

CERTIFICAZIONE ISO

IN CAMMINO VERSO LA QUALITÀ

di **Benito Leonardo Martelli**

Responsabile U.F. Sanità Pubblica Veterinaria Zona Mugello dell'Azienda Sanitaria di Firenze

**Regione Toscana:
raggiunto il primo
obiettivo.**

Nell'Aprile 2005 è stato raggiunto il primo significativo obiettivo del percorso previsto dal Piano Sanitario della Regione Toscana per l'accreditamento e la certificazione di Qualità delle Strutture di Sanità Pubblica Veterinaria.

Il Dr. Benito Leonardo Martelli, Responsabile della U.F. del Mugello e referente del progetto regionale specifico, riassume la fasi del suo lavoro.

Negli ultimi anni si è delineato sempre più il ruolo delle strutture di Sanità Pubblica Veterinaria, che sono chiamate, oltre che a svolgere il classico compito di prevenzione nel campo delle malattie degli animali trasmissibili e nel campo della sicurezza alimentare, a fornire il proprio intervento professionale a supporto del mondo produttivo.

Molteplici sono i motivi che spingono la Veterinaria Pubblica verso l'adozione di sistemi per la gestione della qualità: si tratta di motivi di ordine generale e motivi specifici.

I motivi di ordine generale della Certificazione ISO

Comuni a tutte le altre branche della Pubblica Amministrazione ed in particolare della Sanità, i motivi di ordine generale sono:

- legati all'opportunità di sfruttare i margini di miglioramento in termini di efficienza ed efficacia tutt'ora presenti nel settore;
- legati alla necessità di fornire all'Utente risposte adeguate nella massima trasparenza;
- legati alla necessità di dover disporre di

validi strumenti per fronteggiare al meglio la situazione di particolare criticità economica con la quale tutti i settori pubblici devono costantemente confrontarsi.

L'intero Dipartimento della Prevenzione, anche nella Regione Toscana, sta quindi intraprendendo un percorso verso la qualità e in questo contesto si collocano le iniziative del settore veterinario.

I motivi specifici della Certificazione ISO

I motivi specifici sono invece da ricercarsi nelle particolari esigenze di fornire referenze internazionali da parte della Sanità Pubblica Veterinaria.

In particolare:

- necessità di usare un modello organizzativo e un linguaggio utile ad interloquire efficacemente con le varie Commissioni Europee che effettuano audit, ispezioni e verifiche su argomenti ed attività di competenza veterinaria ai vari livelli -centrali e periferici- degli Stati membri. Tali audit vengono svolti molto spesso su specifici argomenti dell'intero Sistema Veterinario, con lo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'affidabilità. Per poter fornire le evidenze richieste è perciò indispensabile adeguarsi ai criteri ed ai metodi di verifica, universalmente riconosciuti, delle Commissioni stesse. Con uguale metodologia vengono effettuate le verifiche da parte di ciascuna delle strutture sovraordinate nazionali (Ministero e Regione) nei confronti delle

In cammino verso la qualità

segue

strutture sott'ordinate;

- necessità di usare un modello organizzativo e un linguaggio utile ad interloquire efficacemente con le varie Commissioni (governative o private) dei Paesi terzi che effettuano, ai vari livelli del nostro Sistema Veterinario Pubblico, "audit di seconda parte" finalizzati a verificarne l'attendibilità e l'affidabilità in

merito alle garanzie che è in grado di fornire, nella previsione di scambi commerciali di prodotti alimentari, in particolare di origine animale;

- adeguare il modello organizzativo e le qualifiche del personale delle Strutture Territoriali Veterinarie a quanto indicato dalla Normativa europea (Reg. CE 882/2004), che prevede la possibilità per le Autorità deputate al controllo delle filiere alimentari di delegare tale controllo a terzi, purchè accreditati a norma EN 45.004 (da febbraio 2005 UNI EN ISO CEI 17.020);
- adeguare l'organizzazione, il linguaggio

ed i metodi di intervento per gli audit, i controlli, le ispezioni e le verifiche della Sanità Pubblica Veterinaria alle interfacce del mondo produttivo, che, sempre più di frequente, in particolare per esigenze legate alla commercializzazione con l'estero, adotta modelli di gestione della qualità certificati a norma ISO, spesso con integrazioni specifiche per alcune tipologie di prodotti o per alcuni Paesi esteri (BRC, IFT, SA 8000, ecc.). Tali strutture produttive, oggetto di controllo da parte del Servizio Veterinario Pubblico, subiscono anche numerose verifiche da parte del personale qualificato degli enti di certificazione per cui si ha un continuo confronto anche su identici contenuti. Inoltre non è da sottovalutare l'aspetto legato alla funzione di esempio e stimolo da parte dell'Organo di controllo pubblico che, dovendo pretendere dalle strutture sottoposte a vigilanza un modello organizzativo che garantisce i risultati, è quantomeno opportuno che fornisca con la dovuta trasparenza, evidenza di efficacia ed efficienza;

- adeguarsi alle indicazioni nazionali e regionali relative all'accREDITAMENTO delle strutture del SSN.

