

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

**ATTIVITA' DI SUPERVISIONE: ESPERIENZE DI
CAMPO, CONDIVISIONE ED APPROFONDIMENTO
METODOLOGICO**

**IL PROGETTO DI SUPERVISIONE
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

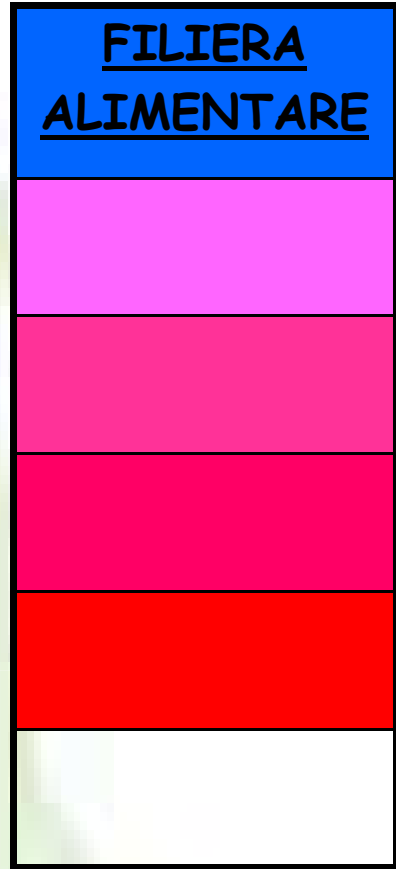
Ferrara, 16 dicembre 2014

Gabriele Squintani

Servizio veterinario e igiene alimenti - Regione Emilia-Romagna



IL CONTESTO



OSA

CONTROLLO UFFICIALE



Quindi facciamo parte di un

S I S T E M A

REGOLE DEL SISTEMA

DESTINATARI DEL NOSTRO LAVORO



CITTADINI



Persone

Imprenditori/Utenti

OSA - OSM



OBBLIGO SEMPLIFICAZIONE



**Integrazione sistemi di registrazione dei
controlli eseguiti dai diversi controllori**

PERSONALE ADDETTO AL CONTROLLO UFFICIALE

OBBLIGHI

- contratto di lavoro
- capacità professionale
- competenze normative e tecniche
- semplificazione amministrativa
- razionalizzazione della spesa

PERSONALE ADDETTO AL CONTROLLO UFFICIALE

**Costantemente
formato**

**Dotato di strumenti
operativi omogenei**

Integrato

Verificato

**FINE
DELL'AUTOREFERENZIALITA'**

OBIETTIVI AUTORITA' COMPETENTE

- Rispondere agli obblighi normativi
- Eseguire controlli adeguati e razionali
- Registrare l'attività svolta
- Elaborare i risultati dei controlli

Rispondere agli obblighi normativi

- Comunitari
- Nazionali
- Regionali
- Accordo Conferenza Stato-Regioni
«Standard funzionamento controllo
ufficiale autorità competenti» (7.2.2013)

Eseguire controlli adeguati e razionali

Effettuare i controlli previsti e che servono

Stabilire cosa controllare

Fornire garanzie di omogeneità (per operatori e consumatori)

Verificare la qualità del controllo eseguito

Eeguire controlli adeguati e razionali

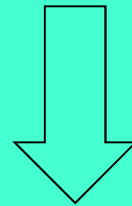
Effettuare i controlli previsti e che
servono

Tramite la categorizzazione del rischio

- AUSL
- Regionali (meglio)

Eseguire controlli adeguati e razionali

Stabilire cosa controllare



Reparto, processo produttivo, singolo
aspetto (HACCP, pre operative, ecc.)

(Abolire il concetto di «accesso»)

Eseguire controlli adeguati e razionali

Fornire garanzie di omogeneità e
trasparenza

(operatori e consumatori)

Manuali per l'esecuzione del controllo

- AUSL
- Regionali (meglio)

MANUALI PER L'ESECUZIONE DEI CONTROLLI UFFICIALI SU OSA

MANUALI specifici per le diverse tipologie di OSA e articolati in aree di indagine per ciascuna delle quali sono stati identificati :

- Requisiti normativi, cioè i punti specifici delle norme di riferimento rispetto ai quali viene effettuata la valutazione presso la struttura e a fronte dei quali sono emesse eventuali NC
- Requisiti applicativi, cioè i requisiti che a fronte dei requisiti normativi individuati, sono oggetto di indagine in campo
- Criteri di conformità cioè i criteri che l'operatore del C.U. utilizza per determinare la conformità dei requisiti applicativi

MANUALI PER L'ESECUZIONE DEI CONTROLLI UFFICIALI SU OSA

L'impiego di **MANUALI** limita la professionalità
dell'operatore?

NO!!

La professionalità è nel giudizio espresso e non
nell'indirizzo di percorso

Eseguire controlli adeguati e razionali

Verificare la qualità del controllo eseguito

- Controlli interni (audit)
- Supervisioni

QUALITA' CONTROLLO

Il nostro sistema è efficace e appropriato?

