CARTA DEI **SERVIZI**

VERSIONE DIGITALE

ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA
"BRUNO UBERTINI"
ENTE SANITARIO DI DIRITTO PUBBLICO

Ultimo aggiornamento: Giugno 2025

{INDICE}

P. 3	**PRESENTAZIONE** COS'È LA CARTA DEI SERVIZI
P. 4	**CHI SIAMO E COSA FACCIAMO** COME ARRIVARE ALL'IZSLER - CONTATTI MISSIONE, VISIONE E STRATEGIA PRINCIPI FONDAMENTALI
P. 5	LA POLITICA DELLA QUALITÀ PANORAMICA SUI SERVIZI
P. 7	PER CHI E CON CHI LAVORIAMO COME SIAMO ORGANIZZATI
P. 8	CONTRATTI PER PRESTAZIONI DI LABORATORIO E/O SERVIZI COME FARE PER...
P. 10	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA CODICE DI COMPORTAMENTO
P. 11	**ATTIVITÀ E SERVIZI** SERVIZIO DI PROVA (ANALISI) MODALITÀ DI CONSERVAZIONE E CONFERIMENTO DEI CAMPIONI
P. 13	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI RISULTATI (ESITI) ANALISI SENSORIALE
P. 14	SERVIZIO DI PRODUZIONE E VENDITA
P. 15	SERVIZIO DI DEPOSITO CENTRALIZZATO DI RISORSE BIOLOGICHE (BIOBANCA) CENTRI DI REFERENZA FORMAZIONE, BIBLIOTECA, COMUNICAZIONE
P. 16	PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI FORESTERIA
P. 17	**APPENDICE: PROVE DI LABORATORIO - MOTORE DI RICERCA**
P. 18	**GLOSSARIO**

PRESENTAZIONE

Gentile utente,

la pubblicazione della nuova **Carta dei Servizi** ha come sfondo la prossima approvazione dei decreti legislativi (D.Lgs) che, in attuazione della legge delega n.124/2015, andranno a riformare l'intero assetto organizzativo della Pubblica Amministrazione. Fra le novità più significative di questa riforma si annovera la pubblicazione del D.Lgs 25 maggio 2016, n.97 (il c.d. Freedom of Information Act, entrato in vigore il 23 giugno 2016), il quale introduce un nuovo modo di intendere il **diritto all'informazione**, dove l'utente non riveste più soltanto un ruolo passivo, di mero destinatario dell'informazione appositamente selezionata dall'amministrazione, bensì svolge un **ruolo propulsivo**, che si può tradurre in una richiesta di tutti gli atti, documenti e attività della Pubblica Amministrazione. La possibilità di conoscere ogni procedimento amministrativo si pone come la più efficace azione di contrasto alle condotte illecite e ai fenomeni legati alla corruzione. Pertanto il raggiungimento di questo obiettivo implica il miglioramento da parte dell'amministrazione dei propri livelli di performance e di innalzamento degli strandard qualitativi riferiti ai servizi rivolti all'utenza. Una tale riforma porta a un potenziamento della fiducia dell'utente nei confronti dell'operato della Pubblica Amministrazione, in una logica di partecipazione e di collaborazione reciproca.

Ottobre 2016

Il Direttore Generale
Prof. Stefano Cinotti

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è il documento, introdotto con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che sancisce i principi e le regole di comportamento per l'erogazione di servizi all'utenza, illustra gli obiettivi che le amministrazioni e le aziende definiscono e si impegnano a rispettare nello svolgimento della loro attività, per fornire un servizio di qualità a tutti gli interlocutori. In più occasioni il legislatore è intervenuto a regolamentare forme e contenuti della **Carta dei Servizi**. Da ultimo in sintesi si ricordano il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (convertito con modifiche in legge n. 27/2012) e il D.Lgs 14 marzo 2013, n.33 recentemento novellato dal D.Lgs 25 maggio 2016 n.97.

INDICE
GLOSSARIO

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

COME ARRIVARE ALL'IZSLER – CONTATTI

L'IZSLER è strutturato in una sede centrale ubicata a Brescia e in sedi territoriali distribuite sul territorio delle Regioni Lombardia ed Emilia Romagna.
La sede di Brescia si articola in strutture tecniche (reparti) e strutture amministrative (uffici).

MISSIONE, VISIONE E STRATEGIA

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna (IZSLER) è un Ente Sanitario di diritto pubblico dotato di autonomia gestionale, tecnica e amministrativa, operante come strumento tecnico-scientifico dello Stato, delle Regioni Lombardia ed Emilia Romagna, in particolare nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.
L'IZSLER svolge attività di ricerca scientifica sperimentale veterinaria e funzioni inerenti l'area della sanità pubblica veterinaria e della sicurezza alimentare.

Per approfondimenti: Missione e Strategia.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I valori cui si ispira l'IZSLER, nella realizzazione delle sue funzioni e attività, sono orientati al miglioramento del rapporto con l'utente. Per questo, la base del proprio operato è costituita dal rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA:
l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi e utenti.

IMPARZIALITÀ:
l'IZSLER si impegna a offrire i servizi in maniera imparziale sulla base di criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ:
i servizi erogati sono assicurati con costanza, regolarità e senza interruzioni, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'IZSLER è attento a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo e nelle varie ubicazioni territoriali dei servizi offerti, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, vengono adottate misure idonee, onde arrecare il minor danno possibile.

