

## **"CORSO BASE: IL PROCESSO DELLA LOGISTICA FARMACEUTICA, PROSPETTIVE E SFIDE PER IL FARMACISTA SSN"**

(IIª edizione)

Catania, 13-15 febbraio 2014

Codice ECM 313-85084

# **"Gli indicatori dei processi e della qualità del servizio"**

**Enrico Perrotto**

Doyourbest.it S.a.s.

(Consulenza di Direzione per l'Organizzazione Aziendale e Servizi B2B)

# MISSION vs RISULTATI

*Anche il processo di logistica farmaceutica  
si esprime attraverso il valore che produce*

# MISSION vs RISULTATI

*A cosa serve il processo  
di logistica farmaceutica?*

## **Abstract di qualche "mission" di strutture sanitarie che si occupano di logistica farmaceutica:**

**"..rispondere con accuratezza, puntualità, completezza ed efficienza  
alle necessità di logistica farmaceutica dei propri utenti.."**

**"..il processo logistico farmaceutico deve svilupparsi senza mai  
influire negativamente sui percorsi diagnostico terapeutici  
assistenziali (prolungarne i tempi, interromperne il decorso,  
limitarne l'entità o l'intensità, comprometterne l'efficacia o  
l'appropriatezza, etc).."**

## La logistica farmaceutica presso le strutture sanitarie può essere sintetizzata in una serie di "servizi erogati" a cui corrispondono vari "processi"

Servizi erogati		Processi principali
<b>Approvvigionamento di prodotti farmaceutici (Farmaci e Dispositivi)</b>		Emissione proposta d'ordine di prodotti
		Gestione anagrafica dei prodotti
		Gestione degli ordini ai fornitori di prodotti
<b>Logistica farmaceutica</b>	<b>(Ricevimento, stoccaggio e conservazione)</b>	Ricevimento, controllo e presa in carico dei prodotti ordinati
		Ricevimento, controllo e invio alla consegna dei prodotti in transito
		Stoccaggio e conservazione della merce (temperatura ambiente e controllata)
		Controlli sulla corretta gestione del magazzino
		Reportistica di gestione del magazzino
	<b>(Servizi ordinari)</b>	Ricevimento, controllo ed validazione delle richieste ordinarie
		Allestimento manuale delle spedizioni ordinarie di prodotti (scorta o transito)
		Etichettatura, stampa del documento di consegna
		Conservazione delle spedizioni allestite, in attesa dell'affidamento in consegna
		Affidamento in consegna
	<b>(Servizi non ordinari ed urgenti)</b>	Trasporto e consegna agli Utenti
		Ricezione, controllo ed validazione delle richieste urgenti
	<b>(Resi, ritiri e alienati)</b>	Allestimento delle spedizioni urgenti
		Gestione dei resi (dagli Utenti)
		Gestione dei resi (ai fornitori)
		Gestione del materiale richiamato e/o in quarantena
Gestione del materiale obsoleto o da alienare		
	Gestione dei prodotti rotti o danneggiati	

Processi di supporto
Gestione dei fornitori di servizi (vettori, cooperative, etc)
Gestione e manutenzione (frigoriferi, sistema informatico, etc)
Gestione dei veicoli e dei mezzi etc
Gestione delle pulizie (locali, ceste, etc) della derattizzazione e dell'igiene
Gestione dei materiali di consumo e degli imballaggi
Gestione del sistema informativo (applicazioni informatiche, database, etc)
Gestione delle risorse umane (interne ed esterne)
Gestione della sicurezza
Altro

**L'osservazione approfondita di uno qualunque dei servizi elencati (oppure dei vari processi ad esso collegati) può far emergere molti indicatori (di processo e/o di risultato) verosimilmente appropriati e quindi ipoteticamente utilizzabili per dimensionare ognuno dei "requisiti chiave" che avete prescelto (Es: accuratezza, puntualità, completezza, efficienza)**

