



Dal territorio



SICILIA

La gestione digitale dei documenti in Sanità pubblica veterinaria

Il Dipartimento di Prevenzione Veterinaria di Catania, già da diversi anni, si avvale, per la gestione delle attività, di un "Sistema Assicurazione Qualità" basato sull'utilizzo di procedure e documenti cartacei, in linea con quanto previsto dalle norme ISO. Dalla consapevolezza della difficoltà e delle carenze che determina una gestione cartacea, è scaturita la necessità di avere un supporto informatico che ci permettesse di passare da una gestione cartacea dei documenti a una digitale. Grazie a una proficua collaborazione con un'azienda che opera sviluppando *software* per la Sanità, attraverso un progetto specifico, è stato implementato un *software* già in dotazione, con una piattaforma informatica, atta a gestire le procedure e la modulistica in modo digitale.

In seguito, il gruppo di progetto ha individuato le fonti e gli strumenti per la misurazione, il monitoraggio degli indicatori e standard predefiniti, ha organizzato giornate di formazione degli operatori del settore al fine di facilitare il passaggio dal vecchio al nuovo sistema di gestione documentale.

Ha altresì attivato un sistema di monitoraggio dinamico dei valori di riferimento e un'attività di audit interno.

Questo consentirà, tramite l'analisi periodica, di rilevare gli scostamenti dagli stan-

dard prefissati e quindi di avviare eventuali azioni correttive e piani di miglioramento.

Analisi del contesto

La Sanità pubblica veterinaria è la struttura deputata alla tutela della salute dell'uomo e dell'animale e della salubrità degli alimenti di origine animale in un corretto equilibrio uomo-animale-ambiente.

Per ottenere i risultati configurati nella *mission* di cui sopra, è necessario esplicitare la propria *vision* rappresentata, nel nostro caso, dal raggiungimento di alcuni obiettivi riguardanti sia la propria evoluzione come organizzazione sia la qualità delle prestazioni e dei servizi da erogare.

Riguardo a tali obiettivi, si è ritenuto indispensabile e fondamentale elaborare un progetto riguardante la gestione digitale delle procedure e della modulistica, attraverso l'utilizzo di un *software* già in uso presso il nostro Dipartimento e implementato, in occasione del progetto, anche a tale scopo.

Definizione del problema

Da un'analisi del contesto si evince come una inefficace gestione dei documenti amministrativi (procedure,

modulistica) di una organizzazione, comprometta la qualità dei prodotti erogati, creando una insoddisfazione sia al cliente sia all'operatore stesso.

Di seguito sono indicate le criticità riscontrate nel nostro contesto:

- mancanza, nelle UUOO centrali e territoriali, di un adeguato supporto informatico omogeneo e standardizzato per l'espletamento delle attività;
- difficoltà di incidere, in modo definitivo, con il vecchio sistema di gestione cartacea, sui comportamenti dei medici veterinari, del personale amministrativo, ausiliario e tecnici della prevenzione;
- difficoltà di proporre strumenti che i colleghi potessero sentire propri e adeguati alla soluzione di alcuni problemi;
- mancanza di un sistema per la gestione degli errori/non conformità.

La presa di coscienza dei punti di criticità ci ha portato, per prima cosa, a programmare momenti di confronto con tutti gli operatori e quindi a interagire e a operare in un'ottica sinergica per proporre soluzioni alternative e giungere, attraverso la tecnica del *brainstorming*, alla scelta di un progetto riguardante la gestione digitale dei documenti al fine di risolvere, o almeno migliorare le nostre criticità.



Scopo del progetto

Il progetto si propone l'obiettivo di realizzare il passaggio da una gestione cartacea delle procedure e della modulistica, spesso non aggiornata, a volte non facilmente reperibile, lenta come *iter* burocratico, diversificata dai comportamenti personalizzati e radicati nei vari uffici, a una gestione unicamente digitale (figura 1).

Evidenti i vantaggi di tale cambiamento gestionale:

- possibilità di reperire il modello/procedura *online*;
- avere sempre a disposizione l'ultimo aggiornamento dei documenti;
- accelerare e semplificare l'*iter* burocratico;
- uniformare il comportamento di tutti gli operatori.

Obiettivi specifici del progetto

1. Istituire un'adeguata catalogazione di base

- AMBITO/CATEGORIA

- III (AREA A - Servizio di sanità animale)
- IV (AREA B - Servizio di igiene degli alimenti di OA)
- V (AREA C - Servizio di igiene degli allevamenti e delle produzioni primarie)
- VI (Vigilanza igienico sanitaria e Polizia veterinaria)
- VII (Servizio di igiene urbana veterinaria e lotta al randagismo)
- VIII (Dipartimento prevenzione veterinaria).

- CLASSE/TITOLARIO

• *Dipartimento di Prevenzione Veterinaria:*

- DV1 (Affari generali legale e contenzioso)
- DV2 (Affari del personale)
- DV3 (Economico finanziario)
- DV4 (Tecnico e patrimoniale)
- DV5 (Provveditorato ed economato)
- DV6 (Audit e Sistema Qualità)
- DV7 (Attività veterinaria comune alle tre aree).

