

“CORSO BASE: IL PROCESSO DELLA LOGISTICA FARMACEUTICA, PROSPETTIVE E SFIDE PER IL FARMACISTA SSN”

(II^a edizione)

Pisa, 10-12 Aprile 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
Approvvigionamento di prodotti farmaceutici (Farmaci e Dispositivi)		Emissione proposta d'ordine di prodotti
		Gestione anagrafica dei prodotti
		Gestione degli ordini ai fornitori di prodotti
Logistica farmaceutica	(Ricevimento, stoccaggio e conservazione)	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
	(Servizi ordinari)	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
	(Servizi non ordinari ed urgenti)	Trasporto e consegna agli Utenti
		Ricezione, controllo ed validazione delle richieste urgenti
	(Resi, ritiri e alienati)	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
Accuratezza	Emissione ordini	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>
	Ricezione prodotti	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>
	Conservazione	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>	
	Allestimento delle richieste validate	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>	
	Consegna	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>	
Puntualità	Emissione ordini	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>
	Allestimento delle richieste	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>
	Consegna	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
Completezza	Emissione ordini	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>
	Allestimento delle richieste validate	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>
	Consegna	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>	
Efficienza	Gestione magazzino	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>
	Recupero dei resi	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

Esempi



Outcomes.it

Evento formativo rivolto a:

Farmacisti ed Infermieri (Coord. Infermieristici)

"Le esigenze operative degli Utenti ed il ruolo attivo del Farmacista nel processo logistico centralizzato di Area Vasta: nuove sfide ed opportunità in ottica di sistema integrato"

(3 ore)

Eventi Formativi collegati ECM

n° 12941-11016671 (max 15 Farmacisti/edizione)

n° 12941-11016672 (max 50 Infermieri/edizione)

In valutazione AgeNaS per l'attribuzione dei crediti anno 2011

(Edizione 0) **28 Giugno 2011 - ore 14**

**Auditorium del Polo Formativo Didattico
Via di Fregionaia - Maggiano (Lu)**

In collaborazione con:



Con il contributo non condizionato di:



Outcomes.it

Evento formativo rivolto a:

Farmacisti

(max 15 farmacisti /edizione)

"Esigenze degli utenti, valore aggiunto del farmacista nell'assistenza Farmaceutica e consapevolezza del ruolo nel processo logistico di area vasta: sfide e opportunità in ottica di clinical governance"

(3 ore)

Evento Formativo ECM n° 12941-11016669

In valutazione AgeNaS per l'attribuzione dei crediti anno 2011

(Edizione 0) **28 Giugno 2011 - ore 9**

**Auditorium del Polo Formativo Didattico
Via di Fregionaia - Maggiano (Lu)**

In collaborazione con:



Con il contributo non condizionato di:



Eventi e incontri informativi e di confronto

Esempi



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:



NOVARTIS
ONCOLOGY

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

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

☐

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

☐

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
☐ Mancata consegna	Si verifica quando una nostra richiesta di prodotti non viene evasa: N° della richiesta / data: /
☐ Prodotti non richiesti	Si verifica quando ci consegnano dei prodotti non richiesti: Codice prodotto in esubero: Codice prodotto in esubero:
☐ Prodotti mancanti	Si verifica quando <u>mancano</u> dei prodotti indicati nella bolla: Codice prodotto mancante: Codice prodotto mancante: Codice prodotto mancante:
☐ Quantità sbagliate	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:
☐ Prodotti danneggiati	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:
☐ Prodotti ricevuti scaduti	Si verifica quando tra i prodotti ricevuti oggi ce n'è qualcuno già scaduto: Codice prodotto scaduto Codice prodotto scaduto:
☐ Altro o note:	

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

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/xxxxxxxx)		
(in caso di difficoltà nell'invio del fax si prega di chiamare il numero xx/xxxxxxxx)		
Anomalia logistica riscontrata	Descrizione della penalizzazione conseguente:	
☐ Mancata consegna ☐ Prodotti mancanti ☐ Quantità sbagliate ☐ Prodotti danneggiati ☐ Prodotti ricevuti scaduti ☐ Altro (specificare)	A seguito dell'anomalia logistica 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:	
	Dati obbligatori per la validità della segnalazione	
	Reparto, U.O. o struttura Centro di costo Numero della bolla / Data della bolla Cognome (leggibile del compilatore) Ruolo o Mansione (del compilatore) Recapito telefonico (del compilatore) Firma (del compilatore) / Data	

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)