

E adesso largo alle domande

È già possibile intraprendere il percorso verso la certificazione BPV. Ecco come in 20 faq

QUALI SONO LE FINALITÀ DEL PROGETTO QUALITÀ REALIZZATO DALL'ANMVI?

1 L'elaborazione di un Manuale di Buone Pratiche Veterinarie certificabile rappresenta uno strumento di tutela della salute dell'animale da compagnia, uno strumento di tutela e promozione individuale del professionista, uno strumento di tutela della categoria, uno strumento promozionale.

CHI PUÒ CERTIFICARSI?

2 Tutti i titolari di struttura veterinaria autorizzata che esercitano nel campo degli animali da compagnia, in regola con le norme di legge, possono intraprendere il percorso della certificazione di qualità. Indipendentemente dalla tipologia, dalle dimensioni e dal numero di addetti, collaboratori o Colleghe presenti nella struttura. Il principio ispiratore è l'universalità. Il *Manuale ANMVI di Buone Pratiche Veterinarie* è costituito da un insieme di regole che comprende e supera il minimo richiesto per legge.

SONO PREVISTI DEI PRE-REQUISITI?

3 L'unico prerequisito è l'aderenza della struttura alle norme di legge. Non sarà possibile infatti certificare una struttura che non sia in regola con i fondamenti della Legge (es. sicurezza sul lavoro, corretta gestione dei rifiuti sanitari, del fiammoco, impianto elettrico a norma, ecc.). A questo riguardo, ci si potrà avvalere delle consulenze prestate da ANMVI Servizi. *L'ambulatorio chiavi in mano.*

CHE COSA SIGNIFICA "CERTIFICARE"?

4 Per "certificazione" si intende "una procedura con cui una terza parte indipendente dà assicurazione che un prodotto, processo o servizio è conforme ai requisiti specificati".

In altre parole, significa dare mandato a qualcuno di valutare se e quanto l'operato di un medico veterinario è in linea con le regole di comportamento definite nel Manuale di BPV.

È OBBLIGATORIO CERTIFICARSI?

5 No. Il percorso è volontario e non rappresenta in alcun modo un onere a carico delle strutture veterinarie che non ritengono necessaria o utile la certificazione. Il principio, in questo caso, è la volontarietà.

CHI CERTIFICHERÀ LA MIA STRUTTURA?

6 Il CSQA (www.csqa.it) un ente certificatore di affermata competenza nel settore della qualità, individuato dalla Commissione ANMVI per la Qualità come il soggetto più idoneo, per esperienza e convenienza a certificare le buone pratiche veterinarie. Non si tratta di una autocertificazione, ma di una certificazione basata sul principio della terzietà: evitare il rischio dell'auto-referenza, cioè che sia la categoria stessa a

dire "guardate come siamo bravi".

DI QUALE TIPO DI CERTIFICAZIONE SI TRATTA?

7 Tecnicamente si tratta di una certificazione di prodotto basata sulle BPV. Oggetto della certificazione sono le Buone Pratiche Veterinarie applicate nella struttura, secondo le regole e i metodi applicativi descritti in un disciplinare predisposto da ANMVI. Si tratta di una certificazione "specificata", basata sulla veterinaria e pensata per la veterinaria.

CHI HA SCRITTO IL MANUALE BPV?

11 Una Commissione composta da tre Colleghi titolari di struttura (*Francesco Carrani, Marco Melosi, Marco Viotti*) e da tre Colleghi certificatori (*Andrea Cereser, Silvia Tramontin, Andrea Verme*), presieduta da un Collega (*Paolo Bossi*) che ha coordinato i lavori interni e le consultazioni esterne con professionisti dei sistemi di qualità, Colleghi esperti della normativa veterinaria, soggetti esterni ed internazionali operanti nel campo della certificazione per strutture veterinarie (Regno Unito, Francia, Belgio). La Commissione si è basata



E SE VOLESSI UNA CERTIFICAZIONE ISO?

8 Il percorso ideato dalla Commissione ANMVI è perfettamente compatibile con una certificazione di qualità basata sugli standard internazionali. Il conseguimento della certificazione BPV consente di affrontare una certificazione ISO avendo fatto il 60% del percorso utile. Dalle Buone Pratiche si può salire nella scala dell'eccellenza verso la norma ISO 9001 che è una norma di buona gestione aziendale-imprenditoriale. La certificazione BPV recepisce principi e metodologie proprie dei sistemi di qualità e concetti di management utili a migliorare la gestione imprenditoriale della propria struttura.

QUALI SONO I VANTAGGI?

9 I vantaggi sono innumerevoli. Ne beneficiano il paziente animale e il cliente e ne beneficia la gestione economico-operativa della struttura; ne beneficia il professionista sul piano dell'immagine e della visibilità attraverso la pubblicità, ai clienti e al pubblico, della certificazione. (v. anche le faq n. 1, n. 10 e n. 18)

CHI PUBBLICIZZERÀ LA CERTIFICAZIONE?

