



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Kodeks dobre veterinarske prakse

ZAGREB, 2012.



SADRŽAJ

1. UVOD

2. EUROPSKA VETERINARSKA ETIKA I PRAVILA PONAŠANJA

2.A. Veterinari i životinje

2.B. Veterinari i korisnici

2.C. Veterinari i veterinarska struka

2.D. Veterinari i veterinarsko-medicinski proizvodi

2.E. Veterinari i drugi djelatnici

2.F. Veterinari i zaštita zdravlja i sigurnost na radu

2.G. Veterinari i javno zdravstvo

2.H. Veterinari i zaštita okoliša

2.I. Veterinari i nadležna upravna tijela

3. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM UNUTAR VETERINARSKE ORGANIZACIJE

3.A. Opći uvjeti

3.B. Potrebna dokumentacija

3.C. Odgovornosti rukovodstva

3.D. Upravljanje ljudskim resursima i opremom

3.E. Veterinarski stručni rad

3.F. Mjerenja, analize i unapređenje



4. DEFINICIJE

1. UVOD

Veterinari imaju veoma važnu ulogu u zaštiti dobrobiti životinja, zdravlju životinja, javnom zdravstvu te veterinarskoj zaštiti okoliša i u tom smislu pružaju širok spektar usluga.

Ovaj Kodeks dobre veterinarske prakse za veterinarstvo je standard koji određuje Europsku veterinarsku etiku i načela ponašanja, kao i zahtjeve koji se odnose na sustav upravljanja kvalitetom u veterinarskoj organizaciji kada žele unaprijediti svoju sposobnost u pružanju usluga u skladu s:

- važećim propisima,
- Kodeksom veterinarske etike,
- zahtjevima klijenata,
- pravilima struke i etičkim načelima koja se odnose na pružanje usluga i/ili životinja pod njihovom skrbi.

Kodeksom dobre veterinarske prakse veterinarske organizacije moraju pokazati svoju sposobnost za kvalitetno pružanje usluga, koje su stalno u skladu sa zahtjevima korisnika, važećim zakonskim propisima i pravilima struke.

Usklađivanje s odredbama ovoga Kodeksa obvezno je za sve ovlaštene veterinarske organizacije te veterinarske organizacije i veterinarske službe koje obavljaju pojedine poslove javnih ovlasti, sukladno odredbama Pravilnika o uvjetima kojima moraju udovoljavati veterinarske organizacije, veterinarska praksa i veterinarska služba u sustavu provedbe veterinarske djelatnosti ("Narodne novine" br. 45/09, 80/10 i 153/11).

Svi zahtjevi koji proizlaze iz Kodeksa koncipirani su tako da se mogu prilagoditi bilo kojoj veterinarskoj organizaciji bez obzira na veličinu ili područje djelatnosti.

3

Ukoliko se pojedini zahtjevi ne mogu ispuniti zbog prirode i specifičnosti veterinarske organizacije, to će se smatrati iznimkom, ali te iznimke ne smiju utjecati na sposobnost ili odgovornost organizacije za obavljanje poslova u skladu s propisima, pravilima struke, etičkim i drugim načelima ponašanja veterinarske struke.

Kodeks utvrđuje samo opće principe.

Za posebne zahtjeve u pojedinim poslovnim područjima u veterinarskoj medicini treba razvijati dodatne smjernice.

Ovaj Kodeks, pod pokroviteljstvom Europske federacije veterinarara (Federacije veterinarara Europe, FVE) pripremili su veterinari za veterinare prema europskom modelu rada i ponašanja unutar veterinarske organizacije.

Kodeks FVE stoga, sadrži osnovne upute za članice FVE o kojima žele prihvatiti načela i principe dobre veterinarske prakse te pratiti kvalitetu rada u području obavljanja veterinarske djelatnosti.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Ovaj Kodeks, Hrvatska veterinarska komora kao članica FVE, izradila je kao svoj program u skladu s Kodeksom federacije veterinaru Europe.

Kodeks je napravljen tako da se može koristiti kao alat u procesu dobivanja ISO 9001:2000 certifikata. Svi navodi vezani za kvalitetu, sadržani u ovom Kodeksu proizlaze iz standarda ISO 9000, verzija 2000.

Odredbe Kodeksa nadopunjuju pravne propise nacionalnog i europskog zakonodavstva, ali ga ne zamjenjuju.

Kodeks je sastavni dio trajnog poboljšanja, a trebao bi biti podvrgnut reviziji/recenziji najmanje svakih pet godina.

2. EUROPSKA VETERINARSKA ETIKA I PRAVILA PONAŠANJA

Veterinari zaposleni u organizacijama u sustavu provedbe veterinarske djelatnosti, u svakodnevnom obavljanju poslova moraju poštivati načela europske veterinarske etike i pravila ponašanja.

Veterinarske organizacije moraju imati sustav upravljanja kvalitetom, izrađen u skladu s pravilima dobre veterinarske prakse te se moraju složiti s načelima ovog poglavlja.

Veterinarima koji obavljaju veterinarsku djelatnost u drugim oblicima organizacije veterinarske djelatnosti, preporuča se usklađivanje obavljanja djelatnosti s načelima dobre veterinarske prakse.

