

LA RETE DELLE FARMACIE ONCOLOGICHE DELLA REGIONE
EMILIA ROMAGNA: I° CORSO REGIONALE PER FARMACISTI E
TECNICI DI LABORATORIO DELL'AREA ONCOLOGICA

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

PROGRAMMA DEL CONVEGNO

- La rete regionale delle Farmacie oncologiche e la progettualità
- **Le Norme di Buona Preparazione nella Galenica Oncologica**
- **La Sicurezza degli Operatori alla luce delle Linee Guida Nazionali**
- I percorsi di Qualità nei Laboratori oncologici
- **I controlli ambientali per la sicurezza**
- Il farmacista e l'attenzione al paziente oncologico
- Le fasi della gestione dei farmaci oncologici, dalla prescrizione alla somministrazione (I parte)
- Le fasi preparatorie dell'allestimento
- L'allestimento
- I Dispositivi a supporto del processo di lavorazione
- Le migliori pratiche organizzative nei laboratori di Allestimento dei Farmaci Oncologici (UFA) nell'ottica della rete ospedaliera – sviluppo di un progetto
- Le relazioni tra i laboratori di Allestimento dei Farmaci Oncologici (UFA) e le Unità di Cura del paziente oncologico
- Le procedure informatiche per la gestione del processo terapeutico in Oncologia
- Il Controllo della prescrizione e degli schemi terapeutici
- La gestione dei farmaci sperimentali e delle attività correlate in oncologia
- Le fasi della gestione dei farmaci oncologici, dalla prescrizione alla somministrazione (II parte)
- Allestimento dei preparati critici
- I controlli, il rilascio e il trasporto dei preparati oncologici
- Il farmacista e la somministrazione
- Il contributo dei laboratori di Allestimento dei Farmaci Oncologici (UFA) alla rete oncologica regionale.

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

SE SI ANALIZZANO LE ATTIVITA' DA SVOLGERE ED I PROCESSI DA METTERE IN ATTO RIGUARDANTI I LABORATORI ONCOLOGICI, DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ E CON RIFERIMENTO ALLE LEGGI, EMERGE CHE SI TRATTA DI UN PROCESSO STANDARDIZZATO E CONTROLLATO DA GESTIRE IN SISTEMA QUALITÀ, SECONDO IL PRINCIPIO **PLAN – DO – CHECK – ACT: PROGETTA E PIANIFICA, REALIZZA, VERIFICA, ANALIZZA I RISULTATI E MIGLIORA.**

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

A GARANZIA DELLA QUALITÀ IL LABORATORIO SI AVVALE:

- DI PERSONALE COMPETENTE E FORMATO NELLO SPECIFICO,
- DI APPARECCHIATURE CONTROLLATE,
- DI MEDICINALI PRODOTTI SECONDO LE NORME DI BUONA PREPARAZIONE NELLA GALENICA ONCOLOGICA.

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

GLI AMBIENTI DI LAVORO DEVONO CORRISPONDERE AI REQUISITI DI LEGGE.

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

LE ATTIVITÀ SONO REGISTRATE A TUTELA DELLA IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ, NEL RISPETTO DEL CONSENSO INFORMATO, DELLA PRIVACY, DELLA TRASPARENZA.

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

LUNGO TUTTE LE ATTIVITÀ / PROCESSI SONO MANTENUTE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE, CON ANALISI DEI DATI E PRODUZIONE DI REPORT PER I QUALI SONO RICHIESTI DATI DI “QUALITÀ”.
SONO ESEGUITE VERIFICHE A GARANZIA DELLA CONFORMITÀ DEL PROCESSO AI REQUISITI DI LEGGE ED AI REQUISITI DEL “CLIENTE”, NEL RISPETTO DEI DIRITTI DELLE PERSONE.

CHE COSA E'?

Q

Può essere intesa come

- **caratteristica** = conformità alle specifiche tecniche
- **valore** = adeguatezza all'uso

U

Si compone di una parte

- **oggettiva**: aspetti tecnici che devono soddisfare le specifiche del cliente
- **soggettiva**: aspetti che devono soddisfare le aspettative e i desideri del cliente

A

L

I

T

Á

E' un rapporto tra una realizzazione e un'attesa perché esprime il livello di corrispondenza tra le aspettative del cliente e il prodotto/servizio offerto: più le aspettative e il prodotto/servizio si sovrappongono, più questi saranno giudicati prodotti/servizi "di qualità".

