

**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DEL LAZIO E DELLA TOSCANA M. ALEANDRI**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. 425 del 28/06/2019

OGGETTO: Progetto di sviluppo dei servizi di accettazione dell'Istituto.

Proposta di deliberazione n 20/USD del 17/05/2019

Direzione Sanitaria

L'Estensore Dott.ssa Miriam Colantonio



Il Responsabile del procedimento Dott. Francesco Filippetti



Il Dirigente Dott. Andrea Leto



Visto di regolarità contabile

..... n. di prenot.

Parere del Direttore Amministrativo
Avv. Mauro Pirazzoli



☒ Favorevole ☐ Non favorevole

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Ugo Della Marta



**Il Direttore Sanitario
Dott. Andrea Leto**

OGGETTO DELLA PROPOSTA: Progetto di sviluppo dei servizi di accettazione dell'Istituto.

VISTA

- La Deliberazione del Direttore Generale n. 556 del 20/11/2017 con la quale viene approvata la proposta di regolamento per l'ordinamento interno dei servizi dell'istituto e il connesso organigramma aziendale, ai sensi dell'art. 9 co. 1, lett. B del vigente Statuto nel testo allegato 1 al richiamato provvedimento;
- La Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 22/11/2017, con la quale è stato adottato il regolamento per l'ordinamento interno dei servizi dell'Istituto, ai sensi dell'art. 9 co. 1, lett. B del vigente Statuto;
- La Deliberazione del Direttore Generale n. 265 del 6/5/2019: "Regolamento per l'Ordinamento Interno dei Servizi dell'Istituto – testo coordinato con le successive modifiche ed integrazioni";
- La Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 15/5/2019, con la quale si è preso atto del testo integrato del Regolamento per l'ordinamento dei servizi dell'Istituto, già approvato con delibera del CdA n° 8 del 22/11/2017, coordinato con le successive modificazioni ed integrazioni, nonché dell'organigramma aziendale comprensivo delle modifiche suddette.

PREMESSO CHE

- Il Regolamento per l'Ordinamento Interno dei Servizi ha definito un modello organizzativo che punta ad accrescere la integrazione tra le strutture centrali e territoriali dell'Ente attraverso la condivisione tecnico professionale delle procedure, la applicazione delle stesse in modalità univoca ed omogenea in tutte le sedi garantendo al contempo servizi rispondenti ai criteri di trasparenza verso l'utenza istituzionale, le aziende agricole e le imprese del settore;

VISTO

- Lo stesso Regolamento assegna alla DO Accettazione e Servizi interdisciplinari il ruolo di coordinamento e di riferimento per le materie di competenza valorizzando nel contempo le strutture territoriali ad essa funzionalmente collegate ed il raccordo funzionale con quelle deputate all'espletamento delle prove;

CONSIDERATO CHE

- le accettazioni presenti in Istituto costituiscono un punto nevralgico di erogazioni dei servizi dove l'incontro tra le molteplici richieste dell'utenza devono trovare ascolto, accoglienza e trattamento tecnico secondo regole definite e trasparenti;
- che alle accettazioni viene assegnato un ruolo di promozione di processi innovativi e di promozione degli stessi nei confronti delle imprese zootecniche ed alimentari;
- che per raggiungere questi obiettivi è stato avviato nel 2018 un percorso di analisi di tutti i processi afferenti alla funzione valutandone i pregi e le aree di miglioramento da sviluppare;
- che questo percorso, supportato dalla Direzione aziendale ha visto la DO Accettazione e Servizi Interdisciplinari effettuare interviste agli operatori presenti nelle accettazioni e incontri specifici di implementazione;
- che il lavoro conclusivo è stato presentato in un incontro assembleare che si è svolto il 7 maggio c.a..
- che lo sviluppo delle azioni concordate acquista una dimensione non contingente ma di medio periodo e che pertanto è necessario individuare chiari livelli di coordinamento e responsabilità individuati;
- che la proposta finale di cui all'Allegato 1 avente titolo *“Progetto di sviluppo dei servizi di accettazione dell'Istituto”* del presente atto individua 5 macro attività come di seguito riportato:

Macro attività	Descrittori
1. Attività di carattere trasversale nei confronti dell'utenza (Istituzionale – a pagamento)	1a. Tariffario 1b. Relazioni con Autorità competente, Enti regionali, imprese 1c. Comunicazione 1d. Interazione Accettazione Laboratorio di prova 1e. Reclami utenza 1f. Accesso civico
2. Attività di Accettazione e gestione dei campioni	2a. Gestione dei campioni in fase di accettazione 2b. Gestione dei campioni destinati a laboratori esterni 2c. Registrazione del campione destinato al Laboratorio di prova 2d. Raccordi funzionali Accettazione Laboratorio di prova 2e. Congruità ed omogeneità della refertazione 2f. Tempi di risposta
3. Dossier (attività non istituzionali a favore di Imprese del settore agrozootecnico ed agroalimentare)	3a. Organizzazione sopralluoghi, valutazioni attività impresa, prestazioni analitiche, valutazioni complessive. 3b. Gestione documentale e tecnica (flussi documentazione tecnica, monitoraggio, rendicontazione tecnica, rendicontazione

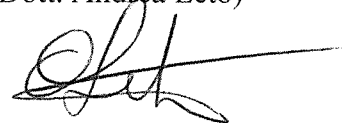
	finanziaria). 3c. Promozione attività e servizi correlati
4. Pagamenti delle attività	4a. Istituzionali 4b. Prestazioni laboratoristiche a pagamento diretto con emissione rapporto di prova 4c. Dossier (rendicontazione finanziaria)
5. Evoluzione SIL	5a. Proposte interventi su Sistema Informatico del Laboratorio

PROPONE

Per i motivi esposti in narrativa che ivi si intendono integralmente trascritti:

- di approvare il documento avente titolo “*Progetto di sviluppo dei servizi di accettazione dell’Istituto*” della presente delibera di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato 1);
- di incaricare il Dott. Francesco Scholl Direttore della DO Accettazione e Servizi Interdisciplinari di coordinare l’attività complessiva del progetto e di garantire la fattiva collaborazione e l’esito dei lavori delle macro-aree e dei singoli gruppi;
- di vincolare il Dott. Francesco Scholl a riferire periodicamente alla Direzione sanitaria sull’andamento del progetto e ove necessario proporre eventuali correttivi da adottare;
- di prevedere che eventuali modifiche della composizione dei gruppi siano effettuate con specifica comunicazione della Direzione sanitaria;
- di incaricare l’Ufficio di Staff Qualità e Sicurezza di verificare nel corso delle sue attività ispettive la corretta applicazione dei processi implementati nel sistema riferendo alla Direzione sanitaria eventuali scostamenti;

Il Direttore Sanitario
(Dott. Andrea Leto)



IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la proposta di deliberazione avanzata dal Direttore Sanitario Dott. Andrea Leto n. 20/USD del 17/05/2019 avente ad oggetto: “Progetto di sviluppo dei servizi di accettazione dell’Istituto”;

