



Normes pour la certification d'une structure vétérinaire

SOINS D'URGENCE





La certification Fear Free Veterinary Practice fait passer la mise en œuvre de Fear Free d'un effort individuel à un effort commun, les membres de l'équipe travaillant ensemble pour préserver le bien-être émotionnel de leurs patients, de leurs clients et des autres membres de l'équipe. Les normes de certification contenues dans le présent document ont été élaborées par une équipe de professionnels vétérinaires compétents en matière de soins d'urgence. Bien que toutes les normes ne s'appliquent pas à toutes les structures, nous pensons qu'elles résument parfaitement ce que signifie la mise en pratique de Fear Free dans ces contextes.

Soins d'urgence

Pour obtenir le titre de structure vétérinaire d'urgence ou de soins d'urgence certifiée Fear Free, la structure devra mettre en œuvre les normes de certification contenues dans le présent document et télécharger les documents nécessaires et les dossiers médicaux des patients à des fins d'examen.

Les normes sont divisées en 4 catégories principales :

1. **Flux de travail et soins aux patients**
2. **Installations**
3. **Soutien à l'équipe**
4. **Éducation des clients et de la communauté**

Toutes les normes qui figurent dans ce document sont considérées comme obligatoires, mais plusieurs d'entre elles peuvent être respectées grâce à des options variées, qui sont incluses. En outre, en fonction de la structure de l'établissement, certaines normes peuvent être considérées comme "non applicables" et une explication appropriée peut être fournie. L'absence de mise en œuvre de l'une des normes contenues dans le présent document ou l'absence de justification adéquate de la non-applicabilité d'une norme entraînera l'impossibilité d'obtenir le statut de certification de structure vétérinaire Fear Free.

Vous trouverez à l'annexe A la liste complète des documents, des dossiers médicaux et des enregistrements de patients qui doivent être téléchargés pour être examinés.

Veuillez vous référer à l'annexe B : Système de notation pour une divulgation complète de la manière dont la notation de l'évaluation des structures est effectuée.

Les normes sont désignées par le numéro de la catégorie suivi du numéro de la norme individuelle (par exemple : 1.1 ; Catégorie 1, Norme 1).

Catégorie 1 : Flux de travail et soins aux patients

1. Un vétérinaire agréé approuve et supervise tous les soins prodigués aux patients.
2. Tous les animaux sont soignés sans cruauté par tous les membres de l'équipe de la structure.
3. Tous les membres de l'équipe du cabinet adoptent un comportement approprié, conforme aux principes de Fear Free, lorsqu'ils peuvent être vus et/ou entendus par les clients et les animaux.
4. Il convient de veiller à utiliser la forme de contrainte la plus douce possible, également connue sous le nom de "Gentle Control".
 1. Le contention douce doit être utilisée avec tous les patients afin de garantir la sécurité du patient, du propriétaire de l'animal et du personnel tout en permettant l'évaluation, l'examen et l'administration du traitement vétérinaire.
 2. La contention doit être utilisée avec parcimonie chez les jeunes chiots et chatons, ainsi que chez les patients dont le taux de FAS est supérieur à 3.
 3. Si plusieurs personnes ou une prise excessivement ferme sont nécessaires pour immobiliser un animal qui se débat, le praticien doit faire une pause et envisager un plan de traitement alternatif incluant la sédation.
 - a. Le type de contention utilisé doit être réévalué pour les patients canins qui se débattent pendant plus de 3 secondes et 3 fois au cours d'une procédure, et pour les patients félins qui se débattent pendant plus de 2 secondes et 2 fois au cours d'une procédure.
 - b. Les procédures au cours desquelles on constate que les patients se débattent comme indiqué ci-dessus doivent être interrompues et la sédation doit être fortement envisagée.
 4. La contention de tout animal susceptible d'être douloureux et/ou de provoquer une détresse émotionnelle est interdite. Le recours à la punition physique ou à la force est inacceptable, y compris et surtout pour les patients en situation d'urgence.
 - a. Il s'agit notamment de tenir les chats par la peau du cou et de procéder à l'induction de l'anesthésie en cuve ou boîte pour les patients félins.
5. Tout animal souffrant de souffrance mentale ou de détresse émotionnelle doit être évalué et traité de manière appropriée sans délai.
 1. La souffrance ou la détresse émotionnelle est définie comme un animal présentant un niveau de FAS de 4 ou plus, y compris, mais sans s'y limiter, les symptômes suivants : gémissements, arpentage ou incapacité à se mettre à l'aise, morsure des barreaux de la cage et/ou activités d'automutilation.
6. Dès leur arrivée aux urgences et/ou dans un centre de soins d'urgence, les patients doivent être triés en fonction de leurs besoins médicaux globaux, y compris l'analésie.
 1. L'évaluation de la douleur et du FAS doit être intégrée à l'évaluation initiale de tous les animaux de compagnie qui se présentent aux urgences ou dans un centre de soins d'urgence.
 2. Des soins médicaux appropriés, y compris des analgésiques et/ou des anxiolytiques, doivent être administrés aux patients