2. A. VETERINARI I ŽIVOTINJE

Veterinari se moraju zalagati za dobrobit i zdravlje životinja pri njihovoj skrbi bez obzira na područje rada. Pri procjeni dobrobiti životinja veterinari uvijek moraju poštivati osnovna prava životinja:

- pravo na hranu i pitku vodu,
- pravo na zaštitu od boli,
- pravo na zaštitu od ozljeda i bolesti,
- pravo na zaštitu od straha i stresa,
- pravo na boravak u odgovarajućim uvjetima.

Kad veterinar ima saznanja o kršenju Zakona o zaštiti životinja („Narodne novine“ broj 135/06), dužan je odmah na to upozoriti posjednika životinje i učiniti sve što je u njihovoj moći da se problem riješi.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Prilikom obavljanja djelatnosti veterinari moraju svim životinjama koje su pod njihovom skrbi pristupati prijateljski i s poštovanjem.

2. B. VETERINARI I KORISNICI USLUGA

Veterinarske usluge trebaju biti dostupne korisnicima usluga u svako doba, u skladu s organizacijskim oblikom obavljanja veterinarske djelatnosti. Veterinar pruža veterinarsku uslugu samo na zahtjev vlasnika, odnosno posjednika životinje. U hitnim slučajevima kada je ugrožen život životinje ili po nalogu nadležnog tijela državne uprave veterinar je dužan pružiti veterinarsku uslugu i bez zahtjeva vlasnika, odnosno posjednika životinje.

Veterinar ne smije prenijeti svoje stručne poslove na osobe koje za to nisu kvalificirane i ovlaštene. Usluga mora biti obavljena po pravilima struke, odnosno stručno primjenjujući stručna načela, pravodobno i djelotvorno.

Veterinari moraju imati dobar odnos s korisnicima usluga. Oni moraju steći njihovo povjerenje, putem stalnog kontakta te osiguranjem odgovarajućih informacija. Oni trebaju poštivati njihovo mišljenje i osigurati zaštitu povjerljivih informacija korisnika. Na pritužbe i kritike korisnika usluga, moraju odgovarati brzo, potpuno i uljudno. U svakodnevnom obavljanju djelatnosti veterinari trebaju uzeti u obzir različite potrebe korisnika usluga.

U žurnim slučajevima, svaki je veterinar obavezan, kada i nije pozvan, pružiti ugroženoj životinji prvu pomoć. Od obveze pružanja prve pomoći ugroženoj životinji, veterinar je oslobođen samo u slučaju neposredne opasnosti, ugroze od ozljeda i pogibelji, za njega i njegovo pomoćno osoblje prilikom obavljanja intervencije.

U slučaju prirodnih katastrofa, potresa, poplava, požara, opsežnih opasnih onečišćenja okoliša, pojave zaraznih bolesti te prilikom ratnih okolnosti, svaki je veterinar dužan pružiti životinjama pomoć i odazvati se poziv nadležnog tijela državne uprave.

5

2. C. VETERINARI I VETERINARSKA STRUKA

Veterinari moraju biti upoznati sa svim primjenjivim zakonskim pravilima i načelima ponašanja u odnosu prema kolegi veterinaru kao pojedincu u veterinarskoj struci. Oni moraju imati dobre poslovne odnose.

Veterinar ne smije omalovažavati stručno znanje ni sposobnost drugog veterinaru, kao ni isticati vlastitu stručnost i vještine na uštrb i štetu drugog veterinaru. Pri promidžbi i oglašavanju posebnih vještina, te se vještine mogu isticati u skladu s propisima Hrvatske veterinarske komore.

Veterinari moraju brinuti o ugledu veterinarske struke, moraju održavati i razvijati svoje profesionalno znanje i vještine.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Veterinari moraju poštivati propisane procedure za izdavanje/potvrđivanje veterinarskog certifikata. Izdavanje lažnih dokumenata o zdravlju i podrijetlu životinje, otkrivanje poslovne tajne i iznošenje netočnih i nestručnih informacija u javnost, kažnjivo je.

Ako veterinar radi za račun treće strane ili drugog veterinara, mora osigurati da u tom poslu ne postoji sukob interesa. Veterinari ne smiju iskorištavati svoj položaj za dobivanje novih korisnika usluga ili svoju osobnu korist. Na zahtjev korisnika usluge ne može početi rad bez prethodnog dogovora s kolegom veterinarom, koji inače obavlja taj posao.

2. D. VETERINARI I MEDICINSKI PROIZVODI

Veterinari moraju biti upoznati sa zakonskim odredbama o uporabi veterinarsko-medicinskih proizvoda i pribora u veterinarskoj medicini, propisivanju, nabavi, skladištenju te uništavanju i zbrinjavanju medicinskih proizvoda namijenjenih veterinarskoj uporabi.

Sve pogreške, nepravilnosti, problemi, nepoželjne reakcije pri primjeni te drugi problemi u svezi s poslovanjem i primjenom veterinarsko-medicinskih proizvoda moraju se prijaviti te se mora postupati u skladu s općim načelima i zahtjevima farmakovigilancije što uključuje:

- obavijestiti nositelja odobrenja za stavljanje veterinarsko-medicinskog proizvoda u promet i nadležno tijelo u roku od 15 dana nakon događaja,
- u organizaciji imati dostupni telefonske brojeve i adrese nositelja odobrenja za stavljanje veterinarsko-medicinskog proizvoda u promet i nadležnih tijela,
- u organizaciji imati dostupne odgovarajuće obrasce za zabilježbu neželjene reakcije izrađene od strane nadležnog tijela, a ukoliko nadležno tijelo ne izradi takve obrasce, veterinarska organizacija ih može sama oblikovati uključivši sve potrebne podatke.

