

## 1- Giriş:

Veteriner hekimler, hayvan sağlığı, refahı, halk sağlığı ve çevrenin korunmasında önemli bir rol oynayarak geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadırlar.

İyi Veteriner Hekimlik Uygulama (İVHU) Kuralları Avrupa veteriner hekimliği etiğini ve davranış ilkelerini ve bir veteriner organizasyonu içindeki kalite yönetim sistemi ile ilgili gereklilikleri belirleyen bir standarttır.

İyi Veteriner Hekimlik Uygulamaları:

1. Aşağıdakilere uygun hizmet verme kabiliyetini geliştirmek ister:

- Yürürlükteki mevzuat,
- Yürürlükteki Mesleki Davranış Kuralları,
- Hasta sahibi gereksinimleri,
- Sunulan hizmetler ve/veya bakımı altındaki hayvanlar ile ilgili etik ilkeler.

2. Hasta sahibi gereksinimlerine ve yürürlükteki mevzuata sürekli olarak uygun hizmet sunma becerisini göstermelidir.

İVHU kuralları veteriner hekimler için veteriner hekimler tarafından Avrupa Veteriner Hekimler Federasyonu'nun (FVE) himayesi altında hazırlanmıştır ve Veteriner kuruluşları için bir Avrupa standardı statüsü verilecektir.

Bu Klavuzun amacı, kendi İyi Veteriner Hekim Uygulamaları/Kalite yönetim sistemi şemasını uygulamak isteyen FVE üyesi kuruluşlar için bir temel oluşturmaktır.

FVE üyesi kuruluşlar, İVHU/Kalite yönetim sistemi şemalarının bu Kurallara uygunluk açısından FVE tarafından değerlendirilmesini sağlayabilir.

Bu Klavuz, bir ISO 9001: 2000 sertifikasyonuna ulaşmak için bir yardımcı olarak kullanılabilir şekilde hazırlanmıştır. Bu standardın tüm kalite kelimeleri bu nedenle ISO 9000 standardının 2000 versiyonundan alınmıştır.

Bu standardın hükümleri, ulusal veya Avrupa yasal yükümlülüklerini tamamlayıcı niteliktedir ve bunların yerine geçmez.

Bu kod en az beş yılda bir gözden geçirilecektir.

Sürekli iyileştirme taahhüdü bu kuralların ayrılmaz bir parçasıdır.

## 2- Avrupa Veteriner Hekimliği Etiği ve Davranış İlkeleri

İyi Veteriner Hekimlik Uygulamaları Kurallarını uygulamak isteyen veteriner kurumları, veteriner hekimlerin bu bölümün ilkelerine uymasını sağlayacaktır.

### 2.A Veteriner Hekimler ve Hayvanlar

- Veteriner hekimler, veteriner hekimlik mesleğinin hangi bölümünde çalışırlarsa çalışsınlar, bakımı altındaki hayvanların sağlık ve refahını sağlamak için çaba göstereceklerdir.

- Veteriner hekimler, hayvan refahını değerlendirmek için her zaman beş özgürlüğü dikkate alacaktır.
- Veteriner hekimler, hayvan refahı mevzuatı ihlallerinin farkına vardıklarında, bunu derhal hayvan (lar) sahibinin dikkatine sunacak ve sorunu çözmek için ellerinden gelen her şeyi yapacaktır.
- Veteriner hekimler, bakımları altındaki tüm hayvanlara saygılı davranacaktır.

### 2.B Veteriner Hekimler ve Hasta sahipleri

- Veteriner hekimler, hasta sahipleri ile iyi bir ilişki geliştirmeli ve sürdürmelidir.
- Veteriner hekimler Hasta sahiplerinin güvenini tam iyi bir iletişim yoluyla ve uygun bilgileri sağlayarak kazanacaklardır.
- Veteriner hekimler Hasta sahiplerinin görüşlerine saygı duyacak ve Hasta sahiplerinin gizliliğini/mahremiyetini koruyacaktır.
- Veteriner hekimler, şikayet ve eleştirilere anında ve nazik bir şekilde yanıt verecektir.
- Veteriner hekimler Hasta sahiplerinin farklı ihtiyaç/gereksinimlerinin farkında olacaktır.

### 2.C Veteriner Hekimler ve Veteriner Hekimlik Mesleği

Veteriner hekimler, veteriner hekimlik mesleğinin bireysel üyeleri olarak veteriner hekimlerle ilgili mevzuatı ve davranış kurallarını öğrenecek ve bunlara uyacaktır.

- Veteriner hekimler, veteriner hekimlik mesleğinin itibarını zedeleyemez.
- Veteriner hekimler, meslektaşları ile iyi ilişkiler geliştirmeli ve sürdürmek için çaba göstermelidir.
- Veteriner hekimler, veteriner sertifikasyonunun bütünlüğünü sağlayacaktır.
- Veteriner hekimler, mesleki bilgi ve becerilerini muhafaza edecek ve geliştirmeye devam edecektir.
- Veteriner hekimler, üçüncü bir şahıs veya başka bir veteriner hekim adına görevlerini yerine getirirken çıkar çatışması olmamasını sağlayacak ve pozisyonlarını Hasta sahiplerini genişletmek veya kişisel bir avantaj elde etmek için kullanmayacaklardır. Hasta sahibi tarafından bunların dışında herhangi bir görev yapması istendiğinde, veteriner hekimler asıl veteriner hekimin onayı olmadan kabul etmeyecektir.

