

## **Serdecznie zapraszamy do przeczytania rozmowy z dyrektorką zarządzającą Esthima Polska, Anną Winter.**

### **Esthima Polska - kim jesteście, czym zajmuje się firma ?**

Esthima należy do francuskiej grupy Veternity, która została założona ponad 25 lat temu przez lekarzy weterynarii w północnej Francji. Założyciele Veternity zgodnie uznali, że zwierzę zarówno za życia, jak i po śmierci zasługuje na należyte traktowanie, a właściciele mają prawo pożegnać je z godnością i szacunkiem. Proces przemysłowej utylizacji przeczy tym zasadom i nie pozostawia miejsca na uszanowanie ciała pupila. Lekarze weterynarii przez całe życie zwierząt są blisko nich i ich właścicieli. Założyciele Veternity uznali, że ich obowiązkiem jest zadbanie również o właściwą formę rozstania i pożegnania. Dlatego zdecydowali się wprowadzić usługi godnej kremacji zwierząt towarzyszących, tworząc sieć specjalistycznych krematoriów oraz opracowując system wartości i standardów, według których pracuje każda placówka należąca do Veternity.

Po ponad 20 latach rozwoju działalności we Francji firma zdecydowała się na ważny krok czyli na otwarcie swoich usług na inne rynki. W 2015 roku podjęła decyzję o wejściu na rynek niemiecki oraz o otwarciu filii w Polsce. Otwarcie filii w Polsce było o tyle ważne, że była to inwestycja od zera. Tak narodziła się Esthima, właśnie na podstawie tej decyzji akcjonariuszy francuskich o rozwoju grupy Veternity poza Francją. Esthima jest jedną w kilku marek tworzących grupę, jest nas dużo więcej - Esthima we Francji, Samsara w Belgii, Cremare w Niemczech, nasza specjalistyczna marka Horsia oferująca usługi kremacji koni, a także nasze oddziały w Kanadzie i USA, a teraz jeszcze Kerberos w Pradze.

Jak już wspomniałam Esthima Polska zajmuje się kremacją zwierząt towarzyszących - psów, kotów, gryzoni czy zwierząt egzotycznych. Nasze motto brzmi „Z troską do samego końca”. To przesłanie mówi o tym, że walczymy o prawo do godnego pożegnania zwierzęcia przez jego opiekuna. Z poszanowaniem dla ciała zwierzęcia i uczuć, którym było obdarzone za życia. Mamy obecnie w Polsce dwie placówki - ośrodek w Rudzie Śląskiej oraz agencję (punkt obsługi klienta) w Warszawie.

### **Do kogo są skierowane usługi Esthima? Lekarze weterynarii? Opiekunowie zwierząt?**

Usługi Esthima są kierowane przede wszystkim do opiekunów zwierząt. To są osoby, które

tych usług potrzebują, natomiast pośrednio są również kierowane do lekarzy weterynarii. Można powiedzieć, że pracujemy dwutorowo – usługa kremacji zwierząt towarzyszących sama w sobie jest adresowana do opiekuna zwierzęcia, bo dotyczy ona zwierzęcia, które do opiekuna należy, jednakże jest ona także narzędziem dla lekarzy. I jest to bardzo ważne, ponieważ jest to narzędzie, które ułatwia im pracę, pozwala na pełniejszą, kompletną opiekę nad zwierzęciem od jego najmłodszych lat aż do momentu choroby i śmierci, co ważne pozwala też na lepsze zaopiekowanie się właścicielem zwierzęcia w najtrudniejszym momencie pożegnania z ukochanym zwierzęciem.

