en kvalificerad veterinär, under hela inläggningsperioden.

Ytterligare utrustning för inlagda katter

- Det bör finnas utrustning tillgänglig för att ge inlagda katter extra syrgas.
- Det bör finnas möjlighet att bada, torka och borsta inlagda katter.
- En rad intravenösa vätskor (inklusive kolloider och kristalloider) bör finnas, tillsammans med katetrar och administrerings-set som är lämpliga för katter. Katter blir lätt uttorkade, och man bör aldrig låta bli att ge intravenös vätska vid behov. Men man måste undvika övervätskning, särskilt för katter med påverkad hjärtfunktion och akut njursjukdom. Det bör finnas möjlighet att kontrollera volymen av den vätska som ges, i idealfallet med hjälp av infusionspumpar eller sprutpumpar, eller potentiellt genom volymbegränsare, t.ex. byretter. Sprutpumpar och vätskepumpar kan också användas för infusion av medicin med konstant hastighet.
- Långa intravenösa katetrar för långtidsanvändning, som sätts i rosenvenen (vena saphena magna) eller halsvenen kan vara lämpliga för att hålla en intravenös slang när den behövs i mer än några få dagar.

Kontroll av infektionssjukdomar och isoleringsmöjligheter

Infektions- och smittsamma sjukdomar är vanliga bland katter och när de är stressade kan de lättare avge smittsamma ämnen.

- Det bör finnas adekvata rengörings- och desinficeringsprotokoll för rum, burar, bäddmaterial och utrustning, som säkerställer att risken för korskontaminering minimeras.
- Kattavdelningen ska rengöras och desinficeras dagligen - för katter som är inlagda en längre period är det bra att ha välkända dofter omkring sig - dvs. om bäddmaterialet inte är smutsigt bör det lämnas kvar i buren med katten.
- Kattburarna ska rengöras och desinficeras noga mellan patienterna, och man får inte glömma stängerna på dörrar av rostfritt stål.
- Mat- och vattenskålar ska rengöras och desinficeras mellan användningarna.

- Utrustning (vågar, termometrar, otoskop, bordsytor etc.) ska rengöras och desinficeras noga mellan patienterna.
- Kattkorgar och bäddmaterial ska rengöras och desinficeras noga mellan patienterna.
- Desinfektionsmedel som är lämpliga att använda bland katter ska väljas (t.ex. inte fenoler).
- Det bör finnas en särskild isoleringsavdelning för att isolera infekterade katter eller ta hand om katter med zoonotiska sjukdomar. Den bör vara sluten för att undvika korskontaminering till den övriga kliniken, helst med separat ingång. Enheten behöver ha intensivvård och ligga tillräckligt nära övriga faciliteter, så att det är lätt att övervaka katterna noga. Även en eller två burar i ett litet rum med en glasdörr, så att man ser bra, kan räcka.
- Isoleringsrummet ska helst ha möjlighet att tvätta och desinficera inom rummet, och utrustning och rengöringsredskap ska stanna i isoleringsrummet.
- Ett fotbad med lämpligt desinficeringsmedel bör placeras utanför dörren till isoleringsrummet och lämpliga skyddskläder ska användas, exempelvis engångsförkläden eller -overaller, handskar, ansiktsmasker och skoskydd.
- Helst ska ett aktivt (negativt tryck) ventilationssystem användas i isoleringsrummet.
- Strikta hygienprotokoll ska finnas på plats och alla ska följa dem. Antalet personer ur personalen som går in i isoleringsområdet ska vara strikt begränsat och helst ska en person avdelas för att sköta om isoleringspatienterna, för att säkerställa att de får tillräcklig vård.
- Om det inte finns en dedicerad isoleringsavdelning kan en bärbar bur ställas i ett avskilt område (med lämpliga desinficeringsåtgärder) vid behov.

Mata den inlagda patienten

Inlagda och sjuka katter är ofta anorektiska på grund av smärta, stress, illamående eller uttorkning och undernäring kan bidra starkt till sjuklighet och dödlighet.

