



Ευρωπαϊκή
Ομοσπονδία Κτηνιάτρων

Κώδικας
Ορθής
Κτηνιατρικής
Πρακτικής



1. Εισαγωγή

Οι κτηνίατροι διαδραματίζουν έναν σημαντικό ρόλο στην προστασία της ευζωίας και της υγείας των ζώων, της δημόσιας υγείας καθώς και του περιβάλλοντος και παρέχουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών.

Αυτός ο Κώδικας Ορθής Κτηνιατρικής Πρακτικής είναι ένα πρότυπο που διευκρινίζει τις Αρχές της Ευρωπαϊκής Κτηνιατρικής Ηθικής και τις Αρχές της Δεοντολογίας καθώς επίσης και τις απαιτήσεις σχετικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μέσα σε ένα Κτηνιατρικό Οργανισμό, όταν ο τελευταίος:

1. Επιθυμεί να βελτιωθεί η δυνατότητά του να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνες με:

- την ισχύουσα νομοθεσία,
- τον ισχύοντα επαγγελματικό Κώδικα Δεοντολογίας,
- τις απαιτήσεις των πελατών,
- τις αρχές Ηθικής σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ή/και τα ζώα που βρίσκονται υπό τη φροντίδα του.

2. Πρέπει να καταδείξει την δυνατότητά του να παρέχει υπηρεσίες, οι οποίες βρίσκονται συνεχώς σε συμφωνία με τις απαιτήσεις των πελατών και την ισχύουσα νομοθεσία.

Η εφαρμογή αυτού του Κώδικα είναι επομένως εθελοντική.

Οι απαιτήσεις αυτού του προτύπου είναι σχεδιασμένες κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε Κτηνιατρικό Οργανισμό, ανεξαρτήτως του μεγέθους του ή του τομέα δραστηριοποίησής του.

Όπου οποιαδήποτε απαίτηση αυτού του προτύπου δεν μπορεί να εφαρμοστεί λόγω της φύσης του Οργανισμού και των υπηρεσιών του, μπορεί να εξεταστεί η δυνατότητα εξαίρεσης-απαλλαγής του Οργανισμού από την τήρησή της. Μια τέτοια εξαίρεση δεν πρέπει να έχει επιπτώσεις στη δυνατότητα ή την ευθύνη του Οργανισμού να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνες με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις καθώς επίσης και με τις Αρχές της Ηθικής και της Δεοντολογίας που ισχύουν για το κτηνιατρικό επάγγελμα.

Αυτός ο Κώδικας θέτει μόνο τις γενικές αρχές. Πρόσθετες οδηγίες θα πρέπει να δημιουργηθούν για να καλύψουν πιο συγκεκριμένες απαιτήσεις που ισχύουν για τους διαφορετικούς τομείς δραστηριότητας του κτηνιατρικού επαγγέλματος.

Αυτός ο Κώδικας προετοιμάστηκε υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Κτηνιάτρων (FVE) από κτηνιάτρους για κτηνιάτρους και αποτελεί ένα Ευρωπαϊκό πρότυπο για τους Κτηνιατρικούς Οργανισμούς.

Ο στόχος αυτού του Κώδικα είναι να χρησιμεύσει ως μια βάση για τις οργανώσεις που είναι μέλη της FVE και θέλουν να εφαρμόσουν το δικό τους Κώδικα Ορθής Κτηνιατρικής Πρακτικής - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Οι οργανώσεις μέλη της FVE θα μπορούν να έχουν το δικό τους Κώδικα Ορθής Κτηνιατρικής Πρακτικής-Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, που θα πρέπει να έχει αξιολογηθεί από την FVE ως προς τη συμφωνία του με τον παρόντα Κώδικα.

Αυτός ο Κώδικας καταρτίστηκε κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βοήθημα για να επιτευχθεί μια πιστοποίηση σύμφωνα με το ISO 9001:2000. Γι' αυτό όλη η ορολογία σχετικά με την ποιότητα που χρησιμοποιείται σε αυτό το πρότυπο έχει ληφθεί από την έκδοση του 2000 του προτύπου ISO 9000.

Οι απαιτήσεις που περιλαμβάνει αυτό το πρότυπο δεν αντικαθιστούν αλλά συμπληρώνουν τις εθνικές ή ευρωπαϊκές νομικές υποχρεώσεις.

Αυτός ο Κώδικας θα πρέπει να αναθεωρείται τουλάχιστον κάθε πέντε έτη.

Η δέσμευση για τη συνεχή βελτίωση του αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα αυτού του Κώδικα.

2. Ευρωπαϊκές Αρχές Κτηνιατρικής Ηθικής και Δεοντολογίας

Οι Κτηνιατρικοί Οργανισμοί που επιθυμούν να εφαρμόσουν αυτόν τον Κώδικα Ορθής Κτηνιατρικής Πρακτικής θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι κτηνίατροι μέλη του προσωπικού τους συμμορφώνονται με τις αρχές αυτού του κεφαλαίου 1.

2.A Κτηνίατροι και ζώα

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να προσπαθούν να εξασφαλίζουν την ευζωία και την υγεία των ζώων που βρίσκονται υπό την φροντίδα τους, σε οποιοδήποτε τομέα του κτηνιατρικού επαγγέλματος και αν απασχολούνται.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους πάντα τις πέντε ελευθερίες ² σύμφωνα με τις οποίες αξιολογείται η ευζωία των ζώων.
- Όταν οι κτηνίατροι ενημερώνονται ή αντιλαμβάνονται παραβιάσεις της νομοθεσίας περί της ευζωίας των ζώων, θα πρέπει να επισείσουν την προσοχή του ιδιοκτήτη του ζώου/ζώων σ' αυτές και να κάνουν ότι είναι δυνατόν για να λύσουν το πρόβλημα.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να συμπεριφέρονται σε όλα τα ζώα που βρίσκονται υπό την φροντίδα τους με σεβασμό.

2.B Κτηνίατροι και πελάτες

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να επιδιώκουν και να διατηρούν μια καλή σχέση με τους πελάτες τους.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να κερδίζουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους μέσω της επικοινωνίας μαζί τους και της παροχής των σωστών πληροφοριών-υπηρεσιών.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να σέβονται τις απόψεις των πελατών τους και να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα τους.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα, πλήρως και με αβρότητα στις εναντίον τους καταγγελίες και κριτική.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να έχουν υπόψη τους ότι κάθε πελάτης τους έχει διαφορετικές ανάγκες.

2.Γ Κτηνίατροι και κτηνιατρικό επάγγελμα

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να είναι γνώστες και να παρακολουθούν τη σχετική νομοθεσία και τους σχετικούς με τους κτηνιάτρους Κώδικες Δεοντολογίας,

ως μεμονωμένα μέλη του κτηνιατρικού επαγγέλματος.

- Οι κτηνίατροι δεν θα πρέπει να υποβιβάζουν το κτηνιατρικό επάγγελμα σε ανυποληψία.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να επιδιώκουν και να προσπαθούν να διατηρούν καλές σχέσεις με τους επαγγελματίες συναδέλφους τους.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα του κτηνιατρικού πτυχίου.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να διατηρούν και να συνεχίζουν να καλλιεργούν την επαγγελματική τους γνώση και τις δεξιότητές τους.
- Οι κτηνίατροι, όταν εκτελούν κτηνιατρική πράξη που τους ανατέθηκε από τρίτο πρόσωπο ή άλλο κτηνίατρο, θα πρέπει να φροντίζουν να μην υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων και να μην χρησιμοποιούν τη θέση τους για να προσπαθήσουν να αυξήσουν την πελατεία τους ή να αποκομίσουν προσωπικό πλεονέκτημα. Σε τέτοια περίπτωση όταν καλούνται από τον πελάτη να εκτελέσουν οποιαδήποτε κτηνιατρική πράξη πέρα από αυτή που τους ανατέθηκε, οι κτηνίατροι δεν θα πρέπει να δέχονται χωρίς την προηγούμενη συμφωνία του άλλου κτηνιάτρου.

