



Certificare le Buone Pratiche Veterinarie

La strada è tracciata e da oggi tutti i medici veterinari che desiderano fare il salto di qualità possono iniziare a percorrerla: si parte dal Manuale ANMVI delle BPV per arrivare alla certificazione

di PAOLO BOSSI E ANDREA VERME

Partendo dal Codice europeo della FVE, già propedeutico alla certificazione, siamo finalmente arrivati al Manuale ANMVI di Buone Pratiche Veterinarie, un

disciplinare che consente di applicare le BPV, con metodo e criteri mutuati anche dai sistemi di qualità.

Il Manuale è tutto italiano ed è basato sulla realtà professionale nostrana. La Commissione dell'ANMVI che l'ha realizzato si è senz'altro confrontata con le esperienze avanzate del Regno Unito (dove a fine 2007 risultava certificata più della metà delle strutture), della Francia e del Belgio, ma ha poi condotto una sperimentazione in dieci strutture pilota, proprio per verificare l'applicabilità del Manuale alle strutture italiane per gli animali da compagnia. Dal Manuale alla certificazione il passo può essere molto breve. "Certificazione" è un termine proprio dei sistemi di qualità, ma non è più un termine per soli addetti ai lavori, perché il pubblico è ormai abituato a sentire parlare e ad associarvi l'idea della qualità garantita. L'ANMVI ha dunque scelto di calare le BPV nei processi di certificazione riconosciuti dagli enti che operano nei sistemi di qualità. Sul Manuale è stato richiesto il patrocinio della FNOVI e quello del Ministero della Salute.

TERZIETÀ

Applicare il Manuale ANMVI di Buone Pratiche Veterinarie significa applicare una procedura gestionale, generata all'interno della professione e riconosciuta da un ente terzo come una procedura certificabile. È infatti la Categoria ad essersi data questo disciplinare di buona pratica (la Commissione si è confrontata in due anni di lavoro con moltissimi Colleghi attraverso audizioni e consultazioni frequenti), nel rispetto della deontologia nazionale ed europea e - superfluo a dirsi - delle norme di legge. È poi la Categoria stessa a portare questo disciplinare ad un ente certificatore chiamato a verificarne l'effettiva e corretta applicazione. La caratteristica del percorso di qualità proposto da ANMVI è innanzitutto la terzietà: un organismo indipendente, individuato nel CSQA, certificherà le strutture in cui le buone pratiche sono applicate secondo criteri rispondenti ai principi della qualità. La terzietà è un requisito emerso anche nel corso della consultazione avviata dalla FNOVI su questi argomenti. L'ente di certificazione è il garante di un patto di fiducia tra il veterinario e il cliente.

IL CSQA

Il CSQA è un ente di certificazione italiano accreditato, che opera a livello internazionale nei settori Agroalimentare, Pubblica Amministrazione e Territorio, Servizi pubblici e socio-sanitari, Turismo, Sport e Benessere, Servizi, Scuola e Formazione, Cultura. Il CSQA è stato scelto - fra gli altri enti consultati dalla Commissione - anche per l'esperienza in

campo agroalimentare che ha fatto di questo ente il più vicino al settore veterinario

UNIVERSALITÀ

Il Manuale di Buone Pratiche Veterinarie è alla portata di tutte le strutture veterinarie, indipendentemente dalle dimensioni e dall'organizzazione. Anche chi è titolare unico può certificare la propria struttura applicando, proporzionalmente, le buone pratiche. Si parte dai requisiti minimi di legge ed autorizzativi. Universalità non vuol dire livellamento della professionalità. Al contrario, se tutte le strutture hanno accesso al percorso di qualità, solo le strutture realmente disposte a impegnarsi nell'innalzamento qualitativo della propria attività potranno conseguire il traguardo. Per la categoria è una grossa opportunità per segnare un netto distacco da certa veterinaria da "far west", biasimata dalla veterinaria virtuosa e causa di gravi danni di immagine all'intera categoria. Inoltre, ogni grado di struttura ha il suo grado di proporzionale certificabilità. Ad esempio la struttura che non esegue determinate prestazioni, non dovrà applicare la parte del disciplinare che a queste si riferisce.

Benché realizzato dall'ANMVI, il percorso di qualità non è nemmeno riservato agli iscritti delle associazioni federate: tutti i medici veterinari possono richiedere il Manuale e, sulla base di questo, la certificazione BPV.

CERTIFICAZIONE BPV O ISO?

Il Manuale ANMVI è il percorso da seguire per arrivare ad una certificazione bpv. È una certificazione a tutti gli effetti a cura di un ente certificatore (il CSQA), ma è una certificazione "originale", basata su standard specifici del settore della medicina veterinaria per animali da compagnia. Certamente, le strutture certificate BPV che lo volessero potrebbero fare un ulteriore passo e richiedere la certificazione ISO 9001, partendo da una base di sicuro vantaggio.

