

# Jak życzliwy doktor House...

Opinia i oczekiwania właścicieli zwierząt wobec lekarzy weterynarii

Inicjator raportu:

**on board**  
PUBLIC RELATIONS  
ECCO NETWORK

Patron merytoryczny:



Wydział Medycyny  
Weterynaryjnej SGGW

Partnerzy:



Klinika Weterynaryjna  
„Bemowo”



Patroni medialni:

**ŻYCIE WETERYNARYJNE**

psy.pl

koty.pl





## Spis treści

O raporcie	<i>str. 4</i>
Wstęp	<i>str. 5</i>
O badaniu – metoda	<i>str. 6</i>
Troska o pupila – co to oznacza?	<i>str. 7</i>
Rola lekarza weterynarii w opiece nad pupilem	<i>str. 12</i>
Weterynarzu – porozmawiaj ze mną!	<i>str. 16</i>
Stosunek Polaków do zaleceń lekarza weterynarii	<i>str. 22</i>
Oczekiwania wobec placówki weterynaryjnej	<i>str. 27</i>
O postawach Polaków wobec złego traktowania zwierząt	<i>str. 30</i>
Wnioski i podsumowanie	<i>str. 31</i>

## O raporcie

Obok stałej współpracy doradczej public relations, dla klientów działających biznesowo w obszarze szeroko pojętego rynku medycznego i farmaceutycznego, On Board PR Ecco International Communications Network przygotowuje między innymi cykliczne analizy otoczenia komunikacyjnego. Ideą takiego rodzaju projektów jest przede wszystkim wskazanie ważnych tematów ze społecznego punktu widzenia, wokół których warto inicjować dyskusję, również w mediach. Obserwując działania komunikacyjne dedykowane lekarzom medycyny, relacji lekarz – pacjent jako jednego z elementów decydującego o skuteczności terapii, oczekiwaniach pacjentów względem służby zdrowia, uznaliśmy, że przyszedł czas na żywą dyskusję o tym, jak właściciele zwierząt postrzegają zawód lekarza weterynarii, czego oczekują od specjalisty, któremu powierzają zdrowie swojego pupila.

Pomysł na kształt niniejszego raportu jest wynikiem naszego doświadczenia w obszarze komunikacji, które pokazuje, że dogłębna analiza problemu jest możliwa dzięki zaangażowaniu wielu stron, które w komunikacji konkretnego problemu i zagadnienia społecznego biorą udział.

Zapraszam do lektury,

*Anna Sarnacka*

Manager, On Board Public Relations  
ECCO International Communications Network

**on board**  
PUBLIC RELATIONS  
ECCO NETWORK

Chciałam serdecznie podziękować wszystkim, którzy zaangażowali się w przygotowanie niniejszego opracowania. Za opiekę merytoryczną na każdym etapie tworzenia raportu i patronat Wydziału Medycyny Weterynaryjnej SGGW podziękowania składam na ręce prof. dr hab. n. wet. Romualda Zabielskiego i Pani mgr Grażyny Lemm. Za wskazanie istotnych zagadnień i udzielenie cennych wskazówek przy opracowywaniu wyników badania, dziękuję również Warszawskiej Izbie Lekarsko – Weterynaryjnej, w tym jej Prezesowi, dr hab. Krzysztofowi Anuszowi, prof. nadzw. oraz redaktorowi naczelnemu „Życia Weterynaryjnego” Panu Antoniemu Schollenbergerowi. Bardzo doceniam Państwa dyspozycyjność, zaangażowanie i za to bardzo dziękuję.

Za komentarze do raportu, które niezwykle wzbogaciły tę publikację, dziękuję: Panu Mateuszowi Jandzie, założycielowi „Straży dla zwierząt”, Pani Paulinie Król, redaktor naczelnej portali Psy.pl i Koty.pl oraz lek. wet. Pawłowi Kowalczykowi właścicielowi kliniki weterynaryjnej „Bemowo”. Dziękując, nie mogę pominąć agencji badania rynku i opinii SW Research, która przeprowadziła badanie i służyła pomocą przy jego analizie.

# Wstęp

„Jak życzliwy doktor House...” Opinia i oczekiwania właścicieli zwierząt wobec lekarzy weterynarii - tytuł niniejszego raportu może początkowo wzbudzać pewne wątpliwości, bo co wspólnego z weterynarią ma wymieniona w tytule popularna postać filmowa, której usposobienie bynajmniej nie należało do życzliwych? Przede wszystkim należy zaznaczyć, że punktem wyjścia do powstania raportu stały się coraz to częstsze deklaracje Polaków o ich przywiązaniu do zwierząt. Statystyki pokazują wyraźnie, że wzorem społeczeństw z krajów zachodnich stajemy się bardziej wrażliwi na potrzeby zwierząt domowych, a tym samym chętniej wspieramy różnego typu akcje pomocy dla zwierząt.

Wydawałoby się, że skoro dla właścicieli zwierząt tak istotna jest relacja z ich zwierzętami domowymi, lekarz weterynarii jest naturalnym sprzymierzeńcem, a wręcz partnerem, którego zadaniem jest wspieranie opiekuna w dbałości o samopoczucie czworonoga. Ciekawość poznania opinii właścicieli zwierząt towarzyszących na temat zawodu lekarza weterynarii, ale także ich oczekiwań w kontakcie

ze specjalistą, stała się więc przyczynkiem do bardziej wnikliwego zbadania tego tematu. Czy wiedza i kompetencje są wystarczającym czynnikiem, który buduje zaufanie do lekarza weterynarii, a może opiekunowie oczekują od niego także konkretnych cech, takich jak: życzliwość czy delikatność wobec zwierzęcia? Tak więc sformułowanie „jak życzliwy doktor House” w nieco przewrotny sposób nawiązuje do oczekiwań właścicieli zwierząt towarzyszących odnośnie zachowań i postaw lekarzy weterynarii w stosunku do samego opiekuna, jak i pupila.

Oprócz wizerunku specjalisty, w badaniu postanowiliśmy sprawdzić, jaki jest stosunek właścicieli do zaleceń lekarza weterynarii, a także reakcji i poziomu zaufania jeśli sugeruje on eutanazję zwierzęcia. Należy także podkreślić, jak ważne są zawarte w publikacji komentarze ekspertów z obszaru weterynarii, interpretujące deklaracje respondentów, opierające się na ich doświadczeniu i obserwacjach. Dzięki temu raport zawiera nie tylko analizę wyników badania opinii, ale także szersze opracowanie tematu.

Zapraszam do zapoznania się z raportem,

*Marta Oklińska*

Pharmaceutical, Biotechnology and Medical Market Consulting  
On Board Public Relations  
Ecco International Communications Network

## O badaniu – metoda

Badanie zostało przeprowadzone między 5 a 8 lutego 2013 roku metodą internetowych zestandaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych (CAWI) przez agencję SW Research na autorskim oprogramowaniu „3S” zintegrowanym z panelem internetowym StudentsWatch.pl. Próba badawcza miała charakter losowy i została dobrana z panelu StudentsWatch.pl. Do udziału w badaniu zaproszono osoby, które ukończyły 18 lat. Warunkiem koniecznym uczestnictwa w badaniu było posiadanie przynajmniej jednego zwierzęcia domowego (pies, kot, gryzoń, ryby akwariowe, ptak ozdobny). Zebrano łącznie 977 w pełni wypełnionych kwestionariuszy, a maksymalny błąd statystyczny oszacowań w badaniu nie przekraczał 3,2 pkt. proc. dla całej próby. Kwestionariusz wywiadu składał się z 19 pytań badawczych, które zostały opracowane przez On Board PR przy konsultacji z agencją badawczą i ekspertami, którzy przyjęli zaproszenie do udziału w projekcie.

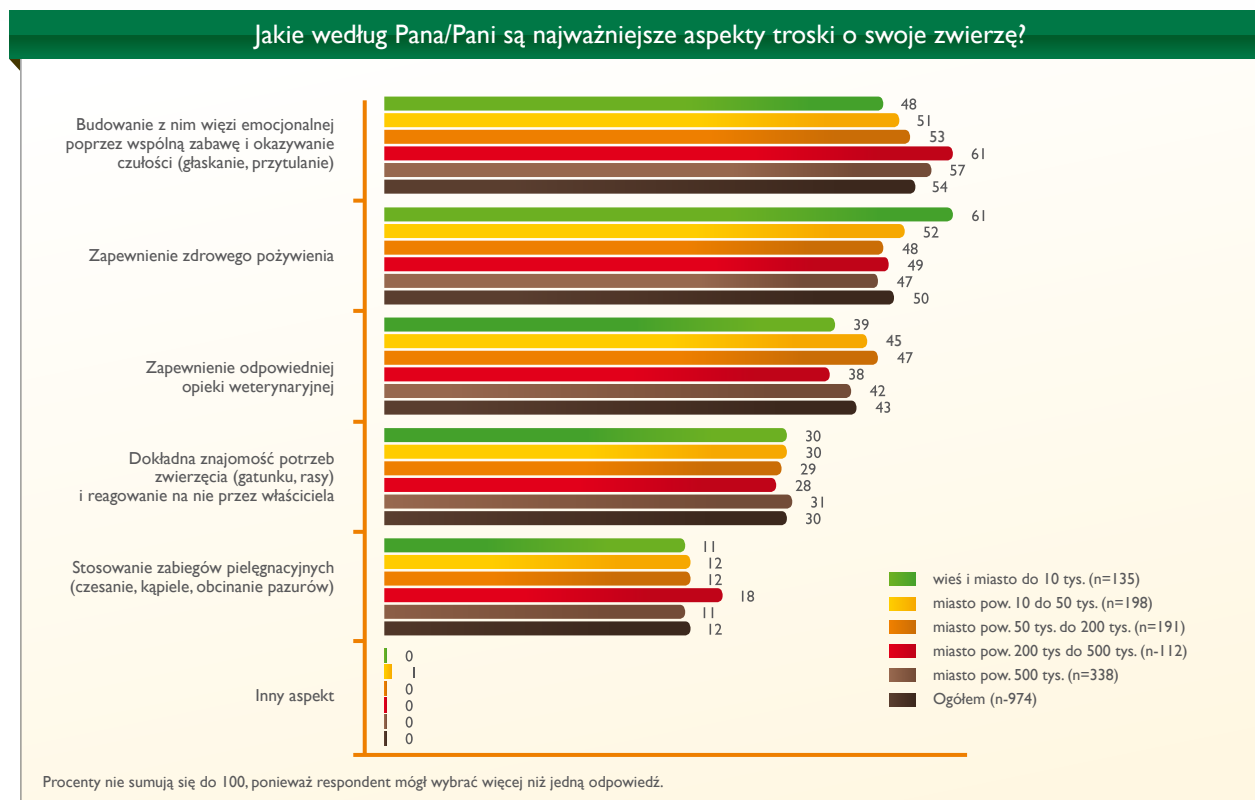
**Piotr Zimolzak, Wiceprezes i główny analityk agencji badawczej SW Research:** „*Jak życzliwy doktor House*” to pierwszy w Polsce projekt, który w tak kompleksowy sposób bada najważniejsze aspekty opieki i troski o domowe zwierzęta. Do realizacji projektu wybrano metodę internetowych wywiadów kwestionariuszowych (CAWI) nie tylko ze względu na szybkość realizacji oraz możliwość dotarcia do zróżnicowanych kategorii respondentów zamieszkujących różne klasy wielkości miejscowości. Ważnym uzasadnieniem tego wyboru było skupienie się na tematach problematycznych, trudnych do zbadania tradycyjnymi metodami. Można powiedzieć, że badanie składało się z trzech powiązanych ze sobą komponentów. Pierwszym z nich były źródła wiedzy o opiece nad zwierzęciem, zarówno w kontekście codziennej opieki, jak i opieki w trakcie choroby zwierzęcia. Drugim ważnym elementem, był społeczny wizerunek zawodu weterynarza, jego roli w opiece nad zwierzęciem

*oraz oczekiwania względem jego pracy. Dokładnej analizie poddano relacje między właścicielem zwierzęcia a weterynarzem - zbadano stosunek do zaleceń lekarzy weterynarii, stopień w jakim właściciele się do nich stosują, w jaki sposób reagują, gdy zalecona terapia nie przynosi oczekiwanych rezultatów. Poruszono również bardzo delikatne kwestie związane z decyzją o eutanazji zwierzęcia i możliwymi reakcjami właścicieli na taką propozycję ze strony weterynarza, a także zapytano o ewentualne dodatkowe wydatki w sytuacjach wyższej konieczności związanej z leczeniem swojego zwierzęcia.*



# Troska o pupila – co to oznacza?

W pierwszej kolejności zapytaliśmy właścicieli zwierząt o to, jak oni rozumieją opiekę nad pupilem, jakie są dla nich najważniejsze aspekty troski o zwierzę?



Jak wynika z badania, dla właścicieli zwierząt najważniejsze aspekty troski o swojego pupila to: budowanie z nim więzi emocjonalnej poprzez wspólną zabawę i okazywanie czułości (54%) oraz zapewnienie zdrowego pokarmu (50%). Dopiero w dalszej kolejności mieszkańcy zarówno wsi, jak i miast, za ważne uznali zapewnienie zwierzęciu opieki weterynaryjnej (43%).

Polacy troszczą się o swoje zwierzęta. Taki wniosek nasuwa się po przeanalizowaniu wyników. Przywiązujemy ogromną wagę do kontaktu ze swoim pupilem i prawidłowego, zdrowego żywienia. Myśląc o trosce względem zwierzęcia, nie zapominamy także o fachowej opiece weterynaryjnej. Ale czy te deklaracje Polaków pokrywają się z rzeczywistością?