- Katterna bör vägas varje dag och deras kropps- och muskelkondition bör utvärderas minst två eller tre gånger i veckan.
- Beräkna kaloribehovet för varje katt och övervaka dess matintag.
- Ge katten det den normalt äter hemma som förstaval, om möjligt.
- För inlagda katter måste maten vara näringsrik och god - högt proteininnehåll och dieter med mycket fett (se Royal Canins utbud av mat)

brukar göra den mer smakrik, liksom mjukmat (i burk eller påse) som värms upp till kroppstemperatur.

- Utvärdera alla katter som inte har aptit för systemiska sjukdomar, smärta, uttorkning och illamående och behandla orsakerna adekvat innan du ger katten mat för att undvika att katten utvecklar en aversion mot mat.
- Minska antalet stressfaktorer i omgivningen (t.ex. hundar, ljud, lukter).
- Säkerställ att maten placeras en bit ifrån sandlådan och om möjligt, en bit ifrån vattnet också.
- Locka katterna att börja äta genom att handmata dem med små mängder mycket god mat. Tillbringa tid med katten och uppmuntra den att äta.
- Erbjud små, täta måltider, ta bort matskålen mellan målen (t.ex. efter en timme).
- Erbjud ett val mellan två sorters mat - mer är överväldigande - eller försök med annan mat senare.
- Erbjud litet torrfoder också, eftersom vissa katter föredrar det.
- Om dietmanipulationerna misslyckas kan man prova med aptitstimulerande medel (t.ex. cyproheptadin, mirtazapin) när det är lämpligt.
- Undvik sprutmatning, eftersom detta troligen leder till, eller förvärrar mataversionen och kan orsaka inhalationspneumoni.

- Sondmatning bör övervägas noga för alla patienter som fortsätter att ha dålig aptit eller har fortlöpande lågt kaloriintag i mer än 3 till 5 dagar och för katter som inte har ätit på tre dagar eller mer.
- Matning med nasoesofageal sond och särskilt utformad, flytande diet är mycket användbar för kortsiktigt utfordringsstöd. Men esofagealstomi eller matningssonder är värdefulla för stöd under längre tid och tillåter ett bredare urval av dieter, inklusive mat som körts i mixer).

Operationssal och anestesi

Det bör finnas ett dedicerat operationsrum som avsätts för sterila, kirurgiska procedurer. Katter bör helst få anestesi och klippas för kirurgiska ingrepp i ett separat rum.

Operationssalen bör:

- Ha lättrengjorda och -desinficerade ytor och operationsbord
- Endast ha utrustning för kirurgiska ingrepp (± röntgen) - dvs. det ska inte användas för att förvara annan utrustning/material
- Ha bra belysning för att lysa upp kirurgiområdet
- Ha skrubb-möjligheter som är avskilda från handtvättsmöjligheterna i någon annan avdelning och helst utanför operationssalen
- Ha möjlighet att visa röntgenbilder
- Inte användas för andra syften är sterila kirurgiska ingrepp

Det bör finnas lämplig utrustning till hands för att ge och upprätthålla anestesi säkert hos en rad kattpatienter (inklusive kattungar och katter med olika sjukdomar) och det är veterinärens ansvar att säkerställa att riskerna vid anestesi hålls på ett minimum genom att använda lämpliga anestesimedel och smärtstillande medel. Bland lämplig utrustning bör finnas:

- Utrustning för att ge syrgas
- Utrustning för återupplivning
- En rad endotrakealtuber i lämpliga storlekar och med och utan manschetter. Tuber utan manschett är bäst för att undvika skador på trakea, om proceduren inte medför en hög risk för aspiration (t.ex. tandingrepp)
- Endotrakealtuber av silikon är bättre än tuber av "rött gummi" eftersom de är mindre irriterande för larynx
- Laryngoskop i kattstorlek och lokalbedövning som passar för att bedöva larynx före intubering
- En temperaturkompenserad vaporisator om flyktiga anestesimedel används