DIRITTO DI SCELTA:
l'utente ha il diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio di cui ha bisogno, compatibilmente con la normativa vigente.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:
l'IZSLER garantisce la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori. L'utente ha diritto d'accesso alle informazioni e può presentare memorie, documenti e osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, attraverso questionari di gradimento. L'IZSLER si impegna a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente sulla Qualità del Servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:
l'IZSLER si impegna ad assicurare, nella sua gestione, efficacia (puntando a ottenere risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utente) ed efficienza (organizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati). È coinvolto in un programma di valutazione tra risorse impiegate e risultati raggiunti e tra risultati raggiunti e obiettivi prestabiliti. I risultati di tale programma sono periodicamente portati a conoscenza dell'utenza e dei dipendenti attraverso la pubblicazione della relazione tecnica annuale, del bilancio di missione e del report annuale del piano delle performance.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Istituto rappresenta **il più grande laboratorio italiano accreditato**, sia tra gli enti sanitari pubblici sia tra i laboratori "multisito".
Le prove accreditate e le sedi in cui vengono svolte, nonché gli elenchi delle prove accreditate presso ciascuna sede, si possono consultare e/o scaricare dal sito ACCREDIA (http://www.accredia.it) o dalla pagina dedicata sul sito web dell'Istituto.

899
SONO LE **PROVE** ACCREDITATE DALLA SEDE CENTRALE E DALLE SEDI TERRITORIALI DELL'ISTITUTO A
GENNAIO 2025

PANORAMICA SUI SERVIZI

L'**IZSLER** svolge attività di prevenzione, ricerca e servizi negli ambiti della sanità pubblica veterinaria e di sicurezza alimentare.
I compiti primari svolti dall'IZSLER sono elencati nello statuto.

SANITÀ ANIMALE

L'**IZSLER** ha da sempre investito notevoli risorse nel settore della Sanità Animale mediante un **Servizio Diagnostico** nei settori di maggior interesse zootecnico presenti sul proprio territorio (bovino, suino, ovi-caprino, avicolo, cunicolo, ittico, apistico e della selvaggina allevata, ecc.) e nelle specie di affezione e selvatiche (cani, gatti, rettili, mammiferi e uccelli esotici, ecc.). Le prestazioni non si limitano alle sole analisi di laboratorio ma comprendono anche interventi in allevamento, in alcuni casi organizzati in veri e propri programmi di assistenza alle aziende. Il servizio diagnostico si articola in molteplici attività:

- anatomo-patologica
- batteriologica
- virologica
- parassitologica
- sierologica
- entomologica
- biomolecolare
- immunologica
- biochimica-clinica

INDICE
GLOSSARIO

SICUREZZA ALIMENTARE

La **SICUREZZA ALIMENTARE**, come previsto dalla politica dell'Unione Europea e dalle programmazioni sanitarie regionali, si basa sulla "valutazione del rischio" nelle filiere alimentari come strumento **per garantire la salubrità degli alimenti.** L'attività di controllo è svolta sia a supporto dell'attività dell'autorità sanitaria e di altre autorità competenti, sia a favore delle aziende di produzione primaria e di trasformazione, nell'ambito dell'attività di autocontrollo.

Le principali attività riguardano:

- il controllo igienico, sanitario e merceologico del latte
- il controllo chimico e merceologico di alimenti di origine animale, vegetale e alimenti ad uso zootecnico al fine di determinarne la composizione e l'eventuale presenza di farmaci, pesticidi, contaminanti ambientali, additivi e conservanti anche tramite il Servizio di Assistenza alla Produzione Primaria
- il controllo OGM
- il controllo TSE
- il controllo dei materiali a contatto con gli alimenti
- il controllo degli allergeni negli alimenti
- la microbiologia predittiva

BENESSERE ANIMALE

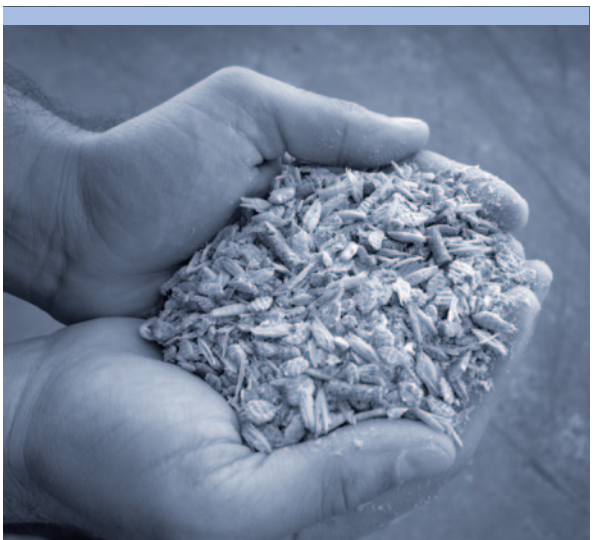
L'accertamento dei livelli del **BENESSERE ANIMALE** risponde a principi etici ed è in linea con le attuali direttive dell'Unione Europea.

I parametri che caratterizzano lo stato di benessere sono la sintesi di un approccio combinato, multidisciplinare, basato su competenze di clinica, etologia, immunologia, immuno-biochimica e sull'applicazione di tipologie analitiche di biochimica clinica.

RICERCA

L'**IZSLER** svolge attività di **RICERCA**, di base e applicata, secondo programmi e mediante convenzioni con Università e Istituti di ricerca, italiani e stranieri, nonché su richiesta dello Stato, delle Regioni e di enti pubblici e privati. Gli indirizzi generali della ricerca sono:

- eziologia, patogenesi e profilassi delle malattie infettive e diffusive degli animali e delle zoonosi
- igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche
- tecnologie e metodiche necessarie al controllo sulla salubrità degli alimenti di origine animale e dell'alimentazione animale
- metodi alternativi all'impiego di modelli animali nella sperimentazione scientifica e in campo tossicologico
- miglioramento delle tecniche diagnostiche anche attraverso lo sviluppo di reagenti e prodotti innovativi
- benessere animale
- sicurezza alimentare e risk assessment



INDICE
GLOSSARIO

L'Istituto **valorizza e promuove la ricerca scientifica** quale elemento fondamentale per sviluppare conoscenze nuove, prodotti e servizi idonei e accrescere il benessere e la salute della comunità a livello locale, nazionale e internazionale, rispondendo al fabbisogno conoscitivo strettamente correlato alla natura stessa dell'Istituto e agli obiettivi di salute del Servizio Sanitario Nazionale e degli altri enti sanitari nazionali, regionali e comunitari.