Requisito qualitativo	Processo Servizio	Razionale Il sistema organizzativo deve consentire di:	Indicatore di processo	Indicatore di risultato
<b>Accuratezza</b>	<b>Emissione ordini</b>	Ordinare i prodotti giusti, dal fornitore giusto, nelle modalità giuste	<i>[Casi di ordini che, prima dell'invio al fornitore, sono risultati N.C. (prodotti non previsti, modalità errate, q.tà eccessive) / Tot ordini emessi]</i>	<i>[Casi di ordini contestati dal fornitore perché N.C. (prodotti non previsti, modalità errate, q.tà eccessive) / Tot ordini ricevuti]</i>
	<b>Ricezione prodotti</b>	Prendere in carico i prodotti giusti, dal fornitore giusto	<i>[Casi di prodotti in giacenza che, in fase di prelievo per allestimento o inventario, sono risultati N.C. (errori nella fase di ricezione, presa in carico) / Tot dei prodotti in giacenza]</i>	<i>[Casi di consegne contestate dall'utente perché N.C. (prodotti non richiesti, danneggiati, non conservati bene) / Tot consegne ricevute]</i>  <i>[Casi di resi fatti dall'utente per consegne N.C. (prodotti non richiesti, danneggiati, non conservati bene) / Tot consegne ricevute]</i>
	<b>Conservazione</b>	Conservare i prodotti nel modo giusto	<i>[Casi di prodotti in giacenza che, in fase di prelievo per allestimento o inventario, risultano avere una conservazione N.C. (temperatura, modalità) / Tot dei prodotti in giacenza]</i>	
	<b>Allestimento delle richieste validate</b>	Prelevare i prodotti giusti, allestire le richieste giuste, nei modi giusti	<i>[Casi di allestimenti che, prima dell'affidamento al vettore, sono risultati N.C. (prodotti non richiesti, danneggiati, non conservati bene) / Tot allestimenti fatti]</i>	
	<b>Consegna</b>	Consegnare i prodotti giusti, all'utente giusto, nel modo giusto	<i>[Casi di consegne contestate al vettore perché N.C. (destinatario errato, errori colli-DDT) / Tot consegne affidate]</i>	
<i>[Casi di consegne contestate dal vettore perché N.C. (destinatario errato, errori colli-DDT) / Tot consegne affidate]</i>				
<b>Puntualità</b>	<b>Emissione ordini</b>	Ordinare i prodotti nei tempi giusti	<i>[Casi di ordini che, prima dell'invio al fornitore, sono risultati N.C. (emessi in ritardo rispetto alle condizioni contrattuali) / Tot ordini emessi]</i>	<i>[Casi di ordini contestati dai fornitori perché N.C. (ritardi rispetto alle condizioni contrattuali) / Tot ordini ricevuti]</i>
	<b>Allestimento delle richieste</b>	Allestire le richieste nei tempi giusti	<i>[Casi di allestimenti che nei controlli di processo sono risultati N.C. (lavorate in ritardo rispetto ai tempi pattuiti)/Tot allestimenti fatti]</i>	<i>[Casi di consegne contestate dall'utente perché N.C. (ricevute in ritardo rispetto ai tempi pattuiti) / Tot consegne ricevute]</i>
	<b>Consegna</b>	Consegnare rispettando i tempi pattuiti	<i>[Casi di consegne contestate al vettore perché N.C. (effettuate in ritardo rispetto ai tempi pattuiti)/ Tot consegne affidate]</i>	
<i>[Casi di consegne contestate dal vettore perché N.C. (affidate in ritardo rispetto ai tempi pattuiti) / Tot consegne affidate]</i>				

