

İyi Veteriner Hekimlik Kılavuzu



Avrupa
Veteriner Hekimleri
Federasyonu

1 Giriş

Veteriner hekimler; hayvan refahı, hayvan sağlığı, halk sağlığı ve çevrenin korunmasında önemli bir rol oynamakla beraber çok geniş bir alanda hizmet vermektedir.

İyi Veteriner Hekimlik kılavuzu; Avrupa veteriner hekimliği etiğini ve hekimlik uygulamalarının prensiplerini, kalite kontrol sistemi için gerekli olan ihtiyaçların belirlenmesinde gerekli standartların uygulanması amacıyla hazırlanmıştır. Bu kılavuz kapsamında:

1. Uygulamalarını geliştirmek amacıyla çeşitli hizmetlerle uygunluğunun sağlanması;

- Yasalarla uygunluk
- Profesyonel idare sistemleri ile uygunluk
- Müşterilerin ihtiyaçları ile uygunluk
- Uygulamalar sırasında etik prensiplere uygunluk sağlanması (ve/veya koruması altındaki hayvanlara karşı etik sorumlulukların uygulanması)

2. Müşterilerin istekleri doğrultusunda hizmetlerin sağlanmasında ve mevzuatın gereklerinin karşılanmasında yeterlilik gösterebilmesini kapsamaktadır.

Bu nedenle bu kuralların yerine getirilmesi zorunludur.

Bu standartların gereksinimleri büyüklüğü veya aktivite gösterdiği alana bakılmaksızın her türlü veteriner organizasyonuna uygulanabilecek şekilde düzenlenmiştir. Bu gereksinimlerin yerine getiremediği organizasyonlar bu kurallardan ayrı tutulabilir; fakat bu organizasyonlar da uygulanabilir kuralların, etik ve veteriner hekimlik uygulamalarını yerine getirmelidir.

Bu kurallar sadece genel prensipleri belirlemektedir. İhtiyaca göre farklı alanlarda çalışan veteriner hekimler için daha detaylı rehberler de geliştirilmelidir.

Bu kurallar Avrupa Veteriner Hekimleri Federasyonu(FVE) tarafından veteriner hekimler için veteriner hekimler tarafından Avrupa veteriner organizasyonlarında standartların belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Bu kurallar, FVE'ye üye olan ve İyi Veteriner Hekimlik-İVH (Good Veterinary Practice-GVP) ve Kalite Kontrol Sistemlerini geliştirmek isteyen işletmelere ve organizasyonlara temel olması amacıyla hazırlanmıştır.

Safiye ERGİN KAYA, Zafer KAYA, Prof. Dr. Ali BİLGİLİ

Avrupa Veteriner Hekimleri Federasyonunun (FVE) "Code of Good Veterinary Practice" isimli kitapçığından tercüme edilmiştir.

FVE'ye üye olan organizasyonlar, işletmelerinde kendi İVH/kalite kontrol sistemlerini bu kurallara uygunluk göstererek geliştirebilirler.

Bu kurallar ISO 9001:2000 sertifikasının alınmasına yardımcı olacak şekilde hazırlanmıştır. Bu standartlar kapsamında kalite belirlenmesinde kullanılan terimlerin hepsi ISO 9000 standartlarının 2000 versiyonundan alınmıştır.

Bu standartlarda belirlenen koşullar tamamlayıcı amaçlı olup kesinlikle ulusal veya Avrupa Birliği yasaları ile değiştirilemez veya yerini tutamaz.

Bu kurallar her beş senede bir yenilenmelidir.

Devamlı olarak gelişmenin sağlanması bu kuralların değişmeyen bir parçasıdır.

2 Avrupa Veteriner Etiği ve İdare Prensipleri

İyi veteriner hekimlik kurallarını uygulamak isteyen veteriner işletmeleri, işletmelerinde çalışan veteriner hekimleri bu bölümde belirtilen kurallara uygunluğunu sağlamalıdır.

2.A Veteriner Hekimler ve Hayvanlar

• Hangi alanda çalışırlarsa çalışsınlar veteriner hekimler kontrolleri altındaki hayvanların refahını ve sağlığını sağlamak için çaba harcamalıdır.

• Hayvan refahının uygulanması sırasında veteriner hekimler beş özgürlük kuralına uymalıdır.

• Hayvan refahı kanunlarına aykırı görülen durumlar veteriner hekimler durumu mutlaka hayvan/lar sahibine bildirmeli ve problemi çözmek için elinden geleni yapmalıdır.

• Veteriner hekimler hayvanlara saygı ile bakmalı, tedavi etmelidir.

2.B Veteriner Hekimler ve Müşterileri

• Veteriner hekimler müşterileri ile iyi bir ilişki göstermeli ve buna gayret etmelidir.

• Veteriner hekimler uygun bilgilendirme ve iyi iletişim sistemi ile müşterilerin güvenini kazanmalıdır.

• Veteriner hekimler müşterilerin bakış açısına saygı göstermeli ve müşterilerin gizliliğini korumalıdır.

• Veteriner hekimler şikayetleri ve kritikleri hızlı, tam ve saygılı bir şekilde yanıtlamalıdır.

• Veteriner hekimler müşterilerin değişik ihtiyaçlarını da karşılayabilmelidir.

2.C Veteriner Hekimler ve Veteriner Hekimlik

• Veteriner hekimler uygun yasal durumları değerlendirip,

kuralların uygulanmasında diğer veteriner hekimler ile ilişki kurmalıdır.

