



# Recepcijsko delo

Kristina Dolinar Paulič

# Kristina Dolinar Paulič: RECEPCIJSKO DELO

---



MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



1872  
Biotehniška šola Maribor  
2000 MARIBOR, Vrbanška cesta 30



Naložba v vašo prihodnost  
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA  
Evropski socialni sklad

Srednje strokovno izobraževanje: VETERINARSKI TEHNIK

Modul: VETERINARSKA TEHNOLOGIJA

Naslov: RECEPCIJSKO DELO

Gradivo za 2. letnik

Avtorica: Kristina Dolinar Paulič, dr.vet.med

Strokovna recenzentka: Darja Juvan Pastirk, dr.vet.med.

Lektor: Srečko Reher, prof.

Založnik: Biotehniška šola Maribor

CIP - Kataložni zapis o publikaciji

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

636.09:614.212(075.3)(0.034.2)

DOLINAR Paulič, Kristina

Recepcijsko delo [Elektronski vir] : gradivo za 2. letnik / Kristina Dolinar Paulič. - El. knjiga. - Maribor : Biotehniška šola, 2010. - (Srednje strokovno izobraževanje Veterinarski tehnik. Modul Veterinarska tehnologija)

Način dostopa (URL): [www.konzorcij-bss.bc-naklo.si/login/index.php](http://www.konzorcij-bss.bc-naklo.si/login/index.php). - Projekt Biotehniška področja, šole za življenje in razvoj

ISBN 978-961-93426-6-4 (pdf)

264015360

Maribor, 2010

© Avtorske pravice ima Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije.

Gradivo je sofinancirano iz sredstev projekta Biotehniška področja, šole za življenje in razvoj (2008-2012).

Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013, razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja, prednostna usmeritev: Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.

Vsebina tega dokumenta v nobenem primeru ne odraža mnenja Evropske unije. Odgovornost za vsebino dokumenta nosi avtor.

## UVOD

Delo veterinarskega tehnika je lahko zelo pestro in raznoliko. Brez njega ne more obstajati nobena veterinarska klinika. Je prvi, ki se sreča z stranko in pacientom klinike in zadnji, ki se posloviti od nje.

To gradivo vam bo orisalo delo veterinarskega tehnika, urejenost veterinarske klinike. Pomagalo vam bo tudi pri komunikaciji z stranko, sodelavci: pri urejanju kartotek, veterinarske lekarne.

Recepcijsko delo je del modula veterinarska tehnologija.

## KAZALO VSEBINE

KAZALO VSEBINE.....	4
1. UPRAVLJANJE VETERINARSKE AMBULANTE .....	8
1.1 KAKŠNA NAJ BO DOBRA IN USPEŠNA VETERINARSKA AMBULANTA?.....	9
2. DELI KLINIKE.....	12
2.1 ZUNANJI DELI .....	12
2.1.1 Recepcija.....	12
2.1.2 Čakalnica in ambulante.....	13
2.1.3 Bolnišnica .....	14
2.2 NOTRANJI DELI.....	14
2.2.1 Laboratorij.....	14
2.2.2 Izolacijski prostor.....	15
2.2.3 Kuhinja.....	15
2.2.4 Kirurgija.....	16
2.2.5 Rentgen .....	17
2.3 KLINIKA ZA VELIKE ŽIVALI .....	17
3. DELO TEHNIKA .....	19
3.1 ČIŠČENJE IN VZRŽEVANJE OPREME V VETERINARSKI AMBULANTI .....	19
3.2 SKRB ZA PACIENTA.....	20
3.2 PISARNIŠKO POSLOVANJE .....	20
3.3 PREVOZ PACIENTA.....	21
3.4 RECEPCIJA .....	21
3.5 KIRURGIJA .....	21
3.6 ANESTEZILOGIJA .....	22
3.7 STERILIZACIJA.....	22
3.8 RENTGEN.....	22
3.9 STOMATOLOGIJA .....	22
3.10 LABORATORIJ .....	23
3.11 INTERNA.....	23
3.12 INTENZIVNA NEGA.....	23
3.13 OFTALMOLOGIJA .....	23
3.14 DERMATOLOGIJA .....	23
3.15 VETERINARSKA LEKARNA .....	23

3.16 KLINIČNA PATOLOGIJA .....	24
4. OD RECEPTORJA DO TRGOVCA .....	24
4.1 INVENTURA ZDRAVIL IN OPREME V AMBULANTI.....	25
4.2 DELO S STRANKO - VREDNOST STRANKE .....	26
4.3 DELO Z DENARJEM.....	27
4.4 NAROČANJE MATERIALA .....	28
4. ZAPOSLOVANJE.....	29
5.1 OBJAVA PROSTEGA DELOVNEGA MESTA.....	29
5.2 PROŠNJA ZA DELO .....	29
5.3. ŽIVLJENJEPIS .....	32
5.4 ELEKTRONSKA POŠTA .....	34
5.5 RAZGOVOR ZA SLUŽBO .....	34
6. KOMUNIKACIJA S STRANKO.....	35
6.1 POSLUŠANJE.....	36
6.2 NEBESEDNANA (NEVERBALNA) KOMUNIKACIJA .....	36
6.3 ENOSTRANSKA KOMUNIKACIJA .....	36
6.4 KOMUNIKACIJA PO TELEFONU .....	37
6.5 PRIPRAVA NA KONZULTACIJO .....	37
6.6 ZAČETEK KONZULTACIJE .....	38
6.7 PRIDOBIVANJE INFORMACIJ.....	38
6.8 DAJANJE INFORMACIJ .....	39
6.9 KONEC KONZULTACIJE.....	39
6.10 UGOTAVLJANJE SIGNALOV SPOROČANJA .....	39
6.11 SPOROČANJE SLABIH NOVIC.....	39
6.12 EVTANAZIJA.....	40
6.13 DELO Z JEZNIMI STRANKAMI.....	40
6.14 DELO Z ASERTORIČNIMI STRANKAMI .....	41
6.15 POGOSTE PRITOŽBE STRANK .....	41
6.16 NEPRIJETNE STRANKE .....	42
6.17 SPREJEM PACIENTA NA KIRURŠKI POSEG .....	42
6.18 ODPUST PACIENTA.....	43
7. UREJANJE VETERINARSKIH KARTOTEK.....	44
7.1 PRIMARNI POMEN.....	44

# Kristina Dolinar Paulič: RECEPCIJSKO DELO

---

7.2 SEKUNDARNI POMEN .....	44
7.3 KAKŠNA MORA BITI VETERINARSKA KARTOTEKA?.....	44
7.4 KAJ VSE MORA VSEBOVATI VETERINARSKA KARTOTEKA.....	45
7.5 ORGANIZACIJA KARTOTEK .....	49
7.6 PRIMERI KARTOTEK .....	51
8. UREJANJE VETERINARSKE LEKARNE .....	56
8.1 OPREDELITEV IN NAČIN RAZVRŠČANJA ZDRAVIL .....	56
8.2 PREDPISOVANJE ZDRAVIL .....	57
8.3 VETERINARSKI RECEPT .....	57
8.3.1 Veljavnost veterinarskega recepta .....	59
8.3.2 Evidenca, ki jo vodijo lekarne o izdaji zdravil na podlagi veterinarskega recepta..	61
8.4 OZNAČEVANJE ZDRAVIL.....	63
8.4.1 Zunanja ovojnina .....	63
8.4.2 Navodilo za uporabo .....	64

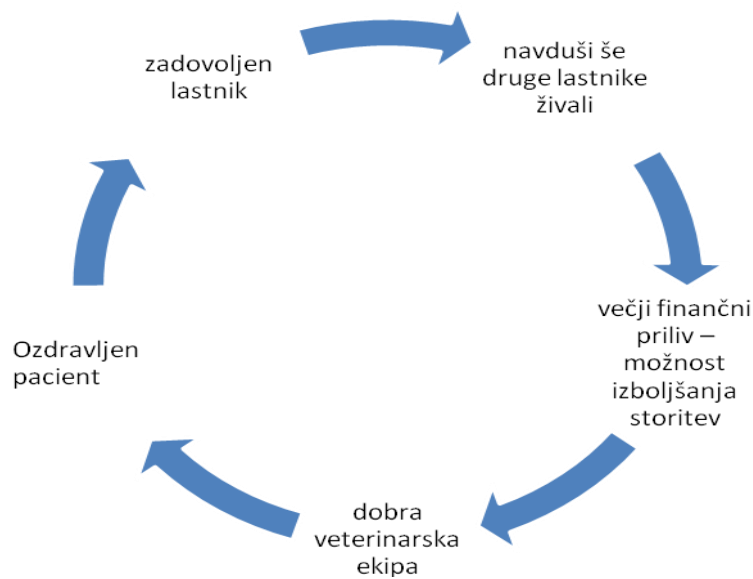
## KAZALO SLIK

Slika 1: Shema upravljanja klinike.....	8
Slika 2: Klinika za rakava obolenja.....	9
Slika 3: Primer veterinarske klinike, dobro vidne že od daleč.....	10
Slika 4: Veterinarska klinika v čudovitem okolju.....	11
Slika 5: Primer panoja, ki usmerja k veterinarski kliniki.....	11
Slika 6: Recepcija.....	12
Slika 7: Čakalnica.....	13
Slika 8: Ambulanta.....	13
Slika 9: Bolnišnica.....	14
Slika 10: Laboratorij.....	15
Slika 11: Prostor za shranjevanje hrane .....	15
Slika 12: Kirurgija.....	16
Slika 13: Rentgen.....	17
Slika 14: Predoperacijska soba za konje.....	18
Slika 15: Operacijska miza za konje.....	18
Slika 16: Zavetišče za mačke.....	20
Slika 17: Reševalno vozilo.....	21
Slika 18: Stomatologija.....	22
Slika 19: Delo veterinarskega tehnika.....	25
Slika 20: Shema, po kateri poteka komunikacija.....	35
Slika 21: Shema konzultacije.....	37
Slika 22: Primer pogovora.....	38

Slika 23: Lista strankinih pravic.....	41
Slika 24: Organizacija kartotek. ....	50
Slika 25: Obrazec veterinarskega recepta. ....	60
Slika 26: Veterinarska lekarna. ....	62
Slika 27: Regal z zdravili v ambulanti. ....	63

## 1. UPRAVLJANJE VETERINARSKE AMBULANTE

Veterinarska praksa je profesionalna dejavnost, ki nudi živalim in njihovim lastnikom zadovoljstvo. Cene zdravljenj, kirurških posegov in kemoterapij pri živalih so lahko zelo visoke. Od osebja veterinarske prakse je odvisno, ali bo lastnik pripravljen za zdravljenje svoje živali nameniti tolikšno vsoto denarja. Nobena veterinarska praksa pa ne bo preživela, če ne bo dobičkonosna. Lastnikom živali moramo ponuditi zelo kvalitetne veterinarske storitve, pri tem pa ne smemo misliti samo na zaslužek, ampak predvsem na dobrobit živali in njihovih lastnikov. Tudi veterinarska ekipa mora delovati enotno. Zelo pomembna pri tem je komunikacija znotraj ustanove, to je med osebjem ter lastnikom. S pravilnim načinom komunikacije lahko pravilno informiramo lastnika o bolezni in možnostih ozdravitve njegove živali.



Slika 1: Shema upravljanja klinike.



## 1.1 KAKŠNA NAJ BO DOBRA IN USPEŠNA VETERINARSKA AMBULANTA?

- **Katero vrsto veterinarske prakse naj izberem?** To je pogosto vprašanje, ki si ga zastavljajo entuziastični veterinarji, ki si želijo odpreti svojo veterinarsko prakso z namenom, da bi bili uspešnejši, drugačni in inovativnejši od drugih.

Upoštevati moramo potrebe pacientov, njihovo število, interes veterinarjev, nivo nudene oskrbe in seveda finančna sredstva, ki so nam na voljo.



Slika 2: Klinika za rakava obolenja.

- **Kako poimenovati ambulanto?**

Poimenovanje mora biti čim bolj izvirno; mora se razlikovati od imen drugih ambulant; lahko je povezano tudi z imenom veterinarja specialista, če mislimo, da bo to privabilo nove stranke.

Pa naštejmo nekaj primerov slovenskih ambulant in klinik za male živali:

- KLINIKA TRISTOKOSMATIH
- PRVA K, klinika za male živali d.o.o.
- KLINIKA ZA KIRURGIJO IN MALE ŽIVALI VETERINARSKÉ FAKULTETE
- TOPLICA – CENTER ZA ZDRAVLJENJE ŽIVALI Matko Milan DVM s.p.
- VETERINARSKA AMBULANTA PESNICA MZ VET d.o.o.
- BUBA – VETERINARSKA AMBULANTA
- VETERINA ŠOŠTANJ
- BONES d.o.o.
- ZVITOREPKA d.o.o.
- VETERINARSKA BOLNICA MARIBOR d.o.o
- MEDICOVET d.o.o.
- VETERINARSKA POSTAJA LJUBLJANA d.o.o.

Vam je, katero od imen še posebej všeč?

Katero ime bi izbrali sami?

- **Lokacija ambulante je tisti začetni dejavnik, ki privabi nove paciente.**

Lokacije ob glavnih centrih in nakupovalnih središčih so drage, a se nam lahko vložena sredstva hitro povrnejo.

Stavba mora biti vidna in mora dajati profesionalni videz.

Biti mora vidno označena; imeti mora na vidnem mestu smerokaze, kar je še posebej pomembno v času urgenc.

Parkirna mesta morajo biti dovolj velika, označena in rezervirana le za stranke klinike. Parkirišče za zaposlene naj bo ločeno, če je možno, oddaljeno od vhoda v kliniko.



Slika 3: Primer veterinarske klinike, dobro vidne že od daleč.

Vhod v kliniko mora biti dobro označen, zaposleni in dostavljalci pa naj vstopajo pri drugem vhodu.



Slika 4: Veterinarska klinika v čudovitem okolju.



Slika 5: Primer panoja, ki usmerja k veterinarski kliniki.

## 2. DELI KLINIKE

### 2.1 ZUNANJI DELI

- RECEPCIJA
- ČAKALNICE
- AMBULANTE
- HOSPITAL
- SANITARIJE ZA STRANKE

#### 2.1.1 Recepcija

Recepcija je prostor, v katerem se stranka in njen ljubljeneček srečata z osebjem klinike.