### 2.D Veteriner Hekimler ve Veteriner Tıbbi Ürünleri

- Veteriner hekimler, tıbbi ürünlerin reçetesi, korunması, kullanımı, tedariki ve imhası ile ilgili yasal yükümlülüklerini anlamalı ve bunlara uymalıdır.
- Tıbbi ürünlerin kullanımı veya uygulanmasına ilişkin herhangi bir sorun kaydedilecek ve genel farmakovijilans ilkeleri ve gerekliliklerine göre ele alınacaktır. Bunlar şunları içerir:
  1. Tıbbi ilaç uygulamadan sonra en geç 15 gün içinde Pazarlama Yetkilisine ve/veya Yetkili Otoriteye rapor edilecektir.
  2. Pazarlama Yetkisi sahiplerinin ve ilgili Yetkili Makamın telefon numaraları / adresleri organizasyonda bulunur.

- İlgili Yetkili Otorite tarafından sağlanan advers reaksiyonların kaydedilmesi için ilgili formlar kuruluştta mevcut olmalıdır. Yetkili Otorite bu formları sağlamazsa, veteriner kurumu olayı ilgili tüm bilgileri detaylandıran kendi kendine oluşturulmuş formlar üzerinden rapor etmelidir.

## 2.E Veteriner Hekimler ve Personeli

- Veteriner hekimler, işverenler, çalışanlar ve işletme sahipleri için geçerli olan ilgili mevzuatı uygulayacaktır.
- Veteriner hekimler ve personeli, yasal ve mesleki sorumluluk için sigortalanacaktır.
- Veteriner hekimler, personelinin mesleki ve/veya teknik bilgi ve becerilerinin sürekli iyileştirilmesini teşvik edecek ve temin edeceklerdir.
- Kuruluşun herhangi bir personeli, yüksek düzeyde kişisel hijyen ve temizlik sağlamalıdır.

## 2.F Veteriner Hekimler ve İş Sağlığı ve Güvenliği

- Veteriner hekimler, personelinin, hastalarının ve Hasta sahiplerinin güvenlik, sağlık ve refahını sağlayacaktır, özellikle aşağıdakilerle ilgili olarak:
  - Manuel Taşıma (Ağırlıkların kaldırılması ve tutulması)
  - Kaymalar, takılmalar ve düşmeler (Islak zeminlere, pürüzlü yüzeylere, basamaklara vb. karşı koruma)
  - Yangın Güvenliği (Yanıcı maddelerle başa çıkmak, yangın ve elektrik tehlikesi)
  - İş ekipmanı (Ekipmanın doğru kullanımı, elektrik ve yangın tehlikelerine karşı farkındalık)
  - Tehlikeli maddeler (X-ışını radyasyonu, anestezi gazlar, farmasötik ve tehlikeli ürün)
  - İşle ilgili hastalıklar

Bu nedenle, veteriner hekimin aşağıdaki hususları sağlayarak personelinin, hastalarını ve Hasta sahiplerini bu sorunlardan korumak için tüm makul önlemleri almak sorumluluğundadır:

- Tesisler güvenlidir
- Personel, işyerinde Güvenlik ve Sağlık eğitimi almıştır.
- Temel ilk yardım mevcuttur ve tüm personel "İlk Yardım Kutusunu" nerede bulacaklarını bilir.
- Personel, yangın durumunda binayı nasıl tahliye edeceğini bilir ve bu becerileri uygular.
- Kişisel güvenliğin gerekli olduğu durumlarda personele koruyucu giysiler sağlanır.
- Personel ve halk, kendilerine yönelik olası risklerden haberdar edilir.

## 2.G Veteriner Hekimler ve Halk Sağlığı

- Veteriner hekimler, halk sağlığının en iyi şekilde korunmasını sağlamaya çalışacaklardır.

- Veteriner hekimler, uygun olduğunda, Hasta sahiplerine zoonotik ajanlara, gıda kaynaklı patojenlere, kalıntılara, kontaminantlara (biyolojik ve kimyasal ajanlar) ve antimikrobiyal dirence maruz kalma riskini en aza indirecek önlemler hakkında tavsiyede bulunacaktır.
- Veteriner hekimler, hayvan sahiplerini halka karşı sorumlulukları konusunda bilgilendireceklerdir.

## 2.H Veteriner Hekimler ve Çevre

- Veteriner hekimler, atıktan kaçınma, geri dönüşüm, uygun olduğunda yeniden kullanılabilir eşyalar kullanma ve atıkları doğru şekilde bertaraf etme yoluyla çevre kirliliğini azaltmaya çalışacaklardır.
- Veteriner hekimler, dezenfektanların, tıbbi ürünlerin ve diğer kimyasalların dikkatli ve uygun şekilde kullanılmasıyla çevre kirliliğini azaltmak için çaba göstereceklerdir.
- Veteriner hekimler, enerji ve suyun ekonomik kullanımından çevreye karşı sorumlu olmayı amaçlayacaktır.
- Veteriner hekimler, uygun geri dönüşüm noktalarına gönderilebilmeleri için farklı türdeki atıkların ayrı toplanması için tesisler organize edeceklerdir.
- Veteriner hekimler, Hasta sahiplerini veteriner tıbbi atığını güvenli bir şekilde atmaya teşvik etmelidir.