SENTITO il Direttore Amministrativo che ha espresso parere favorevole alla adozione del presente provvedimento;

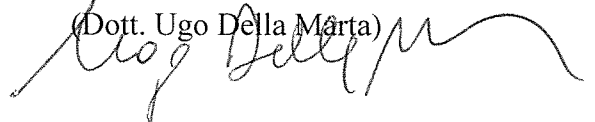
RITENUTO di doverla approvare così come proposta;

DELIBERA

1. di approvare il documento avente titolo “*Progetto di sviluppo dei servizi di accettazione dell’Istituto*” della presente delibera di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato 1);
2. di incaricare il Dott. Francesco Scholl Direttore della DO Accettazione e Servizi Interdisciplinari di coordinare l’attività complessiva progetto e di garantire la fattiva collaborazione e l’esito dei lavori delle macro-aree e dei singoli gruppi;
3. di vincolare il Dott. Francesco Scholl a riferire periodicamente alla direzione sanitaria sull’andamento del progetto e ove necessario proporre eventuali correttivi da adottare;
4. di prevedere che eventuali modifiche della composizione dei gruppi siano effettuate con specifica comunicazione della Direzione sanitaria;
5. di incaricare l’Ufficio di Staff Qualità e Sicurezza di verificare nel corso delle sue attività ispettive la corretta applicazione dei processi implementati nel sistema riferendo alla Direzione sanitaria eventuali discostamenti;

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Ugo Della Morte)



Direzione Operativa "Accettazione e Servizi Interdisciplinari"

**Progetto
di sviluppo dei servizi di accettazione
dell'Istituto**

Introduzione

Con delibera 556 del 20 novembre 2017 è stato definito un processo di riorganizzazione dell'Istituto, volto a migliorare l'erogazione delle prestazioni offerte siano esse analitiche, assistenziali e/o di consulenza o gestionali con l'obiettivo di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze del mondo produttivo e/o di quello degli animali d'affezione. In tale contesto vengono a collocarsi sia le esigenze della produzione primaria agro-zootecnica sia delle successive fasi di produzione e commercializzazione dei prodotti alimentari destinati al consumo umano ed animale.

Il ciclo diagnostico viene pertanto delineato con una gestione propria del sistema Hub & Spoke intesa come reti di unità aggregate ed omogenee per aree di attività in cui, da un lato viene riconosciuta pari dignità ai professionisti e dall'altro alle strutture diversificando così, in modo chiaro e definito, i ruoli e le correlate funzioni. In tale ambito vanno quindi a ridefinirsi le funzioni e responsabilità attribuite, nell'ambito del Regolamento per l'ordinamento dei Servizi, alla DO "Accettazione e Servizi Interdisciplinari".

In tale contesto la D.O. "Accettazione e Servizi Interdisciplinari" è:

- ✓ identificata come l'unità di riferimento avente funzioni di confronto, coordinamento e monitoraggio di tutte le attività di accettazione dell'IZSLT e di quelle correlate con i laboratori di prova (es. trasferimento);
- ✓ individuata ad elaborare ed attuare un modello di accettazione evoluta sia per quanto attiene attività a carattere "istituzionale" sia per quelle rivolte ad altre tipologie di utenti, quali ad esempio operatori del settore agroalimentare e degli animali d'affezione;
- ✓ identificata come il punto di contatto e coordinamento per tutte le strutture dell'Istituto e delle Sedi Territoriali per l'erogazione e l'espletamento di prestazioni condivise uniformi ed omogenee; ciò ai fini di una gestione unitaria coordinata di accordi, protocolli, convenzioni e contratti di natura economica anche attraverso apposite procedure gestionali e linee di indirizzo condivise;
- ✓ identificata come punto di coordinamento per la promozione di attività a carattere trasversale nei confronti dell'utenza (Istituzionale – a pagamento) e la gestione delle informazioni per le attività a pagamento e relativa diffusione;
- ✓ chiamata a coordinare le accettazioni delle Sedi Territoriali sia per quanto attiene attività a carattere "istituzionale" sia per quelle rivolte ad altre tipologie di utenti quali, ad esempio, operatori del settore agroalimentare, zootecnico e degli animali d'affezione;
- ✓ deputata ai rapporti diretti per l'assistenza ed il supporto delle agroalimentari ai sensi della normativa per la sicurezza alimentare avvalendosi e raccordandosi, laddove necessario, con le strutture specialistiche a tale scopo individuate;
- ✓ deputata ai rapporti diretti per l'assistenza ed il supporto delle aziende zootecniche per le attività relative alla salute ed al benessere animale raccordandosi, laddove necessario, con le strutture specialistiche a tale scopo individuate.

Le Accettazioni intrattengono rapporti con Enti pubblici e privati su numerose tematiche inerenti l'attività dell'Istituto, che non si limitano alla sola accettazione del campione, ma ad attività riconducibili nel senso più ampio del termine, ai rapporti diretti con l'utenza; alcune di esse non sembrano essere classificate/catalogate ed assegnate formalmente al personale che opera in tale contesto. Ciò porta a sovrapposizioni di interventi da parte delle diverse strutture, presenti presso la sede centrale o territoriali. Questa carenza porta inoltre a far sì che si lavori in continua emergenza non essendo possibile effettuare una programmazione puntuale.

Al fine di ridurre le attuali criticità sono state identificate cinque Macro attività ove la DO "Accettazione e Servizi Interdisciplinari" è direttamente o indirettamente coinvolta e, ad ognuna di esse, sono state associati descrittori diretti. Di seguito viene riportato lo schema utilizzato per la realizzazione del documento in modo da permettere una migliore comprensione del medesimo; successivamente per ciascun Descrittore dovranno essere valutati i

punti di forza, gli elementi di miglioramento e le attività correlate per raggiungere lo specifico prodotto/obiettivo.