E' "**customer driver**": i livelli di performance e di conformità sono stabiliti dai clienti

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

Q
U
A
L
I
T
À

E':

Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
(UNI EN ISO 9000)

CHE COSA E' LA QUALITA'

punto di vista dei clienti:

- design, sensazioni comunicate dal prodotto, affidabilità, ...
- valore (qualità rapportata al prezzo pagato per il prodotto/servizio)



punto di vista delle organizzazioni:

- conformità ai requisiti
- costo (costi di prevenzione, costi per controlli, costi dovuti a prodotti difettosi, costi per la gestione della garanzia, ecc)

La percezione della qualità può dipendere da

- natura del prodotto/servizio
- contesto di riferimento
- aspettative
- percezione
- bisogni al momento della valutazione, ...

CHE COSA E' LA QUALITA'

qualità come punto di incontro di
3 diverse esigenze

Efficacia:
qualità
prodotto/servizio

Elasticità:
risposta al
cambiamento

Efficienza:
contenimento
costi e tempi

TIPOLOGIE QUALITA'

Qualità attesa

E' la qualità che fa riferimento agli standard qualitativi che il cliente ritiene adeguati

Qualità progettata

E' la qualità che l'organizzazione si propone di raggiungere, cercando di tradurre le esigenze del cliente in requisiti da soddisfare.

Qualità erogata

E' la qualità associata ad un prodotto/servizio al termine del processo produttivo o di erogazione del servizio.

Qualità percepita

E' la qualità che il cliente riscontra nel prodotto/servizio che gli forniamo e che esprime il suo grado di soddisfazione.

Qualità paragonata

E' la qualità che il cliente confronta riferendosi ad esperienze precedenti, al mercato e, soprattutto, alla concorrenza.

QUANDO LA QUALITA' AIUTA

Scopi della Qualità all'interno di un'organizzazione:

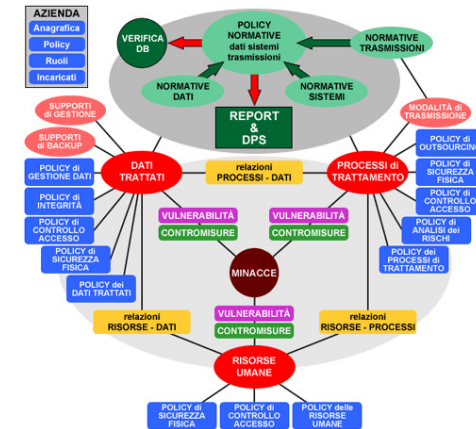
- dare evidenza della capacità di fornire, in modo prodotti/servizi corrispondenti affidabili
- fornire disciplina e organizzare al meglio il lavoro
- essere di supporto nella standardizzazione e dei processi, migliorandone efficacia ed efficienza e aumentandone la ripetitività
- supportare lo sviluppo delle risorse umane
- diminuire il numero delle non conformità e i costi interni dovuti a scarti o rilavorazioni e a numero di controlli/ispezioni
- rendere disponibili i documenti ove si indica come svolgere al meglio le diverse attività
- documentare le conoscenze aziendali anche per il training dei nuovi assunti
- aiutare l'organizzazione ad effettuare una valutazione razionale e oggettiva del proprio parco fornitori
- aumentare la soddisfazione dei clienti



LA GESTIONE DELLA QUALITA' (I)

METODOLOGIA

Scopo: rendere operativo un sistema formalizzato che permetta di ottenere **il massimo dei risultati (efficacia)** con **il minimo dei costi (efficienza)**.



Si passa a **GOVERNO DEI PROCESSI** (cultura della qualità). Per governare davvero i processi e per soddisfare sempre i nostri clienti, lo strumento giusto è l'applicazione del miglioramento continuo che sta alla base della Gestione della Qualità.

La gestione della qualità può essere considerata una vera e propria **rivoluzione culturale** che le organizzazioni affrontano per restare competitivi su mercati fortemente improntati al cambiamento.

LA GESTIONE DELLA QUALITA' (II)

COSTI

- formazione
- impostazione delle misurazioni e dei monitoraggi processi
- analisi
- miglioramento continuo
- creazione e mantenimento di un ambiente in cui le persone siano motivate a compiere spontaneamente le azioni giuste.



