

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Medizinische
Kleintierklinik



Umgang mit Patienten und Besitzern Rotationseinführung

Dr. Jutta Hein
Norbert Klaus



Ludwig-Maximilians-Universität München

Medizinische
Kleintierklinik

Themen

- ◆ allg. Grundregeln
- ◆ Handling von Hunden
- ◆ Handling von Katzen
- ◆ Handling von Heimtieren
- ◆ Injektionen
- ◆ Zwangsfüttern
- ◆ Besitzer und Tier im Termin

**damit ihr es
besser machen
könnt!**

Medizinische
Kleintierklinik

allg.

Medizinische
Kleintierklinik

Schutzmaßnahmen allg.

- ◆ bei jedem Tier
vor der ersten
Annäherung
immer **fragen**,
ob es „brav“ ist
- ◆ bei „ja“
– trotzdem vorsichtig sein

Medizinische
Kleintierklinik

Schutzmaßnahmen allg.

- ◆ **Hunde und Katzen beißen meist aus
Angst und Angst ist nicht kalkulierbar!**



- ◆ **Leichtsinn und Überschätzung können
lebensgefährlich sein!!!**

Medizinische
Kleintierklinik

Schutzmaßnahmen allg.

- ◆ Annäherung immer **vorsichtig und
langsam** (ansprechen nicht vergessen)!!!
- ◆ **Keine Untersuchung oder Behandlung,
ohne das eine zweite Person sichert!!!**
(auch nicht bei Wiederholung)
- ◆ **Arme und Gesicht aus dem Beißradius
halten!!!**

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Schutzmaßnahmen allg.

- ◆ im Zweifelsfall v. a. bei unangenehmen Prozeduren immer auf Nummer sicher gehen



Schutzmaßnahmen allg.

- ◆ Infektionen werden auch mit Kleidung und Schuhen übertragen
→ keine Privatkleidung in Klinik verwenden

nach jedem Tier:

- ◆ gründlich Hände waschen und desinfizieren
- ◆ Tisch reinigen und desinfizieren!

Schutzkleidung bei Infektionskrankheiten



Handling von Hunden



Umgang mit dem Hund Wie nähert man sich einem Hund an?

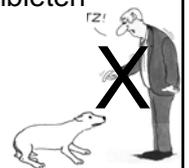
NIE, NIE, NIE

direkt auf den Kopf
(Dominanz)
oder den Rücken
(Dominanz, Schmerz)
fassen !!!



Umgang mit dem Hund Wie nähert man sich einem Hund an?

- ◆ leicht seitlich - NIE die Front zeigen !
- ◆ kleiner machen
 - Oberkörper gerade
 - gebeugte Knie, Standbein zum Hund
- ◆ KEIN Augenkontakt!
- ◆ Handrücken zum Beriechen anbieten
- ◆ unter dem Kinn
Richtung Ohr streichen



Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Medizinische
Kleintierklinik

Umgang mit dem Hund

Was sieht der Hund,
wenn man sich ihm aufrecht lächelnd nähert?



Medizinische
Kleintierklinik

Umgang mit dem Hund

Warum ist das so?
Wie kommunizieren Hunde?

Verhalten eines dominanten Hundes:

- ◆ er macht sich groß
 - Beine durchgestreckt
 - Kopf hoch
- ◆ er richtet alles nach vorne
 - Ohren
 - Körper
 - Maulspalte
- ◆ er starrt
- ◆ beim Knurren nur wenige Zähne sichtbar

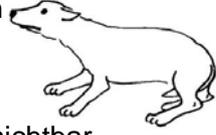


Medizinische
Kleintierklinik

Umgang mit dem Hund

Verhalten eines ängstlichen Hundes:

- ◆ er macht sich klein
 - Beine abgeknickt
 - Kopf gesenkt (oft seitlich, schleckt)
- ◆ er richtet alles nach hinten
 - Ohren
 - Körper
 - Maulspalte
- ◆ er schaut weg
- ◆ beim Knurren alle Zähne sichtbar



Medizinische
Kleintierklinik

Umgang mit dem Hund

Ein ängstlicher Hund hat zwei Möglichkeiten:



Flucht



oder
Angriff

Daher einen Hund nie unnötig dominieren !!!

