



**Ordine dei Medici Veterinari
della provincia di Bari**

LA CONFORMITA' DEL CONTROLLO UFFICIALE AL REG. CE 882/2004

**I sistemi interni di verifica della qualità del
controllo ufficiale: audit interni e supervisioni**

Bari, 29 novembre 2012

Gabriele Squintani

Servizio veterinario e igiene alimenti - Regione Emilia-Romagna

AUTOVERIFICA

REGOLAMENTO 882/2004/CE

Articolo 4

Designazione delle autorità competenti e criteri operativi

6. Le autorità competenti procedono a audit interni o possono far eseguire audit esterni, e prendono le misure appropriate alla luce dei loro risultati, per verificare che si stiano raggiungendo gli obiettivi del presente regolamento. Tali audit sono soggetti ad un esame indipendente e sono svolti in modo trasparente.

AUTOVERIFICA

Decisione 677 del 29.09.2006

Che stabilisce le linee guida che definiscono i criteri di esecuzione degli audit a norma del Reg. 882/2004 relativo ai controlli ufficiali intesi a verificare la conformità alla normativa in materia di mangimi e di alimenti a alle norme sulla salute e sul benessere degli animali

AUTOVERIFICA

Regolamento 882/2004/CE

Articolo 8

Procedure di controllo e verifica

3. Le autorità competenti devono prevedere procedure per:
a) verificare l'efficacia dei controlli ufficiali da esse eseguiti

AUDIT INTERNI

UNIONE EUROPEA (FVO)



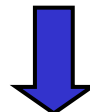
STATO MEMBRO



REGIONE



AZIENDA SANITARIA LOCALE



ASL Direzione centrale su distretti

PER AUTOVERIFICARE E' NECESSARIA CHIAREZZA SU:



- ORGANIZZAZIONE
- MODALITA' FUNZIONAMENTO
- STRUMENTI OPERATIVI

**PER AUTOVERIFICARE
E' INOLTRE NECESSARIO:**



**PERSONALE ADEGUATAMENTE FORMATO E
IDONEO PER LO SVOLGIMENTO DI QUESTA
ATTIVITA'**

Audit interni

Art. 4, comma 6, Reg. 882/2004

IN EMILIA-ROMAGNA



REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Audit interni



Le scelte

Regione non fa audit su OSA

Regione fa audit di sistema su AUSL

Gli audit di sistema possono essere generali o settoriali



REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Audit interni

Le finalità

Assicurare corrispondenza del CU alle norme vigenti e allo standard funzionamento

Individuare ambiti miglioramento

Limitare l'abitudine all'autovalutazione

Accreditare i SIAN e SVET

La programmazione

Si basa su:

- necessità generali funzionamento
- cambiamenti in atto
- problemi emersi

La programmazione è riportata nel piano annuale di attività

REGIONE EMILIA- ROMAGNA

Audit di sistema



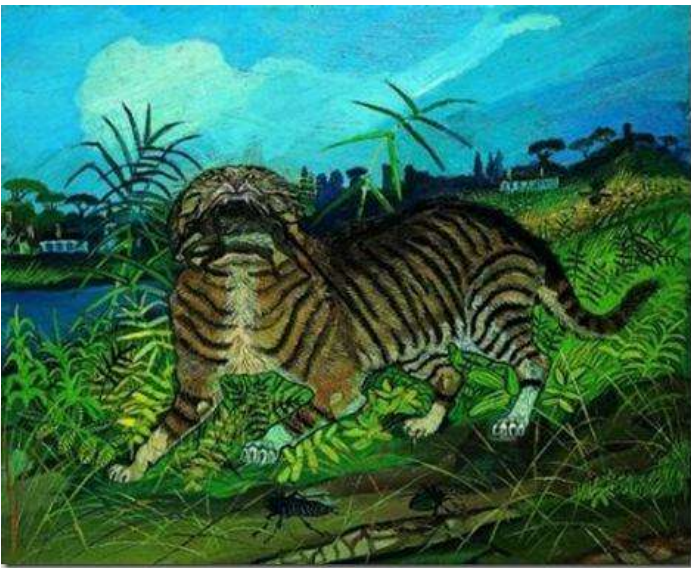
La programmazione



Anno 2008/ 2009

- Verifica implementazione in SVET e SIAN delle AUSL dei requisiti previsti dalle linee guida regionali
- Verifica piano regionale 2004-2008 per il controllo ufficiale sulla produzione, immissione in commercio, utilizzo dei prodotti fitosanitari
- Verifica applicazione piano regionale alimentazione animale
- Verifica applicazione del Reg. 2075/2005 sul controllo della trichinosi
 - Modalità di rivalutazione macelli ex capacità limitata

