



Федерація
ветеринарних
лікарів Європи

Кодекс
належної
ветерина
рної
практики



1 Вступ

Ветеринари відіграють важливу роль у захисті добробуту тварин, здоров'я тварин, здоров'я населення, а також навколишнього середовища і надають широкий спектр послуг.

Цей Кодекс належної ветеринарної практики є стандартом, що визначає європейську ветеринарну етику та принципи поведінки, а також вимоги, що стосуються системи управління якістю у ветеринарній організації, коли остання існує:

1. Бажає покращити свою здатність надавати послуги відповідно до :
 - законодавство,
 - Чинний Кодекс професійної етики,
 - Вимоги клієнтів,
 - Етичні принципи, що стосуються послуг, які надаються, та/або тварин, якими опікується організація.
2. Повинен продемонструвати свою здатність надавати послуги, які постійно відповідають вимогам замовника та чинному законодавству.

Таким чином, виконання цього Кодексу є добровільним.

Вимоги цього стандарту розроблені таким чином, що вони можуть бути застосовані до будь-якої ветеринарної організації, незалежно від її розміру та сфери діяльності.

Якщо будь-яка вимога цього стандарту не може бути застосована через характер організації та її послуг, вона може розглядатися як виняток. Таке виключення не повинно впливати на здатність або відповідальність організації надавати послуги, які відповідають застосовним регуляторним вимогам, а також етичним нормам і принципам поведінки, що застосовуються до ветеринарної професії.

Цей Кодекс, однак, встановлює лише загальні принципи. Додаткові керівні принципи повинні бути розроблені для охоплення більш специфічних вимог, які застосовуються до різних сфер діяльності ветеринарної професії.

Цей Кодекс був підготовлений під егідою Федерації ветеринарних лікарів Європи (FVE) ветеринарами для ветеринарів і отримує статус європейського стандарту для ветеринарних організацій.

Мета цього Кодексу - слугувати основою для організацій-членів FVE, які бажають впровадити власну схему GVP/систему управління якістю.

Організації-члени FVE можуть отримати від FVE оцінку своєї схеми GVP/системи управління якістю на відповідність цьому Кодексу.

Цей Кодекс був розроблений таким чином, щоб його можна було використовувати як допоміжний засіб для отримання сертифікату ISO 9001:2000. Тому вся лексика з якості цього стандарту взята зі стандарту ISO 9000 версії 2000 року.

Положення цього стандарту доповнюють і не замінюють національні або європейські правові зобов'язання.

Цей Кодекс переглядається щонайменше кожні п'ять років.

Прихильність до постійного вдосконалення є невід'ємною частиною цього Кодексу.



2

Європейська ветеринарна етика та принципи поведінки

Ветеринарні організації, які прагнуть впроваджувати цей Кодекс належної ветеринарної практики, повинні гарантувати, що ветеринарні лікарі, які входять до їхнього персоналу, дотримуються принципів цієї глави.¹

2.A Ветеринари та Тварини

- Ветеринарні лікарі повинні прагнути забезпечити добробут і здоров'я тварин, які перебувають під їхньою опікою, незалежно від того, в якому розділі ветеринарної професії вони працюють.
- Ветеринари завжди повинні брати до уваги п'ять свобод² при оцінці добробуту тварин.
- У разі виявлення порушень законодавства про захист тварин ветеринари повинні негайно повідомити про це власника тварини (тварин) і зробити все, що в їхніх силах, щоб вирішити проблему.
- Ветеринари повинні з повагою ставитися до всіх тварин, якими вони опікуються.

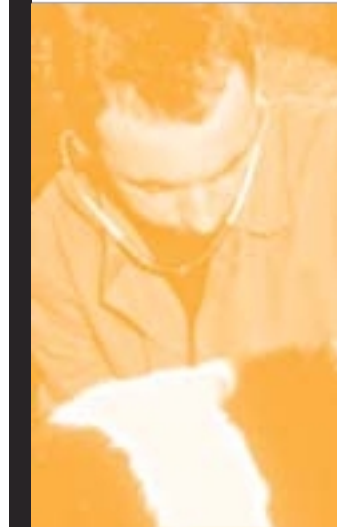
2.B Ветеринари та їхні Клієнти

- Ветеринари повинні розвивати та підтримувати добрі стосунки зі своїми клієнтами.
- Ветеринари повинні завоювати довіру своїх клієнтів шляхом повноцінного спілкування та надання відповідної інформації.
- Ветеринари повинні поважати погляди своїх клієнтів і захищати їхню конфіденційність.
- Ветеринари повинні швидко, повно і ввічливо реагувати на скарги та критику.
- Ветеринари повинні знати про різні потреби своїх клієнтів.

2.C Ветеринари та ветеринарія Професія

- Ветеринарні лікарі повинні ознайомитися та дотримуватися відповідного законодавства та кодексів поведінки, що стосуються ветеринарних лікарів як індивідуальних представників

ветеринарної професії.



1. Ці вимоги не суперечать національним етичним нормам і принципам поведінки, яких повинен дотримуватися будь-який ветеринарний лікар як представник ветеринарної професії.

