

Corso di Rivalidazione della formazione manageriale
2021

Soggetto erogatore: ECOLE

Codice corso: 2101/AE

**LA SMART COMUNICATION E LA VETERINARIA
PUBBLICA**

Dr. Paolo Bianchi
Dr.ssa Daniela Longhi
Dr. Mario Martina
Dr. Giovanni Rattegni

Accademia di formazione servizio sociosanitario lombardo



PROJECT WORK

Corso di Rivalidazione della formazione manageriale

ECOLE

2101/AE

GLI AUTORI

Paolo Bianchi – Dirigente Veterinario – ATS BRIANZA – paolo.bianchi@ats-brianza.it

Daniela Longhi – Dirigente Veterinario – ATS BRIANZA – daniela.longhi@ats-brianza.it

Mario Martina – Dirigente Veterinario – ATS INSUBRIA – martinam@ats-insubria.it

Giovanni Rategni – Dirigente Veterinario – ATS INSUBRIA – rategnig@ats-insubria.it

IL RESPONSABILE DIDATTICO SCIENTIFICO

Dr. Silvano Casazza – Direttore Generale – ASST MONZA

Pubblicazione non in vendita.
Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento
può essere pubblicata senza citarne la fonte.
Copyright® PoliS-Lombardia

PoliS-Lombardia
Via Taramelli, 12/F - 20124 Milano
www.polis.lombardia.it

INDICE

INDICE.....	3
INTRODUZIONE	4
OBIETTIVI SPECIFICI E STRATEGICI DEL PROGETTO.....	10
METODOLOGIA ADOTTATA.....	12
DESTINATARI/BENEFICIARI DEL PROGETTO.....	17
DESCRIZIONE DEL PROGETTO, DELLE SUE FASI E TEMPISTICHE	25
COSTI DI IMPLEMENTAZIONE O REALIZZAZIONE	26
CONTRIBUTO PERSONALE (in caso di project work di gruppo)	31
RISULTATI ATTESI	32
CONCLUSIONI	39
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	40
BIBLIOGRAFIA	41
SITOGRAFIA	41

INTRODUZIONE

Una pubblica amministrazione, per dirsi trasparente, deve saper comunicare con i cittadini, non informare e per farlo deve applicare una comunicazione pubblica che li raggiunga direttamente. Social Network, servizi di messaggistica istantanea, anche assistenti vocali virtuali devono essere alla base di un nuovo modo di ascoltare e rispondere alle esigenze del pubblico, sia esso un utente direttamente interessato o semplice richiedente di informazioni. Concentrandoci in quello che è il nostro settore vogliamo analizzare quanto fino ad ora è stato fatto affinché le informazioni riguardanti il mondo della Medicina Veterinaria, abbiano subito un processo di trasformazione nella comunicazione con gli utenti cittadini e portatori di interesse. Una analisi di recenti temi, trattati in convegni virtuali a seguito della pandemia, ci mostrano come l'argomento comunicazione sia particolarmente sentito nella pubblica amministrazione: eccone alcuni da recenti forum della PA.

“Identità e marketing: la PA alla prova del fuoco della comunicazione”; “La chat in tempo reale con i cittadini: al Comune di Arezzo è già realtà”; “ASL Roma 1, vicina e digitale: come portare l'assistenza nelle case delle persone, l'esperienza della ASL Roma 1, il cui portale aziendale si è arricchito di sportelli digitali e i social network hanno fatto da gigantesca cassa di risonanza delle informazioni utili a gestire la pandemia” e ancora ““Con la pandemia l'approccio alla comunicazione è cambiato in modo positivo”; “L'informazione è stata colta impreparata dal COVID-19”.

La ricerca condotta ha evidenziato la necessità di una forte accelerazione, dovuta anche al periodo storico in cui stiamo vivendo, verso un cambiamento del modo di comunicare tra le strutture della PA ed i cittadini. Questo processo di accelerazione, non abbiamo trovato riscontri in tal senso, ha probabilmente e solo in maniera marginale riguardato la comunicazione in ambito veterinario pubblico. Nel settore privato, vuoi complice l'ingresso delle Corporate nel settore della Medicina Veterinaria privata orientata alla cura degli animali da compagnia, la comunicazione ha un ruolo di primo piano alla stregua delle campagne di promozione riguardanti la vendita di prodotti e/o servizi di altro genere.

Si sente la necessità di una trasformazione nel modo di comunicare quelli che sono i servizi, che il settore della PA che si occupa di Medicina Veterinaria, eroga alla propria utenza.

Ma chi è e di cosa si occupa la Medicina Veterinaria Pubblica e quanto è conosciuta o forse meglio sarebbe dire quanto è sconosciuta.

Si dovrebbe trovare una risposta a questa domanda consultando le Home pages dei vari siti istituzionali delle ATS, ma spesso si nota come le informazioni, seppur presenti, non seguano un progetto informativo adeguato e di semplice fruizione per chi della materia è totalmente a diugiuno.

Provando a scorrere le home page di diverse ATS Lombarde possiamo verificare come non sempre sia agevole ed immediato trovare le informazioni relative al Servizio Veterinario Pubblico.

Questo aspetto non è da sottovalutare: una facile e rapida comunicazione serve sia ai cittadini per avere informazioni e riferimenti, sia agli operatori del settore. Sono informazioni necessarie a soddisfare il proprio bisogno di orientamento in una materia spesso complessa e burocratizzata, che possono avere valenza, magari indirettamente, anche a livello economico.

Un altro aspetto importante, e chiunque di noi puo' aver sperimentato parlando genericamente di Medicina Veterinaria, è quanto le persone conoscano veramente poco della Medicina Veterinaria Pubblica e di conseguenza in quali settori operano i Medici Veterinari pubblici. La gente comune non conosce a sufficienza il nostro ruolo. Pensano sempre a noi come al "Medico degli Animali" e non sanno che la Veterinaria Pubblica è presente in contesti produttivi e non, sempre più tecnologici ed orientati alla globalizzazione. All'interno di essi ruota un mondo di professionisti il cui fine primario è la tutela della salute umana ed animale.

E di conseguenza eccone alcuni esempi:

- Negli allevamenti per il mantenimento della salute degli animali e del loro benessere,
- In cucina quando stiamo preparando una torta con le uova,
- Quando stiamo bevendo un bicchiere di latte,
- Quando gustiamo un cucchiaino di miele,
- Quando, al ristorante, mangiamo una fettina di carne,
- Quando si fa la degustazione di un formaggio,
- Quando si fa la clinica degli animali da compagnia,
- Quando ci sono problemi ambientali,
- Quando si fa prevenzione: "BSE", influenza aviaria, e tutte le altre malattie,
- Quando un imprenditore deve vendere il proprio prodotto di origine animale all'estero,
- Quando debbono essere smaltiti sottoprodotti,
- Quando si deve fare un uso corretto di un farmaco veterinario.

Il Veterinario, e forse qui sarebbe opportuno introdurre il termine di Medico Veterinario, svolge il suo ruolo nella difesa del benessere animale, dell'ambiente e della salute, non a caso si parla sempre più del concetto "One Health": la salute degli esseri umani, è strettamente legata alla salute degli animali e degli ecosistemi; infatti si parla sempre più spesso della filiera "dal campo alla tavola".

Il Medico Veterinario Pubblico ha un ruolo importante anche negli scambi internazionali, nelle esportazioni e nell'importazione degli animali e dei prodotti da essi derivati. Attraverso un sistema di certificazione per i prodotti (alimenti e mangimi) oggetto di esportazione opera nella verifica di tutte le filiere e ne sottoscrive le dichiarazioni sanitarie a garanzia della loro salubrità. Così come avviene per gli animali ed i prodotti importati nella U.E il Medico Veterinario Pubblico garantisce il controllo nel rispetto della normativa Comunitaria.

Il quotidiano ed enorme lavoro che viene svolto dai Servizi Veterinari, purtroppo, non è portato alla conoscenza della maggior parte delle persone, non emerge il puntuale e costante impegno che garantisce la Salute Pubblica sia essa animale o umana.

Per far conoscere il lavoro svolto quotidianamente sono state prodotte anche delle presentazioni video, come, ad esempio, quella dell'Ordine dei Medici Veterinari di Torino, che ringraziamo per avercene concesso l'uso.

I mezzi di comunicazione mettono prevalentemente in primo piano altre Autorità Competenti, per esempio i NAS, le Capitanerie di Porto, i Carabinieri Forestali, che ricoprono un ruolo importantissimo, ma che spesso intervengono in situazioni di estrema gravità che sono emerse proprio a seguito dei controlli dei Medici Veterinari del SSN e del Ministero della Salute.

Garantire la salubrità degli alimenti di origine animale significa controllare tutta la filiera produttiva, partendo dall'alimentazione sino ad approdare al benessere, che deve assicurare che in ogni momento della sua vita, un animale allevato, si trovi in una situazione ideale e soprattutto priva di condizioni di stress che come ben sappiamo sono l'anticamera di evidenti patologie correlate. Di estrema importanza, oltre al citato concetto di benessere, è anche il corretto utilizzo del farmaco veterinario anche in funzione di quella che ormai viene definita una "pandemia silente" ovvero l'antimicrobico resistenza, oltre ad avere ripercussioni dirette con la sicurezza degli alimenti di origine animale per il consumatore.