pour atténuer la douleur et le FAS après le triage initial, selon les instructions d'un vétérinaire.

3. Les patients qui se présentent en état de détresse et qui nécessitent des soins médicaux immédiats tels qu'une oxygénothérapie, un traitement anticonvulsivant, une chirurgie d'urgence, etc. doivent être évalués et traités en conséquence.
7. Tous les patients bénéficient d'une prise en charge de la douleur. La notation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
 1. Les étapes de la surveillance, de la prise en charge et de la réduction de la douleur chez les patients qui se présentent aux urgences ou dans un centre de soins d'urgence.
 2. Les étapes au cours desquelles une prise en charge appropriée de la douleur est assurée en fonction du niveau de douleur survenu et/ou attendu, y compris la douleur attendue lors des procédures de diagnostic, telles que les examens orthopédiques, l'acquisition de radiographies, l'échographie, l'aspiration à l'aiguille fine, etc.
 3. Les étapes au cours desquelles les patients sont continuellement surveillés pour détecter la douleur et traités de manière appropriée.
 4. Le système d'évaluation de la douleur utilisé par le cabinet.
 5. Comment les clients sont formés à la gestion de la douleur et à l'évaluation de la douleur des animaux domestiques à la maison.
 6. Un score de douleur est enregistré pour toutes les visites de patients et au moins une fois par jour pour tous les patients hospitalisés ; il est mis à jour en fonction de l'évolution de la douleur.
8. La structure maintient et respecte une procédure opérationnelle standardisée (POS) pour prévenir et soulager la peur, l'anxiété et le stress (FAS), ainsi que la douleur avant, pendant et à la fin de la visite aux urgences et/ou aux soins d'urgence. La notation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
 1. Les mesures prises pour réduire le FAS et la douleur lorsque les patients sont présentés à l'établissement, pendant l'examen initial d'admission/de triage, pendant la détention dans les chenils de l'établissement et pendant les procédures de diagnostic
 2. Le lieu de triage, l'endroit où les patients stables sont invités à attendre et l'incidence des interactions face à face entre les patients en attente doivent être pris en compte.
 3. Les mesures prises pour maintenir les patients félins dans un espace confiné, calme et exempt d'autres espèces, dans la mesure du possible.
 4. Les mesures prises pour utiliser des renforcements positifs pendant l'examen, les procédures et les traitements - selon ce que le personnel médical vétérinaire juge approprié. Les renforcements positifs **peuvent être** des friandises (le cas échéant), des brossages, des caresses, des jouets, des compliments positifs, la visualisation et/ou l'inclusion du propriétaire dans les procédures, etc.
 5. L'utilisation de la thérapie par les phéromones apaisantes pendant l'admission, l'examen et les procédures.
 6. La mise en œuvre des principes fondamentaux de Fear Free dans le cadre de la manipulation des patients et des examens/procédures.
 7. L'acquisition du poids du patient en utilisant des techniques Fear Free.
 8. La mise à disposition d'une surface antidérapante pour les procédures et les manipulations, y compris les examens, les prélèvements d'échantillons, les traitements, l'imagerie et la préparation à l'anesthésie et à la sédation.
 9. Les mesures prises pour réduire le FAS et la douleur des patients lors de leur sortie de l'établissement.