2. Свобода від голоду та спраги.
Свобода від болю, травм і хвороб.
Свобода від страху та .
Свобода виражати нормальну поведінку.
Свобода від дискомфорту.

ію.

- Ветеринарні лікарі повинні розвивати і намагатися підтримувати добрі стосунки зі своїми професійними колегами.
- Ветеринари повинні забезпечити цілісність ветеринарної сертифікації.
- Ветеринари повинні підтримувати і продовжувати розвивати свої професійні знання та навички.
- Ветеринарні лікарі, виконуючи завдання імені третьої сторони або іншого ветеринара, повинні переконатися у відсутності конфлікту інтересів і не повинні використовувати своє становище для розширення клієнтури або отримання особистої вигоди. На прохання клієнта виконати будь-яке інше завдання, окрім зазначених, ветеринарні лікарі не повинні погоджуватися

без узгодження з основним ветеринаром.

2.D Ветеринари та медичні продукти

- Ветеринари повинні розуміти і виконувати свої юридичні зобов'язання щодо призначення, зберігання, використання, постачання та утилізації лікарських засобів.
- Будь-яка проблема, пов'язана з поводженням з лікарськими засобами або їх застосуванням, повинна бути зареєстрована і вирішена відповідно до загальних принципів і вимог фармаконагляду. До них відносяться
 - Про це необхідно повідомити власника реєстраційного посвідчення та/або Компетентний орган не пізніше ніж через 15 днів після події.
 - Номери телефонів/адреси власників реєстраційних посвідчень та відповідного компетентного органу повинні бути доступними в організації.
 - Відповідні форми для реєстрації побічних реакцій, надані компетентним органом, повинні бути доступними в організації. Якщо компетентний орган не надає таких форм, ветеринарна організація повинна повідомити про подію на самостійно розроблених формах, деталізуючи всю необхідну інформацію.

2.E Ветеринари та їхній персонал

- Ветеринарні лікарі повинні виконувати відповідне законодавство, що застосовується до роботодавців, працівників та власників бізнесу.
- Ветеринари та їхній персонал повинні бути застраховані від юридичної та професійної відповідальності.
- Ветеринарні лікарі повинні заохочувати та забезпечувати постійне вдосконалення професійних та/або технічних знань і навичок свого персоналу.
- Будь-який персонал організації повинен високий рівень особистої гігієни та чистоти.

2.F Ветеринари та безпека і гігієна праці

- Ветеринарні лікарі повинні забезпечувати безпеку, здоров'я та добробут свого персоналу, пацієнтів та клієнтів, зокрема щодо
 - Ручне поводження (підйом вантажів і утримання)
 - Послизання, спотикання та падіння (захист від мокрої підлоги, нерівних поверхонь, сходинок тощо)
 - Пожежна безпека (робота з горючими речовинами, пожежна та електрична небезпека)
 - Робоче обладнання (правильне використання обладнання, усвідомлення електричної та пожежної небезпеки)
 - Небезпечні речовини (рентгеновське випромінювання, анестезуючі гази, фармацевтичні та небезпечні продукти)
 - Професійні захворювання



Тому ветеринарний лікар несе відповідальність за вжиття всіх розумних запобіжних заходів, щоб захистити свій персонал, пацієнтів і клієнтів від цих проблем, забезпечивши, щоб:

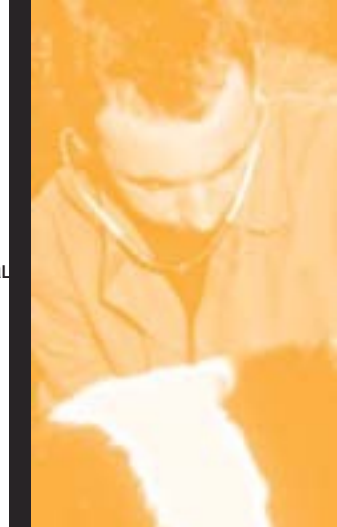
- Приміщення захищене
- Персонал проходить навчання з безпеки та гігієни праці
- Доступна базова перша медична допомога, і весь персонал знає, де знаходиться аптечка.
- Персонал знає, як евакуюватися з приміщень у разі пожежі, і практикує ці навички
- Захисний одяг надається персоналу там, де є вимога щодо особистої безпеки
- Персонал та громадськість поінформовані про будь-який потенційний ризик для них

2.G Ветеринари та громадськість Здоров'я

- Ветеринари повинні прагнути забезпечити найкращий захист здоров'я населення.
- Ветеринари повинні, за необхідності, консультувати своїх клієнтів щодо заходів з мінімізації ризику впливу зоонозів, харчових патогенів, залишків, забруднювачів (біологічних та хімічних агентів) та резистентності до протимікробних препаратів.
- Ветеринари повинні інформувати власників тварин про їхню відповідальність перед суспільством.

2.H Ветеринари та навколишнє середовище

- Ветеринари повинні намагатися зменшити забруднення навколишнього середовища шляхом уникнення відходів, їх переробки, використання предметів багаторазового використання, коли це доречно, та правильної утилізації відходів.
- Ветеринарні лікарі повинні намагатися зменшити забруднення навколишнього середовища шляхом обережного та належного використання дезінфікуючих засобів, лікарських препаратів та інших хімічних речовин.
- Ветеринари повинні прагнути бути екологічно відповідальними, економно використовуючи енергію та воду.
- Ветеринари повинні організувати умови для роздільного збору різних видів відходів, щоб їх



ки.