2.Δ Κτηνίατροι και φαρμακευτικά προϊόντα

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να κατανοούν πλήρως και να συμμορφώνονται με τις νομικές τους υποχρεώσεις σχετικά με τη συνταγογράφηση, την ασφαλή φύλαξη, χρήση, προμήθεια και διάθεση των φαρμακευτικών προϊόντων.
- Οποιοδήποτε πρόβλημα-παρενέργεια σχετικά με το χειρισμό ή τη χορήγηση φαρμακευτικών προϊόντων θα πρέπει να καταγράφεται και να εξετάζεται σύμφωνα με τις γενικές αρχές και τις απαιτήσεις της Φαρμακοεπαγρύπνησης. Αυτές περιλαμβάνουν:
 - να αναφερθεί το πρόβλημα στον κάτοχο της άδειας κυκλοφορίας του σκευάσματος ή/και στην αρμόδια αρχή το αργότερο 15 ημέρες μετά την εμφάνισή του
 - οι αριθμοί τηλεφώνων και οι διευθύνσεις των κατόχων άδειας κυκλοφορίας και της αρμόδιας αρχής θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι στον Οργανισμό
 - οι σχετικές καρτέλες για την καταγραφή των ανεπιθύμητων αντιδράσεων, όπως παρέχονται από την αρμόδια αρχή, θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στον Οργανισμό. Εάν η αρμόδια αρχή δεν παρέχει τις σχετικές καρτέλες, ο Κτηνιατρικός Οργανισμός θα πρέπει να καταγράψει το περιστατικό σε καρτέλες που θα δημιουργήσει μόνος του, απαριθμώντας όλες τις σχετικές πληροφορίες.

1. Αυτές οι απαιτήσεις δεν λαμβάνουν υπόψη τους τις εθνικές Αρχές Ηθικής και Δεοντολογίας που οποιοσδήποτε κτηνίατρος πρέπει να τηρεί ως μέλος του κτηνιατρικού κλάδου.

2. Ελευθερία από την πείνα και τη δίψα.
Ελευθερία από τον πόνο, τον τραυματισμό και την ασθένεια.
Ελευθερία από το φόβο και τον κίνδυνο.
Ελευθερία να εκφραστεί η κανονική συμπεριφορά.
Ελευθερία από την κατάπτωσηση.

2.Ε Κτηνίατροι και προσωπικό

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να εφαρμόζουν τη σχετική νομοθεσία που αφορά τους εργοδότες, τους εργαζομένους και τους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων.
- Οι κτηνίατροι και το προσωπικό τους θα πρέπει να διαθέτουν ασφάλεια που θα τους παρέχει κάλυψη για νομική και επαγγελματική ευθύνη.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να ενθαρρύνουν και να εξασφαλίζουν τη συνεχή βελτίωση των επαγγελματικών ή/και τεχνικών γνώσεων και των δεξιοτήτων του προσωπικού τους.
- Όλο το προσωπικό του Οργανισμού θα πρέπει να διατηρεί ένα υψηλό επίπεδο προσωπικής υγιεινής και καθαριότητας.

2.ΣΤ Κτηνίατροι και ασφάλεια - υγεία στην εργασία

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να εξασφαλίζουν την ασφάλεια, την υγεία και ευημερία του προσωπικού, των ασθενών ζώων τους και των πελατών τους, ειδικά όσον αφορά:
 - χειρονακτικές εργασίες (ανύψωση και συγκράτηση βαρών)
 - ολισθήσεις, παραπατήματα και πτώσεις (προστασία από υγρά πατώματα, ανώμαλες επιφάνειες, σκαλοπάτια κ.λπ.)
 - πυρασφάλεια (χειρισμός εύφλεκτων ουσιών, πυρκαγιά και κίνδυνος ηλεκτροπληξίας)
 - επαγγελματικός εξοπλισμός (κατάλληλη χρήση του, επίγνωση κινδύνου ηλεκτροπληξίας και πυρκαγιάς)
 - επικίνδυνες-βλαβερές ουσίες (ακτινοβολία Χ, αναισθητικά αέρια, φαρμακευτικά και επικίνδυνα προϊόντα)
 - επαγγελματικές ασθένειες.



Είναι επομένως ευθύνη του κτηνιάτρου να πάρει όλες τις απαραίτητες προφυλάξεις για να προστατεύσει το προσωπικό, τα ασθενή ζώα και τους πελάτες, διασφαλίζοντας ότι:

- οι εγκαταστάσεις είναι ασφαλείς
- το προσωπικό είναι εκπαιδευμένο στην ασφάλεια και την υγεία στην εργασία
- οι Πρώτες Βοήθειες είναι διαθέσιμες και όλο το προσωπικό ξέρει πού θα βρει το κιβώτιο Πρώτων Βοηθειών
- το προσωπικό ξέρει και έχει εξασκηθεί στο πώς να εκκενώνει τις εγκαταστάσεις σε περίπτωση πυρκαγιάς
- προστατευτικός ρουχισμός παρέχεται στο προσωπικό, όπου αυτό απαιτείται για την προσωπική ασφάλεια
- το προσωπικό και οι πελάτες ενημερώνονται για οποιοδήποτε πιθανό κίνδυνο διατρέχουν.

2.Ζ Κτηνίατροι και δημόσια υγεία

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να επιδιώκουν την μεγαλύτερη δυνατή εξασφάλιση της προστασίας της δημόσιας υγείας.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να συμβουλεύουν τους πελάτες τους για τα μέτρα που ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο έκθεσης σε παράγοντες που προκαλούν ζωοανθρωπονόσους, τροφοδηλητηριάσεις, κατάλοιπα, μολύνσεις (βιολογικοί και χημικοί παράγοντες) και μικροβιοαντοχή.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να ενημερώνουν τους ιδιοκτήτες ζώων για τις ευθύνες τους έναντι στη Δημόσια Υγεία του κοινωνικού συνόλου.

2.Η Κτηνίατροι και περιβάλλον

- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να προσπαθούν να μειώνουν τη μόλυνση του περιβάλλοντος μέσω της αποφυγής δημιουργίας αποβλήτων, της ανακύκλωσης, της χρήσης επαναχρησιμοποιούμενων ειδών-αντικειμένων όπου είναι δυνατόν και της ορθής διάθεσης-διαχείρισης των αποβλήτων.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να προσπαθούν να μειώνουν την περιβαλλοντική μόλυνση με τη λελογισμένη χρήση απόλυμαντικών, φαρμακευτικών και άλλων χημικών ουσιών.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να επιδιώκουν να είναι «περιβαλλοντικά υπεύθυνοι» εξοικονομώντας ενέργεια και ύδωρ.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να οργανώνουν εγκαταστάσεις-τρόπους για την χωριστή συλλογή των διαφορετικών τύπων αποβλήτων, έτσι ώστε αυτά να μπορούν να σταλούν στα αντίστοιχα σημεία ανακύκλωσης.
- Οι κτηνίατροι θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους πελάτες να απορρίπτουν τα κτηνιατρικά απόβλητα κατά τρόπο ασφαλή.

