

# REPORT

relativo all'intervento di FORMAZIONE-AZIONE

*"Azioni di analisi partecipata a sostegno di una nuova metodologia in tema di Supervisione  
nei CU nel campo della sicurezza alimentare, salute e benessere animale"*

DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA - AZIENDA U.S.L. DI FERRARA



**FORMATRICE:**

TIZIANA PAOLA CANÈ, psicologa, consulente in ambito sanitario nell'area della comunicazione/relazione con pazienti e gestione di gruppi di lavoro  
e-mail: [tizcan@alice.it](mailto:tizcan@alice.it)

- 2016 -

## INDICE

	PAG.
• Premessa	3
• Osservazioni, bisogni, aspettative dei SO emerse nel Focus Groups	5
• Analisi dei momenti di SV nelle indicazioni della procedura, idee migliorative dei SE e idee migliorative dei SO	6
• Osservazioni migliorative condivise nell'incontro comune tra SE e SO ai fini della revisione della procedura	10
• Componenti del Gruppo operativo per la revisione della procedura in tema di SV	12
• Allegato: procedura attuale in tema di Supervisione	13

## Premessa

L'intervento formativo svolto, presentato in questo documento, si è configurato quale *linea di continuità* in rapporto all'intervento formativo realizzato nel periodo settembre-novembre 2015, per lo sviluppo delle competenze valutative dei professionisti dell'UO Attività Veterinarie dell'Azienda U.S.L. di Ferrara, che svolgono la FUNZIONE DI SUPERVISORI sui controlli ufficiali nel campo della sicurezza alimentare salute e benessere animale secondo i criteri di gestione e di assicurazione della qualità, riferiti al modello UNI CEI EN 45004.

A seguito della formazione svolta nel 2015 (caratterizzata in fase conclusiva da una fase formativa "sul campo" per l'applicazione di un nuovo modello metodologico in tema di Supervisione), è stato attivato uno spazio riflessivo che ha previsto la partecipazione di tutti i professionisti veterinari e tecnici della prevenzione che, pur non svolgendo funzioni di Supervisore (SE), ne sono direttamente coinvolti in quanto addetti alla gestione dei C.U. e quindi supervisionati (SO) in merito alla propria performance relativa ai C.U.

Obiettivi generali dell'intervento sono stati:

- Indagare con la metodica del FOCUS GROUP, la qualità percepita dei professionisti supervisionati in merito alle modalità sperimentate nel 2015 in tema di supervisione ;
- Facilitare la definizione condivisa tra veterinari SE e professionisti SO sulle modifiche procedurali ed operative da formalizzare in tema di Supervisione.

Partecipanti:

Professionisti SO (veterinari e tecnici della prevenzione), professionisti veterinari SE e Direttore dell'U.O. Servizio Veterinario del Dipartimento di Sanità Pubblica - AZIENDA U.S.L. DI FERRARA.

ARTICOLAZIONE DELL'INTERVENTO:

1° Focus Group: giovedì 18 FEBBRAIO 2016 - orario 9.30/12.30  
2° Focus Group: giovedì 18 FEBBRAIO 2016 - orario 14.00/17.00

Attivazione di due Focus Group per esplorare la qualità percepita dei professionisti SO, sull'applicazione della nuova metodologia in tema di supervisione ed per individuare ipotesi di modifica migliorativa in tema di supervisione e relazione valutativa tra SE e SO



Incontro comune: giovedì 25 FEBBRAIO 2016 - ore 14.00/18.00

Incontro comune di approfondimento tra veterinari SE, professionisti SO, veterinario referente Qualità e Direttore dell'U.O. Servizio Veterinario per condividere le osservazioni emerse nei Focus Groups e definire in maniera condivisa le modifiche procedurali ed operative da formalizzare in tema di Supervisione

