



主编◎谢静匀

# 宠物临床诊疗

## ——宠物医生助理教程




中国劳动社会保障出版社



主编◎谢静匀

# 宠物临床诊疗 ——宠物医生助理教程

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

宠物临床诊疗——宠物医生助理教程/谢静匀主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2015

ISBN 978-7-5167-1912-1

I. ①宠… II. ①谢… III. ①宠物-动物疾病-诊疗-教材 IV. ①S858.93

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第141276号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

\*

北京京华虎彩印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 11.75印张 217千字

2015年6月第1版 2015年6月第1次印刷

定价:23.00元

读者服务部电话:(010)64929211/64921644/84643933

发行部电话:(010)64961894

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错,请与本社联系调换:(010)80497374

我社将与版权执法机关配合,大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动,敬请广大读者协助举报,经查实将给予举报者奖励。

举报电话:(010)64954652

## 教材编写委员会

### 顾问

- |     |                |      |
|-----|----------------|------|
| 林为群 | 原天津交通职业学院      | 教授   |
| 孙爽  | 天津职业技术师范大学     | 教授   |
| 陈泽宇 | 广州铁路职业技术学院     | 教授   |
| 吴玄光 | 华南农业大学         | 副教授  |
| 阮少宁 | 广州丰田汽车特约维修有限公司 | 副总经理 |
| 漆军  | 广东机电职业技术学院     | 教授   |

主任：李宗国  
副主任：翟恩民 陈林生  
委员：赵晓霞 庄伟 伊晓浏 谢金富  
毕翠丽 朱建玲 余东权 陈伟忠  
钟祥爱 陈龙 曾婉芬 吕强松  
杨八妹 潘毅 揭锡富 吴绍伟  
任玉仪 胡军钢 庾蕙敏 杨华春  
田运芳 杨建政 罗英 谢静匀  
谭婉虹 刘小琳 唐晓霞 李莉  
林琳 卫淑华 黄晓彬 吴浩

本书主编：谢静匀

本书副主编：廖雪莲 高德宝 黄卓文 黄雅华

## 前 言

随着我国社会经济的发展，饲养宠物已经成为城市居民生活消遣的新方式，宠物行业得到发展，进而带来了宠物专业技术人才的巨大需求，同时也对宠物专业技术人才提出了新的要求。为了更好地培养市场所需的人才，我们与宠物行业一线宠物医生合作，根据宠物临床诊疗工作的特点，将宠物临床诊疗工作分解为不同工作岗位，从分析宠物临床岗位工作过程需要入手，参照宠物健康护理员职业标准要求，共同确定课程能力培养目标，共同筛选确定学习任务。

本书参照宠物医院技术部门的设置，对宠物医生助理岗位进行了项目任务细分，按宠物医院接诊流程，形成前台工作、诊室工作、实验室工作、药房工作、医疗护理工作等项目任务，通过引入实际工作任务及宠物医院实际工作流程，对诊疗技术要点配以大量的实景图，详细介绍了宠物临床的各种诊疗方法、诊疗仪器的使用及诊疗注意事项。本书按照“任务驱动，工作导向”模式，突出技能、重在实用，不仅可以作为各中职院校宠物医学专业教材，也可作为广大宠物医生助理的学习用书。

本书“学习任务 2.2 宠物临床基本检查”“学习任务 3.5 快速血清学检测”“学习任务 3.6 X 线检查”“学习任务 5.2 留置针的使用和静脉输液的监测”“学习任务 5.3 宠物的术前准备”由谢静匀编写，“学习任

务 3.3 粪便检查”“学习任务 5.4 术后护理”由高德宝编写，“学习任务 1.2 档案建立和管理”“学习任务 3.2 尿液检查”“学习任务 3.4 皮肤病检查”由廖雪莲编写，“学习任务 1.1 前台接待”“学习任务 3.1 血液检查”“学习任务 5.1 执行处方单”由黄卓文编写，“学习任务 2.1 宠物保定”“学习任务 4.1 照方取药”“学习任务 4.2 药物管理”由黄雅华编写。