COORDINATORE Francesco SCHOLL	
Macro attività	Descrittori
1. Attività di carattere trasversale nei confronti dell'utenza (Istituzionale – a pagamento) Responsabile: Alessandra DI EGIDIO	1a. Tariffario 1b. Relazioni con Autorità competente, Enti regionali, imprese 1c. Comunicazione 1d. Interazione Accettazione Laboratorio di prova 1e. Reclami utenza 1f. Accesso civico
2. Attività di Accettazione e gestione dei campioni Responsabile: Marcella GUARDUCCI	2a. Gestione dei campioni in fase di accettazione 2b. Gestione dei campioni destinati a laboratori esterni 2c. Registrazione del campione destinato al Laboratorio di prova 2d. Raccordi funzionali Accettazione Laboratorio di prova 2e. Congruità ed omogeneità della refertazione 2f. Tempi di riposta
3. Dossier (attività non istituzionali a favore di Imprese del settore agrozootecnico ed agroalimentare) Responsabile: Francesco SCHOLL	3a. Organizzazione sopralluoghi, valutazioni attività impresa, prestazioni analitiche, valutazioni complessive. 3b. Gestione documentale e tecnica (flussi documentazione tecnica, monitoraggio, rendicontazione tecnica, rendicontazione finanziaria). 3c. Promozione attività e servizi correlati
4. Pagamenti delle attività Responsabile: Federica NONNI	4a. Istituzionali 4b. Prestazioni laboratoristiche a pagamento diretto con emissione rapporto di prova 4c. Dossier (rendicontazione finanziaria)
5. Evoluzione SIL Responsabile: Paola SCARAMOZZINO	5a. Proposte interventi su Sistema Informatico del Laboratorio

Sommario

Sommario.....	4
MACRO ATTIVITA' 1	7
ATTIVITÀ DI CARATTERE TRASVERSALE NEI CONFRONTI DELL'UTENZA (ISTITUZIONALE – A PAGAMENTO).....	7
1a. Tariffario.....	7
Stato dell'arte.....	7
• Prodotto/obiettivo	7
• Strutture coinvolte	7
1b. Relazioni con Autorità competente, Enti regionali, imprese	7
Stato dell'arte.....	7
• Prodotto/obiettivo	8
• Strutture coinvolte	8
1c. Comunicazione	8
Stato dell'arte.....	8
• Prodotto/obiettivo	9
1d. Interazione Accettazioni - Laboratori.....	9
Stato dell'arte.....	9
• Prodotto/obiettivo	9
• Strutture coinvolte	10
1e. Reclami utenza	10
Stato dell'arte.....	10
• Prodotto/obiettivo	10
• Strutture coinvolte	10
1f. Accesso civico	11
Stato dell'arte.....	11
• Prodotto/obiettivo	11
• Strutture coinvolte	11
MACRO ATTIVITA' 2	11
ATTIVITÀ DI ACCETTAZIONE E GESTIONE DEI CAMPIONI	11
2a. Gestione dei campioni in fase di accettazione.....	11
Stato dell'arte.....	11
• Prodotto/obiettivo	12
• Strutture coinvolte	12
2b. gestione dei campioni destinati a laboratori esterni.....	13
Stato dell'arte.....	13
• Prodotto/obiettivo	13
• Strutture coinvolte	13
2c. Registrazione del campione destinato al laboratorio di prova (SIL)	13

Stato dell'arte.....	13
• Strutture coinvolte	14
2d. Raccordi funzionali accettazioni-laboratori di prova	14
Stato dell'arte.....	14
• Prodotto/obiettivo	15
• Strutture coinvolte	15
2e. Congruità ed omogeneità della refertazione (SIL e suo utilizzo)	15
Stato dell'arte.....	15
• Prodotto/obiettivo	15
– Omogeneità dell'espressione dei risultati e miglioramento per la lettura dell'Utente.	15
• Strutture coinvolte	15
2f. Tempi di riposta	16
Stato dell'arte.....	16
• Prodotto/obiettivo	16
• Strutture coinvolte	16
MACRO ATTIVITÀ 3	17
DOSSIER (Attività a pagamento per enti ed imprese del settore agroalimentare, zootecnico e degli animali d'affezione)	17
3a. Valutazioni attività impresa, organizzazione sopralluoghi, prestazioni analitiche, valutazioni complessive	17
Stato dell'arte.....	17
• Prodotto/obiettivo	17
• Strutture coinvolte	18
3b. Gestione documentale e tecnica (flussi documentazione, monitoraggio, rendicontazione)	18
Stato dell'arte.....	18
• Prodotto/obiettivo	18
• Strutture coinvolte	18
3c. Promozione attività e servizi correlati.....	19
Stato dell'arte.....	19
• Prodotto/obiettivo	19
• Strutture coinvolte	19
MACRO ATTIVITÀ 4	19
PAGAMENTI DELLE ATTIVITA'	19
4a. Istituzionali	19
Stato dell'arte.....	19
• Prodotto/obiettivo	20
• Strutture coinvolte	20
4b. Prestazioni laboratoristiche a pagamento diretto con emissione rapporto di prova.....	20
• Prodotto/obiettivo	21
• Strutture coinvolte	21

4c. Dossier (rendicontazione finanziaria).....	21
Stato dell'arte.....	21
Assenza di indicazioni gestionali in materia.....	21
• Prodotto/obiettivo	21
• Strutture coinvolte	21
MACRO ATTIVITA' 5	22
EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DI LABORATORIO	22
5a. Proposte interventi su Sistema Informatico del Laboratorio.....	22
Stato dell'arte.....	22
• Prodotto/obiettivo	22

MACRO ATTIVITA' 1

ATTIVITÀ DI CARATTERE TRASVERSALE NEI CONFRONTI DELL'UTENZA (ISTITUZIONALE – A PAGAMENTO)

1a. Tariffario

Stato dell'arte

La tariffazione è attualmente valorizzata dalle strutture che propongono la prova/attività sulla base di differenti indicazioni e criteri che si sono succeduti nel tempo; non vi sono attualmente specifiche procedure o documenti formalmente trasmessi dalla Direzione Aziendale in merito alle voci che costituiscono la determinazione dei costi di prova, ne sono state ancora identificate le responsabilità relative alla determinazione della tariffa da applicare alla prova stessa. La mancanza di un documento di indirizzo ha portato, nel tempo, a formulare la tariffa della "prova" sulla base di indicatori e valutazioni proprie della struttura proponente; pertanto non vi sono correlazioni univoche di carattere generale e trasversale atte a considerare gli elementi ponderati forniti dalla Direzione.

La tariffa, così come sopra determinata, viene successivamente trasmessa alla Ragioneria che assegna, ad ognuna delle prove/attività oggetto di tariffazione, un codice univoco alfanumerico (codice struttura proponente + numero progressivo); a questa segue poi il trasferimento della tariffa su AS400 quale interfaccia economica (codice tariffa) del SIL.

• **Prodotto/obiettivo**

- Tariffario coerente con l'economia aziendale e le esigenze degli utenti

• **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|--|
| – Coordinamento attività | Alessandra DI EGIDIO |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Lorella PERONI |
| – UOT Toscana Sud | Maira GUIDONI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | Daniela DI MARCELLO |
| – Sistemi informativi | Fabrizio CORZANI – Antonio LANZI |
| – Formazione | Cristina FERRI |
| – UOT Lazio Sud | Tiziana Zottola |
| – Qualità | Silvana GUZZO/Sara GRECO |
| – Direzione aziendale | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

1b. Relazioni con Autorità competente, Enti regionali, imprese

Stato dell'arte

I rapporti con le differenti tipologie di utenza sono attualmente intraprese da differenti strutture con limitato livello di interscambio delle informazioni ed a volte senza logica di comune servizio univoco; le argomentazioni, oggetto di interrelazione con l'utenza, non riguardano esclusivamente l'attività di accettazione del campione, di per se sufficientemente consolidata (Sede Centrale – Sedi territoriali), per quanto attiene ruoli e responsabilità correlate. Attività di carattere trasversale (es. prestazioni multifunzione a favore delle imprese) appaiono invece

non essere categorizzate e catalogate in funzione dei rapporti e delle esigenze dell'utenza, soprattutto per quanto concerne l'assegnazione formale di compiti e funzioni delle strutture coinvolte nel processo ai fini del successivo trasferimento delle informazioni di interesse gestionale/operativo. Il mancato affidamento formale può pertanto portare a sovrapposizioni di interventi che genera un mancato coordinamento e conseguente aumento delle attività gestite con la logica "dell'emergenza".