• Veteriner hekimler mesleğin itibarını düşürmemelidir.

• Veteriner hekimler meslektaşlarıyla iyi ilişkiler içerisinde olmalı ve buna gayret göstermelidir.

• Veteriner hekimler veteriner sertifikasında bütünlüğün sağlanmasını amaçlamalıdır.

• Veteriner hekimler profesyonel bilgilerini ve uygulamalarını geliştirmelidir.

• Veteriner hekimler; bir başka veteriner hekimin veya üçüncü bir şahsın isteklerini uygularken, ilgi alanına uygunluğuna ve diğer veteriner hekimin müşteri sayısını arttırmak için veya kişisel çıkarları için kullanmadığından emin olmalıdır.

2.D. Veteriner Hekimler ve Tıbbi Ürünler

• Veteriner hekimler tıbbi ürünlerin reçetelendirilmesinde, saklanması, kullanılmasında, tedarikinde ve atılmasında mevzuatı anlamalı ve bunu uygulamalıdır.

• Tıbbi ürünlerin elde edilmesinde ve yönetiminde her hangi bir problemle karşılaşıldığı durumlarda farmakogüvenlik (pharmacovigilance) kurallarına uygunluk göstererek mutlaka kaydedilmeli ve çözümlenmelidir. Bu kurallar:

- Olay üzerinden 15 gün geçmeden pazarlama yetkilisine ve/veya diğer yetkili kuruluşa başvurulmalıdır.

- Organizasyonda (işletmede) yetkili kuruluş/pazarlama yetkilisinin telefon numarası ve adresi mutlaka bulunmalıdır.

- Organizasyon (işletme) yan etkileri, yetkili kurumun belirlediği uygun şekilde kayıtlandırılmalıdır. Yetkili kurumun bu formları (yan etkilerin belirtildiği) sağlamadığı durumlarda, veteriner işletmesi bu durumu mutlaka uygun bilgilendirme ile kendi hazırladıkları formlarda yetkili kuruma sunmalıdır.

2.E Veteriner Hekimler ve Personeli

• Veteriner hekimler çalışanların, işverenlerin ve iş sahiplerinin mevzuata uygunluğunu sağlamalıdır.

• Veteriner hekimler ve yanında çalışan diğer personel, yasal ve profesyonel sorumlulukları nedeniyle sigortalandırılmalıdır.

• Veteriner hekimler, personelin profesyonel ve/veya teknik bilgi ve becerilerinin devamlı olarak geliştirilmesini teşvik etmeli ve bunu sağlamalıdır.

• İşletme, tüm personelin en yüksek seviyede kişisel hijyen ve temizliğini sağlamalıdır.

1. Bu gereksinimler, ulusal etik ve yürütme prensipleri ile önyargıya varılmadan; veteriner mesleğini yapan her veteriner hekimin uyması gerektiği gereksinimlerdir.

2. Açlık ve susuzluktan, ağrı, yaralanma ve hastalıktan korku ve stresten, normal davranış özellikleri gösterebilme ve uygun olmayan ortamda bulunmama özgürlükleri.

2.F Veteriner Hekimler ve Çalışmada Güvenlik ve Sağlık

• Veteriner hekimler; personelinin, hastalarının ve müşterilerinin güvenliğini, sağlığını ve refahını korumakla yükümlüdür. Özellikle;

- El ile kullanım (ağırlık kaldırma ve tutma)
- Kayma takılma ve düşme (Islak zemine karşı koruma, düz olmayan yüzeyler, basamaklar vs.)
- Yangın Güvenliği (yanıcı maddelerle muamele, yangın ve elektrik tehlikesi)

- İş teçhizatı (ekipmanın uygun kullanılması, elektrik ve yangın tehlikelerinin farkında olma)

- Şüpheli maddeler (X-ışını radyasyonu, anestezi gazları, farmasötik ve zehirli ürünler)

- İşe bağlı hastalıklar konularına dikkat edilmelidir.

Bu nedenle veteriner hekimin; personelinin, hastalarının ve müşterilerinin yukarıda belirtilen konularda güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri alması zorunludur. Bu amaçla;

- Çalışılan çevrenin güvenli olması,

- Personelin çalışırken güvenliğinin ve sağlığının korunması konusunda eğitilmiş olması,

- Temel ilk yardımın mevcut olması ve personelin ilk yardım kutusunun nerede bulunduğunu bilmesi,

- Yangın durumunda personelin çalışma alanından nasıl tahliye edileceğini bilmesi ve bu konuda uygulamaların yapılması,

- Personel güvenliği için gerekli olan durumlarda koruyucu kıyafetlerin bulundurulması,

- Personelin ve halkın potansiyel risklere karşı bilgilendirilmesi üzerinde çalışılmalıdır.

2.G Veteriner Hekimler ve Halk Sağlığı

• Veteriner hekimler, halk sağlığının en iyi şekilde korunmasını sağlamalı ve bu konu üzerinde çalışmalıdır.

• Veteriner hekimler, uygun olan durumlarda zoonotik ajanlarla maruz kalınmasını en aza indireyecek tedbirler hakkında halka tavsiyelerde bulunmalı, besinlerle alınan patojenler, kalıntılar ve kontaminantlar (biyolojik ve kimyasal ajanlar) ve antibiyotik kalıntıları hakkında bilgilendirilmelidir.

• Veteriner hekimler hayvan sahiplerini topluma karşı olan sorumlulukları konusunda bilgilendirmelidir.