- a. Inclure le retour dans la zone d'examen ou de traitement et la sortie par d'autres issues.
9. La structure maintient et respecte une POS pour prévenir et soulager le FAS et la douleur chez les patients qui doivent être hospitalisés dans le centre d'urgence et/ou de soins d'urgence. L'évaluation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
 1. Les mesures prises pour réduire le FAS associé à une activité constante au sein de l'installation - la POS devrait aborder les points suivants :
 - a. Zones ouvertes de traitement/hospitalisation
 - b. Manipulation fréquente
 - c. Mélange d'espèces (le cas échéant)
 - d. Enrichissement des patients gravement malades ou fragilisés
 2. Mesures prises pour réduire la vue des autres patients et mesures prises pour réduire le stress olfactif dans le cadre des soins d'urgence.
 3. Exigences relatives à la taille de l'espace du chenil par rapport à la taille du patient, à la fourniture de bacs à litière et de cachettes pour les patients félins le cas échéant, ainsi que d'un couchage antidérapant, le cas échéant.
 4. Procédures pour les besoins des patients canins hospitalisés, en particulier ceux qui sont soumis à des perfusions à haut débit ou de diurétiques et/ou ceux dont la mobilité est limitée.
 5. Les mesures prises, dans la mesure du possible, pour que les patients soient maintenus dans la même cage d'hospitalisation pendant toute la durée de leur hospitalisation.
 6. Les mesures prises pour créer un plan de traitement attentif pour les patients hospitalisés afin de réduire le stress. Ce plan devrait comprendre les éléments suivants :
 - a. Des périodes de calme sont prévues dans les unités de soins intensifs et les chenils, au cours desquelles les lumières sont tamisées et les patients autorisés à dormir.
 - b. Regroupement des traitements pour permettre des blocs de temps pendant lesquels aucun traitement ou examen physique n'est effectué sur les patients hospitalisés afin de permettre un sommeil réparateur.
10. La structure prend des mesures pour réduire la propagation des phéromones/odeurs d'un patient à l'autre en utilisant **l'un ou l'autre ou l'ensemble** des éléments suivants :
 1. Utilisation d'un désinfectant à base de peroxyde d'hydrogène accéléré (par exemple, Rescue) pour nettoyer l'équipement, les zones hospitalières et les chenils.
 2. Utilisation de phéromones sur les vêtements et dans l'établissement.
 3. Les membres de l'équipe changent de vêtements s'ils ont rencontré des sécrétions corporelles telles que de l'urine, des excréments, du sang ou le contenu des glandes anales.
11. Les seringues et les aiguilles sont à usage unique. Les aiguilles sont remplacées après la ponction de vaccins, de médicaments, après un prélèvement d'échantillon infructueux, etc.
 1. Les aiguilles à insuline ne sont pas concernées car elles ne peuvent pas être remplacées une fois que l'insuline ou un autre médicament a été ponctionné. Les seringues à insuline doivent être jetées après une seule utilisation.
 2. Les seringues utilisées pour administrer un produit par voie orale (aliments, eau, médicaments) peuvent être utilisées plus