Prostor naj bo udoben, topel in naj ne daje videza sterilnosti.

Tople barve osvetlijo in poživijo prostor. Cvetje in druge rastline izboljšujejo počutje, a morajo biti dobro negovane. V prostoru so lahko izobešene tudi umetniške slike, dobre fotografije in umetnostno izdelani plakati in drugo, kar ne kvari dobrega okusa.

Veterinarski tehnik in drugo osebje, ki dela na recepciji, naj bo solidno izobraženo in dobro seznanjeno s poslovanjem klinike.



Slika 6: Recepcija.

## 2.1.2 Čakalnica in ambulante

Tudi ti prostori naj bodo prebarvani s toplimi barvami.

Zdravila, pregledovalni pripomočki in kartoteke naj bodo varno spravljene zunaj dosega rok otrok in živali. Poskrbeti moramo za sprotno čiščenja teh prostorov, saj so pacienti velikokrat prestrašeni in se hitro ponesnažijo na najmanj primernem mestu. Naši pacienti so tudi potencialno kužni, zato moramo zaščititi pred okužbo tudi druge živali.

Tla in stene naj bodo iz materialov, ki se lahko čistijo, ne smejo pa drseti.



Slika 7: Čakalnica.



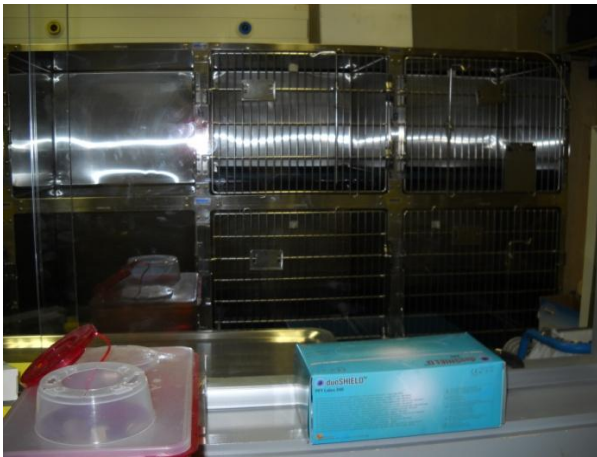
Slika 8: Ambulanta.

## 2.1.3 Bolnišnica

Živali, ki so hospitalizirane več dni zapored, pogrešajo svoje lastnike, zato je vsak lastnikov obisk dobrodošel in pripomore k boljšemu počutju živali.

Kletke, v katerih so živali nastanjene, morajo biti zato sproti očiščene, živalim moramo redno menjavati infuzijske tekočine.

Tudi ta prostor naj bo pobarvan s toplimi barvami, tla in stene naj bodo iz takšnih materialov, ki se lahko čistijo in ne drsijo.



Slika 9: Bolnišnica.

## 2.2 NOTRANJI DELI

- LABORATORIJ
- PROSTOR Z ZDRAVILI
- PROSTOR ZA KIRURŠKE POSEGE
- IZOLACIJSKI PROSTOR
- KUHINJA
- KOPALNICA IN SANITARIJE

### 2.2.1 Laboratorij

Veliko modernejših veterinarskih klinik ima že svoje priročne laboratorije za osnovne krvne preiskave (hematološke, biokemijske), za koprološke preiskave in preiskave urina.



Slika 10: Laboratorij.

### 2.2.2 Izolacijski prostor

Imeti mora le en vhod in en izhod. Skrbeti moramo za stalno dezinfekcijo. Osebe, ki dela v izolatoriju, se mora za delo v njem preobleči v druga oblačila. Poskrbeti moramo tudi za to, da ne bi ventilacijski sistem raznašal klice iz izolatorija po drugih delih klinike.

### 2.2.3 Kuhinja

Kuhinja v bolnišnici za male živali je namenjena pripravi hrane za živali. Vsa hrana mora biti shranjena v čistih in suhih prostorih ter zaščitena pred glodavci. Odprte konzerve je potrebno hraniti v hladilniku. Posode za hrano po vsakem hranjenju živali je potrebno očistiti, zato mora biti v prostoru pomivalno korito.



Slika 11: Prostor za shranjevanje hrane

### 2.2.4 Kirurgija

Je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem je:

- SOBA ZA PRIPRAVO PACIENTA – PREDOPERACIJSKA SOBA

Ta soba je lahko hkrati tudi prostor za tretiranje živali. Po navadi se v njej pripravljajo kirurški seti za operacijo, lahko pa imajo v bolnišnici v ta namen poseben prostor.

Tu se pacienta pomiri, obrije in počisti dlake s sesalnikom.

- OPERACIJSKA SOBA

V operacijsko sobo ne sme vstopiti nihče, ki nima primernih oblačil, čevljev, kape in maske. Uporablja naj se samo za kirurške posege.

Tudi sredstva in pripomočki za čiščenje naj se uporabljajo samo v tem prostoru, ne pa tudi v drugih prostorih.

- SOBA ZA OKREVANJE PO POSEGU – POOPERACIJSKA SOBA

Tu se pacient prebuja po kirurškem posegu, zato je potrebno budno spremljati njegove življenjske funkcije – monitoriranje. Tu tudi veterinarski tehnik odstrani endotrahealni tubus.



Slika 12: Kirurgija.



## 2.2.5 Rentgen

Navadno je priključen kirurgiji, saj je velikokrat nujno potreben tudi med operacijami.

Med slikanjem v ta prostor ne smejo vstopati nepovabljeni osebe. Pri slikanju je potrebno uporabljati obvezno opremo (plašči, rokavice, ovratniki).

Rentgenski tehnik je odgovoren tudi za vzdrževanje opreme in razvijanje filmov ter za fiksacijo pacienta.



Slika 13: Rentgen.

## 2.3 KLINIKA ZA VELIKE ŽIVALI

Nekatere prostori so tisti, ki jih najdemo v vseh klinikah za male živali:

- recepcija,
- laboratorij,
- konferenčne sobe,
- prostor za zdravila,
- lahko tudi čakalnica.

Dodatna prostora, ki ju klinike še potrebujejo, sta:

- hlev,
- izolatorij.

## Kristina Dolinar Paulič: RECEPCIJSKO DELO

---

Sobe za preglede in prostor za operacije morajo biti drugačni tudi zaradi posebne opreme, kot so:

- posebne stojnice za lažjo fiksacijo živali,
- krožne poti do stojnice,
- hidravlične naprave za dvigovanje,
- posebna kirurška miza,
- anestezijski aparat,
- hladilnica za kadavre.

Govejo živino tudi velikokrat operirajo na terenu, v hlevu, v katerem ni mogoče zagotoviti strogih aseptičnih tehnik. Pri konjih so stroge aseptične tehnike velikokrat nujno potrebne.



Slika 14: Predoperacijska soba za konje.



Slika 15: Operacijska miza za konje.

## 3. DELO TEHNIKA

### 3.1 ČIŠČENJE IN VZDRŽEVANJE OPREME V VETERINARSKI AMBULANTI

Tla, stene, kletke, sprehajališča, hlevi in drugo morajo biti čisti in brez neprijetnega vonja.

Revije, oglasi, reklame in drugo je potrebno nenehno menjavati in ponuditi najnovejše izdaje.

Recepcija, ambulante in stranišča za osebje morajo biti dobro očiščeni.

V čiščenje mora biti vključeno celotno osebje, saj je npr. sveži urin in blato najlažje očistiti.

Velik problem na klinikah so tudi živalske dlake.

Pomanjkljivo čiščenje lahko pripelje do infekcij.

#### VZDRŽEVANJE OPREME

Vsak kos opreme mora biti označen in vzdrževan. Vzdržuje naj ga tisti, ki najpogosteje opravlja z njim. Vsak instrument mora biti v vsakem trenutku pripravljen, da se lahko uporabi. Za nemedicinsko opremo (računalnike, prezračevalne naprave, grelne naprave in drugo) naj se določi vzdrževalca.

Servis moramo zagotoviti tudi za anestezijske aparate, endoskope, ultrazvok, rentgenski aparat, avtoklav, mikroskope, laboratorijske analizatorje in drugo.

#### ELEKTRIČNE NAPRAVE

- Zagotavljati je potrebno redne servise vseh električnih naprav. Upoštevati je potrebno navodila za vzdrževanje. Problem lahko nastane pri starejših aparataturah, ki se pogosto kvarijo, popravila so draga, aparati pa nimajo več garancije. Dobro je, da se o vseh servisih vodi tudi pisna dokumentacija.
- Preprečevati je potrebno morebitne tragične nesreče, ki se lahko zgodijo našim pacientom in osebju klinike. Nikoli se ne sme hkrati dotikati živali in električne naprave. Po uporabi je potrebno električne naprave vedno izključiti iz električnega omrežja. Ko se uporabi enega ali več električnih instrumentov hkrati, jih je potrebno priključiti na isto vtičnico.
- Paziti je potrebno na pravilno priključitev naprav. Še posebej je potrebno biti pozoren, ali jih je potrebno priključiti na dvoizmenični ali enoizmenični električni tok.
- Na električne kable ne postavljamo težjih stvari ali hodimo po njih.
- Tekočine in kemikalije ne smejo priti v stik z električno opremo in električnimi kable.

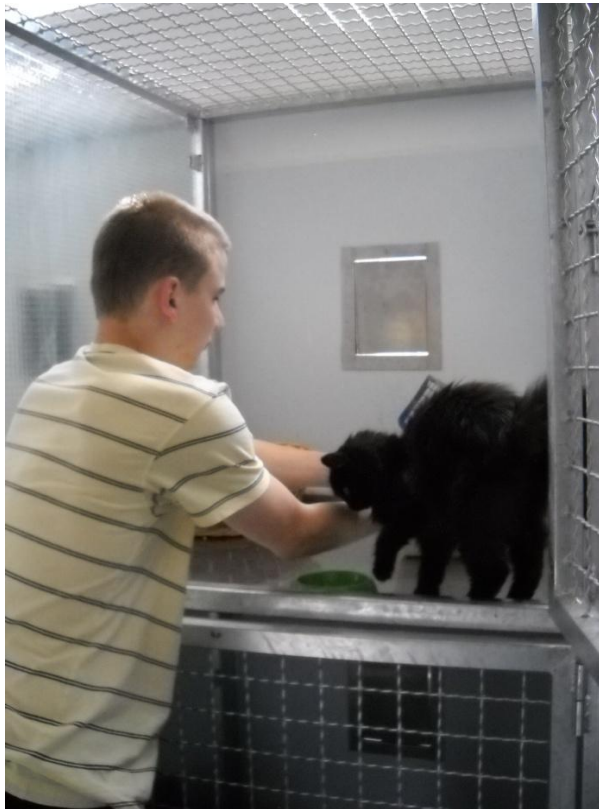
Težko je najti tehnika, ki je usposobljen, da hkrati opravlja delo na vseh teh področjih. V manjših ambulantah pa mora tehnik opravljati prav vsa dela, in to od receptorja do čistilke.

V delo, ki ga opravlja tehnik sodi veliko področij. V nadaljnjem besedilu jih bomo nekaj obravnavali, da si boste lažje predstavljali, kako široka izobrazba se zahteva od veterinarskega tehnika.

### 3.2 SKRB ZA PACIENTA

Sem sodi:

- vzdrževanje čistoče živali in njihovih bivalnih prostorov,
- hranjenje živali in oskrba z vodo,
- fizioterapija in razgibavanje živali,
- zagotavljanje udobja živalim,
- aplikacija zdravil živalim,
- obvezovanje in prevezovanje živali,
- nudenje pomoči veterinarju pri pregledu in pri različnih posegih pri živali,
- opazovanje apetita, drža, blatenja, uriniranja, obnašanja živali in opozarjanja veterinarja v primeru, če opazi nepravilnosti,
- lastniku živali mora demonstrirati različne načine zdravljenja in nege živali.



Slika 16: Zavetišče za mačke.

### 3.2 PISARNIŠKO POSLOVANJE

Delo v pisarni zahteva:

- vpisovanje v kartoteko, kamor zapisuje apetit pacientov, njihovo držo, peristaltiko, uriniranje, blatenje in obnašanje,
- izpolnjevanje receptov,

- izpolnjevanje podatkov o lastniku in živali v kartoteki,
- urejanje kartoteke,
- urejanje ostale dokumentacije.

### 3.3 PREVOZ PACIENTA

Živali prevažata:

- iz bolnišnice v ambulanto,
- iz bolnišnice na recepcijo v oddajo lastniku,
- iz bolnišnice na kirurgijo in
- od doma na kliniko.



Slika 17: Reševalno vozilo.

### 3.4 RECEPCIJA

Recepcija je prostor:

- v katerem mora potekati prijazno in razumevajoče komuniciranje,
- v katerem mora potekati organizacija naročanja,
- ki je filter vsega – predstavlja prvi kontakt med lastnikom in drugim osebjem klinike,
- ki daje prvi vtis o veterinarski ambulanti,
- v katerem se opravlja plačilo storitev,
- ki omogoča, da delo poteka tekoče.

### 3.5 KIRURGIJA

Kirurgija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem se opravlja:

- priprava pacienta na operacijo (britje, razkuževanje),
- asistiranje pri kirurškem posegu,
- monitoriranje pacienta po operaciji.

## 3.6 ANESTEZIOLOGIJA

Anesteziologija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem se opravlja:

- aplikacija anestetikov,
- monitoring življenjskih procesov med anestezijo,
- izpolnjevanje anestezijskih protokolov,
- odstranitev tubusa po operaciji,
- monitoring pacienta po operaciji.

## 3.7 STERILIZACIJA

Sterilizacija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem se opravlja:

- priprava kirurškega materiala, kompres, zložencev, halj in drugega materiala na sterilizacijo;
- sterilizacija kirurških instrumentov, halj in drugega,
- naročanje kirurških materialov in drugega,
- vzdrževanje aparatov in instrumentov.

## 3.8 RENTGEN

Rentgen je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem se opravlja:

- priprava pacienta na slikanje,
- slikanje,
- razvijanje slik,
- vzdrževanje aparatov in instrumentov.

## 3.9 STOMATOLOGIJA

Stomatologija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem poteka:

- čiščenje zobnega kamna,
- priprava materialov za stomatološke posege,
- rentgensko slikanje zob in drugega,
- vzdrževanje aparatov in instrumentov.



