

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara	Dipartimento di Sanità Pubblica <b>Unità Operativa Attività Veterinarie</b>	
	<b>Procedura di Unità Operativa</b>	
	<b>Attività di Supervisione</b>	
<b>Redazione</b>	<b>Cognome/Nome</b>	<b>Funzione</b>
	Chiara Berardelli Paola Faggioli	Direttore Unità Operativa Attività Veterinarie Responsabile MOD Qualità e Accreditamento

## 1. Oggetto

La presente procedura descrive le modalità di programmazione, svolgimento e valutazione delle attività di Supervisione nella Unità Operativa Attività Veterinarie.

## 2. Scopo/obiettivo

### Premessa

L'attività di supervisione ha lo scopo di assicurare che i controlli ufficiali raggiungano il grado di appropriatezza ed efficacia previsto dalla legislazione della UE. Il Regolamento 882/04 sui controlli ufficiali prevede infatti, per le Autorità Competenti (AC), di "verificare l'efficacia dei controlli ufficiali eseguiti" in termini di appropriatezza ed efficacia, nonché la gestione sotto sistema qualità dei controlli ufficiali (art. 8 punto 3).

La supervisione è inserita negli obiettivi assegnati ai responsabili di MO, è prevista dal paragrafo 7.2.2.3. della PUO "Programmazione annuale dell'attività".

La Direzione dell'UO ha il ruolo di responsabile complessivo della qualità tecnica delle attività del servizio e conseguentemente della sua verifica mediante "supervisione". L'attività di supervisione consiste nell'attivare, sostenere, monitorare il sistema dei controlli ufficiali in modo che sia:

- appropriato rispetto alle condizioni di rischio;
- efficace nel fornire garanzie ai consumatori;
- adeguato alle richieste della normativa;
- omogeneo sul territorio di competenza.

L'attività di Supervisione, come quella di audit e audit interno, sono ritenute parte integrante del processo di miglioramento della qualità come definito dalla Direzione della UOAV e descritto nel MQ dell'Unità Operativa.

## 3. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica nelle attività di Supervisione dalla fase di programmazione, allo svolgimento e valutazione.

## 4. Documenti di riferimento

### 4.1 Documenti esterni

Regolamento (CE) n. 882/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29/04/2004 relativo ai controlli ufficiali intenti a verificare la normativa in materia di mangimi e di alimenti e alle norme sulla salute e sul benessere degli animali (artt. 4 e 8).

- **Raccomandazioni FVO contenute nel "Country profile";**
- **Nota Ministero della Salute, prot. n. 15732/2012 del 16.08.2012**

• DGR n. 1488 del 15/10/2012: "Integrazione alla Delibera di Giunta Regionale n. 385/2011 "requisiti specifici per l'accreditamento dei Dipartimenti di Sanità Pubblica" per quanto riguarda i requisiti di funzionamento/accreditamento dei servizi dei Dipartimenti di Sanità Pubblica delle Aziende USL che espletano attività di controllo ufficiale in tema di sicurezza alimentare, salute e benessere degli animali";

DGR n. 1510 del 28/10/2013 recepimento delle "linee guida per il funzionamento e il miglioramento dell'attività di controllo ufficiale da parte del Ministero della Salute, delle Regioni e Province Autonome e delle AASSLL in materia di sicurezza degli alimenti e sanità pubblica veterinaria" oggetto di Accordo della Conferenza stato-regioni del 07/02/2012";

Nota Servizio Veterinario e Igiene degli Alimenti della Regione Emilia-Romagna, P.G. n. 304427 del 28/12/2012: "La supervisione dei controlli ufficiali nel campo della sicurezza alimentare, salute e benessere animale".