VANTAGGI

- si lavora in base a feedback oggettivi derivano dai dati ottenuti da misurazioni dei processi, da informazioni di ritorno dei clienti (reclami, segnalazioni contenute nei questionari), da benchmarking, ...



La qualità diventa strategia



IL CAMBIAMENTO

Implementare un Sistema di Gestione della Qualità significa implementare un cambiamento.

Nella fase di introduzione è importante:

- spiegare **perché** è necessario cambiare
- trasmettere il desiderio di **migliorare** il modo lavorare, di aggiungere valore alle attività svolte
- fornire una **vision** comune
- dare **certezze**
- spiegare che i cambiamenti ci aiuteranno a **lavorare meglio**
- dimostrare che il primo a cambiare è il **top management**
- **motivare** le persone
- individuare persone più **propense** a seguire strade nuove
- non promettere nulla che non possa essere mantenuto
- fornire **risorse** necessarie a supportare il cambiamento
- fornire **formazione** necessaria
- gestire e guidare **cambiamento** facendo in modo che le cose cambino come vogliamo



IL CAMBIAMENTO

Fasi del cambiamento:

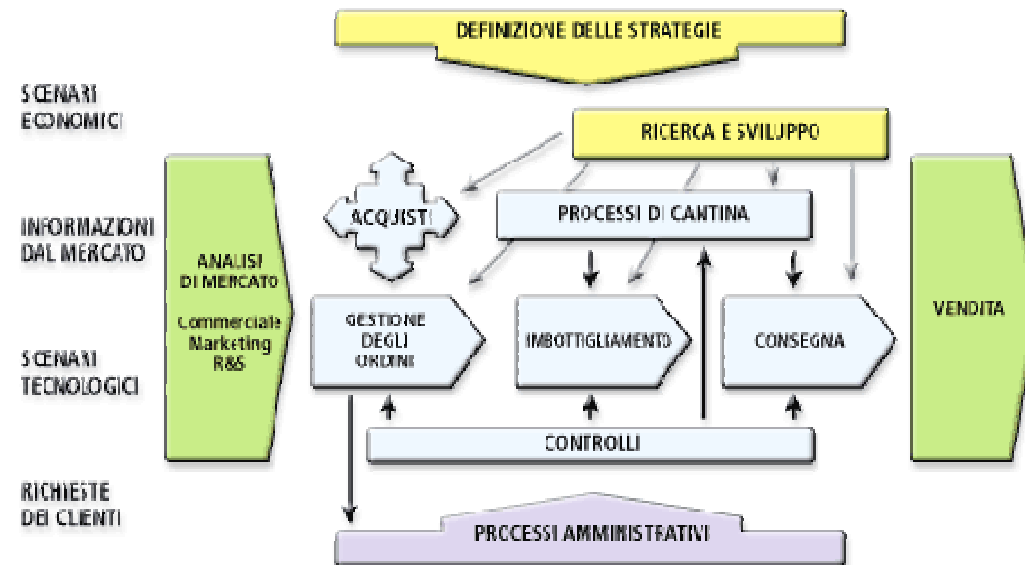
- 1. rifiuto:** spiegare chiaramente le ragioni che portano alla necessità di cambiare perché le persone non amano cambiare. Fase dormiente in cui si cerca di impostare il minimo indispensabile per sopperire alle richieste.
Obiettivi per lo più di breve periodo e orientati al prodotto
- 2. resistenza:** bisogna avere la pazienza di ascoltare le perplessità di tutti e la capacità di convincere le persone. La resistenza al cambiamento può essere attuata restando indifferenti o accettando il cambiamento solo in apparenza.
- 3. esplorazione:** occorre mantenere alta l'attenzione, incoraggiare le persone
- 4. impegno:** le persone accettano i cambiamenti e si impegnano nel portarli avanti. E' la fase del miglioramento continuo.

COS'È UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) è l'insieme di tutte le attività collegate e interdipendenti che influenzano la qualità di un prodotto o di un servizio.

Il SGQ è costituito da:

- **struttura organizzativa**
- **processi**
- **responsabilità**
- **procedure**
- **risorse**
- **persone che sanno cosa fare**
- **persone che sanno come farlo**
- **persone che hanno i mezzi per farlo**
- **persone motivate a farlo perché hanno un obiettivo comune**



LE NORME DELLA QUALITÀ

Le norme ISO 9000 sono state redatte per **aiutare le organizzazioni a sviluppare i propri Sistemi di Gestione della Qualità** e altro non sono se non un insieme di idee, principi e regole.