Per il raggiungimento di obiettivi prioritari nell'ambito delle scienze della vita e della sanità pubblica, l'Istituto partecipa a programmi di ricerca e sviluppa **progetti** con il coinvolgimento di enti nazionali e internazionali, nel rispetto di una ottimale distribuzione delle competenze e delle attività.

L'Istituto, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, può anche sviluppare attività di ricerca con risorse proprie, e partecipa ai programmi di ricerca corrente e finalizzata promossi dal **Ministero della Salute**, nonché ad altre iniziative progettuali sviluppate nell'ambito della ricerca sanitaria da organizzazioni ed enti pubblici e privati, nazionali ed internazionali, nel rispetto della normativa vigente.

PER CHI E CON CHI LAVORIAMO

La tutela della salute degli animali e del loro benessere e le attività finalizzate a vigilare sulla salubrità degli alimenti di origine animale hanno come scopo fondamentale **la garanzia e la salvaguardia della salute dei cittadini** oltre che **supportare i settori produttivi e di trasformazione**.

A consegnare (tecnicamente "conferire") i campioni presso le accettazioni dei nostri laboratori sono enti pubblici, organismi di controllo, aziende o privati cittadini.

Collaboriamo con:

- Ministero della Salute e sue articolazioni (USMAF-SASN, UVAC, PIF, NAS)
- Regioni Lombardia ed Emilia Romagna e loro aziende sanitarie
- Istituto Superiore di Sanità
- Rete degli Istituti Zooprofilattici Sperimentali
- Enti e organismi ufficiali (UE, OIE, FAO, MiPAF, EFSA etc…)
- Allevatori e produttori di alimenti di origine animale
- Altri operatori del settore alimentare (venditori all'ingrosso e al dettaglio, etc…)
- Associazioni e organizzazioni pubbliche e private
- Professionisti (veterinari, etc…)
- Consumatori

COME SIAMO ORGANIZZATI

L'organizzazione dell'**IZSLER** trova fondamento nel D.Lgs n. 270/93 che, dopo aver provveduto a precisare e suddividere le competenze ministeriali e regionali in tema di sanità pubblica veterinaria, ha introdotto la figura del **Direttore Generale** e rivisto le competenze del **Consiglio di Amministrazione** e del **Collegio dei Revisori dei Conti**.

Dal 28 giugno 2012 il D.Lgs n.106/2012, "Riorganizzazione degli enti vigilati dal Ministero della salute, a norma dell'articolo 2 della legge 4 novembre 2010, n.183", modifica in parte l'assetto organizzativo e la governance degli Istituti e prevede che le amministrazioni Regionali adeguino la propria normativa.

Le Regioni Lombardia ed Emilia Romagna, con le rispettive leggi regionali 24 luglio 2014 n.22 e 30 giugno 2014 n.9, hanno adeguato la propria legislazione al nuovo quadro normativo.

Per approfondimenti: Assetto degli organi e delle strutture dell'Istituto
Organigramma

INDICE
GLOSSARIO

CONTRATTI PER PRESTAZIONI DI LABORATORIO E/O SERVIZI

L'**IZSLER**, ai sensi dell'art.3 dell'intesa tra la Regione Lombardia e la Regione Emilia-Romagna ratificata dalla legge di Regione Emilia Romagna 30 giugno 2014, n.9 e dalla legge di Regione Lombardia 24 luglio 2014, n.22, può stipulare convenzioni o contratti di consulenza per la fornitura di servizi e per l'erogazione di prestazioni ad enti, associazioni, organizzazioni pubbliche e private, nonché soggetti privati, purché: **a)** sia assicurata la prevalenza all'attività ordinaria e non venga ad essa arrecato pregiudizio, **b)** siano adottate tutte le misure necessarie ad evitare conflitto di interessi, **c)** sia assicurata una gestione contabile separata e sia fatto riferimento per i corrispettivi al tariffario per le prestazioni a titolo oneroso approvato dalle Regioni Lombardia ed Emilia-Romagna.

Per approfondimenti: schema di contratto per le prestazioni di laboratorio/servizi e per il conferimento dei campioni.

COME FARE PER…

a

...ESPRIMERE IL PROPRIO GIUDIZIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI?

L'IZSLER garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti attraverso **questionari dedicati**.
I moduli di gradimento dei diversi servizi offerti dall'Istituto, disponibili per il download alla pagina URP del sito web istituzionale, possono essere consegnati presso una delle strutture dell'Ente (Sede centrale e Sedi Territoriali), inviati per posta elettronica all'indirizzo urp@izsler.it o, in alcuni casi, compilati direttamente sul modulo disponibile online. Il Report annuale di Customer Satisfaction è consultabile alla pagina URP (ufficio per le relazioni con il pubblico).

b

...CHIEDERE UN'INFORMAZIONE?

La richiesta di informazioni può essere inoltrata (anche in modo anonimo) per posta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, spedita via e-mail, inviata via fax al n.030-2425251, consegnata di persona o compilata direttamente sul modulo disponibile online sul sito web dell'Istituto, o formulata verbalmente.

c

… VISIONARE O OTTENERE UN DOCUMENTO/ DATO/INFORMAZIONE?