VISIBILITÀ

La struttura certificata potrà comunicare ai clienti acquisiti e potenziali, alle istituzioni e al pubblico il proprio traguardo. Nelle forme consentite dalla pubblicità sanitaria, sarà possibile mostrare il cosiddetto "bollino" (un marchio ufficiale, rilasciato da CSQA) attestante il conseguimento della certificazione. Il CSQA renderà inoltre noto al pubblico l'elenco delle strutture veterinarie da questi certificate per la libera consultazione degli utenti. Il vantaggio della visibilità ha molti risvolti anche sul piano dell'interlocuzione nei confronti di enti pubblici, associazioni protezionistiche, istituti di credito, compagnie assicurative, soggetti finanziari ecc... che potranno verificare le garanzie di qualità offerte dalla struttura e quindi il suo maggior grado di autorevolezza e credibilità.

RILANCIO

"La certificazione bpv è anche un'occasione di riscatto della nostra professione - ha dichiarato il Presidente dell'ANMVI Carlo Scotti -



UN PROGETTO A 6 FASI

FASE 1

REDAZIONE MANUALE
ANMVI BPV
SET 06 - OTT 07

FASE 2

SCELTA ENTE
DI CERTIFICAZIONE
OTT 07 - DIC 07

FASE 3

FORMAZIONE
AUDITOR
APR - LUG 08

FASE 4

SPERIMENTAZIONE
MANUALE E
CERTIFICAZIONE
GEN - GIU 08

FASE 5

RILASCIO
PRIMI CERTIFICATI
MAR-08

FASE 6

MANTENIMENTO
CERTIFICATI
2008 - 2011

scarsamente valorizzata e vessata da politiche come quella dell'ex Ministro Bersani che non ha nemmeno riconosciuto il valore dei minimi di tariffari e quindi di qualità delle nostre prestazioni. Se e non cogliamo questa opportunità non saremo in grado di crescere nella considerazione pubblica della nostra professione e non avremo sufficienti elementi di riqualificazione agli occhi di chi sta fuori dai nostri ambulatori".

REMUNERATIVITÀ

Applicare il Manuale e sostenere verifiche sulla propria qualità comporta un dispendio di energie soprattutto intellettuali. Il costo economico da affrontare viene ampiamente ripagato dalla razionalizzazione delle modalità di lavoro. Seguire un disciplinare vuol dire innanzitutto lavorare meglio, grazie ad un salto di qualità gestionale, innovativo dal punto di vista manageriale-imprenditoriale. Il Manuale è un aiuto e un investimento: una spesa che si traduce in razionalizzazione del tempo-lavoro impiegato nella struttura, senza perdersi in discussioni coi collaboratori, coi colleghi e con i clienti. Le procedure di qualità sono pensate per azzerare i fattori responsabili della perdita di tempo. E il tempo è denaro...

BUROCRAZIA?

Tra i documenti obbligatori che una struttura deve redigere nell'applicare il Manuale figura la Carta dei Servizi. Si tratta di una dichiarazione dei servizi resi dalla struttura, gli stessi per i quali si dichiara al pubblico il conseguimento della certificazione. Indubbiamente, la parte documentale costringe a scrivere le proprie regole, ma anche in questo dobbiamo leggere un vantaggio e non un onere. È proprio su questo aspetto metodico che entrano in gioco i principi "sacri" della qualità come il cosiddetto "ciclo di Deming" secondo il quale ci si dà la regola, la si applica, se ne verifica la bontà e la si modifica di conseguenza. Burocrazia? Dipende dai punti di vista. La documentazione che accompagna l'esercizio della professione costringe a fermarsi e a riflettere sul proprio lavoro e a ragionare su come impostarle e condividerle con i collaboratori e i Colleghi della struttura. Se condividiamo il concetto che la qualità deriva da atteggiamenti virtuosi che chiedono impegno e volontà la domanda posta in questo paragrafo decade di conseguenza.

FORMAZIONE

Sottoporsi alla verifica per il conseguimento e il mantenimento della certificazione richiede preparazione. Chiunque può prepararsi da "autodidatta" ad applicare il Manuale e quindi chiedere di sostenere l'esame per la certificazione. Oppure può chiedere di essere assistito nella preparazione attraverso un consulente specializzato. Infine, può addirittura formarsi come "auditor BPV", ossia frequentare corsi formativi per il rilascio di una qualifica che consente di affrontare un percorso professionalizzante all'interno dei sistemi di qualità.

EVOLUZIONI

Il percorso di qualità fino ad ora delineato riguarda le strutture per animali da compagnia. Non si tratta di un metodo statico, ma suscettibile di costanti revisioni e adeguamenti. Un secondo aspetto evolutivo riguarda l'allargamento ad altri settori della veterinaria per i quali saranno studiati adeguati percorsi di qualità. ■