

di Carla Bernasconi

# PERCORSI DI QUALITÀ: IL SONDAGGIO FNOVI

La professione veterinaria in Italia, stato dell'arte:

- 26.000 medici veterinari (totale iscritti agli Ordini Provinciali)
- 6.000 (di cui) nel pubblico impiego
- 7.000 strutture veterinarie
- 15.000 euro media dei redditi dichiarati
- 1.100 nuovi laureati ogni anno
- 14 sedi diverse di corso di laurea

Questi sono i numeri ad oggi, i dati oggettivi; non altrettanto facile è la misurazione delle capacità professionali, più difficile è entrare nel merito delle competenze e delle differenze tra un professionista ed un altro, tra una struttura ed un'altra.

I clienti sono sempre più esigenti nel richiedere prestazioni di qualità, e sempre poco propensi ad una loro equa remunerazione: certamente come categoria soffriamo di una visione della medicina veterinaria un po' idealizzata, come missione per il bene degli animali cui poco si addice l'aspetto venale della remunerazione.

È quindi importante poter individuare un sistema tramite il quale si possa far recepire al Cliente / Utente quali siano le competenze del professionista e la qualità delle sue prestazioni, dei suoi servizi, che ovviamente sono e possono essere diversi da una struttura ad un'altra.

Esistono infatti delle differenze, oggettive, tra una piccola struttura in cui esercita un solo MV ed una struttura complessa in cui ruotano molti MV, a prescindere dalle competenze individuali. Basti pensare solo al diverso rapporto fiduciario tra Cliente e MV; molte volte la scelta del cliente si basa su questo aspetto.

Un criterio oggettivo di misurazione potrebbe essere l'adozione di percorsi di qualità certificati sull'applicazione delle Buone Pratiche Veterinarie (BPV): a tal proposito FNOVI ha recentemente avviato un sondaggio per valutare quali siano le esigenze e i desideri della categoria.

*Il sondaggio si è articolato in tre parti:* la prima inerente l'analisi del contesto in cui si opera, la seconda riguardante la comunicazione pubblicitaria ed informativa, la terza su quanto l'applicazione del codice di BPV e l'attivazione di

*“In una buona percentuale di strutture vengono già messe in atto spontaneamente procedure di lavoro scritte, codificate e standardizzate mentre il 19% non si è mai posto il problema”*

percorsi di qualità organizzati possa incidere sull'incremento dell'attività e della qualità. Vediamole nel dettaglio

## 1) Contesto

Le risposte pervenute riguardano in maggioranza titolari di strutture ambulatoriali in città medio grandi del nord.

## 2) Mezzi di comunicazione e informazione

a) all'esterno delle strutture sono stati ritenuti più efficaci

- sito internet,
- pubblicità su pagine gialle o analoghe,
- stampa locale,
- pubblicità diretta in punti vendita di settore.

b) all'interno delle strutture sono stati scelti

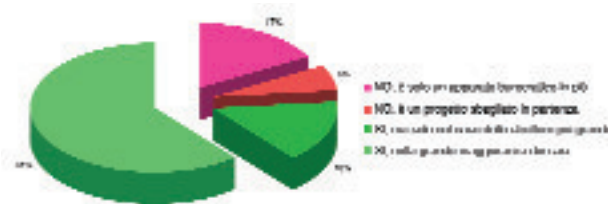
- Carta dei Servizi,
- brochure e testi informativi,
- questionari destinati ai clienti (per capirne le esigenze e valutare critiche e lamentele).

## 3) Le Buone Pratiche Veterinarie

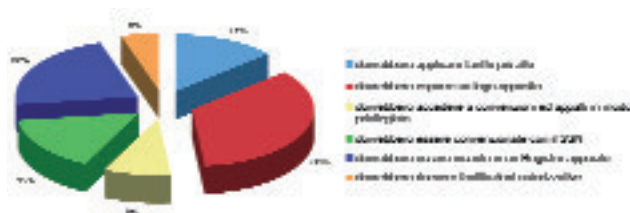
La parte del sondaggio riferita alle BPV ed ai percorsi di qualità è stata sicuramente la più complessa e con risultati in apparenza contrastanti: la maggioranza delle risposte riconosce

- che l'adozione del Codice delle Buone Pratiche possa migliorare il modo di lavorare,
- che vi debba essere la possibilità di pubblicizzare questo sistema organizzativo, codificato in modo da differenziarsi dalle altre strutture,
- che sia utile e necessario progettare e mantenere un sistema di qualità conforme alla BPV.

*“Reputi che l'adozione del Codice delle Buone Pratiche Veterinarie possa migliorare il modo di lavorare, rendendolo maggiormente organizzato e codificato?”*



*“In che modo reputi che le strutture che adottano le BPV e che tendono ad una maggior qualità del servizio debbano avere la possibilità di differenziarsi dalle altre?”*



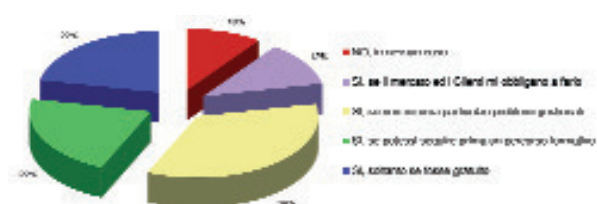
Le percentuali variano quando si entra nel vivo del problema: alla domanda “attualmente vengono messe in atto procedure codificate, scritte e standardizzate?” le risposte sono state

- sì per tutte le attività = 22%,
- solo per le attività a più alto rischio = 26%,
- non si è mai posto il problema = 19%.