• *Servizio di Sanità Animale:*

- A1 (Malattie infettive e diffuse degli animali)

- A2 (Profilassi di Stato)
- A3 (Piani di eradicazione comunitari, nazionali, regionali)
- A4 (Concentramenti e spostamenti animali)
- A5 (Calamità ed emergenze sanitarie)
- A6 (Anagrafi zootecniche nazionali area "A").

• *Servizio di Igiene degli Alimenti di O.A.*

- B1 (Attività veterinaria negli stabilimenti industriali di alimenti di O.A.)
- B2 (Attività veterinaria nel commercio al dettaglio)
- B3 (Attività veterinaria nel commercio su aree pubbliche)
- B4 (Attività veterinaria comune alle tre classi).

• *Servizio di Igiene degli Allev. e delle Prod. Prim.*

- C1 (Farmacovigilanza)
- C2 (Alimentazione animale)
- C3 (Benessere animale)
- C4 (Sottoprodotti di origine animale)
- C5 (Igiene produzioni e biosicurezza)
- C6 (Riproduzione animale)
- C7 (Anagrafi zootecniche nazionali).

• *Servizio di Igiene Urbana Veterinaria e Lotta al Randagismo*

- IU1 (Animali morsicatori e controllo del randagismo)
- IU2 (Movimentazione animali domestici)
- IU3 (Benessere animale sperimentazione etc.)
- IU4 (Attività veterinaria in strutture per animali)
- IU5 (Chirurgia veterinaria)
- IU6 (Anagrafe nazionale).

• *Vigilanza Igienico Sanitaria e Polizia Veterinaria*

- PV1 (Vigilanza e ispezioni)
- PV2 (Provvedimenti).

- TIPOLOGIA MODELLO

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 01 Verbale | 02 Dichiarazione |
| 03 Attestazione | 04 Denuncia |
| 05 Provvedimento | 06 Sanzione |
| 07 Prescrizione | 08 Parere |
| 09 Autorizzazione | 10 Proposta |
| 11 Campionamento | 12 Certificazione |
| 13 Richiesta | 14 Reclami e Ricorsi |
| 15 Ordinanza | 16 <i>Check-List</i> |

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 17 Esito controlli | 18 Comunicazione |
| 19 Sospensione | 20 Riacquisizione |
| 21 Revoca | 22 Disposizione |
| 23 Registrazione | 24 Sequestro |
| 25 Nulla osta | 26 Convocazione |
| 27 Scheda | 28 Scheda anagrafica |
| 29 Registro | 30 Rapporto |
| 31 Valutazione | 32 Descrizione. |

- TITOLARIO DI INGRESSO

01. Fascicolo tecnico
02. Domande/richieste
03. Autorizzazioni
04. Referti
05. Comunicazioni da esterno
06. Allerte
07. Controlli ufficiali
08. Provvedimenti coattivi
09. Animali d'affezione

2. Implementare il software già in uso

Il *software* in uso presso il nostro dipartimento è il principale strumento di integrazione tra i vari processi relativi alle attività di sanità pubblica veterinaria. Ogni anno, attraverso tale strumento, è definito il programma annuale di attività (Documento programmatico della performance), sono registrate tutte le singole attività svolte dai veterinari ed è monitorato lo svolgimento del programma stesso al fine di poter intervenire per tempo e facilitare il raggiungimento degli obiettivi.

Attivato il nostro progetto, come prima cosa, abbiamo proposto ai gestori del *software* di implementare gli applicativi per la gestione della modulistica e delle procedure, intraprendendo così, un percorso durato diversi mesi, durante il quale, attraverso una stretta e indispensabile collaborazione, abbiamo costruito una piattaforma digitale strutturalmente costituita da due importanti moduli: uno per la gestione delle procedure, l'altro per la gestione della modulistica, entrambi dotati di un *form* di ricerca.

Ogni modulo prevede diverse funzioni principali:

- catalogazione dei documenti a cura dell'amministratore;
- ricerca e scarico dei documenti inseriti a cura di qualsiasi operatore;
- archiviazione dei documenti rilasciati (uscita);



