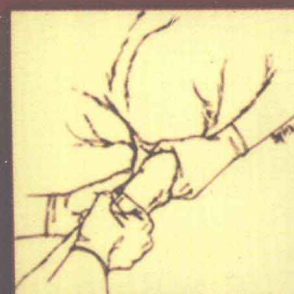


国家重大出版工程项目

动物医院工作流程手册

Tasks for the VETERINARY ASSISTANT



Paula Pattengale 主编

夏兆飞 主译



中国农业大学出版社

国家重大出版工程项目

动物医院工作流程手册

Tasks for the Veterinary Assistant

Paula Pattengale 主编

夏兆飞 主译

中国农业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

动物医院工作流程手册/(美)保拉(Paula Pattengale)主编;夏兆飞主译. —北京:中国农业大学出版社,2009.12

书名原文:Tasks for the Veterinary Assistant

ISBN 978-7-81117-892-0

I. 动… II. ①保… ②夏… III. 兽医院-管理-手册 IV. S851.7-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 187793 号

书 名 动物医院工作流程手册

作 者 Paula Pattengale 主编 夏兆飞 主译

策划编辑 陆 强 宋俊果

责任编辑 菅景颖 刘耀华

封面设计 郑 川

责任校对 陈 莹 王晓凤

出版发行 中国农业大学出版社

社 址 北京市海淀区圆明园西路 2 号

邮政编码 100193

电 话 发行部 010-62731190,2620

读者服务部 010-62732336

编辑部 010-62732617,2618

出 版 部 010-62733440

网 址 <http://www.cau.edu.cn/caup>

E-mail cbsszs @ cau.edu.cn

经 销 新华书店

印 刷 涿州市星河印刷有限公司

版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

规 格 889×1 194 16 开本 29 印张 810 千字

定 价 88.00 元

图书如有质量问题本社发行部负责调换

本书简体中文版本翻译自“Paula Pattengale, Tasks for the Veterinary Assistant”。

This edition is published by arrangement with **Blackwell Publishing Ltd.**, Oxford.

Translated by **China Agricultural University Press** from the original English language version. Responsibility of the accuracy of the translation rests solely with the **China Agricultural University Press** and is not the responsibility of **Blackwell Publishing Ltd.**.

本书简体中文版本由 **Blackwell Publishing Ltd.**, Oxford 授予中国农业大学出版社专有权利出版, 在全球发行。中国农业大学出版社组织从原始英文版本翻译出版。对于翻译版本的精确性, 中国农业大学出版社单独负责, **Blackwell Publishing Ltd.** 不承担责任。

著作权合同登记图字: 01-2008-5221

译校人员

主 译 夏兆飞

副主译 唐新叶 周玉珠

译校人员

中国农业大学动物医学院：

谢富强 汤小鹏 袁占奎 丛恒飞 匡 宇 张海霞 程 宇
吕艳丽 何玉英 周玉珠 夏兆飞

美联众合动物医院联盟机构：

刘 朗 许右梅 李贞玉 董 轶 刘 欣 秦秀林 张志红
邱志钊 唐新叶 睢艳平 董志茹 屈小平 景岩林 宋长骥
薛双全 卢 煜 王永霞 张 文

北京市农业局：

祝俊杰 韦海涛 王 滨 刘建华 薛水玲

主译简介

夏兆飞，中国农业大学动物医学院兽医博士。

长期在中国农业大学动物医学院致力于兽医教学、科研和临床工作。现任中国农业大学动物医学院兽医内科与诊断教研室主任，曾任中国农业大学动物医学院临床兽医系主任、教学动物医院院长，北京小动物诊疗行业协会(BJSAVA)理事长，世界小动物兽医师协会(WSAVA)中国区代表。

主持和参加多项国家自然科学基金，主持和参加国际合作和国内合作研究项目十余项，在国内外发表论文数十篇，主编(主译)和参编(参译)书籍二十余部。目前主讲《兽医临床诊断学》、《兽医临床病理学》、《兽医临床治疗学》和《小动物临床营养学》。主要兴趣领域有兽医临床诊断技术、兽医临床治疗技术、小动物临床营养和动物医院经营管理。

