

12. SENSIBILISATION DU PUBLIC - VALEURS COMMUNICANTES



PIÈGES ET ERREURS



POURQUOI ?

Informers clients et grand public :

- De l'importance et l'attachement de chaque établissement de soins à la propreté et l'hygiène.
- Des mesures mises en oeuvre pour prévenir la transmission de pathogènes et des ZONOSSES.
- Du **rôle du vétérinaire dans la protection de la santé publique.**

Concourir à préserver **la bonne image de l'établissement de soins vétérinaires et des interventions** qui y sont prodiguées.

Promouvoir l'image de la profession vétérinaire, auprès des clients et du grand public.

Alertes et conseiller le détenteur sur les bonnes pratiques d'hygiène dans la gestion de ses animaux.

QUI ?

L'ensemble du personnel doit être sensibilisé à l'hygiène, et participer à la communication de ses pratiques auprès des clients et du grand public.

QUAND ?

En permanence, et à l'occasion de chaque consultation ou soin ponctuel.
Depuis l'arrivée sur le parking jusqu'à la sortie.

COMMENT ?

En premier lieu :

Par l'image de l'équipe et de l'établissement transmise aux clients: tenues vestimentaires, comportements, propreté et entretien des locaux, des extérieurs, atmosphère et odeurs.

Puis

Affiches dans l'établissement de soins.

Leaflet à disposition des clients.

Communication via le site internet de l'établissement de soins.

Communication via les réseaux sociaux.

AVEC QUOI ?

En assumant nos missions de santé publique : informer les propriétaires en cas de maladie zoonotique (qu'est-ce que c'est? gravité? comment se protéger?) et en s'assurant de la bonne compréhension du message professionnel.

- ▶ en appliquant toutes les mesures d'hygiène préconisées dans les fiches 1 à 14.
- ▶ en conseillant le détenteur sur les règles d'hygiène.
- ▶ en travaillant à la bonne image de l'établissement de soins et de l'ensemble de ses acteurs.

- Ne pas éliminer immédiatement toute souillure provoquée par les animaux ou les soins.
- Ne pas changer de blouse alors qu'elle est visuellement souillée.
- Ne pas avoir d'attention et de correction aux «mauvaises odeurs».
- Ne pas répondre de manière appropriée à toute question des clients ou du grand public, relative à l'hygiène ou la prévention des maladies transmissibles.
- **Ne pas sensibiliser régulièrement le personnel de l'établissement de soins à l'hygiène.**
- **Se dire, « je le ferai plus tard ».**
- **S'habituer aux souillures inhérentes à notre profession au point de ne plus les voir.**

12. SENSIBILISATION DU PUBLIC - VALEURS COMMUNICANTES



VÉTÉRINAIRES - AUXILIAIRES

Présentation des vétérinaires et auxiliaires

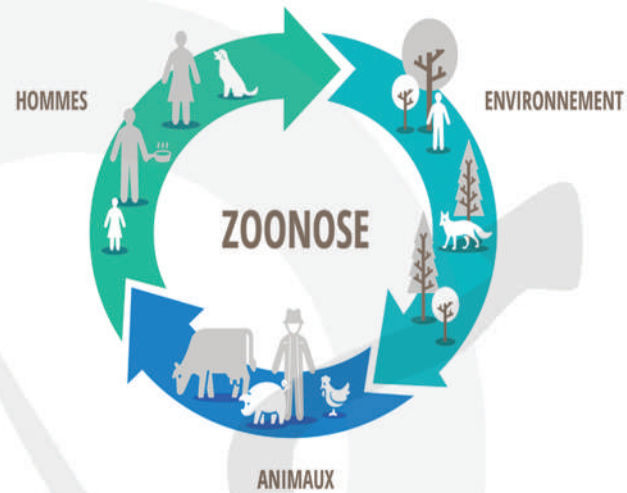
- ▶ Port de badges indiquant la fonction
- ▶ Organigramme

Hygiène corporelle

- ▶ Hygiène des mains irréprochable
- ▶ Ongles courts et propres

Tenues vestimentaires appropriées à chaque fonction

- ▶ Blouses propres, couvrant les vêtements de ville
- ▶ Gants à usage unique



VÉTÉRINAIRES - AUXILIAIRES

- Matérialisation du discours oral
- Affichage des fiches hygiène QUALITEVET
- Affiches grand public : thème hygiène / prévention des maladies transmissibles

Mise à disposition de dépliants traitant :

- ▶ Des mesures d'hygiène générale pour les détenteurs d'animaux de compagnie
- ▶ Des mesures de lutte contre l'antibiorésistance et la bonne utilisation des antibiotiques
- ▶ La prévention des principales zoonoses potentielles (selon région si besoin)

Communication régulière sur l'actualité sanitaire, et les pratiques adaptatives de l'établissement de soins, via le site internet et/ou les réseaux sociaux



**L'HYGIÈNE DES MAINS
TOUS CONCERNÉS !**

ACCUEIL - SALLE D'ATTENTE

Entretien des locaux

- ▶ Maintenir en état de propreté
- ▶ Veiller à l'aspect olfactif
- ▶ Mise en place immédiate de mesures adaptées en cas de suspicion maladie contagieuse
- ▶ Rendre les animaux en bon état de propreté
- ▶ Protéger les plaies avec des pansements adéquats