- **Prodotto/obiettivo**

- Uniformità nella diffusione della documentazione di riferimento con indicazioni ed interrelazioni univoche nella gestione con l'utenza.

- **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|---|
| – Coordinamento attività | Alessandra DI EGIDIO |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Lorella PERONI |
| – UOT Toscana Sud | Maira GUIDONI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Antonio LANZI
Fabrizio CORZANI
Renato COLAFRANCESCO |
| – Formazione | Antonella BOZZANO o suo delegato |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO / Massimo MARI o loro delegati |
| – Qualità | Sara GRECO |
| – UOT Lazio Nord | Alberto BROZZI |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

1c. Comunicazione

Stato dell'arte

La comunicazione può essere suddivisa in due ambiti principali ognuno dei quali riporta al suo interno differenti argomentazioni e livelli di complessità di seguito riassunti:

- esterna verso l'utenza che afferisce ai servizi dell'IZSLT
- interna verso e dalle strutture (DO, Sedi territoriali)

Le strutture deputate a fornire informazioni all'utenza sono FOD, Ufficio stampa e Gruppo di redazione del sito web e le strutture di accettazione che attualmente rappresentano l'interfaccia diretta (front office) tra l'IZSLT e l'utenza.

La comunicazione esterna prevede due tipi di comunicazione:

1. comunicazione proattiva, effettuata mediante sito web, news, mailing list volta alla diffusione di contenuti/iniziativa tecnico scientifiche e informazioni di carattere amministrativo ed organizzativo delle attività a favore dell'utenza.
2. comunicazione indiretta, a seguito di richieste specifiche da parte dell'utenza, mediante contatto diretto al front office delle accettazioni, telefonico, email (webmaster).

La comunicazione interna può essere definita di “transito”, attraverso la diffusione di informazioni specifiche da parte delle strutture verso l’Accettazione che, a sua volta, divulga ad altri attori quanto acquisito (utenza esterna, altre Accettazioni rete IZSLT).

La comunicazione interna prevede due tipi di comunicazione:

1. dai laboratori/Sedi territoriali verso l’accettazione centralizzata per la successiva diffusione all’interno dell’IZSLT. Riguarda principalmente la diffusione di informazioni a carattere tecnico per la gestione di attività di una specifica struttura (es. invio di campioni, metodi di prova specifici, ecc.)
2. dall’accettazione centralizzata verso i laboratori/Sedi territoriali per l’applicazione di specifiche procedure/modalità operative volte all’ottimizzazione della gestione di specifiche attività.

- **Prodotto/obiettivo**

- Documenti programmatici delle attività, schede sinottiche, liste utenti, formazione del personale.

- **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|---|
| – Coordinamento attività | Alessandra DI EGIDIO |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Lorella PERONI |
| – UOT Toscana Sud | Massimo MARI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Renato COLAFRANCESCO |
| – Formazione | Antonella BOZZANO o suo delegato
Alessandra TARDIOLA |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO o suo delegato |
| – Qualità | |
| – UOT Lazio Nord | Alberto BROZZI |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | Francesco FILIPPETTI |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

1d. Interazione Accettazioni - Laboratori

Stato dell’arte

l’interazione è l’elemento fondamentale per il corretto espletamento delle prestazioni richieste dall’utente, in cui le accettazioni garantiscono il raccordo funzionale ed informatico tra strutture deputate all’esecuzione della prova (es. valutazione della conformità del campione, trasferimenti, gestione dei respingimenti) avvalendosi, ove necessario, del supporto del laboratorio destinatario. Il sistema interattivo viene svolto con modalità a feedback anche per la gestione di attività funzionali quale:

- logistica dei campioni (trasferimento dei campioni)
- pratiche amministrative tra le attività dei laboratori e gli attori esterni (pagamenti, informazioni anamnestiche, rettifiche documenti, convenzioni)

attualmente non sono disponibili elementi per il coordinamento funzionale e gestionale delle attività di accettazione tra Sede Centrale e Sedi territoriali.

- **Prodotto/obiettivo**

- Condivisione e stesura di una procedura gestionale univoca ed unica volta all’accettazione e gestione dei campioni

- Armonizzazione procedurale e gestionale dei rapporti Accettazioni-Laboratori

- **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|--|
| – Coordinamento attività | Alessandra DI EGIDIO |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Lorella PERONI |
| – UOT Toscana Centro | Paola MARCONI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Renato COLAFRANCESCO |
| – Formazione | Antonella BOZZANO o suo delegato |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO o suo delegato |
| – Qualità | |
| – UOT Lazio Sud | Giorgio SARALLI |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

1e. Reclami utenza

Stato dell'arte

Attualmente vi è la disponibilità di fruizione da parte dell'utenza di una sezione dedicata del sito istituzionale "Valuta i nostri Servizi", al cui interno sono presenti i seguenti moduli:

1. modulo per la soddisfazione del cliente
2. modulo per la presentazione dei reclami

La fruizione della modulistica, da parte dell'utente, è estremamente saltuaria e vi sono molte remore all'utilizzo di questo strumento di trasmissione del non soddisfacimento dei servizi resi dall'Istituto dovuto anche a motivi psicologici, se non a seguito sollecitazione. È molto più frequente l'utilizzo di reclami di tipo "verbale" che, d'altro canto, non lasciano traccia ed evidenza delle disfunzioni di uno specifico servizio.

- **Prodotto/obiettivo**

- Registro elettronico e/o informatizzato per la gestione dei reclami

- **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|----------------------------------|
| – Coordinamento attività | Alessandra DI EGIDIO |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | |
| – UOT Toscana | |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Renato COLAFRANCESCO |
| – Formazione | Antonella BOZZANO o suo delegato |
| – Osservatorio epidemiologico | |
| – Qualità | Silvana GUZZO |
| – UOT Lazio | |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | Francesco FILIPPETTI |
| – Strutture specialistiche | |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

1f. Accesso civico

Stato dell'arte

L'accesso Civico è il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui l'Istituto ne abbia omissso la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale. Il diritto di accesso civico è disciplinato dall'art 5 del d.lgs. n. 33/2013 (ACCESSO CIVICO ART 5 C1 DLGS 3313). Ruolo dell'Accettazione: espleta gli adempimenti per quanto di competenza, ai sensi della legge 241/90 e s.m.i. e dal regolamento aziendale di attuazione in materia di assunzione della responsabilità dei procedimenti di competenza della struttura e di attuazione delle procedure finalizzate a garantire il diritto di accesso agli atti e alla documentazione amministrativa da parte degli aventi interesse.