* * * *

中文版本的翻译得到“兽医临床诊断新技术的应用研究项目”的支持，同时得到北京裕康商贸有限公司、北京中联动保科技有限责任公司以及北京铁草科技有限公司的支持，特别致谢！

编写人员

Paula Pattengale, DVM, MA
Copperopolis, California

Vance R. Case, DVM
Sunbury Animal Hospital
Sunbury, Pennsylvania

Kathy DePaolo, RVT
Veterinary Technology Program
Foothill College
Los Altos Hills, California

Molly Mott, LVT, MEd, PhD
State University of New York
Canton, New York

Karl M. Peter, DVM, DABVP
Veterinary Technology Program
Foothill College
Los Altos Hills, California

Katharine Terry, RN, RVT
Pet's Friend Animal Clinic
Sunnyvale, California

Margaret A. Thompson, DVM
Thompson Animal Hospital
Colleyville, Texas

To my children, J. A. J. and J. A. J. ,
who first set me on the road to
becoming an educator.

献给我的孩子 J. A. J. 和 J. A. J. 。
最初,是他们使我踏上了成为一名教育者的道路。

中文版序

随着宠物饲养量的增加,动物诊疗行业也得到了快速发展。为了进一步促进动物诊疗行业健康发展,提高从业兽医技术水平和职业道德,政府部门与行业协会加强合作,全面开展了从业兽医的继续教育工作。但是,我们应该清楚地认识到仅对兽医师进行培训,远不能满足现代动物诊疗的需求。

近年来,动物医院的规模逐渐扩大,仪器设备逐渐增多,人员分工逐步细化,医院各部门之间合作逐渐加强。动物医院告别了以前由兽医师一包到底的诊疗方式,现在各医院都配有兽医助理,他们协助兽医师完成大部分的工作,在整个动物医院的临床工作中起着非常重要的作用。因此,我们除了加强兽医师的培训教育以外,还应该加强兽医助理的培训教育,制定动物医院各部门的职责和工作流程。

以上是动物诊疗行业在发展中遇到的新问题,缺乏可以借鉴的经验。此时,夏兆飞老师组织翻译出版《动物医院工作流程手册》可以为我们开展兽医助理的培训提供很好的参考。该书共分十二章,分别为兽医助理职业守则、兽医助理法规、前台工作程序、动物保定、诊室工作程序、药房技能、实验室技能、放射学与影像诊断技术、医疗护理、手术室工作、美容护理和设施维护,几乎涵盖了动物医院各部门的工作。每章开始部分陈述了学习目的和要求以及各项技能的概述,之后是实际工作流程的描述,便于从业人员细致、全面地掌握学习内容。

该书的出版为我国兽医助理培训提供了非常实用的参考资料,对提高动物诊疗行业整体服务水平具有重要意义。

2009年12月

译者的话

近年来,我国动物诊疗行业有了长足的进步和发展。动物医院的规模越来越大,部门越来越多,分工越来越细,这就要求各个部门之间,既要有详细的职责分工,又要密切配合,才可以实现动物医院的正常运转。然而,绝大多数动物医院的从业人员缺乏这方面的经验和参考资料。

2005年我去夏威夷参加美国兽医大会(AVMA)时,与北京的几位同行谈到目前我国动物医院遇到的问题和瓶颈,他们也意识到动物医院的工作流程、各部门的职责以及兽医助理的培训等是急需解决的问题。会议期间,我们购买了几本这方面的书籍,回到北京之后,通过筛选,决定组织人员把《动物医院工作流程手册》(Tasks for the Veterinary Assistant)一书翻译成中文。翻译初稿出来之后,经过十几家动物医院的应用,大家一致认为,这本书对目前动物医院的发展非常重要,应该尽快出版。