Slika 18: Stomatologija

## 3.10 LABORATORIJ

Laboratorij je prostor v bolnišnici za:

- izvajanje laboratorijskih preiskav,
- pripravo preparatov,
- vzdrževanje aparatov in instrumentov.

## 3.11 INTERNA

Interna je tisti del bolnišničnega prostora, katerem poteka:

- asistiranje veterinarju pri pregledu živali,
- fiksacija živali,
- jemanje vzorcev,
- čiščenje pregledovalnih miz,
- urejanje polic, regalov z zdravili, brizgami, iglami in drugega,
- čiščenje in vzdrževanje pregledovalnih naprav.

## 3.12 INTENZIVNA NEGA

Intenzivna nega je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem poteka:

- nudenje prve pomoči pacientom,
- asistiranje veterinarju pri urgentnih posegih.

## 3.13 OFTALMOLOGIJA

Oftalmologija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem poteka:

- asistiranje veterinarju pri posegih,
- aplikacija zdravil,
- vzdrževanje aparatov in instrumentov.

## 3.14 DERMATOLOGIJA

Dermatologija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem poteka:

- asistiranje veterinarju pri posegu,
- aplikacija zdravil,
- vzdrževanju aparatov in instrumentov.

## 3.15 VETERINARSKA LEKARNA

Veterinarska lekarna je prostor, v katerem poteka:

- naročanje in izdajanje zdravil,
- urejanje veterinarske lekarne in drugo.

## 3.16 KLINIČNA PATOLOGIJA

Klinična patologija je tisti del bolnišničnega prostora, v katerem poteka:

- odvoz kadavrov v hladilnico,
- priprava kadavrov na sekcijo,
- asistiranje pri sekciji,
- čiščenje po sekciji,
- odvoz kadavrov v kafilerijo.

Ne veterinarski tehniki ne veterinarji niso usposobljeni za delo menedžerja. Vse ambulante pa morajo biti uspešne in produktivne, hkrati pa morajo zagotavljati tudi celotno oskrbo pacienta in ugodno delovno okolje.

Vedno, ko je član osebja zaradi dopusta ali bolniške odsoten, se mora poskrbeti za nadomestilo, za nekoga, ki je usposobljen za to delo in bo znal opravljati vse naloge manjkajočega.

Problem se lahko pojavi predvsem pri manjših praksah, kjer sta zaposlena le en veterinar in en veterinarski tehnik.

## 4. OD RECEPTORJA DO TRGOVCA

Receptor predstavlja prvi stik klinike s stranko. Je tisti, ki izpolni kartoteko, stehta pacienta in napoti pacienta v ambulanto na pregled. Vedeti mora, kateri primeri so urgentni in kateri prednostni.

V ambulanti veterinarski tehnik izpolni kartoteko, izmeri trias in vpraša po anamnezi. Nato pomaga veterinarju pri kliničnem pregledu, fiksira pacienta in odvzame vzorce (kri, urin i drugo).

Po pregledu lahko odpelje pacienta tudi v drugo sobo in mu aplicira zdravila, medtem lahko veterinar pregleduje drugega pacienta. V nekaterih primerih je potrebno ločiti pacienta od lastnika, to je takrat, ko je ta toliko vznemirjen, da ne more mirno spremljati pregleda ali zdravljenja svoje živali.

Ko veterinar postavi diagnozo, začne pacienta zdraviti, lahko tudi preda lastniku ali pa ga napoti v bolnišnico.

1. Če mora pacient samo prejeti zdravila, potem veterinarski tehnik izvaja terapijo in po potrebi napiše oz. pripravi recept ali navodila za oskrbo. Lastniku živali pokaže, kako naj izvaja terapijo v domači oskrbi in napoti lastnika na recepcijo, kjer bo poravnal stroške pregleda in zdravljenja živali.
2. Če je pacient hospitaliziran, ga veterinarski tehnik namesti v kletko in mu omogoči vso potrebno udobje. Veterinar mu predpiše program zdravljenja. Veterinarski tehnik pa nato izvaja terapijo, laboratorijske teste, izpolnjuje kartoteko s pomembnimi podatki in opažanji o pacientu. Živali tudi hrani, jim nudi vodo, jih pelje na sprehod, njih čisti in očisti tudi njihove kletke. Večkrat na dan jim izmeri trias in vrednosti vpiše v kartoteko. Vzpostavlja tudi telefonski stik z lastnikom živali.



3. Odpust iz bolnišnice je podoben odpustu iz ambulante, le da morajo biti vse potrebne stvari pripravljene že pred prihodom lastnika živali. Tako veterinarski tehnik pripravi morebitna zdravila, poskrbi, da se pacient iztrebi in urinira ter očisti pacienta. Ob prihodu lastnika mu mora biti na voljo skupaj z veterinarjem, ki je prevzel odgovornost za njegovo zdravljenje. Pripravi tudi datum kontrole. Lastnik živali bo veterinarskega tehnika največkrat raje povprašal o podrobnostih zdravljenja svoje živali kot veterinarja, zato se mora tehnik pripraviti na to, da bo lastniku odgovoril na zastavljena vprašanja. Pomembno pa je, da mu pove le to, kar sme in naj ne navaja drugačnih podatkov, kot jih je veterinar.

Veliko lastnikov živali sodi veterinarsko oskrbo svojega ljubljenca po njegovem videzu po odpustu. Pacient naj bo zato čim boljše pripravljen na odhod: s čistimi obvezami in odstranjenimi intravenskimi katetri.



Slika 19: Delo veterinarskega tehnika.

### 4.1 INVENTURA ZDRAVIL IN OPREME V AMBULANTI

Veterinarski tehnik mora opravljati tudi nadzor nad količino zdravil, živalske hrane, kirurške opreme, Rtg filmi in drugim. Opremo naroča, zapisuje izdana zdravila, porabo hrane in druge opreme veterinarske klinike. Ker so oprema in zdravila dragi, mora paziti, da ne naroča preveč tovrstnega materiala, saj bi mu lahko potekel rok uporabe in bi ga moral zavreči. Ne

sme tudi naročati premalo, saj brez zdravil in opreme veterinar ne more opraviti potrebne terapije, zato lahko hitro izgubi paciente in stranke.

Farmacevtske firme velikokrat ponujajo cenejša zdravila, to so taka, ki se jim že izteka rok uporabe. V takem primeru mora dobro razmisliti, ali bo lastnik za svojo žival tako zdravilo porabil do izteka roka, pa tudi, ali se splača izdati tako zdravilo

Veterinarski klinik mora tudi preverjati, ali je naročeno vse, kar se potrebuje pri zdravljenju živali, in tudi, ali je bilo vse plačano pravočasno.

Vsak, ki izdaja zdravila, mora izdajo zdravil tudi zapisati.

Za nadzor nad količino zdravil in opreme obstajajo računalniški programi, ki avtomatsko izknjižijo prodana ter izdana zdravila in opremo.

### 4.2 DELO S STRANKO - VREDNOST STRANKE

Lastnik živali je najpomembnejša oseba v vsaki veterinarski praksi. Vsak v kliniki naj dela zanj, ga razume in naj se zaveda, da je njegova prva naloga nuditi najkvalitetnejšo veterinarsko oskrbo, katere končni cilj je zadovoljen in informiran lastnik živali.

Vdanost stranke se doseže s trdnim delom in skrbjo za pacienta.

Kako stranka izbere veterinarja?

1. Večina strank izbere kliniko zaradi primerne lokacije.
2. Na drugem mestu so priporočila lastnika.
3. Ko stranke izberejo kliniko, ocenijo veterinarskega tehnika po naslednjih kriterijih:
  - prijaznost in skrbnost,
  - odnos do živali,
  - komunikacijske sposobnosti,
  - profesionalno znanje (to je na dnu lestvice, saj ima lastnik omejene informacije o njegovem znanju).

Kakšno vlogo ima pri izbiri klinike veterinarski tehnik?

Lastniki vidijo osebje klinike kot podaljšek veterinarja. Prijaznost, lepše ravnanje z živaljo in skrbna komunikacija so pomembni dejavniki pri celotnem procesu zdravljenja.

Lastniki velikih živali navadno izberejo veterinarja po priporočilu drugih. Ko veterinar pride na kmetijo, je odvisno od njega, ali bo lastnik živali sprejel ali ga ne bo. Lastnik velikih živali sodi veterinarja po istim merilu kot lastnik malih živali, le, da je v tem primeru potrebno upoštevati še ekonomski dejavnik. Presoditi mora, ali je zdravljenje ekonomsko upravičeno ali ne, in o tem tudi obvestiti veterinarja.

Tudi pri zdravljenju malih živali je potrebno upoštevati ekonomski vidik, le da je v tem primeru potrebo upoštevati tudi lastnikovo čustveno navezanost na žival, zato je ta vidik manjši.

### PRESOJA STRANKE

Ljudje, ki so srečni in pozitivno naravnani, bodo te lastnosti odkrivali tudi pri sočloveku. Pri delu s stranko moramo paziti, da ne bomo iz pozitivno naravnanih ljudi ustvarili negativne. Z negativno naravnano stranko moramo ravnati prijateljsko, preučiti moramo njegove želje, kako razmišlja in potrebe, z željo, da poiščemo skupno rešitev.

Po nekaj izkušnjah s strankami bo veterinarski tehnik hitro znal presoditi strankina pričakovanja.

Nikoli ne smemo presojati po zunanjem videzu, ali bo stranka plačila opravljeno storitev ali je ne bo. Revni ljudje prav tako cenijo svoje živali in bodo zanje žrtvovali tudi zadnje svoje prihranke. Po drugi strani pa lahko imajo bogate stranke čisto drugačen odnos do svoje živali, lahko je zanje na dnu lestvice njihovih vrednot.

Veterinarski tehnik se mora s stranko pogovoriti o vrednosti njegove živali v njenem življenju in ji razložiti, da s tem, ko pomaga svoji živali, predstavlja tudi sebe.

### NAROČANJE STRANK

Veterinarska ambulanta lahko deluje tako, da naroča svoje stranke ali pa so te nenaročene in vstopajo po vrstnem redu.

Vsak sistem ima svoje prednosti in slabosti, navadno klinike dajejo porednost naročanju.

Pri naročanju lahko kontroliramo število pacientov; ko imamo več naročenih strank, pa okrepimo ekipo.

Vedno naročamo v intervalih od 15, 20 do 30 minut, tako da imamo naročene od 2 do 4 paciente na uro. Če je klinika odprta cel dan, naj se naročanje začne okoli osme ure, okoli dvanajste ure, okoli petnajste ure in okoli osemnajste ure. Od 12. do 15. ure klinike po navadi izvajajo kirurške posege.

Vedno pomembnejše pri naročanju strank postajajo tudi sobote.

Tudi način brez predhodnega naročanja ima prednosti in slabosti. Prednost je v tem, da se stranki ni potrebno predhodno najaviti, slabost pa je, da se podaljša čakalni čas v ambulanti.

### 4.3 DELO Z DENARJEM

Najpogostejši obliki plačila sta plačilo s plačilno kartico in plačilo z gotovino. Redkeje zdravljenje plača zavarovalnica, ljudje pa za svoje živali najemajo tudi kredite.

Dobro je, da lastniku že vnaprej povemo, koliko bodo znašali stroški posega. Pri tem skušajmo biti čim bolj natančni, če točno ne vemo, koliko bo stal poseg, je bolje, da povemo višjo ceno, kot pa, da se bo stranka po opravljenem posegu razburjala.

Če lastnik misli, da bodo stroški zdravljenja previsoki, jim skušajmo ponuditi alternativno možnost.

Finančno kontrolo običajno opravlja računalniški program.

Dobro je, da tiskamo po tri izvode računov – za lastnika, za arhiv, enega pa hranimo v ambulanti.

Vedno moramo imeti pripravljenega nekaj denarja nominalno manjše vrednosti. Če ga zmanjka, moramo imeti vedno alternativo za menjavo.

Preden damo lastniku račun, se prepričamo, ali je naš izračun pravilen in so vanj vključene vse postavke in vse zdravljene živali.

Vedno preštej denar takoj, ko ti ga lastnik izroči, in mu vrni točno vsoto denarja. Dobro je, da prešteješ denar na glas in prav tako odšteješ.

Pri plačilu s kartico je potrebna avtorizacija. Lističe od transakcij moramo vedno shranjevati.

Denar vedno hranimo v zaklenjenem prostoru, v blagajni hranimo le minimalno vsoto denarja. Na koncu denar preštejemo in seštejemo račune. Denar shranimo v posebno vrečko, ki jo na koncu delovnega časa izročimo varnostniku ali pa jo sami odnesemo v bančni sef. Blagajna naj čez noč ostane brez denarja.

Denar nikoli ne štejemo pred drugimi ljudmi. Vrečko z denarjem odnesemo v sef ob različnih delih dneva, hranimo jo v svoji bližini, da je manj možnosti, da nam ga kdo ukrade.

### ZAVAROVANJE ŽIVALI

Čedalje več zavarovalnic ponuja tudi zavarovanja za hišne ljubljence, saj so ti člani družine. Zavarovalnica skuša nekako lastnika obvarovati pred nepredvidljivimi stroški zaradi nepričakovane nesreče ali bolezni njegove živali.

Zato imajo korist veterinarske klinike, ki imajo delo, lastnikom pa ni potrebno plačevati enkratnih visokih zneskov posega, in seveda je to tudi boljše za živali, saj je s tem zanje dobro poskrbljeno.

### 4.4 NAROČANJE MATERIALA

Metode se razlikujejo od klinike do klinike, a principi so isti. Cilj je vzdrževati ves čas enako število materiala. Police naj bodo stalno dopolnjene, z njih pa odstranjujemo stvari, ki jim je pretekel rok. Če je zaloga opreme in zdravil premajhna, bodo stranke začele kupovati drugje.

Zaloga materiala na veterinarski kliniki vključuje:

- zdravila, ki se jih uporablja za zdravljenje znotraj ambulante,
- zdravila, ki se jih izdaja lastnikom (tablete, kapljice, šampon in drugo),
- igle, brizge, vato, rokavice in drugo,
- kirurški material, obveze in drugo,
- hrano za hospitalizirane paciente,
- rentgenske filme in kemikalije za njihovo razvijanje,
- škatlice, vrečke za shranjevanje zdravil,
- opremo za živali in hrano za prodajo,
- pisarniško opremo (papir, ovojnice in drugo),
- material za čiščenje,
- čaj, kavo in mleko.