2.H Veteriner Hekimler ve Çevre

• Veteriner hekimler; atıklardan kaçınılması, yeniden kullanımı, uygun durumlarda yeniden kullanılabilen malzemelerin kullanımı ve atıkların doğru bir şekilde ortadan kaldırılmasını düzgün şekilde uygulanmasını sağlayarak çevre kirliliğini en aza indirmelidir.

• Veteriner hekimler dezenfektanları, tıbbi ürünleri ve diğer

kimyasalları dikkatli ve uygun şekilde kullanarak çevre kirliliğini azaltmaya çalışmalıdır.

• Veteriner hekimler enerji ve suyu tasarruflu kullanarak çevreye karşı sorumlu olmalıdır.

• Veteriner hekimler atıkların yeniden değerlendirilebilmesi bakımından atıkların uygun şekilde ayrılmasını sağlayan tesisler oluşturmalarıdır.

• Veteriner hekimler müşterilerini, veteriner atıklarının güvenli bir şekilde ortadan kaldırılması konusunda bilgilendirmeli ve bu konuda teşvik etmelidir.

2.I Veteriner Hekimler ve Yetkili Makamlar

• Veteriner hekimler, yetkili makamlarla iyi ilişkiler oluşturmalarına çalışmalıdır.

• Veteriner hekimler ihtiyaç durumunda, yetkili makamlar tarafından verilen bilgilendirmeler doğrultusunda yapılması zorunlu kılınan toplumsal hizmetlerini tam olarak yerine getirmelidir.

• Veteriner hekimler yetkili makamlarca verilen görevlerini; kişisel çıkarlarını gözetmeden, müşteri sayısını arttırmayı amaçlamadan yapmalıdır.

• Veteriner hekimler yetkili makamlar tarafından bir başka veteriner hekimin hastasının tedavisi sırasında, hayvan sahibinin isteklerini diğer veteriner hekimin rızası olmadan yapmamalıdır.

3 Veteriner İşletmelerinde Kalite Yönetimi Sistemleri

İyi veteriner hekimlik kurallarının bu bölümündeki kısmı, veteriner hekimlerin müşterilerinin memnuniyetini sağlamayı amaçlayan, bu amaçla müşterilerin isteklerini araştıran, belirleyen ve bunları müşterilere en iyi şekilde sunulmasını sağlayan işletmelerdeki kalite kontrol sistemleri hakkında bilgilendirilmelidir amaçlamaktadır.

3.A Genel Koşullar

Veteriner işletmesi,

• İşlemlerini tanımlamalı ve işletmedeki konumunu belirtmeli,

• Bu işlemlerin sıralanması ve işlemler arasındaki ilişki belirtilmeli

• Bu işlemlerin etkin şekilde çalışabilmesi ve kontrolü için gerekli olan kriterler ve metodlar belirlenmeli

• Bu işlemlerin yürütülmesi ve izlenebilmesi için gerekli olan kaynak ve bilgilere erişim sağlanabilmeli

• Bu işlemlerin izlenmesi, ölçümü ve analizi yapılmalı

• Bu işlemlerin devamlı olarak geliştirilmesi sağlanmalıdır.

Kalite yönetim sistemi belirlenmeli, belgelendirilmeli, uygulanmalı, yeniden gözden geçirilmeli, kontrol edilmeli ve devamlı olarak yenilenmelidir.

3.B Belgelendirme Koşulları

Kalite sistemi belgelendirilmesi şunları içermelidir:

- Yönetim tarafından imzalı kalite poliçesi ve taahhüdü,
- İşlemleri ve aralarındaki etkileşimler de dahil olmak üzere tüm kalite yönetim sistemini açıklayan kalite kullanım klavuzu, ya da el kitapçığı (yazılı, belgelendirilmiş ve geliştirilmiş),
- Hizmetin kalitesini etkileyebilecek tüm işlemler (yazılı, basılmış ve geliştirilmiş),
- İşlemlerin etkin bir şekilde kullanılması ve planlanması konusunda gerekli olan tüm belgeler.

Belgelendirmenin düzeyi, işletmenin büyüklüğü ve işletmede uygulanan faaliyetlere bağlı olarak değişmektedir.

Belgelendirme herhangi bir şekilde ve destekleyici türde hazırlanabilir.

Hizmetin kalitesini etkileyebilecek tüm dokümanlar,

- Tarihlendirilmeli, basılmasından önce onaylanmalı (yetkili kişiler tarafından imzalanmalı) ve kaydedilmelidir.
- Önceden belirtilen yayınlanma listesine uygunluk gösterecek şekilde personele dağıtılmalı,
- Tekrardan gözden geçirilmeli, araştırılmalı ve yazılı prosedüre göre tekrar yazılarak onaylanmalıdır.
- Kullanışlı, okunaklı ve kullanım alanlarında belirlenebilecek şekilde hazır bulundurulmalıdır.

Belgelendirme belirtilmeli, uygulanmalı, tekrardan gözden geçirilmeli, kontrol edilmeli ve devamlı olarak yenilenmelidir.

Dışarıdan tedarik edilen tüm belgeler (uygulanabilir düzenlemeler, etik kuralları, vs.) belirtilmeli, müsait olmalı ve bunların kontrolü sağlanmalıdır.

Uluslararası geçerliliği olmayan eski belgelerden kaçınılmalı ve eğer korunuyorsa, bu belgeler resmi olarak belirtilmelidir.

Kayıtlar, en az beş yıl süre ile ya da kanunlarda belirtildiği süre boyunca saklanmalıdır. Bu belgeler mevzuata uygun, belirlenebilen ve değiştirilebilecek şekilde saklanmalıdır.