Współpraca z Esthima pozwala na rozszerzenie wachlarza usług jakie mogą proponować placówki weterynaryjne. Świadoma opieka nad zwierzęciem, wychodzenie poza życie czyli bardzo kompleksowa opieka gwarantująca zaufanie ze strony opiekuna zwierzęcia – od pierwszych szczepień, poprzez diagnostykę, leczenie, operacje, po zaopiekowanie się ciałem zwierzęcia kiedy ono już odejdzie. To wpisuje się w filozofię samego zawodu lekarza weterynarii, mam tu na myśli zadbanie o dobrostan zwierzęcia. Jeżeli uznajemy, że zwierzę nie przestaje być zwierzęciem kiedy umarło, to właśnie opieka wychodząca poza życie tego zwierzęcia wpisuje się etykę zawodu lekarza.

### **Na jakich zasadach Esthima współpracuje z placówkami weterynaryjnymi?**

W momencie kiedy została podjęta decyzja o tym, że grupa Veternity będzie rozwijała w Polsce swoją markę Esthima i świadczyła usługi kremacji zwierząt towarzyszących, było jasne, że będąc firmą z DNA weterynaryjnym nie chcemy pominąć profesji weterynaryjnej w Polsce. Lekarze weterynarii są dla nas partnerami – koncepcja tego typu świadczeń była od początku tworzona jako narzędzie dla placówek weterynaryjnych. I jako takie było przez firmę rozwijane. Geneza jest bardzo prosta – nic od lekarzy weterynarii bez lekarzy weterynarii. Jest to propozycja od kolegów z Francji dla Polskich lekarzy. Francuscy lekarze mówią „my to wymyśliliśmy, sprawdziliśmy, wiemy, że to dobrze funkcjonuje, jest w tym dodatkowo wyższa wartość etyczna, dlatego proponujemy lekarzom z Polski skorzystanie ze tego sprawdzonego narzędzia i systemu współpracy”. Od ponad 20 lat Veternity wdraża ten model nie tylko w Europie ale też w Ameryce Północnej i wiemy na pewno, że to narzędzie pomaga w zbudowaniu zaufania, lepszemu kontaktowi z klientem czyli opiekunem zwierzęcia, ale także przynosi wymierne efekty finansowe.

### **Czyli jakie korzyści ze współpracy z Esthima wnoszą placówki weterynaryjne a jakie opiekunowie zwierząt? Jak od strony praktycznej wygląda współpraca Esthima z lekarzami weterynarii?**

Esthima zawsze podpisuje umowy o współpracy z placówkami weterynaryjnymi. Zależy nam na tym aby obie strony były spokojne, że zasady współpracy są jasno określone, trwałe i transparentne. W ten sposób my też gwarantujemy, że standardy do których zobowiązują się obie strony umowy będą utrzymane. Placówka weterynaryjna wie czego może oczekiwać od nas oraz czego my oczekujemy od niej. Dostarczamy lekarzom wszystkie materiały informacyjne oraz eksploatacyjne, w tym bloczki umów, pokrowce na ciała, ulotki etc. Współpracujące placówki są zawsze w pełni przez nas wyposażone. Każda kremacja, która odbywa się w naszym ośrodku w Rudzie Śląskiej poprzedzona jest umową, którą my zawieramy, za pośrednictwem lekarza, z opiekunem zwierzęcia. Chcę podkreślić, że to nie lekarz jest odpowiedzialny za kremację, tylko Esthima. Lekarz jest naszym partnerem, naszym ambasadorem - to on przekazuje dalej informację o możliwości kremacji właścicielowi zwierzęcia. Ta praca, którą wykonuje lekarz na rzecz Esthima to także umowa wzajemnych korzyści. Umowa współpracy z Esthima to nie tylko spisane zasady współpracy czy standardy realizacji usług - oczywiście jest, że placówka weterynaryjna która wykonuje dla nas pracę otrzymuje wynagrodzenie. Sposób gratyfikacji współpracy jest bardzo jasny, transparentny oraz zgodny w prawem.