Ustni način naročanja je mogoč na manjših klinikah, v katerih je večina materiala na enem mestu in v katerih stvari naroča le ena oseba.

V večjih klinikah se navadno uporabljajo računalniški sistemi za naročanja. Tako lahko vseskozi opravljamo nadzor nad zalogo, nad izdano robo in točno sledimo, kdaj moramo kake vrste material ali zdravilo naročiti.

Naroča se navadno po telefonu, lahko pa tudi po elektronski pošti ali po faksu. Tisti, ki naroča, se mora vedno prepričati, ali bo blago prispelo še v času, ko je klinika še odprta.

Ko blago prispe, je vedno opremljeno z listom, na katerem je zapisana vsebine pošiljke in cene. Pri prejetem paketu vedno skrbno preverimo njegovo vsebino. Preverimo, ali so na listu zapisane vse stvari, ki so zapisane na naši naročilnici in so te stvari tudi v paketu. Preverimo tudi, ali so prispele stvari nepoškodovane. Najbolje je, da blago preverimo, še preden dostavljalec odide in mu šele nato podpišemo prevzem blaga. Ko že sprejmemo blago in sprejem potrdimo s podpisom, je kasneje veliko težje uveljavljati pritožbo. Nato moramo prejeta blago vpisati. Najbolj prikladni za to so že v ta namen prirejeni računalniški programi. Lahko blago popišemo tudi ročno ali nanj prilepimo nalepke in jih poskeniramo.

Ko blagu odstranimo embalažo, moramo stvari pospraviti na primerno mesto. Najprej poskrbimo za vaccine in inzulin, ki morajo biti hranjeni v hladilniku, nato pa skrbno in pazljivo pospravimo še druga zdravila in material.

Blago, ki ga moramo vrniti, skrbno zavijemo, označimo in vrnemo dostavljalcu.

### SHRANJEVANJE BLAGA

Zdravila naj bodo shranjena glede na vrsto (antibiotiki, steroidi, nesteroidni antiflogistiki itd.) ali glede na obliko zdravilnega pripravka (topiki, tablete, injekcijske oblike, oralne tekočine itd.)

Vsa zdravila morajo biti shranjena tako, da jih hitro najdemo in tako, da najprej porabimo zdravila, ki jim prej poteče rok uporabe. Rok uporabe zdravil moramo stalno preverjati. Na stekleničkah z zdravili naj bo označen datum odprtja stekleničke.

Hrano hranimo proč od zdravil. Tudi pri njej moramo večkrat preverjati rok uporabe.

## 4. ZAPOSLOVANJE

### 5.1 OBJAVA PROSTEGA DELOVNEGA MESTA

Prosta delovna mesta so objavljena na internetnih straneh zavoda za zaposlovanje, na internetnih straneh posameznih podjetij, v dnevnem in tedenskem časopisju ali pa na sedežu zavoda za zaposlovanje.

V razpisu za delovno mesto mora delodajalec posredovati naslednje podatke:

1. podroben opis dela,
2. točen čas začetka dela,
3. analizo osebnostnih izkušenj zelenega kandidata,
4. trajanje zaposlitve (določen–nedoločen čas),
5. 4- ali 8-urno delo, možnost dežurstev in drugo.

### 5.2 PROŠNJA ZA DELO

Kaj vse mora vsebovati prošnja za delo? Navedeni morajo biti naslednji podatki:

1. datum in kraj (desno zgoraj),
2. naše ime in naslov (v levem kotu zgoraj),
3. ime in naslov prejemnika,
4. naslov besedilne vrste,
5. nagovor,
6. besedilo (Naj bo kratko, naj se ne začne s stavkom »Moje ime je« – saj je to napisano že v glavi. Če omenjaš sebe kot lastnika živali, naj bo omemba povezana s tipom službe – npr. Imel sem veliko domačih živali vključno z nekaterimi eksotičnimi vrstami.),
7. zaključek,
8. ime in podpis,
9. priloge.

(PRIMER PROŠNJE ZA DELOVNO MESTO)

Janez Jalen

Maribor, 10.1.2010

Kranjska ulica 5

2000 Maribor

Ambulanta za male živali

Živalska ulica 5

2000 Maribor

Prošnja za delovno mesto...

Spoštovani!

Leta 2009 sem opravil poklicno maturo na Biotehniški šoli Maribor, smer veterinarski tehnik, in iščem polno zaposlitev kot veterinarski tehnik v ambulanti za male živali.

Živim v Mariboru in sem seznanjen z vašo prakso, saj sem tudi sam ena od vaših rednih strank. Na kliniki si želim delati zato, ker me to delo veseli in si želim z vestnim delom še poglobiti v šoli usvojeno znanje. Bil sem presenečen nad napredkom vaše klinike, od kar sem vas zadnjič obiskal, in prepričan sem, da ponujate veliko možnosti za profesionalno rast.

V želji, da postanem član vaše uspešne ekipe, vas lepo pozdravljam.

Janez Jalen

Priloge:

- Življenjepis
- Maturitetno pričevalo

### 5.3. ŽIVLJENJEPIS

Kaj vse mora vsebovati življenjepis:

- Ime, priimek in bivališče (levo zgoraj),
- rojstne podatke,
- socialno stanje,
- izobrazba (navedene so samo končane šole z letnicami zaključka šolanja),
- prejšnje zaposlitve,
- delovne izkušnje (tudi volonterske) in nagrade,
- dejavnosti in interesi,
- znanje tujih jezikov,
- vozniški izpit,
- računalniško znanje,
- reference,
- vljudnostni nagovor,
- lastnoročni podpis,
- kraj in datum.



(PRIMER ŽIVLJENJEPISA)

Janez Jalen

Goriška c. 20

2000 Maribor

## ŽIVLJENJEPIS

Rodil sem se 1.10.1990 v Pesnici pri Mariboru. Oče je po poklicu kmet, mati pa je gospodinja. Po končani osnovni šoli sem leta 2005 sem se vpisal na Biotehniško šolo Maribor smer veterinarski tehnik, ki sem ga zaključil leta 2009 s poklicno matura. V času šolanja sem si pridobil veliko novega znanja in praktičnih izkušenj v veterini. Šolanje sem zaključil z odličnim uspehom, poklicno matura pa s prav dobrim. V projektni nalogi (četrti predmet mature) sem predstavil terapijo s pomočjo psov.

Poleg rednega šolanja sem že 5 let član društva reševalnih psov. S psom Čarlijem se udeležujeva tekmovanj v Sloveniji in tujini, kjer dosegava lepe uspehe. Sodelovala sva tudi v številnih reševalnih akcijah. Čarli mi je bil navdih tudi pri izdelavi projektne naloge, saj se je izkazal tudi kot odličen terapevt.

Po končanem šolanju leta 2009, sem eno leto opravljal volontersko delo v zavetišču za male živali v Mariboru.

S spoštovanjem

Janez Jalen

Maribor, 1.10.2010

## 5.4 ELEKTRONSKA POŠTA

Je vse pogostejši način komuniciranja, je pa tudi manj formalen način komunikacije. Uporablja se za komunikacijo med klienti in kolegi.

- Pozdrav naj ima ime osebe, ki ji pišemo.
- Besedilo naj bo slovnično pravilno.
- Besedilo si lahko prejemnik napačno razlaga, zato ne bodimo žaljivi, kritični in naj se ne šalimo na neprimeren način.
- Vedno končamo s pozdravom in svojim imenom, nazivom, naslovom in telefonsko številko.
- Pazimo, da naš elektronski naslov nima nerodnega imena, kot je npr. bannyluvr@, ...

## 5.5 RAZGOVOR ZA SLUŽBO

Je dobra možnost, da napravite vtis na delodajalca. Ponudi tudi možnost delodajalcu, da поблиže spozna kandidate, ki so se prijavili na razpisano delovno mesto.

Upoštevaj naslednje:

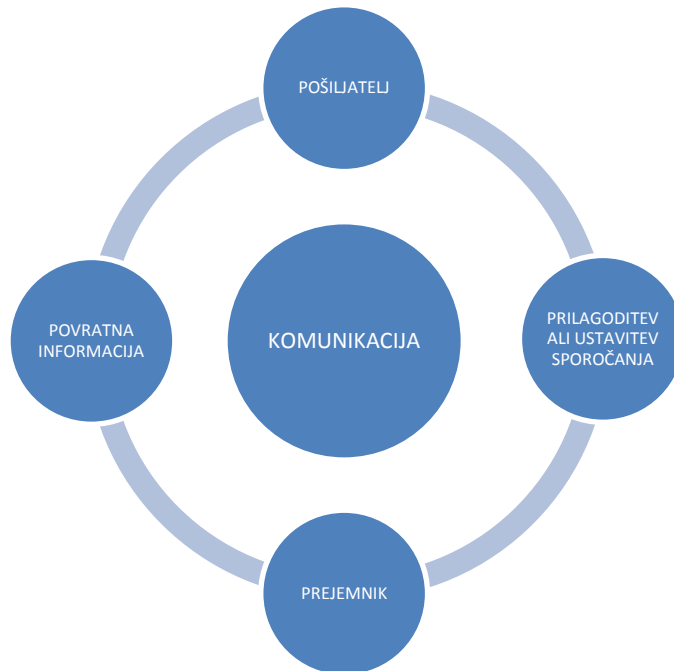
- Pripravi si obleko.
- Pripravi življenjepis.
- Vadi rokovanje in pozdravljanje.
- Pripravi si odgovore na pogosto zastavljena vprašanja pri razgovoru za službo.
- Pripravi si tri vprašanja.
- Potrdi dan in čas prihoda.
- Shrani si telefonsko številko klinike v imenik svojega telefona.

Vprašanja, ki jih zastavi delodajalec ob začetku dela:

1. Opišite svojo prejšnje delovno mesto in predstavite delovne izkušnje.
2. Zakaj se javljate na razpis?
3. Opišite najboljšega in najslabšega šefa!
4. Kaj ste imeli najrajši v svoji prejšnji službi?
5. Katere so vaše prednosti, ki jih lahko predstavite, da zasedete to delovno mesto?
6. Kateri so vaši kratkoročni in kateri dolgoročni cilji o zaposlitvi?
7. Na kaj ste pri svojem delu še posebej ponosni?
8. Kakšne odnose na delovnem mestu podpirate?
9. Ali ste lahko dostopni po telefonu več dni v mesecu?
10. Kakšne so vaše organizacijske sposobnosti?
11. Katere so vaše prednosti in slabosti?
12. Ali imate izkušnje z delom z ljudmi?
13. Katera so vaša najboljša profesionalna znanja in zakaj?
14. Imate kakšne posebne interese za delo v kliniki?

## 6. KOMUNIKACIJA S STRANKO

Komunikacija je dvostranski proces – neka oseba pošlje sporočilo in druga to sporočilo prejme. Komunikacija ima obliko krožnega modela: povratna informacija prejemnika močno vpliva na pošiljatelja sporočila in povzroči, da pošiljatelj prilagodi sporočilo ali ga spremeni, okrepi ali oslabi, doda nove informacije ali ustavi sporočanje.



Slika 20: Shema, po kateri poteka komunikacija.

Dobra komunikacija s stranko in veterinarjem se kaže v bolj osebni in profesionalni skrbi za žival.

Velja rek: Meni ni mar, koliko ti znaš, dokler ne vidim, kako skrbiš za mojo žival.

Vljudnost se začne s sprejetjem vsake stranke v kliniki, vsakemu naj se razloži, zakaj je njegov obisk dober za žival, povprašamo ga nekaj o njegovi živali, družini in vsako stranko imejmo za pomembnega gosta klinike.

Vsi telefonski klici naj se sprejmejo po tretjem pisku. Vsak klic naj receptor vljudno sprejme s pozdravom in pristavkom: »Dober dan! Klicali ste Veterinarsko kliniko ARKA, Ana pri telefonu, kako vam lahko pomagamo?«

Vsi zaposleni v kliniki morajo vsako stranko vljudno sprejeti, saj lahko le tako napravijo vtis nanjo in bo ta še večkrat obiskala kliniko.

Največ pritožb je zaradi nepravilne komunikacije med veterinarji klinike, med osebjem klinike ali med osebjem in stranko klinike.

Da je komunikacija popolna, mora osebe pokazati razumevanje za lastnika in njegovo žival. Lastnika živali je potrebno vedno poslušati, potem njegove besede pretehtati in mu šele nato na razumevajoč način in učinkovito predstaviti stvari.

Mnogi slišijo druge le govoriti, a le nekaj od njih je sposobnih razumeti to, kar ti govorijo.

Da dosežemo učinkovito obliko komuniciranja, moramo upoštevati štiri pravila:

- Uporabimo besedje, ki ga stranka razume.
- Ne presliši tega, kar hoče stranka sporočiti, ker se ti mudi ali zato, ker se ti zdi, da je njeno sporočilo vsem znano.
- Ne povzdiguje glasu do te mere, da bi se lahko stranka počutila ponižano.
- Uporablja učinkovito tehniko komunikacije, da izveš anamnezo.

Na kratko: Kaži stranki spoštovanje in razumevanje. Vsako stranko moramo obravnavati s spoštovanjem, gostoljubnostjo, odkritostjo, skrbnim odnosom in kot posebno osebo, tudi če se ne strinjamo z njo. Če je komunikacija poštena, odprta in skrbna, bo učinkovita in problemi bodo rešeni.

Le 40% komunikacije je besedne, ostalih 60% pa predstavljata nebesedni jezik telesnih gibov in mimike obraza ter okoliščinski dejavniki.

Le 7% pomena sporočila je izraženega na besedni ravni. Vse to otežuje sporočanje po telefonu, po računalniku in v pisni obliki.

### 6.1 POSLUŠANJE

Je zelo pomembna komunikacijska veščina. Večina ljudi raje govori kot posluša. Aktivno poslušanje vključuje poslušanje stranke, njeno pritrditev ter odziv. Ta tehnika omogoča, da stranka ve, da je bila razumljena pravilno, in da sta oba – tako tehnik kot tudi veterinar – sprejela celotno njeno sporočilo.

Poslušanje vključuje oboje: melodično plat besede in njen pomen. Komunikacijski krog vključuje poslane besede v obliki sporočila in prejetje besed in njihovega pomena.