Quanto è a conoscenza il pubblico circa ruolo del Medico Veterinario che si occupa dell'igiene degli alimenti di origine animale. Un professionista che ogni giorno presta la propria opera negli impianti dove si producono alimenti di origine animale in cui attraverso la verifica del rispetto delle normative specifiche del settore, è in grado di decidere l'idoneità al consumo dei prodotti derivati, servendosi anche di eventuali controlli analitici eseguiti presso gli istituti ufficiali. E così vale anche per le altre competenze dei Medici Veterinari nell'ambito della Sanità Pubblica che sono diverse e spesso molto complesse, si pensi a tutto il mondo dell'alimentazione animale e della gestione dei sottoprodotti non tralasciando anche i concetti di igiene urbana veterinaria e controllo del randagismo.

Mettendo in relazione l'attività del Servizio Veterinario pubblico con quella di altri organismi ufficiali, è possibile dire che nel primo caso si esercita un'attività di vigilanza costante, un tempo era definita "vigilanza permanente". Oggi la vigilanza viene effettuata sulla base di presupposti che tengono conto della valutazione del rischio. Attraverso i rapporti di audit, emessi durante i controlli, il sistema è in grado di poter classificare quanto un'azienda, un settore produttivo, un allevamento, si trovi in un determinata classe di rischio ed in base a questa programmare la sorveglianza e le ispezioni. Si cerca sempre di instaurare con l'utente che opera nell'ambito del mondo animale, o di esso si serve per la propria attività imprenditoriale, un confronto costruttivo, tramite il quale, auspicando sempre un clima collaborativo, ci si scambia opinioni e problematiche, per arrivare a soluzioni condivise, nel rispetto delle normative cogenti. Attività che, nel caso di altri organismi di vigilanza sono prevalentemente di natura repressiva, proprio in forza della loro compiti istituzionali.

L'utente è il nostro obiettivo, sia esso il semplice cittadino che l'operatore di settore. Essere in grado di fornire informazioni puntuali ai beneficiari delle nostre prestazioni. Fare in modo che il destinatario dell'informazione sappia orientarsi in un mondo complesso come quello della Medicina Veterinaria pubblica è strategicamente importante oltre che dovuto.. Sicuramente dal punto di vista informativo ed in generale, il Servizio Veterinario pubblico non è così tanto "pubblicizzato" rispetto ad altri servizi erogati da altri Enti. Ovviamente bisogna tenere in considerazione che in questi ultimi due anni il problema pandemico legato al Covid 19 ha tenuto banco ed occupato spazi in tutti i siti istituzionali dei vari enti sanitari. A proposito della comunicazione in ambito della pandemia abbiamo visto come le pagine informative dei

diversi siti si siano concentrate a fornire poche informazioni attraverso una grafica molto evidente, ma comunicando concetti chiari e percorsi semplici. Si faccia caso ad esempio come la procedura di prenotazione per la vaccinazione anti Covid 19 sia stata fornita in maniera semplice ed immediata. In modo che le persone non abbiano incontrato difficoltà a seguire la procedura. Estremizzando un po', ma a titolo di esempio, si pensi ora al percorso che dovrebbe fare un utente per prenotare una visita ispettiva di un Medico Veterinario pubblico per far ispezionare il suino che deve macellare per autoconsumo.

Ecco gli esempi digitando nel campo "cerca nel sito" un quesito specifico quale:

Vaccinazione anti Covid 19 vs Macellazione suino per autoconsumo

Si ottiene:

Ats Insubria	54 risultati	0 risultati utili
Ats Bergamo	171 risultati	6 risultati (poco utili)
Ats della Montagna	10 risultati	2 risultati
Ats Brescia	217 risultati	18 risultati alcuni specifici
Ats Brianza	11 risultati	0 risultati
Ats Pavia	190 risultati	2 risultati (poco specifici)
Ats Citta Metropolitana	0 risultati	0 risultati
Ats Valpadana	15 risultati	2 risultati (poco specifici)

Da porre in evidenza che sulla Home page della Ats di Brescia e Ats della Montagna è presente la parola "Veterinaria" che guida l'utente alle informazioni ricercate, ma il percorso non sempre è agevole per un utente che non ha dimestichezza con gli argomenti a volte troppo specifici.

La stessa parola è presente sulla Home page di Ats Milano ma conduce ad una pagina non disponibile. L'Home page di Ats Brianza risulta di difficile consultazione per la ricerca di temi di interesse.

Ecco inoltre cosa emerge attraverso una ricerca diretta nei vari siti delle ATS della Lombardia, digitando alcuni argomenti specifici:

ARGOMENTI INFOGRAFICHE	ATS MONTAGNA	ATS INSUBRIA	ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA	ATS BRIANZA	ATS VALPADANA (°)	ATS BERGAMO	ATS BRESCIA	ATS PAVIA (°)
AVVELENAMENTO ANIMALI	-	-	V	-	-	-	-	-
PASSAPORTO CANI	V	V	V	V	V*	V	V	V
MACELLAZIONI A DOMICILIO	V*	-	-	V*	V*	V*	V	V*
FAUNA SELVATICA	V	-	-	-	-	-	-	-
CERTIFICAZIONE ESTERA	V*	V	V	V	-	V	V	-
IGIENE URBANA	-	V	-	V	-	V	-	-

Legenda:

- = nessun risultato
- V = risultato diretto
- V* = risultato indiretto digitando "Veterinaria"
- (°) = quasi sempre si invita a rivolgersi ai contatti telefonici

Appare chiaro anche al profano, la difficoltà di reperire informazioni chiare e semplici riguardanti la Medicina Veterinaria Pubblica nei diversi siti ufficiali, come dimostra la precedente tabella, seppur limitata a pochi argomenti.

Altra evidenza, che ci pare non irrilevante, è la localizzazione secondaria e a volte nascosta, nei predetti siti ufficiali, degli argomenti inerenti la MVP, e, se si considera che gli argomenti riportati riguardano 8 ATS della stessa Regione, la disomogeneità del trattamento degli argomenti stessi che in alcuni casi non vengono nemmeno trattati.

Non c'è, a nostro avviso, una motivazione valida per cui alcune ATS non citino nemmeno alcuni argomenti (es. la fauna selvatica, gli avvelenamenti di animali e/o sospetti), come se non fossero importanti (vedi Peste Suina Africana e il ruolo del cinghiale).

Oltre alla disomogeneità, appare chiaro che spesso i siti non sono aggiornati, né cronologicamente, né sulla normativa, oppure a volte si concentrano sull'organigramma piuttosto che cercare di dare delle risposte immediate e fruibili all'utenza o agli operatori.

Si può quindi dire che i Dipartimenti Veterinari hanno una scarsa considerazione dell'importanza della comunicazione

Il Dipartimento di Prevenzione Veterinaria (DPV) è l'organizzazione pubblica che si occupa di tutte le filiere legate al mondo animale: dall'allevamento alla produzione e commercializzazione dei prodotti derivati. Rispetta pienamente la linea filosofica e normativa della Unione Europea "from farm to fork",

Per svolgere le sue molteplici attività il DPV si articola in quattro Servizi: Sanità Animale (SA), Igiene degli Alimenti di Origine Animale (IAOA), Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche (IAPZ) e Igiene Urbana Veterinaria (IUV). Ognuno di questi si organizza e lavora in ottemperanza ad un complesso corpo di disposizioni legislative emanate a diversi livelli: europei, nazionali e regionali.

All'atto pratico tutto ciò si traduce in registrazioni, autorizzazioni, documenti, certificazioni, ecc.; cioè in un insieme di atti che ognuna delle persone che hanno interessi in una delle filiere legate agli animali devono conoscere e rispettare.

Tutte le figure, dal piccolo allevatore, al consumatore, al produttore fino a chi esporta le eccellenze italiane, casearie e di salumeria, all'estero, hanno la necessità di essere informati e di poter reperire in modo semplice e rapido chiarimenti e modulistica, ovvero di sapere a chi rivolgersi.

Diventa quindi determinante comunicare in modo chiaro ciò che si fa.

OBIETTIVI SPECIFICI E STRATEGICI DEL PROGETTO

Realizzare una comunicazione rapida, completa, immediata ed efficace, è l'intento di questo lavoro. I cittadini e gli operatori di settore devono conoscere il ruolo della Veterinaria Pubblica: devono essere informati ed avere la possibilità di accedere facilmente e in modo preciso ed immediato ai diversi Servizi in cui si articola il Dipartimento Veterinario; devono poter reperire i riferimenti normativi e la modulistica necessaria per soddisfare le loro esigenze; in autonomia devono poter essere informati e nel caso tutto ciò non fosse sufficiente è necessario fornire i contatti degli uffici competenti in modo chiaro e completo. Gli interessati potranno così accedere nei tempi e nei modi che ritengono più opportuni, senza dover sotto stare ad orari di ufficio/di lavoro e, vista la situazione attuale di pandemia, non aver alcun tipo di limitazione per la gestione di qualsiasi pratica. Agevolare gli utenti ridurrà l'accesso diretto agli uffici e migliorerà il lavoro di tutto il personale di servizio sia esso amministrativo, tecnico o dirigenziale.

La smart communication, rappresenta lo strumento ideale, attraverso due concetti di base:

1. Il processo di comunicazione: *“processo attraverso il quale una persona, un'azienda o un ente si pone in relazione con una o più persone, aziende o enti, avvalendosi a tal fine di simboli verbali e non verbali”*;
2. Il concetto di servizio: *“risultato intangibile di una attività che si propone di aiutare i destinatari a soddisfare le proprie necessità”*.

Smart Communication” significa offrire esperienze coinvolgenti che aiutano le organizzazioni a incrementare la produttività. Attraverso l'elaborazione di infografiche specifiche si possono veicolare diverse informazioni pratiche, comportamenti appropriati da mantenere in determinati contesti, esplicitare in modo semplice e fruibile a tutti determinati concetti di maggiore complessità che risulterebbe difficile trasmettere solo con un testo scritto.

