


SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

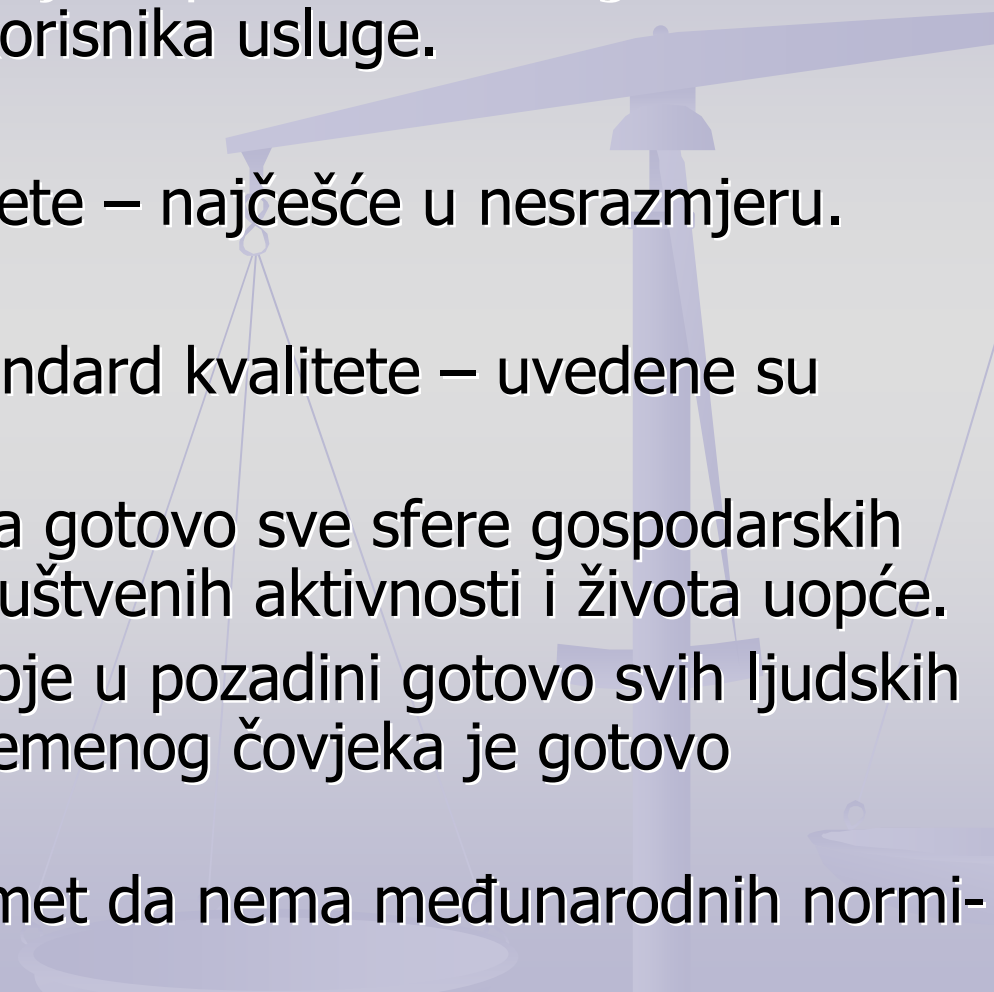
A faint, light blue background image of a balance scale is visible on the right side of the slide. The scale has a vertical pillar, a horizontal beam, and two pans hanging from the beam. The image is semi-transparent and serves as a decorative element.

dr. sc. Anđelko Gašpar

Kvaliteta i upravljanje kvalitetom

- Nema jedinstvena definicija kvalitete.
- Kvaliteta - svojstvo proizvoda ili usluge koji zadovoljava sve postavljene zahtjeve.
- Kvalitetan proizvod ili usluga nema nedostatka.
- Sustav upravljanja kvalitetom (quality management system, QMS) - skup međusobno ovisnih procesa nadzora pružanja usluge s ciljem održanja i konstantnog poboljšanja kvalitete.