Il percorso

Il percorso seguito si inserisce in progetto finalizzato, finanziato dalla Regione Toscana, che al momento ha visto la realizzazione di un'iniziativa di informazione/formazione, che ha coinvolto i Dirigenti delle Strutture Veterinarie della Regione e delle ASL; inoltre ha appunto permesso la certificazione a norma ISO 9001:2000 dell'Unità Funzionale di Sanità Pubblica Veterinaria del Mugello, che fa parte del Dipartimento capofila del progetto stesso, quello dell'Azienda Sanitaria di Firenze. Il prossimo passo sarà quello di estendere l'esperienza, in maniera graduale, in ambito regionale.

Ritengo che la nostra esperienza possa essere utile anche come supporto pratico, ad esempio nella tempistica del processo: infatti, dal momento dell'idea al momento della certificazione (ottenuta lo scorso 9 di aprile), sono passati due o tre anni,



anche per motivi legati all'aspetto economico ed ai tempi "pubblici" necessari per l'individuazione dell'ente di certificazione. I benefici del metodo comunque si sono potuti apprezzare da subito, soprattutto da parte degli operatori, condizione indispensabile per ottenere il risultato.

Da sottolineare poi come non siamo ricorsi ad alcun consulente esterno, sfruttando la circostanza che due dipendenti dell'Unità Funzionale possedessero una certa professionalità ed esperienza in merito. Ci siamo invece confrontati con realtà simili per ottenere spunti per il miglioramento del Sistema; in particolare, di grande utilità ci è stato il confronto con il Servizio Veterinario di Vicenza Sud, che ci ha fornito ottime idee per risolvere alcuni punti critici.

I benefici del Sistema Qualità

Già oggi, dopo circa sei mesi di lavoro certificato, si possono cogliere alcuni benefici legati all'implementazione del Sistema Qualità:

- abbiamo potuto svolgere senza ritardi tutta l'attività istituzionale, pur in situazione di una certa carenza di risorse, riducendo i tempi morti storicamente presenti per lacune nella programmazione del lavoro. Questo è un beneficio per l'intera collettività, in particolare per i consumatori, anche se per la natura non può essere apprezzato direttamente da ogni singolo cittadino;
- abbiamo ridotto gli errori nell'esecuzione delle attività, anche grazie alla predisposizione di un archivio che raccoglie i risultati della progettazione di ogni nostra prestazione. In questo caso il beneficio è più apprezzabile direttamente dagli Utenti interessati;
- siamo in grado di quantificare con una buona approssimazione l'impegno di risorse per ogni prestazione e conseguentemente il costo delle stesse. Questo è un aspetto di particolare importanza ed attualità, nell'ottica del contenimento della spesa e della riduzione degli sprechi. Stiamo lavorando in collaborazione con tutte le altre strutture Veterinarie del Dipartimento della Prevenzione dell'ASL di Firenze per

ridurre ulteriormente gli aspetti di maggiore incertezza e disporre quindi di dati quanto più affidabili. È previsto nel 2006 il completamento del percorso in tutte le strutture organizzative del Dipartimento Fi ed anche in alcune strutture di altre aziende USL della Toscana.

Le difficoltà incontrate

Considerando l'evidente natura pubblica della struttura, le difficoltà incontrate sono state tutto sommato contenute, probabilmente per una serie di circostanze favorevoli, tra cui la particolare serietà professionale degli operatori coinvolti, peraltro a mio giudizio presente in molte strutture di Sanità Pubblica Veterinaria del Servizio Sanitario Nazionale. Le difficoltà operative non sono state poi così evidenti; non si è verificata una particolare resistenza al cambiamento, normalmente abbastanza fastidiosa in situazioni simili. Certamente, il fatto che i benefici organizzativi siano stati percepiti da tutti fin dalle prime fasi dell'applicazione del sistema, ha favorito l'instaurarsi di un meccanismo virtuoso di ricerca del miglioramento continuo. Peraltro anche le strutture sovraordinate di riferimento (Regione, Azienda,

Dipartimento di Prevenzione) hanno spinto in questa direzione, favorendo la rimozione di eventuali ostacoli di tipo burocratico, spesso particolarmente pesanti nel settore pubblico.

Il futuro

Credo che le difficoltà maggiori ci aspettino nel futuro, anche prossimo; infatti il risultato raggiunto ci inorgoglia, ma un po' anche ci preoccupa in quanto costituisce, per sua stessa natura, la base di partenza per una continua ricerca del miglioramento, sotto ogni punto di vista, della qualità delle prestazioni erogate.

In Toscana, come detto, per il momento l'unico Servizio Veterinario che ha raggiunto un risultato riconosciuto nel campo della certificazione di Qualità è quello del Mugello; presto comunque l'esperienza sarà replicata su ampia scala nella nostra Regione.

Altri Servizi Veterinari, soprattutto nel Nord dell'Italia, hanno già ottenuto riconoscimenti simili. Con queste realtà ci ripromettiamo di ricercare il miglior confronto nell'ottica di favorire, per l'aspetto di competenza e per quanto possibile, il miglior riconoscimento, anche internazionale, di tutte le attività di interesse veterinario.

