

# Serviceerklæring for Norges veterinærhøgskoles heste- og smådyrklionikker

## Innledning

Norges veterinærhøgskole driver Dyrenes rikshospital med avansert utstyr, gode behandlingstilbud og høy kompetanse. Hospitalet er referanseklinikk for landets veterinærer.

Vi driver utstrakt servicevirksomhet, og tilbyr dyrlegetjenester som ledd i våre undervisnings- og forskningsaktiviteter. Institutt for sports- og familiedyrmedisin har følgende kliniske enheter: Hesteklinikk, poliklinikk, medisinsk smådyrklionikk og kirurgisk smådyrklionikk. I tillegg har instituttet en seksjon for radiologi, hvor følgende undersøkelser kan utføres: røntgen, ultralyd, computer tomografi og scintigrafi. Radiologiavdelingen tilbyr avlesning av innsendte røntgenbilder.

Serviceerklæringen er basert på de mål og verdier som gjelder for Norges veterinærhøgskole (NVH). Denne serviceerklæringen er avgrenset til å gjelde forholdet mellom våre kliniske/diagnostiske virksomheter og dyreeierne/pasientene, og har som siktemål å gi informasjon om:

- hvilke tjenester og hvilken service man kan forvente seg som dyreeier
- hvilke forventninger dyreeierne og de ansatte kan stille til hverandre.

Erklæringen er ikke en juridisk bindende avtale.

## Kompetanse

På *Hesteklinikken* er det ansatt 5 veterinærer i faste stillinger (et professorat, 2 førsteamanuensis-stillinger og 2 klinikkveterinærstillinger), 3 veterinærer i opplæringsstillinger og 8 dyrepleiere/forskningsteknikere.

På *Smådyrklionikken* er det 12 faste stillinger for veterinærer (to professorater, 7 førsteamanuensis-stillinger og 3 klinikkveterinær-stillinger), 5 veterinærer i opplæringsstillinger og 13 dyrepleiere/forskningsteknikere.

På *Seksjon for radiologi* er det ansatt 4 veterinærer (2 førsteamanuenser, 1 universitetelektor og 1 klinikkveterinær), to radiografer og 1 dyrepleier.

Det er ansatt 3 personer med ansvar for anestesi (1 førsteamanuensis, 1 klinikkveterinær og en human anestesisykepleier).

Av veterinærene har 16 doktorgrad, og 6 har europeisk eller amerikansk spesialistgrad.

Dyrepleierne har videre- og etterutdanning innen ernæring, fysioterapi/rehabilitering, anestesi og intensivbehandling.

## Utstyr

Klinikkene har følgende utstyr: gassanestesi, artroskopi, endoskopi, elektrokardiografi, elektoretinografi, avansert kirurgisk utstyr, røntgen, ultralyd, computertomografi og scintigrafi.

## Poliklinikken

Poliklinikken har timebestilling, men tar også imot pasienter med behov for øyeblikkelig hjelp utenom timebestilling. Poliklinikken er bemannet av ansatte på Norges veterinærhøgskole

mellom kl. 0800 – 1545 (1500). Utenom ordinær arbeidstid betjenes kundene av Smådyrvakta, som holder til i samme lokaler. Det er således anledning til å få veterinær hjelp 24 timer i døgnet, 365 dager i året.

### **Kirurgisk og medisinsk smådyrklinikk**

Vår kirurgiske og medisinske smådyrklinikk tar i mot henviste pasienter fra hele landet. Det er her en døgkontinuerlig vaktordning med både dyrepleier og veterinær på vakt. Laboratoriet ved medisinsk klinikk tilbyr bl.a. koagulasjonstesting av ferske sitratblod-prøver.

### **Hesteklinikken**

Hesteklinikken tar imot henviste pasienter fra hele landet. Ved Hesteklinikken er det en døgkontinuerlig vaktordning bestående av dyrepleier, anestesipersonell og veterinær.

### **NVHs ansatte på klinikkene skal:**

- ha høy kompetanse innen veterinærmedisin på hest og smådyr.
- skal holde seg faglig og forskningsmessig oppdatert.
- sørge for at dyreeierne får god og relevant informasjon.
- opptre i samsvar med de etiske regler og verdigrunnlag som gjelder for faget.
- behandler dyr i samsvar med Dyrevernsloven og uttalelser gitt av Rådet for dyreetikk.
- ta hensyn til andre ansattes arbeidssituasjon.
- holde inngåtte avtaler, og melde fra når inngåtte avtaler må fravikes.
- gi dyreeier fullt innsyn i pasientjournalen når dette ønskes.
- gi tilbakemeldinger på skriftlige henvendelser i løpet av 3 uker.

### **NVH forventer at dyreeiere:**

- holder inngåtte avtaler, og melder fra dersom inngåtte avtaler må fravikes.
- etter beste evne setter seg inn i den informasjon som gis vedrørende deres dyr.
- gir beskjed tidlig dersom det er uklarheter.
- tar kontakt med NVH snarest mulig dersom det oppstår forverring av tilstanden etter behandling.
- følger de anbefalinger som gis for oppfølging og etterbehandling.
- gjør rent etter sine dyr når de er i følge med disse på NVHs uteområde.

### **Priser**

Våre klinikker tilbyr undersøkelse/behandling mot kontant betaling.

Ved poliklinikken tas et minstehonorar som inkluderer undersøkelse og enkel behandling.

Ved behov for spesialundersøkelser, prøvetaking, røntgen, ultralyd og liknende avtales dette i hvert tilfelle med dyreeier. Ved undersøkelse eller behandling som krever innleggelse, og hvor fast forhåndspris ikke kan avtales, gis et prisoverslag. Vi forplikter oss til å varsle om det blir behov for å avvike fra dette. Det er også mulig å avtale en øvre beløpsgrense. Prisliste med oversikt over minstehonorar, de vanligste undersøkelser og operasjoner finnes tilgjengelig i resepsjonen.