*Moim zdaniem, wyniki odzwierciedlają rzeczywistą sytuację. Niestety, opieka weterynaryjna wciąż nie jest traktowana jako najważniejszy element troski o zdrowie czworonoga. Taka postawa dotyczy ogółu społeczeństwa. Jest to nie najlepsza sytuacja zarówno dla zwierząt, jak i lekarzy weterynarii. Jednak z racji m.in. różnych audycji w telewizji czy radiu na temat zwierząt, na przestrzeni ostatnich 10 lat zaszła znacząca poprawa. Myślę, że z czasem podejście do opieki będzie się zmieniało na korzyść specjalistów, a tym samym zwierząt – mówi **Paweł Kowalczyk, lekarz weterynarii, specjalista chorób psów i kotów, właściciel kliniki weterynaryjnej „Bemowo”.***

**Mgr Grażyna Lemm, wykładowca akademicki na kursach z „Komunikacji i Negocjacji w Praktyce**

**Weterynaryjnej” oraz „Komunikacji Międzykulturowej” dla studentów obcojęzycznych na Wydziale Medycyny Weterynaryjnej SGGW, dodaje: Nie dziwią mnie te wyniki. Kiedy decydujemy się na to, by w życiu towarzyszyło nam zwierzę, rzadko kiedy przychodzi nam na myśl, by opieka weterynaryjna była najważniejszym aspektem troszczenia się o nie. Świadomi, zapracowani mieszkańcy miast, biorą zwykle pod uwagę czas, który mogą poświęcić zwierzęciu na spacer i codzienny kontakt z żywą istotą, która wymaga uwagi. W następnej kolejności myślą o zapewnieniu zwierzęciu jedzenia. O lekarzu weterynarii zaczynają myśleć dopiero, gdy coś ich zaniepokoi.**

W środowisku lekarzy weterynarii powszechnie wiadomo, że w Polsce stosunek do zwierząt towarzyszących na wsi znacznie się różni od tego obserwowanego w miastach. Większość mieszkańców wsi traktuje psy jako zwierzęta stróżujące, a koty jako polujące. Dlatego też uważam, że prezentowane wyniki obrazują raczej postawy mieszkańców miast. Warto w kolejnym tego typu badaniu uwzględnić większy odsetek samych mieszkańców wsi w ogólnej liczbie badanych. Te 48% wskazań wśród mieszkańców wsi, o tym że najważniejszym aspektem troski o zwierzę jest dla nich nawiązanie więzi emocjonalnej, nie odzwierciedla rzeczywistości. Jest to tylko deklaracja właścicieli. Nie bez podstaw ustawodawca w ustawie o ochronie zwierząt musiał określić odpowiednią długość łańcucha dla psa, bo inaczej nie udało by się tego wyegzekwować – świadczy to o tym, że wśród mieszkańców najmniejszych miejscowości, aspekt opieki dotyczący budowania relacji z pupilem jest nadal lekceważony – **Antoni Schollenberger, redaktor naczelny „Życia Weterynaryjnego”.**

Jeśli analizując to samo pytanie, weźmiemy pod uwagę odpowiedzi mieszkańców najmniejszych miejscowości (do 10 tysięcy), okazuje się, że dla nich najważniejszym aspektem troski o zwierzę jest jednak zapewnienie zdrowego pożywienia – aż 61% badanych udzieliło takiej odpowiedzi. Czy te deklaracje pokrywają się z tym, jak naprawdę mieszkańcy najmniejszych miejscowości podchodzą do spraw

żywienia swoich pupili?

Pracując w „Straży dla zwierząt”, docieram z interwencjami do wielu miejsc, również do tych najmniejszych miejscowości. Mogę stwierdzić, że ludzie często nie mają świadomości potrzeb danego zwierzęcia. Przykładem może być sytuacja, której byłem świadkiem, kiedy gospodarz podawał psu to samo co zwierzętom hodowlanym (świniom) – ziemniaki, otręby. Drugi przykład to podawanie namoczonego chleba lub karmienie samymi kośćmi. Szczególnie to mieszkańcy wsi nie są świadomi, że zwierzę powinno otrzymywać posiłek przygotowany na miarę jego potrzeb. W tej materii również staramy się edukować właścicieli – muszą wiedzieć, że dobry posiłek będzie gwarantem tego, że zwierzę nie będzie chorowało – podsumowuje **Mateusz Janda, założyciel „Straży dla zwierząt”, Honorowy Komendant Główny.**

Mieszkańcy wsi mają bardziej praktyczne podejście do zwierząt – stąd deklaracja o pożywieniu jako najważniejszym elemencie troski o zwierzę. Musimy pamiętać, że na wsi i w małych miasteczkach w pierwszej kolejności zwierzęta pełnią różnego rodzaju zadania – są zwierzętami pracującymi, a dopiero potem i tylko niektóre z nich, towarzyszącymi – tłumaczy **mgr Grażyna Lemm.**

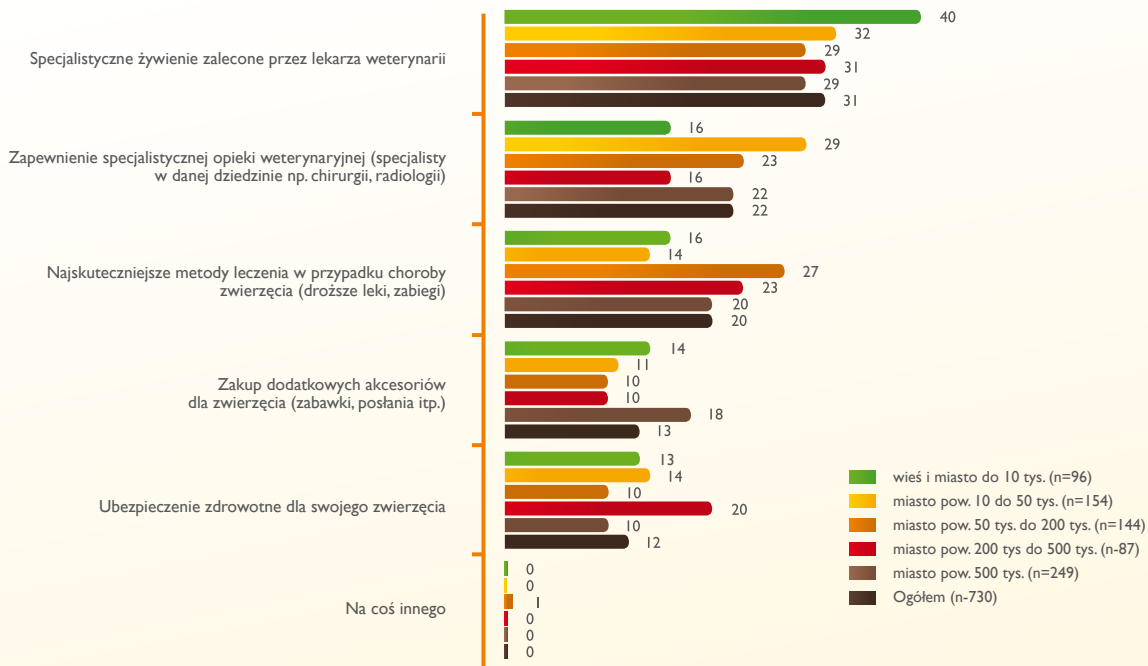
Podobnie deklaracje Polaków komentuje **prof. Romuald Zabielski, WMW SGGW:** Urbanizacja czyni swoje. Fakt, że mieszkańcy wsi i małych miejscowości (do 10 tysięcy) zwracają baczniejszą uwagę na żywienie zwierząt niż mieszkańcy większych miast, może świadczyć o tym, że przenoszą świadomość o roli właściwego żywienia na zwierzęta towarzyszące ze zwierząt gospodarskich. Wszak w niedalekiej przeszłości mało, który gospodarz wioził kota czy psa do weterynarza, ale na leczenie i pasze dla konia czy krowy był w stanie wydać wiele. Być może pewną rolę odgrywa też fakt, że psy i koty na wsi i w małych miasteczkach są częściej żywione świeżym pokarmem niż zwierzęta wielkomiejskie. W miastach natomiast dominują pokarmy pełnoporcjowe dostępne w hipermarketach i sklepach dla zwierząt, dodatkowo połączony z zaufaniem do ich producentów.



## Kochamy, więc nie oszczędzamy?

75% respondentów, bez względu na miejsce zamieszkania, zapytanych o to, co byliby w stanie poświęcić dla dobra zwierzęcia w przypadku jego choroby, deklaruje, że byłyby to środki finansowe ponad te, które już przeznaczają na codzienne potrzeby pupila. Sprawdźmy więc, na co w pierwszej kolejności opiekunowie przeznaczyliby dodatkowy budżet?

### Na co był(a)by Pan/Pani gotow(a)y przeznaczyć te dodatkowe środki finansowe?



Procenty nie sumują się do 100, ponieważ respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

Na pytanie o cel, na jaki właściciele zwierząt byliby gotowi wydać dodatkowe środki finansowe, za najważniejszy aspekt uznano specjalistyczne pożywienie zalecane przez lekarza weterynarii (ogółem 31% badanych), przy czym najwięcej takich odpowiedzi udzielili mieszkańcy wsi – 40%. W następnej kolejności pieniądze mogłyby zostać przeznaczone na specjalistyczną opiekę weterynaryjną (22% ogółu wskazań) oraz na najskuteczniejsze metody leczenia danej choroby – leki, zabiegi (20%).

*Polacy kochają swoje zwierzęta. To podstawowy wniosek nasuwający się po przeanalizowaniu wyników badań. Po pierwsze, przywiązujemy ogromną*

*wagę do prawidłowego, zdrowego żywienia. Nie-wykluczone, że bardziej dbamy o brzuch pupila niż o swój własny. Po drugie, bez względu na wiek i miejsce zamieszkania jesteśmy gotowi przeznaczyć dodatkowe środki finansowe, jeśli pupil zapadnie na zdrowiu i będzie wymagał szczególnej opieki. Po trzecie, gdyby zaszła taka potrzeba, zakupimy drogą, specjalistyczną karmę wspomagającą leczenie i przeznaczymy pieniądze na wizytę u lekarza specjalisty czy zakup droższych leków. Znam starsze małżeństwo, którego piesek – kundelek – cierpiał na nowotwór. Pomóc w leczeniu mogło tylko naświetlanie. W Polsce nie było wtedy ośrodka radiologii dla zwierząt. Przeznaczyli więc wszystkie swoje oszczędno-*

ści, by pojechać z podopiecznym za granicę, gdzie poddany został kosztownej radioterapii – komentuje **Paulina Król**, redaktor naczelna portali **Psy.pl** i **Koty.pl**

Przyglądając się bliżej wynikom badania, okazuje się, że 71% właścicieli z terenów wiejskich i małych miejscowości skłonnych jest przeznaczyć dodatkowe środki finansowe na ratowanie zdrowia psów. Widać też, że respondenci z tej grupy częściej niż z innych grup badawczych skłonni są kupować psom specjalistyczne karmy, które są bardzo drogie. Należałoby się zastanowić, jak to się ma do tego, że lekarze weterynarii na terenach wiejskich wszystkich regionów Polski mają zasadnicze trudności z wyegzekwowaniem obowiązku szczepienia psów przeciwko wściekliznie? Wynikająca z ankiety deklaracja o tak dużej gotowości do przeznaczania środków finansowych w przypadku choroby zwierzęcia, według mnie nie ma odzwierciedlenia w rzeczywistości – mówi **Antoni Schollenberger**.

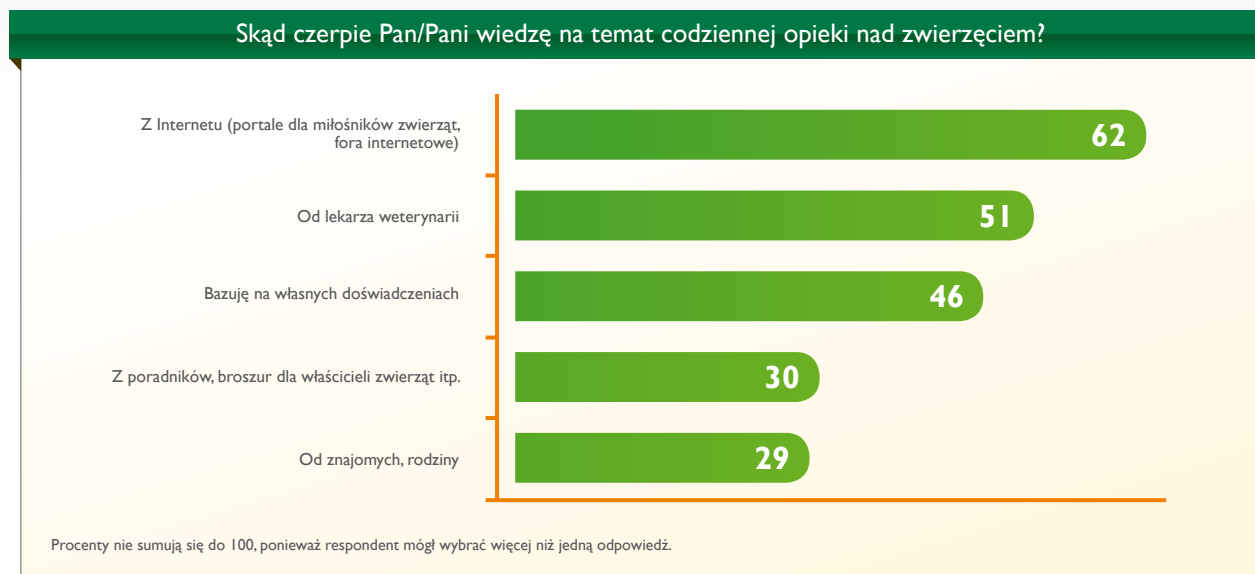
**Lek. wet. Paweł Kowalczyk** dodaje: *W odniesieniu do aspektów troski o zwierzę, tutaj ponownie na pierwszym miejscu znajduje się żywienie. Ma to związek z myśleniem, że dobre pożywienie może zagwarantować zdrowie – właściciele przenoszą taką postawę z własnych doświadczeń. Dodatkowo, w miastach bez większych oporów przeznaczamy pieniądze na zabiegi profilaktyczne, takie jak: szczepienia i odrobaczanie – nie spotyka się to z jakimś negatywnym odbiorem. Dodatkowo, w mieście mimo wszystko łatwiej o kontakt z lekarzem weterynarii. Poza tym, ludzie widząc, jak to wygląda zagranicą, poprzez programy telewizyjne jak np. Animal Planet, mają porównanie odnośnie podejścia do opieki nad zwierzęciem.*

Tylko kilkanaście procent (12%) właścicieli zwierząt (bez większych różnic we wskazaniach, jeśli weźmiemy pod uwagę miejsce zamieszkania) zdecydowałoby się na wykupienie ubezpieczenia zdrowotnego dla swojego pupila, które na rynkach zagranicznych są już dość powszechne i często obowiązkowe. Czy Polacy np. ubezpieczenie swojego kota traktują jeszcze jako fanaberię jego opiekuna?