本书限于篇幅，内容介绍以犬为例，如需了解其他宠物的相关内容，在参考本书的同时，请学习阅读其他相关教材、书籍。

本书在编写过程中得到宠物行业专家的大力支持，承蒙华南农业大学兽医学院石达友副教授主审，广州光景动物医院李胜忠院长、广州爱宠动物医院吴熙院长参与教材编写，同时，特别感谢广东省宠物职业教育联盟、广东省宠物行业协会、广州市宠物行业协会、广州光景动物医院、广州爱宠动物医院、广州市技师学院·雷米高动物医院、广州致远动物医院提供的帮助及技术支持。此外，本书参考了同行专家的一些文献和资料，在此谨向相关人员致以诚挚的谢意。

由于编者水平有限，时间仓促，书中不足及疏漏之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

# 目 录

## CONTENTS

### /001 项目一 前台工作

/002 学习任务 1.1 前台接待

/010 学习任务 1.2 档案建立和管理

### /019 项目二 诊室工作

/020 学习任务 2.1 宠物保定

/030 学习任务 2.2 宠物临床基本检查

### /047 项目三 实验室工作

/048 学习任务 3.1 血液检查

/061 学习任务 3.2 尿液检查

/073 学习任务 3.3 粪便检查

/081 学习任务 3.4 皮肤病检查

/091 学习任务 3.5 快速血清学检测

/104 学习任务 3.6 X线检查

### /123 项目四 药房工作

/124 学习任务 4.1 照方取药

/132 学习任务 4.2 药物管理



/139	<b>项目五 医疗护理工作</b>
/140	学习任务 5.1 执行处方单
/153	学习任务 5.2 留置针的使用和静脉输液的监测
/163	学习任务 5.3 宠物的术前准备
/173	学习任务 5.4 术后护理

# 项目一 前台工作

## 项目任务描述：

宠物医院工作是一个团队工作，其主要工作内容包括宠物疾病的预防和诊疗，及宠物用品的销售，而宠物医生助理的工作融合了这两部分工作。

宠物医生助理作为前台接待人员时，需要负责病历管理、接听电话、安排预约、办理患病宠物入院和出院等工作。接待人员是客户与宠物医院接触的第一个人和最后一个人，在提高宠物医院形象方面起着重要作用。前台接待人员在宠物医院工作流程的顺畅方面也起着关键作用，该职位的员工应具有优秀的办公能力和沟通技巧。

**建议学时：**10 学时

学习任务 1.1：前台接待（6 学时）

学习任务 1.2：档案建立和管理（4 学时）

# 学习任务 1.1 前台接待



## 学习目标

1. 能按规定接待和指引宠物主人按医院流程就诊。
2. 能做预约安排，能接待宠物主人并保持接待区的整洁和舒适。
3. 能为患病宠物办理入、出院手续等事宜。



## 建议学时

6 学时。



## 任务描述

周日下午，宠物医院前台接到来电：李小姐的宠物犬腹泻严重，准备带宠物前来就诊，并希望通过前台进行电话预约。半小时后，李小姐抱着一只耷拉着脑袋的萨摩耶犬走进宠物医院，告之已通过电话预约就诊。此时医院内有 1 名值班医生正在诊室为一只患病猫进行诊疗，医院接待室内已经有一位宠物主人正在候诊。请按前台工作要求正确接待李小姐，做好电话预约安排、宠物主人接待、新病历建立和入院出院手续办理等工作。



## 任务分析

前台接待人员是宠物医院给宠物主人的第一印象，也是宠物医院对外的服务窗口，时刻影响着医院在宠物主人心中的形象，因此前台接待人员的服

务态度和服务质量至关重要。

前台接待工作看似简单，其实非常考验接待人员的综合素质。尤其考验其协调沟通能力、处理棘手客户能力，以及高效合理安排医院工作的能力。前台接待人员在宠物医院诊所工作流程的顺畅方面也起着关键作用，因此，该职位的员工应具有优秀的办公能力和沟通技巧，同时应具备冷静、细致、有条理并且乐于助人等特质，并应掌握每件工作的操作规范和技术要领。接待人员还要通过实践不断提升工作技巧，以满足宠物主人对宠物保健和医疗的需求。