Allo stato attuale le disposizioni e la modulistica per l'accesso civico sono disponibili sul sito, nell'area "Servizi e Modulistica" - "Carta dei servizi" - "Tutela dei cittadini".

• Prodotto/obiettivo

- Registro elettronico e/o informatizzato per la gestione dei reclami

• Strutture coinvolte

- | | |
|---|---|
| – Coordinamento attività | Alessandra DI EGIDIO |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | |
| – UOT Toscana | |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Renato COLAFRANCESCO |
| – Formazione | Antonella BOZZANO o suo delegato |
| – Osservatorio epidemiologico | |
| – Qualità | Silvana GUZZO |
| – UOT Lazio | |
| – Direzione aziendale | Direttore Amministrativo o suo delegato |
| – Strutture specialistiche | |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

MACRO ATTIVITA' 2

ATTIVITÀ DI ACCETTAZIONE E GESTIONE DEI CAMPIONI

2a. Gestione dei campioni in fase di accettazione

Stato dell'arte

L'attività di accettazione e gestione dei campioni è attualmente disciplinata da specifiche procedure gestionali (PG) redatte e suffragate da istruzioni di lavoro, ove necessario, emesse da DIA ACC e revisionate nel corso del tempo. Sulla base di tale documentazione le Sedi Territoriali, pur mantenendo la suddetta documentazione come linea guida, hanno a loro volta emesso delle proprie procedure. Tale sistema ha portato nel tempo a scostamenti di carattere prettamente gestionale (organizzazione del lavoro, gestione dei campioni, prestazioni richieste nell'interesse del privato, riscossione del pagamento) che si riflettono sulla gestione delle attività correlate (es. prove, mancate riscossioni, ecc.).

Le accettazioni costituiscono quindi il punto di contatto gestionale ed attuativo con l'utenza delle attività che coinvolgono direttamente i laboratori e le altre strutture dell'Istituto; nel rispetto della norma ISO/IEC 17025 ciò riguarda in particolare, l'accettazione dei campioni e le attività ad essi correlati, ma anche altre attività quali gestione dei pagamenti, accordi, protocolli, convenzioni ed altri contratti di natura economica.

La suddetta norma quadro di accreditamento dei laboratori di prova fornisce infatti indicazioni generali e/o puntuali in merito alle attività di monitoraggio per la gestione unitaria a carico delle accettazioni. Nell'ambito di un diagramma di flusso del campione, che porta all'emissione di un rapporto di prova, l'accettazione è pertanto preposta alla verifica delle modalità di conferimento dei campioni, del loro trasferimento verso i laboratori di prova, della conformità della documentazione di accompagnamento, della corretta associazione della prova richiesta, mentre è responsabilità dei laboratori verificare correttezza dell'esecuzione della prova e la congruità della refertazione. Le accettazioni sono inoltre responsabili della corretta ed omogenea applicazione del tariffario sul territorio per i campioni a pagamento (imprese, enti o autorità competente).

Le accettazioni dovrebbero inoltre garantire una raccolta di dati anamnestici omogenei fra le Sedi dell'IZSLT, tramite schede di attività (raccolta dati), volte favorire l'interazione con l'utenza stessa (es. animali morti, organi, campioni diagnostici)

Attualmente nel Lazio la maggior parte dei campioni legati alle attività di controllo ufficiale per la sanità animale sono correlati ad un'accettazione mediante sistema da remoto attraverso il SIEV, mentre altre tipologie di utenza usufruiscono dell'accettazione come punto fisico di registrazione del campione su sistema informatico (SIL).

- **Prodotto/obiettivo**

- Procedura Gestionale unica delle attività correlate alla accettazione e gestione dei campioni
- Acquisizione/implementazione di sistemi che rendano possibile la gestione delle attività presso tutte le sedi (pagamento, accettazione da remoto per una più ampia utenza)
- Gestione dei campioni e delle informazioni in accordo con i principi della normativa sull'anticorruzione e ISO/IEC 17025/2017
- Personale adeguatamente formato per l'espletamento delle attività in specifiche aree

- **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|---|
| – Coordinamento attività | Marcella GUARDUCCI |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Annapaola SALINETTI |
| – UOT Toscana Centro | Martina BENEDETTI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Renato COLAFRANCESCO |
| – Formazione | |
| – Osservatorio epidemiologico | Massimo MARI |
| – Qualità | Silvana GUZZO - Sara GRECO |
| – UOT Lazio Sud | Giorgio SARALLI |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

2b. gestione dei campioni destinati a laboratori esterni

Stato dell'arte

L'Istituto spedisce campioni ad altri laboratori per quanto concerne:

1. prove non disponibili o non accreditate
2. da sottoporre a prove di conferma presso il relativo centro di referenza (in questo caso l'invio è fondamentalmente gestito direttamente dal laboratorio)
3. prelevati in ambito di Piani nazionali laddove il documento preveda l'esecuzione della prova presso specifiche sedi
4. revisione d'analisi

Allo stato attuale le accettazioni, identificata la destinazione, provvedono all'allestimento del collo da inviare, la documentazione da allegare, la consegna al corriere dedicato, che avviene secondo calendarizzazione.

Per la Sicurezza alimentare, a seguito della continuativa attività di accreditamento delle prove, i campioni verso altri Enti sono sempre in misura minore. Il Sistema SIL non è in grado di gestire i RdP ed i dati trasmessi da laboratorio esterno costringendo gli operatori alla trasmissione manuale dello stesso ed al caricamento dati per i periodici report alle Autorità Competenti

• Prodotto/obiettivo

- Adeguamento SIL
- Procedura Gestionale unica delle attività correlate alla accettazione e gestione dei campioni

• Strutture coinvolte

- | | |
|---|--|
| – Coordinamento attività | Marcella GUARDUCCI |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Annapaola SALINETTI – Lorella PERONI |
| – UOT Toscana Nord | Cristina CIRRI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Antonio LANZI |
| – Formazione | Marzia ROMOLACCIO |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO |
| – Qualità | Silvana GUZZO |
| – UOT Lazio Sud | Tiziana ZOTTOLA |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | Francesco FILIPPETTI |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

2c. Registrazione del campione destinato al laboratorio di prova (SIL)

Stato dell'arte

Il SIL è uno strumento progettato e realizzato ad uso specifico dell'IZSLT, può quindi esser considerato un prodotto *in house*, pur essendo stato realizzato da informatici esterni all'Ente. Dal 2007 è mantenuto e sviluppato dalla Ditta New Genesys, ma i sorgenti sono proprietà dell'Istituto. La manutenzione ordinaria ed il servizio di assistenza costa mediamente 25.000 Euro/anno. La manutenzione evolutiva viene quotata di volta in volta, mediamente è costata 5000 Euro/anno. Le funzionalità del sistema, non sempre giudicate ottimali dai colleghi dei laboratori, hanno risentito di una fase di analisi iniziale non ben strutturata, per cui, negli anni si è

cercato via via di aggiungere funzioni, inizialmente non previste. Nel corso del 2017, l'attuale Direzione ha analizzato i diversi sistemi informativi utilizzati in Istituto, ai fini di decidere se mantenerli in uso perché ancora adeguati alle esigenze dell'Ente, o cambiarli con prodotti più performanti. Si è deciso di mantenere il SIL piuttosto che sostituirlo con prodotti analoghi, perché si è valutato che lo sforzo di formazione del personale ed adattamento di qualsiasi altro prodotto alle esigenze dell'Ente, inclusa la compatibilità con gli altri sistemi in uso (SIEV, AS400, R3) non fosse giustificato da alcune funzionalità supplementari che pure gli altri sistemi offrono.