Zahtjevi u odnosu na kvalitetu

- Globalizacija - najveća pažnja poklanja se povećanju kvalitete, smanjenju cijene proizvoda/usluge te zadovoljstvu kupca/korisnika usluge.
 - Odnos cijene – kvalitete – najčešće u nesrazmjeru.
 - Da bi se osigurao standard kvalitete – uvedene su norme.
 - Normizacija obuhvaća gotovo sve sfere gospodarskih aktivnosti, usluga, društvenih aktivnosti i života uopće.
 - Norme - diskretno stoje u pozadini gotovo svih ljudskih aktivnosti, život suvremenog čovjeka je gotovo nezamisliv bez njih.
 - Kako bi izgledao promet da nema međunarodnih normiranih znakovi?
- 

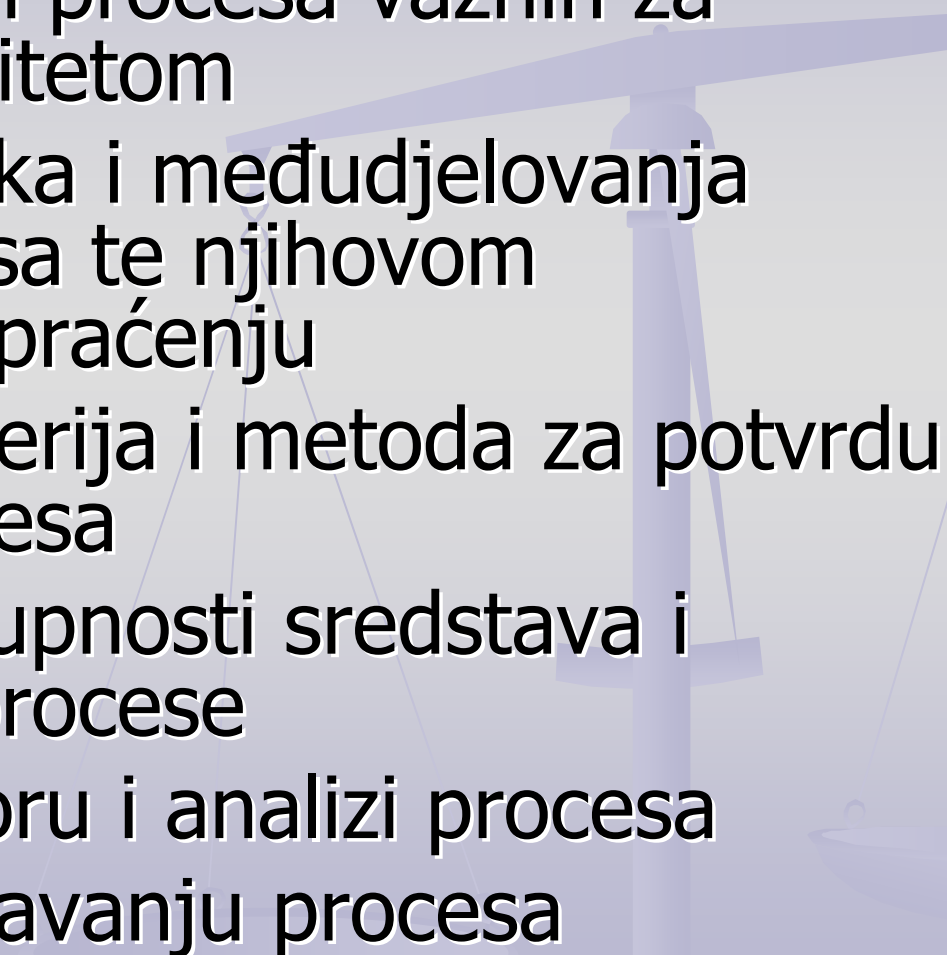
MEĐUNARODNA ORGANIZACIJA ZA NORMIZACIJU (ISO - *INTERNATIONAL STANDARDS ORGANIZATION*)

- svjetsko je udruženje nacionalnih tijela za normizaciju
- počela djelovati 1947. godine
- danas okuplja 148 zemalja
- glavno tajništvo nalazi se u Ženevi
- u funkciji je olakšavanje međunarodne razmjene roba i usluga, unapređivanje suradnje u području intelektualnog rada, znanosti, tehnologije i ekonomije
- izdala preko 11.000 međunarodnih normi od kojih je svako najpoznatiji SI sustav mjernih jedinica, ISO 9000 i ISO 14000

ISO 9001:2008

- međunarodna norma koja opisuje sustav upravljanja kvalitetom
- generička norma - svi zahtjevi norme su općeniti i mogu se primijeniti na svaku organizaciju bez obzira na njenu vrstu, veličinu i ponuđeni proizvod ili uslugu (brodogradilište, tvornica, hotel, restoran, laboratorij, bolnica, ministarstvo, veterinarska organizacija ili bilo koja druga organizacija)
- prilikom certifikacije certificira se pojedini proces, a ne pojedini proizvod ili usluga
- zahtjevi norme počivaju na temeljnim principima procesnoga pristupa sustavu upravljanja kvalitetom prema načelima *W. Edwards Deminga*, oca teorije sustava upravljanja kvalitetom