L'**IZSLER** assicura, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il diritto all'informazione e, con proprio regolamento interno, dà attuazione alle recenti disposizioni normative in tema di diritto di accesso documentale, accesso civico semplice e accesso civico generalizzato. E' possibile trovare tutta la modulistica per la presentazione delle varie tipologie di richieste di accesso alla pagina URP dedicata.
Per approfondimenti: Regolamento in materia di diritto di accesso.

d

…PRESENTARE UN RECLAMO O SEGNALARE LA VIOLAZIONE DI UN MIO DIRITTO?

Il reclamo può essere presentato sia in forma verbale che in forma scritta, con inoltro tradizionale o con trasmissione elettronica (via fax al n. 030/2425251 o via e-mail a urp@izsler.it o a qualsiasi casella istituzionale), o telematicamente attraverso un modulo ad hoc dal sito web dell'Istituto. Il reclamo può anche essere consegnato di persona presso i seguenti punti di raccolta: l'URP, il Servizio Protocollo, le Accettazioni delle strutture sanitarie della Sede centrale, le Portinerie, le Sedi territoriali e qualsiasi altro punto di accesso presidiato. Tempi di risposta: entro 40 giorni, con risposta per iscritto, anche in caso di rigetto.

e

...PAGARE?

Per pagamenti effettuati da Pubbliche Amministrazioni:
operazione di girofondi c/o Banca D'Italia (Tesoreria Provinciale di Brescia) secondo gli aggiornamenti agli standard OPI **TU-131-0034052**
ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE EMILIA E LOMBARDIA BS IT10X0100004306TU0000005964

Per pagamenti effettuati da soggetti privati:
I pagamenti relativi a fatture o ad altra documentazione contabile emessa dall'IZSLER a partire dal 01/03/2021 potranno essere effettuati esclusivamente con la modalità **PAGOPA** utilizzando l'avviso di pagamento allegato al documento inviato da IZSLER.

NOTE: Indicare sempre nella causale gli estremi della fattura (numero e data).
Per i pagamenti presentarsi muniti di Codice Fiscale o Partita IVA.

NEL CASO IN CUI UN UTENTE O UNA CATEGORIA DI UTENTI LAMENTI LA VIOLAZIONE DI UN DIRITTO O DI UN INTERESSE GIURIDICO RILEVANTE, LA DIREZIONE AZIENDALE SI IMPEGNA A INDIVIDUARE, DI COMUNE ACCORDO CON L'UTENTE, FORME DI SODDISFACIMENTO IDONEE E SECONDO MODALITÀ DI VOLTA IN VOLTA IDENTIFICATE, ATTE A RIPARARE IL DISAGIO ARRECATO.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'IZSLER ha attivato l'Urp (**Ufficio per le Relazioni con il Pubblico**) allo scopo di favorire l'incontro tra Istituto e utente; per questo mette a disposizione uno sportello per il contatto diretto, ma anche strumenti di informazione e comunicazione, e servizi telematici.

CONTATTI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO		
TELEFONO	030 - 2290625	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30
FAX	030 - 2425251	
E-MAIL	urp@izsler.it	

ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

La legge n.190/2012 ha prescritto alle pubbliche amministrazioni di adottare le misure necessarie per la lotta ai fenomeni di malamministrazione e corruzione. Pertanto anche l'Istituto dedica grande attenzione alla **prevenzione della corruzione**, promuovendo **un'etica della legalità e della trasparenza**.

Con l'adozione del **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione**, l'Istituto intende favorire comportamenti virtuosi affinché il servizio reso all'utente sia non solo efficiente e puntuale, ma anche trasparente e verificabile. La conoscibilità da parte dell'utente delle attività che si svolgono all'interno dell'Istituto è stata peraltro ulteriormente rafforzata dall'introduzione del diritto di accesso civico generalizzato, che garantisce a colui che ne fa richiesta l'accesso a un'ampia gamma di documenti, nel doveroso rispetto dei limiti riferibili alla sfera dei dati personali/sensibili, senza che sia necessario dimostrare un interesse concreto e attuale al suo ottenimento.
Come previsto dal D.Lgs n.33/2013, sul sito web è stata istituita la sezione "Amministrazione Trasparente", dove sono pubblicate e aggiornate le informazioni relative all'organizzazione e alla gestione dell'Istituto. Attraverso tale pagina, ogni cittadino trova tutti i dati relativi all'Ente (es. bilanci di esercizio, personale in servizio, specifiche sugli appalti, dettagli sui tempi di pagamento, etc..). Inoltre, ai sensi dell'art.54 bis del D.Lgs n.165/2001, l'Istituto si è dotato di un Regolamento per la tutela del dipendente che effettua segnalazioni di illeciti (whistleblower) riscontrate in Istituto. Anche in tal modo, l'**IZSLER** intende prevenire e contrastare possibili condotte scorrette in un'ottica di lotta e prevenzione della corruzione.

CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DELL'IZSLER

I dirigenti e i dipendenti dell'**IZSLER** osservano e rispettano le disposizioni del Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici (DPR 16 aprile 2013 n.62) nonché le norme del Codice di Comportamento dell'Ente secondo quanto previsto dall'art.54, comma 5, D.Lgs n.165/2011.

I dipendenti, pertanto, curano il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi come stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

Nel rapporto con il pubblico, gli stessi operano con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità.

INDICE
GLOSSARIO

ATTIVITÀ E SERVIZI

SERVIZIO DI PROVA (ANALISI)

L'IZSLER svolge analisi su materiali biologici animali, alimenti zootecnici, alimenti di origine animale e vegetale destinati al consumo umano, materiali e oggetti in contatto con gli alimenti, prodotti semilavorati per l'industria.

Affinché i risultati siano tecnicamente validi, segnaliamo che **non è possibile analizzare un campione mal prelevato**, consegnato in quantità insufficiente o privo di informazioni che ne descrivano l'origine e la natura.