*Ten mały odsetek wskazań na ubezpieczenie zdrowotne dla zwierzęcia martwi mnie najbardziej. Taka mała świadomość i gotowość do posiadania ubezpieczenia dla zwierzęcia nie jest dobra. Uważam, że rozwój tego obszaru jest warunkiem postępu w weterynarii i zapewnienia jeszcze wyższej jakości usług – za przykład mogą posłużyć Anglia i Szwecja. Sytuacja na tym polu jest trudna, ponieważ w Polsce jest jedna firma zapewniająca ubezpieczenia, ale nie do końca wprowadzenie tego produktu jest skuteczne. Dodam, że działania podnoszące świadomość Polaków w tym obszarze i zachęcające do korzystania z tego typu usług, należy prowadzić przy ścisłej współpracy z Izbą Lekarsko – Weterynaryjną niż samodzielnie przez te firmy – dodaje **Paweł Kowalczyk**.*



## A gdzie szukamy informacji o prawidłowej codziennej opiece nad zwierzęciem?



Większość opiekunów wiedzę na temat codziennej opieki nad zwierzęciem czerpie z Internetu. To źródło wiedzy wskazało 62% respondentów. Nieco mniej niż ogół badanych korzystanie z Internetu deklarowały osoby ze wsi i najmniejszych miejscowości (56%). Lekarza weterynarii wybrała nieco ponad połowa respondentów (ogółem 51%). Wraz z wiekiem rośnie częstotliwość wskazywania lekarza weterynarii jako źródła wiedzy o codziennej opiece nad pupilem (44% w grupie 18-24 lat, 63% w grupie 55+). Respondenci jako kolejne źródła informacji wymieniali własne doświadczenie (46% ogółu badanych), następnie poradniki i broszury przeznaczone dla właścicieli zwierząt (30%).

*Internet staje się coraz bardziej dostępny, także w mniejszych miejscowościach i na wsiach. Najprościej, bez wychodzenia z domu można sprawdzić w nim, jak karmić zwierzątko, jak go pielęgnować, czy jak sobie poradzić z podstawowymi problemami behawioralnymi. Oczywiście należy zadać pytanie, czy internauci trafiają na właściwe porady i odpowiedzi na swoje pytania. To trochę tak jak z korzystaniem z Wikipedii i Encyklopedii PWN. Korzystanie z dedykowanych miłośnikom zwierząt portali, takich jak:*

*Psy.pl i Koty.pl gwarantuje rzetelną wiedzę, natomiast na portalach ogólnotematycznych informacje zawarte na podstronach poświęconych zwierzętom bywają infantylne i mogą wprowadzać użytkownika w błąd – mówi Paulina Król.*

Podobnie te wyniki komentuje **lek. wet. Paweł Kowalczyk**: *Tak powszechne korzystanie z Internetu, aby zdobyć informacje na temat zwierzęcia, to znak naszych czasów. W pierwszej kolejności właściciele korzystają z „doktora Google”, aby sprawdzić, co zrobić w danej sytuacji. Nie mamy wpływu na to, z jakiego źródła informacji właściciele będą korzystać. Ważne jest, żeby korzystać z zasobów Internetu rozsądnie i zdawać sobie sprawę z tego, że można tam znaleźć wszystko, czyli również informacje niesprawdzone i szkodliwe. Pamiętajmy, że Internet nie zastąpi specjalisty.*

# Rola lekarza weterynarii w opiece nad pupilem

## Jak trwoga to do... weterynarza?

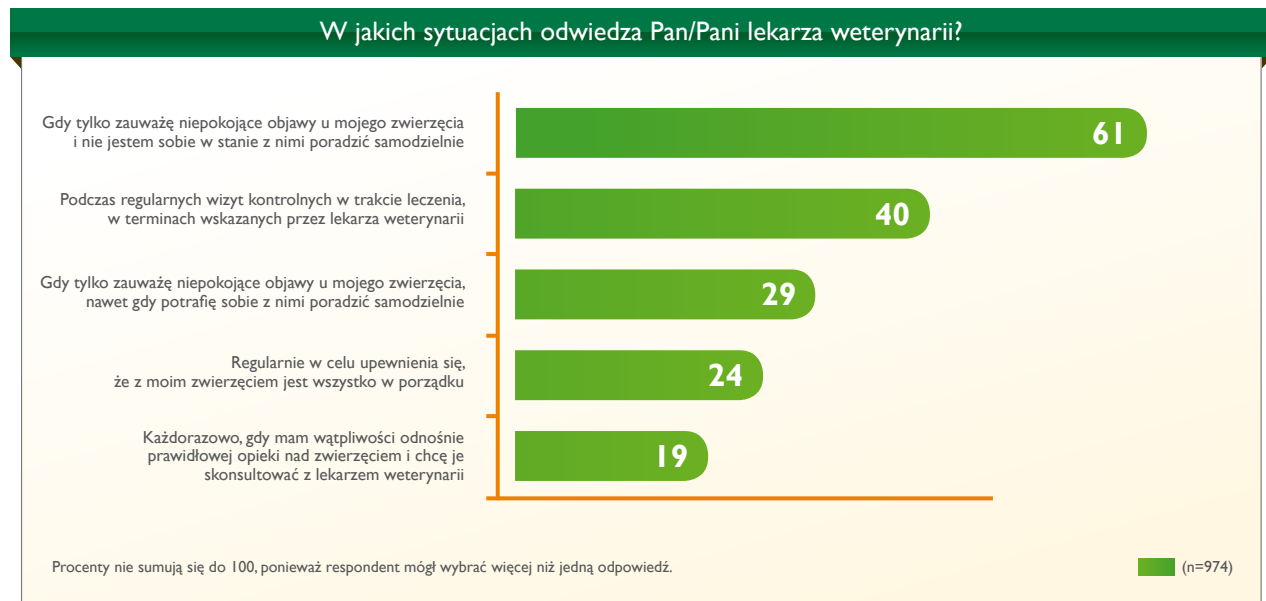
W przypadku choroby pupila, Internet jako źródło wiedzy na temat opieki nad zwierzęciem, zdecydowanie ustępuje miejsca lekarzowi weterynarii. Zarówno mieszkańcy miast, jak i wsi w trakcie choroby zwierzęcia szukają informacji u specjalisty – takiej odpowiedzi udzieliło ponad 84% osób biorących udział w badaniu. Niemal dwa razy mniej osób wskazało Internet jako źródło takich informacji – 44%.

*Fakt, że tak duży odsetek właścicieli w przypadku choroby ich pupila jako najbardziej wiarygodne źródło wiedzy wskazuje specjalistę, może świadczyć o dużej świadomości opiekunów, a tym samym o poważnym podejściu do troski o zwierzę. Z komunikacyjnego*

*punktu widzenia nie należy jednak zapominać o tych 44% osób, które w takich sytuacjach korzystają także z Internetu. To informacje odnalezione na forach i portalach dedykowanych opiekunom są dla tej - nadal dużej - grupy wyznacznikiem decydującym o tym, w którym momencie zabiorą zwierzę na wizytę do specjalisty. Dlatego obserwuję silną potrzebę wzmocnienia działań informacyjnych, uwzględniających Internet, dedykowanych właścicielom zwierząt, na temat tego, w których sytuacjach właściciel sam poradzi sobie w opiece nad pupilem, a w których niezbędne jest zaangażowanie lekarza weterynarii - mówi*

**Marta Oklińska, On Board PR ECCO Network.**

Deklaracje Polaków, posiadających zwierzęta o korzystaniu z wiedzy lekarza weterynarii, najczęściej w przypadku choroby ich pupila, potwierdzają kolejne wyniki badania, kiedy pytamy o sytuacje, w których odwiedzają specjalistę.



Aż 61% właścicieli zwierząt odwiedza lekarza weterynarii tylko wtedy, gdy zauważą niepokojące objawy u zwierzęcia i nie jest sobie w stanie z nimi samodzielnie poradzić. Co na ten temat sądzi lekarz klinicysta?

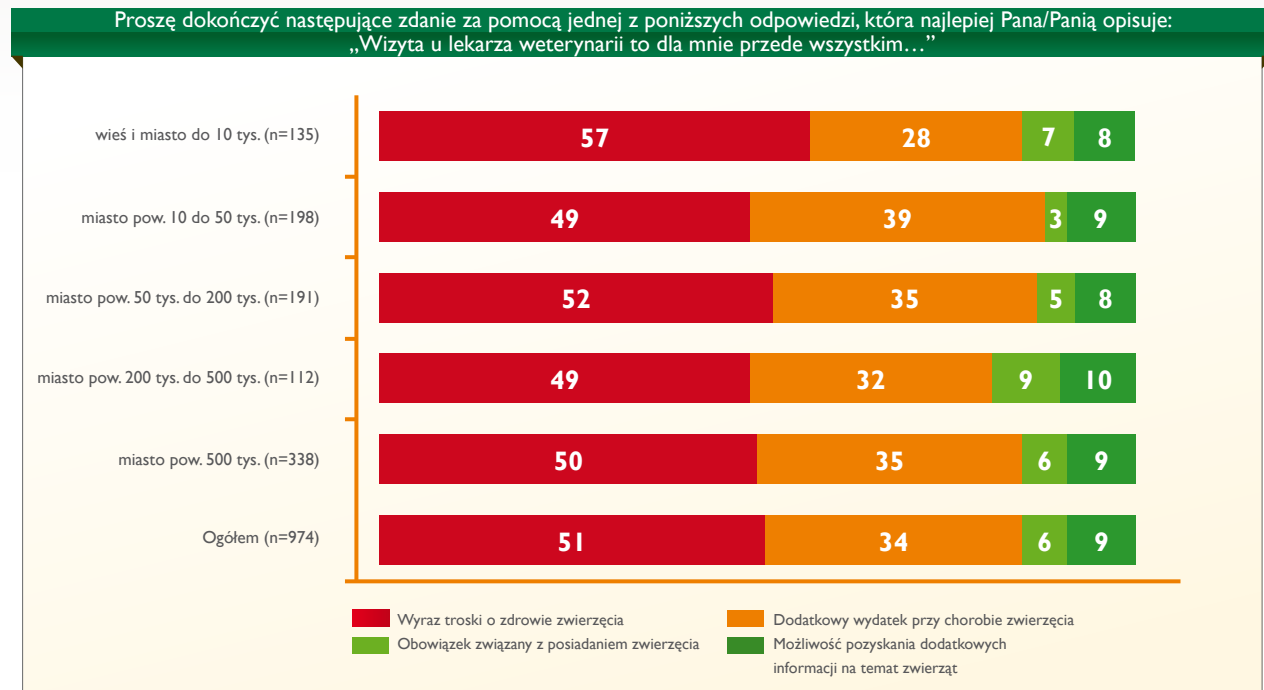
**Lek. wet. Paweł Kowalczyk:** *To prawda, że najczęściej właściciele udają się do weterynarza, kiedy sami nie mogą nic już zaradzić. Równocześnie próbują na własną rękę podawać środki farmakologiczne – w zależności od sytuacji przekładają proste środki stosowane u ludzi: na ból - aspirynę, rozkurczowo – no-spę. Efekt jest różny, ponieważ różnią się one siłą działania, a nieumiejętnie zastosowane potrafią wywołać poważny uszczerbek na zdrowiu zwierzęcia.*

W dalszej kolejności badani odwiedzają specjalistę podczas regularnych wizyt kontrolnych (40%), 29% właścicieli, gdy zauważą niepokojące objawy u zwierzęcia, nawet gdy potrafi sobie poradzić z nimi samodzielnie.