## 相关知识

### 一、工作前准备

前台工作人员自身的着装、仪态、礼仪等要求比较高。前台人员要尽力为客户提供安静舒适的环境，同时还需要肩负为客户推荐医院服务和产品的职责。因此，前台人员必须做好以下的准备：前台环境准备、产品陈列准备、收银准备、礼节准备、仪容仪表准备和言语准备。

#### 1. 前台环境准备

- (1) 检查前台区域灯光、空调及宣传杂志摆放情况。
- (2) 检查前台及接待等候区域的环境卫生，物品摆放情况。
- (3) 打开电脑，登录财务系统，打开必需的软件，播放背景音乐。
- (4) 所有表格整齐、规律摆放，不得散置于桌面，保持桌面整齐。资料宣传单应放在固定位置，便于整理使用。
- (5) 擦拭陈列柜玻璃，并检查陈列柜灯光情况。
- (6) 检视护理卡、新病历、文具等用品是否一应俱全，如不够应及时领用。
- (7) 准备好饮用水等接待用饮品。

#### 2. 产品陈列准备

- (1) 明亮的照明灯光，可使宠物主人目光投向展示柜。
- (2) 陈列架上的产品数量应适当，陈列应重视美观。同一品牌的产品可集中陈列，突显品牌形象。

(3) 展示的产品应种类齐全,给宠物主人提供更多的选择,从而提高购买机会。

(4) 产品陈列应放置于显眼位置,提高宠物主人的消费兴趣。

(5) 应时刻保持产品展示柜柜面一尘不染,产品本身应擦拭干净,摆放整齐、美观。

(6) 应将产品价格及中文标签贴示清楚。

(7) 可将标签纸、海报、小型告示牌等布置在展示柜周围,以引起宠物主人的注意。

(8) 展示工作的目的主要是吸引宠物主人注意,提高其购买兴趣,前台人员应适时耐心在旁推介产品,并耐心回答宠物主人的提问。

### 3. 收银准备

(1) 检查备用金、找零金是否充足,检查前日保险箱或钱财保管处的营业收入是否已清点、结账妥当。

(2) 检查前日各项报表是否填写无误,今日应传回或交回医院的各项报表、资料是否准备妥当。

(3) 检查前台三联单、发票是否准备齐全。

(4) 检查刷卡机运作是否正常,刷卡纸是否需要补充。

### 4. 礼节准备

(1) 随时随地保持微笑。

(2) 熟悉并恰当使用标准服务用语。

(3) 在任何情况下都不得与宠物主人争吵。

(4) 在宠物主人有误解时应先认错,再婉言解释,说明原委。

(5) 对宠物主人的抱怨,应诚恳地接受,虚心倾听并加以改进。

(6) 对宠物主人的提问应诚实回答。

(7) 捡到宠物主人遗失财物应立即上交店长,并说明捡到的时间、地点。

(8) 对待宠物主人和患病宠物应有耐心,讲话口气应保持温和、亲切。

(9) 与宠物主人相处,应保持适当距离,举止应端庄,切勿虚言妄行。

(10) 适时主动提供对医院和产品的介绍,并诚恳回答宠物主人询问。

(11) 服务宠物主人时,应细心询问宠物主人的需要,并时时关注宠物主人的情绪反应,必要时给予适当安抚。

(12) 应记住宠物主人和患病宠物的名字,可让宠物主人有备受重视之感。

(13) 对已打烊或接近打烊才进门的宠物主人，仍应礼貌接待，不可有赶走或不耐烦的举动。

(14) 如有未能解决的事件，应立即转告主管，并协助处理。

## 5. 仪容仪表准备

(1) 在岗时应一直保持良好的坐姿、站姿、走姿。