- Ветеринари повинні заохочувати клієнтів утилізувати ветеринарні відходи у безпечний спосіб.



2.1 Ветеринари та компетентні органи влади

- Ветеринарні лікарі повинні налагоджувати та підтримувати добрі стосунки з Компетентними органами.
- Ветеринарні лікарі повинні виконувати, за необхідності, оперативно і відповідно до наданих інструкцій, обов'язки державної служби, які вони беруть на себе від імені Компетентних органів.
- Ветеринарні лікарі, виконуючи завдання від імені Компетентних органів, повинні забезпечити відсутність конфлікту інтересів і не повинні використовувати своє становище для розширення клієнтури або отримання особистої вигоди.
- Коли компетентні органи вимагають від ветеринарних лікарів виконувати завдання для клієнта іншого ветеринарного лікаря, а також коли клієнт просить ветеринарного лікаря виконати будь-яке інше завдання, окрім зазначених, ветеринарні лікарі не повинні погоджуватися без погодження з іншим ветеринарним лікарем.

Системи управління якістю у ветеринарній організації

Ця частина Кодексу пропонує систему управління якістю, яка може допомогти ветеринарній організації, яка бажає мати таку систему, підвищити задоволеність клієнтів, заохочуючи організацію аналізувати вимоги своїх клієнтів, визначати і контролювати діяльність, яка сприяє наданню послуг, що є прийнятними для її клієнтів.

3.A Загальні вимоги

Ветеринарна організація повинна:

- Визначте її процеси та їх застосування в організації.
- Визначте послідовність і взаємодію цих процесів.
- Визначити критерії та методи, необхідні для забезпечення ефективності функціонування та контролю цих процесів.
- Забезпечити наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримки функціонування та моніторингу цих процесів.
- Відстежуйте, вимірюйте та аналізуйте ці процеси.
- Впроваджуйте постійне вдосконалення цих процесів.

Система управління якістю буде визначена, задокументована, впроваджена, переглянута, проконтрольована та постійно вдосконалюватиметься.^(3 4 5)

3.B Документація вимоги

Документація системи якості повинна включати:

- Підписана декларація керівництва виражає його політику в галузі якості та зобов'язання,
- Настанова або посібник з якості (письмовий, задокументований та оновлений), що включає задокументовані процедури системи управління якістю, а також опис процесів та їх взаємозв'язків,



3. Те, що задокументовано, є , датованим і зафіксованим.
4. Те, що переглядається, аналізується, оцінюється і може бути предметом модифікації.
4. Будь-яка модифікація є об'єктом оновлення і, таким чином, нового запису з урахуванням додаткових модифікацій, які можуть виникнути в результаті цього. Після цього система контролюється.

- Процедури (письмові, задокументовані та оновлені), що стосуються всіх процесів, які впливають на якість послуг,
- Всі документи, необхідні для забезпечення планування, функціонування та ефективного контролю процесів.

Рівень документації залежить від розміру та видів діяльності ветеринарної організації.

Документація може бути в будь-якій формі та на будь-якому типі носія.

Всі документи, що впливають на якість послуги, повинні бути:

- Датуються, затверджуються перед публікацією (підписуються відповідальними особами) та реєструються,
- Розподіляється серед відповідного персоналу відповідно до заздалегідь складених списків розподілу,
- Повторно розглянуто, проаналізовано, оновлено відповідно до письмової процедури і знову затверджено,
- Доступні, розбірливі та легко ідентифікуються в місцях використання.

Документація буде визначатися, впроваджуватися, переглядатися, контролюватися і постійно вдосконалюватися.

Усі документи зовнішнього походження (застосовні регуляторні вимоги, етичні кодекси тощо) мають бути ідентифіковані, доступні та забезпечений контроль за ними.

Слід уникати ненавмисного використання застарілих документів. Якщо такі документи зберігаються, вони повинні бути офіційно ідентифіковані.

Записи повинні надійно зберігатися протягом п'яти років або більше, якщо цього вимагає законодавство, відповідно до задокументованої процедури. Вони повинні залишатися розбірливими, легко ідентифікуватися та бути доступними для пошуку.

3.С Керівництво відповідальність

Керівництво повинно розробити політику якості та залучити до цього персонал організації.

Політика у сфері якості повинна включати стратегічні напрямки діяльності організації та розроблятися відповідно до вимог замовника, а також застосовних регуляторних вимог.

Керівництво зобов'язане забезпечити успіх цього кроку.

3.С.а КЕРІВНИЦТВО ПОВИННО ПОСЛІДОВНО РОЗРОБЛЯТИ, ПЛАНУВАТИ ТА ДОКУМЕНТУВАТИ ПОЛІТИКУ У СФЕРІ ЯКОСТІ

Політика у сфері якості визначає цілі та показники якості, яких необхідно досягти в інтересах споживачів (підвищення рівня задоволеності, задоволення прихованих потреб, конкурентоспроможність), а також в інтересах самої організації (ефективність, придатність).