Veterinar je obavezan voditi brigu o karenciji veterinarsko-medicinskih proizvoda i njihovoj primjeni na životinjama koje se upućuju na klanje, ekonomsko iskorištavanje, kao i u slučajevima kada se njihovi proizvodi koriste za prehranu ljudi.

6

Veterinar ne smije životinjama koje se koriste za natjecanja davati zabranjene tvari kao ni tvari koja mijenjaju fiziološko ili psihološko stanje životinje.

2. E. VETERINARI I DRUGO OSOBLJE

Veterinari moraju poštivati postupke vezane za propise iz područja Zakona o radu, mjerodavnim za poslodavaca, zaposlenika i dioničare.

Veterinari i drugi djelatnici moraju biti osigurani protiv pravne i profesionalne odgovornosti.

Veterinari moraju promicati i osigurati kontinuirano unapređenje znanstvenih i tehničkih znanja i vještina osoblja.

Osoblje veterinarske organizacije moraju održavati visok stupanj čistoće i osobne higijene.



2. F. VETERINARI I ZAŠTITA ZDRAVLJA TE SIGURNOST NA RADU

Veterinari moraju osigurati sigurnost, zaštitu zdravlja i dobrobiti osoblja, pacijenata i korisnika usluga, te ih zaštititi osobito od:

- ozljede pri ručnom radu (postupanje s životinjama, opremom, dizanje tereta),
- sklizanja (zaštita na mokrim podovima, opasnim područjima, stepenicama, i dr.),
- požara (zapaljiva tekućina za rukovanje, rizik od vatre, strujnog udara i kratkog spoja),
- ozljeda uzrokovanih primjenom radnog alata (ispravna uporaba opreme, razboritost osoblja na rizik od strujnog udara i uporabe električne opreme),
- opasnih tvari (X- zračenje, anestetički plinovi, veterinarsko-medicinski proizvodi i drugi opasni proizvodi),
- profesionalne bolesti.

U odgovornost veterinaru su uključene i prikladne mjere za zaštitu osoblja, pacijenata i korisnika usluga od opasnosti, osobito pazeći na:

- sigurnost u prostorijama,
- obučavanje osoblja za rad na siguran način,
- osnovne prve pomoći (moraju poznavati svi djelatnici),
- informiranje osoblja o evakuaciji iz zgrade u slučaju požara i praktičnih postupaka pri evakuaciji,
- zaštitnu odjeću za osoblje zaposleno na mjestima koja zahtijevaju posebne mjere koje se odnose na osobnu sigurnost, □
- svijest osoblja i javnosti o potencijalnim rizicima.

2. G. VETERINARI I JAVNO ZDRAVSTVO

Veterinari su potrebni za optimizaciju poslovanja i javnog zdravstva. Kad god je to prikladno, veterinari trebaju educirati svoje korisnike o mjerama potrebnim za smanjenje rizika od izloženosti mikroorganizmima, uzročnicima zoonoza, uzročnicima kontaminacije hrane, reziduama, čimbenicima onečišćenja (biološki i kemijski), te antimikrobnoj rezistenciji.

7

Veterinari trebaju upozoriti vlasnike, odnosno posjednike životinja na svoje odgovornosti prema javnosti.

2.H. VETERINARI I ZAŠTITA OKOLIŠA

Veterinari moraju voditi brigu o što manjem zagađivanju okoliša tako da kontroliraju nastajanje otpada, njegovo recikliranje i pravilno neškodljivo uklanjanje.

Kad god je to moguće trebaju koristiti predmete za višekratnu uporabu te savjesno i pažljivo postupati s veterinarsko-medicinskim proizvodima, dezinficijensima i drugim pripravcima u veterinarskoj medicini.

Osim toga, trebaju ekonomično koristiti resurse energije i vode.

Veterinari trebaju poticati korisnike na rukovanje otpadom na siguran način.



2.1. VETERINARI I NADLEŽNA UPRAVNA TIJELA

Veterinari moraju imati dobre odnose s nadležnim upravnim tijelima.

Na zahtjev nadležnih tijela moraju promptno i u skladu s uputama provesti propisane usluge.

Pri obavljanju poslova u ime nadležnog tijela, veterinari moraju osigurati izbjegavanje sukoba interesa, ne smiju iskorištavati svoj položaj za dobivanje novih korisnika usluga, odnosno kupaca niti za osobnu korist.

Kada nadležno tijelo zahtijeva od veterinar da obavlja zadatke za drugu veterinarsku organizaciju, odnosno drugog veterinar, kao i na zahtjev korisnika da pored predmetnih poslova obavi i neke druge poslove, veterinar prije usvajanja zahtjeva korisnika mora pribaviti suglasnost veterinarske organizacije, odnosno korisnikovog veterinar.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

3. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM UNUTAR VETERINARSKJE ORGANIZACIJE

Ovaj dio Kodeksa definira sustav upravljanja kvalitetom koji pomože veterinarskoj organizaciji za poboljšanje zadovoljstva korisnika usluga, potiče organizaciju na analiziranje zahtjeva svojih korisnika usluga te kontrolu aktivnosti koje doprinose kvaliteti pružene usluge, prihvatljive korisnicima usluga.