ISO 9001:2008 se temelji na:

- određivanju svih procesa važnih za upravljanje kvalitetom
 - određivanju tijeka i međudjelovanja pojedinih procesa te njihovom svakodnevnom praćenju
 - određivanju kriterija i metoda za potvrdu efikasnosti procesa
 - osiguranju dostupnosti sredstava i informacija za procese
 - mjerenju, nadzoru i analizi procesa
 - stalnom poboljšavanju procesa
- 

Koristi sustava upravljanja kvalitetom

- najčešće su dugoročne i vidljive tek nakon određenog vremena primjene
- povećano zadovoljstvo korisnika usluga
- povećana produktivnost i uspješnost poslovanja
- povećano zadovoljstvo zaposlenika
- smanjenje troškova

Neke koristi vidljive su već tijekom izgradnje i početne primjene sustava:

- standardizacija postupaka - postojanje radnih uputa
- mehanizam uočavanja odstupanja i njihove korekcije
- bolja komunikacija i razumijevanje cjelokupnog procesa
- bolje održavanje i umjeravanje opreme
- dokumentacija je potpuna i uredno održavana
- nametnuta je obaveza kontinuiranog praćenja rezultata

Nacionalna veterinarska služba

- Kvaliteta nacionalne veterinarske službe ovisi o:
 - temeljnim principima ustroja veterinarske službe
 - organizacije službe
 - tehničkim uvjetima
 - stručnoj osposobljenosti i kompetentnosti djelatnika
 - etičnosti

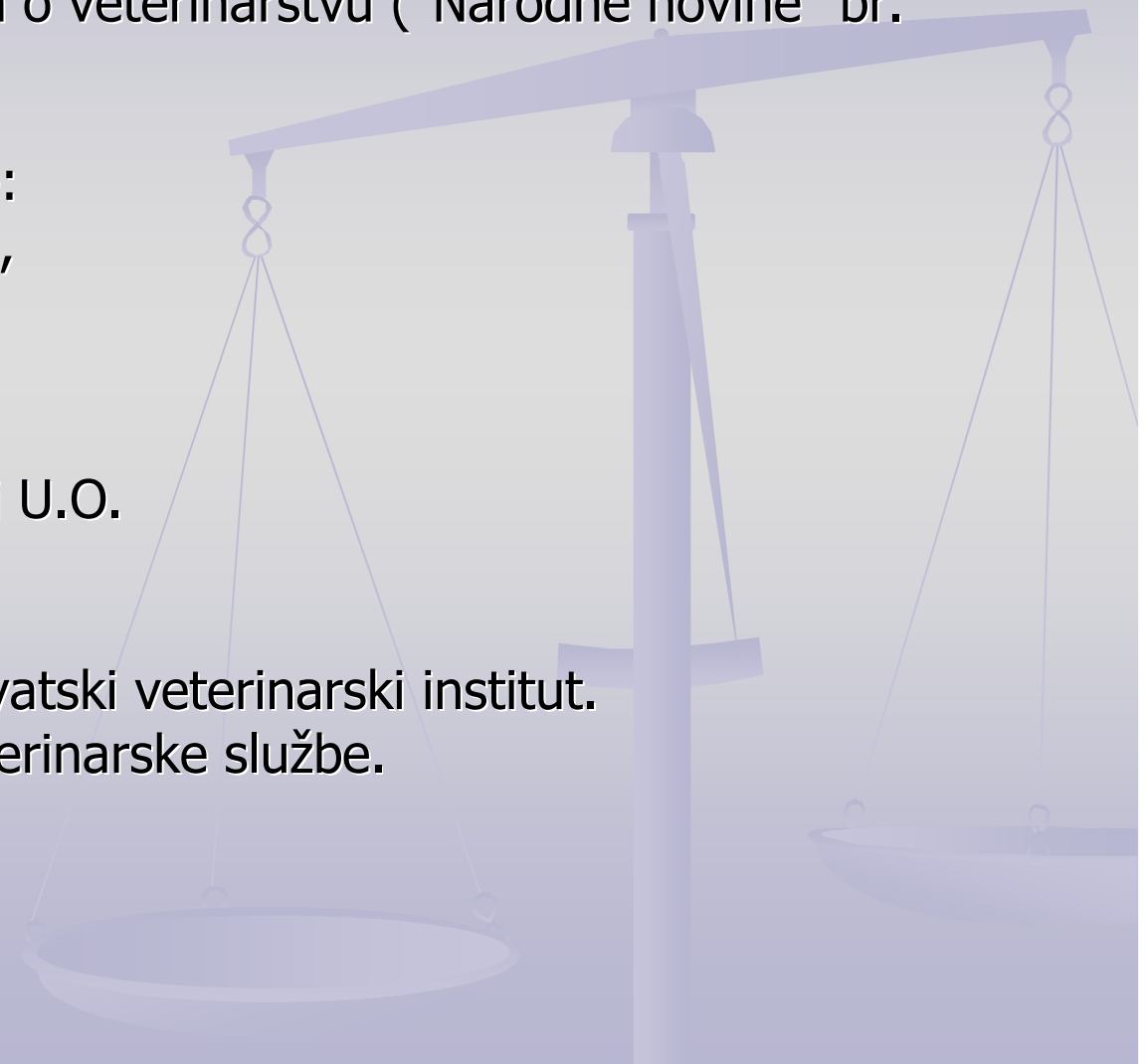
OIE – kodeks dobre veterinarske prakse i smjernice za procjenu nacionalnih veterinarskih službi

