



Pet Nutrition<sup>SM</sup>  
ALLIANCE

*Optimal Nutrition for Every Pet*

動物醫院  
導入營養評估技巧

# 為什麼WSAVA要製作營養評估準則?

## 「營養」是最理想的寵物照顧中不可或缺的

世界小動物獸醫師協會 (WSAVA) 近來發現，無論正常或身上同時具有一種或多種健康問題的犬貓，在評估營養需求時，都有許多因素要考慮，因此需要提供一套準則。WSAVA 犬貓營養評估準則旨在提供獸醫人員參考標準，協助營養評估的進行，也依此提供營養建議。

好的營養不但可以改善寵物生活品質，也是維持健康不可或缺的因素。

有趣的是，美國動物醫院協會 (AAHA) 在2003年進行的「醫囑服從性研究」中發現，「建議食用處方飼料」的寵物中，確實遵守的只有7%，表示動物醫療團隊應趕緊將「營養評估」，整合「明確的飲食建議」一起納入寵物例行照顧中。

為了提倡「營養是動物健康不可或缺」的概念，WSAVA於2011年7月發表了犬貓營養評估準則。



# WSAVA營養評估準則有哪些？

對動物來說，您就是專家—客戶相信您並且聽從您的解答。同樣地，營養建議也不例外。根據WSAVA營養評估準則，營養評估包含兩部分：

## 每隻動物一開始都要進行篩選評估

在病史及理學檢查加入營養篩選評估，每次看診都能進行，檢查內容包含食物種類、進食量、活力、和年齡等。

## 如果篩選後發現或懷疑有營養風險因子則需進行進階評估

什麼是營養風險因子？

- 年齡
- 活動力
- 生病狀態
- 不健康的皮膚或毛髮
- 正在服藥和/或營養品



每隻動物、每次門診時都要進行營養評估並給予明確的飲食建議。

# 什麼是第5生命跡象?

替每隻動物、每次門診時進行營養評估  
並給予明確營養建議。

在每次看診中，您能藉此增進跟客戶之間的關係。

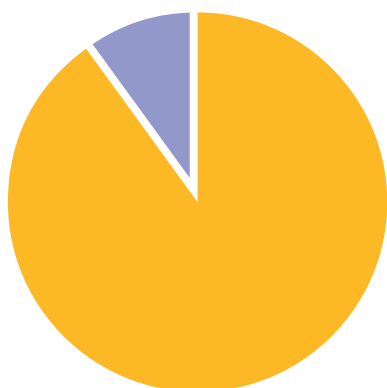
您知道T-P-R-P代表

- 體溫 (Temperature)、脈搏 (Pulse)、呼吸 (Respiration) 和疼痛 (Pain) 是每次門診會記錄的4大生命跡象，也是動物照顧的標準。
- 營養則是第5生命跡象



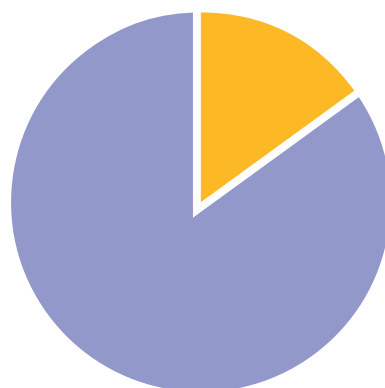
# 您覺得您已經有在執行了?

所有建議處方食品的寵物中，只有7%確實遵守<sup>1</sup>。



## 希望得到營養建議的飼主

90%的飼主希望得到營養上的建議<sup>2</sup>



## 覺得有被提供建議的飼主

卻只有15%的飼主覺得有被給予建議<sup>2</sup>

幫每隻寵物、每次門診時，提供明確的營養建議，您可以強化跟客戶之間的關係並且達到寵物營養的需求。

### 參考資料

1 Quantifying Opportunities Available by Increasing Compliance Rates. The Path to High-Quality Care: Practical Tips for Improving Compliance. Lakewood, CO: American Animal Hospital Association; 2003:77.

2 Data on file.

# 最重要的成功關鍵是在您的醫院 發展一套客製化的紙本流程

WSAVA提供的準則旨在協助動物醫院建立流程，將寵物照顧做到最好。這些準則必須要能實際應用於私人動物醫院，讓每位工作人員都能執行應用。”

Dr. Jolle Kirpensteijn, WSAVA President

當醫院做到下述例行事項，代表已成功應用營養作為第5生命跡象評估：

- 每隻動物都有進行營養評估以及獲得飲食建議
- 理學檢查項目包含營養評估和飲食建議
- 將營養評估和飲食建議記錄至病歷中
- 每隻動物每次門診都有進行此流程



## 將營養列為第5生命跡象評估的動物醫院工作流程範例

### 掛號

---

- 寵物主人填寫營養紀錄/目前營養攝取狀況表格
- 幫寵物測量體重
- 櫃台人員將填寫好的營養紀錄/目前營養攝取狀況表格記錄至病歷資料

### 診察室

---

- 獸醫護士使用營養紀錄表單進行病歷記錄、詢問寵物主人問題並且進行討論
- 獸醫師幫寵物進行理學檢查與營養評估
- 獸醫師提供明確的餵食建議並且將此建議記錄至病歷
- 獸醫護士填寫出院須知表單，包括營養建議
- 獸醫護士問寵物主人有沒有任何問題，同時再次強調獸醫師的建議
- 獸醫護士提供用具(飼料量杯、營養相關的文章、產品資料夾)給寵物主人
- 即使最後沒有購買推薦的食品，獸醫護士仍然提供產品資料夾給寵物主人