3.A. OPĆI ZAHTJEVI

Veterinarska organizacija mora:

- identificirati svoje poslovne procese i njihovu provedbu kroz organizaciju,
- odrediti redoslijed i međusobne odnose svih poslovnih procesa,
- odrediti mjerila i metode potrebne za osiguranje djelotvornosti izvođenja i kontrole poslovnih procesa,
- osigurati raspoloživost sredstava i informacija potrebnih za održavanje izvođenja nadzora svih poslovnih procesa,
- nadzirati, mjeriti i analizirati poslovne procese,
- primjenjivati redovito unaprjeđivati sve poslovne procese.

Sustav upravljanja kvalitetom mora biti jasno definiran, dokumentiran, primijenjen, evaluiran, kontroliran i stalno unaprjeđivan.

3. B. POTREBNA DOKUMENTACIJA

Dokumentacija sustava kvalitete mora sadržavati :

- potpisanu izjavu rukovodstva (uprave-managementa) u kojoj se navodi jasna predanost kvaliteti,
- priručnik o kvaliteti (napisan, dokumentiran i redovito obnavljan) koji sadrži dokumentirane postupke sustava upravljanja kvalitetom, kao i opise navedenih procesa te njihovu međusobnu povezanost,
- postupke (napisane, dokumentirane i redovito obnavljane) koji se odnose na sve procese koji utječu na sustav kvalitete,
- sve dokumente potrebne za osiguranje planiranja, provedbe i nadzora procesa. Razina dokumentacije ovisi o veličini i vrsti aktivnosti veterinarske organizacije.

Dokumentacija može biti bilo kojeg oblika i na bilo kojem tipu medija.

Svi dokumenti koji utječu na kvalitetu usluge moraju biti:

- datirani s datumom, odobreni prije objave (potpisani od strane nadležne osobe) i pohranjeni,
- dostavljeni odgovarajućim djelatnicima po ranije utvrđenoj listi dostave,
- pregledani, analizirani, ažurirani prema pisanim postupcima i ponovo odobreni,
- dostupni, čitljivi i lako razumljivi po točkama provedbe.



Dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom mora biti definirana, implementirana, pregledana, kontrolirana i stalno unaprjeđivana. Svi dokumenti vanjskog podrijetla koji su povezani s dokumentacijom sustava upravljanja kvalitetom (etički kodeks, propisani uvjeti, itd.) moraju biti stalno dostupni te pod osiguranim nadzorom.

Svaka uporaba zastarjele dokumentacije mora se izbjeći.

Čuvani dokumenti se moraju formalno označiti, moraju se čuvati na sigurnom mjestu tijekom 5 godina ako to propisi zahtijevaju, prema dokumentiranom postupku te moraju biti čitki, dostupni i prepoznatljivi.

3. C. ODGOVORNOST RUKOVODSTVA (UPRAVE-MENAGEMENTA)

Rukovodstvo veterinarske organizacije mora razviti sustav kvalitete u kojeg treba uključiti sve djelatnike. Sustav kvalitete mora uključivati strateške smjernice veterinarske organizacije i mora biti dizajniran tako da udovolji zahtjevima klijenata i odgovarajućim važećim propisima.

Rukovodstvo mora biti odgovorno za uspješnost ovog koraka.

3. C. a. RUKOVODSTVO MORA KONSTANTNO IZLAGATI, PLANIRATI I DOKUMENTIRATI SUSTAV KVALITETE NA DOSLJEDAN NAČIN

Sustav kvalitete veterinarske organizacije mora određivati ciljeve kvalitete koji se moraju postići na dobrobit korisnika usluga (povećanje zadovoljstva pruženom uslugom), kao i na dobrobit same organizacije (učinkovitost i profitabilnost).

Hijerarhijski i ostvarivi ciljevi kvalitete moraju biti konzistentno definirani. Aktivnosti vezane za ciljeve kvalitete moraju biti definirane i planirane.

Pri definiranju ciljeva i ciljeva kvalitete trebaju se uzeti u obzir potrebni resursi (financijski, materijalni i ljudski).

10

3:C. b. UVOĐENJE »USREDOTOČENOSTI NA KORISNIKA USLUGE«

Sustav kvalitete mora osiguravati poduzimanje mjera kako bi se utvrdili zahtjevi, očekivanja i zadovoljstvo pruženom uslugom vanjskih korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana. Jasno se mora znati tko su vanjski korisnici i zainteresirane strane, što su njihove potrebe i kako procijeniti njihovo zadovoljstvo.

Ove informacije moraju biti prosljeđene zaposlenicima (osoblju) te dostupne i prepoznate unutar veterinarske organizacije.

3. C. c. UVOĐENJE SUSTAVA UNUTARNJE KOMUNIKACIJE

Unutar veterinarske organizacije rukovodstvo mora iznositi sve informacije vezane za sustav kvalitete i kvalitetu pružanja same usluge.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Rukovodstvo mora biti uzor zaposlenicima te mora prepoznavati uspjeh i postignuća zaposlenika.

4. C. d. ODGOVORNOST I OVLAŠTI POJEDINACA MORAJU BITI JASNO UTVRĐENE

Unutar sustava upravljanja kvalitetom potrebno je pripremiti nacrt radnih procesa u organizaciji, odnosno mora biti utvrđena organizacijska povelja.

Također, mora biti utvrđen sustav subordinacije u pogledu nadležnosti i odgovornosti. Svakom zaposleniku mora biti jasna njegova zadaća u obavljanju radnih procesa i njegova odgovornost.

Svaki pojedinac mora znati koje su njegove/njene dužnosti i odgovornosti.