Nota Servizio Veterinario e Igiene degli Alimenti della Regione Emilia-Romagna, P.G. n. 466507 del 03/12/2014 "Linee guida per l'attività di Supervisione"

## 4.2 Documenti interni

Manuale della Qualità

PUO "Attività di Controllo Ufficiale" doc. n. 1754 doc-web

PUO "Programmazione annuale dell'attività" doc. n. 1782 doc-web

PUO "Inserimento personale neo-assunto" doc. n. 1804 doc-web

Piano di lavoro annuale UOAV

Pianificazione e programmazione annuale Attività di Supervisione

## 5. Definizioni e sigle

<b>Supervisione</b>	<p>L'attività che ha lo scopo di assicurare che i controlli ufficiali raggiungano il grado di appropriatezza ed efficacia previsto dalla legislazione della UE.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Parte integrante delle attività di funzionamento della Autorità Competenti come regolamentato in RER (MQ 5.2 e linee guida) e afferisce alle competenze della Direzione del Servizio.</li><li>- Strumento della gestione finalizzato all'adeguamento della pianificazione dei Controlli Ufficiali.</li><li>- Strumento del governo clinico, che coinvolge i professionisti nella valutazione della qualità della performance e fornisce le basi per il miglioramento continuo.</li><li>- Strumento dello sviluppo delle competenze e personale degli operatori</li></ul> <p>Nel contesto dei controlli ufficiali in RER, si utilizza il termine "supervisione" con specifico riferimento alla verifica sulle attività di controllo in campo (ispezione) di processi settori o filiere, regolate con manuali o liste di verifica.</p> <p>Si esplica tramite la effettuazione di ispezioni su OSA in compresenza sul campo (supervisionato e supervisore), con discussione delle risultanze.</p> <p>Ci sono due possibili approcci alla definizione della supervisione.</p> <p>1. Approccio "gerarchico – organizzativo". In tale visione la supervisione è una funzione del management ed è orientata alla realizzazione degli obiettivi stabiliti attraverso il controllo del lavoro del personale sottoposto - di cui è responsabile - e la soluzione dei problemi emergenti. La direzione può delegare tale tipo di responsabilità: il supervisore delegato ha il potere di modificare il modo e i contenuti del lavoro, ma non quello di premiare e sanzionare le persone</p>
---------------------	--

	<p>controllate, né di gestire budget.</p> <p>2. Approccio “paritario”. Una seconda interpretazione della supervisione è stata sviluppata nell’ambito delle scienze sociali e delle burocrazie professionali, dove i membri di una équipe hanno pari dignità tecnico professionale, sulla base del principio che la professionalità richiede di essere alimentata, al fine di fornire la migliore possibile “qualità erogata”. La supervisione diventa così una forma di autoregolazione professionale in cui, a livello individuale o di gruppo, con l’aiuto di una persona “adatta” i professionisti rafforzano la propria identità professionale, prendono coscienza dei problemi relativi all’esercizio della professione, ne comprendono la natura e la genesi - individuale o organizzativa -, trovano soluzioni, ricevono un impulso motivazionale.</p> <p>Lo strumento della supervisione è applicabile a numerose attività.</p>
<b>Supervisore (SE)</b>	<p>Personale esperto, professionalmente qualificato, di preferenza formato anche nel tutoraggio, incaricato dell’attività di supervisione: Direttore UO, Responsabile MO, referente aziendale specialistico, referente territoriale di piano di lavoro, tecnico della prevenzione esperto. Caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ha conoscenza specifica dei processi e degli strumenti di controllo da utilizzarsi nell’attività sulla quale supervisiona l’agire di colleghi;</li> <li>- è consapevole del mandato e degli obiettivi del Servizio IAN/VET in generale e nello specifico settore;</li> <li>- possiede capacità relazionali;</li> <li>- sa tradurre i problemi riscontrati in proposte di miglioramento organizzativo condivise e di sviluppo professionale, fornendo anche input utili alla Direzione per l’attività di riesame complessivo della programmazione.</li> </ul>
<b>Supervisionato (SO)</b>	Qualsiasi Operatore, sottoposto ad attività di Supervisione “di regola” negli ambiti del Controllo Ufficiale effettivamente svolti.
<b>Piano di Supervisione</b>	Prodotto della progettazione dell’attività dell’UO in tema di Supervisione che ha per riferimento gli obiettivi di lungo periodo.
<b>Programma di Supervisione</b>	La supervisione è sviluppata e gestita attraverso un programma annuale di supervisioni sulle attività di controllo ufficiale operate dall’UO. È definito dalla Direzione dell’UO e comprende il programma con calendarizzazione delle Supervisioni. Tale programma è parte integrante del Piano annuale dell’Unità e ha evidenti collegamenti allo standard di prodotto, alle verifiche della applicazione delle procedure, alla formazione/addestramento del personale, alle verifiche ispettive interne, alla valutazione di performance e risultato, al riesame della direzione.