*Obserwuję, że właściciele przywykli już do potrzeby profilaktyki w postaci szczepień. Jednak egzekwowanie szczepień nie zawsze się udaje. Jest to nadal związane z zamóźnością społeczeństwa – uważa się, że jest to jednorazowy duży wydatek i ta usługa jest sama w sobie trochę „luksusowa”. Trzeba jednak przyznać, że są również właściciele, którzy bardzo dbają o swoje czworonogi, regularnie odwiedzają lekarza weterynarii – często o swojego pupila dbają bardziej niż o siebie. Na przestrzeni czasu widać w tej kwestii korzystne zmiany – dodaje lek. wet. Paweł Kowalczyk.*



## Jak traktujemy wizytę u lekarza weterynarii?

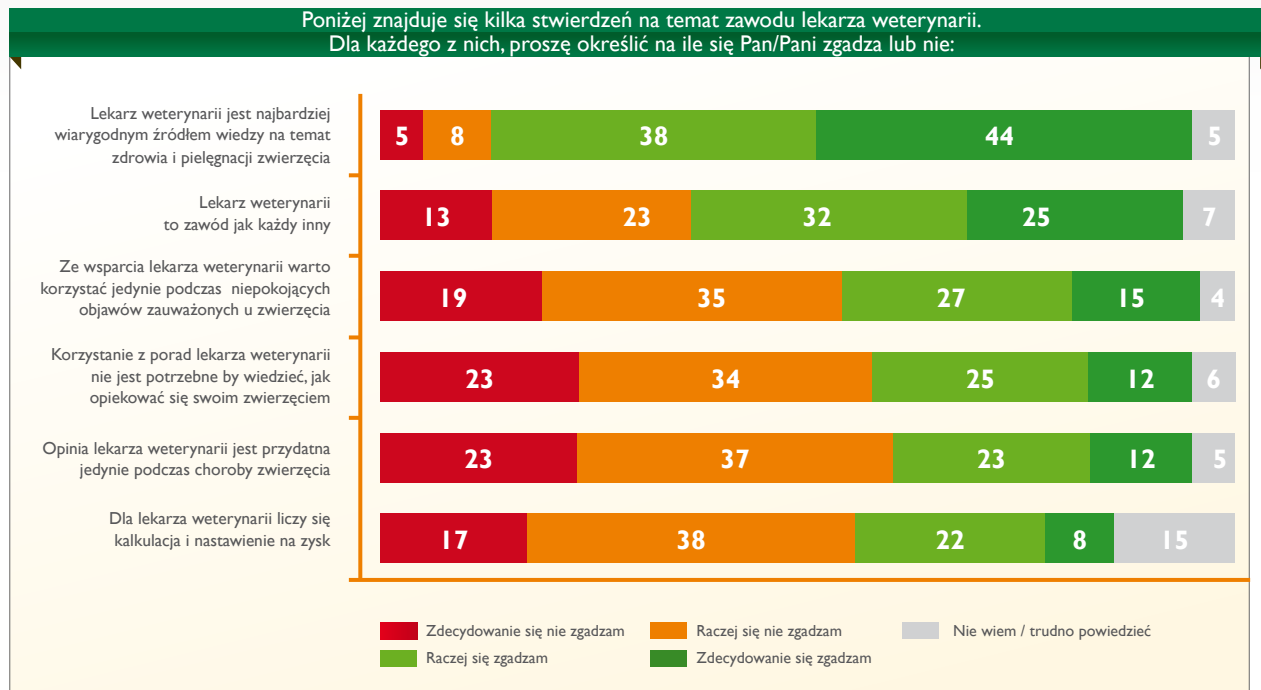


Dla ponad połowy (51%) respondentów wizyta u lekarza weterynarii to wyraz troski o zdrowie zwierzęcia. W stosunku do ogółu badanych osoby ze wsi i najmniejszych miejscowości (do 10 tys.) nieco częściej wskazywały na tę odpowiedź (57%). Dlaczego więc z reguły do specjalisty udajemy się tylko w przypadku choroby pupila?

*Nie jest niepokojącą informacją, że do lekarza weterynarii trafiają ludzie ze zwierzętami w potrzebie (choroba, szczepienia). Martwiłoby mnie, gdyby wyniki wskazywały na nadopiekuńczość opiekunów zwierząt - co czasami się zdarza, w przypadku opiekunów zwierząt towarzyszących, takich jak: psy i koty. Wtedy okazuje się, że istnieje konieczność pracy zarówno zwierzęcia, jak i jego opiekuna z psychologiem zwierząt/behawiorystą – komentuje mgr Grażyna Lemm, WMW SGGW.*



## O wizerunku lekarza weterynarii



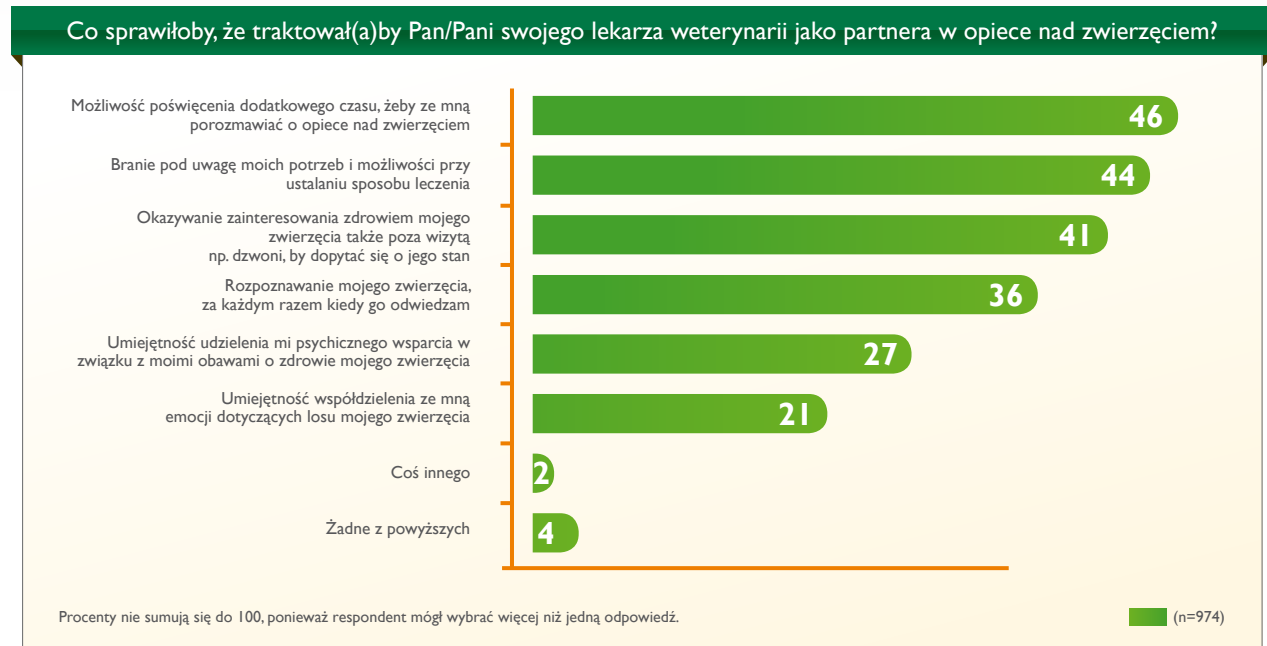
Spośród różnych stwierdzeń na temat zawodu lekarza weterynarii najwięcej osób (82%) zgadzało się ze stwierdzeniem: lekarz weterynarii jest najbardziej wiarygodnym źródłem wiedzy na temat zdrowia i pielęgnacji zwierzęcia (suma odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam”, „raczej się zgadzam”). To może świadczyć o zaufaniu opiekunów do lekarza, jednak 57% respondentów, uważa że lekarz weterynarii to zawód jak każdy inny.

O ile deklaracje o tym, że lekarz weterynarii jest najlepszym źródłem wiedzy, nie dziwi mnie, to należałoby się zastanowić, skąd biorą się te mniej pochlebne opinie? Mam tu na myśli szczególnie opinie o nastawieniu na zysk – 30% wskazań oraz to, że Polacy traktują zawód lekarza weterynarii jak każdy inny (57%). Myślę, że jest to w głównej mierze związane ogólnie ze zmianami stosunku społeczeństwa do „zawodów zaufania publicznego”. Jesteśmy w tej grupie razem z lekarzami medycyny, prawnikami, duchownymi i nauczycielami. Kiedyś były to zawody znacznie bardziej szanowane, mówię tutaj pod kątem własnego doświadczenia i obserwacji. Dziś sytuacja jest gorsza. Nie najlepsza opinia o poszczególnych zawodach z tej grupy, dotyczy niestety również lekarza weterynarii – tłumaczy lek. wet. Paweł Kowalczyk.



# Weterynarzu – porozmawiaj ze mną!

## O oczekiwaniach Polaków w kontakcie ze specjalistą



Na pytanie, co sprawiłoby, że lekarz weterynarii byłby traktowany przez właścicieli zwierząt jako partner, 46% badanych odpowiedziało, że byłaby to możliwość poświęcenia dodatkowego czasu na rozmowę o opiece nad zwierzęciem. Dla 44% osób ważne jest branie pod uwagę potrzeb i możliwości właściciela przy ustalaniu sposobu leczenia.

*To ciekawe, że tak duży odsetek klientów wskazuje na potrzebę dobrego kontaktu i rozmowy. Moje wieloletnie obserwacje studentów, późniejszych lekarzy weterynarii, są zgodne z odpowiedziami respondentów i z tym, o czym często mówią moi znajomi lekarze medycyny. Lekarz leczy duszę, nie tylko ciało – a w przypadku lekarza weterynarii - duszę właściciela zatroskanego o zdrowie swojego zwierzęcia. Podsumowując, lekarze weterynarii pozbawieni umiejętności współczucia i mało otwarci na potrzeby właściciela, mogą mieć problemy z utrzymaniem się na rynku. Warto więc czasami wysłuchać, uspokoić, przestrozec, pouczyć, pochwalić, a może nawet czasem zganić właściciela za coś, co stało się przyczyną problemu. Może to jest właśnie sposób na pozyskanie*

*wiernego klienta i odejście od niepotrzebnych programów lojalnościowych rodem ze stacji benzynowych – komentuje prof. Romuald Zabiński.*

*Jestem przekonana, że jeśli chcemy poprawić czy usprawnić jakość współpracy między lekarzem a właścicielem, współpracy niosącej korzyści obu stronom, jest potrzeba prowadzenia działań informacyjnych do obu tych grup, dostarczając im konkretnych narzędzi, w tym wskazówek, popartych głosem ekspertów. Dla lekarzy weterynarii pomocne mogą być materiały o tym, jak wyrażać swoje oczekiwania wobec klienta, jak w „miękki” sposób uzasadnić wybór metody leczenia czy obronić cenę usługi. Z drugiej strony, odnosząc się do właścicieli zwierząt, pomocne będą na przykład*



wskazówki opracowane przez ekspertów, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania właścicieli czy materiały edukacyjne o konkretnym problemie - specjalista będzie mógł przekazać je właścicielom a ci będą mieć poczucie poważnego potraktowania ich sprawy – mówi **Marta Oklińska, On Board PR**.

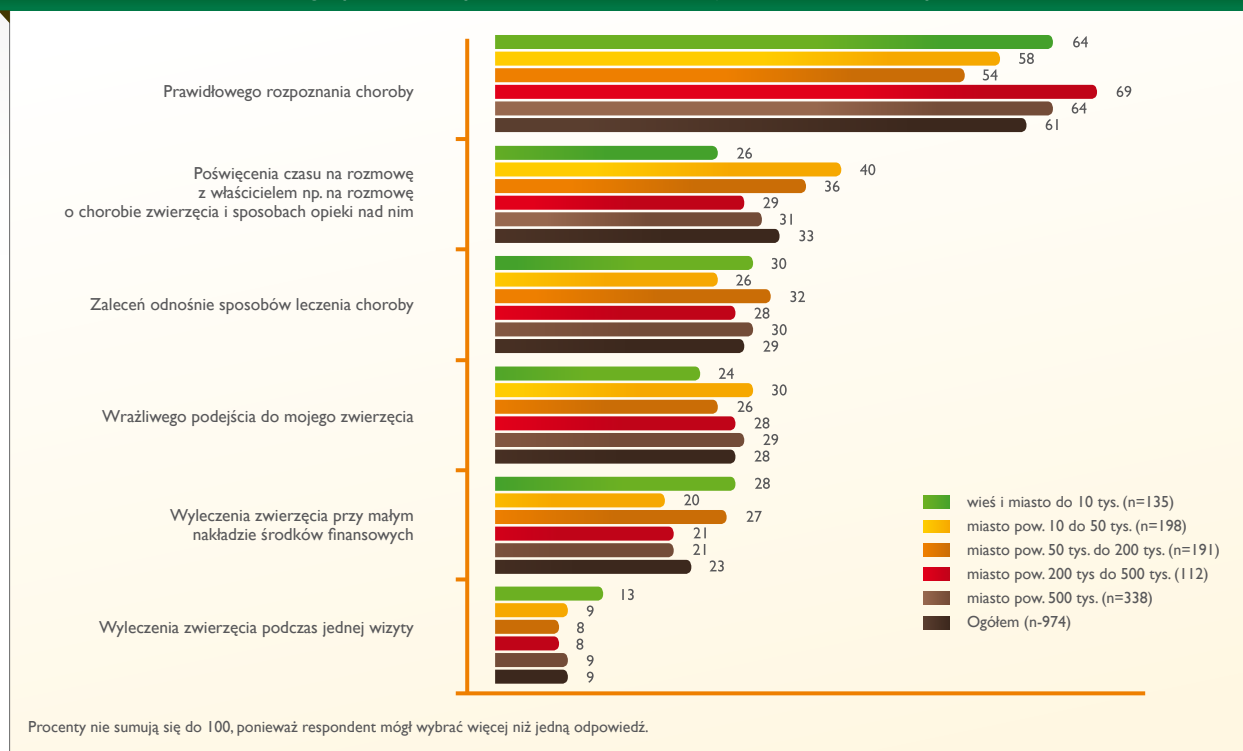
Ale czy oczekiwania opiekunów co do poświęcenia im dodatkowego czasu na rozmowę pokrywają się z realnymi możliwościami specjalistów?

*Współpraca lekarza i właściciela jest ważna w kontekście zdrowia zwierzęcia. W wynikach widać dużą potrzebę nawiązania rozmowy przez lekarza weterynarii. U nas w Polsce oczekuje się poświęcenia*

*czasu na rozmowę, chociaż często lekarz nie może sobie na to pozwolić. Na Zachodzie wygląda to zupełnie inaczej. Lekarz weterynarii jest ostatnim etapem informacji dla właściciela. Przed nim znajduje się wykwalifikowany średni personel w postaci techników, którzy udzielają właścicielom potrzebnych informacji. Jest to związane z wartością pracy lekarza weterynarii – lekarz jest za drogi, żeby poświęcać swój czas na podstawowe rozmowy. Tam dobrze wyszkolony technik świetnie sprawdza się w tej roli. W Polsce niestety brakuje tak dobrze przeszkolonego personelu technicznego lub jest go zdecydowanie za mało. Co do znaczenia rozmowy – właściciele chcą uzyskać informacje z pierwszej ręki – mają potrzebę kontaktu z osobą kompetentną, co jest zrozumiałe – tłumaczy **lek. wet. Paweł Kowalczyk**.*



## Czego przede wszystkim Pan/Pani oczekuje od lekarza weterynarii?



Niemal 2/3 respondentów oczekuje od lekarza weterynarii przede wszystkim prawidłowego rozpoznania choroby, a 1/3 poświęcenia czasu na rozmowę. W dalszej kolejności opiekunowie oczekują zaleceń odnośnie sposobów leczenia choroby (29%), wrażliwego podejścia do zwierzęcia (28%) czy wyleczenia zwierzęcia przy małym nakładzie finansowym (23%). Wyniki kształtują się nieco inaczej w grupie opiekunów ze wsi i najmniejszych miejscowości (do 10 tys.). Dla tej grupy ważniejsze od poświęcenia czasu na rozmowę (26%) jest uzyskanie zaleceń od lekarza weterynarii (30%) i wyleczenie zwierzęcia przy małym nakładzie środków finansowych.