La strategia di questo strumento, è che, attraverso infografiche dedicate, immagini, testi sintetici con uso del linguaggio semplificato, si rende possibile al comune cittadino di trovare rapidamente ciò che a lui serve in quel momento, con le opportune soluzioni per ottenerlo.

Lo strumento prevede la suddivisione in macro aree, verosimilmente, i quattro Servizi in cui si articola il Dipartimento di Prevenzione della Veterinaria Pubblica:

- Sanità Animale;
- Igiene Urbana Veterinaria;
- Igiene Alimenti di Origine Animale;
- Igiene Allevamenti e Produzioni Zootecniche.

Per ognuno di tali Servizi servirà una chiara e semplice descrizione delle competenze con un indice delle attività svolte e i riferimenti relativi a: normativa, modulistica, eventuali link, contatti, modalità di inoltro di richieste, moduli, segnalazioni, ecc.

Considerato che ogni Servizio nello svolgimento della propria attività ha competenze relative anche a rischi sanitari che possono rivestire interesse per le persone e i consumatori, è necessario dare informazioni chiare e corrette per evitare che gli interessati si rivolgano ad informatori e siti non istituzionali; a titolo di esempio non esaustivo:

- Sanità Animale: antropozoonosi, puntura da Zecche e rischi conseguenti;
- Igiene Alimenti di Origine Animale: malattie e tossinfezioni trasmesse a seguito del consumo di alimenti di origine animale;
- Igiene Allevamenti e Produzioni Zootecniche: malattie e tossinfezioni trasmesse a seguito del consumo di latte e prodotti a base di latte;
- Igiene Urbana: problemi e rischi legati alla gestione e alla aggressività degli animali da compagnia per prevenire conseguenti morsicature.

Il capitolo “esportazioni” interessa tutti e quattro i Servizi:

- Sanità Animale: esportazione di animali di interesse zootecnico;
- Igiene Alimenti di Origine Animale: esportazione di alimenti di origine animale;
- Igiene Allevamenti e Produzioni Zootecniche: esportazione di latte e prodotti a base di latte, mangimi, sottoprodotti di origine animale, materiale destinato alla fecondazione artificiale;
- Igiene Urbana: esportazione di animali d’affezione.

E’ quindi necessario creare una sezione specifica riservata alle “Esportazioni”, dove l’interessato, inserendo l’oggetto dell’esportazione e il Paese destinatario, reperisce le principali informazioni:

- Requisiti sanitari e legislativi, ovvero i link di riferimento collegati al sito ministeriale;
- Tipo di certificato richiesto;
- Eventuali autorizzazioni o pre-requisiti necessari per esportare verso il Paese di destinazione.

I vantaggi previsti da questo sistema sono legati alla facilitazione degli accessi nell’ambito di semplificazione amministrativa, in termini di tempo e soluzione strategica, inoltre il comune cittadino, l’operatore del settore alimentare e qualsiasi altro Ente afferente o meno alla Regione Lombardia, che sia legato o non legato al Sistema Sanitario, può in maniera autonoma, raccogliere le informazioni di cui necessitano in tempi rapidi, attraverso faq indicazioni su come compilare la modulistica e inviarla.

METODOLOGIA ADOTTATA

In via preliminare, sono stati somministrati due questionari: uno destinato al comune cittadino e l'altro destinato all'operatore del settore alimentare; lo scopo di questa indagine preliminare, è quella di valutare e capire, quanta e che tipo di informazione hanno le due rispettive categorie, in merito alle prestazioni offerte della Veterinaria Pubblica.

I questionari sono stati distribuiti e raccolti nei diversi punti di erogazione dei nostri servizi veterinari presso Ats Insubria e Ats Brianza.

Di seguito i due questionari:

QUESTIONARIO RACCOLTA INFORMAZIONI:

RUOLO DEL SERVIZIO VETERINARIO PUBBLICO

1. Si è mai rivolto al del Servizio Veterinario dell'ATS Insubria/Brianza
 - a. No
 - b. Si

2. Se ha risposto sì, per la richiesta di quali informazioni?
 - a. Richiesta del passaporto per il cane;
 - b. Anagrafe degli animali d'affezione;
 - c. Censimento e gestione delle colonie feline;
 - d. Segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari;
 - e. Zoonosis (rabbia, puncture da insetti che trasmettono malattie, parassitosi...)
 - f. Problemi legati alla sicurezza alimentare (es prodotti acquistati in punti vendita e non consumabili perché oggetto di qualsivoglia alterazione).
 - g. Segnalazioni di episodi di maltrattamento animali.
 - h. Ritrovamento di animali selvatici morti
 - i. Segnalazione di episodi di tentato o avvenuto avvelenamento di animali propri od altrui
 - j. Altro.....
.....

3. Secondo lei, quali fra questi servizi, a titolo di esempio, sono resi dalla Medicina Veterinaria Pubblica?
 - a. Gestione anagrafica degli animali, (iscrizioni, rilascio passaporti...), gestione delle colonie feline;
 - b. Autorizzazioni trasporto animali;
 - c. Controlli in materia di sicurezza degli alimenti di origine animale;
 - d. Certificazioni ai fini delle esportazioni (alimenti di origine animale, animali vivi...);

- e. Prevenzione e controllo della malattie infettive e diffuse degli animali oggetto di allevamento
 - f. Tutte le risposte sono valide.
4. Secondo lei, così si intende per sicurezza degli alimenti di origine animale?
- a. Controllo degli alimenti destinati all'alimentazione animale;
 - b. Controllo degli alimenti destinati all'alimentazione umana;
 - c. Entrambe le risposte sono valide.
5. Gli allevamenti, vengono controllati dai Veterinari Pubblici per:
- a. Verificare le condizioni di benessere dell'allevamento;
 - b. Verificare le condizioni sanitarie dell'allevamento;
 - c. Verificare le corrispondenze con le anagrafi zootecniche;
 - d. Verificare la gestione dei farmaci veterinari;
 - e. Tutte le risposte sono valide.
6. Per quale motivo è necessario che il servizio veterinario pubblico tramite i suoi Medici Veterinari verifichi lo stato sanitario degli animali mantenuti negli allevamenti.
- a. Per farli stare "bene";
 - b. Per evitare che si ammalinino;
 - c. Per avere animali sani ai fini dell'alimentazione umana.
 - d. Perché lo richiede la grande distribuzione organizzata (es supermercati)
(Sono consentite più risposte)
7. Perché è opportuno verificare che il farmaco veterinario sia utilizzato in maniera corretta negli allevamenti (es ove si produce latte, carne, pesce, uova, miele etc)
- a. Per ridurre gli sprechi;
 - b. Per prevenire eventuali trattamenti fraudolenti
 - c. Per ridurre potenziali rischi di inquinamento;
 - d. Per scongiurare i rischi dell'antibiotico resistenza e, quindi, ancora una volta, il destinatario finale di tutto questo, è l'uomo.
 - e. Tutte le precedenti

QUESTIONARIO RACCOLTA INFORMAZIONI:

**FRUIBILITA' DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO VETERINARIO
AI FINI DELLA SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE RELATIVE ALLA PROPRIA ATTIVITA'
PRODUTTIVA/FORNITURA DI SERVIZI**

1. Per l'inizio di un'attività economica: come reperisce le informazioni?
 - a. Telefonicamente, attraverso Servizio Veterinario;
 - b. Contattando il Medico Veterinario competente per territorio;
 - c. Via mail, attraverso il contatto del Servizio Veterinario.
 - d. Contatta il suo commercialista, la sua associazione allevatori, il suo consulente
 - e. Contatta il suo comune di residenza.

2. Quale strumento principalmente utilizza per reperire le informazioni necessarie allo svolgimento della sua attività o per le necessità inerenti le pratiche di allevamento/produzione/trasporto/ certificazione etc.
 - a. Il sito dell'ATS Brianza/Insubria;
 - b. Contattando il Veterinario Ufficiale di riferimento;
 - c. Telefonando all'ufficio del Distretto veterinario competente per il suo territorio.
 - d. Scrivendo una mail all'indirizzo di posta elettronica del Distretto Veterinario

3. In merito alle esportazioni dei prodotti verso i Paesi Terzi, qual è la fonte principale per la raccolta delle informazioni (modulistica, requisiti sanitari, iscrizioni in lista...)?
 - a. Il Veterinario Ufficiale;
 - b. L'Ufficio Veterinario;
 - c. Il sito del Ministero della Salute;
 - d. Il sito web dell'ATS della Brianza/Insubria.

4. Secondo Lei, cosa sarebbe preferibile utilizzare ai fini della presentazione di una qualsiasi pratica e/o documentazione relativa alla propria attività:
 - a. Un sito web dedicato e di riferimento, attraverso il quale sia possibile essere guidati nella compilazione della documentazione necessaria (servizio online) per il successivo invio all'ufficio competente.
 - b. Fare riferimento al Veterinario Ufficiale;
 - c. Fare riferimento agli Uffici del Servizio Veterinario.
 - d. Utilizzare una applicazione dedicata attraverso il proprio smartphone

5. Come reperisce la modulistica necessaria alle sue esigenze?
 - a. Tramite il Veterinario Ufficiale;
 - b. Tramite gli Uffici dei distretti veterinari competenti per il suo territorio;
 - c. Dal sito dell'ATS della Brianza/Insubria.

6. Come giudica il servizio di erogazione delle informazioni fino ad ora utilizzato per avere informazioni, espletare una pratica in relazione alle sue esigenze lavorative.
 - a. Più che sufficiente
 - b. Sufficiente
 - c. Insufficiente

Sono stati quindi somministrati i questionari per ciascuna categoria, da ognuno di noi e, sono state valutate le risposte ottenute.