**Dużo mówicie Państwo o misji, o filozofii firmy, którą rozwijacie zgodnie z weterynaryjnym DNA Grupy Veternity. Są też inne firmy zajmujące się kremacją zwierząt w Polsce. Czy może Pani wytłumaczyć czym się wyróżniacie?**

Wartością tego co robimy nie jest sam akt techniczny czyli kremacja zwierzęcia, tylko wszystko poza tym - pomoc, rozwiązanie w trudnej i bolesnej sytuacji, to działamy sprawnie, szybko i z wyczuciem. Mam tu też na myśli odbiór zwierzęcia - czy to z placówki weterynaryjnej czy też z domu opiekuna zwierzęcia. Wiemy jak się zająć się w tej trudnej chwili zarówno ciałem zwierzęcia, jak i pogrążonym w smutku człowiekiem. W tym momencie kiedy właściciele zwierzęcia są w panice, w ogromnym stresie związanym z żałobą i nie wiedzą co robić, do kogo się skierować, kto pomoże im kompleksowo w tej sytuacji, jesteśmy ich przewodnikami i opiekunami, bardziej niż firma kremacyjna sensu stricte czy też utylizacyjna. Podkreślam jeszcze - nie do samego aktu kremacji ogranicza się to co robimy. Nasze działanie jest dużo szersze. Robimy wszystko aby opiekunowie mogli zapamiętać to, co było przyjemne z ich wspólnego życia ze zwierzęciem. Dlatego staramy się docierać wcześniej poprzez budowanie świadomości i edukację na temat tego jakie są dostępne rozwiązania, możliwości. Edukujemy po to, żeby opiekunowie zwierząt mieli świadomość do czego mają prawo w momencie kiedy rozstają się ze zwierzęciem. Tak aby mogli sami dokonać świadomego wyboru, żeby wiedzieli co mogą zrobić, kiedy ten trudny moment nadchodzi.

Zawsze w przypadku każdej realizowanej przez nas usługi kremacji spisujemy umowę -

zarówno w przypadku kiedy opiekun zwierzęcia zgłasza się do nas bezpośrednio, jak i przy współpracy z placówką weterynaryjną. Zwierzę jest do Esthima przyjmowane tylko wtedy kiedy mamy kompletną dokumentację. Ta dokumentacja to właśnie umowa, w której Esthima zobowiązuje się do zrealizowania usługi w odpowiedni sposób, w odpowiednich warunkach, w określonym czasie, za określoną cenę. Właściciel zwierzęcia, również taką informację od nas otrzymuje. Wyróżnia nas także to, w jaki sposób skonstruowany jest nasz cennik - cena usługi dotyczy kremacji zwierzęcia, bez przedziałów wagowych. Świadczymy trzy rodzaje usług, oznacza to, iż jest to pełen zakres kremacji. Nie wszyscy nasi konkurenci taki pełen zakres kremacji oferują.

Wyróżnia nas także fakt, że Esthima opiekuje się właścicielami zwierząt, także po wykonaniu usługi kremacji zwierzęcia. Opiekunowie po śmierci ukochanego zwierzęcego przyjaciela często pozostają w swoim smutku sami, bez wsparcia i społecznej akceptacji takiej żałoby. Z myślą o nich założyliśmy internetową grupę wsparcia „Łąki Wspomnień”. Stanowi ona niezwykle wartościową formę pomocy - daje możliwość spotkania opiekunów, których łączy doświadczenie straty ukochanych zwierząt, mogą podzielić się ze sobą własnymi przeżyciami, poznać historię pozostałych osób. Grupa ma profesjonalną opiekę ze strony specjalistów, ekspertów Esthima - psychologa i towarzyszki w żałobie. Członkowie grupy mogą poprosić ich o wskazówki jak radzić sobie w tej trudnej sytuacji. To jest nasza działalność pro publico bono - wynika z naszego szacunku dla zwierząt i żałoby opiekunów, to także jest wpisane w misję naszej firmy.

### **Jakie są plany rozwoju firmy ?**

Chcemy rozwinąć sieć naszych placówek. Będziemy się starali otwierać nasze krematoria i agencje w ośrodkach miejskich, żeby ułatwić opiekunom zwierząt dostęp do naszych usług. Do 2025 chcemy mieć 7 agencji i 3 krematoria. Jest jeszcze dużo do zrobienia, obszar Europy Środkowowschodniej to rynki z dużym potencjałem.