Sonst:



Medizinische
Kleintierklinik

Herausholen aus dem Käfig

- ◆ langsame Annäherung (nicht frontal)
- ◆ kein direkter Augenkontakt
- ◆ mit leiser Stimme ansprechen
- ◆ von unten an das Halsband fassen oder Schlinge verwenden und Leine umlegen



Medizinische
Kleintierklinik

Herausholen aus dem Käfig

bissige Hunde (Angstbeißer, böseartig):

- ◆ in (X-)Schlinge laufen lassen
- ◆ ggf. Fangschlinge



Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

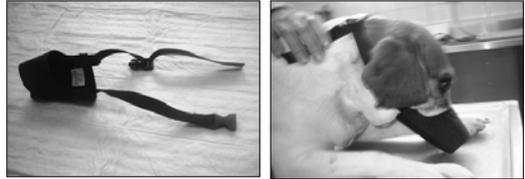
Maulkorb und -schlinge

- ◆ Untersuchung oder Behandlung **NIE ohne sichere Fixierung** durch eine zweite Person!!!

- ◆  ein möglicherweise **bissiger Hund** sollte **immer** einen Maulkorb bekommen oder zugebunden werden!!!
- ◆ → **niemand darf verletzt werden!!!**

Maulkorb und -schlinge

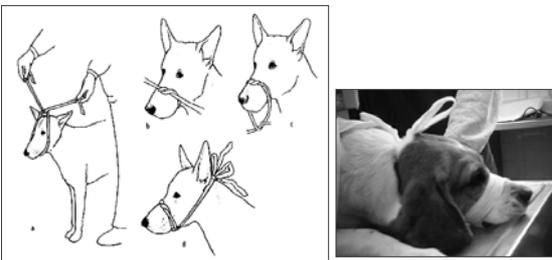
- ◆ ein Maulkorb mit dem ein Hund hecheln kann, ist als Schutz zu groß



- ◆ ggf. zusätzlich Schlinge darüber anbringen

Maulkorb und -schlinge

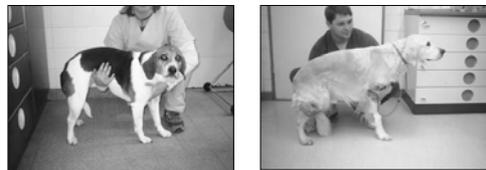
- ◆ Maulschlinge muss fest genug sitzen
- ◆ keinen elastischen Verband verwenden!



Hochheben

braver Hund:

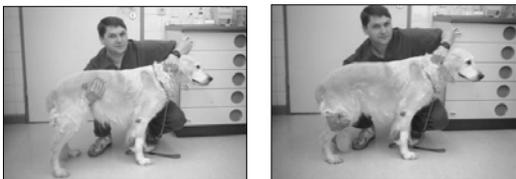
- ◆ eine Hand unter/vor die Brust
- ◆ eine Hand unter den Bauch



Hochheben

kritischer Hund:

- ◆ eine Hand im Nackenfell
- ◆ eine Hand unter den Bauch/ unter dem Becken



Fixation auf dem Tisch in Seitenlage

- ◆ die unteren Extremitäten werden fixiert und leicht angehoben
- ◆ mit den Unterarmen werden Hals und Hüfte leicht runtergedrückt



Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Fixation auf dem Tisch zur Blutentnahme

V. cephalica:

- ◆ seitliches Ablenken des Kopfes



Fixation auf dem Tisch zur Blutentnahme

V. jugularis:

- ◆ eine Hand greift unter die Schnauze und streckt den Kopf nach oben
- ◆ mit dem Unterarm und Ellenbogen der anderen Hand wird das Tier an den Pfleger gedrückt