Rukovodstvo treba odrediti osobu koja će biti zadužena za kvalitetu te je ovlastiti za poduzimanje potrebnih mjera.

5. C.e. DOSTIGNUĆA I RELEVANTNOST CILJEVA ORGANIZACIJE BITI ĆE EVALUIRANA I PONOVO PROCJENJIVANA U PLANIRANIM INTERVALIMA

Ostvarenje ciljeva treba redovito procjenjivati, rezultati internih audita, povratne informacije od korisnika usluga, analize učinkovitosti procesa i izvješća o nesukladnosti trebaju se uzeti u obzir pri obavljanju takve procjene.

Navedene aktivnosti imaju za cilj poboljšanje, odnosno unapređenje strategije veterinarske organizacije (revizija procesa i upravljačkih procesa,).

3. D. ZADACI RUKOVODSTVA - UPRAVLJANJE LJUDKIM POTENCIJALIMA I OPREMOM

11

Za postizanje ciljeva moraju se procjenjivati rezultati unutarnjih revizija, a povratne informacije primatelja usluga, proces analize provedbe zadataka i nalazi nesukladnosti moraju se uzimati u obzir.

3.D.a. ORGANIZACIJA MORA IMATI UČINKOVITU STRATEGIJU UPRAVLJANJA LJUDSKIM POTENCIJALIMA

Veterinarska organizacija mora provesti učinkovitu strategiju upravljanja ljudskim potencijalima.

Organizacija mora provesti učinkovitu strategiju upravljanja ljudskim potencijalima uzimajući u obzir zakonske okvire, predviđenu opterećenost zaposlenika poslom, potrebu za zamjenjivanjem (rotacijom) i kompetentnost zaposlenika.

Opis posla mora biti dostupan za svaku poziciju unutar organizacije.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Zaposlenici se moraju zapošljavati imajući u vidu njihov budući posao s prikladnim kriterijima izbora. Kod zapošljavanja novog zaposlenika, organizacija mora osigurati da isti imaju formalnu kvalifikaciju potrebnu za izvršenje zadataka zbog kojih su zaposleni, te da se pridržavaju pravila struke koja se odnose na njih.

Svaka organizacija mora osigurati svojim zaposlenicima odgovarajući trening za njihova radna mjesta. Unaprjeđenje znanja i vještina zaposlenika mora se poticati i osigurati programom kontinuirane i periodične evaluacije.

Dokumentacija vezana za zaposlenike, kao što su ugovori, opisi radnih mjesta, dokazi o formalnoj kvalifikaciji, kontinuiranom stručnom razvoju i službenim procjenama, treba se uspostaviti te osigurati adekvatna pohrana iste.

3.D.b. ORGANIZACIJA MORA PROVODITI UČINKOVITO UPRAVLJANJE SVOJIM MATERIJALNIM POTENCIJALIMA

1) Radni prostori i njihovo okruženje

Radni prostori i njihovo okruženje moraju biti sukladni potrebama i aktivnostima organizacije kao i provedivim određenim zahtjevima, sukladno propisima kojima se uređuje uvjeti za obavljanje djelatnosti i zaštita na radu.

Plan prostora, okoline i njihova namjena moraju biti dokumentirani.

Sigurnost i održavanje prostora i okoline mora biti osigurano i dokumentirano. Čišćenje i/ili dezinfekcija prostora i okoline mora biti planirano, dokumentirano i u skladu s pravilima higijene.

Radni prostori, njihova okolina i upravljanje njima moraju biti dokumentirani, evaluirani, i ponovo pregledani u planiranim vremenskim intervalima.

12

2) Oprema (pokretna i nepokretna)

Oprema mora biti sukladna propisanim uvjetima, potrebama i aktivnostima organizacije, kao i odgovarajućim posebnim propisima.

Popis opreme i njihove specifikacije mora biti dostupan.

Održavanje i kalibracija opreme mora biti planirano i dokumentirano.

Čišćenje opreme mora biti planirano, dokumentirano i sukladno pravilima higijene. Oprema i rukovanje istom mora biti dokumentirano, evaluirano i ponovo pregledano u planiranim vremenskim intervalima.

3) Proces podrške



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Mora se uvesti učinkovit sustav za čuvanje podataka o korisnicima usluga i odgovarajućim dokumentima.

Informacije o suvremenoj stručnoj praksi moraju biti dostupne.

Čišćenje, dezinfekcija i sterilizacija mora se organizirati u skladu s uslugama koje pruža organizacija i po primjenjivim pravilima higijene.

Odlaganje i odvoženje otpada mora se provoditi u skladu s propisima i pravilima higijene.

Moraju se uspostaviti prikladne mjere sigurnosti i osigurati njihova primjena.

Logistička podrška mora biti dokumentirana, evaluirana i ponovo pregledana u planiranim vremenskim intervalima.

3. D.c. ORGANIZACIJA MORA IMPLEMENTIRATI UČINKOVITO UPRAVLJANJE RADNOM OKOLINOM

Pravila koja se odnose na zdravlje i sigurnost djelatnika unutar organizacije (rizici od požara i električne struje, zračenja X-zrakama, opasni proizvodi, profesionalne bolesti, itd.) moraju se uspostaviti i pratiti.

Uvjeti rada moraju biti evaluirani u utvrđenim vremenskim intervalima.

Procjena osobnog zadovoljstva djelatnika mora biti planirana i dokumentirana.