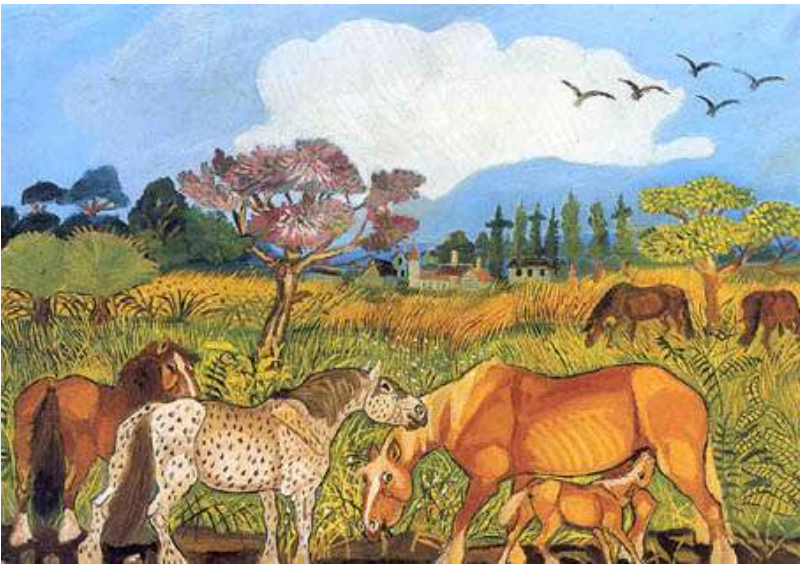
La programmazione



Anno 2010

- Verifica implementazione in SVET e SIAN delle AUSL dei requisiti previsti dalle linee guida regionali - Follow up
- Verifica sorveglianza su strutture di ristorazione ospedaliera (8ASL)
 - Verifica sorveglianza su depositi frigoriferi (6 ASL)
- Verifica applicazione del Reg. 2075/2005 sul controllo della trichinosi (conclusione)
- Modalità di rivalutazione macelli ex capacità limitata (conclusione)

La programmazione



Anno 2011

- Sistema generale (7)
- Laboratori trichine
- Ristorazione ospedaliera
 - Macelli
- Piani sorveglianza malattie infettive

La programmazione



Anno 2012

- Piani sorveglianza malattie infettive (n. 9)
 - Produzione latte e trasformazione (2)
 - Benessere animale (4)
- Prodotti della pesca e acquacoltura (2)
 - Integratori alimentari (4)
 - Celiachia (11)