Sem pa sodi tudi neverbalni način komunikacije (izraz obraza, gibi rok in drugo). Šele povezanost besedne in nebesedne oblike komunikacije lahko predstavlja kolikor toliko dovršeno obliko komuniciranja.

### 6.2 NEBESEDNANA (NEVERBALNA) KOMUNIKACIJA

Nebesedna (neverbalna) komunikacija je sestavljena iz:

- izraza na obrazu (vključuje tudi kontakt z očmi),
- drže telesa (vključno s položajem udeležencev in pregradami med njimi),
- gest z rokami (uporabljamo, da poudarimo verbalno komunikacijo),
- bližine (osebni prostor – je odvisen od različnih kulturam),
- čutil (dotik),
- videza (profesionalni izgled kaže na zaupanje).

### 6.3 ENOSTRANSKA KOMUNIKACIJA

Predstavlja jo zapisana beseda v časopisju, strokovni in poljudnoznanstveni literaturi, spletnih straneh in drugod, vendar je osiromašena, saj hočejo biti uporabljene besede čim bolj

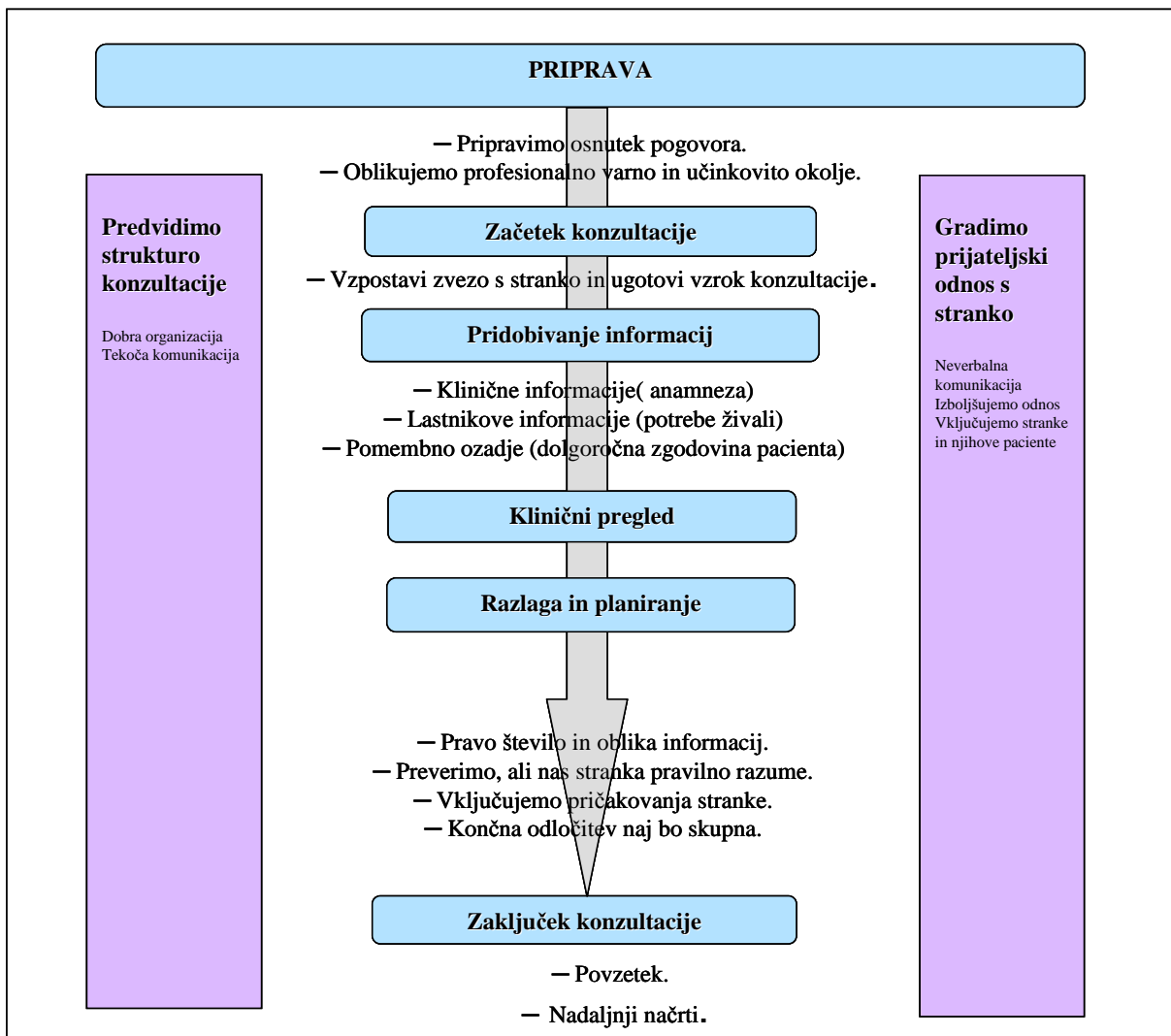
enopomenske. Dobo je, da vsebino sporočila preizkusimo na ciljni skupini devetih ljudi. Javne informacije o veterinarski ambulanti naj bodo točne.

## 6.4 KOMUNIKACIJA PO TELEFONU

Telefonski klici so najboljši preizkus komunikacijskih sposobnosti. V tem primeru se preizkusi, ali naslovnik pravilno razume sporočevalca in zakaj se naslovnik odziva na tak način?

Komuniciranje po telefonu lahko vadimo tudi tako, da se s sogovornikom pogovarjamo tako, da smo s hrbtno obrnjeni proti njemu.

Telefonski klici nikoli ne smejo postati motnja, saj stranke tiste, ki zagotavljajo obstoj klinike.



Slika 21: Shema konzultacije.

## 6.5 PRIPRAVA NA KONZULTACIJO

Priprava na konzultacijo je sestavni del komunikacijskega procesa. Vključuje prepričanje, da sta oba – okolje in vpletena oseba – pripravljena na konzultacijo. Okolje naj bo mirno, čisto, naj zagotavlja privatnost. Veterinar mora poznati kratko zgodovino pacienta (iz kartoteke).

Pomemben je tudi videz in naše mentalno stanje. Najbolje je, da se vedemo čim bolj naravno.

### 6.6 ZAČETEK KONZULTACIJE

Pomembno je, da prvi trenutki pogovora potekajo brezhibno. To je čas, ko se bo stranka odločila, ali sprejela sogovornika ali ne. Dobro je, da začnemo pogovor o običajnih, vsakdanjih stvareh. Med tem se lahko stranka sprosti. Razumeti moramo, da je za lastnika živali obisk veterinarja z njegovo živaljo stresna situacija, kar lahko vpliva tudi na njegovo obnašanje in na njegove odzive. Nekaj besed o vremenu in o tem, kako težko je parkirati v bližini klinike ter o njegovi živali zmanjša stres na začetku pogovora. Seveda ti pogovori niso primerni v urgentnih situacijah ali v primeru evtanazije živali.

### 6.7 PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Uporabljamo odprta in zaprta vprašanja. Odprta vprašanja omogočajo veliko možnih odgovorov, zaprta pa terjajo bolj definiran odgovor.

Začnemo z odprtimi vprašanji, nato pa se preusmerimo k zaprtim.

Lahko uporabljamo tudi vprašanja z več ponujenimi odgovori, če sogovornik ne razume vprašanja.

*»Kako Skamp odreagira na vakcinacijo, ali cvili, se obrača v krogu, ali samo trza?«*

Ne smemo pa postavljati vodenih vprašanj, to je vprašanj, v katerih je že nakazan pravilen odgovor.

*»Danes več ne pije tolik, o kot je pil pred terapijo?«*

#### **PRIMER: Lastnik s psom diabetikom je prišel na rutinski pregled.**

*VETERINARSKI TEHNIK: Kako se počuti Skamp, odkar smo ga zadnjič videli?*

*LASTNIK: Bili smo zelo zadovoljni z njim. Ampak prejšnji teden enkrat ni pojedel jutranjega obroka, zato mu nismo dali injekcije. Tisti dan je bil bolj miren, a že naslednji dan se mu je tek povrnil, zato smo se vrnil k njegovim normalnim dnevnim obrokom. Ni bilo opaziti, da bi še toliko pil in ima več energije, kot jo je imel. Bala sem se, da ga preveč vznemirjam vsakič, ko mu moram dati injekcijo, a danes mislim, da se je že navadil nanje.*

*VETERINARSKI TEHNIK (POVZAME): Torej Skampu gre dobro, imate pa problem, kadar noče pojesti zajtrka. Videti je bolje, a skrbi vas, da ga injekcije bolijo.*

*VETERINARSKI TEHNIK (screening): Ali se želite pogovoriti še o čem drugem?*

*LASTNIK: Za dva meseca bomo odšli na počitnice. Nisem prepričana, da ga lahko zapremo v kletko. Ali moram naučiti koga drugega v družini, da mu daje injekcije.*

*VETERINARSKI TEHNIK: Je še kdo v družini, ki bi lahko skrbel zanj?*

Slika 22: Primer pogovora.

### 6.8 DAJANJE INFORMACIJ

Informacije morajo biti kratko izražene. Vedno se moramo prepričati, ali nas stranka razume. Bolje je vprašati stranko, ali bi še kaj vprašala, kot jo vprašati, ali nas razume. Vrednost informacij naraste, če lastniku ponudimo tudi pisno navodilo, ali pa mu stvar praktično prikažemo. Dobro je, da preverimo sogovornikovo znanje, preden začnemo z našo razlago. V večini primerov je dobro, da se izogibamo strokovnim izrazom, razen če ima lastnik določeno strokovno znanje in bo te izraze razumel.

### 6.9 KONEC KONZULTACIJE

Pomembno je, da ob koncu konzultacije gledamo v lepšo prihodnost živali in da na kratko orišemo odgovornost lastnika. Lastnik čuti podporo osebja klinike, zato mu je potrebno posredovati ime osebe, na katero naj se obrne v primeru težav. Če je potreben kontrolni pregled, poskrbimo, da ga bo sprejel isti veterinar in isti veterinarski tehnik. Tudi če se dogovorimo za telefonski pogovor z lastnikom, si to označimo v svojem koledarju.

### 6.10 UGOTAVLJANJE SIGNALOV SPOROČANJA

Stranka bo velikokrat kazala posebna čustva, ki jih bo lahko izrazila v verbalni ali neverbalni obliki. Večina ljudi bo ta signal prezrla. S treningom in prakso pa se naučimo prepoznavati te oblike in pravilno reagirati nanje.

Lastnik živali bo postal zaskrbljen, ko mu bo veterinarski tehnik ali veterinar razlagal, kaj se bo dogajalo z njegovo živaljo.

Na primer: Pacient je zaskrbljen, ker mora dajati injekcije svojemu psu, kar moramo takoj opaziti.

*»Rekli ste, da ste zaskrbljeni, ker morate sami dajati injekcije svojemu psu. Bi morda ponovno skupaj ponovili tehniko aplikacije zdravila.«*

*Lahko mu tudi ponudimo, da bomo nekajkrat sami aplicirali zdravilo.*

Naprimera: Pacienta skrbijo stroški terapije kronično bolnega ljubljence. Takrat je dobro, da se pogovorimo z njim o možnostih in alternativah zdravljenja.

Če pacient ni prepričan o uspešnosti zdravljenja, mu naštejemo nekaj uspešno zdravljenih primerov.

Lastnik bo zelo zadovoljen, če mu razložimo oskrbo pacienta po operaciji. *»Vidim, da ste zelo zaskrbljeni o operaciji. Imate še kakšno vprašanje o tem?«*

### 6.11 SPOROČANJE SLABIH NOVIC

V primerih, ko moramo bodriti lastnika, ali ko mu moramo povedati slabo novico, je zelo uporabna empatija. Če znamo razumeti lastnikov čustveni odziv, laže na pravilen način uporabimo empatijo.

Npr.: Lastnik je ravnokar zvedel, da je njegova mačka FIV pozitivna.

*»Vidim, da ta novica za vas predstavlja velik šok. Vaša muca je še mlada, tako da je težko sprejeti to novico. Žal mi je, da je rezultat pozitiven.«*

Pomembno je tudi, da pri sporočanju slabih novic govorimo tiho in mirno. Če je lastnik zelo vznemirjen, nadaljujte s pogovorom, kot da vas ne bi slišal.

Pogosto se bo veterinarski tehnik srečal s solzami v očeh pri lastniku živali. V takem primeru naj lastniku pove, naj se ne sramuje jokati.

Tudi tišina je pomemben vir pri delu z vznemirjenim lastnikom.

Zelo težko se je odločiti, ali naj v takih situacijah uporabimo dotike. Če imate predsodek o dotikih, tega ne delajte.

### 6.12 EVTANAZIJA

Najbolj čustvene izraze moramo uporabiti v primeru evtanazije živali.

Prva stvar, ki se je moramo zavedati je, kaj lastnik doživlja ob smrti živali.

Če lastnik ni sposoben plačati dragega zdravljenja, ga lahko tare občutek krivde ali jeze, da je prisiljen v to dejanje.

V večini primerov pa prevladujeta občutka potrnosti in žalosti.

- Lastniku živali vedno damo čas, da razmisli, se pogovori in pokaže svoja čustva.
- Pokažemo sočustvovanje.
- Prepričamo se, ali ves proces poteka mirno.

Za lastnika živali je lahko zelo stresno, če vidi, da se njihov ljubljenec muči, čuti bolečine ali če sam proces evtanazije poteka napačno. Žival moramo vedno najprej pomiriti. Veliko veterinarjev nato živali vstavi intravenski kater. Lastnik lahko drži žival, med tem ko ji veterinar vbrizgava anestetik.

Pri evtanaziji predstavlja problem tudi plačilo. Če lastnik ne pozna klinike, je bolje, da plača vnaprej. Nekateri plačajo račun po evtanaziji, nekateri pa si želijo še nekaj časa ostati s svojo živaljo in bodo račun plačali kasneje.

Če naročamo pacienta na evtanazijo, moramo računati na dvojni čas, ki bo potreben, da se bo lahko lastnik mirno poslovil od svoje živali. Dobro je tudi, da za evtanazijo predvidimo tudi poseben prostor, ki ima lasten izhod, da se lastniku ne bo potrebno vračati skozi čakalnico.