2.Θ Κτηνίατροι και αρμόδιες αρχές

- ◆ Οι κτηνίατροι θα πρέπει να επιδιώκουν και να προσπαθούν να διατηρούν καλές σχέσεις με τις αρμόδιες αρχές.
- ◆ Οι κτηνίατροι θα πρέπει να εκπληρώνουν, όποτε απαιτείται, άμεσα και σύμφωνα με τις οδηγίες που τους δίνονται, τις υποχρεώσεις των δημόσιων υπηρεσιών που αναλαμβάνουν εξ' ονόματος των αρμόδιων αρχών.
- ◆ Οι κτηνίατροι, κατά την εκτέλεση κτηνιατρικής πράξης εξ' ονόματος των αρμόδιων αρχών, θα πρέπει να φροντίζουν να μην υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων και να μην χρησιμοποιούν τη θέση τους για να προσπαθήσουν να αυξήσουν την πελατεία τους ή να αποκομίσουν προσωπικό πλεονέκτημα.
- ◆ Όταν οι κτηνίατροι καλούνται από τις αρμόδιες αρχές να εκτελέσουν κτηνιατρική πράξη για πελάτη άλλου κτηνιάτρου και καλούνται από τον πελάτη να εκτελέσουν οποιαδήποτε κτηνιατρική πράξη πέρα από αυτή που τους ανατέθηκε, οι κτηνίατροι δεν θα πρέπει να δέχονται χωρίς την προηγούμενη συμφωνία του άλλου κτηνιάτρου.



3. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ενός Κτηνιατρικού Οργανισμού

Αυτό το μέρος του Κώδικα προσφέρει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο μπορεί να βοηθήσει ένα Κτηνιατρικό Οργανισμό, που επιθυμεί να έχει ένα τέτοιο, να βελτιώσει την ικανοποίηση των πελατών του και να τον ενθαρρύνει να αναλύσει τις απαιτήσεις των πελατών του και να καθορίσει και να ελέγξει τις δραστηριότητες, οι οποίες συμβάλλουν στην παροχή υπηρεσιών που είναι αποδεκτές και ικανοποιητικές για τους πελάτες του.

3.A Γενικές απαιτήσεις

Ο Κτηνιατρικός Οργανισμός θα πρέπει να:

- ◆ Προσδιορίσει τις διεργασίες και την εφαρμογή τους μέσα σε όλο τον Οργανισμό.
- ◆ Καθορίσει τις ακολουθίες-βήματα και τις αλληλεπιδράσεις αυτών των διεργασιών.
- ◆ Καθορίσει τα κριτήρια και τις μεθόδους που χρειάζονται για να εξασφαλιστεί ότι τόσο η λειτουργία όσο και ο έλεγχος αυτών των διεργασιών γίνονται αποτελεσματικά.
- ◆ Εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών αυτών.
- ◆ Παρακολουθεί, να μετράει και να αναλύει αυτές τις διεργασίες.
- ◆ Υιοθετήσει τη συνεχή βελτίωση αυτών των διεργασιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει να καθοριστεί, να τεκμηριωθεί³, να εφαρμοστεί, να επανεξετασθεί⁴, να ελεγχθεί και να βελτιώνεται συνεχώς⁵.

3.B Απαιτήσεις τεκμηρίωσης

Η τεκμηρίωση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- ◆ Μια υπογεγραμμένη δήλωση από τη διοίκηση, όπου αυτή θα εκφράζει την Πολιτική Ποιότητάς της και την δέσμευσή της σε αυτή.
- ◆ Ένα εγχειρίδιο ποιότητας (γραπτό κείμενο, τεκμηριωμένο και ενημερωμένο) που περιλαμβάνει τις τεκμηριωμένες διαδικασίες (δηλ. τις οδηγίες για τον τρόπο εκτέλεσης των διαδικασιών) του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας καθώς επίσης τις περιγραφές των διεργασιών και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ τους.

3. Τεκμηριωμένο θεωρείται ότι είναι γραμμένο, χρονολογημένο και καταγεγραμμένο.
4. Αυτό που επανεξετάζεται θεωρείται ότι αναλύεται, αξιολογείται και μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο μιας τροποποίησης.
5. Κάθε τροποποίηση είναι το αντικείμενο μιας αναπροσαρμογής και συνεπώς αποτελεί μια νέα καταγραφή που λαμβάνει υπόψη τις πρόσθετες τροποποιήσεις, οι οποίες προέκυψαν. Καταγράφοντας κάθε τροποποίηση το Σύστημα παραμένει υπό έλεγχο

- ◆ Τις διαδικασίες (γραπτές, τεκμηριωμένες και ενημερωμένες) που σχετίζονται με όλες τις διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών.
- ◆ Όλα τα απαραίτητα έγγραφα που εξασφαλίζουν τον αποτελεσματικό προγραμματισμό, λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών.

Το επίπεδο τεκμηρίωσης εξαρτάται από το μέγεθος και το είδος των δραστηριοτήτων του Κτηνιατρικού Οργανισμού.

Η τεκμηρίωση μπορεί να γίνεται με οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε τύπο μέσου.

Όλα τα έντυπα που σχετίζονται-επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών θα πρέπει να:

- ◆ Έχουν ημερομηνία και να είναι εγκεκριμένα (υπογεγραμμένα από τους υπεύθυνους) και καταγεγραμμένα πριν από την έκδοσή τους.
- ◆ Διανέμονται στο αρμόδιο προσωπικό, σύμφωνα με τις λίστες διανομής που έχουν δημιουργηθεί εκ των προτέρων.
- ◆ Επανεξετάζονται, αναλύονται, ενημερώνονται όπως υποδεικνύεται από γραπτή διαδικασία και να επανεγκρίνονται.
- ◆ Είναι διαθέσιμα, ευανάγνωστα και εύκολα εντοπίσιμα στα σημεία που θα χρησιμοποιούνται.

Η τεκμηρίωση θα πρέπει να είναι σαφής, εφαρμόσιμη, επανελέγξιμη, ελεγχόμενη και να βελτιώνεται συνεχώς.

Όλα τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης (ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις, κώδικες ηθικής, κ.λπ.) θα πρέπει να είναι ταυτοποιημένα, διαθέσιμα και να έχει επιβεβαιωθεί ο έλεγχός τους.

Οποιαδήποτε μη σκόπιμη χρήση ακυρωμένων ή απαρχαιωμένων εγγράφων θα πρέπει να αποφεύγεται. Εάν αυτά τα έγγραφα διατηρούνται μετά τη λήξη ισχύος τους, θα πρέπει να ταυτοποιούνται με έναν επίσημο τρόπο.

Τα αρχεία θα πρέπει να διατηρούνται με ασφαλή τρόπο, για μια περίοδο πέντε ετών ή περισσότερο αν απαιτείται από τη νομοθεσία, σύμφωνα με τεκμηριωμένη γραπτή διαδικασία. Θα πρέπει να παραμένουν ευανάγνωστα, εύκολα προσδιορίσιμα και ανακτήσιμα.

3. Γ. Ευθύνη της Διοίκησης

Η διοίκηση θα πρέπει να αναπτύξει μια Πολιτική Ποιότητας στην οποία θα συμπεριλάβει το προσωπικό του Οργανισμού και τις ενέργειες του.

Η Πολιτική Ποιότητας θα πρέπει να περιλαμβάνει τις στρατηγικές κατευθύνσεις για τον Οργανισμό και θα πρέπει να είναι έτσι δομημένη, ώστε να καλύπτει αφενός τις απαιτήσεις των πελατών και αφετέρου τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Η διοίκηση θα πρέπει να δεσμευτεί για την εξασφάλιση της επιτυχίας αυτού του βήματος.

