

# Réussir l'hospitalisation : satisfaction dès l'admission

**L'hospitalisation fait partie du quotidien du vétérinaire praticien. Quel que soit le type de structure, la réussir, la valoriser et la développer est un véritable challenge.**



Zone d'hospitalisation pour les chats avec présence d'un perchoir, d'une litière indépendante de la zone de vie et reliée à un système de ventilation. Elle permet d'associer la fluidothérapie si nécessaire.

**P**assage quasi-incontournable pour nos patients dans nos structures, l'hospitalisation peut être un moment de transit lorsqu'elle ne dure que quelques minutes par exemple dans l'attente d'un examen complémentaire.

L'hospitalisation peut également devenir un véritable séjour longue durée quelle qu'en soit l'issue, heureuse ou malheureuse.

Mais elle n'est pas qu'un temps, c'est aussi un espace que le praticien consciencieux ne peut éviter dans son travail quotidien.



*Quels sont les enjeux modernes de notre hospitalisation ? Que pouvons-nous améliorer ? Comment optimiser ce passage et transformer le sentiment douloureux de séparation en une expérience positive pour le trio propriétaire-patient-soignant ?*

## Communication avec le propriétaire

C'est souvent en hospitalisation que les échanges sont les plus importants, les

propriétaires, les équipes soignantes s'y croisent et avec eux un flot d'informations non négligeable, pouvant être la source de bon nombre d'erreurs allant de la "petite bourde" d'appréciation à l'énorme faute de communication.

L'hospitalisation en tant que service s'en trouve alors souvent injustement dépréciée.

En effet, la meilleure qualité de soins ne peut être reconnue à sa juste valeur si elle n'est pas accompagnée d'une communication adaptée.

Assurer une communication optimisée n'est pas simple. Si elle peut relever du bon sens, elle doit rester professionnelle.

Elle se doit d'être en harmonie avec la situation, prendre en compte la raison de l'hospitalisation et l'état d'esprit du client.

Dans tous les cas, c'est à l'équipe soignante de pouvoir s'adapter et répondre au besoin du patient tout en rassurant le propriétaire et en contentant son attente.

## Valorisation de l'hospitalisation

### ■ Quel est le coût réel de notre hospitalisation ?

Peu d'entre nous sommes capables de répondre à cette question avec précision...

En effet, de nombreux paramètres sont à prendre en considération, le temps vétérinaire, le temps ASV, l'administration de médicaments par voie orale, mais aussi des choses auxquelles on pense moins comme les charges, le coût de l'espace...

A ces notions s'ajoutent des gestes plus techniques. Ainsi, il est difficile de dissocier hospitalisation et fluidothérapie, acte médical presque incontournable qui va de la pose du cathéter à l'éventuelle utilisation de pompe à perfusion ou d'une complémentation...

De toutes ces considérations et de leur

valorisation va découler une deuxième question :

■ **Comment facturer l'hospitalisation ?**

*Sur quoi se base-t-on ? Quels sont les coefficients à appliquer ? Et enfin, comment présente-t-on l'hospitalisation aux propriétaires ?*

Notre pratique quotidienne nous expose fréquemment à leurs craintes face à ce moment redouté d'une séparation pourtant nécessaire à l'amélioration de la santé ou de la qualité de vie de nos patients.

*Quels sont les arguments qui nous permettront de lever les doutes et d'obtenir l'adhésion de nos clients ?*

**Les nouvelles technologies**

La science au service de la technologie ou plutôt la technologie au service de la science ou mieux, la technologie au service de la médecine vétérinaire.

En effet, notre monde moderne pullule d'innovations technologiques, d'objets connectés qui peuvent s'avérer être de véritables atouts pour le praticien avisé qui saura les intégrer à son service d'hospitalisation et les utiliser à bon escient.

Bon nombre de ces outils, une fois appri-



Zone d'hospitalisation pour les chiens. Sa configuration permet d'apporter confort et gain de temps à l'équipe soignante, transformant le passage au chenil ou à la chatterie en un véritable service d'hospitalisation.

voisés, permettent d'apporter confort et gain de temps à l'équipe soignante mais aussi une véritable plus-value transformant le passage au chenil ou à la chatterie en un véritable service d'hospitalisation.

**L'intelligence artificielle pour l'hospitalisation de demain**

Nous entendons de plus en plus parler de la fameuse IA, cette Intelligence Artificielle qui fait tantôt peur, tantôt rêver.

*Mais qu'avons-nous à notre disposition aujourd'hui ? Qu'existe-t-il pour nous aider lors de l'hospitalisation d'un patient ?*

Découvrons ensemble ces gamelles, ces litières, ces caméras... au service de l'hospitalisation et allons plus loin !

Parlons de la suite logique de l'hospita-

lisation réussie, parlons du suivi et découvrons les chatières, colliers...

Offrons-nous un voyage dans l'avenir, laissons-nous guider, projetons-nous dans l'hospitalisation de demain.

En effet dans notre monde en perpétuel mouvement, il ne s'agit pas seulement de consolider les acquis mais d'accepter les évolutions, de ne pas les subir mais de devenir nous-mêmes des acteurs du progrès.

Ouvrons nos esprits et challengeons les inventeurs en faisant en sorte qu'ils nous proposent aujourd'hui ce dont nous aurons besoin demain.

***C'est à tout ceci mais bien plus encore que nous avons pensé en créant ce programme scientifique, l'hospitalisation d'aujourd'hui et de demain s'écrira à Bordeaux les 10, 11 et 12 décembre prochain.***

**Alors toutes et tous à Bordeaux !**

Marc LECLERC,  
DV



Gamelle connectée : l'accès se fait par la puce électronique du chat qui reste maître de son alimentation, en particulier lors de la présence de plusieurs animaux domestiques.

**GRANDS PARTENAIRES DE L'AFVAC 2019**