Ієрархічні та досяжні цілі у сфері якості повинні бути визначені у послідовний спосіб.

Діяльність, пов'язана з цілями у сфері якості, повинна бути визначена та спланована.

Необхідні ресурси (фінансові, матеріальні, людські) повинні бути враховані.

3.С.б МАЄ БУТИ ВПРОВАДЖЕНА "КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ"

Необхідно вжити заходів для визначення зовнішніх клієнтів та зацікавлених сторін, з'ясування їхніх потреб та оцінки їхнього задоволення.

Ця інформація повинна бути доведена до відома і зрозуміла всередині організації.

3.С.с ВПРОВАДЖЕНО ПОЛІТИКУ ВНУТРІШНЬОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Керівництво повинно поширювати в організації політику якості та інформацію, що стосується якості послуг.

Керівництво має показувати приклад.

Керівництво має визнавати зусилля та досягнення персоналу.

3.C.d **ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ ОКРЕМИХ ОСІБ МАЮТЬ БУТИ ЧІТКО ВИЗНАЧЕНІ**

Необхідно організаційну схему.

Будь-який персонал повинен розуміти, які його/її обов'язки він/вона виконує.

Керівництво має призначити особу, відповідальну за якість та уповноважену вживати необхідних заходів.

3.C.e **ДОСЯГНЕННЯ ТА АКТУАЛЬНІСТЬ ЦІЛЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОВИННІ ОЦІНЮВАТИСЯ ТА ПЕРЕГЛЯДАТИСЯ ЧЕРЕЗ ЗАПЛАНОВАНІ ПРОМІЖКИ ЧАСУ**

Досягнення цілей повинно оцінюватися, і з цією метою повинні враховуватися результати внутрішніх аудитів, відгуки споживачів, аналіз ефективності процесів та декларації про невідповідність.

Стратегія організації має бути вдосконалена (аналіз процесів, аналіз управління).

3.D Відповідальність керівництва

Досягнення цілей повинно оцінюватися, і з цією метою повинні враховуватися результати внутрішніх аудитів, відгуки споживачів, аналіз ефективності процесів та декларації про невідповідність.

Стратегія організації має бути вдосконалена (процесів, управління).

3.D.a **ОРГАНІЗАЦІЯ ВПРОВАДЖУЄ ЕФЕКТИВНУ СТРАТЕГІЮ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ**

Організація повинна впроваджувати ефективну стратегію управління людськими ресурсами, беручи до уваги застосовні регуляторні вимоги, передбачуване робоче навантаження, потребу в заміні та компетентність персоналу.

Посадові інструкції повинні бути доступні для кожної посади в організації.

Персонал приймається на роботу з урахуванням його посадових обов'язків та за відповідними критеріями відбору.

При прийомі на роботу нового персоналу організація повинна переконатися, що персонал отримав формальну кваліфікацію, необхідну для здійснення діяльності, для якої він наймається, і що він відповідає професійним правилам, які застосовуються до нього.

Персонал, який приєднується організації, повинен пройти внутрішнє навчання.

Покращення знань та навичок персоналу повинно заохочуватися та забезпечуватися програмою постійного та періодично оцінюваного підвищення кваліфікації.

Документи, що стосуються персоналу, такі як трудові договори або їх еквіваленти, посадові інструкції, докази проходження формальної кваліфікації, заходів з безперервного розвитку та атестації, повинні бути створені та зареєстровані.

3.D.b **ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ЗДІЙСНЮВАТИ ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ СВОЇМИ МАТЕРІАЛЬНИМИ РЕСУРСАМИ**

3.D.b.1 Приміщення та їх оточення

Приміщення та прилегла територія повинні відповідати потребам та діяльності організації а також чинним нормативним вимогам.

План приміщень та їхнього оточення, а також їхнього використання повинен бути записаний.

Безпека та утримання приміщень і прилеглих територій повинні бути забезпечені та зафіксовані.

Прибирання та/або дезінфекція приміщень і прилеглої території повинні бути сплановані, задокументовані та відповідати правилам гігієни.

Приміщення та їхнє оточення, а також управління ними повинні бути задокументовані, оцінені та переглянуті через заплановані проміжки часу.

3.D.b.2 Обладнання (рухоме та нерухоме)

має відповідати потребам та діяльності організації, а також чинним нормативним вимогам.

Перелік обладнання та його технічні характеристики повинні бу

Технічне обслуговування та калібрування обладнання повинні бути сплановані та задокументовані.

Очищення обладнання повинно бути спланованим, задокументованим та відповідати правилам гігієни.

Обладнання та управління ним повинні бути задокументовані, оцінені та переглянуті через заплановані проміжки часу.



3.D.b.3 Процеси підтримки

Повинна бути впроваджена ефективна система ведення обліку клієнтів та відповідної документації.

Повинна бути доступна бібліотека інформації про сучасні професійні практики.

Очищення, дезінфекція та стерилізація повинні бути організовані відповідно до послуг, що надаються організацією, та чинних нормативних і гігієнічних вимог.

Утилізація відходів повинна бути організована відповідно до чинних нормативних та гігієнічних вимог.

Повинні бути організовані та забезпечені відповідні заходи безпеки.