Nacionalne veterinarske službe mogu biti organizirane na različite načine, prema specifičnim potrebama pojedine zemlje i njenim mogućnostima.

- Procjena nacionalne veterinarske službe - važan element u analizi rizika koje zemlje mogu provoditi kako bi odredile ili revidirale veterinarsko zdravstvene uvjete koje će primjeniti na međunarodnu trgovinu životinja, proizvoda životinjskog podrijetla, životinjskog sjemena i embrija te hrane za životinje.

Veterinarska služba RH

- Ustroj definiran Zakonom o veterinarstvu ("Narodne novine" br. 41/07 i 155/08).
- Veterinarske organizacije:
 - veterinarske ambulante,
 - veterinarske stanice,
 - veterinarske bolnice,
 - veterinarske klinike,
 - centri za reprodukciju i U.O.
 - veterinarske ljekarne.
- Veterinarski fakultet i Hrvatski veterinarski institut.
- Veterinarska praksa i veterinarske službe.



PRAVILNIK O UVJETIMA KOJIMA MORAJU UDOVOLJAVATI VETERINARSKJE ORGANIZACIJE, VETERINARSKA PRAKSA I VETERINARSKA SLUŽBA U SUSTAVU PROVEDBE VETERINARSKJE DJELATNOSTI (NN 45/09)

- propisuje uvjete glede uređenja objekata, prostora, prostorija, veterinarske opreme i djelatnika, kojima moraju udovoljavati organizacije u sustavu provedbe veterinarske djelatnosti
- propisuje posebne uvjete kojima moraju udovoljavati veterinarske stanice i veterinarske ambulante u obavljanju poslova javnih ovlasti
- propisuje posebne uvjete kojima moraju udovoljavati veterinarske služba, veterinarska praksa, veterinarska ambulanta, veterinarska stanica, veterinarska bolnica i veterinarska klinika u obavljanju pojedinih poslova javnih ovlasti
- propisuje i posebne uvjete kojima moraju udovoljavati veterinarske stanice i veterinarske ambulante za obavljanje poslova službenih kontrola – “kontrolna tijela”

POSEBNI UVJETI KOJIMA MORAJU UDOVOLJAVATI VETERINARSKE STANICE I VETERINARSKE AMBULANTE ZA OBAVLJANJE POSLOVA JAVNIH OVLASTI