- Anestesisystem som är lämpliga för katter krävs om man använder inandade anestesimedel - till exempel en T-krets och en uppsättning ansiktsmasker i kattstorlek
- Möjlighet att värma patienterna för att upprätthålla kroppstemperaturen - varmluftsfiltar (t.ex. Bair Huggers™, www.arizant.com) är utmärkta för detta ändamål. Värmedynor som kan värmas i mikrougn (t.ex. Snugglesafe™ Micorwaveable Heat Pads) är ett billigare alternativ
- Säkerställ att IV-vätskor är lagom uppvärmda när de behövs
- Noggrann övervakning av vitala parametrar, utförda av en utbildad medlem av personalen är nödvändig när katter får anestesi, och anestesijournaler ska rutinmässigt föras och fyllas i. Bland uppgifterna bör finnas:
  - Datum, involverad personal, ingrepp, varaktighet
  - Patientuppgifter (ID, vikt)
  - Induktions- och upprätthållandemediciner och doser
- Regelbunden registrering av vitala tecken i anestesitabeller bör innehålla
  - Temperatur
  - Andningsfrekvens
  - Hjärtfrekvens - mätt med stetoskop, esofagealstetoskop eller EKG
  - Perifer puls kvalitet och frekvens

- Pulsoximetri (med sond lämplig för katter)
- Blodtryck - medan oscillometriutrustning är lämplig för katter under anestesi är de otillräckliga för katter som är vid medvetande. Doppler- och HDO-maskiner är lämpliga och passar för både katter som är vid medvetande och katter under anestesi. Manschettvidden bör vara ungefär 30 procent av benets omkrets - normalt ungefär 2,5 cm för de flesta vuxna katter
- I idealfallet kapnografi
- Eventuella komplikationer

Det bör finnas adekvat övervakning av katten i den post-anestetiska uppvakningsfasen av personal med lämplig utbildning.

Kirurgisk utrustning

Adekvat kirurgisk utrustning bör vara tillgänglig för de procedurer som utförs på kliniken och bör inkludera utrustning som behövs för akuta procedurer.

Adekvata steriliseringsmöjligheter bör finnas för att säkerställa att den kirurgiska utrustningen är korrekt steriliserad före varje användning. Dessutom bör sterila handskar och rockar finnas och användas korrekt.

Utrustningen bör underhållas väl och kvalitetskontroller bör göras då och då för att kontrollera noggrannheten.

Många katter lider av tandsjukdomar och det är mycket viktigt att lämplig tandutrustning finns tillgänglig och underhållen så att dessa procedurer kan utföras enligt höga standarder. Bra tandvård bör innehålla:

- Bra kundutbildning så att kunderna inser vikten av vård av tänderna och munnen
- En noggrann tandundersökning som en del av varje fysisk undersökning
- Fullständig undersökning under anestesi när det är indikerat (t.ex. när abnormiteter identifieras vid rutinundersökning i vaket tillstånd)
- Möjligheter till tandröntgen (helst bör detta inkludera intraorala röntgenbilder som inte är på skärm)
- Korrekta tandregister och -journaler bör föras för katter

Bland tillgängliga tandverktyg bör finnas:

- Ett urval tandstensskrapor, kyretter, periodontala sonder, elevatorer och/eller luxatorer, till exempel:
  - Supertunn elevator
  - Couplands#1-elevator

- Extraktionstång nr. 76N

- Instrumenten bör vara vassa och väl underhållna.
- Skyddsutrustning för tandprocedurer bör vara förkläden, masker, glasögon och engångshandskar.
- Det bör finnas möjligheter att manuellt skrapa bort tandsten och polera tänderna, att dela tänder och utföra utdragningar, och kylvatten måste finnas på operationsstället. Luftdrivna höghastighetstandenheter rekommenderas.
- Små, runda friktionsborrar, #1 eller 2 rekommenderas.
- All tandutrustning bör vara korrekt rengjord och desinficerad/steriliserad mellan användning på olika patienter för att undvika att överföra infektionssjukdomar.

Diagnostisk avbildning

En adekvat utrustad kattklinik bör ha möjlighet att utföra röntgenundersökningar av diagnostisk kvalitet, eftersom detta är nödvändigt vid en rad akutsituationer med katter. För att undvika att människor utsätts för joniserande strålning bör en rad stöd och fasthållningsmöjligheter finnas för att underlätta placering av sederade katter eller katter under anestesi.

Noggranna register av all röntgen bör föras och röntgenapparaterna ska märkas på ett sätt som inte kan manipuleras. Helst ska ultraljudsutrustning antingen finnas tillgänglig på kliniken eller också ska det finnas avtal för att utföra ultraljud lätt i de fall där det behövs.