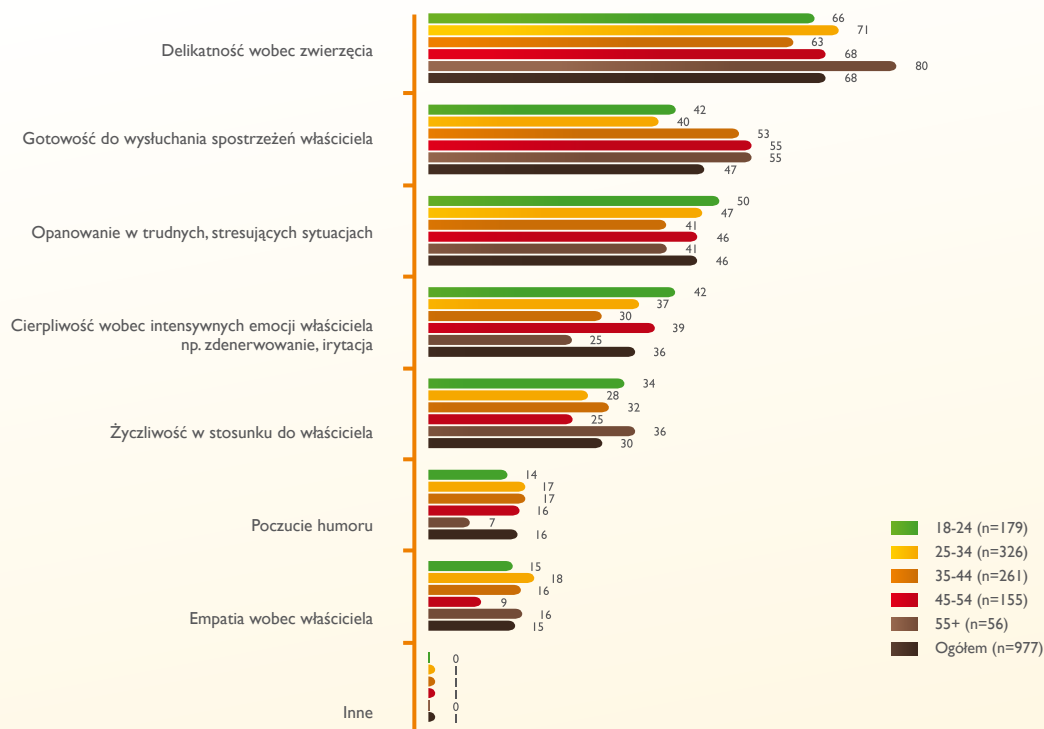
**Mgr Grażyna Lemm, WMW SGGW:** *Relacje pomiędzy ludźmi a towarzyszącymi im zwierzętami bywają skomplikowane i bardzo silne. Dla wielu osób zwierzęta towarzyszące są członkami rodziny, a takie ich postrzeganie powoduje, że od lekarza weterynarii oczekuje się podobnego podejścia, także uważności, delikatności i eksperckości. Ponieważ zwierzęta nie mówią o tym, co im dolega, to umiejętne poprowadzenie rozmowy z opiekunem zwierzęcia, wysłuchanie jego spostrzeżeń, a także zadawanie właściwych pytań, jest sposobem na uzyskanie istotnych dla postawienia diagnozy informacji. To także doskonały moment na przekazanie opiekunom informacji dotyczących żywienia, pielęgnacji, a nawet wychowania zwierzęcia.*

**Lek. wet. Paweł Kowalczyk:** *Chęć uzyskania przez*

*właściciela dodatkowych informacji o stanie zdrowia jego pupila od lekarza weterynarii, zależy od charakteru właściciela, jak również typu schorzenia u danego zwierzęcia. Przy mniej skomplikowanych schorzeniach, nie widać wielkiej chęci do nawiązywania rozmowy. Z drugiej strony, w chorobach przewlekłych, jak choroby nowotworowe, właściciele poszukują wielu informacji, aby wiedzieć, czego mogą się spodziewać i związku z tym są bardziej skłonni do nawiązywania kontaktu. Również właściciele posiadający bardziej egzotyczne zwierzęta lub gryzonie (szczury, chomiki) chętniej szukają okazji, aby dowiedzieć się czegoś więcej na temat swojego pupila. Podsumowując, potrzeba rozmowy i starania o uzyskanie uwagi od weterynarza zależą od charakteru właściciela, ale również od posiadanego zwierzęcia i schorzenia, które mu dolega.*

## Kim jest „idealny” lekarz weterynarii?

Jakie cechy wg Pana/Pani, poza wiedzą merytoryczną, powinien posiadać lekarz weterynarii?



Procenty nie sumują się do 100, ponieważ respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

Według badanych lekarz weterynarii poza wiedzą merytoryczną powinien być delikatny wobec zwierzęcia – ogółem takiej odpowiedzi udzieliło 68% respondentów. Na tę cechę zwracały uwagę szczególnie osoby starsze w wieku powyżej 55. roku życia. Wśród tej grupy odpowiedź tę wybrało 80% osób. Brak jest w odpowiedziach znaczących różnic pod względem miejsca zamieszkania badanych.

Wśród cech, którymi powinien charakteryzować się lekarz weterynarii, dla badanych ważna jest także gotowość do wysłuchania spostrzeżeń właściciela oraz umiejętność opanowania w trudnych, stresujących sytuacjach (odpowiednio 47% i 46%).

**Paulina Król:** *Weterynarz to zawód, który wymaga nie tylko solidnej wiedzy merytorycznej, ale z racji bliskich i częstych kontaktów z wieloma właścicielami i ich pupilami, powinien być obdarzony takimi cechami, jak empatia i delikatność. Chociaż z badań wynika, że nie oczekujemy od lekarza weterynarii na*

*pierwszym miejscu wsparcia psychicznego i współczucia, to jednak wymagamy od niego wrażliwości w traktowaniu zwierzęcia i pełnej gotowości do wysłuchania opiekuna. Wynika to z naszych własnych kontaktów z lekarzami. Czasem możliwość „wygadania się” znaczy więcej niż drogie leki. Zwierzę nie ma jednak takiej możliwości i dlatego właściciele przedkładają w ogromnej większości (2/3 badanych) umiejętność właściwego rozpoznania choroby nad wszelkie inne cechy swojego weterynarza. Badanie dowodzi więc, że potrafimy mądrze kochać swoich podopiecznych.*

**Lek. wet. Paweł Kowalczyk** dodaje: Zgadzam się z tym, że najbardziej poszukiwaną cechą lekarza weterynarii jest delikatność wobec zwierzęcia. Mowa tu o sposobie odnoszenia się do zwierzęcia – od przywitania się z nim po sposób badania. Tego się oczekuje, ponieważ takie jest też postrzeganie lekarza weterynarii – jako osoby kochającej zwierzęta, która postępuje z nimi w bardzo delikatny sposób. Potwierdzam również to, że gotowość wysłuchania spostrzeżeń jest istotna. Mam nadzieję, że zmiany w Polsce będą szły w tym kierunku, że kontakt z właścicielem będzie domeną wykwalifikowanych techników, dzięki czemu sam lekarz będzie miał więcej czasu na analizę wyników badań.

Oczekiwanie opiekunów to jedno, ale czy lekarze weterynarii są przygotowywani na te nie zawsze łatwe kontakty z właścicielami?

O ile delikatności nie da się kogoś nauczyć, z tym trzeba się urodzić, to są inne umiejętności, którym warto poświęcić więcej uwagi. Zajęcia z psychologii byłyby bardzo pomocne do przyszłych kontaktów z właścicielami. Trzeba umieć ocenić typ właściciela – jeden liczy na rozmowę, drugi oczekuje szybkiej wizyty i samych konkretów. Jeden jest bardziej wymagający, drugi mniej. Jeden ocenia tylko efekty, drugi zwraca uwagę na zaangażowanie w całym procesie leczenia. Obecnie lekarze robią to wszystko intuicyjnie, a są przecież sprawdzone metody, które przynoszą dobre efekty – mówi **Paweł Kowalczyk**.

A jak to wygląda pod kątem edukacji przyszłych lekarzy weterynarii?

Poza rozwiązywaniem zdrowotnych problemów czworonoga, do których jesteśmy przygotowywani w toku studiów, właściciele oczekują wielu zachowań, które wymagają od lekarza weterynarii dużej elastyczności. Młodzi lekarze na początku swojej drogi zawodowej, zderzając się ze skrajnie różnymi emocjami właścicieli, mogą czuć się przytłoczeni takimi sytuacjami. Jak zachować się wobec roszczeniowego opiekuna, zrozpaczonego właściciela śmiertelnie chorego pupila lub jak w jasny sposób przekazywać

zalecenia? Jak postępować w takich sytuacjach, można nauczyć się z czasem, nie znaczy to jednak, że lekarz będzie to robił prawidłowo i skutecznie lub po prostu w sposób nieszkodzący placówce, w której pracuje. Już w trakcie praktyk w przebiegu studiów spotkałem się z różnymi sytuacjami, które w głównej mierze wymagały od lekarza umiejętności prowadzenia dialogu czy radzenia sobie z intensywnymi emocjami właścicieli. Dlatego sądzę, że położenie większego nacisku na ten aspekt edukacji studentów lub organizacja szkoleń w zakresie komunikacji z właścicielem, będzie bardzo pomocnym narzędziem dla lekarzy weterynarii na każdym etapie ich działalności zawodowej – komentuje **Kamil Sarnacki, absolwent Wydziału Medycyny Weterynaryjnej SGGW**.

**Dr hab. Krzysztof Anusz, prof. nadzw., prezes Warszawskiej Izby Lekarsko-Weterynaryjnej:** Wszystkie zasygnalizowane w badaniu problemy miałyby znacznie mniejsze znaczenie, jeśli umiejętności prawidłowego kształtowania kontaktów interpersonalnych lekarzy weterynarii wobec opiekunów pacjentów, byłyby na wyższym poziomie. Oczywiście większa odpowiedzialność spada w tym zakresie na lekarzy weterynarii, którzy powinni „wytrenować” odpowiednie zachowania, sposoby unikania czy łagodzenia napięć oraz sposoby przekazywania informacji. W tej chwili dominuje kult pozyskiwania najnowszej techniki medycznej i parametryzowania diagnozy. Podobne zjawiska występują, chyba nawet w większym zakresie w medycynie. Zauważając powyższe problemy, Warszawska Izba Lekarsko-Weterynaryjna prowadziła grant finansowany przez EU, którego celem było przeszkolenie 200 lekarzy weterynarii z terenu Mazowsza w zakresie technik komunikowania się z opiekunami pacjentów. Wszyscy uczestnicy bardzo wysoko ocenili wartość tych szkoleń, stwierdzali, że z całą pewnością wykorzystają w praktyce poznane techniki komunikacyjne. Nie chcę być jednak bezkrytyczny – niestety mamy również wśród lekarzy weterynarii - grupę - choć niewielką - ludzi zachłannych i nieetycznych, im szkolenia dotyczące tak zwanych „miękkich” umiejętności nie pomogą, ich trzeba piętnować, opierając się na zapisach kodeksu etyki lekarza weterynarii. Wie-

le jest również do zrobienia w zakresie PR zawodu lekarza weterynarii jako zawodu chroniącego dobro najwyższe – zdrowie publiczne. Społeczeństwo musi również zdać sobie sprawę, że zawód lekarza weterynarii jest uprawiany prawie w 100% w uwarunkowaniach wolnorynkowych, to znaczy samofinansowania. Tak więc, lekarz weterynarii musi również dbać o ten aspekt swojej praktyki. Podsumowując, programy edukacyjne dla lekarzy weterynarii powinny z całą pewnością w większym zakresie uwzględniać tak zwane techniki „miękkie”, m.in. komunikowania się i asertywności w tym zawodzie.