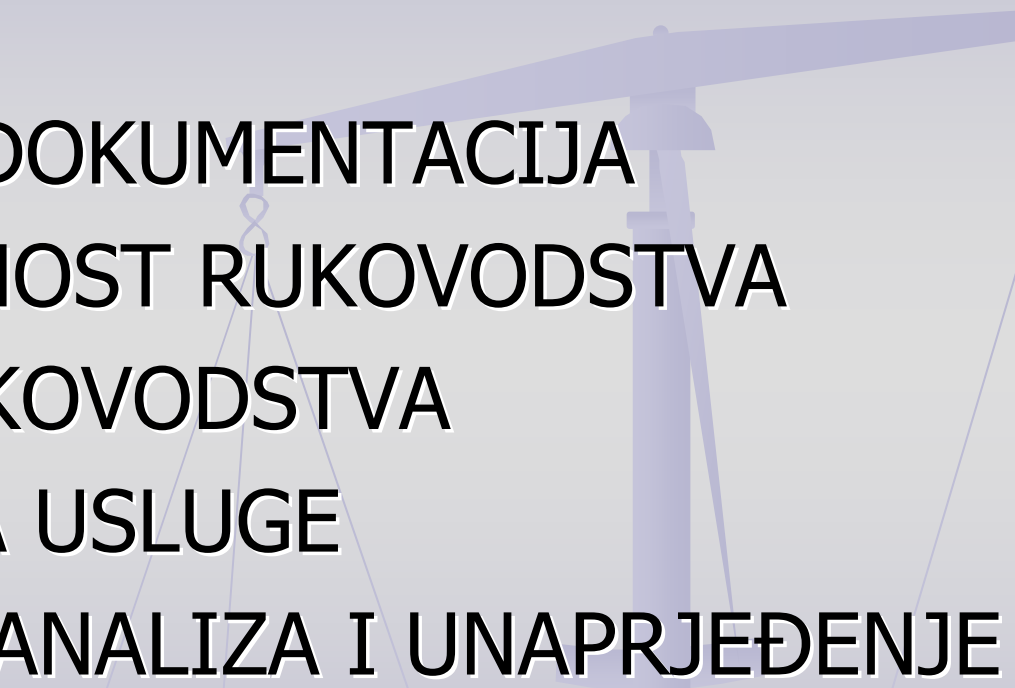
■ **Stručni djelatnici**

- odgovarajući broj veterinaru s važećom licencom i ispunjenim uvjetima za imenovanje ovlaštenima
- - kontinuirana edukacija ovlaštenih veterinaru u poslovima koji su im povjereni
- - vođenje ažurne evidenciju o edukaciji svakog ovlaštenog veterinaru
- - vođenje ažurnu evidenciju o nadležnostima svakog pojedinog ovlaštenog veterinaru
- - osiguranje nepristranosti u obavljanju povjerenih poslova
- – nepostojanje osobnog sukoba interesa ovlaštenih veterinaru u obavljanju povjerenih poslova
- - obavljanje poslova tijekom cijelog dana-pripravnost najmanje 1 ovlaštenog veterinaru