- d'une fois pour le même patient, à condition qu'elles puissent administrer le contenu en douceur, avec efficacité et en toute sécurité.
3. L'aiguille de plus petit calibre est utilisée pour les procédures afin de réduire la douleur et la gêne tout en permettant une administration efficace des médicaments ou des vaccinations.
12. La structure ne doit pas fournir ou recommander des services de dégriffage facultatif pour un animal. Les services de dégriffage facultatif comprennent l'ablation chirurgicale des doigts normaux et la tendonectomie des fléchisseurs digitaux. La recommandation ou l'acte de dégriffage dans le cadre d'un plan de modification du comportement est considérée comme facultative et n'est pas autorisée.
13. Il n'est souvent pas possible d'obtenir un questionnaire préalable à la visite dans le cadre des urgences et/ou des soins d'urgence, car de nombreux patients se présentent sans avoir prévenu l'établissement. Lors du triage initial ou de l'appel téléphonique, les membres de l'équipe s'efforcent de vérifier les informations suivantes, dans la mesure du possible, et de les consigner dans le dossier médical du patient. Cette norme est respectée par l'inclusion de ces informations dans les dossiers médicaux soumis.
1. Le patient a-t-il réagi aux visites vétérinaires en présentant des symptômes d'anxiété ou de peur dans le passé, tels halètements, gémissements, ptialisme, vomissements, tremblements, vocalisations ou comportement agressif à l'égard du personnel vétérinaire ?
 2. Le vétérinaire habituel prescrit-il normalement un médicament contre l'anxiété ou un médicament de pré-visite avant les visites vétérinaires de routine ? Si oui, quel est ce médicament et quel est l'effet ?
 3. Le propriétaire est-il au courant des procédures auxquelles le patient est réticent à se soumettre dans son hôpital vétérinaire habituel, comme monter sur une balance, se faire toucher les pattes, prendre la température rectale ?
14. Lorsqu'il reçoit des demandes de soins d'urgence de la part de vétérinaires, la structure s'efforce de :
1. Demander le dossier médical émotionnel et/ou poser des questions sur le comportement et les expériences émotionnelles que le patient a vécues dans la structure du vétérinaire référent. Il peut s'agir de questions telles que :
 - a. Ce patient a-t-il eu besoin de produits pharmaceutiques, de nutraceutiques ou d'autres interventions avant la visite pour réduire le FAS dans votre structure ?
 - b. Ce patient a-t-il eu besoin d'une sédation pour des interventions en raison d'un FAS élevé ?
 - c. Y a-t-il des procédures au cours desquelles vous avez remarqué que ce patient réagissait de façon craintive, stressée ou anxieuse ?
 2. Recommander que le vétérinaire référent prenne en compte le bien-être émotionnel du patient pendant le transfert, en particulier s'il voyage sur de longues distances et si le patient est stable. Il peut s'agir d'antiémétiques, de MPV, de NPV ou d'autres interventions visant à réduire le FAS.
15. La structure tient un dossier médical émotionnel (DME) Fear Free pour tous les patients. La méthode d'enregistrement doit être normalisée, facile à trouver dans le dossier médical (DM) et utilisée par tous les membres de l'équipe. Lorsqu'un patient est évalué, le DME doit être mis à jour avec les informations suivantes. Cette norme est satisfaite par l'inclusion d'un DME rempli dans le dossier médical.
1. Interventions de prise en charge du PAS avant la visite ou prise en charge initiale du FAS lors du triage.
 2. Aime (prévient/atténue le FAS) - selon le propriétaire ou observé lors d'un séjour à l'hôpital.
 3. Déclencheurs (augmentation du FAS) - selon le propriétaire ou observés lors d'un séjour à l'hôpital.
 4. Lieu préféré pour l'examen - le cas échéant (par exemple, préfère être sur le sol ou être tenu par un membre du personnel).
16. La documentation sur le FAS, à l'aide de l'échelle du FAS Fear Free, fait partie de toutes les visites. La méthode

d'enregistrement doit être normalisée, facile à trouver dans le DM et utilisée par tous les membres de l'équipe.