Процеси підтримки та управління ними повинні бути задокументовані, оцінені та переглянуті через заплановані проміжки часу.

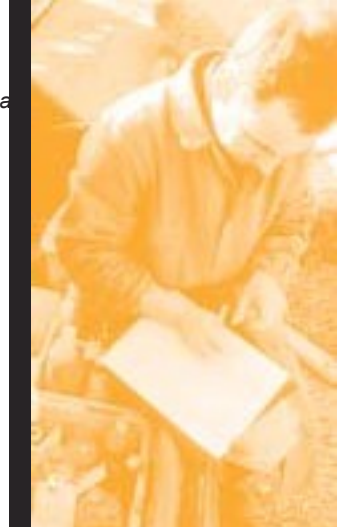
3.D.c ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ВПРОВАДЖУВАТИ ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ СВОЇМ РОБОЧИМ СЕРЕДОВИЩЕМ

Правила, що стосуються охорони здоров'я та безпеки в організації (пожежна та електрична небезпека, рентгенівське випромінювання, небезпечні продукти, стримування, професійні захворювання...) повинні бути встановлені та дотримуватися.

Умови праці оцінюються через заплановані проміжки часу.

Оцінка задоволеності персоналу повинна бути спланована та задокументована.

Робоче середовище та управління ним повинні бути заплановані та переглянуті через заплановані проміжки часу.



3.Е Реалізація
сервісу

В
е
т
е
р
и
н
а
р
н
і

п
о
с
л
у
г
и

в
к
л
ю
ч
а
ю
т
ь

б
а
г
а
т
о

в
з
а
є
м
о
п
о
в
'

язаних видів діяльності (процесів). Їх ідентифікація, а також розуміння їх взаємозв'язків дозволяє підвищити узгодженість та ефективність цих послуг.

- 3.Е.а** **ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ВИЗНАЧИТИ СВОЇ ПРОЦЕСИ**
- Необхідно ідентифікувати різні процеси організації.*
- Необхідно визначити їх взаємодію.*
- 3.Е.б** **ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА СПІЛКУВАТИСЯ З КЛІЄНТОМ**
- Організація повинна визначити вимоги замовника.*
- Організація повинна враховувати відповідні нормативні вимоги до кабелів, що застосовуються.*
- Організація повинна інформувати споживача (пояснювальні буклети, система відкликання...).*
- Організація повинна реєструвати скарги клієнтів.*
- 3.Е.с** **ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ДОКУМЕНТУВАТИ СВОЇ ПРОЦЕСИ**
- Для кожного процесу повинні бути виділені необхідні ресурси (матеріали, обладнання, витратні матеріали, лікарські засоби...).*
- Для кожного процесу повинні бути розподілені обов'язки.*
- Повинні бути доступні стандартні операційні процедури або робочі інструкції.*
- Показники якості повинні бути визначені для кожного процесу.*

3.Е.d ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА УПРАВЛЯТИ СВОЇМИ ГОРИЗОНТАЛЬНИМИ ПРОЦЕСАМИ (ЗАПИСИ КЛІЄНТІВ, ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СПРАВ, ЛІКАРСЬКІ ЗАСОБИ ТА ВИТРАТНІ МАТЕРІАЛИ, РЕЦЕПТИ, СЕРТИФІКАТИ) У ПОСЛІДОВНИЙ СПОСІБ

- 3.Е.d.1 Запис про клієнта**
- Записи повинні бути написані детально, розбірливо і зрозуміло, а також відповідно до застосованих нормативних вимог для кожного клієнта.*
- Забезпечується конфіденційність клієнтів.*
- Записи повинні бути впорядковані, збережені та постійно доступні.*
- Причини проведення консультацій та висновки первинної оцінки повинні бути зафіксовані в особовій справі клієнта.*
- Записи повинні включати всі процедури, виконані в хронологічному порядку.*

Спеціалізована інформація (наприклад, лабораторні аналізи) повинна бути пов'язана з документацією клієнта або згадуватися в ній.

Адміністративна інформація (неоплачені рахунки, відстрочені платежі, скарги...) повинна бути пов'язана з записами про клієнтів або згадуватися в них.

3.E.d.2 Процедура розгляду справи

Ветеринарна організація повинна організувати та забезпечити систему безперервного прийому пацієнтів. Якщо це неможливо, повинна бути встановлена процедура направлення клієнтів до іншої ветеринарної організації. Точна і зрозуміла інформація про доступ до альтернативної організації повинна бути доступною за допомогою будь-яких звичайних засобів комунікації.

На всі повідомлення слід відповідати оперативно та коректно.

Повинна існувати процедура пріоритетного розгляду справ у будь-якій надзвичайній ситуації.

Якщо запит на допомогу не входить до її компетенції, організація повинна бути готова і здатна передати справу іншій організації.



Початкова та регулярна оцінка справи повинна доводитися до відома замовника у зрозумілий для нього спосіб.

Клієнт повинен бути поінформований про переваги, ризики та вартість запропонованих послуг, а перед наданням будь-якої послуги необхідно отримати інформовану згоду клієнта.

Організація повинна інформувати споживача про свої тарифи та застосовувати їх у послідовний спосіб.