Sulla base dei risultati ottenuti dall'indagine, abbiamo deciso come segue: all'interno delle Home Page delle varie ATS sarà presente una finestra di accesso, nominata "*Servizio Veterinario*", dalla quale sarà possibile accedere a tutta l'informativa; tutti i passaggi successivi saranno realizzati tramite supporti infografici che seguiranno uno sviluppo a cascata.

L'uso di filmati, infografiche immagini icone, linguaggio semplice e lineare, sono le principali modalità per raggiungere l'obiettivo.



Immagine tratta dal video realizzato dall'Ordine dei Medici Veterinari di Torino.

ATS DELLA LOMBARDIA


COME CHIEDERE IL RILASCIO DEL PASSAPORTO PER ANIMALI DA COMPAGNIA

PER VIAGGIARE IN TUTTA TRANQUILLITA'
Il Passaporto europeo per cani, gatti e furetti si richiede alla vostra ATS Veterinaria di riferimento.

Il Passaporto europeo per animali sostituisce in tutto e per tutto il loro libretto sanitario: tutte le vaccinazioni ed i richiami saranno riportati nelle sezioni dedicate del Passaporto.

 Requisito fondamentale per ottenere il Passaporto UE: gli animali (cani, gatti, furetti) devono essere dotati di microchip.
Il codice del chip verrà riportato sul Passaporto.

Requisito fondamentale per rendere il Passaporto UE automaticamente valido per l'espatrio: vaccinazione antirabbica effettuata da 21 giorno sia per i cani che per i gatti. Devono essere vaccinati anche i furetti. Gli animali sotto i 3 mesi non potendo fare la vaccinazione antirabbica non possono viaggiare.



Contattare il proprio veterinario per la vaccinazione antirabbica.

Il passaporto può essere rilasciato anche prima che l'animale sia stato vaccinato contro la rabbia. In questo caso però non sarà subito valido per viaggiare all'estero.

Potrete espatriare solamente dopo aver effettuato il vaccino da almeno 21 giorni



La modulistica per il rilascio passaporto per animali d'affezione va compilata e inviata o consegnata alla sede della ATS. Entro 10 gg viene rilasciato il passaporto. E' obbligatoria sia la lettura del chip che la compilazione dell'esito della visita clinica nell'apposita pagina del passaporto.

TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI LE TROVATE

INFOgrafica CreatA dAL Vet gRouP di RegiONE LombARDiA

- WWW.SITOUNICOVETERINARIO.IT
- <https://www.ats-insubria.it/component/jdownloads/category/276-animale-d-affezione>

Un esempio di come comunicare al cittadino la necessità di provvedere ad acquisire il passaporto per il proprio animale da compagnia nel caso in cui voglia viaggiare all'estero

Macellazione Suini ed Ovicapri per Autoconsumo

Si possono macellare a domicilio, esclusivamente per il consumo familiare, fino a sei ovicapri di età inferiore a sei mesi e/o quattro suini per ciascun nucleo familiare, nel periodo che va da novembre a marzo. Tale attività può essere svolta anche presso allevamenti che dispongono di locali appositamente autorizzati alla macellazione ai sensi della normativa regionale (DDUO n.14572 del 31/7/2002).

Usa questo spazio per fornire informazioni generali o un contesto sull'argomento

Fase 1

Deve essere inoltrata comunicazione al Distretto Veterinario competente almeno 48 ore prima della macellazione



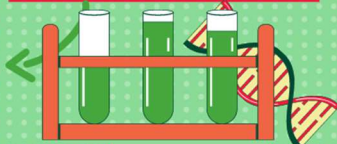
Fase 2

La tariffa prevista da Regione Lombardia per l'ispezione veterinaria è la seguente:

- per suini di peso inferiore a 30 kg, ovini e caprini € 3,00 a capo (tariffa minima € 15,00)
- per suini di peso superiore a 30 kg € 6,00 a capo (tariffa minima € 15,00).

Fase 3

Tale attività può essere svolta anche presso allevamenti che dispongono di locali appositamente autorizzati alla macellazione ai sensi della normativa regionale (DDUO n.14572 del 31/7/2002). Il Distretto veterinario valuta la necessità di procedere alla visita ante-mortem degli animali in allevamento.



Fase 4

La visita post-mortem nel caso di macellazione effettuata da "persona formata" viene effettuata a campione. Il Veterinario Ufficiale nel caso la macellazione non venga praticata da "persona formata", effettua la visita post-mortem della carcassa e dei visceri degli animali.



Fase 5

Le carni ottenute dalla macellazione presso il domicilio del privato devono essere consumate tal quali o previa trasformazione esclusivamente all'interno del nucleo familiare; è pertanto vietata qualsiasi forma di commercializzazione di cessione delle carni e dei prodotti da essi derivati.



Come comunicare la procedura pre la richiesta di poter effettuare una macellazione domiciliare di un proprio animale allevato per l'autoconsumo.

UOMO/ANIMALE PROGETTO DI BUONA CONVIVENZA SOCIALE

Il tuo animale e l'ambiente circostante

1

A PASSEGGIO CON IL TUO PET OSSERVA LE REGOLE PREVISTE

Negli spazi pubblici utilizza sempre guinzaglio e museruola. Se incontri un altro animale o persone presta attenzione.



2

RACCOGLI LE DEIZIONI DEL TUO PET QUANDO TI TROVI SUL SUOLO PUBBLICO O PRIVATO

Utilizza i sacchetti monouso e smaltiscili nei contenitori della spazzatura. Ricordati che anche i pascoli sono luoghi che non debbono essere contaminati: i foraggi servono da alimentazione per gli animali che poi ci daranno i loro prodotti (carne, latte, uova)



3

IL TUO ANIMALE HA BISOGNO DI MOTO

Portalo a fare una passeggiata nel parco o nei dintorni. E' utile anche per te. Se ci sono dei luoghi che il tuo comune ha interdetto al passaggio degli animali - Rispettali, sono luoghi di interesse naturalistico e non vanno contaminati.



4

L'ALIMENTAZIONE DEL TUO ANIMALE È IMPORTANTE

Utilizza prodotti alimentari sicuri ed abbi cura che la loro somministrazione rispetti criteri di igiene e pulizia. Conservali correttamente secondo le indicazioni del produttore.



5

VISITE VETERINARIE REGOLARI

Assicurati di mantenere il tuo amico a quattro zampe in perfetta forma. Un animale in buona salute è fonte di gioia per lui e per te e soprattutto mantiene l'ambiente libero da malattie diffusive.



Un esempio di come comunicare il mantenimento di un corretto conportamento quando ci si trova nell'ambiente pubblico con il proprio animale.

FAUNA SELVATICA

PATRIMONIO INDISPONIBILE DELLO STATO

COSA FARE SE TROVI DELLA FAUNA SELVATICA IN DIFFICOLTÀ A SEGUITO DI INCIDENTI STRADALI, BRACCONAGGIO ED ALTRO

EVITARE OGNI CONTATTO CON UN ANIMALE SELVATICO RITROVATO. PUO' ESSERE FERITO E QUINDI PERICOLOSO O TRASMETTERE POTENZIALI MALATTIE.

FASE 1 RITROVAMENTO

CONTATTARE DIRETTAMENTE LA POLIZIA PROVINCIALE E/O LE FORZE DELL'ORDINE.

IL RECUPERO DELL'ANIMALE AVVIENE TRAMITE IL PERSONALE UFFICIALE/VOLONTARIO DELLA POLIZIA PROVINCIALE CHE PUO' CONCORDARE CON IL SERVIZIO VETERINARIO OVE DESTINARE L'ANIMALE RITROVATO

FASE 2 RECUPERO DELL'ANIMALE

FASE 3 GESTIONE

Gli enti deputati alla gestione della fauna valuteranno per la reimmissione sul territorio, il conferimento ad un centro di recupero o nel caso di incurabilità, all'abbattimento o soppressione eutanasica a seconda dei casi

FASE 4 VALUTAZIONE EPIDEMIOLOGICA

A seconda dei casi possono essere conferiti al laboratorio di analisi dei campioni per verificare la presenza di eventuali forme morbose e permettere una valutazione epidemiologica generale dello stato sanitario delle popolazioni autoctone delle specie di fauna selvatica.

Alcune esempi di fauna selvatica autoctona:

Spesso il cittadino non sa cosa fare quando si trova di fronte ad un esemplare della nostra fauna selvatica in difficoltà. Prima di tutto è capire se effettivamente l'esemplare è in difficoltà oppure no. Occorre comunicare al cittadino cosa fare in questi casi e bisogna farlo in forma semplice e chiara.

Numeri utili da contattare:
POLIZIA PROVINCIALE
031 123456
FORZE DELL'ORDINE
112

AVVELENAMENTI

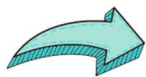


COME SEGNALARE UN AVVELENAMENTO CERTO O PRESUNTO O IL RITROVAMENTO DI ESCE PRESUMIBILMENTE AVVELENATE



Come previsto dall'Ordinanza 12 luglio 2019

“Norme sul divieto di utilizzo e di detenzione di esche o di bocconi avvelenati”, e come ulteriormente sottolineato dalla nota del Ministero della Salute DGSF n. 1459 del 23/01/2020, in caso di sospetto avvelenamento, per ottemperare alle disposizioni presenti nell'Ordinanza di cui sopra, è fatto obbligo utilizzare il Portale Nazionale Avvelenamenti Dolosi degli Animali.



Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri

<https://avvelenamenti.izslt.it>

Cliccare su “Registrati” e seguire tutti gli step della Registrazione Utente:

- Inserimento dati anagrafici: compilare la “form” con i propri dati anagrafici, facendo attenzione di compilare tutti i campi obbligatori e che i dati immessi siano corretti;
- Upload di un documento di identità valido: verrà visualizzato un riepilogo dei dati immessi e sarà possibile caricare la copia di un documento di identità valido, cliccando sull'apposito pulsante “Allega documento di identità”;
- Validazione della richiesta da parte dell'Ente: la richiesta viene inoltrata all'Ente ed è in attesa di approvazione;
- Conferma della registrazione via mail: una volta che il Validatore avrà verificato la veridicità dei dati inseriti nella richiesta di registrazione, invierà un'email all'indirizzo indicato. Ricevuta la mail di conferma, cliccare sul link di abilitazione per completare la registrazione.
- Ricevuta la mail con le credenziali, immettere USERNAME e PASSWORD negli appositi campi presenti nella pagina principale dell'applicativo (<http://avvelenamenti.izslt.it/app>) e cliccare su “ACCEDI”.



In questo caso un esempio di comunicazione grafica al Medico Veterinario Libero Professionista a cui viene segnalato dal proprio cliente un caso di avvelenamento o ritrovamento di esche presumibilmente avvelenate. Qui non è il cittadino l'oggetto della comunicazione da parte della struttura pubblica ma il professionista interessato.

CERTIFICAZIONE ESTERA *



Per poter esportare animali vivi e prodotti da loro ottenuti, alimenti e mangimi, i produttori italiani devono fornire adeguate garanzie igienico-sanitarie alle autorità dei Paesi importatori.



Comunicare all'utenza quali siano i passaggi necessari per ottenere un certificato di esportazione è un argomento particolarmente complesso. L'uso di sistemi infografici specifici potrebbe aiutare a fornire spiegazioni più semplici ed utilizzabili nel tempo.

DESTINATARI/BENEFICIARI DEL PROGETTO

Il progetto ha lo scopo di semplificare la comunicazione con l'utenza:

Destinato al comune cittadino :

- avere informazioni in merito alla richiesta del passaporto per il cane,
- anagrafe degli animali d'affezione,
- censimento e gestione delle colonie feline,
- segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari,
- informazioni in merito alle zoonosi,
- ...

Destinato agli allevatori :

- anagrafe zootecnica,
- bonifica sanitaria,
- gestione delle api,
- trasporto animali,
- macellazione speciale d'urgenza,
- malattie infettive,
- compravendita di animali,
- utilizzo dei farmaci,
- informativa sull'antibioticoresistenza,
- benessere animale
- riproduzione animale
-

Destinato alle aziende :

- Aprire o aggiornare un'attività nel campo della produzione e commercializzazione degli alimenti di origine animale,
- Aprire o aggiornare un'attività nel campo della produzione e commercializzazione dei mangimi,
- Aprire o aggiornare un'attività nel campo dei sottoprodotti di origine animale,
- Commercio di farmaci e prodotti destinati agli animali sia da reddito che da affezione,
- Esportazione di prodotti verso i Paesi Terzi,
- Vendita e commercializzazione dei prodotti aziendali,
- Autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di attività di servizio (ambulatori, pet-shop,
- ...

Attraverso le diverse sezioni chiunque può ottenere le informazioni e le conseguenti risposte necessarie per risolvere la sua problematica e, solo nel caso in cui ciò non risultasse possibile, ottenere i contatti necessari per eventuali approfondimenti.

Oltre alle figure sopra elencate, potrebbero usufruire del progetto altri Enti istituzionali interessati, attraverso link di collegamento preposti nei rispettivi siti.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO, DELLE SUE FASI E TEMPISTICHE

Il progetto prevede essenzialmente, un supporto informatico in questa prima fase di realizzazione, dopo di che, si potrà pensare, coinvolgendo i Sistemi Informatici di Regione Lombardia, di sperimentar un'applicazione che, faciliti ulteriormente, l'accesso al sistema.

In questa prima fase, il progetto legato alla smart communication, prevede un tipo di comunicazione semplice ed essenziale per le richieste che sono prioritarie per l'utenza. Sono stati messi su carta in modo schematico i vari capitoli con i relativi collegamenti, e' prevista anche la possibilità, da parte dell'utenza, di inviare direttamente i documenti necessari per far fronte alle proprie richieste, con conseguente minor afflusso di persone negli Uffici, quindi senza una perdita di tempo.

Lo strumento principale è il supporto di un grafico, a dimostrazione di come sia più semplice raggiungere l'utenza, attraverso immagini, o altri strumenti, in grado di dare un rapido orientamento.

Questi aspetti devono essere tradotti in campo, con l'ausilio di un tecnico informatico; grazie alla scelta del programma più indicato l'utente verrà indirizzato anche ai siti ministeriali, regionali, aziendali, alle relative norme giuridiche e alla modulistica aggiornata.

1.1 Implementazione

Abbiamo pensato di dividere il progetto globale in 3 fasi successive che permettono di passare dalla dimensione locale a quella Regionale ed eventualmente, se la sperimentazione funziona, a quella Nazionale.

Il tempo atteso per una buona implementazione del progetto fino alla fase regionale potrebbe essere di un anno.

In questa prima fase locale sono coinvolte nella raccolta dati e la conseguente implementazione di un sito condiviso che diventa comune, dedicato alla Medicina Veterinaria Pubblica con la tecnica della smart communication, l'ATS Insubria e Ats Brianza.

In una seconda fase, in collaborazione con DG Welfare di Regione Lombardia, si potrebbe procedere alla creazione di una equipe dedicata, costituita dai direttori dei DPV o loro delegati, con l'intento di uniformare a livello di Veterinaria regionale i siti ufficiali delle ATS o meglio, creare un unico sito Regionale in continuo aggiornamento, con concetti comunicati in modo immediato ed intuitivo e con la possibilità di approfondimenti tematici e normativi.

Una terza fase, sicuramente da valutare ed approfondire, dovrebbe soddisfare non solo l'esigenza informativa, ma anche e soprattutto quella formativa sia del cittadino che degli operatori di settore. Si potrebbe pensare in questa fase, con l'equipe regionale, di creare dei percorsi FAD o in presenza, specifici per i vari settori, in modo che si possa parlare di Educazione Continua in Veterinaria (ECV) che potrebbe semplificare l'operatività e rispondere meglio alle esigenze del settore, siano esse normative che produttive.

Si potrebbe in questo modo arrivare al riconoscimento dell'Operatore Formato che potrebbe essere inserito in un apposito Albo nel Sistema Informativo di Regione Lombardia.

Un'altra conseguente possibilità, così come per la parte medica, è quella di aggiungere nel sito regionale della DG Welfare, alla voce siti tematici, Il Sistema Bibliotecario Veterinario Lombardo (SBVL), grazie al convergere delle sinergie della equipe preposte.

1.2 Valutazione dei risultati

La misurazione dei risultati ottenuti con il sistema di comunicazione proposto verrà fatta attraverso due strumenti principali:

- Con il coinvolgimento e la collaborazione del personale amministrativo di ciascun Servizio, verranno monitorate telefonate e mail che riguardano le richieste di informazioni da parte degli utenti: il risultato atteso è la progressiva riduzione della percentuale di richieste pervenute direttamente agli uffici; partendo da un valore stimato sulla base della situazione attuale, si dovrà osservare una discesa di tale indice verificato in archi di tempo prefissati: dopo 3, 6 e 9 mesi. Questi dati andranno inseriti anche in un grafico per consentirne la visualizzazione e rendere più immediate la lettura dei dati e l'evidenziazione dell'andamento;
- Si procederà anche alla somministrazione agli interessati di un questionario di gradimento: al termine del percorso fatto dall'utente per la raccolta di informazioni, il sistema, in automatico, richiederà la compilazione di tale documento. Ogni risposta prevede un punteggio: il risultato finale ottenuto dalla somma dei punteggi parziali costituirà la valutazione di gradimento del servizio. Sarà così possibile avere un ulteriore feedback relativo al successo, o all'insuccesso, della smart communication.

Tabella 1.1 – Esempio raccolta dati da parte del personale amministrativo

	Oggi	Dopo 3 mesi	Dopo 6 mesi	Dopo 9 mesi
Richiesta di passaporto animale d'affezione	98 %			
Macellazione suino per uso famiglia	99 %			
Problemi legati alla convivenza tra uomo e animale	85 %			
Gestione della fauna selvatica	95 %			
Segnalazione avvelenamenti	95 %			
Richiesta certificazione per l'esportazione	75 % *			

- = tale valore, relativamente basso se paragonato a quelli sopra riportati, è costituito da una media calcolata tra le richieste degli Operatori del Settore Alimentare (OSA) che da anni

richiedono certificazioni per l'esportazione di prodotti di origine animale e che utilizzano a tal fine gli strumenti informatici e da tutti gli altri che nella totalità chiedono informazioni e richiedono i documenti telefonando o accedendo direttamente agli uffici.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Compilando il questionario, sei di aiuto per migliorare il servizio, renderlo più rapido e puntuale, anche per te stesso, poiché il nostro obiettivo è quello di orientare l'utente, nel modo più semplice, esauriente e rapido possibile, verso l'informazione che sta richiedendo.

Dovrai semplicemente rispondere ad alcune domande, dando un punteggio nelle tue risposte: da 1 a 10, dove il punteggio più basso è per un giudizio insufficiente, mentre il punteggio più alto è per un ottimo giudizio.

Grazie per la tua collaborazione!

DOMANDE

Per quale necessità, ti sei rivolto al Servizio Veterinario dell'ATS?