## 2.I Veteriner Hekimler ve Yetkili Makamlar

- Veteriner hekimler, Yetkili Otoritelerle iyi ilişkiler geliştirecek ve bu ilişkileri sürdürmek için çaba gösterecektir.
- Veteriner hekimler, Yetkili Makamlar adına üstlendikleri kamu hizmeti yükümlülüklerini, gerektiğinde, derhal ve verilen talimatlara uygun olarak yerine getireceklerdir.
- Veteriner hekimler, Yetkili Otoriteler adına görevleri yerine getirirken çıkar çatışması olmamasını sağlayacak ve pozisyonlarını Hasta sahiplerini genişletmek veya kişisel bir avantaj elde etmek için kullanmayacaklardır.
- Yetkili Otoriteler tarafından veteriner hekimlerden başka bir veteriner hekimin hasta sahibi için görevler yapmaları istenirse ve hasta sahibi bunlardan başka herhangi bir görevi yerine getirmesi istendiğinde, veteriner hekimler diğer veteriner hekimin onayı olmadan kabul etmeyecektir.

## 3. Bir Veteriner Organizasyonu İçindeki Kalite Yönetim Sistemleri

Tüzüğün bu bölümü, böyle bir sisteme sahip olmak isteyen bir veteriner kuruluşunun Hasta sahibi memnuniyetini artırmasına, organizasyonu hasta sahiplerinin gereksinimlerini analiz etmeye ve tanımlamaya teşvik etmesine yardımcı olabilecek bir kalite yönetim sistemi sunmaktadır.

Hasta sahipleri için kabul edilebilir hizmetlerin sunulmasına katkıda bulunan faaliyetleri kontrol eder.

### 3. A Genel gereksinimler

Veteriner kurumu:

- Organizasyondaki süreçlerini ve uygulamalarını belirlemelidir.
- Bu işlemlerin sıralarını ve etkileşimlerini belirlemelidir.
- Bu süreçlerin hem işletiminin hem de kontrolünün etkili olmasını sağlamak için gereken kriterleri ve yöntemleri belirlemelidir.
- Bu işlemlerin çalışmasını ve izlenmesini desteklemek için gerekli kaynakların ve bilgilerin kullanılabilirliğini sağlamalıdır.
- Bu süreçleri izlemeli, ölçmeli ve analiz etmelidir.
- Bu süreçlerin sürekli iyileştirilmesini uygulamalıdır.

Kalite yönetim sistemi tanımlanacak, belgelenecek, uygulanacak, yeniden incelenecek, kontrol edilecek ve sürekli olarak iyileştirilecektir.

### 3.B Dokümantasyon gereksinimleri

Kalite sistemi belgeleri şunları içerecektir:

- Yönetim tarafından kalite politikasını ve taahhüdünü ifade eden imzalı bir beyan,
- Kalite yönetim sisteminin dokümente edilmiş prosedürlerinin yanı sıra proseslerin ve bunların etkileşimlerinin tanımını içeren bir kalite kılavuzu veya el kitabı (yazılı, dokümente edilmiş ve güncellenmiş),
- Hizmet kalitesini etkileyen tüm süreçlere ilişkin prosedürler (yazılı, dokümente edilmiş ve güncellenmiş),
- Süreçlerin planlanmasını, işleyişini ve etkin kontrolünü sağlamak için gerekli tüm belgeler.

Dokümantasyon seviyesi, veteriner organizasyonunun büyüklüğüne ve faaliyetlerinin türüne bağlıdır.

Dokümantasyon herhangi bir biçimde ve herhangi bir destek türünde olabilir.

Hizmetin kalitesini etkileyen tüm belgeler:

- Tarihi, yayınlanmadan önce onaylanmış (sorumlu kişiler tarafından imzalanmış) ve kaydedilmiş,
- Önceden belirlenmiş dağıtım listeleri doğrultusunda ilgili personele dağıtılır,
- Yazılı bir prosedüre göre yeniden incelenir, analiz edilir, güncellenir ve tekrar onaylanır,
- Kullanılabilir, okunaklı ve kullanım noktalarında kolayca belirlenebilir.

Dokümantasyon tanımlanacak, uygulanacak, yeniden incelenecek, kontrol edilecek ve sürekli olarak iyileştirilecektir.

Dış kaynaklı tüm belgeler (geçerli düzenleyici gereklilikler, etik kurallar, vb.) belirlenecek, mevcut olacak ve kontrolleri sağlanacaktır.

Eski belgelerin kasıtlı olmayan kullanımından kaçınılacaktır. Bu belgeler korunursa, resmi bir şekilde tanımlanmalıdır.

Kayıtlar, mevzuatın gerektirmesi halinde, dokümente edilmiş bir prosedüre göre beş yıl veya daha uzun bir süre güvenli bir şekilde saklanacaktır.