Requisito qualitativo	Processo Servizio	Razionale Il sistema organizzativo deve consentire di:	Indicatore di processo	Indicatore di risultato
<b>Completezza</b>	<b>Emissione ordini</b>	Ordinare tutti i prodotti stabiliti	<i>[Casi di ordini che, prima dell'invio al fornitore, sono risultati N.C. (incompleti) / Tot ordini emessi]</i>	<i>[Casi di ordini contestati dal fornitore perché N.C. (incompleti) / Tot ordini ricevuti]</i>
	<b>Allestimento delle richieste validate</b>	Prelevare ed allestire tutti i prodotti richiesti, nelle quantità giuste	<i>[Casi di allestimenti che, prima dell'affidamento al vettore, sono risultati N.C. (prodotti mancanti, q.tà inferiori)/Tot allestimenti fatti]</i>	<i>[Casi di consegne contestate dall'utente perché N.C. (prodotti mancanti, q.tà inferiori) / Tot consegne ricevute]</i>
	<b>Consegna</b>	Consegnare tutti i prodotti giusti, nelle q.tà giuste	<i>[Casi di consegne contestate al vettore perché N.C. (prodotti mancanti, q.tà inferiori)/Tot consegne affidate]</i>	
			<i>[Casi di consegne contestate dal vettore perché N.C. (mancanti, q.tà inferiori)/Tot consegne affidate]</i>	
<b>Efficienza</b>	<b>Gestione magazzino</b>	Conservare e gestire i prodotti applicando le logiche migliori	<i>[Valore totale degli articoli distribuiti/Valore medio delle scorte]</i>	<i>[Valore totale degli articoli distribuiti/Valore medio delle scorte]</i>
			<i>[Valore del materiale scaduto o avariato/Valore totale degli articoli distribuiti]</i>	<i>[Valore del materiale scaduto o avariato / Valore totale degli articoli distribuiti]</i>
			<i>[Valore giacenza contabile/Valore giacenza fisica]</i>	<i>[Valore giacenza contabile/Valore giacenza fisica]</i>
	<b>Recupero dei resi</b>	Riutilizzare prodotti resi a causa di errori logistica farmaceutica	<i>[Valore dei resi riutilizzati / Valore dei resi riutilizzabili]</i>	<i>[Valore dei resi riutilizzati / Valore dei resi riutilizzabili]</i>



**Anche la "qualità percepita" dagli utenti può essere misurata ed analizzata utilizzando tali requisiti..**

**Come valuta la "qualità delle consegne" di prodotti farmaceutici che la F.O. effettua alla Sua struttura?**

(1 = pessima / 10 = ottima)

**1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**

Accuratezza delle consegne

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Puntualità delle consegne

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Completezza delle consegne

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Efficienza complessiva del servizio

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Per quale ragione?**

**Cosa suggerirebbe per migliorare la "qualità delle consegne"?**

## **In ogni caso, la scelta degli indicatori da utilizzare deve rispondere principalmente a criteri (non solo organizzativi) di buon senso e pragmatismo:**

**"solo indicatori che siano appropriati, efficaci e facili da usare con continuità"**

**"solo indicatori che consentano di fare del benchmarking" (\*)**

**"solo indicatori che diano la dimensione qualitativa di fattori modificabili (su cui si possa intervenire per migliorare la performance)"**

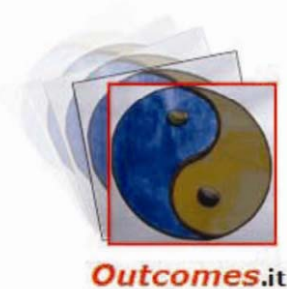
**"solo indicatori il cui valore possa essere convertito facilmente in denaro (sprecato, risparmiato o guadagnato)"**

**"solo indicatori che siano intellegibili, condivisibili o compatibili con la logica del Controllo di Gestione aziendale (logica dei costi fissi/variabili/diretti/indiretti)"**

(\*) Standard di prodotto

# Coinvolgete l'utente!

# Eventi e incontri informativi e di confronto



## Evento formativo rivolto a:

Farmacisti e Infermieri (Coordinatori Infermieristici)

**"Applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2008 al processo logistico farmaceutico di Area Vasta: aspettative di performance e reali benefici per gli utenti di un magazzino centralizzato"**  
(3 ore)

## Eventi Formativi ECM collegati:

n° 12941-11004738 (Farmacista) 2 crediti per l'anno 2011  
n° 12941-11004739 (Infermiere) 2 crediti per l'anno 2011