- a. Anagrafe degli animali d'affezione;*
- b. Viaggi all'estero con animali da compagnia;*
- c. Gestione colonie feline;*
- d. Inconveniente igienico-sanitario;*
- e. Trasporto animali;*
- f. Apertura/aggiornamento attività produttiva;*
- g. Esportazione verso Paesi Terzi di prodotti di origine animale;*
- h. Profilassi negli allevamenti;*
- i. Anagrafe zootecnica;*
- j. Movimentazione animali da reddito*
- k. Altro*
- l.*

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- 1. Da 1 a 10, quanto è stato facile orientarti nel sito per avere le informazioni di cui avevi bisogno?*
- 2. Da 1 a 10, le risposte sono state risolutive?*
- 3. Da 1 a 10, le informazioni richieste sono state fornite con chiarezza?*
- 4. Da 1 a 10, il reperimento delle informazioni è stato rapido?*
- 5. Da 1 a 10, questo sistema di comunicazione ti ha agevolato nella tua ricerca?*
- 6. Da 1 a 10, per avere informazioni ed evitare di telefonare o recarti presso i nostri uffici, consiglieresti ad altri utenti di utilizzare questo sistema?*

La completa valutazione dei risultati di questo progetto potrà essere effettuata solo alla fine del periodo di sperimentazione sopra indicato.

COSTI DI IMPLEMENTAZIONE O REALIZZAZIONE

Per la realizzazione di questo progetto sono stati stimati i seguenti costi:

1. Predisposizione questionari;
2. Analisi questionari;
3. Preparazione e diffusione materiale di comunicazione;
4. Strutturazione sito o integrazione di quelli esistenti;
5. Analisi valutazione risultati;
6. Impegno del personale coinvolto (veterinari, amministrativi, altro personale);
7. Costi indiretti.

1. PREDISPOSIZIONE QUESTIONARI

Tutti i questionari sono stati realizzati direttamente da noi, sulla base dei riscontri che si hanno ogni giorno, relativamente alla nostra attività. Pertanto non sono state fatte indagini statistiche e quindi valutazioni delle problematiche di maggior evidenza; potrebbe, in seguito, risultare utile, al fine di migliorare il servizio reso, fare un'analisi di questo tipo, estendendo dall'ambito territoriale/regionale anche alle altre Regioni o, addirittura, a livello Nazionale, con l'appoggio del Ministero della Salute.

In questa fase del progetto, pertanto, i costi relativi alla predisposizione/gestione dei questionari, sono esclusivamente legati all'impegno del personale interno e precisamente:

- Tempistiche per la realizzazione dei questionari preliminari (veterinari);
- Tempistiche per la somministrazione degli stessi, come indagine preliminare che mette in evidenza la situazione reale: ad ogni utente che si reca presso il Servizio Veterinario, viene proposto il questionario, dandone le dovute motivazioni (veterinari e personale amministrativo);
- Tempistiche legate al monitoraggio delle telefonate e delle mail da parte del personale amministrativo;
- Tempistiche legate alla valutazione delle risposte del questionario di gradimento (veterinari).

Per queste attività sono state impiegate circa 10 ore per il personale amministrativo (costo orario euro 15,55) e circa altrettante ore per la dirigenza veterinaria (costo orario euro 40,36): complessivamente i costi sono stati di circa euro 555.

2. ANALISI QUESTIONARI

Anche in questo caso, l'analisi dei risultati ottenuti a seguito della somministrazione dei questionari, è in capo al personale dell'ATS, in particolar modo ai veterinari, pertanto, i costi sono relazionati alle tempistiche relative alla valutazione delle risposte e l'analisi delle stesse.

Complessivamente per fare queste valutazioni, sono state necessarie 8 ore, pari ad un costo di circa euro 320.

3. PREPARAZIONE DEL MATERIALE DI COMUNICAZIONE

Sono state inoltre realizzate delle infografiche esplicative attraverso le quali comunicare con l'utenza in modo diretto veicolando informazioni anche complesse in forma semplice e di immediata comprensione.

Pertanto i costi relativi a questa sezione, riguardano prevalentemente i software utilizzati, nel caso specifico è stato utilizzato "CANVA" ma ve ne sono altri disponibili. Il costo è legato alla tipologia di abbonamento utilizzato. Con una gestione semiprofessionale il costo relativo è intorno a ca 120 euro di abbonamento annuo. Le possibilità di produrre strumenti comunicativi non si limitano alla realizzazioni di infografiche, ma si possono costruire contenuti adatti ad una pubblicazione sui social media, video e registrazioni.

Il costo maggiore, ovviamente, è legato al costo del personale dedicato alla realizzazione della parte comunicativa. Per poter realizzare una comunicazione efficace occorre anche conoscere i vari argomenti trattati ed i contesti e l'utenza a cui la comunicazione è diretta. Per questo motivo si potrebbe prevedere una nuova figura di Medico Veterinario specializzato in comunicazione a cui affidare l'elaborazione del caso. L'affidamento ad agenzie di comunicazione, anche se più specializzate in questo ambito, potrebbe, per mancanza di conoscenza specifica del mondo della Medicina Veterinari pubblica, appiattirne i contenuti.

4. STRUTTURAZIONE O INTEGRAZIONE DEL SITO

Per quanto riguarda la predisposizione/integrazione del sito, il riferimento è quello aziendale già in essere; pertanto non sarà necessario l'acquisto di un nuovo dominio. Infatti si è pensato di predisporre una finestra, dalla quale si accederà direttamente al link del Servizio Veterinario. Con il nostro Ufficio Comunicazioni, si sta valutando la necessità, o meno, di acquistare un software (es. Wordpress); in tal caso il costo annuale sarebbe pari a circa euro 40,00/anno.

Un'altra valutazione da fare riguarda la gestione dell'applicativo: la scelta di affidarla ad una Società esterna richiederebbe un bando di gara con tempistiche abbastanza lunghe ed i costi sarebbero sicuramente più elevati (stimabili in circa 4.000 euro). Inoltre la scelta interna è giustificata anche dal fatto che il nostro sito ha già una protezione di sicurezza e, dal punto di vista legale, c'è già una supervisione dei contenuti.

Di conseguenza i costi relativi alla predisposizione del sito, optando per questa scelta, saranno esclusivamente quelli legati all'impegno prestato dal personale interno; vanno quindi aggiunte 10 ore di consulenza per la dirigenza veterinaria (costo orario euro 40,36) complessivamente i costi sono stimati in circa euro 520.

5. ANALISI VALUTAZIONE DEI RISULTATI

L'analisi e la valutazione dei risultati, spetta agli ideatori del progetto e quindi, ai Dirigenti Veterinari. Si stima un impegno orario pari a 5 ore, con un costo complessivo pari a circa euro 200.

6. IMPEGNO DEL PERSONALE COINVOLTO

E' possibile estrapolarlo dai punti sopra esposti.

7. COSTI INDIRETTI

Riferibili a materiale di cancelleria, sono stati stimati, complessivamente, pari a euro 300,00.

Concludendo, il progetto ha un costo complessivo di realizzazione stimabile a circa 1.900 euro qualora la gestione sia fatta all'interno dell'Azienda, se invece si decidesse di affidare l'incarico di predisposizione del sito ad una Ditta esterna, il relativo costo viene stimato a circa 5.300 euro.

CONTRIBUTO PERSONALE (in caso di project work di gruppo)

Il lavoro è stato volto in gruppo e, tutti i componenti si sono occupati genericamente della stesura delle varie bozze del progetto. In linea di massima, ognuno di noi, ha dato l'imput all'inizio dei vari passaggi e poi, da lì, sono partiti gli spunti per arricchire la bozza.

In particolar modo, le sequenze del progetto sono state le seguenti:

- Stesura dell'abstract;
- Stesura delle varie bozze del progetto;
- Predisposizione dei questionari;
- Somministrazione dei questionari.

Scendendo poi nel dettaglio, ognuno di noi, ha sviluppato i seguenti aspetti:

DR. PAOLO BIANCHI:

- Raccolta dati;
- Collaborazione alla predisposizione dei questionari;
- Contatti con tecnici esterni e richiesta preventivi;
- Revisione generale.

DR.SSA DANIELA LONGHI:

- Raccolta informazioni per realizzazione del sito;
- Valutazione dei costi di realizzazione del progetto;
- Analisi dei dati raccolti con i risultati dei questionari somministrati;
- Contatti con Esole.

DR. MARIO MARTINA:

- Revisione delle bozze;
- Stesura dell'implementazione del progetto;
- Revisione generale.

DR. GIOVANNI RATTEGNI:

- Realizzazione delle infografiche;
- Introduzione alla smart communication.

RISULTATI ATTESI

E' stata fatta un'indagine preliminare attraverso la somministrazione di due tipi di questionari: uno destinato al cittadino e uno destinato all'operatore del settore alimentare. Questo allo scopo di individuare carenze utili a migliorare il sistema e, attraverso la Smart Communication, fornire un'informazione completa sia al cittadino che all'operatore del settore alimentare, dando anche l'opportunità di concludere una pratica direttamente dalla propria postazione, senza doversi recare presso gli Uffici Veterinari.

