

“QUALITÀ È FARE BENE E SEMPLICEMENTE LE COSE GIUSTE”

RICERCA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO NEL CONTESTO DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DAI SERVIZI VETERINARI PUBBLICI

IL PERCORSO INTRAPRESO DALLA S.O.C. ASSISTENZA VETERINARIA DELL'A.A.S. n. 3 “ALTO FRIULI, COLLINARE, MEDIO FRIULI”
DALL'APPROCCIO ALLE BUONE PRATICHE VETERINARIE (BPV) ALLA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2008

INTRODUZIONE: A partire dal 2012 la S.O.C. Assistenza Veterinaria dell'A.A.S. n. 3 “Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli” ha deciso di orientare il suo modello organizzativo su una progettualità improntata alla ricerca del miglioramento continuo e sull'introduzione del sistema di gestione del lavoro in qualità nei processi di erogazione dei servizi espletati dalla S.O.C.

Le finalità che hanno dato il via, nel triennio 2012-14, al progetto definitivo di certificazione ai sensi della ISO 9001:2008 sono state le seguenti:

- ottenere un continuo miglioramento delle prestazioni svolte dal servizio;
- aumentare la consapevolezza e la conoscenza delle attività svolte dalla S.O.C. Assistenza Veterinaria, sia negli operatori sanitari interni al servizio stesso che negli utenti esterni;
- ottenere un incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività che impattano sull'utente in un contesto di riduzione delle risorse disponibili;
- migliorare i flussi e i contenuti della comunicazione tra gli operatori;
- dimostrare, tramite evidenza documentata del lavoro svolto, l'adeguatezza delle prestazioni erogate dalla S.O.C. Assistenza Veterinaria anche in ambito di audit di parte seconda/terza;
- rispondere alle crescenti richieste evolutive previste nei Regolamenti della Comunità Europea sulle prestazioni dell'Autorità Competente (definizione degli standard minimi dei servizi veterinari) e dagli utenti qualificati (stabilimenti Riconosciuti ai sensi del Reg. CE 853/2004 con certificazione di qualità e rispondenti agli standard internazionali ai fini dell'export) attraverso un percorso sostenibile per un Servizio Veterinario di piccole dimensioni (utilizzo BPV, linee guida condivise, protocolli assodati) ed in grado di fornire adeguata affidabilità (sistema delle ISO).

MATERIALI E METODI – PROGETTO DI CERTIFICAZIONE

FASE 1 - ANNO 2012
FORMAZIONE MIRATA
RESIDENZIALE DI TUTTI GLI
OPERATORI DELLA S.O.C.
ASSISTENZA VETERINARIA

Qualità: sappiamo tutti di cosa stiamo parlando?

Le basi del progetto si sono fondate primariamente sull'individuazione del fabbisogno formativo inerente il Sistema Gestione Qualità necessario ad uniformare il background culturale di tutto il personale sull'argomento. Nell'arco del 2012 è stato così definito e completato un percorso formativo mirato in cui sono intervenuti docenti con comprovata esperienza nel campo della Qualità applicata concretamente ai Servizi Veterinari, creando così una piattaforma culturale condivisa in merito alle Buone Pratiche Veterinarie, alle certificazioni ISO ed ai processi di Accreditamento.

FASE 2 - ANNO 2013

FORMAZIONE SUL CAMPO,
TUTORING, APPLICAZIONE
GUIDATA DELL'APPROCCIO PER
PROCESSI

Sistema di Gestione in Qualità: dalla teoria alla pratica

Nel corso del 2013 il progetto ha previsto l'applicazione (formazione sul campo), nel concreto delle attività svolte dalla S.O.C., di quanto appreso nell'ambito della formazione residenziale. Il personale afferente alla S.O.C. è stato diviso in gruppi di lavoro individuati sulla base delle rispettive competenze. Successivamente i gruppi di lavoro hanno individuato i processi principali e secondari propri della S.O.C. e, per determinarne il corretto inquadramento, a questi è stata applicata la metodica del ciclo di Deming (plan, do, check, act). Alla fine del percorso, sono state individuate le Procedure di Sistema e quelle Operative necessarie al Sistema di Gestione Qualità.