Procedura regionale

Committente: definizione campo applicazione e nomina referente

Definizione programma

Costituzione gruppo di audit

Predisposizione check list e altri strumenti lavoro

Presentazione e approvazione programma

Pianificazione e esecuzione visita

Produzione report

Invio AUSL e richiesta osservazioni

Valutazione e riprogrammazione

Le regole sono disponibili e vengono inviate le check utilizzate



REGIONE EMILIA- ROMAGNA

Audit di sistema

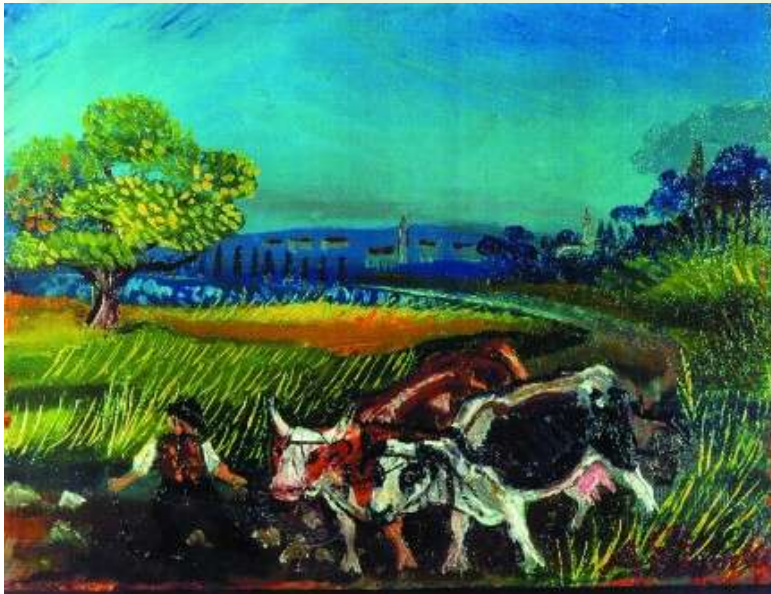
Gli auditor

- Personale qualificato
- Personale in formazione

Per audit di sistema generali si è optato di utilizzare team leader con esperienza (Agenzia sanitaria) e "dipendenti" del Servizio regionale

REGIONE EMILIA- ROMAGNA

Audit interni



I principali problemi AUDITOR

Capacità professionali e relazionali

Disponibilità per tutto il percorso dell'audit (è considerata attività extra e non sostitutiva degli impegni routinari)

Uniformità giudizio tra gruppi

Condizionamento da esperienze lavorative personali

Tendenza a "ispezionare"
18

Considerazioni generali

Ottimo strumento, ma difficile e non adatto per tutte le persone.

Vi è un alto rischio di limitarsi alla rilevazione della presenza della documentazione e della sua applicazione, senza valutarne la reale efficacia

Il "committente" deve essere convinto delle potenzialità dello strumento audit

Fare cicli di audit senza valutare complessivamente i risultati e discuterli con il sistema auditato non porta miglioramento

Verifica efficacia controlli - Supervisioni

Art.8 Reg. 882/2004

La supervisione come funzione di supporto alla direzione di Servizio e alla qualità del sistema generale dei controlli ufficiali

Supervisione

Rendere il sistema dei controlli ufficiali:

- Appropriato rispetto alle condizioni di rischio
- Efficace nel fornire garanzie ai consumatori
 - Adeguato alle richieste della normativa
- Omogeneo sul territorio di competenza rispetto alle politiche definite e nelle risposte tecniche ai problemi emergenti

Perché supervisione

- Dare piena attuazione al **Regolamento 882/2004**, articoli 4 e in particolare 8, alle raccomandazioni FVO nel Country Profile, alla Nota Ministeriale 15372/2012.

Supervisione: approcci

- Gerarchico organizzativo, con orientamento al raggiungimento degli obiettivi di produttività stabiliti, basato sul controllo del lavoro degli addetti.
- Tecnico professionale, sulla base di pari dignità professionale, con orientamento al miglioramento della 'qualità erogata' (intesa come «la cosa giusta da fare in quella condizione») e allo sviluppo delle competenze.

Cos'è la supervisione

- **Parte integrante delle attività di funzionamento della Autorità Competenti** e sta nelle competenze della Direzione del Servizio.
- **Strumento della gestione** finalizzato all'adeguamento della pianificazione dei Controlli Ufficiali.
- ... **strumento del governo clinico**, che coinvolge i professionisti nella valutazione della qualità della performance e fornisce le basi per il miglioramento continuo.
- ..e **strumento dello sviluppo delle competenze e personale** degli operatori.

Finalità generali della supervisione

- Contribuire al **raggiungimento degli obiettivi istituzionali di sicurezza** nella filiera alimentare, attraverso valutazioni appropriate, efficaci ed omogenee.
- Promuovere un contesto favorevole alla **socializzazione delle migliori conoscenze** disponibili, al miglioramento e **allo sviluppo professionale.**

Finalità specifiche della supervisione

- **Condividere le conoscenze e le migliori pratiche** tra gli operatori addetti al CU.
- **Uniformare le modalità di CU** (utilizzo strumenti, interpretazione dei requisiti, sistema di valutazione).
- **Verificare l'efficacia del CU** (effettuando riflessioni sui giudizi di merito).
- **Ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane** (la persona giusta al posto giusto).
- **Rilevare le criticità** degli strumenti di registrazione CU.
- **Ottenere elementi per il riesame della Direzione** per reindirizzare la pianificazione delle attività e le modalità di erogazione delle prestazioni e la formazione del personale.