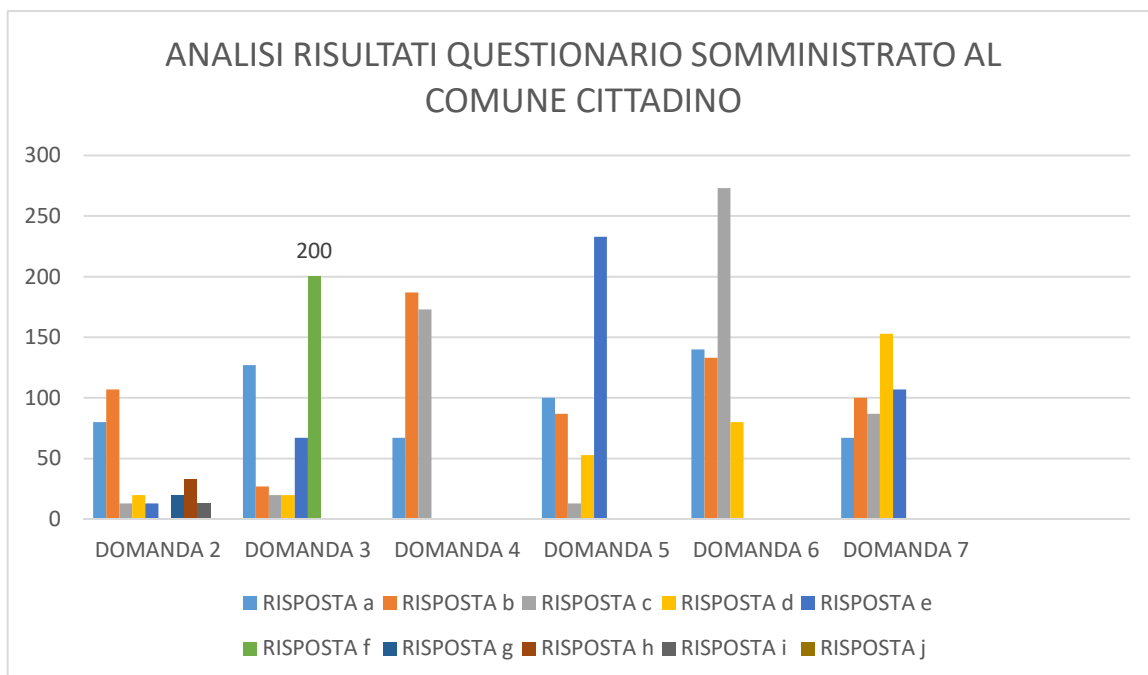
Attraverso la valutazione dei questionari esaminati, orientativamente, emergono i seguenti dati, suddividendo le due tipologie di questionari:

- Questionario per il comune Cittadino: per quanto riguarda gli aspetti relativi all'informazione su quanto viene svolto dal Servizio Veterinario Pubblica, non tutti hanno piena coscienza delle varie sfaccettature della nostra attività, conseguentemente, ciò potrebbe essere disorientante per avere indicazioni di cui necessita il cittadino (perdita di tempo perché si rivolge ad Enti/Servizi, non competenti in materia). Inoltre, interagendo direttamente con le persone che si sono sottoposte al questionario, emerge la necessità di avere maggiori informazioni, soprattutto per quel che concerne le malattie che possono essere trasmesse dagli animali all'uomo; anche se non è stato espressamente indicato nel questionario, è emersa la necessità relativa al reperimento di moduli per soddisfare richieste, evitando il doversi recare presso gli Uffici Veterinari;
- Questionario per l'Operatore del Settore Alimentare (OSA): in questo caso, le domande erano tese soprattutto, a valutare come l'OSA reperisce le informazioni necessarie alla propria attività e risoluzione di pratiche amministrative. Da questa indagine è emerso, nella maggior parte dei casi, che di riferimento per tutto questo è il Veterinario Ufficiale della struttura, in pochi hanno fatto riferimento ai siti ufficiali del Sistema. Questo vale anche per il reperimento della modulistica necessaria al completamento delle pratiche amministrative.

Di seguito i risultati ottenuti a seguito della somministrazione delle due tipologie di questionari: ognuno di noi ha somministrato 100 questionari destinati al comune cittadino e 100 questionari destinati all'operatore del settore alimentare, quindi, complessivamente 400 + 400, suddivisi per le due categorie; i risultati sono stati assemblati in un'unica tabella, che comprende quindi i dati di ATS Brianza e ATS Insubria.

ANALISI RISULTATI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL COMUNE CITTADINO

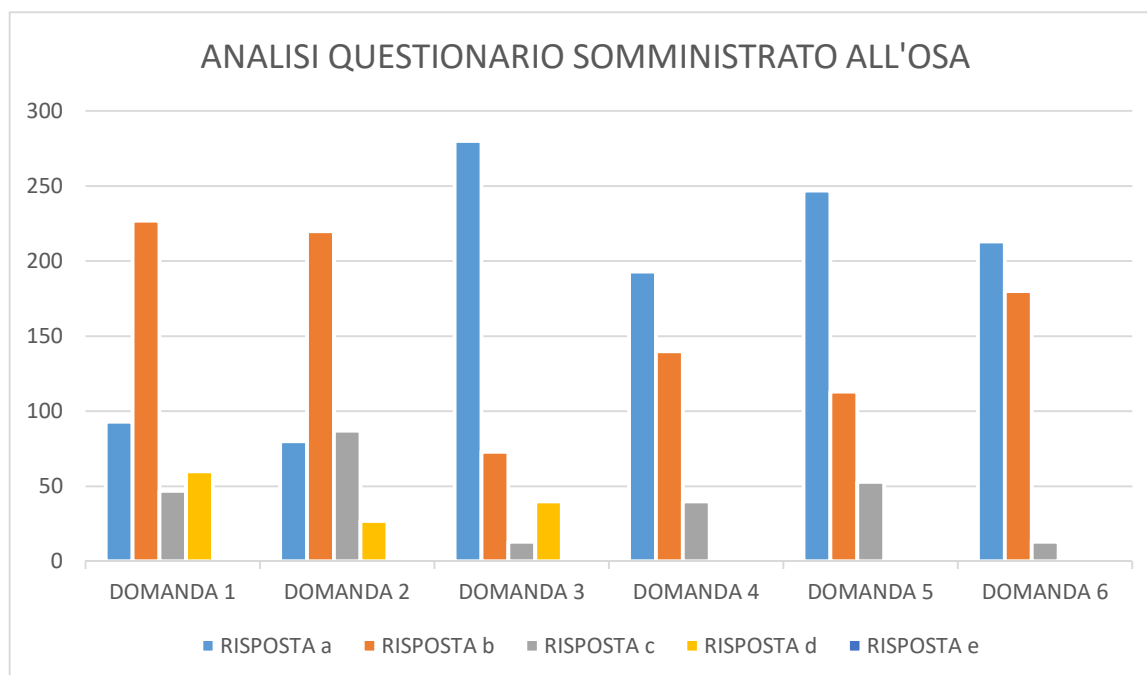
DOMANDA	RISPOSTE	
	SI	
1. Si è mai rivolto al del Servizio Veterinario dell'ATS	SI	287
	NO	113
2. Se ha risposto sì, per la richiesta di quali informazioni? a. Richiesta del passaporto per il cane; b. Anagrafe degli animali d'affezione; c. Censimento e gestione delle colonie feline; d. Segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari; e. Zoonosi (rabbia, puture da insetti che trasmettono malattie, parassitosi...) f. Problemi legati alla sicurezza alimentare (es prodotti acquistati in punti vendita e non consumabili perché oggetto di qualsivoglia alterazione). g. Segnalazioni di episodi di maltrattamento animali. h. Ritrovamento di animali selvatici morti i. Segnalazione di episodi di tentato o avvenuto avvelenamento di animali propri od altrui j. Altro.....	a	80
	b	107
	c	13
	d	20
	e	13
	f	0
	g	20
	h	33
	i	13
	j	0
	3. Secondo lei, quali fra questi servizi, a titolo di esempio, sono resi dalla Medicina Veterinaria Pubblica? a. Gestione anagrafica degli animali, (iscrizioni, rilascio passaporti...), gestione delle colonie feline; b. Autorizzazioni trasporto animali; c. Controlli in materia di sicurezza degli alimenti di origine animale; d. Certificazioni ai fini delle esportazioni (alimenti di origine animale, animali vivi...); e. Prevenzione e controllo della malattie infettive e diffuse degli animali oggetto di allevamento f. Tutte le risposte sono valide.	a
b		27
c		20
d		20
e		67
f		200
4. Secondo lei, così si intende per sicurezza degli alimenti di origine animale? a. Controllo degli alimenti destinati all'alimentazione animale; b. Controllo degli alimenti destinati all'alimentazione umana; c. Entrambe le risposte sono valide.		a
	b	187
	c	173
	5. Gli allevamenti, vengono controllati dai Veterinari Pubblici per: a. Verificare le condizioni di benessere dell'allevamento; b. Verificare le condizioni sanitarie dell'allevamento; c. Verificare le corrispondenze con le anagrafi zootecniche; d. Verificare la gestione dei farmaci veterinari; e. Tutte le risposte sono valide.	a
b		87
c		13
d		53
e		233
6. Per quale motivo è necessario che il servizio veterinario pubblico tramite i suoi Medici Veterinari verifichi lo stato sanitario degli animali mantenuti negli allevamenti. a. Per farli stare "bene"; b. Per evitare che si ammalino; c. Per avere animali sani ai fini dell'alimentazione umana. d. Perché lo richiede la grande distribuzione organizzata (es supermercati) i. (sono consentite più risposte)		a
	b	133
	c	273
	d	80
	7. Perché è opportuno verificare che il farmaco veterinario sia utilizzato in maniera corretta negli allevamenti (es ove si produce latte, carne, pesce, uova, miele etc) a. Per ridurre gli sprechi; b. Per prevenire eventuali trattamenti fraudolenti c. Per ridurre potenziali rischi di inquinamento; d. Per scongiurare i rischi dell'antibiotico resistenza e, quindi, ancora una volta, il destinatario finale di tutto questo, è l'uomo. e. Tutte le precedenti	a
b		100
c		87
d		153
e		107