《动物医院工作流程手册》既可以作为动物医院/诊所内的现场工作流程手册,也可以作为兽医助理培训的参考资料。本书将相关职责分类后,按章进行描述。每一章的开头列出了需要学习的项目,之后是各项技能的概述。每项任务都按操作顺序编写,以便于学习。每项任务的基本要求中,介绍了何时以及为何实施此项任务,然后是实际工作流程描述,即如何操作。工作流程分为准备工作、操作步骤和补充要求。每部分按照递进式方式编写,为兽医助理提供了动物医院/诊所内需要完成的各项工作的详细步骤。

需要说明的是:《动物医院工作流程手册》虽然是一本好书,但是美国与我国存在文化背景、法律法规、发展阶段等诸多方面的不同,我们应该有选择地使用本书,不能照搬照抄、生搬硬套,要结合我国的实际情况,发展并完善之。

曹力、张晓远、程宇、刘芳等人也为本书的翻译、校对和出版做了不少工作,在此表示感谢。

在本书的翻译和校对过程中,我们主观上希望尽量把原文的意思表达清楚、准确,如果读者发现不足之处,敬请告知,我们将非常感谢。

夏兆飞

2009年12月于北京

致 谢

本书的出版如同兽医医学中所有工作一样是团队合作的结果。我要感谢所有为本书成功出版而给予过帮助的人：所有 Lippincott Williams & Wilkins 的编辑和工作人员、参与编审人员、我的兽医行业的同事、其他教育工作者、我的学生们、长期以来的客户、动物护理培训中心 (Animal Care Training) 的人员，最后尤其感谢我的家人。你们每一个人为本书都作出了特殊的贡献，在此一并感谢。

前言

《动物医院工作流程手册》专为兽医助理而编著,其主要有两方面的用途:一方面可以作为动物医院/诊所内的现场工作流程手册,另一方面可以作为兽医助理培训项目的参考资料。这本阅读方便的手册为兽医助理提供了动物医院/诊所内需要完成的各项工作的详细步骤。

本书结构

本书将相关职责分类后按章进行描述。职责的划分是依据动物医院/诊所内各实际区域所实施的任务而定。每一章的开头列出了需要学习的项目,之后是各项技能的概述。每项任务都按操作顺序编写,以便于学习。每项任务的基本要求中介绍了何时以及为何实施此项任务,然后是实际工作流程描述,即如何操作。操作流程分为准备工作、操作步骤和补充要求,每部分按照递进式方式编写。

关键词组总结

术语对照表

术语对照表为本书翻译过程中遇见的关键词组汇总。词组仅限于兽医医学术语。读者可以利用本书查阅常见部分中文术语的英文翻译。

插图

30多幅新的插图展示了兽医助理的关键操作。每章开篇附有兽医卡通大师 Robert M. Miller, DVM 设计绘制的图片。这些图片增加了本书的阅读趣味。

附录

附录提供了额外的内容,如方位术语、常用的静脉穿刺解剖学位置、常用简写、正常生命体征、犬猫の出牙时间和患病动物术前准备工作。

光盘

由于时间和技术操作存在一定的困难,中文翻译版省略了光盘。英文原版书后附有光盘,包含部分工作流程以帮助读者对重要任务的实施有一个直观的认识。光盘中还包括了常用外科器械介绍以及用于教师对学生、老板对员工进行能力评估测试的记录表格。能力评估项目通过章节划分并基于每章开头列出的学习项目而定。能力评估测试表为经过培训的人员提供了基本的个人评分标准以及清晰明确的雇主要求。感兴趣的读者可查询英文原版书进行学习参考。

值得注意的是,每一动物医院/诊所会对任务要求有所改动,但是基本的原则是一样的。改动仅代表兽医的个人偏好和客户的要求。通过不断改进和增加技术的实用性以提高现场的服务质量。研究扩展了兽医医学的基本知识,进而不断影响动物医院/诊所的工作流程。