1. La documentation doit inclure les changements dans les scores FAS (augmentation/diminution), les interventions et les résultats de ces interventions.
17. La structure maintient et respecte une POS visant à améliorer l'expérience olfactive du patient. La notation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
1. Les mesures prises pour réduire les odeurs dans les salles d'examen, la zone de traitement, la zone de réception et le chenil/les salles.
 - a. Il convient de mentionner l'utilisation de phéromones calmantes spécifiques à l'espèce.
 2. La procédure de nettoyage des zones d'examen et de l'équipement entre les patients, y compris le type de nettoyant utilisé.
 3. La procédure de nettoyage ponctuel de la zone d'hébergement des patients, ainsi que le nettoyage complet des chenils entre les patients.
 4. La procédure d'élimination des déchets dans les salles d'examen, les zones de traitement, les chenils et les aires de promenade extérieures.
 5. La procédure suivie par les membres du personnel lorsque les vêtements sont souillés par les sécrétions corporelles des patients.
18. La structure maintient et respecte une POS décrivant les mesures prises lorsque le FAS d'un patient s'élève au cours d'une procédure. L'évaluation de cette norme est basée sur l'inclusion des éléments suivants dans la POS :
1. Mise en pause de la procédure pour permettre au FAS de l'animal de se réinitialiser.
 2. Incorporation d'une distraction positive de valeur supérieure et/ou incorporation du propriétaire de l'animal, le cas échéant.
 3. Incorporation d'un membre du personnel plus expérimenté.
 4. Respect des règles 3 essais/3 secondes et 2 essais/2 secondes.
 5. Envisager de déménager dans un endroit plus calme au sein de la structure pour réduire le FAS.
 6. Mesures prises pour fournir un soulagement anxiolytique immédiat, soit par des médicaments oraux, soit par une sédation injectable.
 7. Mesures visant à former les membres du personnel aux techniques de réduction du FAS et à l'interprétation du langage corporel.
19. La structure doit maintenir et respecter les POS pour les procédures suivantes qui concernent les animaux et/ou les clients. La notation de cette norme est basée sur la mise en œuvre de techniques Fear Free dans chaque POS. Les techniques Fear Free à prendre en considération sont les suivantes :
1. Incorporation de musique apaisante, de tapis antidérapants, de distractions positives et de phéromones apaisantes spécifiques à l'espèce.
 2. Utilisation des principes fondamentaux de Fear Free – Considerate Approach, Gentle Control, Gradient Touch.
 3. Utilisation d'analgésiques locaux et/ou d'anesthésiques topiques pour réduire la douleur et le FAS associé.
 4. Les mesures prises pour évaluer le FAS au cours de la procédure, ainsi que les mesures prises pour atténuer le FAS s'il est constaté qu'il s'aggrave.

5. Les mesures prises pour que le propriétaire de l'animal et le patient restent ensemble autant que possible.
6. Les procédures pour lesquelles des POS doivent être soumises sont les suivantes :
 - a. Hébergement Fear Free des patients canins et félins au sein de l'établissement.
 - b. L'euthanasie, y compris la manière de réduire le FAS pour les patients susceptibles de se trouver à proximité d'une procédure d'euthanasie.
 - c. Prise de sang.
 - d. Mise en place et retrait du cathéter intraveineux.
 - e. Préparation Fear Free à l'intervention chirurgicale.
 - f. Administration de fluides et de traitements sous-cutanés.
 - g. Blessures aux griffes et coupes de griffes associées.
 - h. Radiographie et/ou échographie Fear Free.
 - i. Triage Fear Free.
 - j. Protocoles d'isolement Fear Free.
 - k. Mise en place de canules nasales.
 - l. Mise en place d'une sonde urinaire.
 - m. Mise en place et retrait des bandages et des plâtres.
 - n. Soins des plaies.
 - o. Soins nutritionnels en USI, y compris la mise en place de sondes œsophagiennes et/ou nasogastriques.