Radna okolina i upravljanje istom mora biti dokumentirano, evaluirano, procijenjeno i ponovo pregledano u planiranim vremenskim intervalima.

Organizacija mora imati kvalificirano osoblje ili ugovor s ovlaštenom pravnom osobom koja će utvrditi općim aktom organizaciju, plan, mjere i sredstva zaštite na radu, zaštite od požara i obučavane zaposlenika za rad na siguran način.

13

3. E. REALIZACIJA USLUGE - PRATEĆE DJELATNOSTI

Veterinarske usluge uključuju mnogo povezanih aktivnosti, odnosno procesa. Njihovo prepoznavanje i vrednovanje njihovih interakcija unaprjeđuje dosljednost i učinkovitost pružanja usluga veterinarske organizacije.

3:E.a. ORGANIZACIJA MORA DEFINIRATI SVOJE POSLOVNE PROCESE

Različiti poslovni procesi veterinarske organizacije moraju biti identificirani te se moraju jasno definirati njihove interakcije.

3.E.b. ORGANIZACIJA MORA KOMUNICIRATI S KORISNIKOM USLUGA

Organizacija mora uočiti potrebe i zahtjeve klijenta uzimajući u obzir odgovarajuće propise.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Organizacija mora informirati korisnike usluga (letci, pozivi itd.).

Organizacija mora pohranjivati pritužbe korisnika usluga.

3. E.c: ORGANIZACIJA MORA DOKUMENTIRATI SVOJE POSTUPKE

Nužni materijalni resursi (oprema, potrošni materijal, medicinski pripravci itd.) moraju biti definirani u svakom procesu.

Odgovornosti moraju biti definirane u svakom procesu.

Radne upute standardnih operativnih procedura moraju biti dostupne.

Pokazatelj kvalitete mora biti definiran za svaki proces.

3.E.d. ORGANIZACIJA MORA UPRAVLJATI SVOJIM SVAKODNEVNIM HORIZONTALNIM PROCESIMA NA KONZISTENTAN NAČIN

Svakodnevnim horizontalnim procesima (zapisi o korisnicima usluga, postupci vođenja slučaja, veterinarsko-medicinski proizvodi i potrošni materijal, recepti, certifikati, itd.), organizacija mora upravljati na konzistentan način.

1. EVIDENCIJE KORISNIKA USLUGA

Evidencije korisnika usluga moraju biti napisane detaljno, čitko i razumljivo, u skladu s propisima, za svakog pojedinog korisnika usluga. Povjerljivost mora biti osigurana.

Evidencije moraju biti organizirane, pohranjene i stalno dostupne.

Razlozi za konzultaciju i zaključci prve procijene slučaja moraju također biti uneseni u evidenciju.

14

Evidencije moraju sadržavati sve postupke provedene kronološkim redom. Specijalistički podaci (laboratorijski nalazi, itd.) moraju biti povezani ili spomenuti u evidenciji korisnika usluga.

Administrativni podaci (neplaćeni računi, odložene isplate, žalbe, itd.) trebaju biti također povezani ili navedeni u evidenciji korisnika usluga.

2. POSTUPAK VOĐENJA VETERINARSKO-MEDICINSKOG SLUČAJA

Veterinarska organizacija mora organizirati i osigurati sustav za kontinuirano primanje pacijenata. Ako navedeno nije izvedivo, mora postojati utvrđeni postupak za upućivanje korisnika usluga u drugu veterinarsku organizaciju. Precizne i razumljive upute o dostupnosti druge organizacije se omogućuju bilo kojim jasnim vidom komunikacije.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Sva obraćanja se moraju obaviti promptno i ljubazno. Mora postojati prioritet prilikom obrade kod hitnih slučajeva (trijaža). Ako organizacija iz nekog razloga nije u mogućnosti pružiti zatraženu uslugu, mora biti u mogućnosti slučaj uputiti drugoj organizaciji.

Početna i uobičajena procjena slučaja mora se jasno priopćiti korisniku usluge na njemu razumljiv način. Korisnik usluge mora se izvijestiti o koristi, rizicima i cijeni predložene usluge, te mora dati svoj pristanak prije pružanja usluge.

Organizacija mora informirati korisnika usluge o svojim cijenama koje moraju biti primjenjivane na konzistentan način. Nakon pružanja usluge, organizacija je korisniku dužna izdati račun koji mora sadržavati detaljnu specifikaciju troškova pružene usluge.

Prilikom obavljanja poslova, posebno moraju biti prepoznate i uzete u obzir posebne potrebe životinja (npr. anksioznost, bol, dobrobit). Također, posebno se moraju prepoznati i uzeti u obzir posebne potrebe korisnika usluga te mora biti osiguran kontinuitet pružanja usluga.

3. VETERINARSKO - MEDICINSKI PROIZVODI I POTROŠNI MATERIJAL

Organizacija mora imati uspostavljene sustave evidencija kako bi se osigurale pravovremene narudžbe, skladištenje, propisivanje, izdavanje i zbrinjavanje veterinarsko-medicinskih proizvoda i potrošnih materijala neophodnih za obavljanje djelatnosti, na način koji je sukladan važećim propisima i preporukama proizvođača.

Popis (vrsta i količina) veterinarsko-medicinskih proizvoda i potrošnih materijala koji moraju biti u stalnoj zalihi, radi pravovremenog pružanja usluge, mora se uspostaviti. Kontrola zaliha (narudžba i potrošnja) mora se utvrditi i dokumentirati.