# Stosunek Polaków do zaleceń lekarza weterynarii

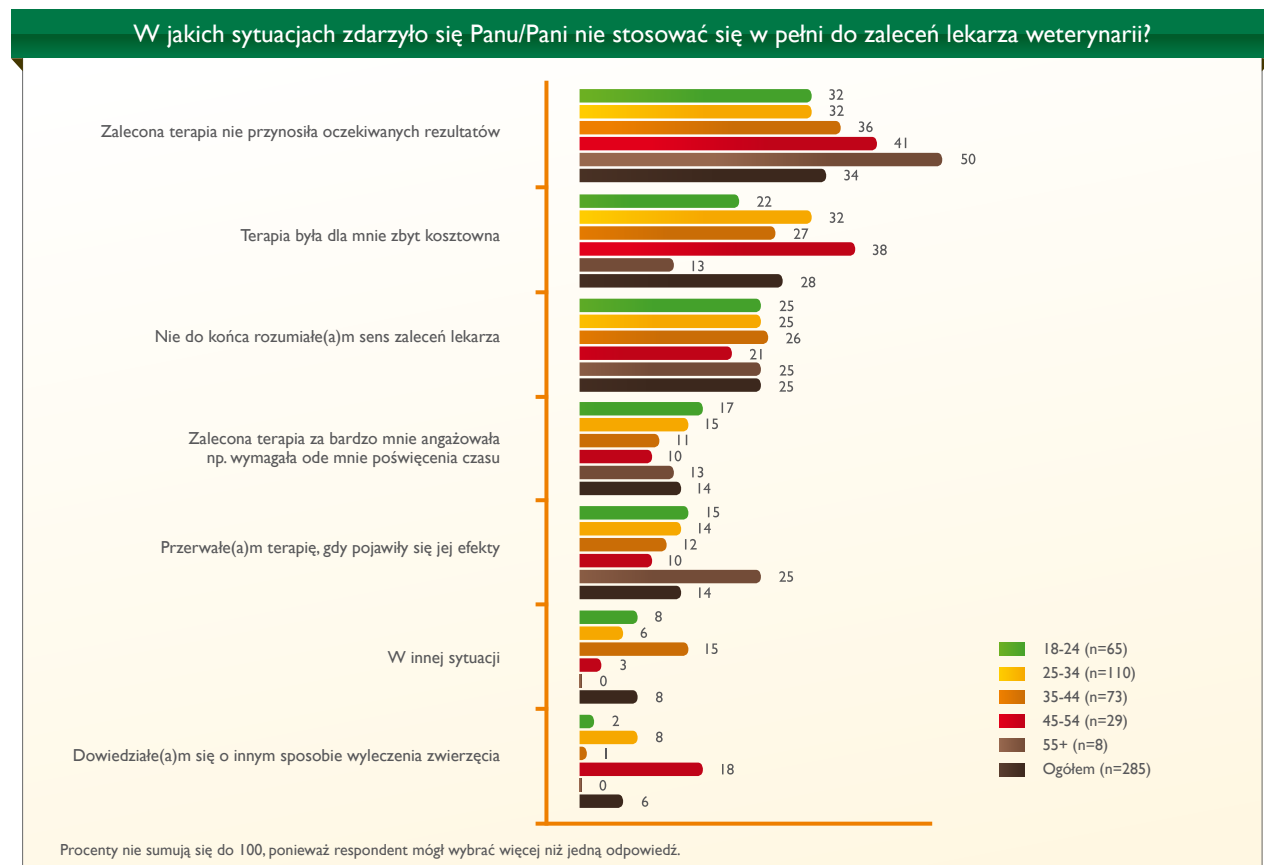
Zapytaliśmy Polaków o to, jaki jest ich stosunek do zaleceń lekarza weterynarii. 71% badanych zadeklarowało, że zawsze stosuje się do jego zaleceń. Co ciekawe, dbałość o wypełnianie wskazówek lekarza weterynarii wzrasta wraz z wiekiem. Wśród osób w wieku 18-24 lata deklaruje ją 64%, a wśród osób powyżej 55. roku życia to już 86% badanych.

Aż 71% właścicieli stosuje się do zaleceń lekarza weterynarii. Ładna deklaracja, ale czy w istocie prawdziwa? Bo przecież mało kto lubi pokazać się z gorszej strony, nawet w anonimowej ankiecie. Myślę jednak, że ten wynik jest bliski prawdy, a tym samym budujący. Usługi w gabinetach weterynaryjnych są pełnopłatne i wcale nie należą do najtańszych, tak więc jaki sens miałyby niestosowanie się do zaleceń z wykupionej wizyty? Tak nawiasem mówiąc, śmiem zaryzyko-

wać twierdzenie, że w tym pytaniu lepiej wypadają gabinety weterynaryjne niż publicznej służby zdrowia – komentuje **prof. Romuald Zabielski**.

Podobnie deklaracje Polaków komentuje **Antoni Schollenberger, redaktor naczelny „Życia Weterynaryjnego”**: Tak wysoki odsetek osób stosujących się do zaleceń lekarzy dowodzi dużego zaufania do kompetencji lekarzy weterynarii.

## Powody niestosowania się do zaleceń lekarza weterynarii



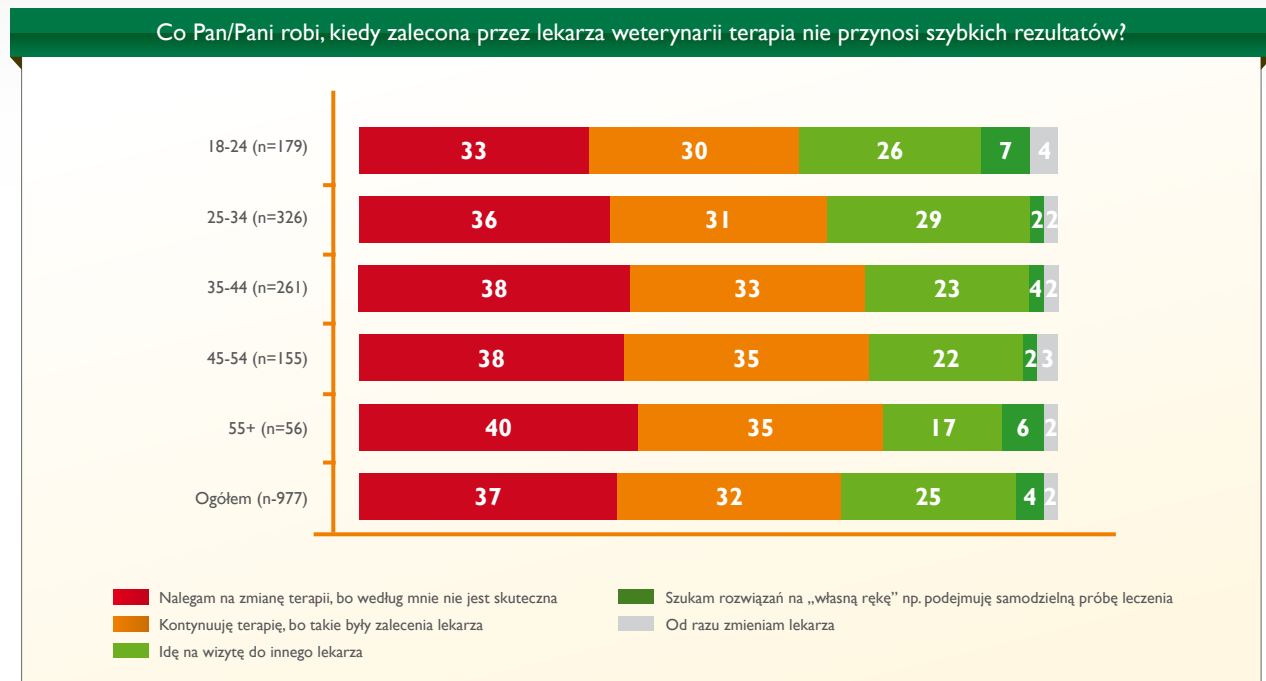
W dalszej kolejności zapytaliśmy tych badanych, którym zdarza się nie stosować do zaleceń lekarza weterynarii, o czynniki, które wpływają na taką decyzję. Wśród badanych najczęściej wymienianym powodem był fakt, że zalecona terapia nie przynosiła oczekiwanych rezultatów (34%). Takie uzasadnienie wskazała aż połowa najstarszych respondentów w wieku 55+. W dalszej kolejności opiekunowie wymieniali zbyt wysokie koszty terapii (28%) i brak pełnego zrozumienia zaleceń lekarza (25%). Jednak ten ostatni czynnik wskazało 40% właścicieli ze wsi i najmniejszych miejscowości (do 10 tys.) i dla tej grupy był to najczęstszy powód rezygnacji z zaleceń specjalisty.

*Moim zdaniem wyniki nie są zaskakujące. Rzeczywiście koszty leczenia są często podstawową przeszkodą w podjęciu terapii – tłumaczy **Antoni Schollenberger**. W przypadkach innych niż rutynowe, na leczenie psów stać jedynie ludzi o przynajmniej średnim statusie finansowym. Jeśli chodzi o komunikację między specjalistą a opiekunem – te jedynie 25% wskazań na brak pełnego zrozumienia zaleceń lekarza nie jest niczym niepokojącym. Wielokrotnie słyszałem opinie, że lekarze medycyny powinni brać przykład z lekarzy weterynarii. Dodatkowo, w dużych miastach na podejście do pacjenta i jego opiekuna korzystnie oddziałuje konkurencja i zabieganie o klientów.*

**Prof. Romuald Zabielski** dodaje: *Tylko ¼ respondentów skarży się, że nie rozumie zaleceń, a to świadczy o dużej jasności przekazu ze strony lekarzy weterynarii. O wysokich kosztach trudno dyskutować, aczkolwiek jak wynika z poprzednich pytań, klienci oczekują, że lekarz weterynarii weźmie pod uwagę także ich potrzeby i możliwości przy ustalaniu sposobu leczenia. Warto więc zorientować się w statusie materialnym i możliwościach finansowych właściciela, zanim zaproponujemy drogą terapię. Kiedy powyższe kryteria zostaną spełnione, pozostaje jeszcze pytanie, jak wyegzekwować od właścicieli stosowanie się do zaleceń? I tu ponownie należy podkreślić, jak ważną rolę odgrywają zdolności komunikacyjno-negocjacyjne lekarza weterynarii.*



## Reakcja na nieskuteczną terapię



Zaufanie do specjalisty to jedno, ale co robimy w sytuacji, kiedy zalecana terapia nie przynosi szybkich rezultatów? Jak wynika z badania, 37% właścicieli zwierząt domowych w takiej sytuacji nalegałoby na zmianę terapii zaleconej wcześniej przez lekarza weterynarii. 1/3 właścicieli zaufałaby weterynarzowi i pozwoliła na kontynuowanie leczenia. Natomiast ¼ badanych zdecydowałaby o wizycie u innego specjalisty. Pozostali badani szukaliby rozwiązań na własną rękę lub od razu zmieniają lekarza (odpowiednio 4% i 2%).

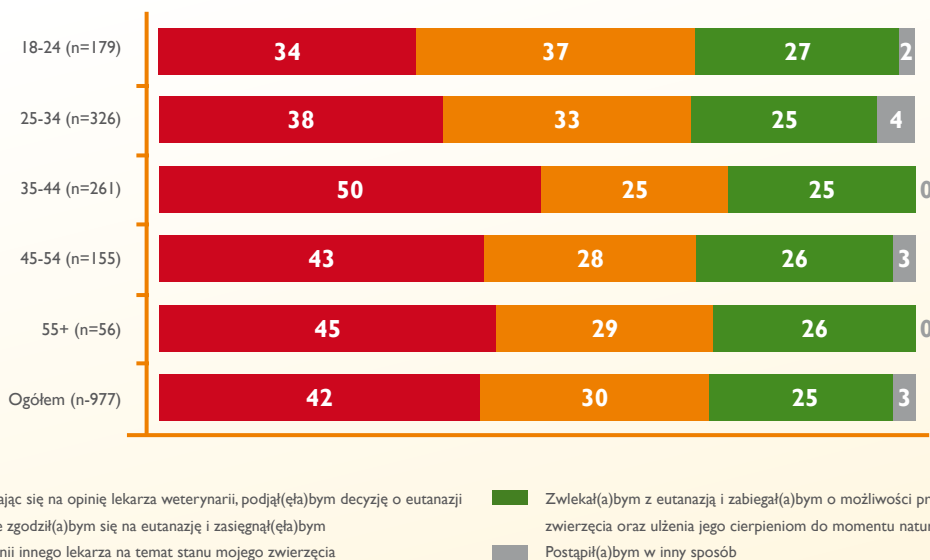
Chęć zmiany terapii na inną jest nieco większa: wśród starszych respondentów spośród osób w wieku 18-24 lata wybiera ją co trzeci badany, a wśród osób w wieku powyżej 55 lat – 40%.

*Przed rozpoczęciem terapii należy dokładnie wyjaśnić opiekunowi jej cel, a także uświadomić mu, że dana choroba może być trudna w leczeniu i siłą rzeczy terapia musi potrwać. Takie wyjaśnienie właścicielowi i opis sytuacji ma duże znaczenie np. w dermatologii, gdzie terapię stosujemy często kilka tygodni lub nawet miesięcy. Również w onkologii, przestrzeganie terminów kolejnych sesji chemioterapii jest niezwykle ważne, aby uzyskać jakąkolwiek poprawę. Dlatego uważam, że jeśli chcemy wzmocnić zaufanie do lekarzy weterynarii i jego zaleceń, należy poświęcić chwilę na wytłumaczenie istoty choroby i terapii – tłumaczy lek. wet. Paweł Kowalczyk.*





Co zrobił(a)by Pan/Pani, gdyby dowiedział(a) się, że Pana/Pani zwierzę jest nieuleczalnie chore a lekarz weterynarii zaleca jego eutanazję (uśpienie za zgodą właściciela)?



Na pytanie, co opiekun zrobiłby w przypadku zalecenia przez lekarza weterynarii eutanazji zwierzęcia, 42% badanych zdałoby się na opinię specjalisty i wyraziłoby zgodę na eutanazję. Może to świadczyć o zaufaniu do kompetencji lekarza, jednak 30% badanych przed podjęciem decyzji o zakończeniu życia pupila chciałoby wcześniej zasięgnąć opinii innego lekarza. 25% respondentów zwlekałoby z eutanazją i starało się przedłużyć życie zwierzęcia. To typowe dla właścicieli w najmłodszej grupie wiekowej. Osoby w wieku od 18. do 24. roku życia częściej skorzystałyby z możliwości konsultacji decyzji z innym lekarzem.