Per questo presentiamo, molto schematicamente, alcune **istruzioni per conservare e consegnare correttamente i campioni** da sottoporre ad analisi.

Per le informazioni sulle prove che l'Istituto esegue, consultare le prove di laboratorio.

MODALITÀ DI CONSERVAZIONE E CONFERIMENTO DEI CAMPIONI

Sempre che non sia diversamente definito in specifiche norme, durante il trasporto sono raccomandate le seguenti temperature:

- prodotti stabili: temperatura ambiente (18-24°C e comunque non oltre i 40° C)
- prodotti congelati: temperatura inferiore a -15° C
- prodotti surgelati: temperatura inferiore a -18° C
- altri prodotti non stabili alla temperatura ambiente: da 1° C a 8° C
- campioni di tamponi ambientali: da 1° C a 8° C

Quando non sono specificate le condizioni di conservazione precedenti e/o durante il trasporto, è raccomandato che le parti interessate si accordino preventivamente.

INDICE
GLOSSARIO

NON HA SUBITO, ALL'ORIGINE O DURANTE IL PERIODO CHE INTERCORRE TRA IL PRELIEVO E LA CONSEGNA AL LABORATORIO, FENOMENI DI ALTERAZIONE CHE POSSANO INFLUENZARE I RISULTATI O CHE LO RENDANO INUTILIZZABILE PER LE ANALISI RICHIESTE	RISPONDE A SPECIFICI REQUISITI DETTATI DALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE PER LE ANALISI RICHIESTE, OVE PERTINENTE	È PRELEVATO E CONFEZIONATO IN MODO OPPORTUNO

QUANDO UN CAMPIONE È IDONEO PER LE ANALISI RICHIESTE?

È CORRETTAMENTE IDENTIFICATO	È CONSERVATO E TRASPORTATO IN MODO ADEGUATO	È ACCOMPAGNATO DA SPECIFICA RICHIESTA, COMPLETA DI TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ACCETTAZIONE

I CAMPIONI CHE NON RISPETTANO LE CONDIZIONI SOPRA ESPOSTE, NEL CASO SIANO DISPONIBILI I DATI NECESSARI PER L'ACCETTAZIONE, VENGONO COMUNQUE REGISTRATI	OVE CIÒ SIA POSSIBILE, IL LABORATORIO MANTIENE IL CAMPIONE IN CONDIZIONI DI CONSERVAZIONE APPROPRIATE, IN MODO DA ASSICURARE L'IMPOSSIBILITÀ DI CONFONDERLO CON ALTRI, IN ATTESA DI ACQUISIRE LE INFORMAZIONI MANCANTI

COSA ACCADE QUANDO UN CAMPIONE NON È IDONEO?

NEL RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI RIGUARDANTI LA SANITÀ PUBBLICA, PUÒ ANCHE ESSERE CONCORDATA LA RESTITUZIONE DEL CAMPIONE O LA SUA ELIMINAZIONE	IN OGNI CASO, VIENE EMESSO UN RAPPORTO DI PROVA NEL QUALE È SEGNALATA LA NON IDONEITÀ DEL CAMPIONE (PARZIALE E/O TOTALE), IL MOTIVO DELLA STESSA E/O LA MANCATA ESECUZIONE DI UNA O PIÙ PROVE

SANITÀ **ANIMALE**

Tutti i campioni di **sanità animale**, ufficiali e non devono pervenire al laboratorio unitamente ad un documento di accompagnamento o ad un verbale nel caso di campioni ufficiali, che riporti tutti i dati necessari all'accettazione, eventuale fatturazione e alla emissione del Rapporto di Prova.
Consultare le indicazioni dettagliate per il prelievo e l'invio dei campioni destinati ad analisi diagnostiche nell'ambito della sanità animale

INDICE
GLOSSARIO

SICUREZZA **ALIMENTARE**

Tutti i campioni di **alimenti per l'alimentazione** umana e animale, ufficiali e non:

- devono essere accompagnati dalle informazioni necessarie per l'accettazione e registrazione e per l'invio del Rapporto di Prova, dalle indicazioni delle analisi o indagini di laboratorio richieste e/o i dati anamnestici in caso di tossinfezioni;
- devono pervenire all'Istituto nel più breve tempo possibile;
- devono essere accompagnati, per le prove microbiologiche, da un campione sentinella posto nelle medesime condizioni di trasporto del campione da sottoporre ad analisi.

Il numero delle aliquote e delle unità campionarie per i campioni ufficiali è individuato nella specifica normativa.

Consultare le indicazioni dettagliate per il prelievo e l'invio dei campioni.

MODALITÀ DI CONSEGNA DEI RISULTATI (ESITI)

Il rapporto di prova (RDP) è il documento che riporta e attesta l'esito delle analisi svolte sui campioni conferiti dall'utente.

Il documento informativo è firmato digitalmente dal dirigente che ne autorizza l'emissione.

Il rapporto di prova viene inviato **solo ed esclusivamente al destinatario** del RdP, ad esclusione dei casi previsti da disposizioni legislative.