Le norme della qualità forniscono **evidenza che l'organizzazione (certificata) lavora secondo un certo standard di riferimento** e che è in grado di **fornire prodotti/servizi con le caratteristiche di qualità volute** (che possono essere stabilite tra il cliente e l'organizzazione o da leggi/regolamenti).

Queste norme non certificano il prodotto/servizio ma il **sistema** che li produce.

Gli standard relativi alla qualità appartenenti alla famiglia delle ISO 9000 sono le norme più importanti e le più conosciute.

LE NORME DELLA QUALITÀ

Norma **UNI EN ISO 9001**

base di partenza per costruire(e certificare)

il proprio Sistema di Gestione della Qualità

in quanto contiene i principi basilari

della materia che possono essere così elencati:

1. comprendere i requisiti del cliente
2. assicurarsi di essere in grado di soddisfare requisiti
3. rendere il personale adatto a ricoprire impattano sulla qualità
4. assicurarsi che l'ambiente in cui si lavora sia adatto a garantire la qualità del prodotto
5. identificare i problemi che sono d'ostacolo e lavorare per la loro risoluzione

NORMA ITALIANA	Sistemi di gestione per la qualità Requisiti	UNI EN ISO 9001
		DICEMBRE 2000
	Quality management systems Requirements	
SCOPO	Qualità, gestione, gestione per la qualità, sistema di gestione, requisiti del sistema di gestione	
CLASSIFICAZIONE	05.130.10	
SOMMARIO	La norma specifica i requisiti di un modello di sistema di gestione per la qualità per tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo e dall'attività della stessa e dai prodotti forniti. Essa può essere utilizzata per uno stesso sistema, per scopi contrattuali e di certificazione.	
RELAZIONI/ANALOGHI	La presente norma sostituisce le UNI EN ISO 9001:1994, UNI EN ISO 9002:1994 e UNI EN ISO 9003:1994.	
RELAZIONI/ANALOGHI	UNI EN ISO 9001:2000 (= ISO 9001:2000) La presente norma è la versione ufficiale in lingua italiana della norma europea EN ISO 9001 (edizione dicembre 2000).	
ORGANO COMPETENTE	Commissione "Qualità ed affidabilità"	
AUTORE	Presidente dell'UNI, delibera del 27 dicembre 2000	
COORDINATA		
UNI	© UNI - Milano 2000 Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa senza permesso scritto dalla UNI, eccetto l'accesso online da UNI.	
UNI	Gr. 0 - 19 dicembre 2000 - UNI EN ISO 9001:2000	Dipartimento I&IV

NORMA EUROPEA



LA CERTIFICAZIONE

La certificazione di conformità è l'azione, compiuta da una terza parte, attestante che **un prodotto o un servizio è conforme a norme particolari o a specifiche tecniche.**

La certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001: rappresenta per le organizzazioni di oggi solo il punto di partenza nel lungo percorso della qualità.

GENERALITÀ

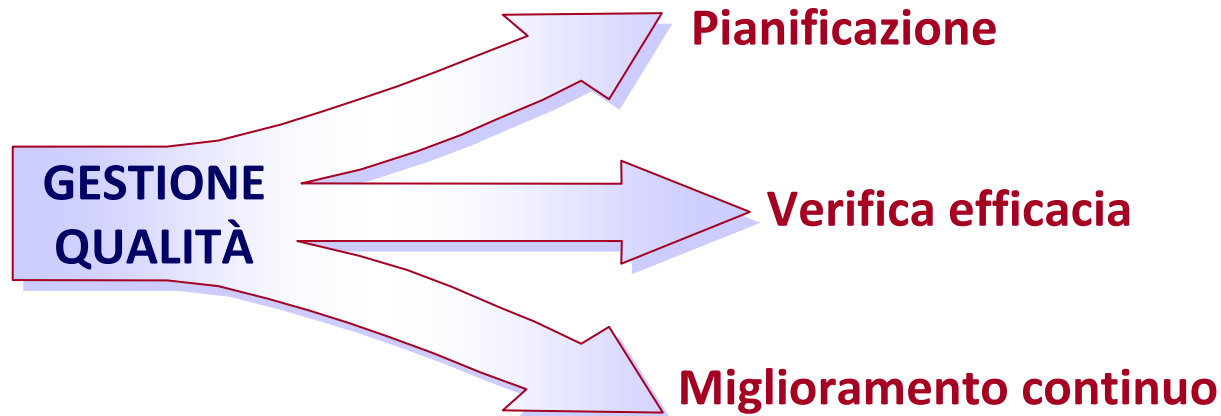
ISO 9001:2008

Concetto di “**ORGANIZZAZIONE**” intesa come:

- ↳ complesso organizzato di beni e persone
- ↳ per svolgere un'attività (economica)
- ↳ consistente nella produzione e scambio di beni e/o servizi

SCelta STRATEGICA di implementare un Sistema di Gestione della Qualità solo se motivata da desiderio di:

- ✓ accrescere la **soddisfazione** dei clienti
- ✓ identificare **punti di forza e di debolezza** in ottica di benchmarking con le altre organizzazioni di riferimento
- ✓ monitorare in modo continuo ed oggettivo i **risultati** ottenuti
- ✓ migliorarsi sempre utilizzando le **metodologie** più adatte



8 PRINCIPI DELLA QUALITA'

	PRINCIPIO	ISO 9001:2008
1	<p>ORIENTAMENTO AL CLIENTE importante soddisfare i clienti mediante due obiettivi primari: 1) soddisfazione: si realizza nel momento in cui l'organizzazione riesce a comprendere i bisogni del cliente e adotta le soluzioni più efficaci per soddisfarli 2) fidelizzazione: è un concetto che non si sviluppa solo al momento dell'evasione di un ordine ma attraversa in modo trasversale tutti i processi interni di un'organizzazione.</p>	5.1 Impegno della Direzione, 5.2 Attenzione focalizzata al cliente, 5.5.2 Rappresentante della Direzione, 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame, 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame, 6.1 Messa a disposizione delle risorse, 7.2.3 Comunicazione con il cliente, 7.5.4 Proprietà del cliente
2	<p>LEADERSHIP capacità di guidare il cambiamento delle organizzazioni, ispirando confidenza e voglia di offrire il proprio supporto e influenzando le attività altrui per raggiungere obiettivi comuni.</p>	5.3 Politica della qualità, 5.4 Pianificazione, 5.5.3 Comunicazione interna, 6.4 Ambiente di lavoro
3	<p>COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE favorire la motivazione del personale che porta molti vantaggi ad un'organizzazione che intenda intraprendere azioni rilevanti sui processi volti alla soddisfazione del cliente.</p>	5.5.1 Responsabilità ed autorità, 5.5.3 Comunicazione interna, 6.4 Ambiente di lavoro, 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento
4	<p>APPROCCIO PER PROCESSI Un risultato si ottiene più facilmente quando le attività e le risorse necessarie per il suo raggiungimento sono gestite tramite un processo programmato, gestito con efficacia e condotto in condizioni controllate in modo da prevederne i risultati.</p>	4.1 Requisiti generali 7. Realizzazione del prodotto

8 PRINCIPI DELLA QUALITA'

	PRINCIPIO	ISO 9001:2008
5	<p>APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE identificare tutti i processi e capire come interagiscono tra loro in un sistema per raggiungere un determinato obiettivo.</p>	<p>4.1 Requisiti generali, 7.5 Produzione ed erogazione del servizio 8.1 Misurazioni, analisi, miglioramento – Generalità</p>
6	<p>MIGLIORAMENTO CONTINUO passaggio dal semplice miglioramento teso a fare in modo che i clienti non ricevano prodotti/servizi non rispondenti ai requisiti, alla definizione di un loop di azioni correttive/preventive con lo scopo di migliorare efficacia ed efficienza del sistema, fino ad arrivare a individuare obiettivi tenendo conto delle esigenze dei clienti e della necessità di effettuare un miglioramento continuo.</p>	<p>5.6.1 Riesame da parte della Direzione e 8.5.1 Miglioramento continuo</p>
7	<p>DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO passaggio dall'utilizzo dei dati solo per distinguere i prodotti/servizi rispondenti ai requisiti e quelli non conformi, alla capacità di ricavare informazioni utili anche dagli audit, dalle azioni correttive, dai reclami del cliente, ecc, fino ad arrivare ad analizzare moltissimi dati focalizzandosi sul miglioramento delle performance eliminando perdite e rilavorazioni.</p>	<p>4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni, 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione e 8.1 Misurazioni, analisi e miglioramento – Generalità</p>
8	<p>RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO COI FORNITORI passaggio dalla semplice validazione del prodotto/servizio del fornitore, alla costruzione di processi capaci di valutare le performance dei fornitori, fino ad arrivare a stabilire alleanze strategiche con alcuni di essi.</p>	<p>7.4.1 Processo di approvvigionamento e 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati</p>

