

Il Patto di Qualità

Garanzie per i cittadini

Tutto il personale è impegnato a far sì che siano garantiti:

- Ascolto, accoglienza e orientamento degli utenti ai servizi forniti
- Identificabilità degli operatori attraverso tesserino o codice di riconoscimento
- Rispetto della riservatezza personale attraverso un approccio educato e cortese degli operatori, il rispetto della dignità e delle diversità (privacy, cultura, religione, ecc...)
- Attivazione delle istruttorie per gli interventi di emergenza veterinaria relativi alle malattie epidemiche trasmissibili dagli animali all'uomo entro un'ora dalla richiesta/segnalazione.
- Trattazione delle segnalazioni per inconveniente igienico-sanitario relativo all'applicazione delle norme di igiene e sicurezza veterinaria nel più breve tempo possibile, in base all'entità del rischio segnalato, con risposta entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta e/o segnalazione.
- Controllo su tutti gli animali morsicatori noti ai fini della profilassi antirabbica e valutazione dell'aggressività non controllata in caso di cani.
- Controllo su tutte le carni di animali che transitano al macello o nei centri di lavorazione della selvaggina e apposizione del bollo sanitario sulle carni ritenute idonee al consumo nella giornata di macellazione.
- In caso di intervento di vigilanza e controllo, su programma o su richiesta, rilascio in sede di sopralluogo di un verbale di primo accesso redatto in modo chiaro e comprensibile, riportante il nome dei professionisti che effettuano l'ispezione, contenente logo, indirizzo e telefono dell'unità operativa, data di emissione, riferimenti legislativi ed eventuali provvedimenti intrapresi,

che saranno comunicati seduta stante o con atti separati a seconda della complessità e dell'urgenza del caso.

- Organizzazione di iniziative di informazione ed educazione sanitaria mirati alla promozione e prevenzione della salute dell'uomo e degli animali e della tutela del corretto rapporto uomo - animale - ambiente.

I doveri degli utenti

Rispetto degli altri utenti, rispetto dei professionisti, dell'organizzazione del lavoro e delle regole di accesso al servizio.

Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).

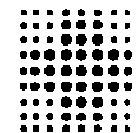
Suggerimenti e reclami

Ufficio Relazione con il Pubblico (URP), Comitato Utenti e Familiari (CUF), Comitato Consultivo Misto degli Utenti (CCM) e Staff Qualità aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della verifica sul gradimento del servizio e della promozione delle azioni di miglioramento.

URP, CUF, CCM e Staff Qualità aziendale si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola.

tel. 0542604121 - fax 0542604247;

e_mail: urp@ausl.imola.bo.it



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Dipartimento di Sanità Pubblica

CARTA DEL SERVIZIO UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA IGIENE VETERINARIA

Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel nostro servizio.

Questa carta presenta l'équipe che La prenderà in carico, l'organizzazione della nostra attività e gli impegni che ci assumiamo rispetto alle attività sanitarie e tecniche di nostra competenza.

A Lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto, nel reciproco rispetto del Patto della qualità.

Ospedale Vecchio

Viale Amendola 2, 40026 Imola
Centralino 0542 604111

Direttore dell'Unità Operativa Complessa

dr.ssa Gabriella Martini

e-mail: g.martini@ausl.imola.bo.it

Coordinatore dei Tecnici

Mirella Morara

e-mail m.morara@ausl.imola.bo.it

marzo 2017

L'UOC di Igiene Veterinaria ha l'obiettivo generale di salvaguardare e migliorare la salute umana, la sicurezza alimentare, la salute e il benessere degli animali, tutelare inoltre l'ambiente, gli interessi dei consumatori, comprese le pratiche leali nel commercio alimentare ed è costituito da tre Strutture Semplici:

SSU Sanità animale

SSU Igiene degli Alimenti di origine animale

SSU Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche

Attività

La **Sanità Animale** è responsabile delle prestazioni di monitoraggio e sorveglianza, controllo sanitario e certificazione:

- sugli allevamenti e i concentramenti animali;
- sugli animali domestici, selvatici, sinantropici;
- sull'importazione ed esportazione di animali;
- sulla profilassi e polizia veterinaria delle malattie infettive ed infestive degli animali;
- sulla riproduzione animale;
- sulle zoonosi.

L'Igiene degli Alimenti di origine animale è impegnata nelle attività di:

- controllo ufficiale negli impianti di macellazione e nei settori della produzione, trasformazione, deposito, trasporto, distribuzione e somministrazione dei prodotti di origine animale (carni di tutte le specie, prodotti della pesca, latte, uova, miele);
- espressione di pareri e gestione dei riconoscimenti comunitari degli stabilimenti di produzione, trasformazione e deposito dei prodotti di origine animale;
- disposizioni di indagini microbiologiche nelle strutture e in tutte le fasi della produzione e sui prodotti;

- controllo ufficiale in attività integrata con l'UO Igiene e Sanità Pubblica;
- gestione delle tossinfezioni alimentari e gestione del sistema di allerta per gli alimenti di origine animale destinati al consumo umano;
- certificazioni sanitarie sui prodotti destinati all'esportazione.

L'Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche è impegnata nelle attività di ispezione, vigilanza, controllo sanitario, espressione di pareri per autorizzazioni e rilascio di certificazioni:

- sugli allevamenti e i concentramenti animali, igienicità delle strutture tecniche di allevamento, rischi di natura biologica ambientale;
- sull'alimentazione zootecnica;
- sul farmaco veterinario;
- sul benessere e protezione degli animali;
- sull'assistenza zoiatrica.

A chi si rivolge

Cittadini singoli e associati, categorie professionali di settore (medici veterinari libero professionista, associazioni di categoria ecc.), produttori in forma singola ed associata (allevatori, macellatori, trasportatori, distributori, commercianti, ristoratori ecc.), enti e Istituzioni (Comuni, Provincia, Regione, Ministero, Istituto Superiore di Sanità, Scuole, Istituti Zooprofilattici Sperimentali, ARPA, Ordini professionali, Autorità Giudiziaria). Collabora con gli Enti sopraindicati, con l'Università e con altri organi di vigilanza (NAS, NOE, Polizia di Stato, Carabinieri, Comando unità per la tutela forestale, ambientale e agroalimentare; Guardia di Finanza, Polizia Municipale e della Città Metropolitana).

Dove siamo

Dipartimento di Sanità Pubblica

Viale Amendola, 8 c/o
Vecchio Ospedale di Imola

Come contattarci

Segreteria organizzativa (per informazioni e gestioni pratiche):

Front Office

frontoffice@ausl.imola.bo.it

dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30

il martedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17

tel.0542 604950 - fax 0542 604903

PEC: sanitapubblica@pec.ausl.imola.bo.it

Guardia Veterinaria - tossinfezioni da alimenti di origine animale; malattie infettive e zoonosi; profilassi antirabbica; ispezione e macellazione d'urgenza animali da reddito.

Il servizio è attivo il sabato dopo le 14.00, festivi per tutte le 24 h; notturno dalle ore 19.00 alle ore 7.00, tel 0542 662138.