Повинні бути надані детальні рахунки, що відображають всі надані послуги та продукти.

Специфічні потреби тварини (занепокоєння, біль, благополуччя...) повинні бути визначені та задоволені.

Необхідно виявити та задовольнити конкретні потреби клієнта.

Повинна бути забезпечена безперервність надання послуг.

3.E.d.3 Лікарські засоби та витратні матеріали

Організації, що мають запаси лікарських засобів/витратних матеріалів, повинні мати задокументовані системи що забезпечують замовлення, отримання, зберігання, застосування, відпуск, призначення та знищення лікарських засобів/витратних матеріалів у спосіб, що враховує відповідне законодавство та рекомендації виробників.

Встановлюється перелік (стандарт і кількість) лікарських засобів та витратних матеріалів, які повинні бути в постійному запасі.

Контроль запасів (замовлення, отримання замовлень, доставка та ротація) має бути встановлений та задокументований. Документи повинні зберігатися таким чином, щоб можна було встановити їх простежуваність.

Терміни, час використання та стан лікарських засобів повинні регулярно контролюватися.

Продукти та постачальники обираються на основі попередньо визначених критеріїв якості.

3.E.d.4 Рецепти

Рецепти повинні бути написані точно, зрозуміло і відповідно до чинних нормативних вимог.

Лікарські засоби повинні вводитися, видаватися або призначатися тільки на основі ймовірного діагнозу, отриманого після адекватного клінічного обстеження тварини (тварин) або репрезентативної вибірки групи відповідних тварин.

Вищезазначене може не вимагатися для деяких видів

онтракт на
проведення планового
ветеринарного
нагляду (за умови
наявності узгоджених
письмових протоколів
або

(або еквівалент з особою, відповідальною за тварин) та для рутинних профілактичних протипаразитарних обробок у практиці компанйонного тваринництва.

Рецепти повинні бути оформлені таким чином, щоб можна було встановити простежуваність продуктів і послуг.

Клієнти повинні бути проінформовані про ризик і можливі побічні ефекти, пов'язані з поводженням з лікарськими засобами їх застосуванням.

Оцінка переваг і витрат, пов'язаних з призначенням, повинна проводитися стосовно замовника.

3.E.d.5 Сертифікати

Свідоцтва надаються для заздалегідь визначених цілей і розглядаються як констатація факту, зроблена з належними повноваженнями.

Необхідно вжити всіх необхідних заходів для забезпечення цілісності сертифікації.

Сертифікати повинні бути написані точно, зрозуміло і зберігатися відповідно до чинних нормативних вимог.

У разі необхідності слід використовувати нормативно-правові документи.

Сертифікати реєструються та зберігаються з метою забезпечення їх відстежуваності

3.E.e ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА КОНТРОЛЮВАТИ ВИМІРЮВАЛЬНЕ ТА ДОСЛІДНИЦЬКЕ ОБЛАДНАННЯ, ПОВ'ЯЗАНЕ З ЇЇ ПРОЦЕСАМИ

Складається перелік усього вимірювального та дослідницького обладнання.

Обладнання повинно регулярно перевірятися, обслуговуватися та калібруватися.

3.E.f ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ПЕРІОДИЧНО ОЦІНЮВАТИ І ПЕРЕГЛЯНУТИ СВОЇ ПРОЦЕСИ ТА ПОВ'ЯЗАНІ З НИМИ ДАНІ

Процеси повинні регулярно оцінюватися та переглядатися.

Комунікації з клієнтом повинні регулярно та переглядатися.

Документація процесів повинна регулярно оновлюватися та переглядатися.

Дані та інформація, отримані в результаті різних процесів та управління ними, повинні регулярно оцінюватися та переглядатися.

Контроль вимірювального та дослідницького обладнання повинен регулярно оцінюватися та переоцінюватися.

3.F Вимірювання, аналіз та покращення

3.F.a ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ВИЗНАЧАТИ, ЗБИРАТИ ТА АНАЛІЗУВАТИ ДАНІ, ЩО ОЦІНЮЮТЬ АКТУАЛЬНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ЙОГО ПОСЛУГ

Дослідження повинні бути сплановані, проведені та проаналізовані.

Скарги клієнтів повинні збиратися та аналізуватися.

Планування, проведення та аналіз внутрішніх аудитів.

Дані, що стосуються процесів та їх індикаторів, мають зібрані та проаналізовані.

Дані, що стосуються контролю вимірювального та інвестиційного обладнання, повинні бути зібрані та проаналізовані.

Дані, що стосуються невідповідності послуг та продукції, повинні збиратися та аналізуватися.

3.F.b ОРГАНІЗАЦІЯ ПОВИННА ПОСТІЙНО ВДОСКОНАЛЮВАТИ СВОЮ СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Всі дані та аналізи, що стосуються пункту 3.F.a, повинні бути задокументовані, зареєстровані та передані всередині організації.

Усі дані та аналізи, що стосуються перевірок процесів управління та підтримки, повинні бути задокументовані, зафіксовані та передані всередині організації.

Необхідно планувати та проводити якісні наради, щоб переглянути та покращити роботу організації шляхом залучення всього персоналу.