Handling von Katzen



Katzen

- ◆ **Cave: Katzen haben 5 Waffen!!!**



- ◆ Bissverletzungen sofort ausbluten lassen, reinigen und desinfizieren
- ◆ In Verbandsbuch eintragen lassen (Versicherungsschutz)!
- ◆ Arzt aufsuchen → immer Antibiose

Umgang mit der Katze

Der geeignete Katzenkorb:



- abnehmbares Oberteil
- Gittertür herausnehmbar



Transport von Katzen

- ◆ vor dem Herausnehmen immer **Fenster und Türen schließen!!!**
- ◆ bei Verlassen des Raums/Stalls immer **Käfig** benutzen



→ FLUCHTGEFAHR !

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Umgang mit der Katze

- ◆ Handling der Katze auf dem Tisch:
 - Oberteil der Box abnehmen
 - Katze in der Unterschale sitzen lassen
- ◆ Herausnehmen einer „Kampfkatz“ aus einer Stationsbox:
 - Katze in Katzenklo lassen
 - Klo mit Decke abdecken
 - Katzenklo mit Katze herausnehmen

Tragen von Katzen

„Ein-Arm-Griff“

- ◆ eine Hand umfasst die Vorderpfoten (Zeigefinger zwischen Pfoten)
- ◆ Ellenbogen des gleichen Arms stützt das Becken
- ◆ die freie Hand kann notfalls im Nacken halten



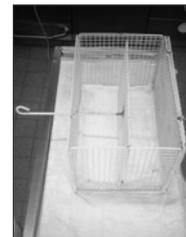
Fixation auf dem Tisch

- ◆ böse Katze
- ◆ in Handtuch wickeln oder Handschuhe benutzen



Zwangskäfig

- ◆ böse Katze
- ◆ die Katze wird gegen die Wand des Käfigs gedrückt und kann so sediert werden



Fixation auf dem Tisch zur Blutentnahme

V. jugularis:

Oberkiefergriff

- ◆ eine Hand umgreift den Oberkiefer und streckt den Kopf der Katze
- ◆ die andere Hand fixiert beide Vorderpfoten



Fixation auf dem Tisch zur Blutentnahme

V. cephalica:

- ◆ eine Hand greift das Nackenfell der Katze
- ◆ die andere Hand staut die Vene und fixiert den Oberarm



Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Medizinische
Kleintierklinik

subkutane Injektionen bei allen Kleintieren

Medizinische
Kleintierklinik

subkutane Injektion (s. c.) bei Kleintieren

- ◆ Hautfalte versus „Dreifingersystem“
- ◆ nein
- ja




Medizinische
Kleintierklinik

subkutane Injektion (s. c.)

Cave:

- ◆ Gefahr der Bildung von Abszessen und Hautknoten daher s.-c.-Injektionen
- ◆ nur an seitlicher Brust- und Bauchwand unterhalb der Mittellinie
- ◆ Nackenfalte u. a. meiden! (Versacken von Abszessen, schlechte Entfernbarekeit von Knoten)

Medizinische
Kleintierklinik

subkutane Injektion (s. c.) „Dreifingersystem“

- ◆ y-Falte mit Mittelfinger, Zeigefinger und Daumen

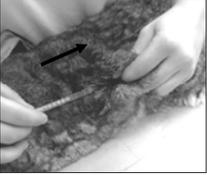





Medizinische
Kleintierklinik

subkutane Injektion (s. c.) „Dreifingersystem“

- ◆ Einstich unterhalb des Mittelfingers
- ◆ Beweglichkeit der Kanüle prüfen

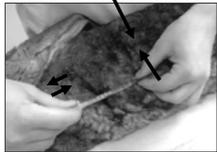





Medizinische
Kleintierklinik

subkutane Injektion (s. c.) „Dreifingersystem“

- ◆ Hautfalte loslassen
- ◆ Konus der Spritze am Tier fixieren
- ◆ aspirieren
- ◆ injizieren
- ◆ Spritze unter der Hand herausziehen






Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Medizinische Kleintierklinik

subkutane Infusion (s. c.)

