

Cat Friendly Hospital concept

백산동물병원
고 희 곤

한국 소동물 입상의 환경은 빠르게 바뀌고 있습니다. 보호자들이 기르고 있는 동물의 종류나 숫자도 조금씩 바뀌고 있고, 보호자들이 동물병원에 기대하는 수준도 점점 높아지고 있습니다.

그러한 변화들 중에서 최근의 가장 큰 경향은 고양이를 기르는 분들이 많아지고 있다는 사실입니다. 그 이유를 살펴보면, 핵가족화가 빠르게 진행되어, 1인 가구가 늘어나고 있고, 따라서 밀집된 가구와 좁은 실내 공간에서 동물을 길러야 하는 여건도 많아지고 있습니다. 또한 경제력을 갖게 되는 새로운 세대들은 고양이에 대한 부정적인 선입견이 거의 없습니다. 또 고양이가 어릴 때부터 사람과의 스킨십이 많고 사람과의 긍정적인 사회화가 이루어져 점점 순한 고양이들도 많아지고 있습니다.

불과 몇 년 전만 해도 고양이 진료에 부정적이거나, 크게 비중을 두지 않았던 동물병원이나 선생님들도 계셨으나, 지금은 동물병원에서의 고양이 내원 비중이 점점 높아짐에 따라 과거보다 고양이 입상에 관심을 가지는 동물병원과 임상수의사분들이 점점 많아지고 있습니다. 사실 고양이에 대한 관심은 업계의 전반적으로 나타나고 있는 일반적인 현상이기도 합니다. 개의 경우, 기르는 마리 수나 가정이 더욱 늘어나는 것에 대하여 어느 정도 한계에 이르렀다는 분석도 있습니다..

Cat is not a small dog. 이란 말과 같이 고양이는 여러 면에서 개와는 다른 부분들이 많습니다. 해부학적 차이나, 생태학적으로도 차이가 많습니다. 임상에서는 그러한 차이들을 토대로 내원하는 고양이의 여러 가지 문제들을 해결하고 도와주는 데 고려되어야 하겠습니다.

동물병원에 내원하는 고양이는 여러 Stress level을 보입니다. 특히 개가 짓고 있는 상황이나, 여기 저기의 대소변 냄새에 민감하게 반응하며 스트레스를 받습니다. 심지어는 사람이 맡지 못하는 냄새에도 반응하고 있습니다. 고양이뿐만 아니라 보호자도 고양이가 스트레스를 받고 있다는 것을 감지하고 불안해 합니다. 동물병원 내원에서 겪은 고양이의 스트레스와 보호자의 스트레스에 대한 나쁜 경험들은 다시는 그 병원에 내원하지 않게 하는 이유가 되기도 합니다. 또한 과도한 스트레스 상태는 치료와 회복률에도 좋지 않은 영향을 주게 됩니다. 그래서 동물병원에 내원하는 고양이와 보호자에 대한 배려가 더욱 중요한 의미가 있습니다.

그래서 동물병원에서는 스텝교육, 고양이를 위한 병원 시설 및 입원 고양이를 위한 도움 등에 대하여 다시 생각해 보아야 할 것입니다.

1. 대기실 - 대기 중인 고양이가 다른 동물들의 영향을 받지 않게 고려한다.

2. 접수 직원 - 만일 병원 내에 개가 돌아다니고 있다면, 보호자가 개를 안고 있거나, 개줄을 짧게 잡고 있거나, 기다리는 동안 밖에서 산책을 할 수 있게 한다
3. 고양이가 놀라지 않게 다루고, 호텔에 맡길 때는 보호자가 확인할 수 있게 한다.
4. 스텝이 고양이 보정 시에는 너무 강하게 하지 않도록 하고, 목덜미를 잡는 것에 대한 설명을 한다.
5. 소음관리 - 진료실에서 진찰을 할 때 개 짖는 소리가 들리지 않게 한다.
6. 병원 신축 공사 시에 방음기능을 고려한다.
7. 독립된 공간들에 고양이를 입원시킨다.
8. 예약 관리
9. 병원에서 고양이를 관리할 때는 고양이 화장실을 마련해 준다.
10. 고양이 페로몬 스프레이 활용

한국 소동물 임상의 환경은 빠르게 바뀌고 있습니다. 보호자들이 기르고 있는 동물의 종류나 숫자도 바뀌고 있고, 동물병원에 기대하는 수준도 점점 높아지고 있습니다.

바뀌고 있는 상황과 변화에 대하여 감지하고 대처할 수 있어야 지속적이고 발전적으로 동물병원을 운영할 수 있을 것입니다.

이제 동물병원에서도 고양이와 고양이 보호자들의 “needs”를 잘 알고 적극적으로 도와줄 수 있다면 더 나은 고객만족과 고객들의 불평을 줄이고 더불어 병원의 발전도 이룰 수 있을 것 입니다.