3.C İşletme Sorumluluğu

İşletme tüm personeli ve organizasyonu kapsayacak şekilde kalite kontrol önlemlerini düzenleyip geliştirmelidir.

Kalite önlemleri işletmenin stratejik amaçlarını içerecek şekilde ve kurallara uygun olarak ve müşterilerin ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.

İşletme bu aşamanın başarılı bir şekilde oluşturulması ile yükümlüdür.

3.C.a İşletme Kalite Önlemlerini İstikrarlı Bir Şekilde Yaptırıp, Plan Yapıp Belgelendirmelidir

Kalite önlemleri, hem işletmenin çıkarları (etkinlik ve karlılık), hem de müşterilerin istekleri ve çıkarları göz önünde bulundurularak (memnuniyetin sağlanması, en yeni ihtiyaçların belirlenmesi, yarışmacılık durumu) yapılması gerekenleri belirler.

Ulaşılabilecek kalite hedefleri hiyerarşik olarak istikrarlı bir şekilde belirlenmelidir.

Gerekli kaynaklar (ekonomik, maddi ve insan) göz önünde bulundurulmalıdır.

3.C.b Müşteri Odaklı Uygulamalar Yapılmalıdır

Dışarıdan gelen müşteriler ve ilgili gruplar, gereksinimlerini karşılamak ve memnuniyetlerini sağlamak amacıyla belirlenmelidir.

Bu bilgi iletişimi sağlanmalı ve organizasyon tarafından kabul edilmelidir.

3.C.c İç İletişim Güvenliği Sağlanmalıdır

Hizmetin kalitesine bağlı olarak işletmenin uygulayacağı kalite önlemleri hakkında işletme içinde bilgilendirme ağı sağlanmalıdır.

İşletme bu konuda bir örnek hazırlamalıdır.

İşletme, personelin çalışma gayretini ve başarılarını fark etmelidir.

3.C.d Çalışanların Sorumlulukları ve Yetkileri Belirlenmelidir

İşletme organizasyonunu belirten bir çizelge hazırlanmalıdır.

Tüm personel, sorumluluklarını anlamalıdır.

Kalite için yetkili kişilerle temasa geçebilecek bir kişi işletme tarafından görevlendirilmelidir.

3.C.e Planlanan Zamanlarda İşletmenin Başarıları ve Hedeflerin Uygulanabilirliği Yeniden Gözden Geçirilmeli ve Geliştirilmelidir.

Hedeflere ulaşma konusundaki yeterlilik iç denetim, müşterilerden gelen bilgi akışı, performans analizleri ve işletmedeki uygunsuzluklar dikkate alınarak belirlenmeli, geliştirilmelidir.

İşletmenin amaçları ve stratejisi geliştirilmelidir (gelişme raporları, iletme raporları).

3.D İşletme Sorumlulukları

Hedeflere ulaşma konusundaki yeterlilik iç denetim, müşterilerden gelen bilgi akışı, performans analizleri ve işletmedeki uygunsuzluklar dikkate alınarak belirlenmeli, geliştirilmelidir.

İşletmenin amaçları ve stratejisi geliştirilmelidir (gelişme raporları, iletme raporları).

3.D.a İşletmede Etkin İnsan Kaynakları Yönetimi Sağlanmalıdır

Yasalara uygunluk gösterecek şekilde, belirlenen iş yükü çerçevesinde, değiştirme göz önünde bulundurularak ve personel arasında yarışmayı teşvik edici, insan kaynakları yönetimi stratejisi oluşturulmalıdır.

İşletmedeki her pozisyondaki iş için tanımla mevcut olmalıdır. Personel uygun seçim kriterlerine göre ve verilecek olan işin yapısına göre işe alınmalı ve görevlendirilmelidir.

Yeni personel alınması sırasında, işletmede kanuni olarak yeterliliğe sahip olarak görev yapabilecek ve profesyonel kuralları uygulayabilecek olan kişilerin seçimine özen göstermelidir.

İşletmeye alınma sırasında personel eğitimi yapılmalıdır.

Personelin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi teşvik edilmeli, sürekli ve düzenli olarak eğitim görmesi sağlanmalıdır.

Çalışanların kontratları, iş tanımları, yasal olarak sahip olması gerek özelliklerinin bulunduğu kayıtlar, devamlı gelişim aktivite raporları, vb. personele ait kayıtlar tedarik edilmeli ve saklanmalıdır.

3.D.b İşletme Maddi Kaynaklarına Uygun İdare Sağlamalıdır

3.D.b.1 Arazi ve Çevresi

İşletmenin bulunduğu arazi ve çevresi işletmenin ihtiyaçlarına, etkinliğine ve mevzuata uygunluk gösterecek şekilde belirlenmelidir.

Arazi ve çevresinin planları kayıt altında bulundurulmalıdır.

Arazinin ve çevresinin bakımı ve güvenliği sağlanmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

Arazi ve çevresinin temizliği ve dezenfeksiyonu planlanmalı, belgelenmeli ve hijyen kurallarına uygunluk gösterecek şekilde uygulanmalıdır.

Düzenli aralıklarla arazi ve çevresinin işletilmesi belgelenilmeli, geliştirilmeli ve yeniden gözden geçirilmelidir.

3.D.b.2 Teçhizat (hareket edebilen ve hareket edemeyen)

Gerekli teçhizat işletmenin amacına göre ve mevzuata uygun olarak seçilmelidir.