Il SIL si basa su tabelle sottostanti che costituiscono il Database del sistema informativo; queste tabelle comprendono sia le tabelle di configurazione che le tabelle branca\tipo richiesta. I dati inseriti nelle tabelle devono consentire l'emissione di un rapporto di prova conforme ai requisiti previsti dalla norma 17025 – ACCREDIA. Nelle tabelle sono inseriti inoltre i codici tariffa necessari per l'estrazione del tariffario dell'istituto e si interpone tra i sistemi di preaccettazione SIEV/SANAN/SINVSA a monte e l'AS400 a valle, vengono inoltre inserite tutte le ricerche correnti e finalizzate effettuate in Istituto

Risulta necessaria una continua gestione per consentire tramite l'aggiornamento /modifica/implementazione, di:

- estrarre dati per rendicontazioni di tipo sanitario - debiti informativi
- estrarre dati per rendicontazioni di tipo economico gestionale
- emissione report annuale Database dei centri di riferimento (OGM-Antibioticoresistenza-Malattia equini etc.)

• **Prodotto/obiettivo**

- Revisione del SIL per un adeguamento alla norma UNI ISO 17025/2017 ed il superamento delle criticità rilevate

• **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|---|
| – Coordinamento attività | Marcella GUARDUCCI |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Annapaola SALINETTI – Lorella PERONI |
| – UOT Toscana | |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Antonio LANZI |
| – Formazione | |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO o suo delegato |
| – Qualità | Sara GRECO |
| – UOT Lazio | |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

2d. Raccordi funzionali accettazioni-laboratori di prova

Stato dell'arte

Il flusso dei campioni all'interno dell'Istituto è gestito nel seguente modo:

1) campioni consegnati direttamente presso le accettazioni da parte dell'utente e inviati direttamente a laboratori IZSLT/II.ZZ.SS./altri lab di pertinenza

2) campioni provenienti dalle diverse sedi IZSLT destinati a lab interni o esterni tramite corriere interno (autisti IZSLT) ed esterno (TRASER)

3) campioni inviati tramite corriere da altri IZZSS/clienti privati e destinati a lab. IZSLT.

Attualmente il carico ed il controllo del numero dei colli inviati da e verso le sezioni viene effettuato senza occorrenze di tipo informatico (vedi codici a barre), ma tramite mera conta e verifica di quanto riportato sulle bolle. L'assenza di codici a barre per l'identificazione dei campioni determina difficoltà/impossibilità nel valutare il contenuto dei singoli colli. Al fine di semplificare e accelerare l'individuazione, gestione e trasferimento al laboratorio di destinazione è stato sperimentato codificato e applicato, nell'ambito del progetto TQM, un sistema che prescrive il confezionamento ed invio di colli omogenei riportanti sede inviante, lab. di destinazione, temperatura di mantenimento. Tale sistema di tracciabilità, sicuramente migliorabile, permette di trasferire direttamente ai laboratori i colli chiusi con la relativa lista di trasferimento.

- **Prodotto/obiettivo**

- Procedura gestionale, Istruzioni Operative univoche e condivise tra le diverse Sedi e Strutture.

- **Strutture coinvolte**

- Coordinamento attività **Marcella GUARDUCCI**
- Accettazione e servizi interdisciplinari **Annapaola SALINETTI**
- UOT Toscana Centro **Giovanni BRAJON**
- Economico Finanziaria e controllo di gestione
- Sistemi informativi **Renato COLAFRANCESCO o suo delegato**
- Formazione
- Osservatorio epidemiologico
- Qualità **Sara GRECO**
- UOT Lazio Nord **Antonino BARONE**
- Direzione Aziendale **Direttore Sanitario o suo delegato**
- Strutture specialistiche **da individuare in relazione alla tematica di interesse**

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

2e. Congruità ed omogeneità della refertazione (SIL e suo utilizzo)

Stato dell'arte

Il sistema SIL è configurato per emettere RdP per laboratorio appoggiandosi a tabelle stringenti e non modificabili dagli operatori. L'espressione dei risultati/esiti è definita per le prove accreditate sulla base del metodo e della tecnica utilizzata. Diverso quanto attiene prove non accreditate/emesse e per alcune prove di sanità animale che utilizzano esiti descrittivi (esami parassitologico, anatomopatologici, istologico etc.) che possono in alcuni casi presentare disomogeneità.

- **Prodotto/obiettivo**

- Omogeneità dell'espressione dei risultati e miglioramento per la lettura dell'Utente.

- **Strutture coinvolte**

- Coordinamento attività **Marcella GUARDUCCI**
- Accettazione e servizi interdisciplinari **Annapaola SALINETTI**

- | | |
|---|--|
| – UOT Toscana Sud | Massimo MARI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | |
| – Sistemi informativi | Antonio LANZI |
| – Formazione | |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO |
| – Qualità | Sara GRECO |
| – UOT Lazio Sud | Gianpaolo BRUNI |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

2f. Tempi di risposta

Stato dell'arte

La definizione dei tempi di risposta indicati sulla Carta dei Servizi è fondata sui tempi medi in cui il laboratorio rende disponibile l'esito al cliente. Un aumento dei tempi di risposta è dichiarato, sulla stessa Carta dei Servizi qualora il campione debba essere trasferito ad altra sede IZSLT, prova da confermare o da eseguire in sequenza con altre, pervenuto in particolari condizioni (carcassa congelata per esame autoptico) etc. Il sistema di estrazione dati permette di tracciare il singolo campione suddividendo le diverse fasi di lavorazione (preaccettazione, accettazione, trasferimento presa in carico del laboratorio, inizio prova etc. Il cliente tramite il servizio "Referti on line" e SIEV è in grado di accedere all'esito, anche parziale, in tempo reale.

Presso l'istituto vengono eseguite oltre 600 prove, su differenti matrici, in 9 sedi diverse per 18 Direzioni Operative; appare pertanto evidente che non è possibile monitorare sistematicamente tutte le prove effettuate presso le strutture.