Коригувальні дії, пов'язані з невідповідностями, повинні бути визначені, впроваджені, зареєстровані та переглянуті через заплановані проміжки часу.

Запобіжні дії щодо потенційних невідповідностей повинні бути визначені, впроваджені, зареєстровані та переглянуті через заплановані проміжки часу.

4 Визначення

Компетентний орган: центральний орган держави-члена, уповноважений здійснювати ветеринарні перевірки, або будь-який орган, якому він делегував цю компетенцію.

Відповідність / дотримання: виконання вимоги.

Постійне вдосконалення: постійна діяльність, спрямована на підвищення здатності відповідати вимогам.

Коригувальна дія: дія, спрямована на усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації з метою запобігання її повторенню.

Клієнт: одержувач продукту або послуги.

Задоволеність клієнта: сприйняття клієнтом ступеня виконання його вимог.

Документація: всі записи в будь-якій формі (включаючи, але не обмежуючись, письмові, електронні, магнітні та оптичні записи, сканування, рентгенівські знімки та електрокардіограми), які описують або фіксують методи, проведення та/або результати діяльності, фактори, що впливають на діяльність, та вжиті заходи.

Задokumentована система: система, яка дозволяє користувачеві додавати дані за допомогою документів (у паперовій або електронній формі) у розбірливий і детальний спосіб, а також ефективно впорядковувати дані, що полегшує їх пошук і контроль. Система повинна мати вбудований механізм захисту даних від втрати або ненавмисної зміни.

Належна ветеринарна практика: стандарт, який гарантує, що послуги, які надаються ветеринарною професією, послідовно виробляються і контролюються відповідно до стандартів якості, визначених FVE.

Зацікавлена сторона: особа або група осіб, які зацікавлені в результатах діяльності або успіху організації (наприклад, клієнти, власники, персонал, постачальники, профспілки, партнери або суспільство).

Внутрішній аудит: регулярне або періодичне оцінювання впровадження та ефективності системи якості, включаючи впровадження та контроль ефективності коригувальних дій незалежним членом організації.

відповідну ветеринарну організацію.

Менеджмент: скоординована діяльність з управління та контролю над організацією або особою, відповідальною за організацію.

Система управління: система визначення політики та цілей і досягнення цих цілей.

Невідповідність: невиконання вимоги.

Організація: група людей та об'єктів з розподілом обов'язків, повноважень та взаємовідносин.

Організаційна структура: Схематичний опис завдань, обов'язків та ієрархічної організації всередині організації.

Персонал: будь-хто, хто працює в організації або працює на неї.

Фармаконагляд: післяреєстраційний нагляд за лікарськими засобами.

Сфера ветеринарного фармаконагляду охоплює:

- Підозрювані побічні реакції у тварин, включаючи ті, що виникають при застосуванні продуктів не за призначенням
- Відсутність очікуваної ефективності
- Реакції людини на ветеринарні препарати
- Потенційні екологічні проблеми
- Зафіксовані порушення затверджених лімітів залишків

Запобіжні дії: дії, спрямовані на усунення причини потенційної невідповідності або іншої небажаної потенційної ситуації з метою запобігання її виникненню.

Процедура: визначений спосіб здійснення діяльності або процесу.

Процес: сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих видів діяльності, які перетворюють вхідні дані на вихідні.

Процеси можна класифікувати за трьома типами:

- Процеси реалізації, які найлегше ідентифікувати, оскільки вони безпосередньо сприяють наданню послуг (наприклад, консультації, госпіталізація, хірургічне втручання...),
- Процеси підтримки, які забезпечують ресурси, необхідні для процесів реалізації (наприклад, записи клієнтів, наукові дані та інформація, обладнання...),
- Процеси управління, які спрямовують і забезпечують узгодженість процесів реалізації та підтримки, визначаючи політику та цілі організації.



Ідентифікація процесів дає можливість усім працівникам ветеринарної організації аналізувати власну діяльність та взаємодію і, таким чином, покращувати згуртованість системи.

Настанова з якості: документ, в якому викладено політику з якості та описано систему якості організації з переліком усіх протоколів, робочих інструкцій та реєстраційних форм, що існують на даний момент, впорядковано та класифіковано.

Якість: ступінь, до якого набір притаманних характеристик відповідає вимогам.

Система управління якістю : Система управління, яка спрямовує і контролює організацію щодо якості.

Політика у сфері якості: загальні наміри та напрямки діяльності організації щодо якості, які формально виражені керівництвом.

Вимога : Потреба або очікування, які заявлені, зазвичай маються на увазі або є обов'язковими.

Аналіз: діяльність, спрямована на визначення придатності, адекватності та ефективності предмета дослідження для досягнення поставлених цілей.

Система: сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів.

Простежуваність: можливість простежити історію, застосування або місцезнаходження того, що розглядається.

Ветеринарна перевірка: будь-яка фізична перевірка та/або адміністративна формальність, спрямована на захист, прямий або інший, здоров'я людей або тварин.

Ветеринарна організація: будь-яка організація, в якій практикується будь-яка галузь ветеринарної медицини та/або науки.