- ◆ Handballen ruht auf Tier
(kann Bewegungen folgen)



Medizinische Kleintierklinik

Zwangsfütterung

Medizinische Kleintierklinik

per os Applikation (p. o.)

- ◆ mit möglichst wenig Zwang



Medizinische Kleintierklinik

per os Applikation (p. o.)

Cave:

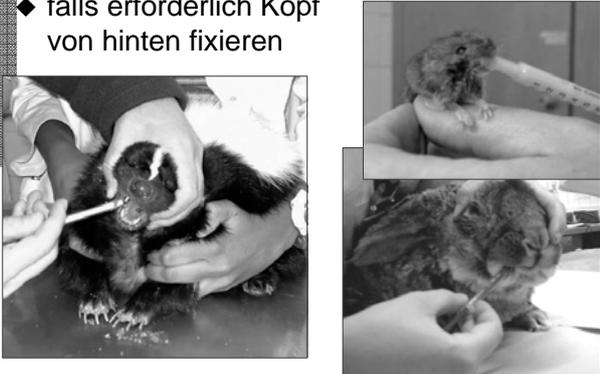
- ◆ Aspirationspneumonie
- ◆ Kopf gesenkt halten und auf Schluckbewegung achten



Medizinische Kleintierklinik

per os Applikation (p. o.)

- ◆ falls erforderlich Kopf von hinten fixieren



Medizinische Kleintierklinik

Futtermittel

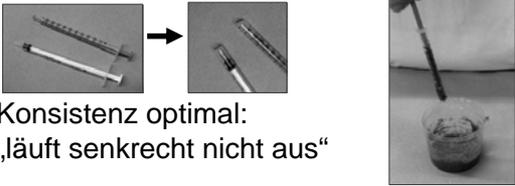


- ◆ **Herbivore**
(Kaninchen, Meerschweinchen, Chinchilla, Degu – brauchen Rfa!!!)
 - Critical Care® (Albrecht), Rodicare Instant® (Alfavet), etc.
 - (Pelletbrei)
 - **nie** Babybrei (Gemüsebrei nur als Zusatz!)
- ◆ **Granivore** (Nager)
 - Getreide-/Gemüsebrei + Diät für Herbivore
- ◆ **Fleischfresser** (Hd, Ktz, Frettchen, Skunk)
 - Recovery Support® (Royal Canin), Concentration® (Waltham), a/d® (Hills), etc.

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

**per os Applikation (p. o.)
Zwangsfütterung**

- ◆ Menge der Tiergröße anpassen
bei Anorexie 50 ml/kg/d auf 6 – 8 Port.
- ◆ natürlichen Aktivitätsrhythmus beachten
(Chinchilla v. a. nachts füttern!)
- ◆ ideal: abgeschnittene 1-ml-Spritze



- ◆ Konsistenz optimal:
„läuft senkrecht nicht aus“

Zusammenfassung Grundregeln

Grundregeln

1. **Angefasst** wird prinzipiell **nur** der zu betreuende **Patient!**
2. **Annäherung** an ein Tier immer **vorsichtig und langsam von vorn**
- Ansprechen nicht vergessen!!!
3. **Keine Untersuchung oder Behandlung** (auch nicht bei Wiederholung) **ohne das eine zweite Person sichert!!!**



Grundregeln

4. **Nach jedem Patient**
Tisch und Hände **reinigen und desinfizieren.**
5. **Nie zwei Tiere auf einen Tisch**
(außer bei Partnertieren)
6. **Patienten** auf dem Tisch **nie allein lassen** (Hand bleibt am Tier)



Grundregeln

7. **Medikamentengaben** haben oberste **Priorität!**
8. **Fütterung** beim Heimtier sind absolut **lebensnotwendig!**

→ Bei Problemen bei der **Medikamenten-Futtermenge** (Handling, Menge, etc.) oder „Zeitverzug“ **unbedingt melden.**



Der Besitzer im Wartezimmer

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Der Besitzer im Wartezimmer

Erste „Schritte“?