## 6. Responsabilità

Funzioni	Direttore UOAV	RQ UOAV	Supervisore*	Supervisionato**
Attività				
1. Pianificazione dell’attività di Supervisione	R	C	C	I
2. Programmazione annuale dell’attività di Supervisione	R	C	C	I
3. Attuazione dell’attività di supervisione	I		R	C
4. Monitoraggio e Valutazione dell’attività di Supervisione	R	C	I	I

\*Supervisore: Responsabile MO specialistico, Titolare Incarico di Alta Professionalità, Referente aziendale in materia specialistica, Referente territoriale Piani controllo, Tecnico della Prevenzione esperto di un certo settore

\*\*Supervisionato: Veterinari Ufficiali, Tecnici della Prevenzione

La responsabilità dell'aggiornamento della procedura, indipendentemente dalle funzioni coinvolte nello svolgimento delle singole attività, è affidata al Direttore UOAV, supportato dal Responsabile MOD QA.

## 7. Descrizione della attività e modalità operative

### 7.1. Pianificazione dell'attività di supervisione

La pianificazione a lungo termine dell'attività di Supervisione comprende un arco temporale di norma triennale. Nel periodo è necessario prevedere la copertura tramite Supervisione per tutti quegli ambiti del CU in cui sono previste istruzioni operative di recepimento di manuali e check list regionali o interne. Tale pianificazione è definita sulla base di analisi dei dati di contesto (vedi Tab. 1) e potrà subire delle revisioni nell'arco del triennio in base a modifiche sostanziali dei dati di contesto.

**Tabella 1**

<b>Contesto produttivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipologie produttive presenti sul territorio, dimensione dei settori e numero dei controlli; tipologie, importanza della filiera, settori in espansione o nuovi.</b></li> <li>• <b>Rischio per il consumatore (categorizzazione).</b></li> </ul>
<b>Contesto istituzionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicazioni regionali e aziendali.</li> <li>• Programma di audit esterni.</li> <li>• Nuova normativa.</li> <li>• Allerte ed emergenze.</li> <li>• MTA.</li> <li>• Pareri scientifici (EFSA....).</li> </ul>
<b>Contesto organizzativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numerosità degli operatori e dei supervisori.</li> <li>• Obiettivi e piano di lavoro.</li> <li>• Esistenza di manuali, check list.</li> <li>• Esiti di formazione e azioni di miglioramento e governo clinico.</li> <li>• Dati da riesame della direzione: esiti piano di lavoro, performance operatori - n. NC per operatore/n. ispezioni; disomogeneità nella valutazione dei requisiti nello stesso comparto/settore, criticità emerse a seguito di rotazione, reclami OSA/Associazioni, esigenze esplicite e non degli operatori, aree di indagine critiche trasversali tra Servizi.</li> </ul>
<b>Esiti di verifiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni da audit interni o altre fonti di controllo operativo (es: uso di strumenti obsoleti, scostamento tra il giudizio tra supervisore e supervisionato, non coerenza tra verifiche programmate e effettuate, valutazione delle NC ai fini della "ricategorizzazione").</li> <li>• Informazioni da audit esterni (Regione, FVO, altri).</li> </ul>

### 7.2 Programmazione dell'attività di supervisione

L'attività di supervisione è parte integrante del Piano di Lavoro Annuale dell'UOAV. Viene definita in documento dedicato, richiamato nel Piano di lavoro.