PROBABILMENTE SI, MA

- Report audit FVO

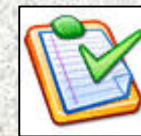
RICHIEDONO DI INTERVENIRE PER
MIGLIORARLO

Lettera Ministero della salute Prot. n. 15372 del 16.08.2012

*Oggetto: verifica dell'efficacia dei controlli ufficiali ai sensi dell'art. 8
(3) lettera a) del Regolamento CE 882/2004*

Registrazione l'attività svolta (strumenti operativi)

- Identificazione documento del controllo
- Dove eseguito il controllo
- Tipo controllo (audit, ispezione, verifica)
- Motivo controllo (programmato, su segnalazione, follow up)
- Cosa controllato
- Giudizio espresso
- Firma (controllore e controllato)



IL TUTTO IN UN FORMATO ELABORABILE

Registrazione l'attività svolta - Giudizio non conforme

- Cosa non conforme (norma di riferimento)
- Dove
- Livello gravità
- Azioni da intraprendere per risolvere NC
- Tempo previsto per risolvere NC
- Azioni da adottare mentre si risolve la NC
- Follow up



IL TUTTO IN UN FORMATO ELABORABILE

Elaborare i risultati dei controlli per

- Pianificazione dell'attività (locale, regionale e nazionale)
- Categorizzazione rischio (locale e regionale)
- Valutazione dei carichi di lavoro

Elaborare i risultati dei controlli per

Cosa serve per elaborare i dati?

UNIFORMITA'

Di tipologia controllo (audit, ispezione, verifica), di identificazione soggetti controllati (anagrafe), dell'attività svolta, del giudizio espresso, ecc.

Eseguire controlli adeguati e razionali

**Verificare la qualità del
controllo eseguito**

(Controlli interni (audit) - Supervisioni)

QUALITA' CONTROLLO - VINCOLI NORMATIVI

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.

QUALITA' CONTROLLO - VINCOLI NORMATIVI

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

QUALITA' CONTROLLO - VINCOLI NORMATIVI

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

SUPERVISIONI

LA SUPERVISIONE IN EMILIA-ROMAGNA

LA SUPERVISIONE IN E-R

SCOPO

Assicurare che i controlli ufficiali raggiungano il grado di appropriatezza ed efficacia previsto dalla legislazione della UE

E' in capo alle direzioni dei Servizi (IAN e VET)

COSA E' LA SUPERVISIONE

- Parte integrante delle attività di funzionamento della Autorità Competente come regolamentato in RER (MQ 5.2 e linee guida)
- Strumento della gestione finalizzato all'adeguamento della pianificazione dei CU
- Strumento del governo clinico, che coinvolge i professionisti nella valutazione della qualità della performance e fornisce le basi per il miglioramento continuo
- Strumento dello sviluppo delle competenze e personale degli operatori

FINALITA' DELLA SUPERVISIONE

- Condividere le conoscenze e le migliori pratiche tra gli operatori addetti al CU.
- Uniformare le modalità di CU (utilizzo strumenti, interpretaz. 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.
- Ottenere elementi per il riesame della Direzione per re - indirizzare la pianificazione delle attività e le modalità di erogazione delle prestazioni e la formazione del personale

MODALITA' DELLA SUPERVISIONE

- effettuazione di ispezioni su OSA in presenza sul campo (supervisionato e supervisore), con discussione delle risultanze
- una verifica indipendente in doppio e in differita
- una supervisione di équipe
- l'attività strutturata di "discussioni di casi"

ATTIVITA' PRODROMICHE

- attività di verifica documentale (ad esempio sulle SCU prodotte nei controlli);
- approfondimento di procedure, problemi di settori, seguite da predisposizione o modifiche dei documenti di riferimento

PROFILO DEL SUPERVISORE

- conoscenza specifica dei processi e degli strumenti di controllo da utilizzarsi nell'attività
- consapevolezza del mandato e degli obiettivi del Servizio in generale e nello specifico settore;
- possedere capacità relazionali;
- capacità nel 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

PROGRAMMA DI SUPERVISIONE

- Dati di contesto
- Individuazione delle principali criticità e bisogni
- Individuazione degli obiettivi e relativi indicatori con riferimento sia al processo (programma di lavoro), sia al risultato
- Metodo utilizzato
- Programmazione delle attività
- Modalità di valutazione del programma
- Modalità di socializzazione/condivisione dei risultati
- Destinatari del programma

LA GESTIONE DEI RISULTATI

- Restituzione al singolo operatore
- Restituzione di gruppo sui dati aggregati

L'obiettivo in entrambi i casi è capire quali siano i problemi

Importante la relazione finale

EFFICACIA DELLA SUPERVISIONE

Tenere in considerazione elementi facilitanti e ostacolanti per evitare problemi quali la nascita di conflitti.

In generale si riconosce alla supervisione la capacità di aumentare la trasparenza nella conduzione dei controlli ufficiali, di facilitare la comunicazione interna e di migliorare l'adesione dei professionisti a quelle che sono individuate come regole di servizio.

Riduce autoreferenzialità.

Da ricordare che di solito si tratta di attività realizzata su base campionaria.

EFFICACIA DELLA SUPERVISIONE

EFFICACIA SPECIFICA

- Rilevare criticità (sapere o saper fare) in aree o personale ritenute 'sicure'
- Rilevare discordanze interpretative e/o criticità nelle procedure applicate
- Attivazione azioni correttive o preventive
- Generare alleanze operative in aree di incrocio (esempio benessere animale nei macelli)
- Miglioramento del riesame della direzione
- Salvaguardia dell'immagine del Servizio
- Favorire benchmarking fra aree, settori e servizi

LINEE DI SVILUPPO

- Formazione specifica per i supervisori (tecnica e controllo delle dinamiche relazionali)
- Elaborazione o scambio tra AUSL degli strumenti di supporto
- Organizzazione di momenti di confronto fra supervisori soprattutto ai fini dello studio dei contenuti del giudizio valutativo (nei suoi due aspetti di interesse del supervisionato e del Servizio), e della omogeneità dei giudizi (soprattutto quelli negativi)
- Approfondimento dell'utilizzo dei dati
- Individuazione di indicatori comuni di processo e possibilmente di esito.



GRAZIE