La messa a disposizione dei risultati può avvenire con le seguenti modalità:

- Consegna diretta presso le strutture dell'Ente
- Posta elettronica certificata (il sistema informatico di produzione dei RdP trasmette un duplicato informatico all'indirizzo di posta elettronica dichiarato dal destinatario)
- Web (in una sezione riservata del sito dell'Istituto e protetta da credenziali di accesso)
- Cooperazione applicativa (nel caso in cui il cliente sia una pubblica amministrazione con cui l'IZSLER abbia definito idonee modalità)

ANALISI SENSORIALE

Il laboratorio di Chimica applicata alle Tecnologie Alimentari ospita al suo interno l'unità di analisi sensoriale, che, attraverso il lavoro di panel leader e giudici qualificati, offre numerose possibilità in relazione alla valutazione sensoriale di alimenti e affini. L'unità di analisi sensoriale è di supporto ad altre strutture interne ed esterne per sperimentazioni sugli alimenti, può valutarne la conformità a normative o specifiche, e organizza indagini sul consumatore. A questo si aggiungano le attività che possono essere di aiuto nella scelta di packaging, immagine e di altri prodotti ove, da una valutazione sensoriale, si può progettare la giusta collocazione mercantile di un prodotto o valutare l'adeguatezza dello stesso agli obiettivi fissati.

INDICE
GLOSSARIO

SERVIZIO DI PRODUZIONE E VENDITA

L'Istituto, sulla base delle norme vigenti, provvede alla produzione e alla distribuzione di alcuni prodotti necessari per la lotta contro le malattie degli animali e per l'espletamento delle funzioni di sanità pubblica veterinaria.

I **vaccini stabulogeni** e gli **autovaccini** possono essere prodotti solo dagli IIZZSS disciplinati dal decreto ministeriale 17 marzo 94 n.287. I prodotti vengono richiesti dai veterinari aziendali con ricetta veterinaria e a seguito della diagnosi effettuata dalle Sedi Territoriali o da altri laboratori con isolamento dell'agente eziologico.

Per approfondimenti: Produzione e vendita, Modulo di richiesta

Antigeni,sieri e materiali di riferimento latte:

Antigene Unico Brucella per l'esecuzione del test di fissazione del complemento
Antigene *Salmonella Pullorum* per l'esecuzione del test della agglutinazione rapida su siero di pollo
Antigeni batterici
Sieri di varie specie animali, con o senza trattamenti immunizzanti (sieri negativi, sieri iperimmuni ecc.)
Sangue di varie specie animali, intero o defibrinato
Materiale di riferimento latte

Linee cellulari e altri prodotti biologici di derivazione animale:

- preparazione, amplificazione, controllo e distribuzione di linee cellulari;
- preparazione e distribuzione di plasma ricco di piastrine (PRP) e lisato piastrinico (LP).

Per informazioni dettagliate consultare il capitolo relativo al servizio di BIOBANCA (deposito centralizzato di risorse biologiche).

Kit diagnostici e reagenti biologici: l'Istituto esegue attività di produzione di diagnostici, sia per uso interno ai laboratori IZSLER (inclusi i Centri di referenza per le Malattie Vescicolari, la Malattia di Aujeszky e le Malattie Virali dei Lagomorfi), che per forniture esterne. Svariati test "in-house" e kit pronto-uso, distribuiti per diagnostica in ambito virologico, sono basati su metodiche ELISA con l'impiego di anticorpi monoclonali e antigeni ricombinanti, che rappresentano i risultati delle ricerche svolte nel reparto agenti ad alta diffusione e biotecnologie diagnostiche. Anticorpi monoclonali con caratteristiche di unicità vengono forniti su richiesta a varie organizzazioni di ricerca, tramite vendita o collaborazione scientifica regolamentata da MTA.

KIT ELISA PER LA DIAGNOSI E TIPIZZAZIONE DI FMD
KIT PER ANTICORPI ANTI-MVS
KIT PER LA DIAGNOSI VIROLOGICA DELL'RHDV ED EBHSV
KIT PER LA DIAGNOSI SIEROLOGICA DELL'RHD
KIT PER LA DIAGNOSI SIEROLOGICA DELL'RHD (DA RHDV2)
KIT PER LA DIAGNOSI SIEROLOGICA DELL'EBHSV
KIT PER LA DIAGNOSI SIEROLOGICA DELLA MIXOMATOSI

Consultazione del Catalogo dei prodotti destinati alla vendita.

SERVIZIO DI DEPOSITO CENTRALIZZATO DI RISORSE BIOLOGICHE (BIOBANCA)

La **BIOBANCA** è una infrastruttura dell'**IZSLER** che ha lo scopo di raccogliere tutte le risorse biologiche sottoposte a controlli di identità e purezza, conservate in diversi laboratori.
Tutte le risorse biologiche raccolte nella Biobanca sono state controllate e caratterizzate con protocolli standard per ottenere informazioni dettagliate sulle loro principali caratteristiche.
La **BIOBANCA** gestisce il materiale biologico o le sequenze genomiche attraverso un sistema informatico.
L'infrastruttura della **BIOBANCA** utilizza delle tecnologie di eccellenza per conservare tutte le risorse biologiche e le sequenze genomiche ottenute dai campioni, conservate in appositi e dedicati storage informatici.
Il sito www.ibvr.org permette di effettuare ricerche sul materiale biologico disponibile. Se il materiale trovato è di interesse, è possibile richiederlo direttamente on-line dal sito.

CENTRI DI REFERENZA

L'**IZSLER** annovera tra le sue strutture, sia della Sede centrale sia delle Sedi territoriali, unità di rilevanza regionale, nazionale e internazionale che svolgono attività altamente specialistiche nei settori della sanità animale, dell'igiene degli alimenti e dell'igiene zootecnica, identificate come Centri di Referenza, istituiti dal Ministero della Salute, dalle Regioni Lombardia ed Emilia-Romagna, o da Organismi internazionali, quali l'OIE e la FAO.

FORMAZIONE, BIBLIOTECA, COMUNICAZIONE

L'attività didattica, l'informazione, la formazione e l'aggiornamento professionale rappresentano un altro punto fermo delle attività dell'**IZSLER** e si concretizzano attraverso l'attività di due strutture dedicate, la biblioteca e la formazione, a cui fa riferimento anche il centro di referenza per la formazione in sanità pubblica veterinaria.