Catégorie 2 : Installations

20. La structure dispose d'un logement, défini comme tout endroit où un animal est logé pendant qu'il est sous la garde de la structure qui soit :
1. Bien entretenu.
 2. Construit en matériaux faciles à nettoyer à l'aide de produits appropriés et non offensifs, tels que le peroxyde d'hydrogène accéléré au lieu de l'eau de Javel ou des produits à base d'ammoniaque.
 3. Suffisamment grand pour qu'un patient puisse se lever, se retourner et se reposer/dormir dans la position de son choix sans avoir à toucher les côtés ou le haut de l'enceinte.
 4. La connaissance des champs de vision et les mécanismes de blocage visuel sont incorporés pour réduire le FAS chez les patients hospitalisés.
 5. Réduction du bruit.
 6. Suffisamment grand pour que le patient puisse éliminer dans une zone autre que sa zone de repos.
 7. Spécifique aux félins :
 - a. Des bacs à litière pour félins sont présents et l'espace résiduel de la cage est suffisant pour permettre au patient d'être retiré de la zone.
 - b. Pour l'hébergement à long terme des félins (défini comme une hospitalisation de plus de 5 jours), les cages pour félins doivent être conformes aux dimensions de Fear Free (91cm de largeur x 76cm de hauteur).
 - c. Le logement des félins est placé à une distance d'au moins 30cm du sol, si possible.
 8. Confortable :
 - a. Des surfaces antidérapantes et une literie appropriée sont fournies, sauf en cas de contre-indication médicale.
 - b. Les chats disposent de cachettes et de perchoirs.
 - c. L'enrichissement est fourni sous forme de musique, de jouets, de friandises, de vidéos, de vues extérieures, etc.
21. La structure propose un revêtement de sol antidérapant dans les zones suivantes où les patients peuvent être amenés à rester debout pendant de longues périodes : espace d'accueil, salles d'examen, zone de traitement et chenils.
1. Le revêtement antidérapant peut comprendre des options telles que des tapis de yoga, des tapis de bain avec revêtement antidérapant et des tapis antidérapants disponibles dans le commerce.
22. **L'espace d'accueil** offre tout ou partie des services suivants - si l'espace d'accueil n'est pas utilisé, veuillez cocher la case "sans objet" :
1. Une plate-forme pour surélever les caisses à chat.
 2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
 3. Blocage visuel pour réduire la visibilité entre les patients et les espèces, si la salle d'attente est utilisée pour plusieurs patients à la fois.
 4. Musique apaisante et/ou options d'insonorisation.
 5. Bien que cela ne soit **PAS obligatoire**, on tient compte de la manière dont les patients atteints de FAS sont amenés dans le bâtiment, c'est-à-dire en prévoyant une entrée/sortie séparée et/ou en libérant la zone d'accueil.

23. Les **salles/zones d'examen** comprennent tout ou partie des éléments suivants, ceux marqués en italique pouvant ne pas s'appliquer à toutes les pratiques :
1. Une plate-forme permettant d'élever les caisses à chat, le cas échéant.
 2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
 3. Des options d'enrichissement pour toutes les espèces qui sont, notamment des jouets, des vues extérieures, etc.
 4. *De l'eau est mise à la disposition des patients, le cas échéant.*
 5. *Des friandises sont mises à la disposition des patients, le cas échéant.*
 6. *Un bac à litière est disponible pour les patients félins, le cas échéant.*
 7. Musique apaisante et/ou options d'insonorisation.
 8. Des options de soutien thermique externe sont disponibles, en particulier pour les patients félins.
24. La **zone de traitement/procédure** comprend tout ou partie des éléments suivants :
1. Blocage visuel pour réduire la visibilité entre les patients et les espèces.
 2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
 3. *Des friandises sont disponibles, le cas échéant.*
 4. Musique apaisante et/ou options d'insonorisation.
 5. Options de soutien thermique externe pour les patients.
25. La **zone de pension, d'USI et de chenil** comprend tout ou partie des éléments suivants :
1. Blocage visuel pour réduire la visibilité entre les patients et les espèces.
 2. Diffuseurs et/ou sprays de phéromones.
 3. Musique apaisante et/ou bruit blanc.
 4. Effets d'insonorisation.
 5. *Des friandises sont disponibles, le cas échéant.*
 6. Des options d'enrichissement pour toutes les espèces sont disponibles, y compris des jouets médicalement appropriés contenant de la nourriture, d'autres jouets, des vidéos et des vues extérieures.
26. La structure crée un environnement apaisant dans l'ensemble de l'hôpital en utilisant **tout ou partie** des éléments suivants :
1. Réduction du bruit en utilisant des sonneries de téléphone à faible volume et/ou des systèmes de téléavertisseurs.
 2. Un éclairage graduel et/ou naturel dans la mesure du possible, ou un éclairage LED dans l'ensemble de l'hôpital.
 3. Séparer les machines, telles que la blanchisserie, la centrifugeuse et l'autoclave, des zones dans lesquelles les patients sont examinés ou hébergés.