### **To od razu zapytam jak ocenia Pani sytuację w branży w Polsce na tle innych krajów europejskich?**

Polski rynek jest bardzo niedojrzały, z niewielką ilością firm świadczących usługi kremacji zwierząt towarzyszących. Sieć ogólnopolska jest jeszcze słabo rozwinięta. Są rejony, gdzie dostęp do kremacji jest niemożliwy ze względu na odległość od najbliższego krematorium. W Polsce mamy 38 mln mieszkańców i jesteśmy krajem z bardzo wysokim wskaźnikiem posiadania zwierząt towarzyszących - obecna ilość krematoriów jest na pewno niewystarczająca. Jest tu dużo możliwości ale i dużo pracy. Jest też bardzo dużo pracy jeśli chodzi o świadomość konsumencką. Opiekunowie zwierząt nie wiedzą jakie są możliwości,

czego mogą oczekiwać, ale także nie znają przepisów również tych, które zabraniają pewnych zachowań, jak np. chowanie zwierząt na „dziko” w ogródku, w lesie czy na łące. Nie są świadomi jakie są tego konsekwencje - mam tu na myśli nie tylko kary ale również kwestie ekologii i zagrożenie sanitarne. Jest dużo do zrobienia zarówno jeśli chodzi o edukację, jak i o rozwój infrastruktury. W porównaniu do naszych sąsiadów np. Niemiec gdzie rynek jest bardzo mocno rozwinięty, czy chociażby do naszych południowych sąsiadów czyli Czech i Słowacji, to są kraje trzykrotnie mniejsze (powierzchnia i zaludnienie) niż Polska a mają taką infrastrukturę jaka my mamy obecnie. Jesteśmy na początku drogi - może być tylko lepiej.

Informacje na temat firmy oraz oferowanych usług: [www.esthima.pl](http://www.esthima.pl)

**Opracowanie: Redakcja**

**Zdjęcia: Esthima Polska**



## **Jak skontaktować się z placówkami Esthima?**

### **Ośrodek kremacyjny Esthima w Rudzie Śląskiej**

ul. Noworudzka 11

41-700 Ruda Śląska

**Godziny pracy:**

poniedziałek - piątek: 8:00 - 20:00

sobota: 8:00 - 14:00

**Kontakt do ośrodka:**

Tel.: +48 501 346 395

e-mail: [rudaslaska@esthima.pl](mailto:rudaslaska@esthima.pl)

**Agencja Esthima w Warszawie**

ul. Młodnicka 58

04-239 Warszawa

**Godziny pracy:**

poniedziałek - piątek: 10.00 - 18.00

**Kontakt do agencji:**

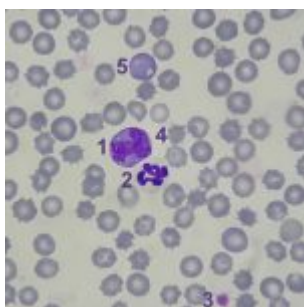
Tel.: +48 518 650 601

e-mail: [warszawa@esthima.pl](mailto:warszawa@esthima.pl)

**Promowane**



- [Prezydent nominował 74 nowych profesorów](#)



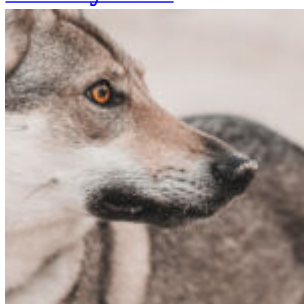
- [Naczyniakomięsak u psa w rozmazie krwi - przypadek kliniczny](#)



- [Mikołajkowy konkurs-regulamin](#)



- [Kliniczna Praktyka Weterynaryjna "Provet" poszukuje lekarza weterynarii](#)



- [WPLYW AKTYWNOŚCI WĘCHOWEJ NA STAN EMOCJONALNY PSA](#)