La biblioteca, specializzata in medicina veterinaria, microbiologia, malattie infettive degli animali, immunologia e igiene degli alimenti, è accessibile a ogni tipo di utenza esterna, previo appuntamento.

Gli utenti possono consultare in loco qualsiasi pubblicazione sia in formato elettronico che cartaceo, le banche dati acquisite e usufruire dei servizi, escluso il prestito esterno.

La biblioteca fornisce ai suoi utenti un servizio di fotocopie a spese e a cura dell'utente, nel rispetto della legge sul diritto d'autore.

A disposizione, i cataloghi e le banche dati.

L'ufficio comunicazione gestisce la comunicazione esterna tramite web e i rapporti con la stampa e i media.
Svolge attività di divulgazione, anche attraverso la produzione di opuscoli e monografie informative, a favore degli operatori della sanità e dei cittadini. Gestisce i contenuti del sito web e svolge attività di promozione dell'immagine aziendale.

INDICE
GLOSSARIO

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

La **trasparenza** è per l'Istituto un principio fondamentale, per questo pubblichiamo l'elenco delle attività amministrative rivolte agli utenti esterni, suddivise per unità operativa competente.

L'elenco costantemente aggiornato dei procedimenti amministrativi è disponibile sul nostro sito web nelle pagine della "Amministrazione Trasparente", all'interno della sezione "attività e procedimenti" – "tipologie di procedimento", suddiviso per struttura competente.

FORESTERIA

Eventuali ospiti, partecipanti a corsi, tirocinanti e frequentatori dei laboratori dell'Istituto possono usufruire di un **servizio di foresteria**. La foresteria è situata a Brescia, in Via Lamarmora n.211, in una palazzina provvista di ascensore con possibilità di accesso dall'esterno per i portatori di handicap.
Per: informazioni e prenotazioni.

INDICE
GLOSSARIO

APPENDICE: PROVE DI LABORATORIO E TEMPI DI RISPOSTA CONSULTABILI DAL MOTORE DI RICERCA

Il **MOTORE DI RICERCA** consente la consultazione delle prove di laboratorio eseguite dall'Istituto Zooprofilattico, con esclusione di quelle eseguite saltuariamente.
Attraverso questo strumento, inserendo la ricerca desiderata, vengono visualizzati i metodi di prova, le tariffe ed i relativi tempi di risposta.

Nota bene. Per una determinata ricerca (es. Salmonella) possono essere disponibili più tecniche (es. PCR, esame microbiologico) e quindi più metodi di prova.

I **tempi di risposta** esprimono, in giorni, il tempo che intercorre tra il conferimento del campione presso il laboratorio e l'emissione del rapporto di prova. Nel caso in cui vengano richieste più prove sullo stesso campione, con tempi di risposta diversi, il tempo di emissione del rapporto di prova corrisponde al tempo di risposta maggiore.

Questi tempi sono rispettati almeno del 95% dei casi; tuttavia, in considerazione del fatto che la la priorità è data ai campioni ufficiali conferiti dall'Autorità Sanitaria Pubblica, ilt ermine indicato potrebbe subire variazioni, in particolare in caso di emergenze sanitarie.

Inoltre, i tempi indicati non includono il tempo necessario per trasferire i campioni ad un altro laboratorio, nel caso in cui l'analisi richiesta non venga eseguita presso il laboratorio a cui viene conferito il campione. A tale scopo, IZSLER ha attivato un servizio di trasporto giornaliero di trasporto tra i laboratori. La calendarizzazione può subire variazioni in caso di festività, per cui si consiglia, in questi casi, di consultare la struttura a cui vengono consegnati i campioni.

Si avvisa che alcune prove, pur essendo qui riportate, vengono eseguite unicamente nell'ambito di piani ufficiali (es. per risanamento brucellosi) e non possono essere eseguite al di fuori di questi (es. su richiesta di privati).

Per sapere se il metodo indicato è accreditato, è sufficiente accedere al sito ACCREDIA (www.accredia.it) e ricercare l'elenco delle prove accreditate del laboratorio 00132 oppure consultare il sito dell'Istituto, ove è possibile consultare anche il nostro tariffario.

COME FARE PER PAGARE.