3.Γ.α Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΘΟΡΙΖΕΙ, ΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΖΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΕΙ ΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΕΝΑ ΣΥΝΕΠΗ ΤΡΟΠΟ

Η Πολιτική Ποιότητας καθορίζει τους σκοπούς και τους ποιοτικούς στόχους που θα πρέπει να επιτυγχάνονται προς όφελος των πελατών (βελτίωση της ικανοποίησης, λανθάνουσες ανάγκες, ανταγωνιστικότητα) αλλά και προς όφελος του ίδιου του Οργανισμού (αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα).

Οι ιεραρχημένοι και επιτεύξιμοι ποιοτικοί στόχοι θα πρέπει να καθοριστούν με έναν συνεπή τρόπο.

Οι δραστηριότητες, οι σχετικές με τους ποιοτικούς στόχους, θα πρέπει να καθοριστούν και να προγραμματιστούν.

Οι απαραίτητοι πόροι (οικονομικοί, υλικοί, ανθρώπινοι) θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

3.Γ.β ΜΙΑ "ΕΣΤΙΑΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ" ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΝΣΩΜΑΤΩΘΕΙ

Θα πρέπει να γίνουν ενέργειες για να προσδιοριστούν οι εξωτερικοί πελάτες και οι ενδιαφερόμενες πλευρές, να εξακριβωθούν οι ανάγκες τους και να αξιολογηθεί η ικανοποίησή τους.

Αυτές οι πληροφορίες θα πρέπει να συζητηθούν και να γίνουν κατανοητές μέσα στον Οργανισμό.

3.Γ.γ ΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΙ

Η διοίκηση θα πρέπει να συζητάει μέσα στον Οργανισμό την Πολιτική Ποιότητας και τις πληροφορίες που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η διοίκηση θα πρέπει να ενεργεί και να αποτελεί παράδειγμα για όλους.

Η διοίκηση θα πρέπει να αναγνωρίζει τις προσπάθειες και τα επιτεύγματα του προσωπικού.

3.Γ.δ ΟΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΘΟΡΙΣΤΟΥΝ ΣΑΦΩΣ

Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα οργανόγραμμα.

Κάθε μέλος του προσωπικού θα πρέπει να κατανοήσει ακριβώς ποιες είναι οι ευθύνες του.

Ένα πρόσωπο υπεύθυνο για την ποιότητα και με την εξουσιοδότηση να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, θα πρέπει να διοριστεί από τη διοίκηση.

3.Γ.ε Η ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΚΑΙ Η ΣΧΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΟΥΝ ΚΑΙ ΝΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΤΟΥΝ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ

Η επίτευξη των στόχων θα πρέπει να αξιολογηθεί και τα αποτελέσματα των εσωτερικών ελέγχων, της ανατροφοδότησης από τους πελάτες, της ανάλυσης της απόδοσης των διεργασιών και των δηλώσεων «μη συμμόρφωσης», λαμβάνονται υπόψη για το σκοπό αυτό.

Η στρατηγική της οργάνωσης θα πρέπει να βελτιωθεί (ανασκόπηση διεργασιών, ανασκοπήσεις διοίκησης).

3.Δ Διαχείριση πόρων

Η διαχείριση των πόρων θα πρέπει να στοχεύει στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών αναλογικά με τους διαθέσιμους πόρους, ανθρώπινους και υλικούς (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, διεργασίες υποστήριξης), προκειμένου να επιτρέπεται η λειτουργία και η συνεχής βελτίωση των διεργασιών.

3.Δ.α Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΜΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ο Οργανισμός θα πρέπει να εφαρμόσει μια αποτελεσματική στρατηγική διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις, τον κατ' εκτίμηση φόρτο εργασίας, την ανάγκη για την αντικατάσταση-ανανέωση του προσωπικού και την ικανότητά του.

Οι «περιγραφές εργασίας» θα πρέπει να είναι διαθέσιμες για κάθε θέση μέσα στον Οργανισμό.

Το προσωπικό θα πρέπει να προσληφθεί συνεκτιμώντας το ρόλο της εργασίας που θα εκτελεί και με τα κατάλληλα κριτήρια επιλογής.

Κατά την πρόσληψη νέου προσωπικού, ο Οργανισμός θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι αυτό διαθέτει τα τυπικά προσόντα που απαιτούνται για να αρχίσει και να εξασκεί τις δραστηριότητες για τις οποίες προσλαμβάνεται και ότι συμμορφώνεται με τους

επαγγελματικούς κανόνες που ισχύουν.

Εσωτερική εκπαίδευση θα πρέπει να παρασχεθεί στο προσωπικό που προσλαμβάνεται στον Οργανισμό.

Η βελτίωση της γνώσης και των δεξιοτήτων του προσωπικού θα πρέπει να ενθαρρυνθεί και να εξασφαλιστεί μέσα από ένα πρόγραμμα συνεχούς βελτίωσης των ικανοτήτων, το οποίο θα αξιολογείται περιοδικά.

Έγγραφα σχετικά με το προσωπικό, όπως οι συμβάσεις απασχόλησης ή αντιμισθίας, περιγραφές εργασίας, αποδεικτικά κατοχής των τυπικών προσόντων, της συνεχούς βελτίωσης, των ικανοτήτων και των αξιολογήσεων, θα πρέπει να καθιερωθούν και να καταγραφούν.

3.Δ.β Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΜΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΥΛΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ ΤΟΥ

3.Δ.β.1 Εγκαταστάσεις και βοηθητικοί χώροι

Οι εγκαταστάσεις και οι βοηθητικοί χώροι θα πρέπει αφενός να συμβαδίζουν με τις ανάγκες και τις δραστηριότητες του Οργανισμού και αφετέρου να πληρούν τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Ένα σχέδιο των εγκαταστάσεων και των βοηθητικών χώρων καθώς επίσης και της χρήσης τους θα πρέπει να καταγραφεί.

Η ασφάλεια και η συντήρηση των εγκαταστάσεων και των βοηθητικών χώρων θα πρέπει να εξασφαλιστούν και να καταγραφούν.

Ο καθαρισμός ή/και η απολύμανση των εγκαταστάσεων και των βοηθητικών χώρων θα πρέπει να προγραμματιστούν, να τεκμηριωθούν και να γίνονται σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής.

Η διαχείριση των εγκαταστάσεων και των βοηθητικών χώρων θα πρέπει να τεκμηριωθεί, να αξιολογηθεί και να επανεξεταστεί σε προγραμματισμένα διαστήματα.

3.Δ.β.2 Εξοπλισμός (Κινητός και Ακίνητος)

Ο εξοπλισμός θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις δραστηριότητες του Οργανισμού και να είναι σύμφωνος με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Ένας κατάλογος του εξοπλισμού και οι προδιαγραφές του θα πρέπει να είναι διαθέσιμος.

Η συντήρηση και η διακρίβωση (ρύθμιση-καλιμπράρισμα) του εξοπλισμού θα πρέπει να προγραμματιστούν και να τεκμηριωθούν.

Ο καθαρισμός του εξοπλισμού θα πρέπει να προγραμματιστεί, να τεκμηριωθεί και να γίνεται σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής. Ο εξοπλισμός και η διαχείρισή του θα πρέπει να τεκμηριωθεί, να αξιολογηθεί και να επανεξεταστεί σε προγραμματισμένα διαστήματα.