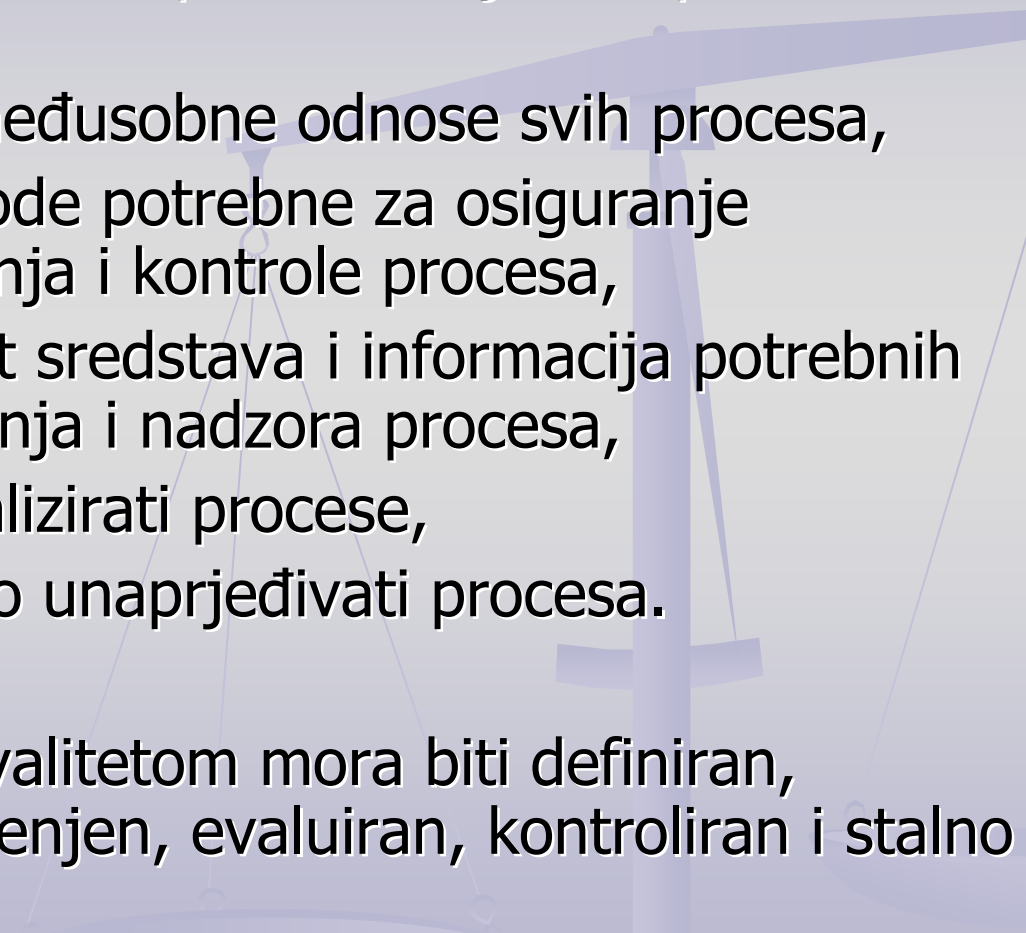
■ **Sustav upravljanja kvalitetom**

- - Ovlaštene veterinarske organizacije moraju imati implementiran sustav upravljanja kvalitetom.
- - mora biti definiran, dokumentiran, implementiran, kontroliran, revidiran i kontinuirano unapređivan
- - kontrolira ga stručno tijelo HVK , najmanje jednom u tri godine, a po potrebi i češće
- - mora ispunjavati uvjete iz dodatka 1. Pravilnika (Kodeks dobre veterinarske prakse Europske federacije veterinaru – Code of Good Veterinary Practice)

SMJERNICE DOBRE VET. PRAKSE - KODEKS

- **I. OPĆI UVJETI**
 - **II. POTREBNA DOKUMENTACIJA**
 - **III. ODGOVORNOST RUKOVODSTVA**
 - **IV. ZADACI RUKOVODSTVA**
 - **V. REALIZACIJA USLUGE**
 - **VI. MJERENJE, ANALIZA I UNAPRJEĐENJE**
- 

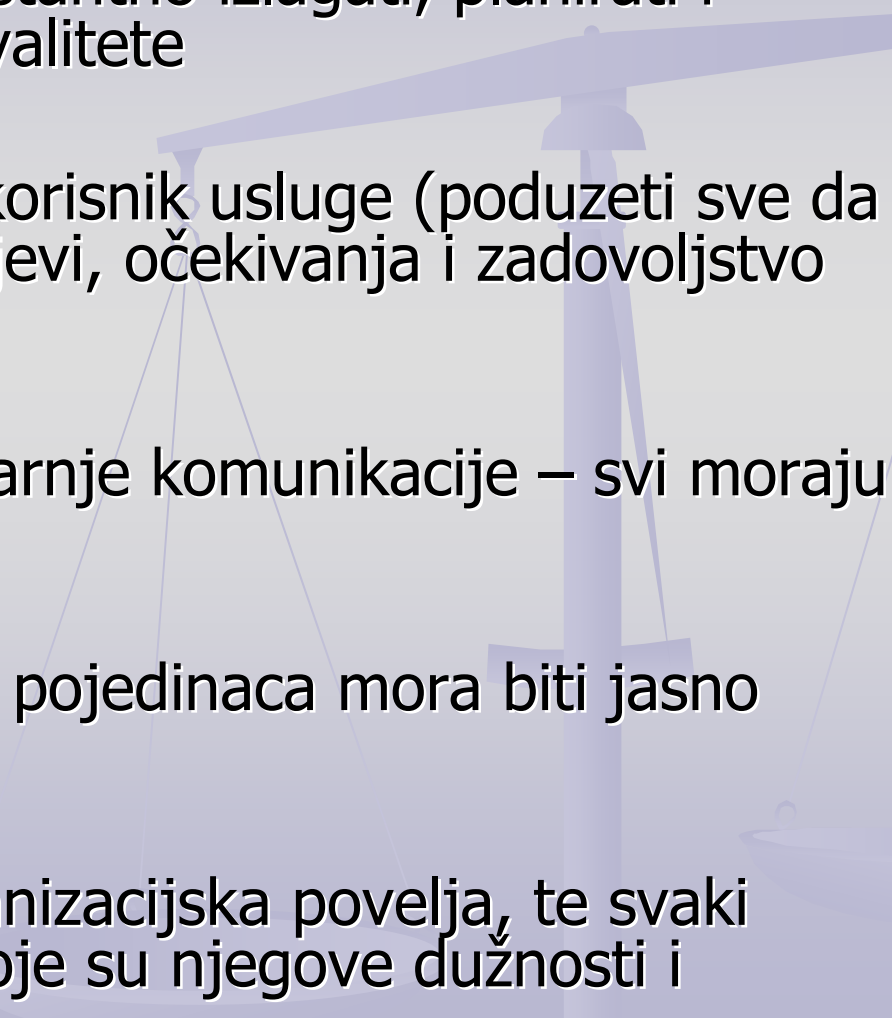
SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM UNUTAR VETERINARSKE ORGANIZACIJE - OPĆI UVJETI

