

di Carlo Scotti*

BPV DI QUALITÀ



Da oggi chi lavora bene può lavorare meglio abbinando alla preparazione medico-scientifica un adeguato innalzamento della propria preparazione manageriale. Certificare una struttura veterinaria per animali da compagnia vuol dire questo. Il vantaggio di applicare i principi dei sistemi di qualità alla nostra professione è in primo luogo nostro: si lavora con metodo e si organizza l'esercizio quotidiano per essere più professionali, per razionalizzare l'attività (tempo, materiali, risorse umane ed intellettuali), per rimediare a piccole o grandi inefficienze, per avere sotto controllo il nostro stesso lavoro. Le Buone Pratiche Veterinarie vanno in questa direzione e se il medico veterinario diventa un vero professionista, i nostri pazienti non potranno che essere più garantiti e i nostri clienti più soddisfatti.

UNO STANDARD VETERINARIO

Certificare le BPV è l'obiettivo perseguito dalla Commissione ANMVI per la Qualità in quasi due

anni di assiduo lavoro, premiato ora dalla realizzazione di un Manuale di Buone Pratiche Veterinarie che rappresenta il disciplinare di base per la certificazione di qualità delle nostre strutture. Di quale qualità dovesse trattarsi l'abbiamo deciso noi veterinari, sulla base del Codice Deontologico, delle Good Veterinary Practices della FVE (anch'esse propedeutiche alla certificazione), dei principi del management e delle regole prese a prestito dai sistemi di qualità. Lo standard di qualità è un "copyright" della Categoria. Non è un ISO standard.

Ma siccome non basta dirsi "bravi" allo specchio (l'autocertificazione non fa parte dei sistemi di qualità) occorre che un altro da noi, in base al principio della terzietà, ci metta alla prova e certifichi agli occhi del mondo che siamo davvero di qualità. L'ANMVI ha individuato nel CSQA l'ente più idoneo a questo compito.

DIMOSTRIAMO CHI SIAMO

Ci siamo scoperti vulnerabili, benché scientificamente molto cresciuti negli ultimi venti anni, quando un quotidiano nazionale ci ha accusato di Far West. Ci siamo scoperti addirittura inermi quando l'Antitrust prima e il Ministro Bersani poi hanno fatto a pezzi le nostre tariffe e fatto passare per concorrenziale proprio chi del Far West faceva la propria fortuna.

Abbiamo reagito e dato risposte che ci hanno rimesso in sella. Il nuovo Codice Deontologico, riscritto anche sotto la spinta dell'Antitrust, ci ha rafforzato in dignità e statura etica. La certificazione di qualità basata sulle BPV ci permette ora di dimostrare come lavoriamo e di rivendicare la professionalità che applichiamo anche quando il cliente non ci vede, non sa o non può capire. ("Behind the scene" dicono al Royal College dei Veterinari inglesi).

Guadagnare in trasparenza e in credibilità ci fa guadagnare in autorevolezza sia quando presentiamo l'onorario sia quando interagiamo con i nostri fornitori, con la banca, con l'assicurazione, con le autorità preposte ai controlli. Il percorso verso la certificazione-BPV è universale perché ogni struttura può ricavare dal Manuale un proprio standard di Buone Pratiche certificabili. Il percorso è anche volontario: la sfida sta proprio in questo impegno alla qualità che dobbiamo saper chiedere a noi stessi.

* Presidente ANMVI