### 3.C Yönetim sorumluluğu

Yönetim, bir kalite politikası geliştirmeli ve buna kuruluşun personelini dâhil etmelidir.

Kalite politikası, kuruluş için stratejik yönergeleri içermeli ve hasta sahibi gereksinimlerinin yanı sıra uygulanabilir düzenleyici gereksinimleri karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır.

Yönetim, bu adımın başarısını sağlamayı taahhüt edecektir.

#### 3.C.a. YÖNETİM, KALİTE POLİTİKASINI TUTARLI BİR ŞEKİLDE YERLEŞTİRECEK, PLANLAYACAK VE BELGELEMEDİR.

Kalite politikası, hasta sahiplerin yararına (memnuniyetin iyileştirilmesi, gizli ihtiyaçlar, rekabet edebilirlik) ve aynı zamanda kuruluşun kendi yararına (etkinlik, karlılık) ulaşılması gereken hedefleri ve kalite hedeflerini tanımlar.

Hiyerarşik ve ulaşılabilir kalite hedefleri tutarlı bir şekilde tanımlanmalıdır.

Kalite hedefleriyle ilgili faaliyetler tanımlanmalı ve planlanmalıdır.

Gerekli kaynaklar (mali, malzeme, insan) dikkate alınacaktır.

#### 3.C.b. "HASTA SAHİBİ ODAKLILIK " UYGULANACAKTIR

Dış hasta sahipleri ve ilgili tarafları belirlemek, ihtiyaçlarını belirlemek ve memnuniyetlerini değerlendirmek için önlemler alınacaktır.

Bu bilgiler kuruluş içinde iletilecek ve anlaşılacaktır.

#### 3.C.c. BİR İÇ İLETİŞİM POLİTİKASI UYGULANACAKTIR

Yönetim, organizasyon içerisinde kalite politikasını ve hizmetlerin kalitesiyle ilgili bilgileri iletmelidir.

Yönetim bir örnek oluşturmalıdır.

Yönetim, personelin çabalarını ve başarılarını kabul etmelidir.

#### 3.C.d. KİŞİLERİN SORUMLULUKLARI VE YETKİLERİ AÇIK BİR ŞEKİLDE TANIMLANACAKTIR

Bir organizasyon şeması oluşturulacaktır.

Herhangi bir personel, sorumluluklarının ne olduğu konusunda bir anlayışa sahip olacaktır.

Kaliteden sorumlu ve gerekli önlemleri alma yetkisine sahip bir kişi yönetim tarafından atanmalıdır.

#### 3.C.e. ORGANİZASYON HEDEFLERİNİN BAŞARI VE İLGİLİ OLDUĞU PLANLANAN ARALIKLARDA DEĞERLENDİRİLECEK VE YENİDEN İNCELENECEKTİR.

Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilir ve bu amaçla iç denetimlerin, hasta sahibi geri bildirimlerinin, süreç performans analizi ve uygunsuzluk beyanlarının sonuçları dikkate alınır.

Kuruluşun stratejisi geliştirilecektir (süreç gözden geçirmeleri, yönetim incelemeleri).

### 3. D. Yönetim sorumluluğu

Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilir ve bu amaçla iç denetimlerin, hasta sahibi geri bildirimlerinin, süreç performans analizi ve uygunsuzluk beyanlarının sonuçları dikkate alınır.

Kuruluşun stratejisi geliştirilecektir (süreç gözden geçirmeleri, yönetim incelemeleri).

#### 3.D.a. ORGANİZASYON ETKİLİ BİR İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM STRATEJİSİ UYGULAYACAKTIR

Kuruluş, uygulanabilir düzenleyici gereklilikleri, tahmini iş yükünü, değiştirme ihtiyacını ve personelin yeterliliğini dikkate alarak etkili bir insan kaynakları yönetimi stratejisi uygulamalıdır.

Organizasyon içindeki her pozisyon için iş tanımları mevcut olacaktır.

Personel, iş rolleri dikkate alınarak ve uygun seçim kriterleri ile işe alınacaktır.

Organizasyon, yeni personel işe alırken, personelin işe alındıkları faaliyetleri üstlenmek ve sürdürmek için gereken resmi niteliklere sahip olmasını ve kendileri için geçerli olan mesleki kurallara uymalarını sağlamalıdır.

Kuruma katılan personele kurum içi eğitim verilecektir.

Personelin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi, sürekli ve periyodik olarak değerlendirilen bir geliştirme faaliyeti programı ile teşvik edilecek ve sağlanacaktır.

İstihdam sözleşmeleri veya eşdeğeri, iş tanımları, resmi niteliklerin tamamlandığına dair kanıtlar, sürekli geliştirme faaliyetleri ve değerlendirmeler gibi personelle ilgili belgeler oluşturulmalı ve kaydedilmelidir.

#### 3.D.b. ORGANİZASYON MALZEME KAYNAKLARININ ETKİLİ YÖNETİMİNİ UYGULAYACAKTIR

##### 3.D.b.1. Tesisler ve çevresi

Tesisler ve çevresi, kuruluşun ihtiyaçlarına ve faaliyetlerine ve aynı zamanda yürürlükteki düzenleyici gerekliliklere uygun olacaktır.