如同兽医团队的其他成员一样,兽医助理必须保持终身学习的态度和灵活性,以便能在不同场所运用不断更新的知识。希望《动物医院工作流程手册》一书可以为兽医学生和兽医助理打下坚实的基础,以利于他们以后在动物医院/诊所内进一步学习提高。

Paula Pattengale
Copperopolis California

目 录

第 1 章 兽医助理职业守则	(1)
1.1 企业期望	(3)
1.2 礼貌待人	(4)
1.3 人与动物的关系	(5)
1.4 员工的分工与职责	(6)
1.5 职业道德规范	(7)
1.6 职业形象	(8)
1.7 正确用语	(11)
1.8 任务盒	(12)
第 2 章 兽医助理法规	(15)
2.1 习惯法	(17)
2.2 国家法律	(19)
2.2.1 职业安全与健康	(20)
2.2.2 个人防护设备	(22)
2.2.3 通用性预防措施	(24)
2.3 地方法规	(26)
2.4 地区条例	(29)
第 3 章 前台工作程序	(31)
3.1 病历档案的建立	(33)
3.2 使用不同颜色标记病历档案	(35)
3.3 病历归档	(37)
3.4 预约安排	(39)
3.5 更新客户信息	(41)
3.6 接待流程	(42)
3.7 填写患病动物信息	(45)
3.8 调用患病动物资料	(47)
3.9 狂犬病免疫证书	(49)
3.10 健康证明以及动物的区域运输	(51)
3.11 同意书	(53)
3.12 客户交流	(55)
3.13 出院事宜	(57)
3.14 电话技巧	(59)
3.15 应对棘手客户	(61)
3.16 库存管理	(63)
3.17 动物医院/诊所内部交流	(66)
3.18 信件的书写	(68)

3.19	计算机的使用	(70)
3.20	动物医院/诊所常规工作流程	(72)
第 4 章	动物保定	(79)
4.1	心理保定法	(83)
4.2	绳索和打结	(85)
4.3	放置或从笼箱中拿出患病动物	(90)
4.4	将鸟从笼中拿出与放回	(93)
4.5	抬起重的患病动物	(95)
4.6	处理难控制的患病动物	(97)
4.7	临床检查时的保定	(101)
4.8	打开患病动物的口腔	(104)
4.9	静脉穿刺	(108)
4.10	臂头静脉穿刺	(112)
4.11	犬的隐静脉穿刺	(115)
4.12	猫的股静脉穿刺	(117)
4.13	注射时的保定	(119)
4.14	接种疫苗时的保定	(121)
4.15	胸侧卧保定	(123)
4.16	侧卧保定	(124)
4.17	仰卧保定	(125)
4.18	头部保定:伊丽莎白项圈和颈支具	(126)
4.19	腿部保定:足枷	(127)
4.20	特别物种:兔的保定	(128)
第 5 章	诊室工作程序	(131)
5.1	诊室的准备工作	(133)
5.2	病史记录	(137)
5.3	观察记录	(139)
5.4	生命体征	(140)
5.5	猫的性别鉴定	(145)
5.6	鉴定犬猫的年龄	(147)
5.7	混合疫苗	(149)
5.8	注射器的使用	(151)
5.9	绷带包扎法	(153)
5.10	急救护理	(157)
5.11	患病动物住院和出院	(159)
第 6 章	药房技能	(161)
6.1	阅读处方	(163)
6.2	处方药标签	(165)
6.3	处方药的包装	(167)
6.4	照方取药:药物的识别	(169)
6.5	照方取药:配药量	(171)
6.6	管制药物的管理	(173)