(2) 不得在营业场所内补妆。

(3) 切忌浓妆及佩戴过于豪华或夸张的首饰。

(4) 避免在客用区域内化妆、更衣。

(5) 上班时间尽量不吃带有刺激性气味的食物。

## 6. 言语准备

(1) 避免使用口头禅，对宠物主人称呼应多用敬语。

(2) 应适当使用专门用语，说话时应面带笑容。

(3) 对宠物主人说话应和声细语，面带笑容。

(4) 避免私下批评宠物主人、同事和上司。

(5) 不应有批评医院，损坏医院信誉的言行。

(6) 同事间不得争吵、嬉笑。

## 7. 工作基本要求

(1) 电话铃声响起三声之内接听电话，若接听延误要先表示歉意。

(2) 工作时间尽量保持院内安静，为宠物主人和宠物提供舒适环境。

(3) 前台工作人员应起立向宠物主人问好，提供导引、开门等帮助。

(4) 前台内须安排有值班岗，若无特殊事情不得离开前台，全面调控前台工作，保证对工作处理的连续性，减少信息传递丢失。

(5) 熟悉医院所在地理位置、乘车路线、电话、传真、网址及周边环境。

## 8. 日常工作内容

(1) 早班会中通报前日治疗情况和当日预约情况。

(2) 核对当日预约宠物主人的病历调出情况。

(3) 指引宠物主人在病历上签字确认本次治疗，在消费明细上签字确定本次治疗费用。

(4) 与第二日预约宠物主人进行预约确认。

(5) 定期对宠物主人进行电话回访。

## 二、前台接待

前台接待员要营造良好气氛，与进入店内的宠物主人迅速建立良好的互助、互信关系。前台接待的基本流程如下：

1. 迎接并问候宠物主人，站立式服务，面带微笑，声音轻柔，音量适中。
2. 确认是否已经预约，如已预约，查看预约本，在预约本上标记已赴约宠物主人，确认并通知宠物医生、宠物美容师；如未预约，查询宠物医生或宠物美容师的工作状态，及时安排。
3. 如为初诊，认真耐心询问患病宠物情况，填写并建立新病历档案。
4. 通知宠物医生及相关人员，宠物主人和患病宠物准备进入诊室接受检查。
5. 带宠物主人至接待区就座候诊。
6. 告知宠物主人可能需要等候的时间。
7. 提供宠物类杂志和宠物护理手册供宠物主人阅读。
8. 如果患病宠物没有被拴上牵引带或未被放在笼子里，应给宠物主人提供牵引带或携带笼。注意：宠物绝对不能在宠物医院内随意自由活动。
9. 确认宠物医生或者宠物美容师工作状态，及时带领宠物主人和患病宠物进入诊室。

## 三、建立新病历档案流程

将在学习任务 1.2 中作详细介绍。

## 四、治疗结束流程

结束诊疗后，前台人员应继续为宠物主人提供优质的服务，其中包括：预约复诊时间、办理入院或出院手续，计算总价，列出清单，收取费用等。完成一切服务后，热情送宠物主人出门，务求让宠物主人有宾至如归的感觉。

### 1. 结束诊疗的服务流程

- (1) 不需住院的要主动询问宠物主人下次患病宠物治疗时间，并及时填写预约登记。需要住院的要主动引导宠物主人办理患病宠物入院手续，并清晰指引宠物主人应注意的事项。
- (2) 引导宠物主人签字确认本次治疗情况。
- (3) 计算服务总费用，列出费用清单，收取费用。
- (4) 为宠物主人准备收据。
- (5) 对宠物主人表示感谢。