Ekipmanların listesi ve özellikleri mevcut bulundurulmalıdır.

Ekipmanların düzenlenmesi ve kalibrasyonu planlanmalı ve belgelenmelidir.

Ekipmanların temizliği planlanmalı, belgelenmeli ve hijyen kurallarına uygunluk göstermelidir.

Ekipman ve idaresi belgelenilmeli, geliştirilmeli ve düzenli aralıklarla yeniden gözden geçirilmelidir.

3.D.b.3 Destek Yöntemi

Müşteri kayıtlarını ve ilgili belgelerin saklanması amaçlı etkin bir sistem geliştirilmelidir.

Güncel profesyonel uygulamaların yer aldığı bir kütüphane oluşturulmalıdır.

Hijyenik kurallara ve yönetmeliğe uygun olarak temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon işletmenin yapısına uygun olarak sağlanmalıdır.

Gerekli yönetmelik ve hijyen kuralları göz önünde bulundurularak atıkların ortadan kaldırılması organize edilmelidir.

Uygun güvenlik önlemleri alınmalıdır.

Gelişmeler desteklenmeli ve bunların yönetimi belgelenilmeli, geliştirilmeli ve düzenli aralıklarla yeniden gözden geçirilmelidir.

3.D.c İşletme Çalışma Çevresinde Etkin Bir Yönetim Sağlamalıdır

Sağlık ve güvenlik amacıyla işletmenin belirlediği kurallar (yangın ve elektrik alarmları, X-ışını radyasyonu, zehirli ürünler, kısıtlamalar ve işe bağlı hastalıklar, vb.) belirlenmeli ve incelenmelidir.

Düzenli aralıklarla çalışma ortamı iyileştirilmelidir.

Personel memnuniyetindeki gelişmeler planlanmalı ve belgelenmelidir.

Çalışma koşulları ve yönetimi belgelenmeli, geliştirilmeli ve düzenli aralıklarla yenilenmelidir.

3.E Hizmet Anlayışı

Veteriner hizmetleri beraberinde bir çok etkinliği getirmektedir (gelişmeler). Bu etkinliklerin tanımlanması, birbiri ile uyum göstermesi, uygunluğu ve hizmetlerdeki etkinliği araştırılmalıdır.

3.E.a İşletme Yöntemlerini Belirlemelidir.

İşletmedeki bir çok yöntem ve işlem belirlenmelidir.

Aralarındaki ilişki belirtilmelidir.

3.E.b İşletme Müşteri ile İletişim Kurmalıdır

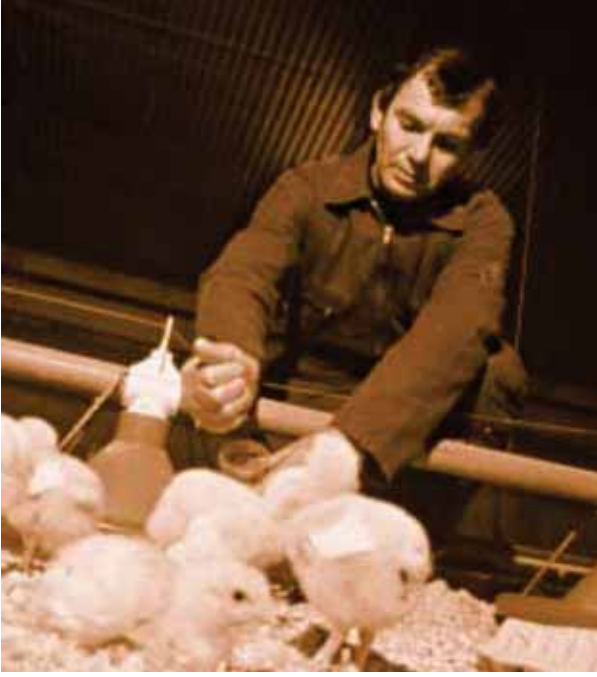
İşletme müşteri ihtiyaçlarını belirlemelidir.

İşletme mevzuata uygunluk gösterecek şekilde yapılandırılmalıdır.

İşletme müşteriyi bilgilendirmelidir (açıklayıcı kitapçıklar, hatırlatma sistemleri, vb).

İşletme müşterilerin şikayetlerini kaydetmelidir.





3.E.c İşletme Yöntemlerini Belgelemelidir

Gerekli kaynaklar (materyal, ekipman, tüketim maddeleri, tıbbi ürünler, vb) her işleme uygun olarak paylaşılmalıdır. Her işlem için görev ve sorumluluklar paylaşılmalıdır. Standart kullanım yöntemleri, ya da çalışma talimatları mevcut bulundurulmalıdır. Her işlem için kalite indikatörleri belirlenmelidir.

3.E.d İşletme Yatay İşlemlerini (Müşteri Kayıtlarını, Sorunlarla Başa Çıkma Prosedürlerini, Tıbbi Ürünler ve Tüketim Ürünlerini, Reçeteleri, Sertifikaları) Tutarlı Bir Şekilde Yönetmelidir

3.E.d.1 Müşteri Kayıtları

Kayıtlar detaylı bir şekilde kanunlara uygun olarak, anlaşılabilir bir şekilde ve her müşteri için ayrı gereksinimlerini belirleyici şekilde tutulmalıdır.

Müşteri gizliliği sağlanmalıdır.

Kayıtlar düzenlenmeli, tamamlanmalı ve devamlı olarak hazırda bulundurulmalıdır.