Catégorie 3: Soutien à l'équipe

27. La structure offre à l'équipe des opportunités éducatives pour revoir les interactions Fear Free, acquérir des connaissances supplémentaires sur Fear Free, et fournir un aperçu des améliorations.
28. La direction de la structure contacte Fear Free pour lui faire part de ses préoccupations concernant la mise en œuvre des techniques Fear Free au sein de son personnel, afin que Fear Free puisse aider l'hôpital.
29. Le processus d'intégration des nouveaux employés du cabinet doit inclure les définitions et les objectifs du programme Fear Free. Tous les employés à temps plein doivent être certifiés Fear Free et suivre le cours Emergency & Critical Care. *La formation des nouveaux employés se réfère aux employés de la structure qui travaillent à temps plein et/ou à temps partiel. Les vétérinaires et techniciens de remplacement doivent être formés aux techniques Fear Free au sein de l'hôpital et encouragés à suivre le programme de certification professionnelle vétérinaire Fear Free de niveau 1 ainsi que le cours sur les soins d'urgence et les soins intensifs.*
 1. Utilisation des documents pédagogiques suivants : *(en cours d'élaboration)*
 - a. Comment identifier le stress chez les patients en situation d'urgence ?
 - b. Comment créer un environnement de soins intensifs Fear Free ?
 - c. L'effet critique du stress chez les patients affaiblis
 - d. L'utilisation d'un système de triage systématique pour réduire le stress et l'anxiété des propriétaires

Catégorie 4: Éducation des clients et de la communauté

30. Éducation du Client pour Améliorer l'expérience du patient : les membres de l'équipe montrent qu'ils connaissent les instructions données aux clients concernant l'amélioration de la prochaine visite du patient et qu'ils les transmettent de manière appropriée.
1. Discussion des niveaux de FAS observés et des interventions de gestion, y compris NPV, MPV, phéromones, analgésie ou vêtements de compression, qui sont dispensés, prescrits et/ou recommandés.
 2. Utilisation des documents pédagogiques suivants : *(en cours d'élaboration)*
 - a. À quoi s'attendre lors d'une visite chez le vétérinaire en cas d'urgence ou de soins d'urgence ?
 - b. Comment rendre moins stressante la visite de votre animal aux urgences ?

Annexe A:

Structure vétérinaire certifiée Fear Free : Soins d'urgence

Chargements de documents requis

Les téléchargements suivants doivent être reçus et examinés par l'équipe de Fear Free pour compléter le processus de certification.

- Licence de médecine vétérinaire en cours de validité pour le directeur médical ou le vétérinaire principal. La licence doit comporter les éléments suivants
 - Nom complet du vétérinaire
 - État de l'autorisation d'exercer
 - Date d'expiration
- Procédure(s) opérationnelle(s) standardisée(s) pour satisfaire aux normes 1.7-1.9
- POS pour satisfaire à la norme 1.17
- POS pour satisfaire à la norme 1.18
- POS des procédures énumérées dans la norme 1.19
- Trois (3) dossiers médicaux complets comprenant les réponses aux questions de pré-visite/triage, le DME, le FAS et l'évaluation de la douleur.

Chargements de vidéos obligatoires

- Visite vidéo de l'unité de soins intensifs et des patients hospitalisés dans des cages
 - Veillez à ce que tout bruit ambiant soit audible pendant l'enregistrement
- Visite vidéo de la réception/du hall d'entrée et d'une salle d'examen
 - Veillez à noter l'endroit où les patients sont pesés.
 - Veillez à indiquer les zones où les patients sont examinés.
- Visite vidéo de la zone de traitement/intervention
 - Veillez à montrer les zones où les patients sont examinés et où les procédures sont effectuées.
 - N'oubliez pas d'indiquer l'espace réservé aux cages d'hospitalisation.
- Vidéos des éléments suivants - veuillez noter que nous sommes particulièrement intéressés par l'observation de la manière dont les techniques Fear Free et la manipulation des patients sont utilisées dans ces vidéos.
 - Prise de sang
 - Pose d'un cathéter intraveineux
 - Administration d'au moins 1 injection IV et 1 injection IM
 - Préparation du patient à l'intervention chirurgicale et à l'induction anesthésique
 - Veuillez choisir une autre procédure dans la liste de la norme 2.21 et soumettre une vidéo de cette procédure.