Alla domanda “saresti disposto ad attivare un iter di certificazione della qualità?”, la disponibilità diminuisce e aumentano i distinguo:

- sì solo se fosse gratuito = 22%
- sì se con un percorso formativo = 22%
- sì se non crea problemi gestionali = 34%
- no mai = 10%

*Saresti disposto ad attivare un iter di riconoscimento certificato della qualità erogata nella struttura?*

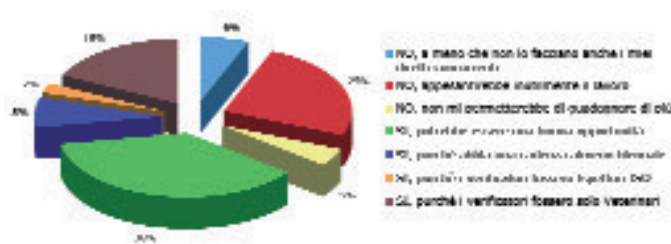


*Nella tua struttura metti in atto procedure di lavoro codificate, scritte, standardizzate e seguite da te e da tutti i tuoi collaboratori?*



Solo il 36% è favorevole all'acquisizione di una certificazione di requisiti fissati all'interno della professione e il 25% ritiene che appesantirebbe inutilmente il lavoro.

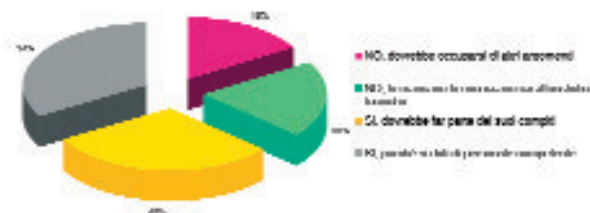
*Stante i costi di gestione abbastanza elevati delle certificazioni dei Sistemi di Qualità erogate dagli Enti di Certificazione ISO 9000, saresti favorevole all'acquisizione di una certificazione di requisiti fissati all'interno della professione, per esempio a fronte del Codice di Buone Pratiche?*



Alla richiesta se FNOVI potrebbe rivestire il ruolo di Ente Certificatore,

- il 30% valuta che dovrebbe fare parte dei suoi compiti
- il 34% che dovrebbe farlo con personale competente,
- il 16% ritiene che debba occuparsi di altri argomenti,
- il 20% che le manchino le necessarie caratteristiche tecniche.

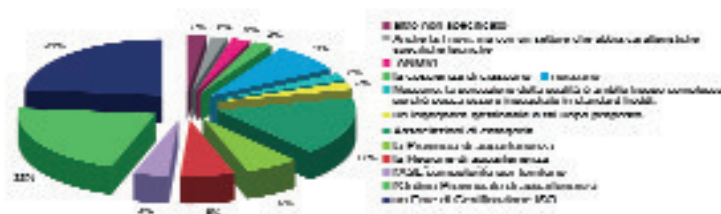
*Gli Enti Certificatori debbono avere requisiti di terzietà; pensi che la FNOVI possa rivestire questo ruolo in un sistema di miglioramento professionale?*



Chi ha risposto negativamente sul ruolo di FNOVI ha individuato

- per il 22% gli Ordini Provinciali,
- per il 24% un Ente Certificatore ISO,
- per il 17% le associazioni di categoria.

*Se ritieni che la FNOVI non possa o non debba svolgere questo ruolo, chi ritieni dovrebbe svolgerlo?*



Dalla lettura attenta di questi risultati emerge che la maggioranza della categoria comprende la necessità di darsi regole interne con lo scopo di migliorare il modo di lavorare, rendendolo più organizzato e codificato; quindi progettare ed istituire protocolli di interventi per diminuire la possibilità di errori, disattenzioni e negligenze. Dalle risposte pervenute si evince che in una buona percentuale di strutture vengono già messe in atto spontaneamente procedure di lavoro scritte, codificate e standardizzate per essere seguite da tutti coloro che collaborano nella struttura stessa, mentre il 19% non si è mai posto il problema ed è difficile valutarne il perché. Contemporaneamente quando viene chiesta la disponibili-

lità ad attivare iter di certificazione della qualità vi è una maggiore ritrosia a mettersi alla prova, sia per l'impegno economico sia per il tempo da dedicare.

Una certa contraddizione risulta anche sui quesiti che riguardano il ruolo di Ente terzo certificatore: il 36% ritiene infatti, per motivi diversi, FNOVI inadatta, mentre il 22% risponde che dovrebbero essere gli Ordini Provinciali ad occuparsene. È una contraddizione palese: la Federazione Nazionale degli Ordini no, il singolo Ordine-sicuramente più coinvolto sul territorio-sì.

Una seconda contraddizione: non si vuole spendere per l'iter di certificazione, ma il 24% ritiene che tale funzione debba essere svolta da Enti di Certificazione ISO i cui processi hanno, come si sa, elevati costi.

È evidente che un sondaggio non sia sufficiente ed esaustivo su un tema così importante, ma è un significativo spaccato delle esigenze della categoria e della confusione che può esistere.

Il rilancio della professione, o per lo meno di quella parte di professione che – eticamente e deontologicamente -ha deciso di lavorare secondo standard di qualità e serietà riconosciuti in tutto il resto del mondo civile, deve passare per forza dalla possibilità di dare visibilità ai cittadini della qualità e competenza dei servizi offerti e di come sono offerti, e forse l'unico mezzo è la codifica di percorsi di qualità e la loro certificazione, sia per l'ambulatorio che per l'ospedale.

Anche i MV devono comprendere che “svendere” la propria professionalità non porta a nessun reale giovamento: i loro Clienti devono comprendere che la qualità nella professione è un costo, e nessuno lavora in perdita, o per la gloria; quindi necessariamente una prestazione a basso costo è, in condizioni normali, una prestazione a basso livello qualitativo. •