Binanın ve çevresinin ve bunların kullanımının bir planı kaydedilecektir.

Tesislerin ve çevresinin güvenliği ve bakımı sağlanacak ve kaydedilecektir.

Tesisin ve çevresinin temizliği ve/veya dezenfekte edilmesi planlanacak, belgelenecek ve hijyen kurallarına uygun olacaktır.

Tesisler ve çevresi ve bunların yönetimi, planlanan aralıklarla belgelenecek, değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

##### 3.D.b.2. Ekipman (taşınabilir ve taşınmaz)

Ekipman, kuruluşun ihtiyaçlarına ve faaliyetlerine ve ayrıca geçerli yasal gerekliliklere uygun olacaktır.

Bir ekipman listesi ve özellikleri mevcut olacaktır.

Ekipmanın bakımı ve kalibrasyonu planlanmalı ve belgelenmelidir.

Ekipmanın temizliği planlanmalı, belgelenmeli ve hijyen kurallarına uygun olmalıdır.

Ekipman ve yönetimi, planlanan aralıklarla dokümanite edilecek, değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

##### 3.D.b.3 Destek süreçleri

Hasta sahibi kayıtlarının ve ilgili belgelerin tutulması için etkin bir sistem uygulanacaktır.

Güncel mesleki uygulamalarla ilgili bir kütüphanesi mevcut olacaktır.

Temizlik, dezenfekte etme ve sterilizasyon, kuruluş tarafından sunulan hizmetlere ve ilgili düzenleme ve hijyen gerekliliklerine uygun olarak organize edilecektir.

Atık bertarafı, geçerli düzenleme ve hijyen gerekliliklerine göre organize edilecektir.

Uygun güvenlik önlemleri düzenlenecek ve sağlanacaktır.

Destek süreçleri ve bunların yönetimi, planlanan aralıklarla dokümanite edilecek, değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

#### 3.D.c. ORGANİZASYON ÇALIŞMA ORTAMININ ETKİLİ YÖNETİMİNİ UYGULAYACAKTIR

Organizasyon içinde sağlık ve güvenlik ile ilgili kurallar (yangın ve elektrik tehlikeleri, X-ışını radyasyonu, tehlikeli ürünler, kısıtlama, işle ilgili hastalıklar...) oluşturulmalı ve bunlara uyulmalıdır.

Çalışma koşulları, planlanan aralıklarla değerlendirilecektir.

Personel memnuniyetine ilişkin değerlendirmeler planlanmalı ve belgelenmelidir.

Çalışma ortamı ve yönetimi, planlanan aralıklarla dokümanite edilecek, değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

### 3. E Hizmet gerçekleştirme

Veteriner hizmetleri birçok bağlantılı faaliyeti (süreçleri) içerir.

Tanımlanmaları ve etkileşimlerinin takdir edilmesi, bu hizmetlerin tutarlılığını ve etkililiğini artırır.

#### 3.E.a. KURULUŞ SÜREÇLERİNİ TANIMLAYACAKTIR

Organizasyonun çeşitli süreçleri belirlenecektir.

Etkileşimleri tanımlanacaktır.

#### 3.E.b. KURULUŞ HASTA SAHİBİ İLE İLETİŞİM KURACAKTIR

Kuruluş, hasta sahibi gereksinimlerini belirlemelidir.

Kuruluş, ilgili uygulanabilir düzenleyici gereklilikleri dikkate almalıdır.

Organizasyon hasta sahibini bilgilendirmelidir (açıklayıcı kitapçıklar, geri çağırma sistemi ...).

Kuruluş, hasta sahibi şikâyetlerini kaydetmelidir.

### 3.E.c. KURULUŞ İŞLEMLERİNİ BELGEYECEKTİR

Her işlem için gerekli kaynaklar (malzeme, ekipman, sarf malzemeleri, tıbbi ürünler ...) tahsis edilecektir.

Her süreç için sorumluluklar tahsis edilecektir.

Standart çalıştırma prosedürleri veya çalışma talimatları mevcut olacaktır.

Her süreç için kalite göstergeleri tanımlanacaktır.

3.E.d. ORGANİZASYON YATAY SÜREÇLERİNİ (HASTA SAHİBİ KAYITLARI, VAKA YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ, TIBBİ ÜRÜNLER VE SARF MALZEMELERİ, REÇETELER, SERTİFİKALAR) SÜREKLİ BİR ŞEKİLDE YÖNETECEKTİR.

#### 3.E.d.1. Hasta sahibi kaydı

Kayıtlar ayrıntılı, okunaklı ve anlaşılır bir şekilde ve her hasta sahibi için geçerli yasal gerekliliklere uygun olarak yazılmalıdır.

Hasta sahibi gizliliği sağlanacaktır.

Kayıtlar düzenlenmeli, dosyalanmalı ve sürekli ulaşılabilir olmalıdır.

Konsültasyon nedenleri ve ilk değerlendirmenin sonuçları hasta sahibi kayıtlarına kaydedilecektir.

Kayıtlar, kronolojik sırayla gerçekleştirilen tüm prosedürleri içermelidir.