FASE 3 – ANNO 2014

REDAZIONE E
IMPLEMENTAZIONE IN PROVA
DELLE PROCEDURE DI SISTEMA,
ELABORAZIONE MANUALE
QUALITÀ, PREPARAZIONE ALLA
VISITA E VISITA DI
CERTIFICAZIONE

Applicazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) nella S.O.C.: dare evidenza della qualità nei servizi erogati

Nell'anno 2014 il progetto triennale si è concretizzato con il superamento della visita di certificazione ISO 9001:2008 (Dicembre 2014), senza non conformità, avendo realizzato le seguenti attività:

- Redazione ed applicazione delle procedure di sistema e operative che costituiscono e documentano il SGQ (solo processi con necessità di procedura, forte riferimento alle BPV e a linee guida/protocolli riconosciuti, attenzione al contenimento della produzione di modulistica).
- Preparazione del Manuale Qualità.
- Audit interni mirati alla ricerca delle evidenze della corretta implementazione del SGQ (gestione documentazione e registrazioni) e adeguamento dei requisiti strutturali necessari.
- Monitoraggio della soddisfazione degli utenti tramite questionario e Focus Group.
- Coinvolgimento di tutto il personale della S.O.C. alla visita di certificazione e superamento della stessa, senza “non conformità”, in data 18.12.2014

RISULTATI: Il progetto ancor prima dell'ottenimento della certificazione ISO 9001:2008 ha dato, già nel corso del 2014, alcuni importanti risultati:

- § è stato possibile programmare, con l'applicazione delle procedure elaborate, le attività annuali della S.O.C. entro tempi prestabiliti, indicando coerenti indicatori di valutazione degli obiettivi da raggiungere e fornendo agli operatori del servizio chiare indicazioni sulle tempistiche e sulle modalità con cui svolgere le attività di propria competenza;
- § sono state censite, con maggiore precisione, tutte le prestazioni e tutti i servizi erogati in funzione del corretto monitoraggio dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- § è stata favorita la promozione di attività in grado di recepire il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati (questionari, Focus Group, interviste, gestione-trattamento e archiviazione reclami) così da rapportarsi in maniera non autoreferenziale e con criteri di trasparenza nei confronti degli utenti/clienti;
- § il personale della S.O.C. Assistenza Veterinaria si è trovato sicuramente avvantaggiato nella comprensione e nell'avvio del processo di Accreditamento all'eccellenza dei Servizi Sanitari Territoriali con Accreditation Canada International, intrapreso dall'Azienda nel 2014;
- § il superamento della visita di certificazione a fine 2014 senza il rilievo di “non conformità” da parte dell'ente certificatore ha dato evidenza a tutti gli operatori della efficacia rappresentata dalla corretta e costante applicazione delle procedure del SGQ.

CONCLUSIONI: Impostare un sistema di gestione della qualità per un Servizio Veterinario Pubblico richiede sicuramente un grande sforzo progettuale, formativo ed applicativo che nasce dalle risorse limitate legate al contesto storico, alla necessità di uniformare le conoscenze del personale, alla necessità di dare un forte impulso motivazionale agli operatori abituati alla routine delle proprie attività e alla oggettiva difficoltà nel creare percorsi operativi che generino costantemente le evidenze che sono alla base della gestione in qualità del lavoro. A ciò si contrappongono gli immediati effetti positivi portati “dall'investimento sulla qualità” ad una organizzazione ed ai servizi da essa erogati. Nell'esperienza della S.O.C. Assistenza Veterinaria il lavoro sulla qualità ha permesso, fin dal primo anno del progetto, di effettuare significativi miglioramenti relativamente alla conoscenza da parte di tutti gli operatori di tutte le attività svolte dalla S.O.C., alla oggettiva valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei processi gestiti, alla coerente identificazione degli indicatori legati alle prestazioni erogate ed infine all'oggettiva rendicontazione degli obiettivi raggiunti. A ciò si aggiunge una maggiore trasparenza nei confronti degli utenti ed una maggiore credibilità nei confronti degli operatori del settore alimentare qualificati. Per concludere non va dimenticato infatti che l'ottenimento della certificazione permette di divulgare e pubblicizzare all'esterno, in particolare agli stakeholder, lo sforzo e l'impegno che l'organizzazione impiega per garantire la qualità e l'efficienza dei servizi erogati e dei processi gestiti. Da questa positiva esperienza si potranno trarre dei vantaggi nella realizzazione delle attività di integrazione necessarie dopo la riforma del Servizio Sanitario Regionale (L.R. 17/2014).