## 2. 出院事宜办理流程

- (1) 感谢宠物主人选择本院，感谢宠物的配合。
- (2) 询问以下问题，并作相应服务：
  - ◆ 接受所有诊疗服务了吗？
  - ◆ 收到所有药物了吗？
  - ◆ 是否已经有人讲解示范过所开药物的使用方法？
  - ◆ 还有其他问题吗？
- (3) 如病历档案上指示需要进行下一次预约，则让宠物主人将预约卡填写完整。
- (4) 计算服务总费用，列出费用清单，收取费用。
- (5) 为宠物主人准备收据（发票）。
- (6) 对宠物主人表示感谢。

## 五、其他

### 1. 打烊前工作

- (1) 打烊前将当日营业款结清，并依规定填写报表，做最后营业额确认。
- (2) 将营业款报表存入保险箱，待第二天由早班人员交财务部，并检查保险箱、抽屉是否已上锁。
- (3) 清点陈列柜和前台库存产品，填写当日前台产品盘点表，并一一核对。
- (4) 填写交接班记录本。
- (5) 关闭产品陈列柜、前台灯光、饮水机、空调、音响等电源。
- (6) 准备离去时，需注意进一步做好安全检查，关闭大门，结束一天的工作。

### 2. 电话礼仪

- (1) 接起电话后，应立即请教对方姓氏，并在对话中称呼对方的称谓，如“张先生”“李女士”。
- (2) 接听电话时应语气亲切，富有活力；语言文雅，音量适中。
- (3) 择机告之来电者目前的促销或特价活动，并引起对方的兴趣。
- (4) 介绍产品和服务时要展示出专业的形象。
- (5) 让有兴趣的宠物主人留下电话并建议前来咨询，安排好预约与会面时间。此时应主动建议会面时间，若对方有困难或时间不适合，不妨让对方提出会面时间，并做好预约工作。



(6) 对于宠物主人询问的问题, 应提供简洁、正确的资料, 这就要求前台人员要不断提高自身专业知识, 及时掌握医院举办活动的内容, 并随时备好完整的相关资料。回答宠物主人问题时应用肯定句, 加强宠物主人的信心。

(7) 挂电话前应再次确认预约时间, 并感谢宠物主人的来电。

(8) 提早 1 日电话提醒宠物主人预约时间, 并做好咨询的工作准备。

### 3. 电话预约

事先预约有助于方便宠物主人, 让宠物主人获得较快、较好的服务, 也有助于相关人员安排工作时间。

(1) 前台接待人员应准备好电话预约记录表, 依照宠物主人来电预约的时间服务项目与预约宠物医生或宠物美容师等相关情况进行详细填写。

(2) 前台接待人员接到来电预约宠物医生或宠物美容师, 应详细告知被预约的相关人员, 并事先做好服务准备。

(3) 告之宠物主人, 如超过预约时间半小时, 则预约会自动取消, 被预约宠物医生或宠物美容师将可能会另行分配工作, 请宠物主人谅解。



## 任务实施

### 一、工作流程图 (见图 1—1—1)

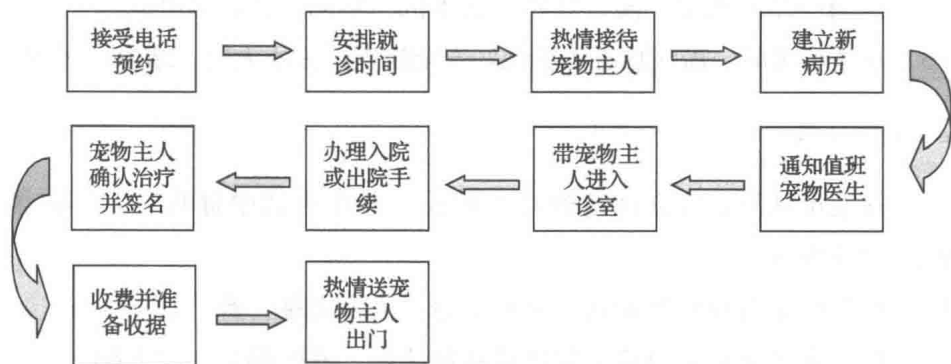


图 1—1—1 工作流程图

### 二、任务实施过程

步骤 1: 接听电话并接受诊疗预约。