3.Δ.β.3 Διεργασίες υποστήριξης

Ένα αποδοτικό σύστημα για την τήρηση των αρχείων και των σχετικών εγγράφων των πελατών θα πρέπει να εφαρμοστεί.

Μια βιβλιοθήκη πληροφοριών για τις τρέχουσες επαγγελματικές πρακτικές θα πρέπει να είναι διαθέσιμη.

Ο καθαρισμός, η απολύμανση και η αποστείρωση θα πρέπει να οργανωθούν σύμφωνα με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τον Οργανισμό, τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και τις απαιτήσεις υγιεινής.

Η διάθεση αποβλήτων θα πρέπει να οργανωθεί σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και τις απαιτήσεις υγιεινής.

Τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας θα πρέπει να ληφθούν και να επιβεβαιωθούν.

Οι διεργασίες υποστήριξης και η διαχείρισή τους θα πρέπει να τεκμηριωθούν, να αξιολογηθούν και να επανεξεταστούν σε προγραμματισμένα διαστήματα.

3.Δ.γ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΜΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Κανόνες σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια μέσα στον Οργανισμό (πυρκαγιά και κίνδυνοι από ηλεκτρισμό, ακτινοβολία Χ, επικίνδυνα προϊόντα, επαγγελματικές ασθένειες...) θα πρέπει να θεσπιστούν και να παρακολουθείτε η εφαρμογή τους.

Οι συνθήκες εργασίας θα πρέπει να αξιολογηθούν σε προγραμματισμένα διαστήματα.

Οι τακτικές αξιολογήσεις της ικανοποίησης του προσωπικού θα πρέπει να προγραμματιστούν και να τεκμηριωθούν.

Το περιβάλλον εργασίας και η διαχείρισή του θα πρέπει να αξιολογηθεί, να τεκμηριωθεί και να επανεξεταστεί σε προγραμματισμένα διαστήματα.

3.Ε Διεκπεραίωση παροχών

Οι κτηνιατρικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν πολλές συνδεδεμένες μεταξύ τους διεργασίες. Ο προσδιορισμός τους καθώς επίσης και η εκτίμηση των αλληλεπιδράσεών τους επιτρέπουν τη βελτίωση της συνοχής και της αποτελεσματικότητας αυτών των υπηρεσιών.

3.Ε.α Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΘΟΡΙΣΕΙ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ

Οι διάφορες διεργασίες του Οργανισμού θα πρέπει να προσδιοριστούν.

Οι αλληλεπιδράσεις τους θα πρέπει να καθοριστούν.

3.Ε.β Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Ο Οργανισμός θα πρέπει να προσδιορίσει τις απαιτήσεις των πελατών.

Ο Οργανισμός θα πρέπει να λάβει υπόψη του τις σχετικές ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Ο Οργανισμός θα πρέπει να ενημερώσει τον πελάτη (επεξηγηματικά φυλλάδια, σύστημα ανακλήσεων...).

Ο Οργανισμός θα πρέπει να καταγράφει τις καταγγελίες και τα παράπονα των πελατών.

3.Ε.γ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΕΙ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ

Οι απαραίτητοι πόροι για κάθε διεργασία (υλικό, εξοπλισμός, ανάλυση, φαρμακευτικά προϊόντα...) θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι.

Οι ευθύνες για κάθε διεργασία θα πρέπει να είναι κατανοητές.

Τυποποιημένες ενέργειες διεκπεραίωσης των διαδικασιών ή οδηγίες εργασίας θα πρέπει να είναι διαθέσιμες.

Ποιοτικοί δείκτες για κάθε διεργασία θα πρέπει να καθοριστούν.

3.Ε.δ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΕΙ ΤΙΣ ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ (ΑΡΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ, ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ, ΣΥΝΤΑΓΕΣ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ) ΜΕ ΕΝΑΝ ΣΥΝΕΠΗ ΤΡΟΠΟ

3.Ε.δ.1 Αρχείο πελατών

Τα αρχεία για κάθε πελάτη θα πρέπει να γραφτούν με έναν λεπτομερή, ευανάγνωστο και κατανοητό τρόπο και σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Το απόρρητο των στοιχείων των πελατών θα πρέπει να εξασφαλιστεί.

Τα αρχεία θα πρέπει να οργανωθούν, να αρχειοθετηθούν και να είναι συνεχώς διαθέσιμα.

Οι λόγοι για τις επισκέψεις και τα συμπεράσματα της αρχικής αξιολόγησης θα πρέπει να καταγραφούν στο αρχείο πελατών.

Τα αρχεία θα πρέπει να περιλαμβάνουν όλες τις διαδικασίες που εκτελούνται με χρονολογική σειρά.

Οι εξειδικευμένες πληροφορίες (π.χ. εργαστηριακές αναλύσεις) θα πρέπει να συνδεθούν ή να αναφερθούν στα αρχεία πελατών.

Οι διοικητικού χαρακτήρα πληροφορίες (απλήρωτοι ή καθυστερημένοι λογαριασμοί, καταγγελίες...) θα πρέπει να συνδεθούν ή να αναφερθούν στα αρχεία πελατών.

3.Ε.δ.2 Διαδικασία διαχείρισης περιστατικών

Ο Κτηνιατρικός Οργανισμός θα πρέπει να οργανώσει και να εξασφαλίσει ένα σύστημα για τη συνεχή υποδοχή των περιστατικών. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, θα πρέπει να υπάρχει καθιερωμένη διαδικασία για την παραπομπή των πελατών σε έναν άλλο Κτηνιατρικό Οργανισμό. Ακριβείς και κατανοητές πληροφορίες για την εναλλακτική πρόσβαση σε έναν άλλο Οργανισμό θα πρέπει να είναι διαθέσιμες με οποιαδήποτε μορφή (γραπτή ανακοίνωση ή ηχητικό μήνυμα).

Όλες οι επαφές-επικοινωνίες θα πρέπει να απαντηθούν αμέσως και με αβρότητα.

Θα πρέπει να υπάρχει διαδικασία για τον «χειρισμό περιστατικών κατά προτεραιότητα» για περιστατικά έκτακτης ανάγκης.

Εάν ένα αίτημα για περίθαλψη δεν εμπίπτει μέσα στις αρμοδιότητες-ικανότητες του Οργανισμού, τότε αυτός θα πρέπει να είναι πρόθυμος και ικανός να παραπέμψει το περιστατικό σε έναν άλλο Οργανισμό.



Η αρχική και η μετέπειτα τακτική αξιολόγηση του περιστατικού θα πρέπει να κοινοποιηθεί με έναν κατανοητό τρόπο στον πελάτη.

Ο πελάτης θα πρέπει να ενημερωθεί για τα οφέλη, τους κινδύνους και το κόστος των προτεινόμενων υπηρεσιών και η συγκατάθεση του πελάτη ότι ενημερώθηκε θα πρέπει να ληφθεί πριν παρασχεθεί οποιαδήποτε υπηρεσία.

Ο Οργανισμός θα πρέπει να ενημερώσει τον πελάτη για τον τιμοκατάλογο των υπηρεσιών του και να τον εφαρμόζει με συνεπή τρόπο.

Λεπτομερείς λογαριασμοί, που θα αναγράφουν όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα χορηγηθέντα προϊόντα, θα πρέπει να εκδοθούν.

Οι συγκεκριμένες ανάγκες του ζώου (ανησυχία, πόνος, ευζωία...) θα πρέπει να προσδιοριστούν και να αντιμετωπιστούν.