Dokumentacija se ispunjava tako da se osigura sljedivost. Rok valjanosti, vrijeme uporabe i stanje veterinarsko-medicinskih proizvoda i potrošnih materijala treba se redovito kontrolirati. U cilju odabira proizvoda idobavljača, sustavom upravljanja kvalitetom moraju se definirati kriteriji za njihov odabir.

15

4. RECEPTI

Recepti se moraju pisati na precizan i razumljiv način i u skladu s važećim propisima. Veterinarsko-medicinski proizvodi mogu se primjenjivati, izdavati i propisivati temeljeno na vjerojatnoj dijagnozi nakon odgovarajućeg kliničkog pregleda životinje ili zdravstvenog stanja reprezentativnog uzorka skupine životinja.

Prethodno navedeno se ne traži za neke oblike veterinarsko-medicinskih proizvoda u slučaju kad farme imaju ugovor o redovitoj veterinarskoj kontroli (predmet dogovorenog pisanog protokola sa osobom odgovornom za životinju) i za rutinsko preventivno tretiranje antiparaziticima.

Recepti se moraju propisivati na takav način da imaju sljedivost i mogućnost praćenja usluge. Korisnici usluga moraju biti upozoreni o rizicima i mogućim nuspojavama koji nastaju korištenjem veterinarsko-medicinskih pripravaka.

Procjena troškova i koristi i trebala bi se provoditi u odnosu na korisnika usluge.



5) CERTIFIKATI

Certifikati se moraju izdavati u skladu sa Zakonom o veterinarstvu i na temelju njega donesenim podzakonskim propisima.

Moraju se poduzeti sve mjere da se osigura integritet certificiranja.

Certifikati se moraju ispunjavati točno i precizno, te se mora osigurati njihovo čuvanje na propisan način.

Naručivanje, izdavanje i čuvanje certifikata, mora biti organizirano na takav način da se temeljem evidencija u svakom slučaju može osigurati sljedivost svakog certifikata.

3:E.f. ORGANIZACIJA MORA KONTROLIRATI OPREMU, INSTRUMENTARIJ I PRIBOR U ODNOSU NA SVOJE PROCESSE

Organizacija mora imati popis opreme, instrumentarija i pribora.

Oprema se mora redovito pregledavati, održavati i kalibrirati.

3.E.g. ORGANIZACIJA MORA PERIODIČNO EVALUIRATI I PONOVO PROCJENJIVATI SVOJE PROCESSE I POVEZANE PODATKE

Procesi komunikacija sa korisnikom usluga, dokumentacija procesa, podatci i informacije prikupljene svakim procesom, te kontrola opreme, instrumentarija i pribora moraju se redovito evaluirati i ponovo procjenjivati.

3. F. MJERENJE, ANALIZA I UNAPRJEĐENJE

3. F.a. ORGANIZACIJA MORA ODREDITI, PRIKUPITI TE ANALIZIRATI PODATKE PROCJENJUJUĆI PRIMJERENOST I UČINKOVITOST SVOJIH USLUGA

Istraživanje zadovoljstva pruženom uslugom mora biti planirano, izvršeno i analizirano. Pritužbe korisnika usluga moraju biti prikupljene i analizirane.

Unutarnje kontrole moraju biti planirane, provedene i analizirane.

Podaci koji se odnose na poslovne procese i njihovi pokazatelji, na kontrolu opreme, instrumentarija i pribora te na neusklađenost usluga i proizvoda moraju biti prikupljeni i analizirani.

3.F.b. ORGANIZACIJA MORA STALNO UNAPRJEĐIVATI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Svi podaci te analize povezane s točkom 1. ovog poglavlja moraju biti dokumentirani, pohranjeni i komunicirani unutar organizacije.

Svi podaci i analize koji se odnose na procjenu upravljačkih procesa i procesa podrške moraju biti dokumentirani, pohranjeni i komunicirani unutar organizacije.

Potrebno je planirati i održavati sastanke o kvaliteti u cilju preispitivanja i unaprjeđenja djelovanja organizacije podupirući uključenost svih zaposlenika.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

Korektivne mjere u odnosu na neusklađenost, trebaju se definirati, implementirati, zabilježiti i ponovo samo-procijeniti u planiranim vremenskim intervalima.



4. DEFINICIJE

NADLEŽNO TIJELO: Ministarstvo poljoprivrede, Uprava veterinarstva.

USKLAĐENOST: ispunjavanje uvjeta.

TRAJNO POBOLJŠAVANJE: ponavljajuća aktivnost s ciljem povećanja sposobnosti za ispunjavanje zahtjeva.

PREVENTIVNE MJERE: mjere za otklanjanje nesukladnosti ili druge nepoželjne situacije kako bi se spriječilo ponavljanje iste.

KORISNIK: primatelj usluge ili proizvoda.

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA: percepcija korisnika u kojoj mjeri su bili zadovoljni njegovi zahtjevi.

DOKUMENTACIJA: svi zapisi u bilo kojem obliku (uključujući pisane, elektroničke, magnetske i optičke zapise, skenirane knjige, X-zrake, EKG, itd..) koji opisuju ili bilježe metodu, izvršenje i / ili rezultate poslovanja, čimbenici koji utječu na pojedine aktivnosti, i poduzete mjere.

SUSTAV DOKUMENTACIJE: sustav koji omogućuje korisniku dodavanje podataka putem dokumenata (fizički ili elektronskom obliku), čitko i detaljno, učinkovito upravljanje i lako ponovno pronalaženje podataka. Sustav mora uključivati mehanizam za zaštitu podataka od gubitka ili slučajne promjene.