• Prodotto/obiettivo

- Report annuale/ semestrale sul rispetto % dei tempi di risposta

• Strutture coinvolte

- | | |
|---|--|
| – Coordinamento attività | Marcella GUARDUCCI |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Annapaola SALINETTI |
| – UOT Toscana Centro | Paola MARCONI |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | Daniela DI MARCELLO |
| – Sistemi informativi | Emanuele NASSI |
| – Formazione | |
| – Osservatorio epidemiologico | Paola SCARAMOZZINO - Massimo MARI |
| – Qualità | Silvana GUZZO |
| – UOT Lazio Sud | Giorgio SARALLI |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

MACRO ATTIVITÀ 3

DOSSIER (Attività a pagamento per enti ed imprese del settore agroalimentare, zootecnico e degli animali d'affezione)

Il termine dossier vuole intendere la raccolta organizzata di documenti che riguardano una specifica attività, definita a priori, a favore di uno specifico utente o categorie omogenee di utenti.

I dossier vengono applicati ad aree di attività inerenti le competenze dell'IZSLT che, attualmente, possono essere suddivise in due branche talvolta tra loro correlate inerenti il settore agroalimentare e zootecnico, ma sono necessarie valutazioni preliminari in funzione delle risorse già disponibili o prevedibili in termini di:

- materiali (locali, mobili, macchinari, attrezzature, prodotti prioritari);
- personale;
- allocazioni finanziarie;
- tecnologie e know-how.

Le valutazioni che portano a determinate scelte sono quindi dettate dai vincoli che si intendono dare e, quindi, definite dalla Direzione che dovrà stabilire:

- le dimensioni d'impresa;
- localizzazione ove svolgere le attività a carattere trasversale e specifica;
- la logistica;
- l'organizzazione dei fattori produttivi;
- la veste giuridica da assumere (se necessario).

A queste, nell'ambito delle competenze dell'Istituto, possono essere poi aggiunti altri settori reputati di interesse dell'Ente (es. animali d'affezione).

3a. Valutazioni attività impresa, organizzazione sopralluoghi, prestazioni analitiche, valutazioni complessive

Stato dell'arte

Al momento non risulta essere in atto alcun documento che armonizzi, uniformi e coordini le procedure per l'espletamento di attività a favore delle imprese agroalimentari e zootecniche multidisciplinari; l'attività di assistenza alle aziende risulta attualmente espletata da singole strutture tecniche senza un approccio a carattere multidisciplinare delle tematiche complessive.

I sopralluoghi/attività sono svolti dietro specifiche richieste pervenute all'Ente. Nel caso del settore zootecnico queste derivano da liberi professionisti, personale dell'autorità competente o attraverso contatto diretto da parte degli allevatori anche in seguito a comunicazione di risultati delle attività di prova. Nonostante un approccio teso all'elaborazione di modulistiche per la raccolta dati non è stato possibile, in passato, uniformare le attività sia in termini di modulistica (es. differenti tipologie di attività svolta) che di uniformità di raccolta dati/informazioni per la successiva analisi. Non esiste pertanto un sistema informatizzato per la raccolta dei dati e visualizzazione delle informazioni raccolte ai fini della diagnosi ed elaborazione delle informazioni correlate.

• Prodotto/obiettivo

- uniformità e tracciabilità dei dati/attività volti all'analisi del contesto produttivo e confronto con altre realtà aziendali (linee e tecnologie produttive, valutazioni benessere aziendale, ecc.);
- comportamento univoco da parte del personale con chiarezza dei ruoli, delle funzioni e trasparenza per l'utenza;

- fornire un supporto coordinato al territorio anche ampliando il bacino d’utenza.

- **Strutture coinvolte**

- | | | |
|---|--|------------------|
| – Coordinamento attività | | Francesco Scholl |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Goffredo GRIFONI | Luigi LANNI |
| – UOT Toscana Centro | | Paola MARCONI |
| – UOT Toscana Sud | Gabriella PERFETTI | |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | | |
| – Sistemi informativi | | |
| – Formazione | | |
| – Osservatorio epidemiologico | | |
| – Qualità | | |
| – UOT Lazio Nord | | Alberto BROZZI |
| – UOT Lazio Sud | Giorgio SARALLI | |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse | |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

3b. Gestione documentale e tecnica (flussi documentazione, monitoraggio, rendicontazione)

Stato dell’arte

Attualmente l’attività non risulta organizzata e strutturata

- **Prodotto/obiettivo**

- Strutturazione organizzata delle attività a favore delle imprese

- **Strutture coinvolte**

- | | | |
|---|--|-------------------------|
| – Coordinamento attività | | Francesco SCHOLL |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Goffredo GRIFONI | Luigi LANNI |
| – UOT Toscana Nord | | Laura GASPERETTI |
| – UOT Toscana Sud | Gabriella PERFETTI | Giovanni RAGIONIERI |
| – UOT Toscana Centro | Franco CORRIAS | |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | | |
| – Sistemi informativi | Renato COLAFRANCESCO o suo delegato | |
| – Formazione | | |
| – Osservatorio epidemiologico | | Sara SIMEONI |
| – Qualità | | |
| – UOT Lazio Nord | Antonino BARONE | Alberto BROZZI |
| – UOT Lazio Sud | Gianpaolo BRUNI | Maria Concetta CAMPAGNA |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse | |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

3c. Promozione attività e servizi correlati

Stato dell'arte

Attualmente l'attività non risulta essere organizzata e strutturata coerentemente con le aspettative ed esigenze della clientela in quanto non vi sono strategie comuni condivise; sono comunque presenti iniziative delle singole strutture basate sulla professionalità delle componenti ed expertise al loro interno.

L'istituto, nell'ambito del settore, ha comunque avviato da tempo il percorso di fidelizzazione dell'utenza attraverso l'attivazione di convenzioni per attività a pagamento che permettono una rendicontazione delle prestazioni tecniche, continuative o meno, e consuntivazione delle medesime a scadenze programmate.