- ◆ jeden Besitzer und sein Tier freundlich begrüßen
- ◆ nach Dringlichkeit fragen (Tier kurz anschauen)
- ◆ auf Wartezeiten hinweisen
„Es kann möglicherweise einige Zeit dauern, da wir einen Notfall in der Station versorgen müssen“

Weg in`s Behandlungszimmer

- ◆ Besitzer mit Namen ansprechen, ansehen und nach Möglichkeit mit Handschlag begrüßen (Wartezimmertür)
- ◆ sich selbst vorstellen (Funktion, weiteres Vorgehen)
„der Besitzer muss wissen, mit wem er zu tun hat und dass der TA später dazu kommt“

und natürlich ein freundliches Wort für`s Tier (nicht anfassen!)

Umgang mit dem Hund

Was fühlt/riecht ein Hund meist bei Betreten einer Tierarztpraxis?

- ◆ Angst und Unsicherheit
 - ◆ Buttersäure
 - ◆ Besitzer verstärkt
- also möglichst ignorieren, um Bedrohung nicht noch zu verstärken

Das Behandlungszimmer

Wer geht zuerst in`s Behandlungszimmer?

- ◆ der Besitzer mit seinem Hund!

warum?

- ◆ die „weiße“ Wand (Hund die Angst nehmen)
 - nicht frontal
 - nur eine Seite

Der Hund im Behandlungszimmer

Wo ist der Hund bei Aufnahme des Vorberichts?

- ◆ möglichst frei im Raum

Warum?

- ◆ erkunden des Raums
- ◆ Angst verlieren
- ◆ Trennung vom Besitzer (überträgt eigene Angst und bestärkt so den Hund)
- ◆ Beurteilung von Körperhaltung und Bewegungsablauf des Hundes
→ Einer muss die Tür sichern!

Umgang mit dem Hund

Wie kommt der Hund auf den Tisch?

- ◆ nur wenn unbedingt nötig
- ◆ der Besitzer hebt allein oder zumindest vorne (Vorsicht Zähne)
→ Im Zweifelsfall zubinden !!!
- ◆ nicht krampfhaft festhalten sondern locker fixieren oder besser ablenken (z. B. mit Futter)

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Umgang mit dem Hund

Und was macht den Besuch schön?
→ Futter und Ablenkung

- ◆ Belohnung/Ablenkung im Moment des Geschehens, nicht erst danach
- ◆ Besitzer immer erst um Erlaubnis fragen (Cave z. B. bei Allergikern (und Hundeführern))



Grundregel bei Anamnese und klinischer Untersuchung

- ◆ erklären was man tut
- ◆ aber, ohne Absprache, nie Aussagen zu weiterem Verlauf machen oder Fragen beantworten → auf später verweisen

- ◆ Nie Fragen beantworten, wenn man nicht absolut sicher ist!
- ◆ keiner muss alles wissen

→ Bitte immer nachfragen!!!

Der Besitzer

Wodurch beurteilt der Besitzer Kompetenz?

Der Besitzer

Wodurch beurteilt der Besitzer Kompetenz?

Augenkontakt !!! Blick

- unbestimmt (gleichgültig)
- wegschauen (unsicher)
- irgendwohin (Angst, Misstrauen)
- Kopfbewegungen (Neugier, Zustimmung)



Der Besitzer

Wodurch beurteilt der Besitzer Kompetenz?