Oggetti della supervisione

- Possono essere oggetto di supervisione tutte le attività tecnico - professionali collegate ai controlli ufficiali:
 - Audit organizzativo su OSA;
 - Verifiche Ispettive interne;
 - **Attività di ispezione.**

Il metodo della supervisione

- Si definisce supervisione la effettuazione di ispezioni su OSA in presenza supervisionato con discussione delle risultanze.
- Una variante consiste nella verifica indipendente in doppio e in differita seguita da discussione fra supervisionato e supervisore.
- Non viene esclusa almeno in prima applicazione, la possibilità di intendere come forma di supervisione l'attività strutturata di "discussioni di casi", effettuata in piccoli gruppi, sulla base di standard definiti, documentata formalmente in termini di risultati e di proposte di miglioramento.

Altre attività

- Possono essere utilizzate altre **attività**, da considerarsi **prodromiche**:
 - attività di verifica documentale;
 - approfondimento di procedure, problemi di settori seguite da predisposizione o modifiche dei documenti di riferimento.
- Appartengono al campo della **formazione/ addestramento** iniziative come:
 - l'approfondimento teorico seguito da applicazione guidata e monitorata in campo;
 - l'affiancamento su richiesta, in caso di problematiche emergenti o situazioni non regolamentate.

Fattori favorenti od ostacolanti la pratica della supervisione

Correlati al metodo

- Conoscenza preventiva/condivisione da parte degli operatori delle modalità;
- Chiara finalizzazione alla formazione o a progetti di miglioramento;
- Semplicità organizzativa (tempi, registrazioni);
- Chiarezza del ruolo del supervisore:
 - Superiore gerarchico
 - Riconosciuta competenza
- Supervisore adatto, con capacità relazionali;
- Esistenza di strumenti di supporto (esempio linea guida);
- Confronto finale sulle risultanze;
- Possibilità di esprimere il dissenso; esistenza di un ‘appello’;
- Chiarezza nell’utilizzo dei risultati della supervisione:
 - Singolo caso/azioni correttive/preventive
 - Casi aggregati/riesame direzione, progetti di miglioramento

Fattori favorenti od ostacolanti la pratica della supervisione

Correlati al contesto

- Tempo dedicato
- clima partecipativo e di senso di appartenenza
- Coinvolgimento di tutta l'equipe e attività di supervisione a scambio

I fattori ostacolanti sono i favorenti mancati ed inoltre

- Numerosità del personale (vedi programma);
- Accettazione del “pari grado”;
- Poche persone adatte al ruolo del supervisore;
- Conflitti e opposizioni;
- Utilizzo di ‘giudizi’ finali (peraltro difficili da formulare), piuttosto che indicazioni di miglioramento.

N.B. ogni metodo e ogni contesto ha elementi ostacolanti specifici

Il profilo di competenza del supervisore

Competenze specifiche:

- ✓ Possedere esperienza consolidata nel settore, sulla base dei servizi prestati;
- ✓ Costituire un “riferimento” riconosciuto professionalmente da componenti dell’equipe;
- ✓ Essere responsabile nei confronti dell’org.;
- ✓ Conoscere metodi di “problem solving”.

Caratteristiche personali

- ✓ Empatia;
- ✓ Comunicatività;
- ✓ Propensione al coaching;
- ✓ Obiettività nella raccolta delle evidenze;
- ✓ Propensione alle “sintesi”.

‘Titoli’ di servizio

- ✓ Mandato specifico della direzione
- ✓ Anzianità di servizio > 5 anni
- ✓ Formazione specifica valutabile.

Utilizzo dei risultati della supervisione

A vari livelli organizzativi a seconda che siano riferiti a problemi individuali, di Servizio o di Dipartimento.

Come dato singolo o di dati aggregati per:

- Attivazione di azioni correttive immediate;
- Fornire elementi di input nel riesame della direzione a fini di sviluppo di azioni organizzative appropriate:
 - Programmazione di formazione addestramento specifici
 - Revisioni procedurali
 - Sviluppo di progetti di miglioramento organizzativo
- E' esplicitamente escluso un utilizzo a fini di premio-punizione dei professionisti coinvolti, salvo diversi accordi aziendali.

FINITO