### 6.13 DELO Z JEZNI MI STRANKAMI

Pomembno je, da poznamo vzrok strankine jeze. Pri jezni stranki moramo odreagirati tako, da zmanjšamo njeno jezo:

- Ostati moramo popolnoma hladni.
- Naš glas naj bo nizek in miren.
- Stoj na nižjem mestu kot stranka.
- Sočustvuj s stranko. (*»Vidim, da ste zelo jezni in ste doživeli resnično neprijeten dogodek.«*).
- Skušaj pogovor premakniti naprej. (*»Obžalujem, da se je to zgodilo. Kako se vam lahko oddolžimo za nastalo situacijo.«*)

Ko imamo opravka z jeznimi strankami, moramo paziti tudi na osebno varnost. Važno je, ali imamo na kliniki možnost sprožiti alarm s posebnim gumbom. Če pacienta poznamo in vemo, da ne zna brzdati svoje jeze, nikoli ne puščamo člana osebja samega z njim.

Če smo imeli hujše težave s katerikoli stranko, o tem obvestimo policijo.



## 6.14 DELO Z ASERTORIČNIMI STRANKAMI

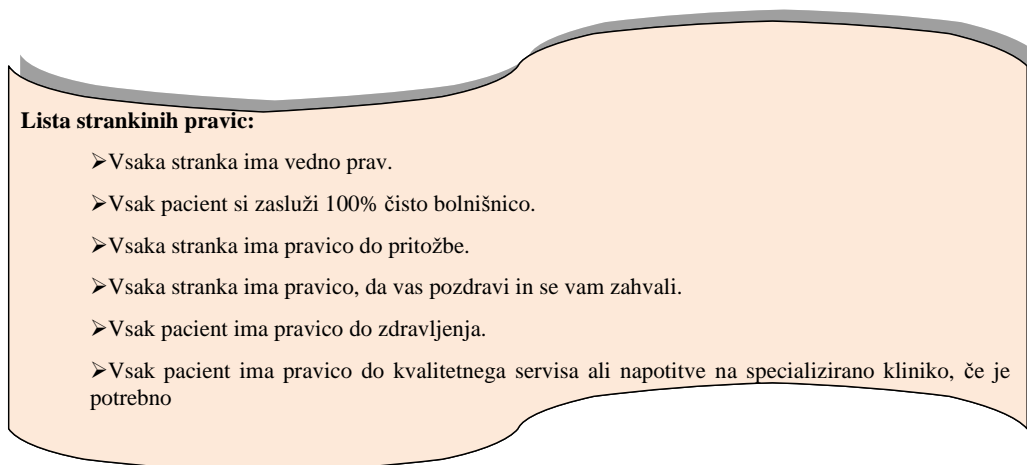
To je tip strank, ki kažejo strah pred vsakim tretiranjem živali.

Pri takih strankah se moramo držati naslednjih pravil:

- **Priznati moramo njihovo znanje.** Po navadi ima ta tip strank veliko znanja o živalih in njihovih boleznih. Velikokrat tudi prebirajo strokovne članke in jih celo prinesejo s seboj na kliniko. Vedno se jim moramo zahvaliti, da so preučili določen problem, in jim zagotoviti, da jih boste tudi vi in si s tem izpopolnili svoje znanje.
- **Vključevati jih moramo v proces odločanja.** Vsi lastniki živali si želijo biti vključeni v proces odločanja, asertivne stranke pa še posebej.
- **Ne smete prezreti njihove ideje o zdravljenju.** Seveda se morate prepričati, ali je njihovo znanje verodostojno. Njihov način zdravljenja lahko uporabimo tudi takrat, ko naš način ni uspešen. Takrat vam bodo rekli: »Saj smo vedeli, da z vašo metodo zdravljenja ne boste uspeli.« Vi pa jim morate reči, da imajo prav.
- **Ne bojte se priznati, da nečesa ne veste.** Težava je, če lastnik živali zahteva metodo nege, ki jo vi še nikoli niste preizkusili. Takrat morate to stranki tudi povedati.

## 6.15 POGOSTE PRITOŽBE STRANK

Popolnega zadovoljstva vseh strank nikoli ne moremo doseči. Če se stranka pritoži, ji moramo posvetiti vso pozornost. Vsaka stranka ima svoje pravice in lahko pričakuje od klinike najvišjo možno obliko oskrbe.



Slika 23: Lista strankinih pravic.

Najpogostejše pritožbe strank so:

- o plačilu,
- o vljudnosti in kvaliteti oskrbe,
- o slabi komunikaciji,
- o neprimernem naročanju,
- o slabih zdravstvenih razmerah klinike,
- o kvaliteti pacientove oskrbe.

Vsaka stranka ima pravico, da se ji razložijo stroški veterinarskega posega. Najbolje je, da se stranki napiše račun, na katerem so navedeni vsi posegi in terapije, ki so bili opravljeni pri

njegovi živali. Tudi pogovor o načrtu zdravljenja in stroških vsakega posameznega posega, bo zmanjšal možnost pritožbe.

Druga najpogostejša pritožba se nanaša na kvaliteto oskrbe. Velikokrat stranke ne sprejmejo mnenje le enega veterinarja. Tako kot je v humani medicini, je tudi v veterini pridobivanje več različnih mnenj postalo že nekaj povsem običajnega. Več veterinarskih mnenj je dobro tako za pacienta kot za lastnika, veterinarji specialisti pa morajo biti stalno na voljo, da povejo svoja mnenja.

### 6.16 NEPRIJETNE STRANKE

Z nekaterimi strankami je zelo težko sodelovati, pa čeprav se vsa ekipa trudi, da bi jim čim bolj ustregla. Nekateri kar uživajo, da povzročajo drugim težave. Ni nujno, da so neprijazni do vseh zaposlenih enako. Navadno se umirijo še le takrat, ko se srečajo z veterinarjem. Veterinarski tehnik takrat ne sme pokazati, da je pogorel, ampak se mora še bolj truditi, da si pridobi zaupanje stranke.

Ko delamo s tovrstnimi ljudmi, moramo prisluhni njihovim čustvom, njihovemu sprejemanju sveta in se vesti, kot da razumemo njihov problem.

Dober primer je pritožba zaradi visokega zneska na računu.

*»Ja, račun je visok. Danes se stvari iz dneva v dan dražijo.«*

Takrat, ko je stranka, kljub vsem našim naporom, še naprej nerazumevajoča, ji povejmo, da je najbolje, da se pogovori z veterinarjem, ki zdravi njihovo žival. Ko ugotovimo, da je lastnik živali postane žaljiv, ga skušamo čim prej odpraviti iz recepcije v ambulanto, to je proč od drugih strank. Nato naj veterinar poskuša čim hitreje rešiti problem.

Največkrat so problematične stranke, ki so alkoholizirane, ali pa tiste, ki uživajo psihotropne substance. Takim strankam ne oporekaj ali se jim zoperstavlja, saj lahko postanejo nasilne in jih ni moč več kontrolirati. V zelo hudih primerih moramo poklicati tudi policijo.

Nikoli se ne kregaj z nezadovoljno stranko. Stranka ima vedno prav, pa četudi se moti.

Vedno jo moramo razumeti in nji verjeti, da govori resnico. En sam jezen lastnik živali lahko pove še desetim drugim, kako neprijetna je vaša klinika in osebje v njej.

Včasih moramo vsi skupaj nekaj mirno sprejeti, samo da je stranka na koncu dobre volje.

### 6.17 SPREJEM PACIENTA NA KIRURŠKI POSEG

Pri sprejemu pacienta je potrebno:

- preveriti pacientovo in lastnikovo identiteto,
- preveriti, kdaj je pacient nazadnje jedel in pil,
- označiti pacienta,
- izpolniti pacientovo kartoteko,
- pregledati žival (izmerimo trias),
- opisati, kaj vse se bo dogajalo z živaljo,
- opisati možne stranske učinke,
- opisati alternativne možnosti,

- lastniku dati v podpis izjavo, da se strinja s posegom.

### 6.18 ODPUST PACIENTA

Pri odpustu pacienta:

- preverimo identiteto lastnika in živali,
- pripravimo odpustnico,
- pripravimo zdravila,
- razložimo poseg in pooperacijsko oskrbo,
- namestimo pacientu ovratnik,
- pacientu odstranimo kanilo,
- pripeljemo pacienta lastniku.

## 7. UREJANJE VETERINARSKIH KARTOTEK

### 7.1 PRIMARNI POMEN

Podpira prvovrstno veterinarsko oskrbo:

- a) Pravilno identificira pacienta in njegovega lastnika.
- b) Podpira razvoj diagnostičnih postopkov in planov zdravljenja.
- c) Podpira nadaljevanje oskrbe in zdravljenja.
- č) Podpira komunikacijo med člani osebja klinike, med lastnikom in osebjem, posebej odnos med veterinarjem in lastnikom živali.

### 7.2 SEKUNDARNI POMEN

Podpira poslovne in zakonite aktivnosti:

- a) potrditev računov,
- b) podpira statistiko,
  - analiza prihodkov,
  - proračun klinike,
  - delež dela zaposlenih,
- c) podpira vzdrževanje inventarja,
- č) podpira formulacijo marketinške strategije,
- d) podpira hospitalno pooblaščenost,
- e) deluje kot zakonski dokument.

Podpira raziskave:

- f) študijo in prikaz primerov,
- g) izobraževanje veterinarjev in veterinarskih tehnikov,
- h) vpis v podatkovno bazo.

### 7.3 KAKŠNA MORA BITI VETERINARSKA KARTOTEKA?

Potrebujemo mapo, v katero bomo shranjevali obrazce in laboratorijske izvide. Pri stranki z več živalmi ima vsaka od teh svojo kartoteko, dobro pa je, da jih spnemo skupaj.

Mape je bolje, da hranimo v regalih kot v predalih, saj jih tako lažje najdemo. Najbolje je, da so urejeni po abecedi.

Novo liste v kartoteko vlagamo v obratnem vrstnem redu. Datum vsakega obiska naj bo v kartoteki posebej označen. Vsak list v kartoteki naj vsebuje pacientove in lastnikove podatke.

Pri obravnavi velikih živalih ne moremo v avtomobilu voziti vseh kartotek. Tako ima veterinar lahko s seboj le zvezek, kamor si zapisuje diagnoze, posege, ali pa so mu v pomoč računi. En izvod računa mora vedno dati lastniku, drugega pa obdrži. V računalniško bazo

lahko vpiše podatke po prihodu na kliniko. Nekateri veterinarji pa imajo s seboj že računalnike in podatke vnesejo takoj.

V veliki praksi nimamo kartotek za vsako žival posebej, ampak za celo čredo. Če so te živali zdravljene v kliniki, dobijo vsaka svojo kartoteko.

### 7.4 KAJ VSE MORA VSEBOVATI VETERINARSKA KARTOTEKA

Veterinarska kartoteka mora vsebovati naslednje podatke, to so:

#### 1. Podatki o lastniku:

- ime in priimek lastnika,
- naslov lastnika,
- domača telefonska številka,
- številka mobilnega telefona,
- nadomestna oseba.

#### 2. Podatki o živali:

- ime živali,
- vrsta,
- pasma
- starost,
- spol,
- kastrat ali nekastrat,
- barva in oznaka,
- številka čipa.

#### 3. Anamneza:

- trenutne težave,
- frekvenca težav,
- opažanja o pacientu,
- ali je žival zdravljena in s katerimi zdravili,
- alergije,
- prehrana.

#### 4. Predhodna zgodovina:

- predhodni problemi,
- predhodna zdravljenja in odgovori na zdravljenje (vključno s transfuzijo),
- predhodne operacije,
- predhodna zdravljenja,
- predhodni diagnostični testi,
- cepljenja,
- zgodovina bivanja,
- spremembe teže pacienta,
- predhodni način prehranjevanja.

#### 5. Klinični pregled:

- datum,

- rezultati kliničnega pregleda,
- problemi,
- diferencialne diagnoze
- končna diagnoza,
- prognoza,
- terapevtski plan,
- spremembe v terapiji,
- aplicirana zdravila (doza, ime, mesto aplikacije),
- količina infuzijskih tekočin,
- frekvenca aplikacij,
- trajanje zdravljenja.

### **6. Primerna oblika:**

- laboratorijska poročila,
- poročila diagnostičnih posegov (endoskopija, radiografija, ultrazvok in drugo),
- poročila kirurških in zobozdravstvenih posegov.

### **7. Finančno poročilo**

## **PODATKI O LASNIKU IN ŽIVALI**

Receptor najprej vpraša lastnika po osnovnih podatkih: imenu in priimku, naslovu, telefonski številki. Zelo pomembno je, da pravilno črkujemo ime.

Receptor si pridobi tudi podatke o starosti, pasmi, spolu in vrsti pacienta. V nekaterih klinikah se ti podatki stiskajo na nalepke in nato nalepijo na rob vsakega lista pacientove kartoteke.

## **ANAMNEZA IN KRATKA ZGODOVINA PACIENTA**

Odvzamemo jo vsakemu novemu pacientu, pa tudi tistemu pacientu, ki nas ni obiskal kar nekaj let. Nekatere klinike imajo dva različna obrazca za anamnezo in prejšnjo zgodovino pacienta.

Kratka zgodovina pacienta vsebuje :

- kraj in datum rojstva živali,
- preventivni program (vakcinacija, kontrola parazitov, zobna higiena, ušesna higiena),
- obnašanje (običajno in odstopanja),
- okolje (ali živi v hiši ali zunaj nje, ali živi skupaj z drugimi živalmi, kako pogosto se srečuje z živalmi drugih lastnikov, ali pacient potuje z avtomobilom ali kakim drugim prevoznim sredstvom),

- znane alergije in reakcije (atopija, hrana, zdravila, transfuzija),
- reprodukcija (sterilizacija, spolni ciklus, morebitna parjenja, legla, število mladičev),
- prejšnja obolenja, travme, operacije.

Sedanja zgodovina pacientove anamneze vključuje:

- trenutne probleme in stanje,
- informacijo o trajanju tega stanja,
- frekvenco bolezenskih stanj,
- morebitna trenutna zdravljenja,
- ali žival prejema kakršnakoli zdravila,
- komentarje in mnenja lastnika,
- trenutno dieto,
- informacijo prejšnjega veterinarja.