Οι συγκεκριμένες ανάγκες του πελάτη (χώρος αναμονής, τουαλέτα...) θα πρέπει να προσδιοριστούν και να αντιμετωπιστούν.

Η συνοχή των υπηρεσιών θα πρέπει να εξασφαλιστεί.

3.Ε.δ.3 Φαρμακευτικά προϊόντα και αναλώσιμα

Οι Οργανισμοί που διαθέτουν απόθεμα φαρμακευτικών προϊόντων ή/και αναλώσιμων θα πρέπει να εφαρμόζουν τεκμηριωμένο σύστημα για να εξασφαλίζουν ότι, τα φαρμακευτικά προϊόντα/αναλώσιμα παραγγέλλονται, παραλαμβάνονται, αποθηκεύονται, χορηγούνται, διανέμονται, συνταγογραφούνται και καταστρέφονται με τρόπο σύμφωνο με τη σχετική νομοθεσία και τις οδηγίες των κατασκευαστών.

Ένας κατάλογος (πρότυπα και ποσότητα) των φαρμακευτικών προϊόντων και των αναλωσίμων, που θα πρέπει να υπάρχουν μόνιμα ως απόθεμα, θα πρέπει να δημιουργηθεί.

Ο έλεγχος των αποθεμάτων (παραγγελία, παραλαβή, παράδοση και επιστροφή) θα πρέπει να καθιερωθεί και να τεκμηριωθεί. Τα έγγραφα θα πρέπει να συμπληρώνονται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να καταστεί δυνατή η ιχνηλασιμότητα των φαρμακευτικών προϊόντων.

Οι ημερομηνίες λήξης, τα εναπομείναντα χρονικά όρια χρήσης και η κατάσταση των φαρμακευτικών πρ. θα πρέπει να ελέγχονται τακτικά.

Τα προϊόντα και οι προμηθευτές θα πρέπει να επιλεγούν βάσει προκαθορισμένων ποιοτικών κριτηρίων.

3.Ε.δ.4 Συνταγές

Οι συνταγές θα πρέπει να γράφονται με έναν ακριβή, κατανοητό τρόπο και σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Η χορήγηση, διάθεση ή συνταγογράφηση φαρμακευτικών προϊόντων, θα πρέπει να βασίζεται σε μια πιθανή διάγνωση που γίνεται μετά από μια επαρκή κλινική εξέταση του ή των ζώων ή ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος της ομάδας των νοσούντων ζώων.

Τα ανωτέρω δεν είναι απαραίτητα για μερικούς τύπους φαρμακευτικών προϊόντων στην περίπτωση κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεων, που στα πλαίσια σύμβασης «κτηνιατρικής επίβλεψης», παρακολουθούνται σταθερά από κτηνίατρο (γραπτή ή αντίστοιχης μορφής συμφωνία με τον υπεύθυνο για τα ζώα) και για τις τακτικές προληπτικές αντιπαρασιτικές θεραπείες στα ζώα συντροφιάς.

Οι συνταγές θα πρέπει να συμπληρώνονται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να καταστεί δυνατή η ιχνηλασιμότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Οι πελάτες θα ενημερώνονται ως προς τον κίνδυνο και τις πιθανές παρενέργειες από τον χειρισμό και τη χορήγηση των φαρμακευτικών προϊόντων.

Θα πρέπει να γίνεται μια αξιολόγηση του οφέλους σε σχέση με το κόστος της συνταγής, για τον πελάτη.

3.Ε.δ.5 Πιστοποιητικά

Τα πιστοποιητικά θα πρέπει να δίνονται για προκαθορισμένους σκοπούς και θα πρέπει να θεωρούνται ως δήλωση του γεγονότος που γίνεται από το αρμόδιο άτομο.

Όλα τα απαραίτητα μέτρα θα πρέπει να ληφθούν για να εξασφαλιστεί η ακεραιότητα της πιστοποίησης.

Τα πιστοποιητικά θα πρέπει να γράφονται με έναν ακριβή, κατανοητό τρόπο και να διασφαλίζονται σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Έγγραφα σύμφωνα με τα νομικά πρότυπα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται όπου απαιτείται.

Τα πιστοποιητικά θα πρέπει να καταγραφούν και να αρχειοθετηθούν προκειμένου να εξασφαλιστεί η ιχνηλασιμότητά τους.

3.Ε.ε Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΣΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ

Ένας κατάλογος όλου του εξοπλισμού μέτρησης και έρευνας θα πρέπει να συνταχθεί.

Ο εξοπλισμός θα πρέπει να επιθεωρείται τακτικά, να συντηρείται και να διακριβώνεται.

3.Ε.στ Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΚΑΙ ΝΑ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΖΕΙ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΚΑΙ ΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Οι διεργασίες θα πρέπει να αξιολογούνται τακτικά και να επανεξετάζονται.

Οι επικοινωνίες-επαφές με τον πελάτη θα πρέπει να αξιολογούνται τακτικά και να επανεξετάζονται.

Η τεκμηρίωση των διεργασιών θα πρέπει να αξιολογείται τακτικά και να επανεξετάζεται.

Τα στοιχεία και οι πληροφορίες που προκύπτουν από τις διάφορες διεργασίες και τη διαχείρισή τους θα πρέπει να αξιολογούνται τακτικά και να επανεξετάζονται.

Οι έλεγχοι του εξοπλισμού μέτρησης και έρευνας θα πρέπει να αξιολογούνται τακτικά και να επανεξετάζονται.

3.ΣΤ Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση

3.ΣΤ.α Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΘΟΡΙΣΕΙ, ΝΑ ΣΥΛΛΕΞΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΛΥΣΕΙ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝ ΤΗ ΣΧΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ

Έρευνες για την ικανοποίηση των πελατών θα πρέπει να προγραμματιστούν, να διεξαχθούν και να αναλυθούν.

Οι καταγγελίες πελατών θα πρέπει να συλλεχθούν και να αναλυθούν.

Εσωτερικοί έλεγχοι θα πρέπει να προγραμματιστούν, να διεξαχθούν και να αναλυθούν.

Τα στοιχεία και οι δείκτες σχετικά με τις διεργασίες θα πρέπει να συλλεχθούν και να αναλυθούν.

Τα στοιχεία σχετικά με τους ελέγχους του εξοπλισμού μέτρησης και έρευνας θα πρέπει να συλλεχθούν και να αναλυθούν.

Τα στοιχεία σχετικά με τη «μη συμμόρφωση» των υπηρεσιών και των προϊόντων θα πρέπει να συλλεχθούν και να αναλυθούν.

3.ΣΤ.β Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ ΣΥΝΕΧΩΣ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ

Όλα τα στοιχεία και οι αναλύσεις σχετικά με την παράγραφο 3.ΣΤ.α θα πρέπει να τεκμηριωθούν, να καταγραφούν και να συζητηθούν μέσα στον Οργανισμό.

Όλα τα στοιχεία και οι αναλύσεις σχετικά με την ανασκόπηση διοικητικών διεργασιών και διεργασιών υποστήριξης θα πρέπει να τεκμηριωθούν, να καταγραφούν και να συζητηθούν μέσα στον Οργανισμό.

Συνεδριάσεις με αντικείμενο την ποιότητα θα πρέπει να προγραμματιστούν και να πραγματοποιηθούν με σκοπό να επανεξεταστεί και να βελτιωθεί η λειτουργία του Οργανισμού, επιδιώκοντας τη συμμετοχή όλου του προσωπικού.