- Veterinarska organizacija mora:
 - identificirati svoje poslovne procese i njihovu provedbu kroz organizaciju,
 - odrediti redoslijed i međusobne odnose svih procesa,
 - odrediti mjerila i metode potrebne za osiguranje djelotvornosti izvođenja i kontrole procesa,
 - osigurati raspoloživost sredstava i informacija potrebnih za održavanje izvođenja i nadzora procesa,
 - nadzirati, mjeriti i analizirati procese,
 - primjenjivati i redovito unaprjeđivati procesa.
 - Sustav upravljanja kvalitetom mora biti definiran, dokumentiran, primijenjen, evaluiran, kontroliran i stalno unaprjeđivan.
- 

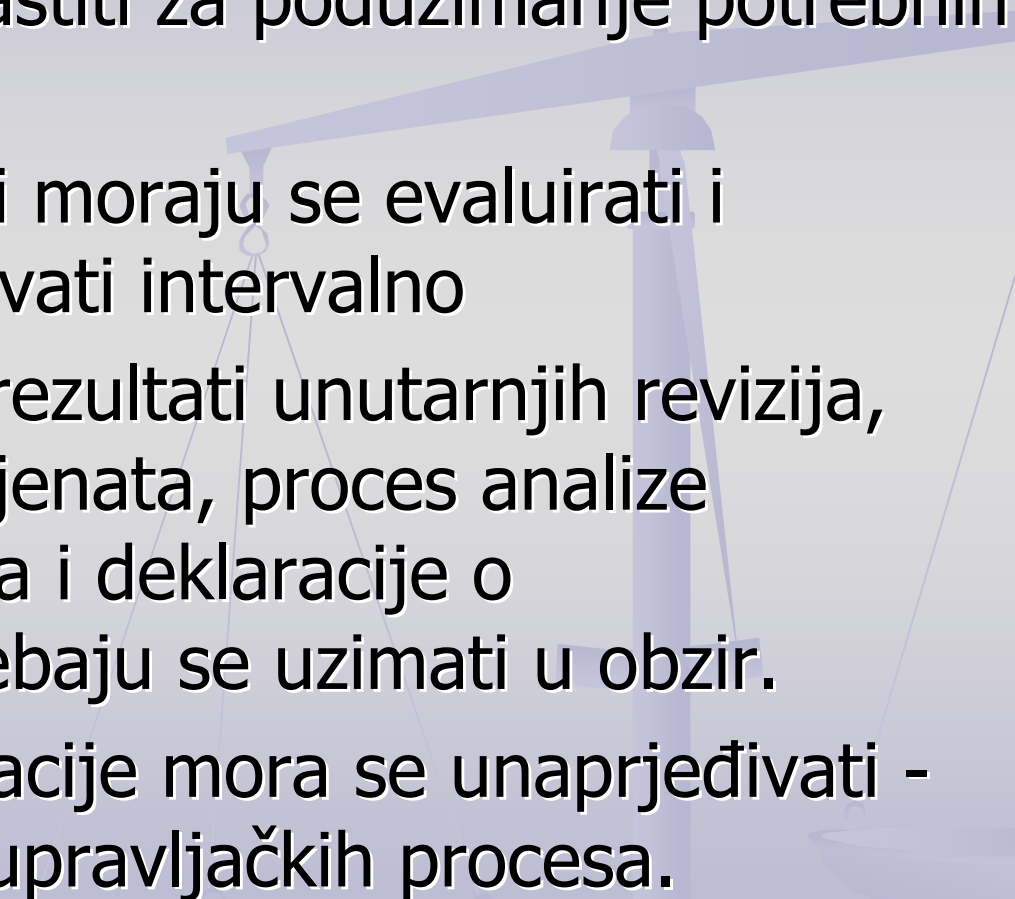
POTREBNA DOKUMENTACIJA

- Dokumentacija sustava kvalitete mora sadržavati sljedeće:
 - potpisanu izjavu rukovodstva u kojoj se navodi predanost kvaliteti,
 - priručnik o kvaliteti (napisan, dokumentiran i redovito obnavljan) koji sadrži dokumentirane postupke sustava upravljanja kvalitetom, kao i opise procesa te njihovu međusobnu povezanost,
 - postupke (napisane, dokumentirane i redovito obnavljane) koji se odnose na sve procese koji utječu na sustav kvalitete,
 - sve dokumente potrebne za osiguranje planiranja, provedbe i nadzora procesa.
- Dokumentacija - ovisi o veličini i vrsti aktivnosti veterinarske organizacije.
- Dokumentacija može biti bilo kojeg oblika i na bilo kojem tipu medija.
- Dokumentacija mora biti definirana, implementirana, pregledana, kontrolirana i stalno unaprjeđivana.
- Svi dokumenti vanjskog podrijetla (etički kodeks, propisani uvjeti, itd.) moraju biti dostupni te pod osiguranim nadzorom.
-

ODGOVORNOST RUKOVODSTVA

- Rukovodstvo mora u sustav kvalitete uključiti sve zaposlenike organizacije.
 - Rukovodstvo mora konstantno izlagati, planirati i dokumentirati sustav kvalitete
 - Imperativ- zadovoljan korisnik usluge (poduzeti sve da se ispunje njegovi, zahtjevi, očekivanja i zadovoljstvo pruženom uslugom)
 - Uvođenje sustava unutarnje komunikacije – svi moraju živjeti sustav
 - Odgovornost i autoritet pojedinaca mora biti jasno utvrđen
 - Mora biti utvrđena organizacijska povelja, te svaki pojedinac mora znati koje su njegove dužnosti i odgovornosti.
- 

ODGOVORNOST RUKOVODSTVA- nastavak

- treba odrediti osobu koja će biti zadužena za kvalitetu te je ovlastiti za poduzimanje potrebnih mjera
 - dostignuća i ciljevi moraju se evaluirati i ponovno procjenjivati intervalno