argomenti

Numero 1 - Marzo 2013

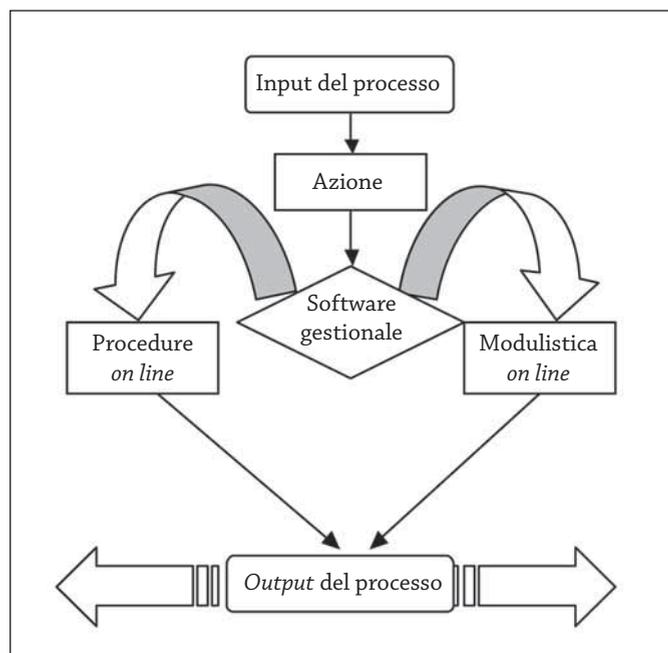


Figura 1. Simbologia di base per la descrizione di un processo gestito attraverso il software.

- archiviazione dei documenti acquisiti (entrata);
- consultazione documenti tramite un registro dei documenti rilasciati/acquisiti (reportistica).

La catalogazione dei documenti è stata la parte più complessa, sia perché ha richiesto un tempo maggiore, sia perché ha dovuto soddisfare tutte le esigenze degli operatori senza entrare in conflitto a livello informatico con altri *form* del *software*.

I principali dati necessari per un'efficiente catalogazione sono:

- numero catalogo (codice modello o procedura);
- categoria/ambito (Servizio area "A", "B", "C", Dipartimento veterinario etc.);
- classe/titolario (linee principali di attività dei Servizi);
- specie;
- nome del modello/procedura;
- tipologia del modello;
- fonte del documento;
- edizione/controllo;
- data inizio/fine validità.

La funzione di ricerca e scarico dei documenti inseriti permette all'operatore autorizzato di ottenere una copia aggiornata del modello/procedura in

formato *Open office* o *Docx*, sul proprio computer da consultare e/o utilizzare. Nel modulo delle procedure, l'operatore può visionare e scaricare anche la modulistica collegata ad essa. Da ciò si evince il grande vantaggio che ne deriva non solo perché, come detto prima, l'operatore ha sempre a disposizione l'ultima copia aggiornata senza incorrere nel rischio di utilizzare documenti obsoleti e quindi non conformi alla nuova normativa, ma anche e soprattutto nel risparmio di tempo dell'*iter* burocratico che spesso è la causa principale dell'inefficienza di un'organizzazione.

L'archiviazione dei documenti rilasciati avviene ogni qualvolta un operatore autorizzato, entrando in un fascicolo aziendale, ricerca un modello già presente a catalogo, che può essere anche in formato *data replacement*, cioè con la possibilità di precompilarsi con i dati dell'utente e una volta rilasciato si esegue il salvataggio del modello nel "registro dei modelli rilasciati".

L'archiviazione dei documenti acquisiti avviene utilizzando un *form* specifico il quale permette di inserire, richiamando un'unità aziendale, un *file* acquisito dall'operatore.

I principali dati necessari per un'efficiente catalogazione sono:

- titolare ingresso;
- argomento;
- descrizione documento;
- numero/data di protocollo;
- data acquisizione;
- tipo di documento.

La documentazione acquisita rappresenta un'efficace archiviazione non solo ai fini della ricerca di un documento, ma anche come supporto nella trasmissione dei flussi informativi a Enti esterni alla

propria organizzazione.

La consultazione documenti tramite un registro dei documenti rilasciati/acquisiti, si esegue interrogando il "registro documenti" con i seguenti filtri:

- tipo documento;
- unità aziendale;
- fascicolo nome;
- numero/data protocollo;
- numero catalogo;
- titolare ingresso;
- argomento;
- categoria/ambito;
- classe/titolario;
- specie;
- tipo di documento.

3. Formazione, monitoraggio e valutazione

La direzione dell'Area dipartimentale di prevenzione veterinaria ha programmato un sistema di formazione, monitoraggio dinamico e valutazione attraverso le seguenti azioni:

- attivazione di un adeguato piano di formazione diretto a tutti gli operatori del settore;
- aggiornamento periodico dei *file* inseriti;
- monitoraggio dell'utilizzo della piattaforma a tutti i livelli dell'Area dipartimentale di SP;
- programmazione di audit interni;
- gestione degli eventi indesiderati;
- sistema di miglioramento continuo.

Conclusioni

Questo progetto ha rappresentato un'opportunità di sviluppo organizzativo, in quanto ha imposto una riflessione e una rilettura dall'interno, con gli occhi del cliente, di ciò che si fa e perché si fa, ha consentito, cioè, di gestire l'organizzazione come un sistema di processi collegati, di razionalizzare le risorse, per valutare in modo trasparente le proprie attività, e in quest'ottica ha rappresentato un'occasione per coinvolgere e valorizzare i vari professionisti.

Francesco Messina
ASP Catania,
U. F. Coordinamento Qualità