*Informacja o nieuleczalnej chorobie zwierzęcia nie jest dla jego opiekuna wystarczająca, by podjąć decyzję o jego eutanazji. Nie jest łatwo rozstawać się z wieloletnim przyjacielem i zawsze jest to decyzja dramatyczna. Jeśli jednak zwierzę jest śmiertelnie chore, bez szans na wyleczenie i dodatkowo bardzo cierpi, to lekarz powinien umieć wyjaśnić to opiekunom – komentuje mgr Grażyna Lemm, WMW SGGW.*

*Na forach internetowych użytkownicy często dzielą się swoimi spostrzeżeniami i odczuciami z kontaktów z weterynarzem. Zdarzają się również opinie krytyczne, ale wynikają one głównie z tego, że ktoś stracił ukochanego pupila po długotrwałym leczeniu i bardzo trudno mu się z tym pogodzić. Obwinia więc weterynarza, który leczył zwierzę. To naturalny odruch, ale*

*zwykle podszyty emocjami. Wiele osób, które straciły podopiecznego, po przygarnięciu nowego pupila, wraca jednak do tego samego lekarza – komentuje Paulina Król.*

*Wyniki nie dziwią. Tam gdzie chodzi o uczucia, racjonalne przesłanki nie muszą mieć wpływu na decyzję. Sam jako właściciel psów mam takie doświadczenia – dodaje Antoni Schollenberger.*

A jak do kwestii eutanazji podchodzą organizacje pro-zwierzęce?

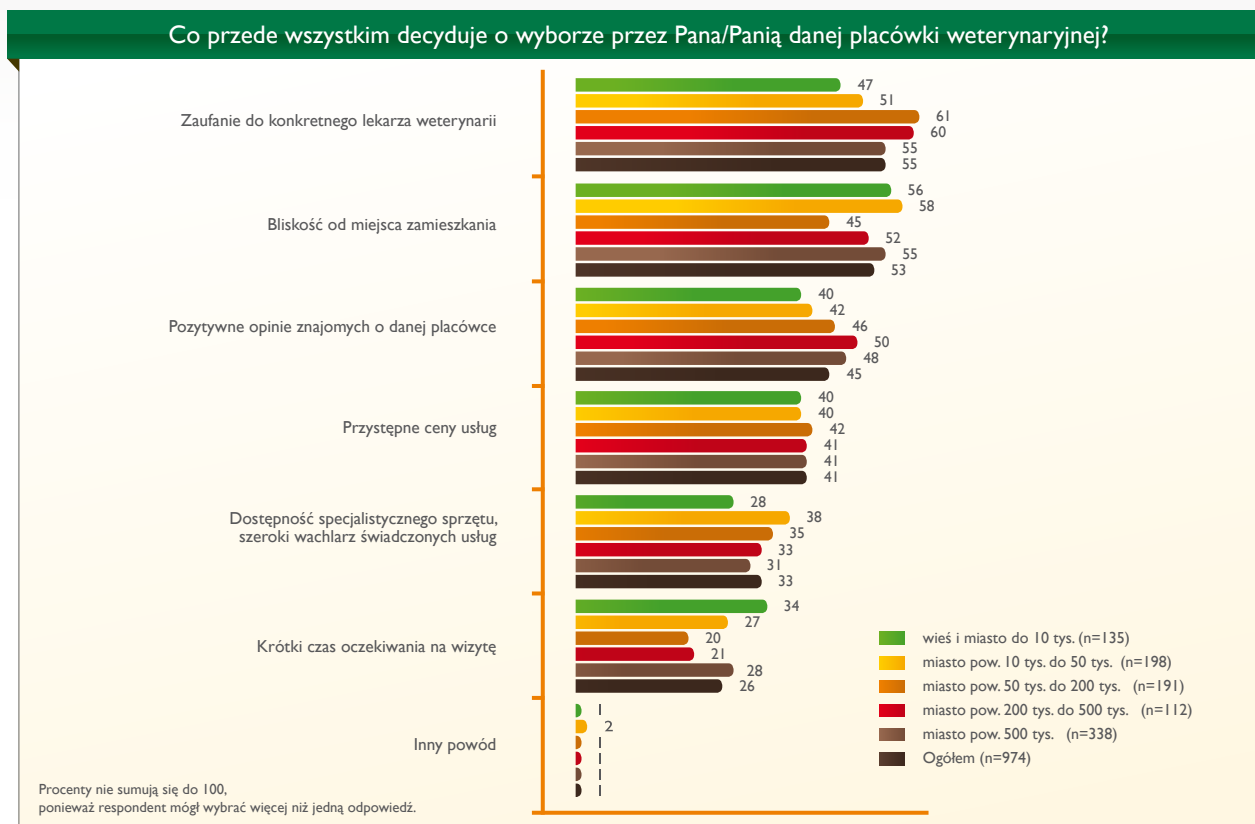
**Mateusz Janda, założyciel „Straży dla zwierząt”:** *Kwestia eutanazji zwierząt bezdomnych, które nie rokują powrotu do zdrowia, jest nadal sprawą wzbu-*

*dzającą wiele emocji i sprzecznych opinii. Część organizacji pro-zwierzęcych nie traktuje eutanazji jako ulżenia danemu zwierzęciu. Podam przykład: Mając 10-letniego schorowanego, zabiedzonego psa ze schroniska, którym nie interesuje się żadna rodzina, są nieliczne szanse na znalezienie mu domu. Jeśli weterynarz podejmie decyzję o eutanazji i gdy taka informacja „wycieknie” na zewnątrz, od razu pojawiają się krytyczne opinie, że zabito psa bez powodu. Oczywiście, wyłącznie podeszły wiek nie jest powodem do podjęcia decyzji o eutanazji zwierzęcia. Jednak utrzymując*

*przy życiu zwierzę w bardzo złym stanie, cierpiące - znużamy się nad nim. Osobiście uważam, że skoro naszym obowiązkiem jest ochrona zwierząt, ulga w ich cierpieniach, to eutanazja zwierząt w takich przypadkach jest naszą powinnością. Mimo tego, że co jakiś czas podejmowana jest dyskusja na temat eutanazji bezdomnych lub chorych zwierząt w schroniskach, to brak jest konkretnych działań. Rozmowy kończą się tylko na wskazaniu problemu – nie są podejmowane żadne konkretne kroki, aby coś zmienić w tej kwestii.*



# Oczekiwania wobec placówki weterynaryjnej



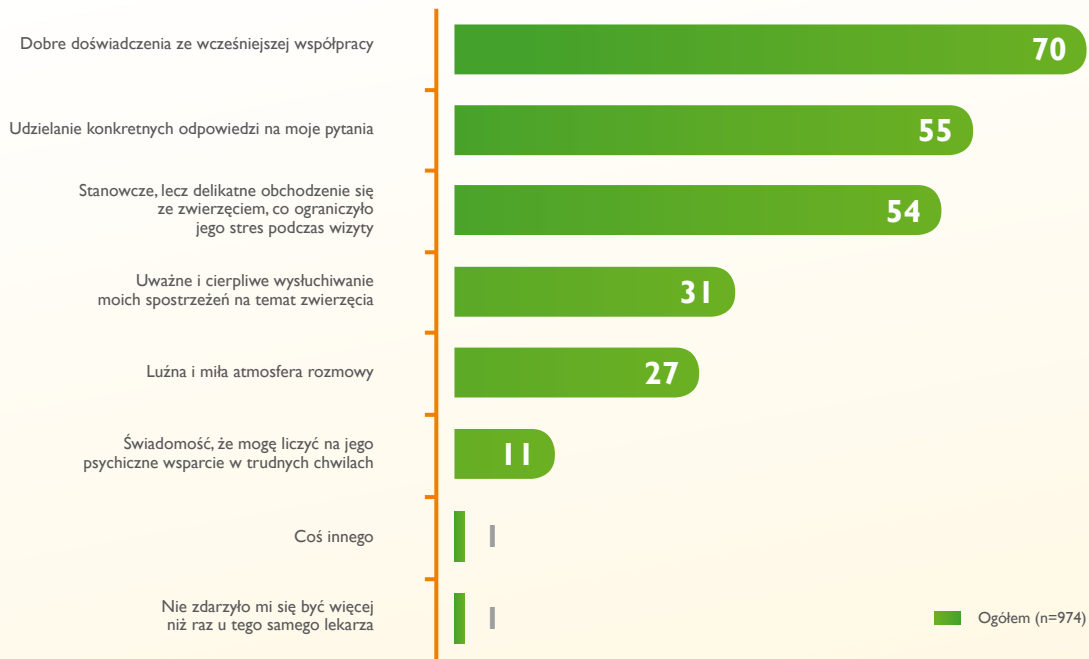
Ponad połowa właścicieli zwierząt (55%) przy wyborze danej placówki weterynaryjnej kieruje się zaufaniem do konkretnego lekarza, a 53% bliskością od miejsca zamieszkania. W dalszej kolejności, 45% badanych zwraca uwagę na pozytywne opinie znajomych, a 41% na przystępne ceny. Dla co trzeciego respondenta ważna jest dostępność specjalistycznego sprzętu lub różnych usług, a dla co czwartego (26%) krótki czas oczekiwania na wizytę.

Jeśli w pytaniu weźmiemy pod uwagę odpowiedzi mieszkańców najmniejszych miejscowości (do 10 tys.), dla nich najważniejszym czynnikiem decydującym o wyborze danej placówki weterynaryjnej jest bliskość od miejsca zamieszkania. W tej grupie badanych, tę odpowiedź wskazało 56% właścicieli. Zaufanie do konkretnego lekarza weterynarii jest istotne dla 47% mieszkańców najmniejszych miejscowości.

**Prof. Romuald Zabielski:** O wyborze placówki weterynaryjnej, jak widać, decyduje pragmatyzm, jakość i dostępność usługi nade wszystko. Ale co ciekawe, jakość to nie tyle dostępność specjalistycznego sprzętu

i analiz, co zaufanie do lekarza, tj. jego wiedzy, dodatkowo poparte pozytywnymi opiniami przyjaciół i znajomych. Zaufanie do lekarza weterynarii jest też wyraźnie przedkładane na cenę usług weterynaryjnych i to we wszystkich środowiskach. Dodatkowo, zaufanie vs. dostępność - w tej kwestii widać duże zróżnicowanie zależnie od miejsca zamieszkania. W warunkach wiejskich i w małych miasteczkach dostępność/odległość do placówki ma większe znaczenie niż w miastach średnich i dużych. Może to świadczyć o nadal utrzymującej się nierównowadze popytu na usługi weterynaryjne (leczenie zwierząt towarzyszących) do ich podaży. W średnich i dużych miastach nie widać tego problemu.

## Co zachęca Pana(Panią) do ponownej wizyty ze zwierzęciem u tego samego lekarza weterynarii?



Procenty nie sumują się do 100, ponieważ respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

Do ponownej wizyty u tego samego lekarza najbardziej zachęcają: dobre doświadczenia z wcześniejszej współpracy (70% wskazań). Na drugim miejscu za ważne respondenci uznali udzielenie konkretnych odpowiedzi (55%) oraz stanowcze, ale delikatne obchodzenie się ze zwierzęciem (54%). 31% respondentów wskazało również na uważne i cierpliwe słuchanie ich spostrzeżeń. Dla 27% istotna jest luźna atmosfera rozmowy, a dla 11% świadomość, że może liczyć na wsparcie psychiczne od lekarza. Jedynie 1% respondentów nie było więcej niż raz na wizycie u tego samego lekarza.

*Zaufanie do lekarza nie zawsze wynika z jego umiejętności fachowych, lecz dobrych relacji z klientami. Dla niektórych opiekunów ważniejsze jest, gdy lekarz jest miły i sprawia dobre wrażenie – mówi Antoni Schollenberger.*

*Dla zaangażowanych w życie pupila opiekunów lekarz weterynarii jest bardzo ważną osobą. Dlatego nie dziwią się, że najbardziej liczy się dla nich zadowolenie*

*z poprzednich wizyt. W ten sposób zresztą właściciele często polecają danego lekarza innym opiekunom – mówią: „ten weterynarz dobrze leczy mojego psa”, „ten weterynarz lubi zwierzęta”. Na forach internetowych ludzie często szukają lekarza weterynarii, który będzie się znał na problemie czy cechach danego psa. Tym bardziej, jeśli chodzi o coś nietypowego – właściciele buldogów czy bokserów szukają lekarza, który zna się na psach, np. ze skróconą kufą, właściciele*

*psów intensywnie uprawiających sporty szukają lekarzy znających się na schorzeniach dotyczących takie psy i umieją je wyleczyć, właściciele psów karmiący swoich podopiecznych surowym pożywieniem (dieta BARF) szukają lekarzy akceptujących ten sposób żywienia, itd.* – komentuje **Paulina Król**.

Tylko 11% badanych wskazało na psychiczne wsparcie ze strony lekarza weterynarii jako aspekt, który zachęca ich do ponownej wizyty u tego samego specjalisty. Tak mały odsetek wskazań może wydawać się zaskakujący, jeśli weźmiemy pod uwagę wcześniejsze deklaracje Polaków, z których wynika, jak istotna jest dla nich rozmowa w kontakcie z leka-

rzem weterynarii. Jak wytłumaczyć tę rozbieżność? W tym przypadku mówimy o dwóch różnych sprawach. Rozmowa i wysłuchanie opiekuna zwierzęcia w czasie wizyty to jedno a psychiczne wsparcie lekarza weterynarii kojarzone jest najczęściej z przypadkami dramatycznymi, czasami ostatecznymi. Trudno przewidzieć jak wielu respondentów doświadczyło wcześniej takich przeżyć. Jeśli w trudnym dla siebie czasie związanym z ciężkim stanem zwierzęcia otrzymali psychiczne wsparcie ze strony lekarza weterynarii, to zwiększyło ich zaufanie do niego a co za tym idzie szansę na wizytę w przyszłości - tłumaczy **mgr Grażyna Lemm, WMW SGGW**.



# O postawach Polaków wobec złego traktowania zwierząt

Mówi się, że miarą człowieka jest jego stosunek do zwierząt. Polacy coraz częściej deklarują swoje przywiązanie do zwierząt i zgodnie przyznają, że należy reagować gdy są źle traktowane: bite lub głodzone. Opinie te mogą napawać optymizmem. Jaka jest jednak rzeczywistość, jakie zmiany w postawie Polaków dostrzega osoba, która na co dzień spotyka się z problemem źle traktowanych zwierząt? Z Mateuszem Jandą, założycielem „Straży dla zwierząt”, honorowym komendantem rozmawia Marta Oklińska, On Board PR.