 - procjena ciljeva i rezultati unutarnjih revizija, nezadovoljstvo klijenata, proces analize provedbe zadataka i deklaracije o neusklađenosti trebaju se uzimati u obzir.
 - Strategija organizacije mora se unaprjeđivati - revizija procesa i upravljačkih procesa.
- 

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM - AKTIVNOSTI

- U funkciji je podizanja razine kvalitete ovlaštenih veterinarskih organizacija, odnosno nacionalne veterinarske službe.
- Do 30. lipnja 2010. godine gotovo sve ovlaštene vet. organizacije su sustav implementirale, dosta veterinarskih organizacija je sustav i certificiralo - nije zakonska obveza.
- HVK je izradila sustav upravljanja kvalitetom-certificiran.
- Izrađen je prijedlog Kodeksa dobre veterinarske prakse.
- Prijedlog Kodeksa poslan je na mišljenje Upravi za veterinarstvo, Upravi za veterinarske inspekcije, Veterinarskom fakultetu, Hrvatskom veterinarskom institutu te svim veterinarskim organizacijama i ambulantama privatne prakse.
- Sačinjena je chek lista po kojoj će se obavljati kontrola sustava upravljanja kvalitetom.
- Izrada prijedloga novog Kodeksa veterinarske etike je pri kraju, kao i Pravilnika o nadzoru nad stručnim radom veterinarima i kontroli sustava upravljanja kvalitetom.

CERTIFIKAT



Za sustav upravljanja kvalitetom prema
EN ISO 9001 : 2008

U skladu s TÜV Croatia postupcima, potvrđuje se da

HRVATSKA VETERINARSKA KOMORA
Heinzelova 55
10000 Zagreb
Hrvatska



Promicanje veterinarstva i zastupanje interesa u području veterinarstva

Registracijski broj certifikata 09-11-34
Broj izvještaja 091134

Certifikat istječe 2014-08-11

TÜV Croatia d.o.o.
Odjel certifikacije sustava

Slavonski Brod, 2011-08-12

Certifikacija je provedena u skladu s TÜV Croatia postupcima za auditiranje i certificiranje i predmet je redovnih nadzornih audita.

TÜV Croatia d.o.o.

Dr. Mile Budaka 42a

35000 Slavonski Brod

www.tuv-croatia.hr



SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM-DALNJE AKTIVNOSTI

- postupak donošenja prije navedenih akata
- imenovanje liste veterinarara koji će obavljati kontrolu i njihova edukacija
- uspostava baze podataka s realnom ocjenom sustava na kojoj će se bazirati učestalost kontroliranja vet. organizacija
- osiguravanje potrebitih financijskih sredstava



HVALA NA POZORNOSTI!