(Edizione 0) **23 Marzo 2011 - ore 14**  
(Edizione 1) **24 Marzo 2011 - ore 14**

Magazzino Farmaceutico Centralizzato dell'Area Vasta Nord Ovest Regione Toscana  
Via Traversagna Sud n° 86 - Vecchiano (PI)

In collaborazione con:



Con il contributo non condizionato della:



Teramo - 22-23 Novembre 2012

"Definizione di un sistema di misurazione e valorizzazione delle attività svolte dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero e Territoriale"  
Dipartimento dei Servizi dell'Ausl 4 Teramo (F.T. e F.O. di Teramo, Atri, Sant'Omero e Giulianova)



Outcomes.it

**"Definizione di un sistema di misurazione e valorizzazione delle attività svolte dal Servizio Farmaceutico Ospedaliero e Territoriale"**

**Dipartimento dei Servizi dell'Ausl 4 Teramo  
(F.T. e F.O. di Teramo, Atri, Sant'Omero e Giulianova)**

**Teramo**

**22 - 23 Novembre 2012**

Realizzato con il contributo non condizionato di:



Outcomes S.a.s. di Enrico Perrotto & C. Consulenza di Direzione per l'Organizzazione Aziendale

Sede legale: Via Lazzaretto, 19 - 20124 Milano Studio: Via Pietro Nenni, 4 - 10092 Beinasco (To) Cell +39 3358085865 enrico.perrotto@outcomes.it

Questo materiale è di proprietà di Outcomes S.a.s. di Enrico Perrotto & C.

L'utilizzo e/o la riproduzione anche parziale devono essere autorizzati

Con il contributo non condizionato di:



In collaborazione con:



Con il contributo non condizionato di:

# Indagini qualitative, richieste di informazioni

a) **Come valuta la qualità dell'attuale gestione dei prodotti resi dalla Sua struttura?**

(1 = pessima / 10 = ottima)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) **Come valuta la qualità dell'attuale gestione dei prodotti urgenti richiesti dalla Sua struttura?**

(1 = pessima / 10 = ottima)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) **In quale orario vengono abitualmente consegnati alla Sua struttura i prodotti richiesti alla F.O.?**

Prima delle 10	Tra le 10 e le 12	Tra le 12 e le 14	Dopo le 14
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) **Dall'invio della Sua richiesta alla Farmacia al momento in cui Lei riceve i prodotti nella Sua struttura trascorre abitualmente:**

Un'ora	Alcune ore	Un giorno	Più di un giorno
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Segnalazioni di anomalie logistiche

**Da inviare alla Farmacia (n° fax xxx/xxxxxxxx)**  
 (in caso di difficoltà nell'invio del fax si prega di chiamare il numero xx/xxxxxxxx)

Anomalia	Descrizione
<input type="checkbox"/> <b>Mancata consegna</b>	Si verifica quando una nostra richiesta di prodotti non viene evasa: N° della richiesta / data: ..... / .....
<input type="checkbox"/> <b>Prodotti non richiesti</b>	Si verifica quando ci consegnano dei prodotti non richiesti: Codice prodotto in esubero: ..... Codice prodotto in esubero: .....
<input type="checkbox"/> <b>Prodotti mancanti</b>	Si verifica quando <u>mancano</u> dei prodotti indicati nella bolla: Codice prodotto mancante: ..... Codice prodotto mancante: ..... Codice prodotto mancante: .....
<input type="checkbox"/> <b>Quantità sbagliate</b>	Si verifica quando la quantità di prodotti ricevuti oggi è <u>diversa</u> rispetto a quella indicata nella bolla: Codice prodotto in q.tà sbagliata: ..... Codice prodotto in q.tà sbagliata: ..... Codice prodotto in q.tà sbagliata: .....
<input type="checkbox"/> <b>Prodotti danneggiati</b>	Si verifica quando tra i prodotti ricevuti oggi ce n'è qualcuno che presenta evidenti danneggiamenti e/o sversamenti: Codice prodotto danneggiato: ..... Codice prodotto danneggiato: ..... Codice prodotto danneggiato: .....
<input type="checkbox"/> <b>Prodotti ricevuti scaduti</b>	Si verifica quando tra i prodotti ricevuti oggi ce n'è qualcuno già scaduto: Codice prodotto scaduto ..... Codice prodotto scaduto: .....
<input type="checkbox"/> <b>Altro o note:</b>	..... ..... .....