Äußere Erscheinung

- Kleidung (sauber, gepflegt – „respektvoll“)



- Händedruck (gestreckter Arm – Distanz)
- persönlicher Raum (aufdringlich, distanziert, Territorium)

Der Besitzer

Wodurch beurteilt der Besitzer Kompetenz?

Äußere Erscheinung

- Kleidung (sauber, gepflegt – „respektvoll“)
- Händedruck (gestreckter Arm – Distanz)
- persönlicher Raum (aufdringlich, distanziert, Territorium)



Stimme

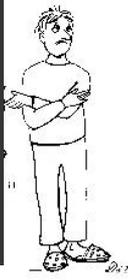
- Artikulation
- Tonhöhe
- Modulation
- Dynamik

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Medizinische
Kleintierklinik

Der Besitzer

Wodurch beurteilt der Besitzer Kompetenz?



Körpersprache

- aufrecht – gestützt
- offen – geschlossen

wichtig:

- aufrechte Haltung
- Front zeigen
- Hände aus den Taschen
- Arme und Beine nicht überkreuzen
- nicht laufen
- Beine leicht gespreizt, gleichmäßig belasten

Medizinische
Kleintierklinik



Vielen Dank für
Ihre
Aufmerksamkeit.
... Fragen?

Dr. Jutta Hein
Medizinische Kleintierklinik
LMU München
Veterinärstr. 13, 80539 München
Mail: j.hein@lmu.de, Tel.: +49-(0)89-2180-2650
www.medizinische-kleintierklinik.de
Karrikaturen: Dr. D. Döring (Buch Hundeführerschein)

Medizinische
Kleintierklinik

Erwartungen des Besitzers



ZUERST IHR
SE UNTERNEHME...
WIE JEDER ANDERE
ZICHT AUCH.

- gesehen werden
- Aufmerksamkeit
- Verständnis
(Gefühle, Problem)
- beruhigt werden
- wissen,
wie lange man warten muss

Wartezeiten sind Stress!!!

Medizinische
Kleintierklinik

Erwartungen des Besitzers

- zu dem richtigen geschickt werden
- kompetente Durchführung der Maßnahmen
- Problemlösung
- Plausibilität
(Behandlungsschritte, Prognosen)

Nie
Aussagen über etwas machen, wenn man sich
nicht absolut sicher ist (auf TA verweisen)!!!

Medizinische
Kleintierklinik

Erwartungen des Besitzers

Sprecherregeln

- Sprachniveau anpassen
extrovertierte Kunden -> extrovertiert sein
(aktive Körpersprache und Stimme)
introvertierte Kunde → introvertiert sein
(Körpersprache stoppen, Stimme monoton)
- Perspektive des Halters einnehmen
(ohne Wertung)
- Konsequenzen vorwegnehmen

Medizinische
Kleintierklinik

Erwartungen des Besitzers

Zuhörerregeln

- aufnehmendes Zuhören
- Paraphrasieren
- offene Fragen stellen
- Loben für (Selbst-)Öffnung
- Gesten bewusst wiederholen
(z. B. an Brille fassen)
- Quittierung einholen
- Feedback einholen

Umgang Besitzer Tier Rotationseinführung

Medizinische
Kleintierklinik

Erwartungen des Besitzers

Mitbestimmung über Behandlung und Therapie

- ◆ Bei Auswahl zwischen verschiedenen
- ◆ Diagnose- und Therapieformen
- ◆ Präferenz angeben

(„Fahrrad- und Porscheoption“, eigene Meinung)



Logo: Medizinische Kleintierklinik

Medizinische
Kleintierklinik

Der Besitzer

Umgang mit dem schwierige Besitzer

- ◆ **isolieren!!!**
(in separaten Raum)
- ◆ Platz anbieten
(„Größe“ reduzieren)
- ◆ reden lassen (Luft ablassen)
- ◆ Zuhören
- ◆ Paraphrasieren
- ◆ Lösung anbieten

Logo: Medizinische Kleintierklinik