Ветеринар: Будь-який власник диплома, сертифіката або іншого документа, що підтверджує офіційну кваліфікацію у ветеринарній медицині, необхідну для того, щоб розпочати і здійснювати діяльність ветеринара. Цей термін еквівалентний терміну "ветеринарний хірург".

Ветеринарна практика: Сукупність будівель, інфраструктури, ветеринарів, допоміжного персоналу та необхідної документації. Однак термін "ветеринарна практика" в Належній ветеринарній практиці визначається

як будь-яка ветеринарна послуга, що надається ветеринарною



5 Бібліографія

ни здоров'я. Анаес

Paris. 101p

(2) ААНА (2002)

Американська асоціація

лікарень для тварин.

ААНА США 116 р

(3) BSAVA (1998) Система практичних стандартів BSAVA.

[он-лайн: www.bsava.com]

(4) ISO (2000) Управління якістю систем.

Основи та словниковий запас. НФ у стандартах ISO 9000 / 2000.

Ізо Женева. 30р

(5) ISO (2000) Системи управління якістю. Вимоги.

NF в стандартах ISO 9001 / 2000. Iso Женева. 26р

(6) ISO (2000) Системи

управління якістю.

Настанови щодо

поліпшення діяльності

NF IN ISO 9004 / 2000

стандарти. Iso Женева.

59р

1. Вступ.....2

2. Європейська ветеринарна етика та принципи поведінки.....4

2.A Ветеринари та тварини.....4

2.B Ветеринари та їхні клієнти.....4

2.C Ветеринари та ветеринарна професія.....

2.D Ветеринари та лікарські засоби.....5

2.E Ветеринари та їх персонал.....6

2.F Ветеринари та безпека і гігієна праці.....6-7

2.G Ветеринари та громадське здоров'я.....7

2.H Ветеринари та навколишнє середовище.....7

2.I Ветеринари та компетентні органи.....8

3. Системи управління якістю у ветеринарній організації.....9

3.A Загальні вимоги.....9

3.B Вимоги до документації.....9-10

3.C Відповідальність керівництва.....11- 12

3.D Управління ресурсами.....12- 14

3.E Реалізація послуг.....15- 18

3.F Вимірювання, аналіз та вдосконалення.....19

4. Визначення.....20 - 22

5. Бібліографія.....23

Зміст



Федерация ветеринарных врачей Европы

Rue Defacqz, 1 B-1000 Brussels Tel

+32 2 533 70 20

Факс +32 2 537 28 28

Електронна пошта:

info@fve.org Веб-

сайт: www.fve.org

ПЯТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ-ЧЛЕНОВ

Австрия	Bundeskommer der Tierärzte Österreichs
Бельгия	Професійна спілка ветеринарів Vlaamse Dierenartsen Vereniging
Болгария	Палата практикуючих лікарів ветеринарної медицини в Болгарії Хорватія Храватська ветеринарна комісія
Кіпр	Societas Veterinaria Croatica Панкіпрійська ветеринарна
асоціація Чеська Республіка Комора ветеринарних лекару Чеська Республіка	
Данія	Den Danske Dyrlægeforening
Estonia	Eesti Loomaarstide Ühing
Фінляндія	Suomen Eläinlääkäriilitto
Франція	Національний орден ветеранів Синдикат національних ветеранів вільної служби
МАКЕДОНИЈА	Македонська ветеринарна комора
Німеччина	Bundestierärztekammer
Греція	Грецька ветеринарна асоціація
Угорщина	Magyar Állatorvosi Kamara
Ісландія	Острови Діралекнафелар
Ірландія	Ветеринарна Ірландія Ірландська ветеринарна рада
Італія	Національна федерація ветеринарних орденів Італії (Federazione Nazionale degli Ordini dei Veterinari Italiani)
Латвія	Latvijas Veterinararstu biedriba
Литва	Lietuvos Veterinarijos Gydotoju Asociacija
Luxembourg Люксембург	Асоціація ветеринарних лікарів Великого Герцогства Люксембург
Мальта	Мальтійська ветеринарна асоціація
Нідерланди	Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde
Норвегія	Den Norske Veterinærförening
Польща	Polska Izba Lekarzy Weterynarii
Португалія	Ordem dos Medicos Veterinarios
Румунія	Sindicato Nacional dos Medicos Veterinarios Генеральна асоціація ветеринарних лікарів Румунії
Словацька Республіка Комора ветеринарних лікарів	
Словенія	Словенська Республіка
Іспанія	Veterinarska Zbornica Slovenije Генеральна рада ветеринарних коледжів Іспанії
Швеція	Sveriges Veterinärförbund
Швейцарія	Gesellschaft Schweizerischer Tierärzte / Товариство швейцарських ветеринарів
Туреччина	Türk Veteriner Hekimleri Birliği
ВЕЛИКОБРИТАНІЯ	Британська ветеринарна асоціація Королівський коледж ветеринарних хірургів
Югославії	Ветеринарна палата Сербії та Чорногорії
Розділи	Європейська асоціація Європейської асоціації державних ветеринарних лікарів (EASVO) Федерація європейських ветеринарів у промисловості та дослідженнях (FEVIR) Союз європейських ветеринарних гірничіств (UEVN) Європейський Союз Асоціації празьких ветеринарів (UEVP)