Annexe B :

Système de notation (documents)

La partie en ligne se fait en deux temps. Au cours de la première étape, la structure travaillera sur l'évaluation et fournira des auto-évaluations sur la façon dont elle met en œuvre les normes dans les flux de travail et les protocoles au sein de l'établissement. Le système de notation est décrit ci-dessous. Une fois que la structure aura complété l'auto-évaluation initiale, un évaluateur de Fear Free évaluera les scores fournis par le cabinet ainsi que la documentation correspondante. L'évaluateur fournira un retour d'information, demandera des informations supplémentaires et fournira une série de notes distinctes pour la structure. Tous les commentaires et les scores sont visibles à la fois par le cabinet et par l'évaluateur, ainsi que par l'équipe interne de Fear Free.

La notation est la suivante ; les points sont indiqués entre parenthèses :

1. Répond à la norme (4) vs ne répond pas à la norme (0) : Les éléments notés de cette manière reflètent les normes qui sont soit mises en œuvre, soit non mises en œuvre. Une documentation peut être exigée pour refléter la mise en œuvre ; cependant, le plus souvent, il s'agira d'une auto-évaluation des flux de travail et de la culture d'équipe de la structure. Bon nombre de ces normes sont validées lors de la visite virtuelle sur place ou de l'observation des patients. **Exemple Norme 1.1**
2. D'accord (4) vs Pas d'accord (0) : Les éléments notés de cette manière reflètent les normes selon lesquelles la structure doit être en accord ou en désaccord avec une politique définie par Fear Free. Le fait de ne pas être d'accord avec les politiques établies peut entraîner l'échec de l'obtention de la certification. **Exemple Norme 1.14**
3. Notation subjective 1-4 : Les éléments notés de cette manière reflètent des normes pour lesquelles une documentation est requise, qui décrit des points spécifiques de la mise en œuvre de Fear Free dans les flux de travail et les protocoles. Les scores sont basés sur l'inclusion de ces points dans les procédures opérationnelles standardisées (POS) de la structure ou dans les dossiers médicaux.

Exemple de la norme 1.21. La notation est la suivante :

1. Faible (1) : La documentation ne comporte pas les éléments requis
 2. Moyenne (2) : La documentation contient une partie mais moins de la moitié des éléments requis
 3. Fort (3) : La documentation contient la majorité des éléments requis
 4. Supérieure (4) : La documentation contient tous les éléments requis et peut contenir des éléments allant au-delà de ce qui est requis
4. Notation progressive 1-3 : les éléments notés de cette manière correspondent à des normes pour lesquelles il existe une liste d'éléments pour un domaine spécifique de la pratique. La notation est basée sur le nombre d'éléments fournis dans ces domaines. **Exemple : Norme 2.25.** La notation est la suivante :
 1. Faible (1) : La zone possède 1 ou moins des éléments requis
 2. Moyenne (2) ; la zone possède au moins la moitié des éléments requis
 3. Supérieur (3) : La zone dispose de tous les éléments requis

Système de notation (vidéos)

Les vidéos soumises à examen sont notées uniquement par les examinateurs. La visite virtuelle et les vidéos sur la prise en charge des patients sont notées selon la méthode du gradient décrite ci-dessous. La visite virtuelle est évaluée en fonction de l'inclusion des éléments décrits dans la catégorie 2 des normes de certification. La prise en charge des patients sera évaluée en fonction de l'utilisation des concepts fondamentaux de Fear Free et de leur degré de mise en œuvre dans les flux de travail du cabinet.

1. Gradient de notation 1-3 : Les vidéos seront notées sur la base de l'inclusion des concepts Fear Free dans la prise en charge des patients, les flux de travail et la conception du cabinet.
 1. Faible (1) : 1 ou moins des éléments requis
 2. Moyenne (2) : Au moins la moitié des éléments requis
 3. Supérieur (3) : Tous les éléments requis



Notre mission est de prévenir et d'atténuer la peur, l'anxiété et le stress chez les animaux de compagnie en inspirant et en éduquant les personnes qui s'occupent d'eux.

www.fearfree.com

Fear Free, LLC, 4235 Hixson Pike, Suite 300, Nashville, TN 37219 Phone: 303.952.0585 Email

waps@fearfree.com

©2026 Fear Free Pets, LLC. Tous droits réservés

CP-WP-003-FR-2607