- **Prodotto/obiettivo**

- avvio coordinato delle attività a supporto alle imprese del settore agroalimentare e zootecnico ed implementazione delle medesime

- **Strutture coinvolte**

- | | | |
|---|--------------------|------------------|
| – Coordinamento attività | | Francesco Scholl |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Goffredo GRIFONI | Luigi LANNI |
| – UOT Toscana Nord | | Laura GASPERETTI |
| – UOT Toscana Sud | Gabriella PERFETTI | |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | | |
| – Sistemi informativi | | |
| – Formazione | | |
| – Osservatorio epidemiologico | | |
| – Qualità | | |
| – UOT Lazio Nord | Antonino BARONE | Alberto BROZZI |
| – UOT Lazio Sud | Gianpaolo BRUNI | Tiziana GALLI |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | | |
| – Strutture specialistiche | | |

da individuare in relazione alla tematica di interesse

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

MACRO ATTIVITÀ 4

PAGAMENTI DELLE ATTIVITA'

4a. Istituzionali

Stato dell'arte

Allo stato attuale vengono gestite tre tipologie di campioni:

- Sanità animale, (esempio: anemia infettiva): sono prelievi fatti dalla ASL, ma a carico del detentore. L'evidenza del pagamento effettuato dovrebbe essere associata al campione fisico, in modo da emettere la fattura al momento della consegna

- Prelievi USMAF-PIF: sono prelievi fatti dalle autorità competenti ma a carico del detentore. In questo caso la fattura viene emessa prima del pagamento effettivo. I campioni arrivano “scortati” da un’apposita modulistica che consente all’operatore di avere i dati necessari per l’emissione della fattura
- Altri IZS: sono i campioni inviati dagli altri Istituti nell’ambito di Piani (PNR, PNAA, OGM). Questi campioni vengono registrati tramite apposito “codice” in modo da consentire alla Ragioneria l’emissione di una fattura trimestrale
- Altro: campionamenti eseguiti nell’ambito di Piani speciali (es. Piano Russia) , rendicontati a fine anno, tramite estrazione dati

Secondo le modalità previste dall’Ente le accettazioni dovrebbero provvedere all’individuazione dei campioni a pagamento e/o istituzionali ed alla eventuale riscossione, per attività non in convenzione, laddove non vi sia l’evidenza di un pagamento già effettuato (contanti, bancomat, carta di credito, assegno).

- **Prodotto/obiettivo**

- Maggiore interattività tra Ragioneria ed Accettazioni
- Integrare le modalità di pagamento inserendo anche un sistema “on line”
- Dare la possibilità agli operatori delle Accettazione di verificare in maniera automatica lo stato di un pagamento

- **Strutture coinvolte**

- | | |
|---|--|
| – Coordinamento attività | Federica NONNI |
| – Accettazione e servizi interdisciplinari | Alessandra DI EGIDIO |
| – UOT Toscana Centro | Giovanni BRAJON |
| – Economico Finanziaria e controllo di gestione | Elia SERRACINI – Santa CARRADORI |
| – Sistemi informativi | Fabrizio CORZANI |
| – Formazione | |
| – Osservatorio epidemiologico | |
| – Qualità | Silvana GUZZO – Sara GRECO |
| – UOT Lazio SUD | Remo ROSATI |
| – Ufficio di supporto alla direzione aziendale | |
| – Strutture specialistiche | da individuare in relazione alla tematica di interesse |

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

4b. Prestazioni laboratoristiche a pagamento diretto con emissione rapporto di prova

Stato dell’arte

Le prestazioni laboratoristiche eseguite nell’interesse del privato devono essere pagate al momento della consegna del campione o in alternativa pagate anticipatamente (Bonus) o ad emissione fattura periodica (Convenzione). L’operatore, una volta registrato su SIL il campione, emette la fattura tramite AS 400.

Nell’ambito del privato, sussistono condizioni che esulano dal pagamento, ad es. Animali da reddito sintomatici. Al momento non esiste la possibilità di applicare sconti, tranne nel caso di campioni prelevati presso canili, dopo stipula della convenzione.

- **Prodotto/obiettivo**

- Bilancio di cassa

- **Strutture coinvolte**

- Coordinamento attività **Federica NONNI**
- Accettazione e servizi interdisciplinari **Alessandra DI EGIDIO o suo sostituto**
- UOT Toscana Nord **Elisabetta CIRRI – Laura GASPERETTI**
- Economico Finanziaria e controllo di gestione **Eliana SERRACINI – Anna ROBUSTELLI - Fabrizio CORZANI**
- Sistemi informativi **Antonio LANZI**
- Formazione
- Osservatorio epidemiologico
- Qualità **Silvana GUZZO – Sara GRECO**
- UOT Lazio Sud **Elisabetta CIARLA/Agnese MANOCCHIO – Gianpaolo BRUNI**
- Ufficio di supporto alla direzione aziendale **Francesco FILIPPETTI**
- Strutture specialistiche **da individuare in relazione alla tematica di interesse**

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

4c. Dossier (rendicontazione finanziaria)

Stato dell'arte

Assenza di indicazioni gestionali in materia.

- **Prodotto/obiettivo**

- Gestione omogenea dossier
- Bilancio di cassa

- **Strutture coinvolte**

- Coordinamento attività **Federica NONNI**
- Accettazione e servizi interdisciplinari **Goffredo GRIFONI - Luigi LANNI**
- UOT Toscana Nord **Laura GASPERETTI**
- UOT Toscana Sud **Maira GUIDONI**
- Economico Finanziaria e controllo di gestione **Fabrizio CORZANI - Eliana SERRACINI**
- Sistemi informativi **Antonio LANZI**
- Formazione
- Osservatorio epidemiologico
- Qualità
- UOT Lazio Sud **Maria Concetta CAMPAGNA**
- UOT Lazio Nord **Antonino BARONE**
- Ufficio di supporto alla direzione aziendale **Francesco FILIPPETTI**
- Strutture specialistiche **da individuare in relazione alla tematica di interesse**

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività

MACRO ATTIVITA' 5

EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DI LABORATORIO

5a. Proposte interventi su Sistema Informatico del Laboratorio

Stato dell'arte

Il SIL è uno strumento progettato e realizzato ad uso specifico dell'IZSLT, può quindi esser considerato un prodotto *in house*, pur essendo stato realizzato da informatici esterni all'Ente. Le funzionalità del sistema, sono state nel corso degli anni via via integrate da nuove funzioni inizialmente non previste. Nel corso del 2017, sono stati analizzati i diversi sistemi informativi utilizzati in Istituto, ai fini di decidere se mantenerli in uso perché ancora adeguati alle esigenze dell'Ente, o cambiarli con prodotti più performanti. Si è deciso di mantenere il SIL piuttosto che sostituirlo con prodotti analoghi, perché si è valutato che lo sforzo di formazione del personale ed adattamento di qualsiasi altro prodotto alle esigenze dell'Ente, inclusa la compatibilità con gli altri sistemi in uso (SIEV, AS400, R3) non fosse giustificato da alcune funzionalità supplementari che pure gli altri sistemi offrono.

• **Prodotto/obiettivo**

- Revisione del SIL volto al continuo miglioramento dei processi interni ed esigenze dell'utenza

– Coordinamento attività	Paola SCARAMOZZINO
– Accettazione e servizi interdisciplinari	Francesco SCHOLL – Anna Paola SALINETTI
– UOT Toscana Sud	Massimo MARI
– Economico Finanziaria e controllo di gestione	Federica NONNI
– Sistemi informativi	Renato COLAFRANCESCO, Antonio LANZI
– Formazione	
– Osservatorio epidemiologico	
– Qualità	Silvana GUZZO
– UOT Lazio	
– Ufficio di supporto alla direzione aziendale	
– Strutture specialistiche	Marcella GUARDUCCI

* i numeri riportati in parentesi fanno riferimento alle attività