Özel bilgiler (örneğin, laboratuvar analizleri) hasta sahibi kayıtlarıyla ilişkilendirilmeli veya bu kayıtlarda belirtilmelidir.

İdari bilgiler (ödenmemiş faturalar, ertelenmiş ödemeler, şikâyetler ...) hasta sahibi kayıtlarıyla ilişkilendirilecek veya bunlara atıfta bulunulacaktır.

#### 3.E.d.2. Vaka işleme prosedürü

Veteriner kurumu, vakaların sürekli kabulü için bir sistem organize etmeli ve sağlamalıdır. Bu mümkün değilse, Hasta sahipleri başka bir veteriner kuruluşuna yönlendirmek için yerleşik bir prosedür olmalıdır. Alternatif bir kuruluşa erişimle ilgili kesin ve anlaşılır bilgiler, herhangi bir normal iletişim aracıyla elde edilebilir olmalıdır.

Tüm yazışmalara derhal ve nazikçe cevap verilecektir.

Herhangi bir acil durum için öncelikli bir vaka işleme prosedürü olacaktır.

Bir yardım talebinin yetki alanına girmemesi durumunda, kuruluş vakaları başka bir kuruluşa iletmeye istekli ve muktedir olmalıdır.

Vakanın ilk ve düzenli değerlendirmesi anlaşılır bir şekilde hasta sahibine iletilecektir.

Hasta sahibi, teklif edilen hizmetlerin faydaları, riskleri ve maliyetleri hakkında bilgilendirilecek ve herhangi bir hizmet sunulmadan önce Hasta sahibinin bilgilendirilmiş onayı alınmalıdır.

Kuruluş, hasta sahibini tarifeleri hakkında bilgilendirecek ve tarifeleri tutarlı bir şekilde uygulayacaktır.

Sağlanan tüm hizmet ve ürünleri gösteren ayrıntılı faturalar düzenlenecektir.

Hayvanın özel ihtiyaçları (endişe, ağrı, esenlik ...) belirlenecek ve ele alınacaktır.

Hasta sahibinin özel ihtiyaçları belirlenecek ve ele alınacaktır.

Hizmetlerin sürekliliği sağlanacaktır.

#### 3.E.d.3. Tıbbi ürünler ve sarf malzemeleri

Tıbbi ürün / sarf malzemesi stoku olan kuruluşlar, tıbbi ürünlerin / sarf malzemelerinin ilgili mevzuat ve üreticilerin önerilerini dikkate alacak şekilde sipariş edilmesini, alınmasını, saklanması, uygulanmasını, dağıtılmasını, reçete edilmesini ve imha edilmesini sağlamak için yerinde belgelennmiş sistemlere sahip olacaktır.

Kalıcı stokta bulunması gereken tıbbi ürünlerin ve sarf malzemelerinin bir listesi (standart ve miktar) oluşturulacaktır.

Stok kontrolü (sipariş verme, siparişlerin alınması, teslimat ve rotasyon) oluşturulacak ve belgelenecektir. İzlenebilirliği mümkün kılmak için belgeler dosyalanacaktır.

Tıbbi ürünlerin son kullanma tarihleri, kullanım saatleri ve durumu düzenli olarak kontrol edilecektir.

Ürünler ve tedarikçiler önceden belirlenmiş kalite kriterlerine göre seçilecektir.

#### 3.E.d.4. Reçeteler

Reçeteler kesin, anlaşılır bir şekilde ve geçerli yasal gerekliliklere uygun olarak yazılacaktır.

Tıbbi ürünler, yalnızca hayvan(lar)ın yeterli klinik muayenesinden sonra elde edilen olası bir tanıya veya ilgili hayvan grubunun temsili bir örneğine dayalı olarak uygulanır, dağıtılır veya reçete edilir.

Rutin veteriner hekim gözetimi için sözleşmeli çiftlikler (hayvanlardan sorumlu kişiyle mutabık kalınan yazılı protokollere veya eşdeğerine tabi) ve evcil hayvan uygulamalarında rutin önleyici anti-parazit tedavileri için yukarıdaki bazı ilaç türleri için gerekli olmayabilir.

Reçeteler, ürün ve hizmetlerin izlenebilirliğini tesis etmek mümkün olacak şekilde dosyalanacaktır.

Hasta sahipleri, tıbbi ürünlerin kullanımı ve uygulanmasının riskleri ve olası yan etkileri konusunda bilgilendirilecektir.

Reçetenin faydaları ve maliyetleri hasta sahibi ile ilgili olarak değerlendirilecektir.

### 3.E.d.5. Sertifikalar

Sertifikalar önceden tanımlanmış amaçlar için verilecek ve yetkili makamla yapılan bir durum beyanı olarak kabul edilecektir.

Sertifikasyonun bütünlüğünü sağlamak için gerekli tüm adımlar atılacaktır.

Sertifikalar kesin, anlaşılır bir şekilde yazılacak ve geçerli yasal gerekliliklere uygun olarak korunacaktır.

Gerektiğinde yasal standart belgeler kullanılacaktır.

İzlenebilirliklerini sağlamak için sertifikalar kaydedilecek ve dosyalanacaktır.