Gli ambiti produttivi da sottoporre a Supervisione annualmente sono scelti tra quelli individuati nella Pianificazione, di norma, a partire dalle attività ispettive più consolidate nell'esperienza degli Operatori, cioè quelle per le quali da più tempo sono state emesse Istruzioni Operative aziendali o quelle utilizzate per il CU nelle tipologie di strutture più rilevanti nella realtà provinciale (per numero o per rischio).

Il programma di supervisione comprende:

- Indicazione dei processi, settori o filiere da supervisionare
- Aree di indagine da esplorare

- Supervisor e supervisionati coinvolti
- N. di supervisioni programmate per processo /settore /filiera.

### **7.3 Attuazione dell'attività di Supervisione**

#### **7.3.1 Svolgimento dell'attività ispettiva in supervisione**

L'attività di supervisione si esplica tramite la effettuazione di ispezioni su OSA di processi settori o filiere, il cui controllo ufficiale è regolato da manuali o liste di verifica, in compresenza sul campo del supervisionato e del supervisore, con discussione delle risultanze. La supervisione si effettua di norma su Operatori che svolgono controlli ufficiali su quel determinato settore o filiera. Le strutture in cui effettuare la supervisione sono individuate dai Supervisor e supervisionati, tra quelle più complesse o più critiche.

I controlli presso l'OSA individuato vengono svolti secondo le modalità definite nella PUO "Attività di Controllo Ufficiale".

Durante lo svolgimento della supervisione deve essere rispettata l'autonomia del supervisionato, dalla gestione dell'ispezione, al rapporto con l'OSA e all'autonomia del giudizio ispettivo.

In linea generale, si prevede la compilazione della sola check list del supervisionato. Il supervisore deve seguire attentamente il lavoro del supervisionato, evitando di intervenire nel controllo, se non in caso di errori palesi di gestione del CU. Il SE annota a parte gli aspetti che gli serviranno per compilare la Scheda di valutazione (All. 1). SE e SO condividono alla fine del sopralluogo il rilascio della scheda di controllo ufficiale con l'oggettivazione di quanto rilevato, nonché l'eventuale emissione della Scheda di NC e prescrizioni, la gradazione delle NC riscontrate, i tempi definiti per la risoluzione delle stesse e ogni altro provvedimento di tipo sanzionatorio o coattivo che risulti necessario intraprendere, in aderenza a quanto previsto dalle PUO "Attività di Controllo Ufficiale". In caso di difformità di valutazione, il confronto tra SO e SE al fine di condividere il giudizio ispettivo, dovrà avvenire in separata sede. Se non si arrivasse ad una condivisione, si rinvierà al giorno successivo la notifica della SCU e della eventuale SNC&P all'OSA.

#### **7.3.2 Discussione delle risultanze della Supervisione**

Terminata la supervisione, subito dopo o il prima possibile, SE e SO effettuano una discussione sulle risultanze della supervisione, affinché il SO possa avere un immediato feed-back.

#### **7.3.3 Compilazione ed invio della Scheda di Valutazione e relazione del Supervisore**

Il SE compila tutte le parti della Scheda di valutazione del SO (All. 1), motivando le valutazioni date e la invia al Direttore entro una settimana.

Il SE, alla fine del ciclo delle supervisioni, produce una "Relazione del supervisore" (All. 3) che invia al Direttore.

### **Scheda di valutazione**

La Scheda di valutazione si compone di 5 criteri, ognuno dei quali prevede 4 livelli di valutazione: insufficiente, sufficiente, buono, ottimo. Ogni livello di valutazione è pesato secondo questi parametri:

- I = Insufficiente: 25%
- S = Sufficiente: 50%
- B = Buono : 75%
- O = Ottimo: 100%

La media dei primi 4 criteri valutati rappresenta la qualità / efficacia complessiva del CU effettuato da ogni Operatore, in quello specifico ambito di CU. Lo standard di accettabilità della qualità/efficacia è fissato al 60%. Questo valore potrà essere rivalutato nel tempo, anche per singolo settore di CU. Quando la media di un Operatore si colloca al di sotto del

livello atteso, si programma un'attività di tutoraggio nel settore ed eventualmente altre attività di tipo formativo.