Διορθωτικές ενέργειες για την εξάλειψη αιτιών «μη συμμόρφωσης», ώστε να μην επανεμφανιστούν, θα πρέπει να καθοριστούν, να εφαρμοστούν, να καταγραφούν και να επανεξεταστούν σε προγραμματισμένα διαστήματα.

Προληπτικές ενέργειες για την εξάλειψη αιτιών πιθανής «μη συμμόρφωσης», ώστε να μην εμφανιστούν, θα πρέπει να καθοριστούν, να εφαρμοστούν, να καταγραφούν και να επανεξεταστούν σε προγραμματισμένα διαστήματα.

4. Ορισμοί

Ανασκόπηση-Αναθεώρηση: η δραστηριότητα που αναλαμβάνεται για να καθοριστεί η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα της εξεταζόμενης διαδικασίας, στο να επιτύχει τους στόχους που έχουν τεθεί.

Απαίτηση: η ανάγκη ή η προσδοκία που δηλώνεται, υπονοείται γενικά ή είναι υποχρεωτική.

Αρμόδια αρχή: η κεντρική αρχή ενός κράτους μέλους, αρμόδια να πραγματοποιήσει τους κτηνιατρικούς ελέγχους ή οιαδήποτε αρχή στην οποία έχει αναθέσει αυτή την ικανότητα.

Διαδικασία: ο διευκρινισμένος τρόπος με τον οποίο πραγματοποιείται μια δραστηριότητα ή μια διεργασία.

Διοίκηση-Διαχείριση: οι συντονισμένες δραστηριότητες για να κατευθυνθεί και να ελεγχθεί ένας Οργανισμός ή ένα πρόσωπο υπεύθυνο για τον Οργανισμό.

Διεργασία: το σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρώντων δραστηριοτήτων, οι οποίες μετατρέπουν τις εισαγωγές σε αποτελέσματα.

Οι διεργασίες μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις τύπους:

- **Διεργασίες πραγματοποίησης**, οι οποίες είναι οι ευκολότερες να προσδιοριστούν καθώς συμβάλλουν άμεσα στην παροχή υπηρεσιών (π.χ. επισκέψεις, νοσηλεία, χειρουργική επέμβαση...).
- **Διεργασίες υποστήριξης**, οι οποίες αποτελούν τους απαραίτητους πόρους για τις διεργασίες πραγματοποίησης (π.χ. αρχεία πελατών, επιστημονικά στοιχεία και πληροφορίες, εξοπλισμός...).
- **Διοικητικές διεργασίες**, οι οποίες κατευθύνουν και εξασφαλίζουν τη συνοχή των διεργασιών πραγματοποίησης και υποστήριξης καθορίζοντας την πολιτική και τους στόχους του Οργανισμού.

Ο προσδιορισμός των διεργασιών δίνει τη δυνατότητα σε κάθε μέλος του προσωπικού του Κτηνιατρικού Οργανισμού να αναλύσει τη δραστηριότητά του και τις αλληλεπιδράσεις του με τα υπόλοιπα μέλη και έτσι να βελτιώσει τη συνοχή του συστήματος.

Διορθωτική ενέργεια: η ενέργεια για να εξαλειφθεί η αιτία μίας ανιχνευμένης «μη συμμόρφωσης» ή άλλης ανεπιθύμητης κατάστασης προκειμένου να αποτραπεί η επανεμφάνισή της.

Εγχειρίδιο Ποιότητας: το έγγραφο που δηλώνει την Πολιτική Ποιότητας και περιγράφει το Ποιοτικό Σύστημα ενός Οργανισμού, απαριθμώντας όλα τα πρωτόκολλα, τις

οδηγίες εργασίας και τις φόρμες καταχώρησης που είναι σε ισχύ, κατά τρόπο τακτικό και ταξινομημένο.

Ενδιαφερόμενο-συμβαλλόμενο μέρος: το πρόσωπο ή η ομάδα που ενδιαφέρεται για την απόδοση ή την επιτυχία ενός Οργανισμού (δηλ. οι πελάτες, οι ιδιοκτήτες, το προσωπικό, οι προμηθευτές, οι σύλλογοι, οι συνεργάτες ή η κοινωνία).

Εσωτερικός έλεγχος: η τακτική ή περιοδική αξιολόγηση της εφαρμογής και της αποδοτικότητας του συστήματος ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής και του ελέγχου της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών, του Κτηνιατρικού Οργανισμού από ένα ανεξάρτητο μέλος του.

Ικανοποίηση πελατών: η αντίληψη του πελάτη για το βαθμό στον οποίο έχουν ικανοποιηθεί οι απαιτήσεις του.

Ιχνηλασιμότητα: η δυνατότητα να παρακολουθηθεί η πορεία, η εφαρμογή ή η τοποθεσία του υποκειμένου που βρίσκεται υπό εξέταση.

Κτηνιατρείο: Το σύνολο κτηρίων, υποδομής, κτηνιάτρων, προσωπικού υποστήριξης και της απαραίτητης τεκμηρίωσης. Ο όρος Κτηνιατρική Πρακτική στην Ορθή Κτηνιατρική Πρακτική ορίζεται ως οποιαδήποτε κτηνιατρική υπηρεσία που παρέχεται από ένα Κτηνιατρικό Οργανισμό.

Κτηνιατρικός έλεγχος: ο οποιοσδήποτε φυσικός έλεγχος ή/και διοικητική διαδικασία, η οποία αποβλέπει στην προστασία, άμεση ή έμμεση, της δημόσιας υγείας και της υγείας των ζώων.

Κτηνιατρικός Οργανισμός: ο οιοσδήποτε Οργανισμός όπου ασκείτε οιοσδήποτε τομέας Κτηνιατρικής ή Κτηνιατρικής Επιστήμης δηλ. Κτηνιατρείο, Κτηνιατρική Κλινική ή Πανεπιστήμιο.

Κτηνίατρος: ο οιοσδήποτε κάτοχος ενός διπλώματος-πτυχίου, βεβαίωσης ή άλλου αποδεικτικού στοιχείου κατοχής των τυπικών προσόντων της Κτηνιατρικής, που απαιτείται για να αρχίσει και να ασκήσει τις δραστηριότητές του ένας κτηνίατρος.

Μη συμμόρφωση: η μη εκπλήρωση μιας απαίτησης.

Οργανισμός: η ομάδα ανθρώπων και εγκαταστάσεων με καταμερισμένες-συμφωνημένες ευθύνες, εξουσίες και σχέσεις.

Οργανωτικό διάγραμμα-Οργανόγραμμα: η σχηματική περιγραφή των στόχων, των ευθυνών και της ιεραρχικής οργάνωσης μέσα στον Οργανισμό.

Ορθή Κτηνιατρική Πρακτική: ένα πρότυπο που εξασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται από το κτηνιατρικό επάγγελμα, ελέγχονται και είναι συνεπείς με τα ποιοτικά

πρότυπα που καθορίζονται από την FVE.

Πελάτης: ο παραλήπτης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Ποιότητα: ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο έμφυτων χαρακτηριστικών καλύπτει τις απαιτήσεις.

Πολιτική Ποιότητας: γενικές προθέσεις και κατευθύνσεις ενός Οργανισμού σχετικά με την ποιότητα, όπως τυπικά εκφράζεται από τη διοίκηση.

Προληπτική Ενέργεια: η ενέργεια για να εξαλειφτεί η αιτία μιας πιθανής «μη συμμόρφωσης» ή άλλης πιθανής ανεπιθύμητης κατάστασης προκειμένου να αποτραπεί η εμφάνισή της.

Προσωπικό: ο καθένας που απασχολείται ή εργάζεται για τον Οργανισμό.