## ***Bisogni e Aspettative riguardo alla **SV** e alla figura del **SE*****

Osservazioni emerse  
dai focus groups  
con i professionisti SO



- ✓ *ricevere SV su attività che svolgo abitualmente*
- ✓ *agire in "territorio neutro", che non sia di mia competenza territoriale e avere maggiore "distanza" da OSA per valutazione oggettiva*
- ✓ *vorrei segnalare le difficoltà legate all'agire in tante aree, senza specializzazione della performance (tecnici della prevenzione)*
- ✓ *vorrei il SE competente sul campo, cioè che esercita la pratica del CU e con maggiore esperienza*
- ✓ *vorrei il SE con competenze valutative*
- ✓ *vorrei il SE motivato ad esercitare il ruolo*
- ✓ *vorrei pochi SE, selezionati come esperti perché hanno ricevuto una formazione intensiva e specifica per lo sviluppo delle competenze valutative (come gli auditors)*
- ✓ *vorrei il SE senza pregiudizi*
- ✓ *il SE non deve intervenire durante il CU*
- ✓ *il SE deve correggere durante il CU ma senza squalificarmi*
- ✓ *vorrei gli interventi del SE durante il CU ma in separata sede (senza OSA)*

Analisi dei principali **momenti**  
**del processo di SV** attraverso l'esame di:

- ✓ Indicazioni procedura attuale
- ✓ Idee di modifica dei SE individuate nella formazione del 2015
- ✓ Idee di modifica dei SO emerse nel F.G. del 2016

## MOMENTO DELL' OSSERVAZIONE SUL CAMPO

### **Indicazioni inserite nella procedura attuale:**

*...Il SE deve seguire attentamente il lavoro del SO, evitando di intervenire nel controllo, se non in caso di errori palesi di gestione del CU. Il SE annota a parte su propri appunti aspetti rilevanti che riscontra e che gli servono per compilare la Scheda di valutazione.*

*SE e SO condividono alla fine del sopralluogo il rilascio della SK di CU...in caso di difformità di valutazione, il confronto tra SE e SO al fine di condividere il giudizio ispettivo, dovrà avvenire in separata sede senza la presenza dell'OSA.....*

### **Idee di modifica dei SE (formazione del 2015):**

Al termine del sopralluogo, SE e SO condividono in separata sede, il rilascio della scheda del CU

La differenza con la modalità della procedura esistente è che questa modalità di condivisione in separata sede tra SE e SO è prevista comunque sempre (non solo se il SE ravvisa difformità di valutazione).

### **Osservazioni/idee di modifica dei SO (Focus Groups del 2016):**

- Necessità di aprire l'incontro con l'OSA indicando con chiarezza la motivazione della compresenza (SE e SO) per evitare ambiguità e visioni inappropriate nella percezione dell'OSA
- Si potrebbe non rilasciare la scheda all'OSA perché l'attività è di SV e non di CU
- Anche il SE potrebbe compilare la check list ed intervenire per orientare/completare il CU
- Il SE non deve fare interventi che squalificano il SO
- Il silenzio del SE senza partecipazione è imbarazzante per OSA e SO

## "SUBITO DOPO" L' OSSERVAZIONE SUL CAMPO

### **Indicazioni inserite nella procedura attuale:**

*.....Terminata la SV, subito dopo o il prima possibile, SE e SO effettuano una discussione sulle risultanze della SV, affinché il SO possa avere un immediato feedback....*

### **Idee di modifica dei SE (formazione del 2015):**

Terminata la supervisione e rilasciata la scheda all'OSA, il SE e il SO tornano in sede al fine di condividere lo svolgimento del controllo effettuato.

Il confronto tra SE e SO avviene solo in ufficio (luogo istituzionale), per avere entrambi la possibilità di esaminare con accuratezza il controllo svolto (tempi e modi appropriati). Nel tempo che precede il confronto in ufficio, il SE riguarda i suoi appunti per avere una visione d'insieme e dare al SO un feedback il più completo possibile, inoltre compila la Scheda di valutazione. Anche il SO, nel tempo che precede il confronto, riflette sul CU effettuato e si annota la propria autovalutazione, magari utilizzando anche lui la stessa scheda di valutazione del SE.