### 3.E.e. KURULUŞ SÜREÇLERİNE İLİŞKİN ÖLÇÜM VE ARAŞTIRMA EKİPMANINI KONTROL EDECEKTİR.

Tüm ölçüm ve araştırma ekipmanlarının bir listesi hazırlanacaktır.

Ekipman düzenli olarak incelenecek, bakımı yapılacak ve kalibre edilecektir.

### 3.E.f. KURULUŞ SÜREÇLERİNİ VE İLGİLİ VERİLERİ PERİYODİK OLARAK DEĞERLENDİRECEK VE YENİDEN İNCELEYECEKTİR.

Süreçler düzenli olarak değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

Hasta sahibi ile yapılan iletişimler düzenli olarak değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

Süreçlerin dokümantasyonu düzenli olarak değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

Çeşitli süreçler tarafından üretilen veri ve bilgiler ve bunların yönetimi düzenli olarak değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

Ölçme ve araştırma ekipmanının kontrolleri düzenli olarak değerlendirilecek ve yeniden incelenecektir.

### 3.F. Ölçüm, analizler ve iyileştirme

#### 3.F.a. KURULUŞ, HİZMETLERİNİN İLGİLİ VE ETKİNLİĞİNİ DEĞERLENDİREN VERİLERİ TAYİN EDECEK, TOPLAYACAK VE ANALİZ EDECEKTİR.

Memnuniyet araştırmaları planlanacak, yürütülecek ve analiz edilecektir.

Hasta sahibi şikâyetleri toplanacak ve analiz edilecektir.

İç denetimler planlanmalı, yürütülmeli ve analiz edilmelidir.

Süreçler ve göstergeleriyle ilgili veriler toplanacak ve analiz edilecektir.

Ölçme ve araştırma ekipmanının kontrollerine ilişkin veriler toplanmalı ve analiz edilmelidir.

Hizmetlerin ve ürünlerin uygunsuzluğuyla ilgili veriler toplanacak ve analiz edilecektir.

#### 3.F.b. ORGANİZASYON KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİ SÜREKLİ OLARAK GELİŞTİRECEKTİR.

3.F.a paragrafına ilişkin tüm veriler ve analizler belgelenecek, kaydedilecek ve kuruluş içinde iletilecektir.

Yönetim süreçlerinin ve destek süreçlerinin gözden geçirilmesiyle ilgili tüm veriler ve analizler dokümanite edilecek, kaydedilecek ve organizasyon içinde iletilecektir.

Tüm personelin katılımını destekleyerek organizasyonun işleyişini yeniden incelemek ve iyileştirmek için kalite toplantıları planlanmalı ve gerçekleştirilmelidir.

Uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetler, planlanan aralıklarla tanımlanacak, uygulanacak, kaydedilecek ve yeniden incelenecektir.

Olası uygunsuzluklarla ilgili önleyici faaliyetler, planlanan aralıklarla tanımlanacak, uygulanacak, kaydedilecek ve yeniden incelenecektir.

## 4. Tanımlar

Yetkili Otorite: Bir Üye Devletin veteriner kontrollerini gerçekleştirme yetkisine sahip merkezi otoritesi veya bu yetkiyi devretmiş olduğu herhangi bir otorite.

Uygunluk / uygunluk: Bir gereksinimin karşılanması.

Sürekli iyileştirme: Gereksinimleri karşılama yeteneğini artırmak için yinelenen faaliyet.

Düzeltilici eylem: Nüksü önlemek için tespit edilen bir uygunsuzluğun veya diğer istenmeyen durumun nedenini ortadan kaldırmaya yönelik eylem.

Hasta sahibi: Bir ürün veya hizmetin alıcısı.

Hasta sahibi memnuniyeti: Hasta sahibinin gereksinimlerinin karşılanma derecesine ilişkin hasta sahibinin algısı.

Dokümantasyon: Herhangi bir biçimde (yazılı, elektronik, manyetik ve optik kayıtlar, taramalar, röntgenler ve elektrokardiyogramlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) yöntem, uygulama ve / veya sonuçları açıklayan veya kaydeden tüm kayıtlar. etkinlik, bir etkinliği etkileyen faktörler ve alınan eylemler.

Dokümanite edilmiş sistem: Kullanıcının dokümanlar aracılığıyla (sert formda veya elektronik olarak) okunaklı ve ayrıntılı bir şekilde veri eklemesine ve verileri etkili bir şekilde sipariş etmesine imkan veren ve verinin alınmasını ve kontrol edilmesini kolaylaştıran bir sistem. Sistem, verilerin kaybolmasını veya yanlışlıkla değiştirilmesini önlemek için yerleşik bir mekanizmaya sahip olmalıdır.

İyi Veteriner Hekimlik Uygulaması: Veteriner hekimliği mesleği tarafından sağlanan hizmetlerin tutarlı bir şekilde FVE tarafından tanımlanan kalite standartlarına göre üretilmesini ve kontrol edilmesini sağlayan bir standart.

İlgili taraf: Bir kuruluşun performansı veya başarısıyla ilgisi olan kişi veya grup (yani hasta sahipleri, mal sahipleri, personel, tedarikçiler, sendikalar, ortaklar veya toplum gibi paydaşlar).