ANALISI RISULTATI QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL OSA

DOMANDE	RISPOSTE	
<p>1. Per l'inizio di un'attività economica: come reperisce le informazioni?</p> <p>a. Telefonicamente, attraverso Servizio Veterinario;</p> <p>b. Contattando il Medico Veterinario competente per territorio;</p> <p>c. Via mail, attraverso il contatto del Servizio Veterinario.</p> <p>d. Contatta il suo commercialista, la sua associazione allevatori, il suo consulente</p> <p>e. Contatta il suo comune di residenza.</p>	a	93
	b	227
	c	47
	d	60
	e	1
<p>2. Quale strumento principalmente utilizza per reperire le informazioni necessarie alle svolgimento della sua attività o per le necessità inerenti le pratiche di allevamento/produzione/trasporto/ certificazione etc.</p> <p>a. Il sito dell'ATS della Brianza;</p> <p>b. Contattando il il Veterinario Ufficiale di riferimento;</p> <p>c. Telefonando all'ufficio del Distretto veterinario competente per il suo territorio.</p> <p>d. Scrivendo una mail all'indirizzo di posta elettronica del Distretto Veterinario</p>	a	80
	b	220
	c	87
	d	27
<p>3. In merito alle esportazioni dei prodotti verso i Paesi Terzi, qual è la fonte principale per la raccolta delle informazioni (modulistica, requisiti sanitari, iscrizioni in lista...)?</p> <p>a. Il Veterinario Ufficiale;</p> <p>b. L'Ufficio Veterinario;</p> <p>c. Il sito del Ministero della Salute;</p> <p>d. Il sito web dell'ATS della Brianza.</p>	a	280
	b	73
	c	13
	d	40
<p>4. Secondo Lei, cosa sarebbe preferibile utilizzare ai fini della presentazione di una qualsiasi pratica e/o documentazione relativa alla propria attività:</p> <p>a. Un sito web dedicato e di riferimento, attraverso il quale sia possibile essere guidati nella compilazione della documentazione necessaria (servizio online) per il successivo invio all'ufficio competente.</p> <p>b. Fare riferimento al Veterinario Ufficiale;</p> <p>c. Fare riferimento agli Uffici del Servizio Veterinario.</p> <p>d. Utilizzare una applicazione dedicata attraverso il proprio smartphone</p>	a	193
	b	140
	c	40
	d	40
<p>5. Come reperisce la modulistica necessaria alle sue esigenze?</p> <p>a. Tramite il Veterinario Ufficiale;</p> <p>b. Tramite gli Uffici dei distretti veterinari competenti per il suo territorio;</p> <p>c. Dal sito dell'ATS della Brianza.</p>	a	247

	b	113
	c	53
6. Come giudica il servizio di erogazione delle informazioni fino ad ora utilizzato per avere informazioni, espletare una pratica in relazione alle sue esigenze lavorative.	a	213
a. Più che sufficiente	b	180
b. Sufficiente	c	13
c. Insufficiente		



E' doveroso, fare questa osservazione: dai questionari, a volte, sono emerse delle risposte contrastanti: apparentemente, in alcuni casi, non si evidenzia alcun tipo di lacuna nella nostre realtà locale. In particolar modo:

- Considerando le risposte ottenute dal questionario somministrato al comune Cittadino, la domanda n. 3 - *“Secondo lei, quali fra questi servizi, a titolo di esempio, sono resi dalla Medicina Veterinaria Pubblica?”* risposta f – *“Tutte le risposte sono valide”*, la domanda n. 6 – *“Per quale motivo è necessario che il servizio veterinario pubblico tramite I suoi Medici Veterinari verifichi lo stato sanitario degli animali mantenuti negli allevamenti”* risposta c – *“Per avere animali sani ai fini dell'alimentazione umana”* e la domanda n. 7 – *“Perchè è opportune verificare che il farmaco veterinario sia utilizzato in maniera corretta negli allevamenti /es. Ove si produce latte, carne, pesce, uova, miele etc)* risposta e – *“Tutte le precedenti”*;
- Considerando le risposte ottenute dal questionario somministrato all'operatore del settore alimentare, la domanda n. 6 - *“Come giudica il servizio di erogazione delle informazioni fino ad ora utilizzato per avere informazioni, espletare una pratica in relazione alle sue esigenze lavorative”* risposta a – *“Più che sufficiente”*, risposta b – *“Sufficiente”*.

Per dare un significato a questo dato, bisogna dire che, ci troviamo in un territorio montano con una logistica territoriale spesso disagiata spesso, con realtà economiche di nicchia; tutti i giorni, noi stessi abbiamo contatti diretti con l'utenza che si rivolge direttamente a noi, per la risoluzione di problematiche che, a volte, non sono di competenza del nostro Servizio di riferimento, ma che, nonostante questo, ce ne prendiamo carico.

Conseguentemente, le risposte che sono state date nel questionario, a volte, sono falsate a seguito di questa tipologia di attività, che è legata soprattutto ad una valutazione nei nostri confronti e non all'oggetto di valutazione che si era preposto il quesionario.

Sono emerse tuttavia, anche risposte che avallano il bisogno di avere un'informazione che raggiunga in maniera più diretta chi fruisce dei nostri servizi, in particolar modo questo viene evidenziato dalle risposte emerse nel questionario destinato all'operatore del settore alimentare:

- Domanda n. 2 *“Quale strumento principalmente utilizza per reperire le informazioni necessarie allo svolgimento della sua attività o per le necessità inerenti le pratiche di allevamento/produzione/trasporto/certificazione etc.”*: 220 risposte (a) su 414 *“Contattando il Veterinario Ufficiale di riferimento”*;
- Domanda n. 3 *“In merito alle esportazioni dei prodotti verso i Paesi Terzi, qual'è la fonte principale per la raccolta delle informazioni (modulistica, requisiti sanitari, iscrizioni in lista...)?”*: 280 risposte (a) su 406 *“Il Veterinario Ufficiale”*, 73 risposte (b) su 406 *“L'Ufficio Veterinario”*;

- Domanda n. 4 *“Secondo lei, cosa sarebbe preferibile utilizzare ai fini della presentazione di una qualsiasi pratica e/o documentazione relative alla propria attività:”*: 193 risposte (a) su 319 *“Un sito web dedicato e di riferimento, attraverso il quale sia possibile essere guidati nella compilazione della documentazione necessaria (servizio online) per il successive invio all’ufficio competente”*;
- Domanda n. 5 *“Come reperisce la modulistica necessaria alle sue esigenze?”*: 247 risposte (a) su 413 *“Tramite il Veterinario Ufficiale”*.

CONCLUSIONI

Dall'analisi dei questionari raccolti, affiora chiaramente la necessità da entrambe le parti che sono state oggetto del sondaggio, la necessità di avere maggiori informazioni e un servizio più puntuale sempre, il che vuol dire in qualsiasi momento della giornata, senza necessariamente, doversi attenere agli orari di ufficio o quando è in servizio il Veterinario Ufficiale.

Questo, infatti, permetterebbe loro di svolgere le pratiche o avere informazioni, senza vincoli temporali, che eventualmente potrebbero coincidere con impedimenti legati alla loro attività lavorativa.

Se si vuole valutare gli aspetti dal lato del Servizio Veterinario, una Smart Communication efficace, eviterebbe spreco di risorse: questo eviterebbe di dover rispondere sempre alle stesse domande, i documenti relativi a pratiche amministrative, sarebbero già digitalizzati, rapidità nella trasmissione delle stesse, con conseguenti risposte più rapide.

Sicuramente, questo sistema, porterebbe ai benefici reciproci delle parti: utenza e Servizio Veterinario.

Concludendo, gli attuali siti ATS, non soddisfano le esigenze dell'utenza, sicuramente, all'inizio, per l'implementazione del sistema, aggiornamenti, revisioni, sarà necessario un impegno temporale e un impegno di risorse economiche, così come stimato in precedenza; tuttavia, la fatica iniziale, sarà un investimento nel medio-lungo termine, con risultati che, sicuramente, andranno ad abbattere i costi iniziali sostenuti e il vantaggio sarà di riscontro anche per il sistema qualità aziendale.

La diffusione dell'utilizzo della smart-communication porterà nel tempo a migliorare le conoscenze degli operatori che, di conseguenza, si rivolgeranno con sempre minor frequenza in modo diretto al Servizio Veterinario per chiedere informazioni inerenti la propria attività economica. L'accesso sarà limitato alla condivisione di progetti innovativi per migliorare il livello di competitività ed efficienza della propria attività produttiva con il conseguente aumento del livello di competenza e di sinergia di tutto il sistema.

L'obiettivo di creare a livello regionale la figura di "Operatore Formato" permetterebbe di ottenere una maggior uniformità e crescita del livello professionale degli operatori stessi grazie alle informazioni somministrate in modo coordinato nelle diverse ATS della Regione Lombardia.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.

BIBLIOGRAFIA

Alberto Cairo. L'arte funzionale infografica e visualizzazione delle immagini, 2013 PEARSON

SITOGRAFIA

<https://www.forumpa.it/pa-digitale/servizi-e-customer-care-nella-nuova-normalita-post-pandemica/>

<https://www.facebook.com/ordinedeiveterinaritorinoeprovincia/videos/2694857733862708/lezione>

<https://eu-lti.bbcollab.com/recording/798a3a41c07a427ba82b48b144a24ed8>

[Htps://www.hubscuola.it/didatticaadistanz/buonepratiche/5_grafici_infografiche.pdf](https://www.hubscuola.it/didatticaadistanz/buonepratiche/5_grafici_infografiche.pdf)
03/09/2021.