Συμμόρφωση/Συμφωνία: η εκπλήρωση μιας απαίτησης.

Συνεχής βελτίωση: η επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα για να αυξηθεί η ικανότητα συμμόρφωσης στις απαιτήσεις.

Σύστημα: το σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρώντων στοιχείων.

Σύστημα Διαχείρισης: το σύστημα για την καθιέρωση της πολιτικής και των στόχων και για την επίτευξη αυτών.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας: το σύστημα διαχείρισης μέσω του οποίου κατευθύνεται και ελέγχεται ένας Οργανισμός όσον αφορά την ποιότητα.

Τεκμηριωμένο σύστημα: ένα σύστημα, που επιτρέπει στο χρήστη να προσθέσει στοιχεία, μέσω εγγράφων (γραπτά ή ηλεκτρονικά), κατά τρόπο ευανάγνωστο και λεπτομερή και να τα ταξινομήσει με έναν αποτελεσματικό τρόπο ώστε να είναι εύκολη η ανάκτηση και ο έλεγχος τους. Το σύστημα πρέπει να εμπεριέχει ένα μηχανισμό προστασίας για να προστατεύει τα στοιχεία από απώλεια-διαγραφή ή ακούσια αλλαγή.

Τεκμηρίωση: το σύνολο των αρχείων, σε οιαδήποτε μορφή (μεταξύ άλλων τα γραπτά, ηλεκτρονικά, μαγνητικά, και οπτικά αρχεία, υπερηχογραφήματα, ακτινογραφίες και ηλεκτροκαρδιογραφήματα) τα οποία περιγράφουν ή καταγράφουν τις μεθόδους που κατευθύνουν ή/και οδηγούν σε δραστηριότητες, τους παράγοντες που επηρεάζουν μια δραστηριότητα και τις ενέργειες που γίνονται.

Φαρμακοεπαγρύπνηση: η μετά την έγκριση παρακολούθηση των φαρμακευτικών προϊόντων.

Το πεδίο της κτηνιατρικής Φαρμακοεπαγρύπνησης καλύπτει:

- Πιθανές ανεπιθύμητες ενέργειες στα ζώα, συμπεριλαμβανομένων αυτών που εμφανίζονται όταν τα προϊόντα

χρησιμοποιούνται με τρόπο ή για σκοπό που δεν έχουν έγκριση.

- Έλλειψη αναμενόμενου αποτελέσματος-θεραπείας.
- Ανθρῶπινες αντιδράσεις σε κτηνιατρικά φάρμακα.
- Πιθανά περιβαλλοντικά προβλήματα.
- Αναφερόμενες υπερβάσεις των ορίων για κατάλοιπα.

5. Βιβλιογραφία

1. **ANAES (1999)** *Manual of accreditation of the establishments of health*. Anaes Paris. 101 p
 2. **AAHA (2002)** *American Animal Hospital Association*. AAHA USA 116 p
 3. **BSAVA (1998)** *System of practical standards BSAVA*. [on line: www.bsava.com]
 4. **ISO (2000)** *Quality management of systems. Fundamentals and vocabulary. NF IN ISO 9000/2000 standards*. Iso Geneva. 30p
 5. **ISO (2000)** *Quality management systems. Requirements. NF IN ISO 9001/2000 standards*. Iso Geneva. 26p
- ISO (2000)** *Quality management systems. Guidelines for performance improvements NF IN ISO 9004/2000 standards*. Iso Geneva. 59P

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή.....	2
2. Ευρωπαϊκές Αρχές Κτηνιατρικής Ηθικής και Δεοντολογίας..	4
2.Α Κτηνίατροι και ζώα.....	4
2.Β Κτηνίατροι και πελάτες.....	4
2.Γ Κτηνίατροι και κτηνιατρικό επάγγελμα.....	4-5
2.Δ Κτηνίατροι και φαρμακευτικά προϊόντα.....	5
2.Ε Κτηνίατροι και προσωπικό.....	6
2.ΣΤ Κτηνίατροι και ασφάλεια-υγεία στην εργασία.....	6-7
2.Ζ Κτηνίατροι και δημόσια υγεία.....	7
2.Η Κτηνίατροι και περιβάλλον.....	7
2.Θ Κτηνίατροι και αρμόδιες αρχές.....	8
3.Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ενός Κτηνιατρικού Οργανισμού.....	9
3.Α Γενικές απαιτήσεις.....	9
3.Β Απαιτήσεις τεκμηρίωσης.....	9-10
3.Γ Διοικητική ευθύνη.....	11-12
3.Δ Διαχείριση πόρων.....	12-14
3.Ε Διεκπεραίωση παροχών.....	15-18
3.ΣΤ Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....	19
4. Ορισμοί.....	20-22
5. Βιβλιογραφία.....	23



Federation of Veterinarians of Europe

Rue Defacqz, 1 B-1000 Brussels

Tel +32 2 533 70 20

Fax +32 2 537 28 28

E-mail: info@fve.org

Website: www.fve.org



ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ

Χαλκοκονδύλη 15

10432

Αθήνα

Τηλ. 2105202901

Φαξ 2105226769

E-mail: info@hva.gr

Website: www.hva.gr

FVE MEMBER ORGANISATIONS

Austria	Bundeskammer der Tierärzte Österreichs
Belgium	Union Professionnelle Vétérinaire Vlaamse Dierenartsen Vereniging
Bulgaria	Chamber of the Veterinary Practitioners in Bulgaria
Croatia	Hrvatska Veterinarska Komora Societas Veterinaria Croatica
Cyprus	Panyprian Veterinary Association
Czech Republic	Komora veterinárních lékarů České Republiky
Denmark	Den Danske Dyrlægeforening
Estonia	Eesti Loomaarstide Ühing
Finland	Suomen Eläinlääkäriliitto
France	Ordre National des Vétérinaires Syndicat National des Vétérinaires d'Exercice Libéral
FYROM	Makedonska Veterinarska Komora
Germany	Bundestierärztekammer
Greece	Hellenic Veterinary Association
Hungary	Magyar Állatorvosi Kamara
Iceland	Dýralæknafélag Íslands
Ireland	Veterinary Ireland Irish Veterinary Council
Italy	Federazione Nazionale degli Ordini Dei Veterinari Italiani
Latvia	Latvijas Veterinārstu biedrība
Lithuania	Lietuvos Veterinarijos Gydytoju Asociacija
Luxembourg	Association des Médecins Vétérinaires du Grand-Duché de Luxembourg
Malta	Malta Veterinary Association
Netherlands	Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde
Norway	Den Norske Veterinærförening
Poland	Polska Izba Lekarzy Weterynarii
Portugal	Ordem dos Medicos Veterinarios Sindicato Nacional dos Medicos Veterinarios
Romania	Asociatia Generala a Medicilor Veterinari din Romania
Slovak Republic	Komora veterinárnych lekárov Slovenskej Republiky
Slovenia	Veterinarska Zbornica Slovenije
Spain	Consejo General de Colegios Veterinarios de España
Sweden	Sveriges Veterinärförbund
Switzerland	Gesellschaft Schweizerischer Tierärzte/ Société des Vétérinaires Suisses
Turkey	Türk Veteriner Hekimleri Birliği
UK	British Veterinary Association Royal College of Veterinary Surgeons
Yugoslavia	Veterinary Chamber of Serbia & Montenegro
Sections	European Association of State Veterinary Officers (EASVO) Federation of European Veterinarians in Industry and Research (FEVIR) Union of European Veterinary Hygienists (UEVH) Union Européenne des Vétérinaires Praticiens (UEVP)