Danışma (konsültasyon) nedenleri ve ilk duruma göre gelişmeler müşterilerin kayıtlarında belirtilmelidir.

Kronolojik sıraya göre kayıtlar tüm prosedürleri kapsayacak şekilde tutulmalıdır.

3.E.d.2 Vaka Ele Alınması İşlemleri

Veteriner işletmelerinde vakaların kabulünde devamlılık sağlanmalıdır. Eğer böyle bir imkan yoksa bir başka veteriner işletmesine sevk edilme işlemleri geliştirilmelidir. Doğru bir iletişim ile alternatif işletmeler hakkında kesin ve anlaşılabilir bilgi-

lendirme sağlanmalıdır.

İletişim sırasında tüm yanıtlamalar doğru ve saygılı bir şekilde yapılmalıdır.

Acil durumlara karşı öncelikli olarak ele alınması gereken vakalar konusunda bir işlem geliştirilmelidir.

İşletme talep edilen durum hakkında yeterliliğe sahip değilse, bir başka işletmeyi tavsiye edebilmeli ve buna istekli olmalıdır.

Vakanın ele alınması ve düzenli olarak kontrolü müşterinin anlayabileceği uygun bir şekilde yapılmalıdır.

Müşteri verilecek olan hizmetin yararları, riskleri ve ücreti hakkında hizmet verilmeden önce bilgilendirilmelidir.

İşletme, müşterilerini fiyat listesi hakkında bilgilendirmeli ve bu fiyat sistemini istikrarlı bir şekilde uygulamalıdır.

Sağlanan tüm hizmetlerin ve ürünlerin detaylı bir şekilde açıklandığı faturalandırma sistemi olmalıdır.

Hayvanların özel ihtiyaçları (endişe, ağrı, mutluluk,..vb.) belirtilmeli ve bu konularla da mutlaka ilgilenilmelidir.

Müşterinin özel ihtiyaçları belirlenmeli ve bu konularla ilgilenilmelidir.

Hizmetin devamlılığının sağlanması güvence altına alınmalıdır.

3.E.d.3 Tıbbi ürünler ve tüketim maddeleri

İşletmelerde tıbbi ürünlerin/tüketim maddelerinin; kanunlara uygun ve üretici firmanın da tavsiyelerine uyularak siparişi, teslim alınması, saklanması, reçetelendirilmesi ve imha edilmesi hakkında belgeleme sistemi geliştirilmiş olmalıdır.

Kalıcı stokta bulundurulması gereken tıbbi ürünlerin ve tüketim malzemelerinin (standart kalitede) devamlılığı sağlanmalıdır.

Stok kontrolü (sipariş verme, siparişlerin kabulü, teslim alma ve rotasyonu) yapılmalı ve belgelendirilmelidir. Belgeler ileride yeniden incelenmesi ve kontrolü yapılabilecek şekilde düzenlenmelidir.

Tıbbi ürünlerin son kullanma tarihleri, kaç kere kullanılmış olduğu ve durumu düzenli olarak kontrol edilmelidir.

Önceden belirlenmiş kriterlere göre ürünler ve ürünleri sağlayacak olan firmalar seçilmiş olmalıdır.

3.E.d.4 Reçeteler

Reçeteler tam ve anlaşılabilir bir şekilde gereksinimlere uygunluk gösterecek şekilde hazırlanmalıdır.

Tıbbi ürünler sadece hayvanın/ların uygun bir klinik incelemesinden veya gruptan alınan örneklemeler sayesinde elde edilen olası diağnozun belirlenmesinden sonra reçetelendirilmeli, hazırlanmalı ve uygulanmalıdır.

Düzenli veteriner gözetimi altında olan bazı çiftliklerde bazı ilaçların kullanılması için yukarıda belirtilen şartların uygulanması durumuna gerek olmayabilir (hayvandan sorumlu olan kişinin yazılı protokollere uyması durumunda). Ayrıca rutin koruyucu anti paraziter uygulama yapılan küçük hayvan (companion) pratiğinde de aynı durum söz konusudur.

Reçetelendirme, ileride ürünün ve hizmetin yeniden kontrolü ve izlenebilmesine uygun olacak şekilde yapılmalıdır.

Müşteriler, tıbbi ürünlere temas etmesi ve uygulanması sırasında oluşabilecek olası yan etkilere karşı uyarılmalıdır.

Müşteri reçetenin yararları ve fiyatı hakkında bilgilendirilmelidir.

3.E.d.5 Ruhsatlar

Ruhsatlar (sertifikalar) yetkili makamlarca önceden belirlenmiş amaçlara uygunluk gösteren durumlarda verilmelidir.

Ruhsatlandırmanın doğruluğunun sağlanması için gerekli tüm önlemler alınmalıdır.

Ruhsatlar uygulanabilir düzenleyici gereksinimlere uygunluk gösterecek şekilde tam ve anlaşılır yazılmalı ve güvenli bir şekilde muhafaza edilmelidir.

Yasal belgeler gerektiği durumda kullanılmak üzere hazırda bulundurulmalıdır.

Yeniden kontrolü ve izlenebilirliği sağlanabilmesi açısından ruhsatlar düzenli bir şekilde kaydedilmelidir.

3.E.e İşletmede Ölçüm ve İnceleme Yapan Teçhizatın ve Donanımın Kontrolü Yapılmalıdır

Tüm ölçüm ve inceleme yapan teçhizat ve donanımın listesi çıkarılmalıdır.

Bu cihazlar düzenli olarak kontrol edilmeli, ayar edilmeli ve bakımı sağlanmalıdır.