Qualora sia prevista una lunga durata per lo svolgimento del controllo, il SE e il SO potrebbero aver già concordato di incontrarsi nel giorno successivo la Supervisione.

### **Osservazioni/idee di modifica dei SO (Focus Groups del 2016):**

E' condivisibile il momento dell'autovalutazione da parte del SO con utilizzo della stessa scheda di valutazione che compilerà il SE.

## MOMENTO DEL CONFRONTO SULLE RISULTANZE DELLA SV E

### COMPILAZIONE DELLA SCHEDA DI VALUTAZIONE

#### **Indicazioni inserite nella procedura attuale:**

*Al punto 7.3.2...Terminata la SV, subito dopo o il prima possibile, SE e SO effettuano una discussione sulle risultanze della SV, affinché il SO possa avere un immediato feedback...*

In procedura la Scheda di valutazione viene menzionata come punto a parte, successivo al punto 7.3.2. "discussione delle risultanze": *Il SE compila tutte le parti della scheda di valutazione, motivando le valutazioni date e la invia al Direttore entro una settimana.*

Non è esplicitato se la scheda di valutazione viene esaminata in sede di confronto tra SE e SO e non è chiaro se la Sk è conosciuta dal SO dopo l'invio al Direttore.

#### **Idee di modifica dei SE (formazione del 2015):**

Il confronto si sviluppa a partire dall'autovalutazione del SO e successivamente il SE entra nel merito di tutti gli elementi relativi al CU esaminandoli punto per punto con evidenza dei punti di forza e di punti di debolezza/migliorabili.

Alcuni SE concordano nell'impostare il colloquio tra SE e SO anche attraverso il confronto della scheda di valutazione compilata da entrambi nel momento successivo all'osservazione sul campo.

Durante lo sviluppo del colloquio si esamina la scheda di valutazione che il SE ha compilato nel momento precedente al colloquio o che sta definendo in maniera più completa durante il colloquio con il SO.

Il confronto si sviluppa entrando nel merito delle dimensioni osservate della Scheda di valutazione; al termine del confronto, il SE fa una sintesi dei punti discussi concordando con il SO obiettivi, azioni necessarie rivolte al miglioramento degli aspetti di competenza osservati.

#### **Osservazioni/idee di modifica dei SO (Focus Groups del 2016):**

E' condivisibile il confronto tra SE e SO a partire dall'autovalutazione del SO. L'autovalutazione potrebbe coincidere con la valutazione che il SO ha fatto della sua performance compilando la stessa scheda di valutazione che userà il SE.

OSSERVAZIONI MIGLIORATIVE **CONDIVISE** NELL'INCONTRO COMUNE TRA SE E SO

**AI FINI DELLA REVISIONE DELLA PROCEDURA**

**Momento dell'osservazione sul campo:**

- Si condivide l'importanza di aprire lo svolgimento del CU, dichiarando all'OSA la motivazione della compresenza (SE e SO) per evitare ambiguità e visioni inappropriate nella percezione dell'OSA.

La motivazione evidenzia che la compresenza risponde alle disposizioni normative in tema di CU, in cui si prevede la verifica periodica dell'efficacia di alcuni CU eseguiti per garantire appropriatezza e uniformità di approccio.

- Si condivide che SE e SO al termine del sopralluogo condividono sempre in separata sede (senza la presenza dell'OSA) il giudizio ispettivo che andrà indicato nella SCU da rilasciare all'OSA.

Si specifica che, in sede di confronto in separata sede, è il SO che per primo comunica al SE il giudizio ispettivo che intende assegnare al CU effettuato; il SE non deve quindi condizionare con le sue osservazioni la formulazione del giudizio ispettivo del SO. Se il SE condivide il giudizio ispettivo espresso dal SO, si notifica la scheda di CU per rilasciarla all'OSA.