### **KLINIČNI PREGLED ŽIVALI**

Klinični pregled živali je zelo pomemben, saj omogoča veterinarju postaviti pravilno diagnozo. Oblika obrazca mora biti sestavljena tako, da veterinarja in veterinarskega tehnika sistematično vodi k pregledu vseh organskih sistemov, ne da bi kaj spregledal. Vsa opažanja je potrebno takoj vpisati v pripravljene obrazce.

### **HOSPITALNO ZDRAVLJENJE**

Pacienti, zdravljeni v hospitalu, potrebujejo poseben obrazec, v katerem se evidentira vsako zdravljenje, trias pacienta, podatki o uriniranju, blatenju in o drugih opažanjih.

Pri opisu zdravljenja je potrebno navesti natančne doze zdravil, uro in mesto njihovih aplikacij. Navodila o zdravljenju da veterinar, izpolni pa jih veterinarski tehnik. Obrazec mora biti vedno opremljen s pacientovim imenom in imenom in priimkom lastnika pacienta.

Če je žival hospitalizirana, moramo označiti tudi kletko oz. stojišče v hlevu. Označimo jo z imenom lastnika in podatkih o pacientu. Dobro je da zraven napišemo tudi razlog hospitalizacije.

V nekaterih primerih oba obrazca združijo v enega. Ta skupni obrazec je nameščen na kletko oz. boks živali.

### **IZVIDI LABORATORIJSKIH TESTOV**

Navadno ima vsak laboratorij svoj obrazec, kamor so vpisani izvidi laboratorijskih testov. Poleg vrednosti posameznih parametrov laboratorijskih preiskav mora biti zapisana tudi referenčna vrednost teh parametrov. Izvid mora biti opremljen tudi z datumom in uro opravljene preiskave.

### **ODPUSTNICA**

Vsebuje kratek opis primera, diagnozo in kratka navodila za oskrbo živali na domu. Dobro je, da na odpustnico napišemo tudi ime veterinarja, ki je žival zdravil. Kopijo odpustnice veterinarski tehnik da v roke lastniku živali. Odpustnica naj bo vedno opremljena tudi s primerno razlago.

Zelo priporočljivo je, da veterinar po nekaj dneh pokliče lastnika živali in ga povpraša o zdravstvenem stanju njegove živali. Tako si bo pridobil zaupanje in naklonjenost svojih strank.

### **OBRAZEC PRIVOLITVE ALI SOGLASJA**

Pred vsakim večjim posegom je dobro pridobiti od lastnika živali privolitev za zdravstveni poseg. V obrazcu moramo navesti kratek opis posega in možne zaplete ali smrt živali. Lastnik mora ta obrazec podpisati, klinika pa ga hrani v pacientovi kartoteki.

Obrazcu lahko dodamo tudi informacijo o stroških posega in o možnostih povečanja, če se bodo pojavili zapleti.

### **OBRAZEC ZA RTG-SLIKANJE**

Ta obrazec veterinarski tehnik izpolni po vsakem rentgenskem slikanju živali. Obrazec mora vsebovati:

- ime in identifikacijsko številko pacienta,
- ime lastnika živali,
- datum,
- debelino tkiva,
- uporabljeno tehniko slikanja (miliamperi, kilovolti in drugo),
- uporabljeno projekcijo,
- rentgenska odkritja in morebitno diagnozo.

Obrazec je v pomoč veterinarskemu tehniku tudi pri nadaljnjih slikanjih, saj lahko na ta način pravilno nastavi parametre rentgenskega aparata.

### **OBRAZEC ZA KIRURŠKI POSEG**

Vsaka veterinarska klinika ima navadno svoj obrazec za kirurške posege. Ta obrazec mora vsebovati:

- datum,
- ime lastnika in njegove živali,
- številko primera,
- pacientovo težo,
- ime kirurga,
- ime kirurškega posega,
- trajanje operacije,
- komplikacije.



Ta obrazec je lahko združen z anestezijskim obrazcem ali pa sta obrazca ločena. Obrazce kirurških posegov hranimo tudi za predstavitev primerov na seminarjih ali za statistične analize, raziskave itd.

### **ANESTEZIJSKI OBRAZEC**

Anestezijski protokol uporabljamo za kirurške in nekirurške posege. Tudi pri stomatoloških posegih in pregledih ušes je včasih nujno potrebna anestezija.

Anestezijski obrazec mora vsebovati:

- pacientovo in lastnikovo ime,
- pacientovo težo,
- rizično skupino – ASA klasifikacijo (določimo jo pri kliničnem pregledu),
- vrsta in odmerek vsakega anestetika,
- čas aplikacije vsakega anestetika,
- ura začetka in konca anestezije,
- število poskusov intubacije,
- kirurški poseg in ime kirurga,
- ime anestezista,
- komplikacije.

### **PSIHOTROPNE SUBSTANCE**

Pri določenih psihotropnih substancah, ki jih hranimo v zaklenjenem prostoru, je potrebno voditi natančno evidenco.

Obrazec mora vsebovati:

- datum,
- lastnikovo in pacientovo ime,
- začetek in konec zdravljenja,
- količino zdravila, ki jo je dobil ta pacient,
- ime veterinarja, ki je izdal zdravilo.

### **7.5 ORGANIZACIJA KARTOTEK**

Kartoteke lahko organiziramo na več načinov. Lahko so različnih barv, lahko so opremljene z nalepkami, markirnimi listki in drugim.

- 1. ABECEDNO RAZVRŠČANJE**
- 2. NUMERIČNO RAZVRŠČANJE**

Obe vrsti razvrščanja lahko kombiniramo, kartoteke pa lahko ločimo tudi po barvah.

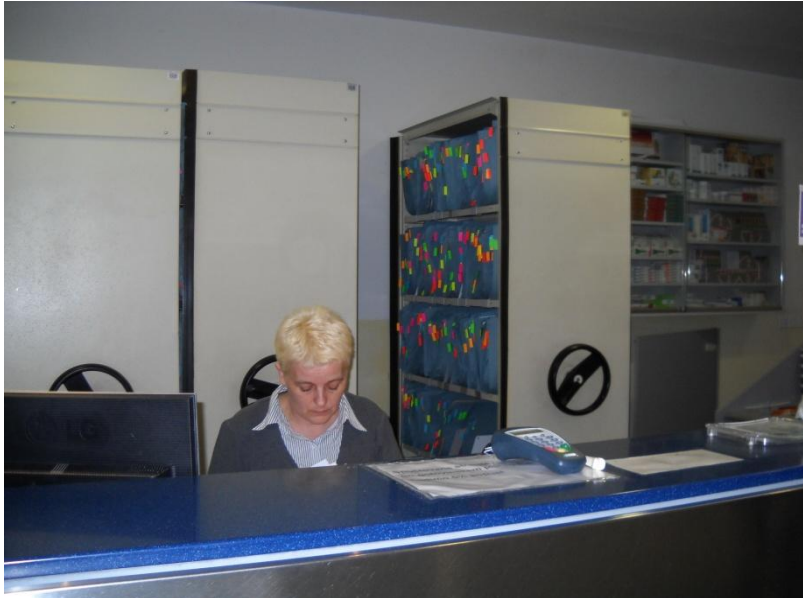
K pomembnim kartotekam lahko dodamo dodatne oznake. Lahko si posebej sortiramo tudi kartoteke, ki jih bomo uporabili v naslednjem tednu.

## Kristina Dolinar Paulič: RECEPCIJSKO DELO

---

Vsako leto moramo izločiti kartoteke poginulih pacientov.

Če se kartoteka izgubi, to skrbno razložimo lastniku, mu povemo, da bo njegov ljubljeneček dobil novo kartoteko. Skušajte pridobiti tudi vse potrebne informacije o pacientu, kopije laboratorijskih izvidov, patološke izvide in rentgenske izvide.



Slika 24: Organizacija kartotek.

## 7.6 PRIMERI KARTOTEK

### BOLNIŠKI LIST

<b>IME ŽIVALI</b>	<b>IME LASTNIKA</b>
PASMA	<b>NASLOV</b>
<b>STAROST</b>	<b>TELEFON</b>
<b>DATUM PREGLEDA:</b>	

<b>KRATKA ZGODOVINA PACIENTA:</b>
Cepljen proti:
Zadnje odpravljanje črevesnih zajedavcev:
Predhodna obolenja:

<b>ANAMNEZA:</b>
------------------

<b>KLINIČNI PREGLED:</b>

<b>PREISKAVE:</b>
-------------------

<b>DIAGNOZA:</b>
------------------

<b>ZDRAVLJENJE IN PRIPOROČILA:</b>
------------------------------------

## PREGLED KONJA NA KOLIKO

Datum in ura pregleda:

### ANAMNEZA

1. TRAJANJE SIMPTOMOV: ur \_\_\_\_\_ dni \_\_\_\_\_

### 2. OBLIKA

blaga  srednja  huda  končni stadij

### 3. NAPADI BOLEČIN

stalni  pogosti  redki  prekinjajoči

### 4. POTEK

progresivno napreduje  konstanten  progresivno pojema

### 5. BLATENJE

na transportu  občasno manjše količine  brez – št.ur: 12 ur  brez več kot

### OPIS BLATA

formiran  neformiran  prisotnost sluzi  prisotnost krvi

### KONZISTENCA BLATA

običajna  trdo  mehko  tekoče

### BARVA

brez sprememb  drugo

### 6. KRMA

⇒ vrsta krme:

⇒ menjava krme (kdaj?):

### 7. DEHELMINTIZACIJE

⇒ datum:

⇒ uporabljen preparat

## KLINIČNI PREGLED

### Satus praesens

#### 1. SPLOŠNO STANJE

miren, sodeluje     miren, ne sodeluje     razburjen     zelo razburjen

#### 2. POVRŠINA TELESNA

suha     se suši     mestoma vlažna     mokra

#### 3. TEMPERATURA NA POVRŠINI TELESNA

normalna     povišana     hladna     podhljena

#### 4. SLUZNICE

normalne     blede     rdeče     temno rdeče     injicirane     cianotične

umazene     ikterične

#### 5. ČAS POLNJENJA KAPILAR

normalen (2s)     podaljšan     skrajšan

št. sekund:    št. sekund

#### 5. TELESNA TEMPERATURA:

#### 6. FREKVENCA PULZA:

#### 7. KVALITETA PULZA

močan     srednje močan     slab     netipljiv     deficitaren     ritmičen     aritmičen

#### 8. FREKVENCA DIHANJA

#### 9. ČREVESNA PERISTALTIKA

normalna     pojačana     zmanjšana     jih ni

#### 10. OBSEG TREBUHA

normalen     povečan levo     povečan desno

blago povečan     močno povečan

#### 11. NAPETOST TREBUŠNE STENE

mehka     blago napeta     napeta     boleče napeta     napihnjena

## OPERACIJSKI LIST

VRSTA ŽIVALI	IME LASTNIKA
PASMA ŽIVALI	NASLOV
IME ŽIVALI	TELEFON
STAROST ŽIVALI	TEŽA ŽIVALI:

### OPERACIJSKI LIST IN POOPERATIVNA NEGA

DATUM: \_\_\_\_\_

KIRURG: \_\_\_\_\_

ASISTENT: \_\_\_\_\_

ANESTEZIST: \_\_\_\_\_

PREDOPERATIVNA DIAGNOZA:

POOPERATIVNA DIAGNOZA:

KIRURŠKI POSTOPEK:

DODATNE PREISKAVE:

PACIENTOVO STANJE PO OPERACIJI: T: P: D:

SKUPAJ TEKOČINE: \_\_\_\_\_

ANALGEZIJA: \_\_\_\_\_

OSTALE MEDIKACIJE: \_\_\_\_\_

PODPIS: \_\_\_\_\_

## ANAMNEZA IN FIZIKALNA PREISKAVA

### ANAMNEZA IN FIZIKALNA PREISKAVA

Kratka zgodovina pacienta:

Predhodna obolenja:

Redna letna cepljenja:  da  ne

Zadnja odpravljanja črevesnih zajedavcev: datum: sredstvo:

ANAMNEZA:

### FIZIKALNI PREGLED:

Starost:

Telesna teža:

Telesna temperatura:

1. Splošni izgled	
2. Oči	
3. Vidne sluznice	
4. Ustna votlina	
5. Grlo, nos, ušesa	
6. Koža, dlaka	
7. Bezgavka	
8. Dihala	
9. Srce, ožilje	
10. Prebavila	
11. Urinarni trakt	
12. Spolni organ	
13. Mlečna žleza	
14. Živčni sistem	
15. Mišičje, skelet	

NAPOTEN: ZOBNA KOŽNA ONKO INFEK KARDIO GASTRO KIRUR NEVRO ORTOP

PREISKAVE:

hemogram  biokemija  urinogram  hemostaza  mikrobiologija  tel. tekočine

histologija/citologija  rentgen  ultrazvok  EKG  endoskopija  ostalo

## 8. UREJANJE VETERINARSKE LEKARNE

Večina veterinarskih ambulant uporablja za vodenje evidenc naročanja in izdaje zdravil različne računalniške programe.

Pri naročanju, izdajanju in hranjenju zdravil pa moramo upoštevati dva pravilnika, in sicer Pravilnik o razvrščanju, predpisovanju in izdajanju zdravil za uporabo v veterinarski medicini in Pravilnik o označevanju in navodilu za uporabo zdravilka v veterinarski medicini.

### 8.1 OPREDELITEV IN NAČIN RAZVRŠČANJA ZDRAVIL

Zdravila se opredeljujejo in razvrščajo glede na način predpisovanja in mesto izdajanja.

Glede na način predpisovanja se zdravila razvrščajo v naslednji kategoriji:

- Zdravila, za katera je potreben veterinarski recept in
- zdravila, za katera veterinarski recept ni potreben.