Dati obbligatori per la validità della segnalazione	
<b>Reparto, U.O. o struttura</b>	
<b>Centro di costo</b>	
<b>Numero della bolla / Data della bolla</b>	
<b>Cognome</b> (leggibile del compilatore)	
<b>Ruolo o Mansione</b> (del compilatore)	
<b>Recapito telefonico</b> (del compilatore)	
<b>Firma</b> (del compilatore) / <b>Data</b>	

# Segnalazioni di "Eventi sentinella" (\*)

(\*) Segnalazione di un'anomalia logistica che potrebbe aver influito negativamente su un percorso diagnostico terapeutico assistenziale (prolungarne i tempi, interromperne il decorso, limitarne l'entità o l'intensità, comprometterne l'efficacia o l'appropriatezza, etc)

Da inviare alla Farmacia (n° fax xxx/xxxxxxx)																																																																								
(in caso di difficoltà nell'invio del fax si prega di chiamare il numero xx/xxxxxxx)																																																																								
Anomalia logistica riscontrata	Descrizione della penalizzazione conseguente:																																																																							
<input type="checkbox"/> Mancata consegna <input type="checkbox"/> Prodotti mancanti <input type="checkbox"/> Quantità sbagliate <input type="checkbox"/> Prodotti danneggiati <input type="checkbox"/> Prodotti ricevuti scaduti <input type="checkbox"/> Altro (specificare) ..... ..... ..... .....	A seguito dell' <u>anomalia logistica</u> riscontrata, riguardante : N° della richiesta / data: ..... / ..... Codice prodotto: ..... Codice prodotto: ..... Codice prodotto: .....																																																																							
	Si è verificata la seguente penalizzazione del "percorso diagnostico terapeutico assistenziale": ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....																																																																							
	Destinato al paziente identificato da uno dei seguenti codici: Codice Cartella Clinica: ..... Codice Cartella Infermieristica: ..... Altro codice univoco: .....																																																																							
	<b>Dati obbligatori per la validità della segnalazione</b>																																																																							
	<b>Reparto, U.O. o struttura</b> <b>Centro di costo</b> <b>Numero della bolla / Data della bolla</b> <b>Cognome</b> (leggibile del compilatore) <b>Ruolo o Mansione</b> (del compilatore) <b>Recapito telefonico</b> (del compilatore) <b>Firma</b> (del compilatore) / <b>Data</b>	<table border="1"> <tr> <td colspan="10"></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td><td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="10"></td> </tr> <tr> <td colspan="10"></td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td><td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="10"></td> </tr> </table>																																																																						



## **Dotatevi di un panel di indicatori che Vi consenta di:**

- **ConfrontarVi con altre strutture comparabili alla Vostra** (dimensione, servizi erogati)
- **Governare il Vs processo logistico farmaceutico (misurazione e valutazione delle performances) indipendentemente dal modello organizzativo di cui fate o farete parte:**
  - **processo interamente gestito dalla F. (con proprie risorse umane)**
  - **processo parzialmente gestito dalla F. (interazione con altri attori: economato, partner logistico interno o esterno, etc)**
- **Negoziare il Vs budget in accordo col Controllo di Gestione** (evidence based management, analisi dei carichi di lavoro)

# Grazie per l'attenzione

**"Gli indicatori dei processi e della qualità del servizio"**

**Enrico Perrotto** Doyourbest.it S.a.s.

(Consulenza di Direzione per l'Organizzazione Aziendale e Servizi B2B)