Qualora non vi sia accordo tra SE e SO sul giudizio ispettivo, si rinvierà al giorno successivo la notifica della SCU e della eventuale SNC&P all'OSA.

### **Momento successivo all'osservazione sul campo:**

- Si condivide che al termine del controllo effettuato e rilascio della scheda di notifica all'OSA, il SE e il SO concordano il momento di confronto sulle risultanze della SV, senza anticipare le reciproche osservazioni riguardo all'appropriatezza del CU eseguito.  
Il confronto sulle risultanze della SV dovrà avvenire solo in ufficio (luogo istituzionale) nella stessa giornata o in un giorno immediatamente vicino al CU effettuato (qualora la visita abbia avuto una lunga durata).
- Si condivide che al termine del controllo effettuato e *prima* del confronto sulle risultanze della SV: il SE riguarda i suoi appunti per avere una visione d'insieme e compila la scheda di valutazione per dare successivamente, in sede di colloquio concordato con il SO, un feedback il più completo possibile sul CU effettuato. Anche il SO, nel tempo che precede il confronto, riflette sul CU effettuato per autovalutare la propria performance. L'autovalutazione del SO *può* essere riportata per iscritto con la compilazione della stessa scheda di valutazione che utilizzerà il SE.

### **Momento del confronto sulle risultanze della SV:**

- Si condivide che il colloquio tra SE e SO, da svolgersi in sede istituzionale, si sviluppa a partire dalla comunicazione dell'autovalutazione del SO in merito alla propria performance sul CU effettuato.  
Nel colloquio si esaminano tutti gli elementi relativi al CU con evidenza dei punti di forza e di punti di debolezza/migliorabili. Nell'ambito del colloquio, il SE comunicherà al SO la sua valutazione della performance, prendendo in esame gli aspetti indicati nella scheda di valutazione compilata e relativi giudizi con i riscontri/motivazioni. Al termine del confronto, il SE fa una sintesi dei punti discussi concordando con il SO obiettivi, azioni necessarie rivolte al miglioramento degli aspetti di competenza osservati.
- La scheda di valutazione del SE viene rilasciata al SO al termine del colloquio oppure verrà inviata all'interessato a seguito della sua trasmissione al Direttore che dovrà avvenire entro una settimana dal colloquio.  
Qualora il SE abbia bisogno di maggior tempo per completare in maniera accurata la compilazione della scheda di valutazione in merito alla voce "riscontri/motivazioni", il SO in sede di colloquio dovrà comunque avere una restituzione completa della valutazione e nei giorni successivi al colloquio riceverà la scheda di valutazione del SE.

### **Altre osservazioni emerse:**

- ✓ potrebbe essere utile, approfondire con altre aziende il loro modello operativo in tema di Supervisione, al fine di raccogliere nuovi spunti per altre azioni di miglioramento/revisione dell'attuale modello di SV
  
- ✓ valutare se poter ripensare alle modalità di programmazione delle SV per rispondere al bisogno espresso da molti SO, in merito alla richiesta di poter agire in "territorio neutro", che non sia di propria competenza territoriale in modo da avere maggiore "distanza" da OSA per una valutazione oggettiva

Al termine dell'incontro comune, si definisce la composizione del Gruppo operativo che utilizzerà parte di queste osservazioni condivise ai fini della revisione della procedura attuale in tema di Supervisione (vedi allegato finale al Report). Il gruppo è composto da professionisti SE e da professionisti nella posizione di SO.

### **Componenti del Gruppo operativo per revisione procedura** in tema di SV

- GARDELLI ANGELO
- GNANI BARBARA
- MEZZOGORI PIERMICHELE
- SCAIOLI SILVIA
- TREVISI GAETANO