Laboratoriefaciliteter

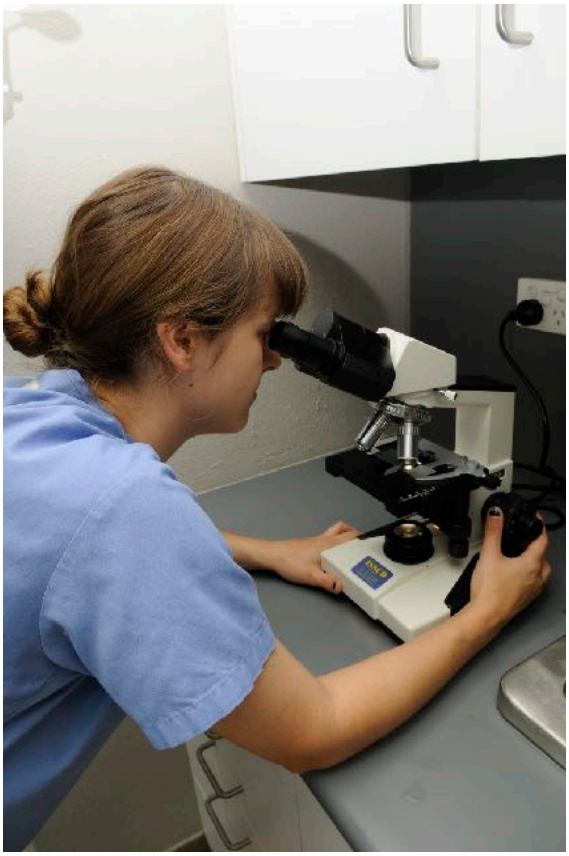
För adekvat övervakning av katter bör viss basal laboratorieutrusning alltid finnas tillgänglig på kliniken (se Idexx-serien), bland annat:

- Ett kliniskt mikroskop
- Möjlighet att bereda smearprov och utstrykninsprov av vätskor/vävnader
- En centrifug för att bedöma EVF, samla serum/plasma och utföra urinsedimentanalys
- Utrustning för att mäta glukoskoncentrationen i blodet
- Utrustning för att mäta ureakoncentrationen i blodet
- Utrustning för att mäta densiteten på urin och serum/plasma (dvs. lämplig refraktometer)
- Utrustning för att utföra basal kemisk urinanalys (t.ex. urinremsor)

Utrustningen bör underhållas väl och kvalitetskontroller bör göras då och då för att kontrollera noggrannheten.

Helst bör mer omfattande interna tester vara tillgängliga, men arrangemang måste finnas på plats med externa laboratorier för att utföra åtminstone vissa tester. När man utför laboratorietester internt är det viktigt att:

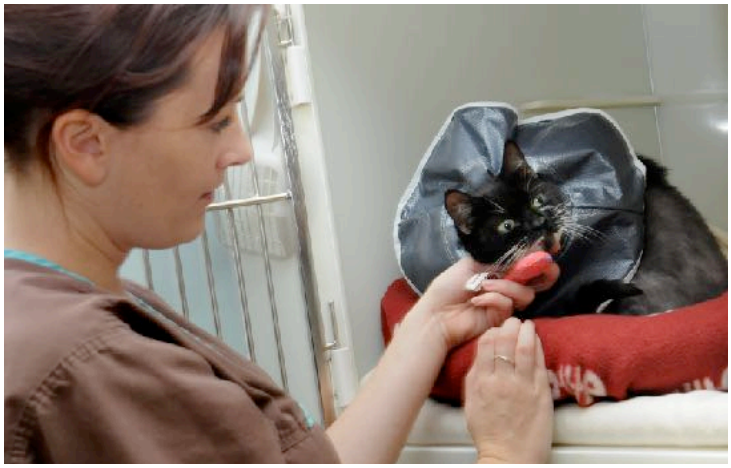
- Förstå begränsningarna för den utrustning som används
- Säkerställa att utrustningen underhålls och kalibreras korrekt
- Utföra kvalitetskontroller
- Ha personal som är adekvat utbildad för att säkerställa att resultaten blir noggranna



Medicinska produkter

Tillgång till licensierade kattprodukter varierar mycket mellan olika länder. Det är viktigt att varje klinik förvarar en rad lämpliga produkter enligt tillverkarens instruktioner och att mediciner är korrekt märkta. Relevanta lagstadgade bestämmelser måste följas, men vissa mediciner som inte är specifikt licensierade för användning på katter kan behöva användas. När sådana mediciner används är det välbetänkt att först inhämta informerat medgivande från kunderna.