3.E.f İşletme Yöntemlerini ve İlgili Verilerini Düzenli Olarak Yeniden Gözden Geçirmeli ve Geliştirmelidir

Yöntemler düzenli olarak geliştirilmeli ve yeniden gözden geçirilmelidir.

Müşteri ile iletişim düzenli olarak geliştirilmeli ve yeniden gözden geçirilmelidir.

Yöntemin belgelendirilmesi düzenli olarak geliştirilmeli ve yeniden gözden geçirilmelidir.

Çok çeşitli yöntemler, bunların yönetimi ve uygulanması konusundaki veri ve bilgiler düzenli olarak geliştirilmeli ve yeniden gözden geçirilmelidir.

Ölçüm ve araştırma ekipmanının kontrolü düzenli olarak geliştirilmeli ve yeniden gözden geçirilmelidir.

3.F. Ölçüm, Analiz ve Gelişme

3.F.a İşletme Hizmetine Uygun ve Etkili Gelişmiş Bir Veri Sisteminin Toplanması ve Analizini Belirlemelidir

Memnuniyetin araştırılması planlanmalı ve incelenmelidir.

Müşterilerin şikayetleri toplanmalı ve araştırılmalıdır.

İç denetim planlanmalı, yönetimi sağlanmalı ve araştırılmalıdır.

Gelişmeye yönelik veriler ve göstergeleri toplanmalı ve incelenmelidir.

Ölçüm ve araştırma cihazları hakkındaki veriler kontrol edilmeli, toplanmalı ve incelenmelidir.

Uygun olmayan hizmet ve ürünler hakkında bilgiler toplanmalı ve incelenmelidir.

3.F.b Organizasyon Devamlı Olarak Kalite Kontrol Yöntemlerini Geliştirmelidir

Paragraf 3.F.a'da belirtilen tüm veri ve araştırmalar belgelendirilmeli, kayıt altına alınmalı ve işletmede çalışanlar bu konular hakkında bilgilendirilmelidir.

Yönetim ve destekleyici işlemler için gerekli olan tüm veri ve analizler belgelendirilmeli, kayıt altına alınmalı ve işletmede çalışanlar bu konular hakkında bilgilendirilmelidir.

Kalite toplantıları planlanmalı, kalite yönetimi konusunda yeniden gözden geçirme ve geliştirilme, personelin de katılımının sağlanması ile desteklenmelidir.

Uygun olmayan durumlara karşı düzeltici eylemler belirlenmeli, uygulanmalı, kayıt altına alınmalı ve düzenli aralıklarla tekrar kontrol edilmelidir.

Potansiyel uygun olmayan durumlara karşı koruyucu önlemler belirlenmeli, uygulanmalı, kayıt altına alınmalı ve düzenli aralıklarla tekrar kontrol edilmelidir.

4 Tanımlar

Yetkili Otorite: Üye bir ülkenin merkezi otoritesi, veteriner kontrollerini yapan yetkili veya bu yetkinin verildiği herhangi bir otorite.

Uygunluk/ Uyuma: Bir şartın yerine getirilmesi.

Devamlılık Arz Eden Gelişme: Şartların yerine getirilebilmesi yeteneğini arttıran aktivitelerin yinelenmesi.

Düzeltilici Eylem: Belirlenmiş bir rahatsızlığın veya diğer istenmeyen durumların sebeplerini, bu durumların tekrar yaşanmaması için, ortadan kaldırmaya yönelik eylem.

Müşteri: Ürün veya hizmeti alan kişi.

Müşteri Memnuniyeti: Müşterinin ihtiyaçlarına cevap verilmesini, müşterinin kavrama derecesi.

Dokümantasyon: Herhangi bir şekildeki bütün kayıtlar (yazılı, elektronik, manyetik ve optik kayıtlar, taramalar, x-ışınları ve elektrokardiogramlar). Metodları, kuralları ve/veya bir aktivitenin sonuçları, bir aktiviteyi etkileyen faktörleri ve yapılan eylemleri tanımlayan veya kaydeden belgeler.

Belgelendirme sistemi: Kullanıcının bilgiye, okunaklı ve detaylı biçimde hazırlanmış belgeler (elde veya elektronik) yoluyla ulaşmasına imkân veren, bilgilerin telafisini ve kontrolünü kolaylaştıran, bilgileri etkili bir şekilde düzenleyen bir sistem. Bu sistem için, bilgileri kaybolmaktan ve istenmeden değiştirilmekten koruyacak bir mekanizma içeren bir yapı olmalıdır.

İyi Veteriner Hekim Uygulamaları: (GVP) Veteriner hekimlik hizmetlerinin, FVE tarafından tanımlanan kalite standartları

ile sürekli kontrol edilmesini ve üretilmesini sağlayan sistem.

İlgili Grup: Bir organizasyonun başarısı veya performansı ile ilgili olan kişi ya da grup. (yani ortaklar, müşteriler, hayvan sahipleri, personel, levazımatçılar, dernekler veya toplum gibi)

Dâhili Hesap İncelemesi: Kalite sisteminin uygulanmasının ve etkinliğinin, görev gerçekleştirmelerin kapsamının ve düzeltici eylemlerin etkinliği üzerindeki kontrollerin, ilgili veteriner organizasyonunun bağımsız bir üyesi tarafından düzenli veya periyodik olarak kontrol edilmesi.

Yönetim: Bir organizasyonda bulunan personelin veya organizasyonun kendisinin idare ve kontrol edilmesi için koordine edilmiş aktiviteler.

