

# Avtal för Vänlig Vård klinik

## Bakgrund

Avtalet reglerar godkännande som Vänlig Vård klinik och vad som förväntas från respektive part. Vänlig Vård klinik förkortas nedan som VV klinik.

## Godkännandet uppdateras varje år

Ansökan om Vänlig Vård klinik sker årligen. Vid den första ansökan kommer kliniken faktureras (?)\* SEK exkl. moms, oavsett om kliniken blir godkänd eller ej. Priset för följande års ansökan anpassas efter antal anställda, i dagsläget för en klinik med (?) anställda är priset (?)\* kr exkl moms vid den årliga förnyelsen.

## Vad krävs för att bli godkänd som Vänlig Vård klinik vid den årliga ansökan

**Steg 1 utbildning** - Ni som klinik garanterar att minst 80 % av personalen med minst 1 person från varje personalkategori (veterinär, djursjukskötare, djurvårdare, receptionist, laboratoriepersonal, rehab, chef) genomfört utbildningen Vänlig Vård Steg 1.

**Vidareutbildning** - 80 % av personalen (enligt tidigare punkt) måste ha gått en Vänlig Vård-utbildning (medlemsföreläsningarna är ej inräknade) som inte är äldre än 3 år för att kunna söka VV klinik. Steg 1 är alltid ett krav, det minsta kravet.

**Kontroll av utbildning**- Kravet på att minst 80% av personalen har genomfört Vänlig Vård steg 1 utbildningen samt genomgångna vidareutbildningar kontrolleras årligen genom inlämning av en lista på antal anställda, personalkategori och namn.

**Arbetsätt på kliniken** - Kliniken och all personal binder sig till att arbeta med målsättningen att minska stress och rädsla hos djuren samt att arbeta enligt de metoder utbildningen gått igenom.

**Kontroll av arbetsätt** - För att kunna garantera kvaliteten på Vänlig Vård kliniken så krävs att kliniken, för att upprätthålla sin Vänlig Vård klinik-status, kan visa hur man arbetar för att ge patienterna Vänlig Vård. En genomgång kan komma att ske årligen och görs då digitalt där kliniken filmar en rundvandring på kliniken och visar era lösningar samt att ansvarig från Vänlig Vård pratar igenom arbetsättet med ansvarig på kliniken.

Efter genomgången kan, vid behov, Vänlig Vård komma med förslag på ändringar som behöver genomföras för att Vänlig Vård klinik-statusen ska behållas. Om det sker kan ytterligare en genomgång behöva bokas in, då tillkommer en kostnad av 1000\* SEK exkl. moms.

**Klagomål från kunder** - Kunder som besöker kliniken har möjlighet att kontakta Vänlig Vård direkt om det finns klagomål på klinikens arbetsätt när det gäller Vänlig Vård.

## Vad gäller för ny personal på kliniken

\* Vänlig Vård äger rätten att justera priser vid behov.

När det tillkommer personal som vill gå utbildningen så får de rabatt enligt utbildningens rabattstege på hemsidan efter hur många personer som köper utbildningen samtidigt.

### **Medlemskap för enskild personal**

Enskild personals medlemskap i Vänlig Vård är personligt och har inget samband med klinikens godkännande. Det är inte ett krav att vara medlem när man arbetar på en VV klinik, men vi uppmuntrar till det. 1 års medlemskap ingår i steg 1 utbildningen, om enskild personal förnyar medlemskapet eller inte påverkar inte klinikens godkännande.

### **Vad händer om kliniken inte blir godkänd?**

Om kliniken ej blir godkänd och inte kan utföra önskade åtgärder för att uppfylla kraven på en Vänlig Vård klinik så dras statusen som Vänlig Vård klinik tillbaka, utan ekonomisk ersättning. Fönsterdekalerna och marknadsföring som Vänlig Vård klinik tas bort efter påtalande från Vänlig Vård.

Om titeln Vänlig Vård klinik dragits tillbaka kan den återfås efter genomförd praktisk utbildning på plats, förutsatt att 80 % av personalen har genomgått distansutbildningen och att förändringar som föreslås av Vänlig Vård genomförs.

### **Vad får kliniken av Vänlig Vård**

Vänlig Vård tillgodoser kliniken som godkänts som Vänlig Vård klinik med en fönsterdekal, ett diplom, nedladdningsbart digitalt marknadsföringsmaterial samt nedladdningsbart digitalt material för personal och kunder. Materialet får ej spridas till andra kliniker eller personal som ej arbetar på kliniken.

Vänlig Vård finns tillgängliga för frågor, stöttning och funderingar på utbildningens forum samt på mail under hela året, med varierande svarstid.


Vänlig Vård sprider information om kliniken som Vänlig Vård klinik på hemsida och sociala medier

### **Ändringar i avtalet**

Vänlig Vård äger rätten att ändra i detta avtal efter skriftlig kommunikation med kliniken, via e-post eller brev. Vänlig Vård äger rätt att justera priser vid behov. Eventuella prishöjningar meddelas och accepteras av kliniken innan genomgång av årlig ansökan påbörjas.

### **Tvister**

Eventuella tvister som uppstår i samband med detta avtal ska i första hand lösas genom förhandling och medling. Om parterna inte kan komma överens, ska tvisten hänskjutas till behörig domstol.



---

Datum och underskrift Vänlig Vård

\* Vänlig Vård äger rätten att justera priser vid behov.