Veterinarski recept je obvezen za naslednje skupine zdravil:

1. Za zdravila, za katera veljajo naslednje omejitve prometa ali uporabe:
  - omejitve, ki so posledica izvajanja konvencij Organizacije Združenih narodov v zvezi s prometom ali uporabo narkotičnih in psihotropnih snovi,
  - omejitve uporabe zdravil v skladu s predpisi Evropske unije.
2. Za zdravila, ki so namenjena živalim za proizvodnjo živil in za zdravila, pri katerih mora veterinar upoštevati previdnostne ukrepe, da se izogne nepotrebnim tveganjem za:
  - ciljne živalske vrste,
  - osebo, ki daje zdravilo živali,
  - okolje;
3. Za zdravila, ki so namenjena zdravljenju patoloških procesov in zahtevajo podrobno predhodno diagnozo ali katerih uporaba bi lahko ovirala ali vplivala na poznejše diagnostične ali terapevtske ukrepe.
4. Za galenske izdelke, ki se uporabljajo v veterinarski medicini, namenjeni pa so živalim za proizvodnjo živil.
5. Za nova zdravila, ki vsebujejo zdravilno učinkovino, za katero je izdano dovoljenje za promet, veljavno manj kot pet let.
6. Za magistralne pripravke za uporabo v veterinarski medicini.



## 8.2 PREDPISOVANJE ZDRAVIL

Zdravila, za katera je potreben veterinarski recept, lahko predpiše samo veterinar, ki v skladu z veljavnimi predpisi opravlja veterinarsko dejavnost v Republiki Sloveniji.

(Zdravila, za katera je potreben veterinarski recept, lahko predpiše tudi doktor veterinarske medicine, na lastno odgovornost za lastne živali oziroma živali svojih družinskih članov, če niso namenjene za proizvodnjo živil. Doktor oziroma doktorica veterinarske medicine ne more predpisovati na veterinarski recept zdravil za zdravljenje in preventivne namene, ki jih kot obvezne ukrepe predpiše Republika Slovenija.)

Zdravila, ki vsebujejo narkotične ali psihotropne snovi, se smejo predpisovati na veterinarski recept samo, če je njihova uporaba nujna za zdravje in dobrobit živali in če je v skladu s predpisi o proizvodnji in prometu s prepovedanimi drogami določeno, da se lahko uporabljajo za namene veterinarske medicine.

## 8.3 VETERINARSKI RECEPT

Veterinarski recept je javna listina, s katero veterinar, ki v skladu z veljavnimi predpisi opravlja veterinarsko dejavnost, oziroma doktor veterinarske medicine skladno z določbami tega pravilnika, predpiše zdravilo.

Besedilo veterinarskega recepta na uradno veljavnem receptnem obrazcu, ki je priloga tega pravilnika, mora biti napisano čitljivo in neizbrisljivo.

Z enim veterinarskim receptom se lahko predpiše samo eno zdravilo za eno žival ali za več živali iste vrste, če te sodijo v eno skupino, ki pripada istemu imetniku živali, pri čemer se za skupino živali štejejo tiste živali, ki so ločene od ostalih in se z ostalimi ne morejo zamenjati oziroma pomešati med seboj.

Vsako popravo veterinarskega recepta oziroma preklic recepta mora veterinar, ki je recept predpisal, potrditi z lastnoročnim podpisom, osebnim žigom in datumom popravka. Popravki morajo biti izvedeni tako, da ostane popravljeni del recepta še viden in berljiv.

Uradno veljavne obrazce veterinarskih receptov izdaja Veterinarska zbornica, ki o izdanih obrazcih tudi vodi evidenco in jo mora dati na vpogled na zahtevo uradnega veterinarja.

Veterinarski recept je sestavljen iz administrativnega in strokovnega dela.

Administrativni del veterinarskega recepta vsebuje:

- zaporedno številko receptnega obrazca in številko izdanega recepta;
- datum izdaje recepta;

- ime, priimek in naslov imetnika živali;
- identifikacijo živali;
- osebni žig doktorja veterinarske medicine oziroma veterinarja, številko licence veterinarja in lastnoročni podpis.

Strokovni del veterinarskega recepta vsebuje:

- oznako Rp;
- ime zdravila;
- farmacevtsko obliko in jakost zdravila, v skladu s prvim odstavkom 11. člena tega pravilnika;
- količino zdravila, ki je v skladu z drugim odstavkom 11. člena tega pravilnika;
- navodilo o odmerjanju in način uporabe zdravila;
- karenci pri predpisovanju magistralnih pripravkov za uporabo v veterinarski medicini in v primerih izjemne uporabe zdravila, če je zdravilo namenjeno zdravljenju živali za proizvodnjo živil v skladu z določbami predpisa o izjemni uporabi zdravil za zdravljenje živali in evidencah o zdravljenju živali.

Na veterinarskem receptu, izdanem v veterinarski organizaciji, morata biti ime in naslov veterinarske organizacije odtisnjena z žigom.

Če veterinarski recept izda doktor veterinarske medicine, mora biti poleg podatkov iz drugega odstavka tega člena naveden tudi kontaktni podatek (npr. telefonska številka).

Na veterinarski recept se predpiše le najmanjša možna količina zdravila, ki je potrebna za posamezen poseg ali posamezno zdravljenje živali.

Imena zdravil se ne smejo krajšati. Imena sestavin zdravil se ne smejo krajšati, razen v primerih uveljavljenih okrajšav, ki jih dovoljujejo veljavne farmakopeje ali drugi predpisi.

Navodilo o odmerjanju in načinu uporabe zdravila mora biti na veterinarskem receptu navedeno jasno in popolno. Navedba odredbe »po potrebi« na veterinarskem receptu ni dovoljena, odredba »po navodilu veterinarja« pa je dovoljena, ko je veterinarskemu receptu priloženo pisno navodilo veterinarja, ki je izdal recept. V tem primeru je na receptu lahko napisano skrajšano navodilo, navedena pa mora biti karenca, če je predpisano zdravilo namenjeno živali za proizvodnjo živil.

Če se mora pri pripravi zdravila meriti njegova masa, mora veterinar na receptu maso označiti z arabskimi številkami na vsaj eno decimalno natančno in z ustrezno mersko enoto po mednarodnem sistemu enot (SI), merske enote pa ni potrebno zapisati, če se masa zdravila meri v gramih.

Če se morajo pri pripravi zdravila meriti kapljice, mora veterinar število teh označiti z rimskimi številkami, in njihovo število v oklepaju napisati z besedo v latinskem jeziku.

Če veterinar, ki predpisuje zdravilo, odloči, da se zdravilo lahko izda ponovno, napiše na recept besedo »REPETATUR« ali besedo »PONOVI« ter s številko in besedo označi število

potrebnih ponovitev in se ob oznaki podpiše. Za živali, ki so namenjene za proizvodnjo živil in za zdravila, ki vsebujejo narkotične ali psihotropne snovi, določene v predpisih, ki urejajo razvrstitev prepovedanih drog ter proizvodnjo in promet s prepovedanimi drogami, izdaja veterinarskega recepta z navedbo "REPETATUR" ali »PONOVI« ni dovoljena. Če število ponovitev ni navedeno, se zdravilo ponovno izda samo enkrat.

Če veterinar predpiše zdravilo v skladu s predpisom, ki določa primere izjemne uporabe zdravil za zdravljenje živali in evidence o zdravljenju živali, na spodnji rob napiše oznako »KASK«.

Če je zdravilo v prometu v raznih farmacevtskih oblikah, jakostih in pakiranjih, mora veterinar na receptu označiti farmacevtsko obliko, jakost in pakiranje zdravila.

Količina zdravila se označi s številom originalnih pakiranj z rimskimi številkami. Če je pakiranje več kot eno, mora biti njihovo število napisano tudi z besedo v latinskem jeziku v oklepaju. Izjemoma je količina zdravila lahko izražena tudi s številom odmernih enot.

Če je treba zdravilo izdati takoj, mora veterinar na recept nad oznako »Rp« napisati eno od naslednjih oznak: »nujno«, »cito«, »statim« ali »periculum in mora«.

Veterinarski recept, s katerim se predpisuje zdravila, ki vsebujejo narkotične ali psihotropne snovi, mora biti napisan v treh istovetnih izvodih, pri čemer mora biti na drugem izvodu oznaka »prva kopija« in na tretjem izvodu oznaka »druga kopija«. Original in prvo kopijo veterinar izroči imetniku živali, drugo kopijo pa obdrži in jo hrani najmanj pet let od dneva izdaje.

### 8.3.1 Veljavnost veterinarskega recepta

Veljavnost veterinarskega recepta je 30 dni od dneva njegove izdaje. Rok začne teči dan po izdaji recepta.

Veljavnost veterinarskega recepta označenega z besedo »REPETATUR« oziroma z besedo »PONOVI« je največ eno leto od njegove izdaje.

Veljavnost veterinarskega recepta za protimikrobna zdravila, ki so bila predpisana za zdravljenje akutnih obolenj, je 3 dni od njegove izdaje, kar mora veterinar označiti na izdanem receptu. Rok začne teči naslednji dan po izdaji recepta.

Veljavnost veterinarskega recepta za zdravila, ki vsebujejo narkotične ali psihotropne snovi, je 5 dni od njegove izdaje, kar mora veterinar označiti na izdanem receptu. Rok začne teči naslednji dan po izdaji recepta.

N° >>PREDNATISNJENA ŠTEVILKA>>

Številka recepta: .....

Žig veterinarske organizacije oziroma kontaktni podatki dr.vet.med.

Ime in priimek imetnika živali.....

Naslov imetnika živali.....

Identifikacija živali.....

---

parafa pooblaščene osebe, ki je zdravilo izdala

**Rp./**

(Veterinar oziroma dr.vet.med.)                      Osebni žig                      Datum

Številka licence veterinarja

Slika 25: Obrazec veterinarskega recepta.

### 8.3.2 Evidenca, ki jo vodijo lekarne o izdaji zdravil na podlagi veterinarskega recepta

Lekarne morajo poleg evidenc, predpisanih z drugimi predpisi, voditi še posebno evidenco o zdravilih, izdanih na podlagi veterinarskega recepta, ki mora biti na razpolago uradnemu veterinarju oziroma drugi uradni osebi, pristojni za nadzor, in mora vsebovati vsaj naslednje podatke:

- zaporedna številka vpisa v evidenco;
- datum izdaje zdravila;
- točen opis zdravila (ime, farmacevtska oblika in jakost zdravila);
- izdelovalčeva serijska številka zdravila;
- količina izdanega zdravila na recept;
- identifikacija živali;
- ime, priimek in naslov imetnika živali;
- ime, priimek in številka (licence) veterinarja, ki je predpisal zdravilo in podpis pooblaščen osebe, ki je izdala zdravilo oziroma ime priimek in naslov doktorja veterinarske medicine, ki je zdravilo predpisal in podpis pooblaščen osebe, ki je izdala zdravilo;
- oznako "REPETATUR" ali »PONOVI«, če je z veterinarskim receptom predpisana večkratna izdaja zdravila.



Slika 26: Veterinarska lekarna.



Slika 27: Regal z zdravili v ambulanti.

### 8.4 OZNAČEVANJE ZDRAVIL

#### 8.4.1 Zunanja ovojnina

Na zunanji in stični ovojnini morajo biti v slovenskem jeziku navedeni podatki:

- ime zdravila;
- kakovostna in količinska navedba zdravilnih učinkovin, izraženih na enoto odmerka ali glede na način uporabe zdravila na dano prostornino ali maso, z uporabo splošnih imen;
- izdelovalčeva številka serije, ki je lahko označena s kratico (Lot);
- številka dovoljenja za promet;
- ime in naslov imetnika dovoljenja za promet;
- ciljne živalske vrste, način in pot uporabe zdravila – pusti se prostor za navedbo predpisanega odmerka;

- karenca, če je zdravilo namenjeno živalim za proizvodnjo živil za vse ciljne živalske vrste in živila (meso, notranji organi, jajca, mleko, med in podobno) – karenco je treba navesti, tudi če je enaka nič;

- rok uporabnosti, ki je lahko označen s kratico (Exp);

- posebna navodila za shranjevanje, če je to potrebno;

- posebni varnostni ukrepi za odstranjevanje neporabljenih zdravil ali iz njih nastalih odpadnih snovi, če je to potrebno in sklic na sistem zbiranja odpadnih snovi;

- besede »Samo za živali«. Zdravilo, ki se izdaja na veterinarski recept, mora biti označeno s kratico »Rp-Vet«. Zdravilo, ki se izdaja brez recepta, pa mora biti označeno s kratico »Brez Rp-Vet«.

### 8.4.2 Navodilo za uporabo

V navodilu za uporabo morajo biti v slovenskem jeziku navedeni najmanj naslednji podatki:

- ime zdravila;

- kakovostna in količinska navedba zdravilnih učinkovin, izraženih na enoto odmerka ali glede na način uporabe zdravila na dano prostornino ali maso, z uporabo splošnih imen;

- ime in naslov imetnika dovoljenja za promet;

- karenca, če je zdravilo namenjeno živalim za proizvodnjo živil za vse ciljne živalske vrste in živila (meso, notranji organi, jajca, mleko, med in podobno). Karenco je treba navesti, tudi če je enaka nič;

- posebna navodila za shranjevanje, če je to potrebno;

- posebni varnostni ukrepi za odstranjevanje neporabljenih zdravil ali iz njih nastalih odpadnih snovi, če je to potrebno in sklic na sistem zbiranja odpadnih snovi;

– terapevtske indikacije;

– kontraindikacije in neželeni učinki, če so ti podatki potrebni za uporabo zdravila za uporabo v veterinarski medicini;

– ciljne živalske vrste, odmerki za vsako vrsto, način uporabe zdravila in poti uporabe ter nasvet za pravilno uporabo, če je to potrebno.



### LITERATURA

1. Bassert, M.J., McCurnin, D.M; Clinical textbook for veterinary technicians. Seventh editio. Saunders.
2. Aspinall, V.; The complete textbook of veterinary nursing. Elsevier, 2006
3. [www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200891&stevilka=3889](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200891&stevilka=3889)
4. [www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200891&stevilka=3887](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200891&stevilka=3887)

### SLIKE

Slike 1, 8, 9, 10, 13, 16, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27 avtorske fotografije Kristine Dolinar Paulič

Slike 2, 3: <http://www.ahp.si>

Slike 11, 12, 14, 15, 18, 19:

<http://www.bing.com/images/search?q=veterinary+clinic&FORM=BIFD#>

<http://blainecentralvetclinic.com>

Slika 6: <http://parkinsonvet.com.au>

Slika 4: <http://www.jollypond.com>

Slika 5: <http://www.kurtzvetclinic.com>

Slika 17: <http://arkmobile.com>

Slika 25: [www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200891&stevilka=3889](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200891&stevilka=3889)