Det rekommenderas att klinikerna har tillgång till en veterinärinformationstjänst av hög kvalitet angående hantering av förgiftningar hos katter. Ett bra exempel är Veterinary Poisons Information Service (www.vpisuk.co.uk), som erbjuder sina tjänster internationellt.



Att skapa en kattvänlig klinik

Väldigt få av de idéer som framförs i denna handbok är dyra. Många har lika mycket att göra med bemötande, organisation och attityd som med material eller byggnader. Många av de här små sakerna kan göra stor skillnad. Här är några kommentarer från kattvänliga kliniker om vilken skillnad de har gjort:

"Att vara kattvänlig har uppmuntrat nya kunder att börja gå till vår klinik, enbart för att vi har gjort det lilla extra för våra kattpatienter."

"Vi är en stor remitteringsklinik och personal inom alla områden på kliniken har involverats för att göra kliniken kattvänlig. Effekterna har blivit bestående, all vår personal är medveten om inverkan av oro när det gäller hantering av våra kattpatienter och alla letar hela tiden efter nya sätt att hjälpa till att minska stressen för katterna."

"Vi har infört kattparkering, separata väntrum för katter och hundar och en separat inläggningsavdelning för katter. Vi är väldigt stolta över att vara en kattvänlig klinik och det har hjälpt oss att använda samma filosofi för alla aspekter av vår klinik, till exempel hur vi hanterar katter i undersökningsrummen och fasthållning för procedurer. Katterna på vår klinik är definitivt mer avslappnade och nöjdare med att vara på kliniken sedan vi gjorde de här förändringarna."

"Som en uttalat kattvänlig klinik får vi hela tiden feedback från ägare som är imponerade av våra kunskaper och vår förståelse för katters speciella behov. Vi ser att våra inlagda patienter är lugnare, lättare att behandla och mer rofyllda när de återhämtat sig. Det har också varit möjligt att utföra fler blodtryckstester på våra äldre patienter, med mycket noggrannare resultat."

"Att vara kattvänlig har haft en mycket positiv effekt på vår klinik, både ur kundsynpunkt och ur personalens perspektiv, genom att vi är medvetna om de annorlunda vård- och omvårdnadskraven för katter. Våra vårdstandarder är nu konsekvent högre, eftersom vi alla "tänker katt". Vi har också använt en rad av de här idéerna när vi utformade och byggde vår nya praktik."

"Många av våra kunder och deras katter har dragit nytta av att vi är en kattvänlig klinik. Många av våra kunder välkomnar de särskilda mottagningar för katter varje vecka, som vi har infört. Deras husdjur är lugnare och besöken på kliniken är mycket mindre stressande för både ägarna och deras katt/-er. Vår helt avskilda vårdavdelning för katter, med svag belysning och Feliway-apparater skapar en lugnare miljö för våra inlagda patienter. Vi tillhandahåller gömställen och leksaker i burarna."

Officiell partner i ISFM:s program
Cat Friendly Clinic
(kattvänlig klinik)

Denna guide till att skapa en kattvänlig klinik kommer till dig från International Society of Feline Medicine och grundar sig på ISFM:s standarder för katters välbefinnande på en veterinärklinik.

ISFM (International Society of Feline Medicine) är veterinäravdelningen hos välgörenhetsorganisationen International Cat Care (internationell kattvård) - www.icatcare.org

Visa katter och kattägare att du bryr dig
Se resurser och lösningar online
Bli en ISFM Cat Friendly Clinic
(kattvänlig klinik)
Besök www.catfriendlyclinic.org
… ISFM är här för att hjälpa

Official partners of the ISFM Cat Friendly Clinic programme

Cat Friendly Clinic – en kattvänlig klinik

Bättre för katterna, bättre för kunderna, bättre för din verksamhet