L'eventuale attività di tutoraggio, svolta dal SE del settore risultato carente, viene programmata nello stesso piano annuale dell'attività di supervisione e segue la stessa metodologia, anche per quanto riguarda gli strumenti utilizzati e i criteri di valutazione.

#### **7.3.4 Compilazione ed invio della Scheda delle Osservazioni dell'Operatore supervisionato**

Il SO, se ritiene, può inviare la scheda al Direttore e/o al SE.

#### **7.3.5 Registrazione dell'attività di Supervisione**

La registrazione dell'attività di Supervisione nel data base gestionale in uso presso l'UO è responsabilità del SO, che inserisce il sopralluogo, precisando nelle note la parola "Supervisione".

#### **7.3.6 Segnalazione criticità, suggerimenti o osservazioni**

Nel caso il supervisore o il supervisionato ritengano necessario segnalare eventuali criticità emerse nel corso della supervisione possono compilare l'allegato n. 2 della PG "Gestione delle non conformità" doc. n. 1733 doc-web e trasmetterlo al Direttore e al RQ UOAV. Le criticità da segnalare possono riguardare aspetti di metodo, come puntualità, correttezza del comportamento, consapevolezza del ruolo, o aspetti di merito circa le decisioni prese, o ancora il comportamento dell'OSA.

Le schede devono essere inviate entro 7 giorni dalla data della supervisione.

Eventuali suggerimenti o osservazioni sono invece declinati nelle Schede "Relazione del Supervisore" e nella "Scheda delle Osservazioni del Supervisionato".

#### **7.4 Monitoraggio e Valutazione dell'attività di Supervisione**

Il Direttore riceve gli allegati sopra citati, prende atto delle segnalazioni ricevute e, in base alla necessità di ulteriore formazione del soggetto supervisionato o di ulteriori approfondimenti per criticità segnalate tramite le schede, con il supporto del Resp. MOD QA, analizza complessivamente l'attività con il calcolo degli indicatori previsti al punto 9, e redige una relazione annuale.

#### **7.5 Revisione del Programma di Supervisione**

Il Direttore UOAV, in base alla relazione di cui al punto 7.4 e alle proposte pervenute dagli Operatori, valuta le risultanze dell'attività di Supervisione:

- definendo eventuali azioni di miglioramento del processo di Supervisione
- fornendo indicazioni interpretative e operative o modificando le Istruzioni e Procedure in uso
- definendo la necessità di ulteriori interventi di supervisione per i singoli casi od in relazione a particolari ambiti di attività di controllo ufficiale.

Delle risultanze dell'attività di supervisione viene tenuto conto nel successivo programma annuale di supervisione e per eventuali piani di tutoraggio.

## **8. Accessibilità**

La procedura è disponibile su DocWeb.

## 9. Parametri di controllo

Indicatore	Standard	Responsabile	Periodicità	Destinatario
Predisposizione ed emissione dei documenti di programmazione delle supervisione (evidenza documentale)	100%	RQ	annuale	Dir. UOAV
N. di controlli ufficiali di Sanità Animale con supervisore svolti / N. di controlli ufficiali di Sanità Animale con supervisore programmati	90%	RQ	semestrale	Dir. UOAV
N. di controlli ufficiali di Igiene alimenti di OA con supervisore svolti / N. di controlli ufficiali di Igiene alimenti di OA con supervisore programmati	90%	RQ	semestrale	Dir. UOAV
Indicatore di risultato: riduzione del Gap fra operatori nelle NC riscontrate – riduzione del gap tra efficacia del CU tra operatori		RQ	annuale	Dir. UOAV

## 10. Allegati

Allegato 1: Programma di Supervisione - Scheda di valutazione del Supervisore

Allegato 2: Programma di Supervisione - Relazione del Supervisore

Allegato 3: Programma di Supervisione - Scheda delle Osservazioni del Supervisionato

Allegato 4: Programma di Tutoraggio - Scheda di valutazione del tutor