DOBRA VETERINARSKA PRAKSA: standard, koji osigurava da se usluge veterinarske struke dosljedno primjenjuju i kontroliraju u skladu sa standardima kvalitete definiranim od strane FVE.

ZAINTERESIRANA STRANA: osoba ili skupina koja ima interes u radu ili uspjehu organizacije (npr., zainteresirane strane kao što su kupci, dioničari, zaposlenici, dobavljači, sindikati, industrije ili tvrtke).

INTERNI AUDIT: redovito ili povremeno ocjenjivanje provedbe učinkovitosti sustava kvalitete, uključujući provedbu kontrola korektivnih mjera kako bi provjerila učinkovitost korektivnih radnji koju provodi nezavisni član pojedine veterinarske organizacije.

UPRAVLJANJE/MANAGEMENT: Koordinirane aktivnosti kojima se usmjerava i upravlja organizacijom, ili odgovorna osoba u organizaciji.

SUSTAV UPRAVLJANJA/MANAGEMENT SYSTEM: sustav za uspostavljanje politike i ciljeva za postizanje tih ciljeva.

NESUKLADNOST: neispunjavanje zahtjeva

ORGANIZACIJA: skupina ljudi i sredstva s raspodijeljenim odgovornostima, ovlastima i odnosima

ORGANIGRAM: shematski opis dužnosti, odgovornosti i hijerarhije unutar organizacije.

OSOBLJE: svatko tko radi u organizaciji ili je dio nje



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

FARMAKOVIGILANCA: nadzor veterinarsko-medicinskih proizvoda nakon dobivanja odobrenja za promet

Ona uključuje nadzor nad:

- nuspojavama kod životinja, uključujući i one koje se pojavljuju kad je korišten proizvod bez etikete
- neučinkovitosti veterinarsko-medicinskih proizvoda
- reakcijama ljudi na lijek za upotrebu u veterinarskoj medicini,
- potencijalno štetnim utjecajima na okoliš,
- kršenjem maksimalne granice za rezidue.

PREVENTIVNE MJERE: preventivno djelovanje - aktivnosti za otklanjanje neusklađenosti ili druge potencijalne neželjene situacije kako bi se spriječio ponovni nastup.

POSTUPAK: propisani način za obavljanje aktivnosti ili procesa.

PROCES: skup međusobno povezanih ili međusobno interaktivnih aktivnosti. Procesi su svrstani u tri skupine:

- provedba procesa koji su lakše identificirani, jer oni izravno pridonose isporuci usluga (savjetovanje, hospitalizacija, kirurški zahvat...)
- podrška procesima koja osigurava sredstva nužna za provedbu procesa (zapisi kupca, znanstveni podaci i informacija, oprema ...)
- upravljanje procesima koji osiguravaju sukladnost provedenih radnji te daju podršku procesima definiranjem politike kvalitete i ciljeva organizacije

Prepoznavanjem i definiranjem procesa svatko može analizirati svoje aktivnosti i interakcije unutar organizacije, čime se pridonosi većoj integraciji sustava kao cjeline.

PRIRUČNIK KVALITETE: Dokument koji definira politiku kvalitete, opisuje sustav kvalitete organizacije, na uredan način i klasificirano daje popis svih zapisa (protokola, radnih uputa, standardnih operativnih postupaka) evidencijskih obrazaca i drugih materijala.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM: sustav upravljanja za usmjeravanje i kontrolu organizacije s obzirom na kvalitetu.

19

POLITIKA KVALITETE: opće svrha i smjer organizacije u odnosu na kvalitetu formalno izražena kroz upravljanje.

ZAHTJEVI: iskazana potreba ili očekivanje, bilo da je općenito prihvatljiva (nešto što se podrazumijeva) ili obavezna.

SLJEDIVOST: sposobnost praćenja kronologije, odnosno primjene ili mjesta kontroliranog predmeta.

SUKOB INTERESA: svaka situacija u kojoj su privatni interesi, veterinaru zaposlenih u veterinarskim organizacijama i službama s javnim ovlastima u veterinarstvu ili pojedinim poslovima u veterinarstvu, u suprotnosti s javnim interesom ili kad javni interes utječe/može utjecati na nepristranost u obavljanju javne dužnosti, namještenja ili posla. U obavljanju javne dužnosti nikako se ne smiju privatni interesi stavljati iznad javnih interesa.

VETERINARSKI PREGLED: bilo koji fizički pregled i/ili administrativna formalnost kojoj je svrha, izravno ili neizravno, zaštita ljudi ili životinja.



HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA

VETERINARSKA ORGANIZACIJA: svaka organizacija u kojoj se obavlja bilo koja djelatnosti iz područja veterinarske medicine i/ili znanosti.

VETERINAR: doktor veterinarske medicine, svaki nositelj diplome, potvrde ili drugog dokaza o formalnim kvalifikacijama u veterinarskoj medicini koje su potrebne za dobivanje dozvole za obavljanje djelatnosti veterinara. Ovaj izraz je ekvivalentan pojmu doktor veterinarske medicine.

VETERINARSKA PRAKSA: u cjelini, uključuje sve veterinare, osoblje, objekte, infrastrukturu i dokumentaciju. Dobra veterinarska praksa je pojam definiran kao bilo koja veterinarska usluga koju obavlja veterinarska organizacija.