İç denetim: İlgili veteriner organizasyonunun bağımsız bir üyesi tarafından düzeltici faaliyetin uygulanması ve etkin-

liği üzerindeki kontroller dahil olmak üzere kalite sisteminin uygulanmasının ve verimliliğinin düzenli veya periyodik olarak değerlendirilmesi

**Yönetim:** Bir organizasyon veya organizasyondan sorumlu kişiyi yönlendirmek ve kontrol etmek için koordine edilmiş faaliyetler.

**Yönetim sistemi:** Politika ve hedefleri oluşturmak ve bu hedeflere ulaşmak için sistem.

**Uygunsuzluk:** Bir gereksinimin yerine getirilmemesi.

**Organizasyon:** Sorumlulukların, yetkilerin ve ilişkilerin düzenlendiği bir grup insan ve tesis.

**Organizasyon şeması:** Organizasyon içindeki görevlerin, sorumlulukların ve hiyerarşik organizasyonun şematik açıklaması.

**Personel:** Bir kuruluş tarafından istihdam edilen veya bir kuruluş için çalışan herkes.

**Farmakovijilans:** Tıbbi ürünlerin ruhsatlandırma sonrası gözetimi.

Veteriner farmakovijilansının kapsamı şunları kapsar:

- Ürünler etiket dışı kullanıldığında meydana gelenler de dahil olmak üzere hayvanlarda şüpheli advers reaksiyonlar
- Beklenen etkinliđin olmaması
- Veteriner ilaçlarına karşı insan reaksiyonları
- Olası çevre sorunları
- Onaylanmış kalıntı limitlerinin ihlalleri

**Önleyici eylem:** meydana gelmesini önlemek için olası bir uygunsuzluğun veya diğer istenmeyen potansiyel durumun nedenini ortadan kaldırmaya yönelik eylem.

**Prosedür:** Bir faaliyeti veya süreci yürütmenin belirlenmiş yolu.

**Süreç:** Girdileri çıktılarına dönüştüren birbiriyle ilişkili veya etkileşim halindeki faaliyetler dizisi.

Süreçler üç türe göre sınıflandırılabilir:

- Hizmet sunumuna doğrudan katkıda buldukları için tanımlanması en kolay olan gerçekleştirme süreçleri (örn. Konsültasyon, hastaneye yatış, ameliyat ...),
- Gerçekleştirme süreçleri için gerekli kaynakları getiren destek süreçleri (örn. hasta sahibi kayıtları, bilimsel veriler ve bilgiler, ekipman ...),
- Kuruluşun politika ve hedeflerini belirleyerek gerçekleştirme ve destek süreçlerinin tutarlılığını yönlendiren ve sağlayan yönetim süreçleri.

Süreçlerin tanımlanması, veterinerlik organizasyonunun tüm personelinin kendi faaliyetlerini ve etkileşimlerini analiz etmesini ve böylece sistemin bütünlüğünü iyileştirmesini mümkün kılar.

**Kalite el kitabı:** Kalite politikasını belirten ve bir kuruluşun kalite sistemini, o sırada yerinde olan tüm protokolleri, çalışma talimatlarını ve kayıt formlarını sıralı ve sınıflandırılmış bir şekilde listeleyen kalite sistemini açıklayan belge.

**Kalite:** Bir dizi içsel özelliğin gereksinimleri karşılama derecesi.

**Kalite yönetim sistemi:** Bir kuruluşu kalite açısından yönlendirmek ve kontrol etmek için yönetim sistemi.

**Kalite politikası:** Yönetim tarafından resmi olarak ifade edildiği şekliyle, bir kuruluşun kaliteyle ilgili genel niyetleri ve yönü.

**Gereksinim:** Belirtilen, genellikle zımni veya zorunlu olan ihtiyaç veya beklenti.

**Gözden geçirme:** Konunun belirlenen hedeflere ulaşmak için uygunluğunu, yeterliliğini ve etkililiğini belirlemek için gerçekleştirilen faaliyet.

**Sistem:** Birbiriyle ilişkili veya etkileşimli öğeler kümesi.

**İzlenebilirlik:** İncelenmekte olanın geçmişini, uygulamasını veya yerini izleme yeteneği.

**Veteriner kontrolü:** Doğrudan veya başka bir şekilde halk veya hayvan sağlığının korunmasına yönelik herhangi bir fiziksel kontrol ve / veya idari formalite.

**Veteriner organizasyonu:** Herhangi bir veteriner hekimliği ve / veya bilimi alanının uygulandığı herhangi bir organizasyon.

**Veteriner Hekim:** Veteriner hekimin faaliyetlerini üstlenmek ve sürdürmek için gerekli olan herhangi bir veteriner hekimlik tıbbi diploması, sertifikası veya diğer resmi yeterliliğe sahip herhangi bir kanıt.

**Veteriner Uygulaması:** Binalar, altyapı, veteriner hekimler, destek personeli ve gerekli belgelerin toplamı.

Bununla birlikte, İyi Veteriner Hekimlik Uygulamalarındaki veteriner hekimlik uygulaması terimi, bir veteriner kuruluşu tarafından sağlanan herhangi bir veteriner hizmeti olarak tanımlanır.