6.7 指导动物主人用药	(175)
6.8 口服给药	(177)
6.9 耳部给药	(180)
6.10 局部用药	(182)
6.11 眼部用药	(184)
6.12 药物储存	(186)
6.13 分装容器标签	(188)
第7章 实验室技能	(190)
7.1 动物医院/诊所内的实验室	(192)
7.2 常见的体外寄生虫	(195)
7.3 粪便样本	(197)
7.4 采血	(200)
7.5 全血细胞计数	(203)
7.6 血涂片	(205)
7.7 瑞氏染色	(207)
7.8 血细胞压积	(209)
7.9 血浆蛋白	(212)
7.10 血液生化和电解质测定	(215)
7.11 血清学试剂盒	(217)
7.12 尿液采集	(219)
7.13 尿液检查	(221)
7.14 微生物鉴定	(224)
7.14.1 采集样本培养	(225)
7.15 抗生素药敏试验	(231)
7.16 尸体剖检	(233)
第8章 放射学与影像诊断技术	(235)
8.1 安全放射措施	(238)
8.2 放射日志	(240)
8.3 动物摆位	(242)
8.4 正确使用卡尺	(244)
8.5 运用拍摄条件对照表	(246)
8.6 胶片标记	(248)
8.7 冲洗胶片	(250)
8.7.1 自动洗片机洗片	(251)
8.7.2 人工洗片	(253)
8.8 片盒	(255)
8.9 胶片归档	(259)
8.10 暗室维护	(261)
8.11 超声波检查	(263)
8.12 内窥镜检查	(265)
第9章 医疗护理	(267)
9.1 诊疗计划	(270)

9.2	病舍管理	(273)
9.3	环境因素	(275)
9.4	住院动物的喂养	(277)
9.5	水的需求	(280)
9.6	社交和运动	(282)
9.7	皮毛护理	(284)
9.8	牙科护理	(286)
9.9	预防医院/诊所内感染	(288)
9.10	注射技术	(291)
9.11	静脉输液的监测和留置针的维持	(297)
9.12	安乐死	(302)
第 10 章	手术室工作	(305)
10.1	手术日志	(308)
10.2	无菌操作	(311)
10.3	手术区的管理	(313)
10.4	麻醉前动物的准备	(316)
10.5	诱导麻醉	(318)
10.6	插管	(320)
10.7	术部准备	(323)
10.8	手术包裹	(325)
10.9	外科手术医生的准备	(328)
10.10	患病动物的摆位和最后的备皮	(330)
10.11	患病动物的监测	(332)
10.12	麻醉机	(336)
10.13	麻醉苏醒期患病动物的护理	(339)
10.14	佩戴手套	(341)
10.15	手术刀与缝合线	(343)
10.16	患病动物的术后护理	(345)
10.17	灭菌方法和设备	(348)
10.18	器械准备	(351)
10.19	器械包的准备	(353)
10.20	创巾和毛巾包裹	(356)
10.21	术后手术室的清洁	(358)
10.22	常规手术操作程序	(361)
第 11 章	美容护理	(363)
11.1	梳理和刷拭被毛	(365)
11.2	耳部清洗	(367)
11.3	修剪趾甲	(371)
11.4	挤压肛门腺	(374)
11.5	洗澡与药浴	(377)
11.6	修剪鸟的飞羽	(381)
11.7	电剪	(382)

第 12 章 设施维护	(384)
12.1 消毒剂	(386)
12.2 笼子与犬舍的清洁	(389)
12.3 物品储存	(392)
12.4 清洁表面	(394)
12.5 洗涤物品	(396)
12.6 废弃物的处理	(398)
附录	(400)
A. 必备技能促进委员会(SCANS)必备能力和基础技能	(400)
B. 美国各州和地区的动物进口法规	(401)
C. 方位术语	(402)
D. 常用的静脉穿刺解剖学位置	(404)
E. 正常生命体征	(405)
F. 犬猫的出牙时间	(406)
G. 处方上的缩写	(407)
H. 公制	(408)
I. 血液采集管类型	(409)
J. 当量	(410)
K. 疾病名称、手术术语、操作程序以及症状的缩写	(411)
L. 常用的手术器械	(413)
M. 患病动物术部准备工作	(414)
N. 麻醉的阶段和计划	(415)
O. 麻醉记录表	(416)
术语对照表	(419)
参考文献	(422)
索引	(424)