Yönetim Sistemi: Politika ve amaçları ve bu amaçlara ulaşma yollarını belirleyen sistem.

Rahatsızlık: Bir ihtiyacın karşılanamaması durumu.

Organizasyon: Sorumlulukların, otoritenin ve iç ilişkilerin tanzim edildiği insan veya kuruluşlar topluluğu.

Organizasyon Grafiği: Organizasyon içinde görevlerin, sorumlulukların ve hiyerarşinin şematik olarak gösterilmesi.

Personel: Organizasyon tarafından görevlendirilen veya organizasyon için çalışan şahıs.

Farmakovijilans: (İlaçlara karşı tetikte olma durumu) Tıbbi ürünlerin ruhsatlandırma sonrası gözetimi.

Veteriner farmakovijilans faaliyetleri şunları kapsar:

- Etiketsiz ürünler kullanıldığı zaman hayvanlarda meydana gelen şüpheli ve zararlı reaksiyonlar

- Beklenen etkinliğin kaybı

- Veteriner ilaçlarına karşı insanlarda meydana gelen reaksiyonlar

- Potansiyel çevresel problemler

- Uygun bulunmuş olan kalıntı limitlerinin ihlalinin rapor edilmesi

Koruyucu Eylem: İstenmeyen olayları önlemek için ve potansiyel rahatsızlıkların sebeplerini bertaraf etmek için yapılan eylemler.

Prosedür: Bir aktivite veya süreci gerçekleştirmek için özelleştirilmiş yol.

Proses: (Süreç) Girimleri (bir işe yatırılan parayı) ürün haline dönüştüren, birbirini etkileyen ve birbiriyle ilişkili olan aktiviteler.

Prosesler üç tipte sınıflandırılabilir:

- Gerçekleştirme prosesleri. Bunlar servis hizmetlerine direk katılmalarıyla kolayca tanımlanabilirler. (örneğin konsültasyon, hospitalize etme, müdahale...)

- Destekleyici prosesler. Bunlar prosesleri gerçekleştirmek için gerekli olanakları sağlarlar. (örneğin müşteri kaynakları, bilimsel veriler ve bilgiler, ekipman, ...)

- Yönetim prosesleri. Bunlar, organizasyonun politika ve amaçlarını belirleyerek gerçekleştirme proseslerinin ve destekleyici proseslerin birleşmesini yönlendirir ve sağlar.

Proseslerin identifikasyonu, organizasyondaki tüm person-

el için kendi aktivite ve etkileşimlerini analiz etme imkânı sağlar. Böylece sistemin uyumu artar.

Kalite El Kitabı: Kalite politikasını ifade eden ve bir organizasyonun kalite sistemini, bütün protokolleri, çalışma talimatlarını ve kayıt formlarını listelemek suretiyle tanımlayan belgedir. Bu belge düzenli ve sınıflandırılmış bir şekildedir.

Kalite: Şartları yerine getiren vazgeçilmez özelliklerin ne kadarının yerine getirildiğinin derecesi.

Kalite Yönetim Sistemi: Kaliteyi göz önünde bulundurarak bir organizasyonu yönlendirmek ve kontrol etmek için oluşturulan yönetim sistemi.

Kalite Politikası: Kalite ile ilgili ayrıntılı amaçlar ve organizasyonun kalite ile ilgili olarak yönlendirilmesidir. Bu amaçlar ve yönlendirme resmi olarak ifade edilecektir.

İhtiyaçlar: Beyan edilmiş ihtiyaçlar veya beklentiler. Genel olarak ima edilen veya zorunlu olan.

Gözden Geçirme: Önceden saptanmış amaçlara ulaşma konusunda etkinliği, yeterliliği ve uygunluğu belirlemek için üstlenilmiş aktivitelerdir.

Sistem: Birbirleriyle ilişkili veya birbirini etkileyen temel unsurların serisi.

İzlenebilirlik: Göz önünde bulundurulmuş şeylerin uygulamalarını veya yerleşimini ve geçmişini izleyebilmek.

Veteriner Kontrol: Halk veya hayvan sağlığı direk veya dolaylı olarak korumak için yapılan fiziki kontrol ve/veya idari muamele.

Veteriner Organizasyonu: Veteriner hekimliğin ve/veya biliminin uygulandığı herhangi bir alanın bulunduğu organizasyon.

Veteriner Hekim: Bir veteriner hekimin aktivitelerini üstlenmek ve devam ettirmek için gerekli olan herhangi bir diploma, sertifika veya veteriner hekimlikle ilgili resmi bir kanıtı sahip kişi. Bu terim veteriner cerrah ile eşdeğerdir.

Veteriner Uygulamaları: Yapıların, altyapıların, veteriner hekimlerin, destek olan personelin ve gerekli belgelerin toplamı. Bununla beraber, iyi veteriner hekim uygulamaları içinde yer alan veteriner hekim uygulamaları terimi, bir veteriner organizasyonu tarafından sunulan herhangi bir veterinerlik hizmeti olarak tanımlanır.

Kaynakça:

1. **ANAES (1999)** Manual of accreditation of the establishments of health. Anaes Paris. 101p
2. **AAHA (2002)** American Animal Hospital Association. AAHA USA 116p
3. **BSAVA (1998)** System of practical standards BSAVA. [online: 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
6. **ISO (2000)** Quality management systems. Guidelines for performance improvements NF IN ISO 9004/2000 standards. Iso Geneva. 59p

PFIZER FİLM OLARAK VAR