### 結帳

---

- 櫃台人員再次詢問飼主還有沒有問題
- 櫃台人員將飼料交給寵物主人並且重新強調獸醫師的推薦
- 如果看診後建議餵食新飼料，由櫃台人員安排預約2~7日後回診
- 櫃台人員設定提醒通知，預計在飼料吃完前兩週提醒回購飼料

# 流程不必複雜

客製化的流程中，病歷文件和評估很重要。範例如下：

## 病歷文件

<input type="checkbox"/> 體溫 _____	<input type="checkbox"/> 脈搏 _____	<input type="checkbox"/> 疼痛 _____
<input type="checkbox"/> 呼吸 _____	<input type="checkbox"/> 體重 _____	
<input type="checkbox"/> 體態評分 _____	<input type="checkbox"/> 肌肉狀態評分 _____	
<input type="checkbox"/> 目前食物 _____		
主訴 _____		
病史 _____		
_____		
<input type="checkbox"/> 飲食建議 _____		

## 評估

評估過程只需要將例行記錄看完並問下列問題：

	是	否
• 營養評估(體重、體態評分、營養史)完成了嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 是否已提供明確的營養建議?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 衛教資料或小工具給了嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 客戶有購買建議的食物嗎?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# 您已經充分將營養納為 動物照顧的一環了嗎？ 每隻寵物、每次門診都要執行。

做個自我評量看看吧！



## 領導者的熱情與忠實度

- 動物醫院院長以及資深員工是否做好榜樣，深信營養在動物照顧的價值？
- 醫院網站或客製化的衛教資料中是否有傳達營養的重要性？



## 團隊態度

- 將營養列為動物照顧的過程中，是否每位團隊成員都清楚自己扮演的角色？
- 在巡房時是否有機會討論營養相關的病歷??



## 信念與文化

- 醫療團隊的每位成員，是否確信「為每隻寵物、每次門診，都提供營養評估和明確的飲食建議」才是最佳的治療方式？



## 一致的溝通

- 貴院有例行的員工訓練或巡房時間，可以取得共識和練習最有效且一致的溝通技巧嗎？
- 動物醫療團隊是否了解良好的傾聽可能是客戶溝通中最重要因素？



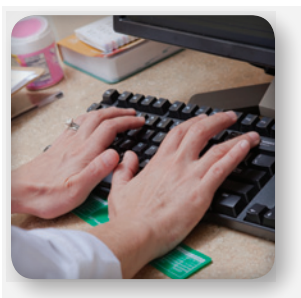
## 不斷訓練

- 貴院目前有例行的員工訓練討論會嗎？
- 當您推薦食物給客戶時，醫療團隊的每位成員是否都能回答其中的基礎營養學原理和注意事項？
- 您的櫃台人員是客戶最佳溝通的成功關鍵。
- 貴院是否有獸醫護士在院內的營養學比賽得第一名，或是能勝任寵物營養諮詢師的工作？



## 文件

- 貴院是否有紙本流程註明每位成員的角色和責任，確保每隻動物每次門診都有進行營養評估並獲得餵食建議？



## 過程評估

- 貴院是否具有醫療監督程序，確保營養評估流程的落實？

# 有用的溝通技巧

由於寵物的日常飲食管理絕大多數是由寵物主人決定，和客戶溝通和維持聯絡就格外重要。下列溝通技巧和題問能確保客戶每次看診都能得到正確的資訊：

## 評估動物

### 設計出動物的營養與飲食管理方案

- 請告訴我[寵物名]平常吃的食物，包括任何零食或人吃的食物
- 最近[寵物名]吃的食物有改變過嗎？
- [寵物名]吃目前的食物有出現任何問題嗎？以前吃的食物也會嗎？
- 這些食物是[寵物名]不愛吃的嗎？可以跟我多說一些嗎？

## 掌握客戶觀點

### 試探主人的想法和認知

- 您覺得[寵物名]現在吃的食物如何？您有任何疑慮嗎？

### 了解主人的期待

- 當您選擇寵物食品時最重要的考量為何？
- 您說想要找對[寵物名]最好的，可以告訴我您指的「最好」是指什麼？





## 選擇食物

### 提出明確營養建議

- 我們都希望給[寵物名]最好的，根據您告訴我的資訊，以及我在這個領域的經驗和研究，我相信[食品名和形式(罐頭和/或乾料)]對[寵物名]的健康最理想，因為…

確實告訴客戶您做這些特殊建議的原因。

### 回到客戶觀點，為這段營養學討論下結論

- 做這些改變最困擾您的是什麼？
- 您預期會面對哪些挑戰？
- 還有沒有問題？

營養評估不但能賦予寵物極大的  
機會改善生活品質，也能強化您  
跟客戶之間的關係。

現在就開始使用 WSAVA 犬貓營養評估準則，提供動物最佳照顧。

每隻寵物、每次門診。

