

APPENDICE B – CODICE DI CONDOTTA DEL TECNICO VETERINARIO

In assistenza e secondo le indicazioni del Medico Veterinario, il Tecnico Veterinario svolge il proprio lavoro con integrità e impegno, e assume delle responsabilità nei confronti del pubblico, dei clienti e della professione veterinaria. Si impegna costantemente a garantire la salute e il benessere degli animali a lui/lei affidati.

Il codice di condotta stabilisce le responsabilità operative dei Tecnici Veterinari.

I Tecnici Veterinari devono fare della salute e del benessere degli animali il proprio principio guida nello svolgimento delle mansioni di loro competenza.

I Tecnici Veterinari devono operare nel loro ambito di competenza. I Tecnici Veterinari devono fornire al Medico Veterinario un'assistenza adeguata e riferire in modo responsabile circa i casi loro affidati.

Nel fornire assistenza al Medico Veterinario, i Tecnici Veterinari devono:

- supportare il Medico Veterinario nelle sue decisioni per quanto riguarda il trattamento degli animali, basandosi sia sulle considerazioni circa la salute e il benessere degli animali, sia sulle esigenze e le difficoltà espresse dal cliente;
- considerare le implicazioni di qualsiasi attività sul benessere dell'animale e consigliare o agire in modo appropriato;
- predisporre un ambiente in cui gli animali siano soggetti a stress minimo e impegnarsi in un approccio di cura ottimale;
- ove possibile, verificare che la cura o il trattamento fornito per ciascun animale sia compatibile con il benessere del medesimo e riferire al Medico Veterinario in caso di dubbi;
- consultarsi con i colleghi più esperti e adeguatamente formati, sia all'interno che all'esterno del proprio gruppo operativo, quando si prendono in considerazione o si intraprendono delle procedure nuove;
- seguire le indicazioni del Medico Veterinario al fine di conformarsi alla legislazione sul benessere degli animali e alle buone pratiche;
- non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle persone, aziende, enti o clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale;
- fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni al presente codice avviata dagli organismi di accreditamento e di certificazione o per risolvere specifici casi di reclami;
- soddisfare tutti gli impegni presi con la lettera di incarico;

- fornire ai clienti un modulo da compilare in caso di eventuali reclami relativi alle prestazioni fornite, da inoltrare sia alla persona certificata, sia all'organismo di certificazione interessato dal reclamo;
- tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della certificazione e permettere all'organismo di certificazione l'accesso a dette registrazioni; entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo stesso all'organismo di certificazione;
- non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ecc.) che possano indurre i clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle certificazioni ed indurre nel cliente aspettative non rispondenti alle reali situazioni in atto;
- non prendere parte ad azioni fraudolente relative alla sottrazione e/o divulgazione di materiale riservato;
- comportarsi nei confronti di persone, aziende, enti e clienti (interni ed esterni), in modo leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato e quello del personale di cui si è responsabili;
- mantenere la riservatezza verso terzi (segreto professionale) sulle informazioni di qualsiasi natura ottenute durante la prestazione professionale e fatti comunque salvi i requisiti di legge;
- rispettare tutte le leggi vigenti, con particolare riferimento alla prestazione di servizi, da svolgersi sotto la responsabilità e supervisione del veterinario; attenersi a quanto indicato dall'Organizzazione Sanitaria Internazionale relativamente agli atti che sono riconosciuti nelle competenze del personale para sanitario veterinario, che in nessun caso si sovrappongono alle mansioni specifiche dell'Atto Medico Veterinario, come codificato da FVE.

I Tecnici Veterinari devono usare un linguaggio appropriato con il cliente e spiegare qualsiasi terminologia clinica o tecnica che potrebbe non essere compresa.

I Tecnici Veterinari devono fornire un'assistenza adeguata ai pazienti ricoverati, a supporto del Medico Veterinario.

I clienti hanno diritto ad avere i propri animali alloggiati in un ambiente confortevole, monitorato e gestito in base alle esigenze dell'animale, da personale con il livello di conoscenza e competenza adeguato.

Seguendo le indicazioni del Medico Veterinario, il Tecnico Veterinario deve fornire informazioni corrette alla clientela, nell'interesse del benessere dell'animale.

I Tecnici Veterinari sono responsabili di quanto riferiscono ai proprietari.

I Tecnici Veterinari si configurano come personale di supporto competente, cortese e adeguatamente preparato; non possono suggerire una diagnosi o un parere clinico, ma

riferiscono qualsiasi richiesta di attenzione urgente, affinché il cliente parli direttamente con un Medico Veterinario.

I Tecnici Veterinari devono comunicare con i Medici Veterinari e tra loro per garantire la salute e il benessere dell'animale o del gruppo di animali.

I Tecnici Veterinari devono somministrare farmaci solo se prescritti da un Medico Veterinario, e sotto la sua supervisione.

I Tecnici Veterinari non devono parlare o scrivere in modo denigratorio circa un Medico Veterinario o altro Tecnico Veterinario. I colleghi devono essere trattati con rispetto, equamente e senza discriminazioni, in tutte le situazioni e in tutte le occasioni di comunicazione.

I Tecnici Veterinari devono collaborare con i colleghi tecnici e coi Medici Veterinari. Le informazioni relative al trattamento dell'animale devono essere fornite responsabilmente ai Medici Veterinari.

I Tecnici Veterinari devono gestire correttamente il rapporto con i clienti, rispettare i loro bisogni e le loro esigenze seguendo le indicazioni del Medico Veterinario.

I Tecnici Veterinari certificati o che abbiano fatto richiesta della certificazione si impegnano a rispettare il presente codice di condotta.