GLOSSARIO

Antigeni ricombinanti: antigeni sintetizzati a partire da sequenze specifiche (simili o uguali a quelle del patogeno in organismi utilizzati allo scopo di produrre grandi quantità di antigene. Spesso non ha tutti gli epitopi (siti antigenici) del patogeno nativo, rappresentando solo una porzione.
Aliquota: frazione rappresentativa di un campione ovvero ciascuna delle parti equivalenti in cui può/deve essere suddiviso.
Autovaccini: medicinali veterinari ad azione immunizzante preparati con microrganismi patogeni e/o anitigeni isolati dallo stesso animale da trattare.
BHV1 (*Bovine Herpes Virus type 1* **-** Herpes virus bovino tipo 1): agente della rinotracheite infettiva bovina.
Campione: frazione di un lotto rappresentativo della totalità e trasportato al laboratorio di prova per eseguire le analisi.
Campionamento: procedura utilizzata per costituire il campione.
Campione ufficiale: campione, frutto dell'attività di campionamento espletata da autorità pubbliche.
Campione sentinella: campione che accompagna i prelievi di alimenti al fine di rilevare le modalità di trasporto attraverso la rilevazione della temperatura.
Cooperazione applicativa: la capacità di uno o più sistemi informativi di avvalersi, ciascuno nella propria logica applicativa, dell'interscambio automatico di informazioni con altri sistemi.
Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente): insieme di metodi e modelli di ricerca fondati sulla ricerca sociale per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente assunta come misura della qualità di un prodotto o servizio. La soddisfazione del cliente è da intendersi come la percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse, avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile.
EBHSV: virus (calicivirus) della EBHS (European Brown Hare Syndrome): sindrome della lepre bruna europea.
ELISA (Enzyme Linked Imnunosorbent Assay **-** Saggio immuno-assorbente legato ad un enzima): metodica d'analisi immunologica usata per rilevare sia la presenza di un antigene o molecola, che per accertare la presenza di anticorpi.
FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations): Organizzazione delle Nazioni Unite per l'alimentazione e l'agricoltura.
FMD (Foot and Mouth Disease): Afta Epizootica.
IZSLER: Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna.
Matrice: insieme di composti che formano il campione sottoposto alle prove di chimica analitica.
MiPAF: Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali.
Mixomatosi: malattia virale del coniglio causata da un poxvirus.
MTA (Material Transfer Agreement - accordo per il trasferimento di materiale): accordo tra enti e istituzioni per lo scambio di materiali, reagenti etc.
MVS: malattia vescicolare del suino sostenuta da enterovirus.
NAS: Nucleo Antisofisticazioni e Sanità dell'Arma dei carabinieri, ora Comando Carabinieri per la Tutela della Salute.
OGM (organismi geneticamente modificati): organismo vivente che possiede un patrimonio genetico modificato tramite tecniche di ingegneria genetica, che consentono l'aggiunta, l'eliminazione o la modifica di elementi genici.
OIE (Office Internationale des Epizooties – Ufficio Internazionale delle Epizoozie): organizzazione intergovernativa responsabile del miglioramento della salute degli animali in tutto il mondo.
Panel leader: centro motore di ogni sistema di analisi sensoriale, progettista e realizzatore del piano di assaggio, colui che istruisce i giudici al test.
PIF (Posti di Ispezione Frontaliera): uffici periferici del Ministero della Salute, parte integrante di una rete di PIF dell'Unione Europea (UE) e autorizzati dalla Commissione europea ad effettuare controlli su animali vivi e prodotti di origine animale provenienti da Paesi terzi e destinati al mercato comunitario o al transito verso altri Paesi terzi.
Prodotto stabile/non stabile: caratteristica correlata alla propensione al deperimento in relazione alla loro idoneità alla prova.
RHD (Rabbit Haemorrhagic Disease): malattia emorragica virale del coniglio.
RHDV: virus (calicivirus) della RHD.
Ricerca corrente: attività di ricerca scientifica che si attua attraverso la realizzazione di progetti istituzionali degli organismi di ricerca nazionali, soggetti istituzionali pubblici e privati la cui attività di ricerca è stata riconosciuta dallo Stato come orientata al perseguimento di fini pubblici (Regioni, Istituto superiore di sanità, Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro, Agenzia per i servizi sanitari regionali, Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico, Istituti zooprofilattici sperimentali).
Ricerca finalizzata: attività di ricerca scientifica che attua gli obiettivi prioritari, biomedici e sanitari del Piano sanitario nazionale. La ricerca finalizzata è finanziata dal Ministero della Salute. Essa ha pertanto un esplicito orientamento applicativo e l'ambizione di fornire informazioni potenzialmente utili ad indirizzare le scelte in settori strategici. Elemento caratterizzante della ricerca finalizzata è l'orientamento a risultati direttamente trasferibili al SSN. Non si tratta quindi di progetti di ricerca afferenti all'area della così detta ricerca di base, bensì di progetti afferenti all'area biomedica e clinico assistenziale, la cui ricaduta e l'obiettivo ultimo sono la centralità della persona ed i bisogni di salute dei cittadini.

Risk assessment (analisi del rischio): metodologia volta alla determinazione del rischio associato a determinati pericoli o sorgenti di rischio.
Tossinfezione: malattia determinata dal consumo di alimenti contenenti tossine e/o microrganismi (batteri) patogeni.
TSE (Transmissible Spongiform Encephalopathies - Encefalopatie Spongiformi Trasmissibili): gruppo di malattie che colpiscono il cervello e il sistema nervoso dell'uomo e degli animali, caratterizzate da una degenerazione del tessuto cerebrale, che assume l'aspetto di una spugna. Le TSE sono causate da un prione, che è una forma anomala di una proteina detta PrPc. Il gruppo delle TSE comprende tra le altre l'encefalopatia spongiforme bovina (BSE) dei bovini, la scrapie di ovini e caprini, la sindrome atrofica cronica (CWD) di cervidi e alci, l'encefalopatia trasmissibile del visone (TME) nei visoni, l'encefalopatia spongiforme felina (FSE) nei gatti e la variante della malattia di Creutzfeldt-Jakob (vCJD) nell'uomo.
UE: Unione Europea.
USMAF-SASN: uffici di sanità marittima, aerea e di frontiera e dei Servizi territoriali di Assistenza Sanitaria al personale Navigante e aeronavigante in Italia.
UVAC: Uffici Veterinari per gli Adempimenti degli obblighi Comunitari.
Vaccini stabulogeni: medicinali veterinari ad azione immunizzante preparati con microrganismi patogeni e/o antigeni, isolati da soggetti colpiti dalla forma infettiva dominante in un determinato allevamento e impiegati per trattare tale allevamento e allevamenti dello stesso territorio.
Whistleblowing policy: procedura che disciplina le modalità di gestione delle segnalazioni di possibili illeciti ed irregolarità da parte del personale dipendente e le garanzie offerte ai soggetti che prestano in tal modo la loro collaborazione al buon funzionamento del sistema aziendale di contrasto alla corruzione.

ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA
"BRUNO UBERTINI"
ENTE SANITARIO DI DIRITTO PUBBLICO

Sede Centrale Brescia
Via Bianchi, 9 - 25124 Brescia - Italy
+39 030 2290.1 +39 030 2425251
info@izsler.it - www.izsler.it