## **Porozmawiajmy o postawach Polaków, o tym jak reagujemy na widok bezdomnych lub cierpiących zwierząt? Jak Polacy odnoszą się do pracy wolontariuszy „Straży dla zwierząt”?**

*Jako organizacja pożytku publicznego, naszym statutowym celem działania jest ochrona praw zwierząt – m.in. zajmujemy się podejmowaniem interwencji w przypadku niehumanitarnego traktowania zwierząt (domowych, gospodarskich, wolnożyjących). Warto zaznaczyć, że „Straż dla Zwierząt” prowadzi własne Centrum Zdrowia Zwierząt, przychodnię weterynaryjną, gdzie zwierzęta z interwencji oraz właściciele zwierząt mogą leczyć zwierzęta w naszym centrum. Z moich obserwacji wynika, że ludzie stają się jednak coraz bardziej wyczuleni na krzywdę zwierząt. Dostrajemy zgłoszenia o tym, że gdzieś jest bezdomny pies lub kot lub poranione zwierzę i proszą żeby się nim zająć. To nie jest takie podejście jak 10-15 lat temu. Zauważam duży postęp. Zawsze jednak pozostanie grupa ludzi, która ciągle będzie miała podejście do zwierzęcia, jak do przedmiotu, a nie żywej czującej istoty. Zmiany w polskim społeczeństwie idą w dobrym kierunku, lecz dalej za mało jest działań uświadamiających, że zwierzę to nie rzecz.*

## **W obronie jakich zwierząt najczęściej interweniujecie?**

*Najczęstsze są interwencje w obronie psów i kotów np. zwalczanie pseudohodowli, gdzie „na potęgę” rozmnażane są zwierzęta.*

## **Gdzie częściej przytrafiają się interwencje? W mieście czy w mniejszych miejscowościach?**

*Częściej przydarzają się interwencje na wsiach lub w małych miejscowościach. Jest to zapewne związane z trudniejszym dotarciem tam działań edukacyjnych. Na takich obszarach zwierzę często dalej traktowane jest jak rzecz.*

*Często właściciele nie potrafią uzasadnić, po co trzymają psa. Deklarując, że jest on strażnikiem obejścia najczęściej jest on trzymany na łańcuchu, gdzie w żaden sposób nie może spełniać swojej roli, czyli stróża. Jestem bardzo zaskoczony faktem, że właśnie w rodzinach, gdzie na pierwszy rzut oka „źle się dzieje”, rodzinach patologicznych w rzeczywistości zwierzęta mają się całkiem dobrze – są najedzone i szczęśliwe. Problem przemocy wobec zwierząt częściej dotyczy tzw. „nowobogackich”.*

## **Jakie wg Pana działania warto podejmować w celu edukacji społeczeństwa na temat właściwego traktowania zwierząt?**

*Na edukację nigdy nie jest za późno. W obecnych czasach można wykorzystywać do tego różne media – od prasy, przez telewizję, radio na Internecie kończąc. Również organizacje zajmujące się ochroną praw zwierząt powinny prowadzić szeroką edukację dzieci i młodzieży w przedszkolach i szkołach – tak jak robimy to my. Jest to bardzo ważne, żeby nowe pokolenia uwarżliwiać i tłumaczyć im, że zwierzę to nie rzecz lecz czująca istota (odczuwająca ból, głód, pragnienie), której człowiek jest winien opiekę i ochronę. Decydując się na jakiegokolwiek zwierzę, musimy być świadomi tej odpowiedzialności, obowiązku na jaki się decydujemy. Najczęściej też zwierzęta są porzucane w okresie ferii czy wakacji, mimo że coraz więcej ośrodków daje możliwość wypoczynku razem z czworonogiem. Jest to efekt braku świadomości i wrażliwości społeczeństwa. To zjawisko było i jest. Co prawda zmniejsza się jego nasilenie i podejście ludzi – nawet coraz częściej zdarza się, że to właśnie mieszkańcy wsi dzwonią do Straży, prosząc o interwencję, gdy ktoś trzyma zwierzę w bardzo złych warunkach lub znęca się nad nim.*

## Wnioski i podsumowanie

Z badania wyłaniają się dwa spójne obrazy opiekuna zwierzęcia i lekarza weterynarii. Okazuje się, że Polacy są w większości świadomymi opiekunami – traktują swoje zwierzę jako pełnoprawnego członka rodziny, dbając o budowanie z nim więzi emocjonalnej poprzez wspólną zabawę i okazywanie czułości, nie zapominając przy tym o kwestiach podstawowych jakimi są zapewnienie zdrowego pożywienia. W razie nagłej potrzeby gotowi są przeznaczyć dodatkowe środki finansowe na skuteczne metody kuracji pupila. Podczas codziennej opieki Polacy, szczególnie najmłodsi, są często samoukami - większość osób czerpie wiedzę na temat opieki nad zwierzęciem z Internetu. Jednak w momencie wystąpienia niepokojących objawów wolimy nie ryzykować - zdecydowana większość respondentów zdaje się na interwencję lekarza weterynarii. Wizytę u weterynarza traktujemy bardziej jako wyraz troski o zdrowie naszego zwierzęcia niż jako społeczny lub prawny obowiązek.

Nie ma wątpliwości, że lekarz weterynarii jest autorytetem w swojej dziedzinie i najbardziej wiarygodnym źródłem wiedzy na temat zdrowia i pielęgnacji zwierzęcia. Większość posiadaczy zwierząt traktuje go jako eksperta i gdyby mogła chętnie porozmawiałaby dłużej na temat opieki nad zwierzęciem. Praktycznie wszyscy stosują się do zaleceń lekarza weterynarii, a powodem innej decyzji może być nieskuteczność zaleconej wcześniej terapii. Na ogół ufamy weterynarzom naszych zwierząt – ponad połowa respondentów przy wyborze danej placówki kieruje się zaufaniem do konkretnego lekarza. Jednak jeszcze mocniej podkreśla to fakt, że prawie połowa opiekunów zdałaby się na jego opinię w sprawie konieczności eutanazji zwierzęcia.



# Inicjator, partnerzy i patroni

## Inicjator raportu



**On Board Public Relations ECCO International Communications Network** należy do największych i najbardziej renomowanych firm doradczych z obszaru public relations w Polsce, czego potwierdzeniem są wysokie pozycje we wszystkich liczących się rankingach branżowych oraz zdobywane nagrody i wyróżnienia. Firma jest laureatem nagrody Impactor 2008 dla najbardziej podziwianej agencji PR w Polsce. Zajęła czwarte miejsce na świecie pod względem dynamiki wzrostu przychodu spośród 200 największych firm PR świata (wg rankingu The Holmes Report 2006). Jest laureatem wielu nagród w międzynarodowych i polskich konkursach (IPRA, GWA, Magellan, Złote Spinacze). Wspólnie z firmami PR z kilkudziesięciu krajów tworzy międzynarodową sieć ECCO Network – jedną z największych sieci firm PR na świecie. On Board zapewnia kompleksową obsługę w zakresie komunikacji oferując strategiczne doradztwo m.in. w obszarach: Brand Public Relations, Corporate & Financial Communications, Investor Relations, Crisis Management, Issues Management oraz Public Affairs.

[www.onboard.pl](http://www.onboard.pl)

[www.ecco-network.com](http://www.ecco-network.com)

## Patron merytoryczny



**Wydział Medycyny Weterynaryjnej SGGW w Warszawie** jest jednym z 4 wydziałów w kraju, kształcącym lekarzy weterynarii. Jest najstarszym akademickim ośrodkiem kształcenia w tym kierunku w Polsce. W nowoczesnym kampusie na warszawskim Ursynowie kadra naukowa kształci przyszłych lekarzy weterynarii na kursach prowadzonych w języku polskim oraz dla obcokrajowców w języku angielskim. Wydział prowadzi również studia doktoranckie oraz podyplomowe specjalizacyjne dla lekarzy weterynarii.

[www.wmw.sggw.pl](http://www.wmw.sggw.pl)



## Partnerzy

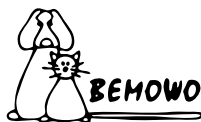


**Agencja badań rynku i opinii SW Research** jest liderem i prekursorem społecznościowych badań przeprowadzanych przez Internet. Firma oferuje profesjonalne rozwiązania badawcze, usługi analityczne oraz doradcze. SW Research realizuje zarówno badania ilościowe, jak i jakościowe. W swojej działalności SW Research łączy wiedzę z zakresu nauk społecznych i ścisłych, a także kompetencje w obszarze technologii informatycznych. Oferta SW Research to komfort pracy z doświadczonymi badaczami, gwarantującymi wysoką jakość realizacji badania przy wykorzystaniu najnowszych rozwiązań informatycznych. SW Research jest właścicielem pierwszego w Polsce społecznościowego panelu badawczego. StudentsWatch.pl jest jednym z największych paneli w Polsce. Zapewnia precyzyjne targetowanie ankiet oraz szybkie uzyskiwanie wyników. Panel StudentsWatch charakteryzuje wysoka aktywność członków, a do realizacji badań firma wykorzystuje autorskie oprogramowanie 3S System. Agencja jest również inicjatorem projektu Warsaw Watch ([www.warsawwatch.pl](http://www.warsawwatch.pl)) realizowanego we współpracy z Instytutem Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego. Celem tego projektu jest stałe monitorowanie opinii mieszkańców Warszawy na temat miasta, w którym żyją oraz poszczególnych jego części.

[www.swresearch.pl](http://www.swresearch.pl)



**Warszawska Izba Lekarsko-Weterynaryjna** obejmuje swoim działaniem Warszawę i województwo mazowieckie. Zrzesza ponad 4 tysiące lekarek i lekarzy weterynarii, wykonujących zawód w 1158 zakładach leczniczych (968 gabinetów, 371 przychodni, 61 lecznic, 17 klinik, 11 laboratoriów), instytutach naukowych, uczelniach, przemyśle spożywczym oraz w administracji państwowej i samorządowej. Organami Izby są: Rada, Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej, Sąd Lekarsko-Weterynaryjny. Do głównych zadań Izby należą: nadawanie prawa wykonywania zawodu, sprawowanie nadzoru nad należyтым i sumiennym wykonywaniem zawodu lekarza weterynarii, ustanawianie obowiązujących lekarzy weterynarii zasad etyki i deontologii weterynaryjnej (Kodeks Etyki Lekarza Weterynarii). Izba opiniuje również projekty ustaw i innych aktów prawnych dotyczących ochrony zdrowia zwierząt, weterynaryjnej ochrony zdrowia publicznego i wykonywania zawodu lekarza weterynarii., a także działa na rzecz ochrony interesu lekarzy weterynarii.



Klinika Weterynaryjna  
„Bemowo”

**Klinika weterynaryjna „Bemowo”** to działająca od 1992 r. całodobowa placówka weterynaryjna, świadcząca kompleksowe usługi w dziedzinie troski o zdrowie zwierząt. Właścicielem placówki jest lek. wet. Paweł Kowalczyk, specjalista chorób psów i kotów. Klinika „Bemowo” to miejsce, w którym poza leczeniem zwierząt odbywają się szkolenia dla lekarzy weterynarii oraz gdzie absolwenci studiów w czasie stażu mogą zdobywać doświadczenie przydatne w ich przyszłej pracy.

[www.bemowo-wet.com.pl](http://www.bemowo-wet.com.pl)



**Straż dla Zwierząt w Polsce** to organizacja pożytku publicznego, powstała z inicjatywy Mateusza Jakuba Jandy w 2006 r. (na początku jako Patrol Interwencyjny Stowarzyszenia Opieki nad Zwierzętami w Polsce a od 2008 r. jako Straż dla Zwierząt w Polsce. W 2007 r. została członkiem Światowego Towarzystwa Ochrony Zwierząt (WSPA). Podejmuje interwencje mające na celu ochronę zwierząt towarzyszących, gospodarskich i dzikich. Prowadzi działania propagujące adopcję zwierząt, utrzymuje „Okno Życia” dla niechcianych zwierząt. SdZ napisała projekt małej nowelizacji ustawy o ochronie zwierząt ze środków Unii Europejskiej w ramach projektu operacyjnego Kapitał Ludzki „Nadzór i Wiedza w Służbie Środowisku”. Projekt trafił do Parlamentarnego Klubu Przyjaciół Zwierząt i po korektach obowiązuje od stycznia 2012 r.

[www.sdz.org.pl](http://www.sdz.org.pl)

## Patroni medialni

### ŻYCIE WETERYNARYJNE

„**Życie Weterynaryjne**” jest miesięcznikiem, będącym organem Krajowej Rady Lekarsko – Weterynaryjnej. Obecny nakład czasopisma wynosi 16300 egzemplarzy. Otrzymują je wszyscy lekarze weterynarii w Polsce. Czasopismo znajduje się w wykazie czasopism punktowanych Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego.

psy.pl    koty.pl

**Portale Psy.pl i Koty.pl** to najpopularniejsze polskie portale poświęcone opiece nad zwierzętami. Skupiają one szkoleniowców, behawiorystów, lekarzy weterynarii oraz powszechnie znane postaci życia publicznego którym zależy na promowaniu najwyższych standardów opieki nad zwierzętami i humanitarnego ich traktowania. Dostarczają wiedzę i praktyczne porady w zakresie: opieki, pielęgnacji, zdrowia, diety, wychowania, relacji między kotem, psem a człowiekiem. Wspierają akcje propagujące adopcję zwierząt, związane ze zdrowiem, pielęgnacją zwierząt domowych i uwrażliwianiem Polaków na los zwierząt (akcja „Zerwijmy łańcuchy”). Od 10 lat portal Psy.pl wraz z internautami przyznaje nagrody Serce dla Zwierząt, honorując w ten sposób osoby, które zrobiły najwięcej dla poprawienia losu zwierząt.

[www.psy.pl](http://www.psy.pl)

[www.koty.pl](http://www.koty.pl)