10 Direttamente il professionista che l'ha conseguita, soprattutto attraverso il "bollino" che

sarà rilasciato dal CSQA. Anche il CSQA si è impegnato a svolgere un'opera di promozione verso l'utenza della certificazione di qualità in campo veterinario. Farà una grande opera di promozione l'ANMVI stessa nei confronti di tutti gli operatori del settore, dagli animalisti ai consumatori, dalla stampa alle istituzioni.

QUANDO POSSO COMINCIARE?

14 Anche subito. Il *Manuale*, nella versione licenziata dalla Commissione ANMVI per la Qualità il 4 aprile 2008, è già disponibile su richiesta e per ora viene fornito direttamente dalla Commissione. A breve sarà pubblicato su CD-Rom.

COME FACCIAMO AD AVERE IL MANUALE?

15 Il *Manuale* verrà pubblicato su supporto informatico (CD-Rom) per favorire un utilizzo dinamico ed interattivo in tutte le sue fasi di attuazione. Può essere prenotato fin da ora, facendone richiesta all'ANMVI (anmvivervizibpv@anmvi.it). Il costo sarà di 60,00 euro.

COME FUNZIONA?

16 Per chi intende ottenere la certificazione BPV, attraverso l'ente di certificazione di riferimento per ANMVI (CSQA), sono possibili due strade: la messa in atto del disciplinare previsto dal Manuale a cura del titolare della struttura, che potrà autonomamente presentare domanda di certificazione a CSQA tramite ANMVI; oppure, se il titolare lo ritiene opportuno e utile, utilizzare un piano di assistenza e di consulenza di ANMVI Servizi che aiuterà la struttura alla predisposizione del sistema documentale ed operativo necessario a superare con esito positivo la verifica del CSQA.

QUANTO COSTA?

17 I costi da sostenere sono "fuori dal mercato", sono cioè le migliori condizioni ottenute da ANMVI sul mercato delle certificazioni di qualità. Vanno distinti i costi di consulenza (opzionali, sono rivolti a chi vuole raggiungere la certificazione in tempi brevi e con il minor tempo personale da dedicare) ed i costi di certificazione (obbligatori per tutti, necessari a conseguire l'ambito riconoscimento).

Consulenza. ANMVI Servizi offre consulenza specializzata, per preparare la

struttura ad affrontare la visita di certificazione BPV e per aiutare la struttura a mantenerla nel tempo, attraverso due tipologie di contratti (BASE per le piccole strutture, PLUS per quelle più complesse).

Il contratto BASE è stato studiato per contenere i costi di consulenza, permette di ottenere assistenza e formazione senza grandi investimenti (studiato per strutture medio-piccole che vogliono contenere i costi).

Il contratto PLUS è rivolto invece per chi necessita di una personalizzazione maggiore del servizio, soprattutto in strutture medio-grandi.

I costi ipotizzati di consulenza sono i seguenti:

Contratto "BASE" primo anno € 600,00 (Euro seicento,00) + I.V.A. 20%

Contratto "BASE" anni successivi € 400,00 (Euro quattrocento,00) + I.V.A. 20%

Contratto "PLUS" primo anno € 1.800,00 (Euro milleottocento,00) + I.V.A. 20%

Contratto "PLUS" anni successivi € 1.200,00 (Euro milleduecento,00) + I.V.A. 20%

I contratti di consulenza hanno una durata triennale (come il certificato BPV) e sono rinnovabili a scadenza su richiesta della struttura.

Certificazione. I costi di certificazione sono quelli necessari allo svolgimento dell'istruttoria, dell'analisi documentale e delle verifiche ispettive in campo da parte dell'ente di certificazione di riferimento (CSQA) sia per la fase di certificazione che per quella di mante-

mentare sul Codice Deontologico Veterinario, sul Codice Europeo delle BPV elaborato dalla FVE (e sue evoluzioni), sui disciplinari applicati in Francia, Regno Unito e Belgio e sui testi adottati per i sistemi di qualità da parte dei maggiori enti certificatori nazionali e internazionali.

CHI "CERTIFICA" IL MANUALE?

12 Il Manuale è stato sottoposto alla valutazione dei maggiori enti di certificazione con particolare riguardo al CSQA. Sono in corso le procedure per il conseguimento formale del patrocinio da parte della FNOVI e del Ministero della Salute.

HO DECISO DI CERTIFICARE LA MIA STRUTTURA. QUAL È IL PRIMO PASSO DA COMPIERE?

13 Trattandosi di una "certificazione BPV", basata sul *Manuale ANMVI di Buone Pratiche Veterinarie*, è preliminarmente indispensabile acquisire, conoscere e applicare il *Manuale*. Il percorso verso la certificazione non può essere intrapreso, però, senza essere in regola con le norme di legge che regolano le strutture veterinarie. AnmviServizi è in grado aiutarvi nel percorso di implementazione del sistema BPV, attraverso una consulenza professionale specifica.