NORMA UNI EN ISO 9001:2008

SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

REQUISITI

- **1** **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 1.1 Generalità
- 1.2 Applicazione
- **2** **RIFERIMENTI NORMATIVI**
- **3** **TERMINI E DEFINIZIONI**
- **4** **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**
- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
- **5** **RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**
- 5.1 Impegno della Direzione
- 5.2 Orientamento al cliente
- 5.3 Politica per la Qualità
- 5.4 Pianificazione
- 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione
- 5.6 Riesame di direzione
- **6** **GESTIONE DELLE RISORSE**
- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse Umane
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro
- **7** **REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**
- 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto
- 7.2 Processi relativi al cliente
- 7.3 Progettazione e sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
- **7.5** **Produzione ed erogazione del servizio**
- 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione
- **8** **MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**
- 8.1 Generalità
- 8.2 Monitoraggi e Misurazioni
- 8.3 Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento

- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi a documentazione
- 4.2.1 Generalità
- 4.2.2 Manuale della qualità
- 5.1 Impegno direzione
- 5.2 Attenzione focalizzata al cliente
- 5.3 Politica per la qualità
- 5.4.1 Obiettivi per la qualità
- 5.4.2 Pianificazione sistema di gestione qualità
- 7.1 Pianificazione della realizzazione prodotto
- 7.3.1 Pianificazione progettazione e sviluppo
- 8.5.3 Azioni preventive

- 5.6.1 Generalità
- 5.6.2 Elementi in ingresso riesame
- 5.6.3 Elementi in uscita riesame
- 7.2.2 Riesame requisiti relativi prodotto
- 8.5.1 Miglioramento continuo
- 8.5.2 Azioni correttive

- 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto
- 7.3.4 Riesame di progettazione e sviluppo
- 7.3.5 Verifica di progettazione e sviluppo
- 7.3.6 Validazione di progettazione e sviluppo
- 7.3.7 Tenuta sotto controllo modifiche progettazione
- 4.3 Verifica prodotti approvvigionati
- 8.1 Generalità
- 8.2.1 Soddisfazione del cliente
- 8.2.2 Verifiche ispettive interne
- 8.2.3 Monitoraggio e misurazione processi
- 8.2.4 Monitoraggio e misurazione prodotti
- 8.3 Tenuta sotto controllo prodotti non conformi
- 8.4 Analisi dei dati



- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
- 4.2.1 Generalità
- 4.2.2 Manuale della qualità
- 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
- 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
- 5.5.1 Responsabilità ed autorità
- 5.5.2 Rappresentante della direzione
- 5.5.3 Comunicazione interna
- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse umane
- 6.2.1 Generalità
- 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro
- 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto
- 7.3.2 Elementi in ingresso a progettazione e sviluppo
- 7.3.3 Elementi in uscita da progettazione e sviluppo
- 7.4.1 Processo di approvvigionamento
- 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
- 7.5.1 Tenuta sotto controllo attività di produzione e erogazione servizi**
- 7.5.2 Validazione processi di produzione e erogazione di servizi**
- 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità**
- 7.5.4 Proprietà del cliente**
- 7.5.5 Conservazione dei prodotti**
- 7.6 Tenuta sotto controllo dispositivi di monitoraggio e misurazione
- 8.5.2 Azioni correttive

APPROCCIO PER PROCESSI

Concetto di "approccio per processi" alla base di

- progettazione
- costruzione
- implementazione
- monitoraggio
- miglioramento del SGQ

Definizione di PROCESSO: una serie di **attività** che, perseguendo uno **scopo** comune, utilizza **risorse**, seguendo particolari **metodologie** (procedure, istruzioni, software) per trasformare qualcosa che entra, **l'input** (materiali, informazioni, risorse, comportamenti, energia, ecc), in qualcos'altro che esce, **l'output**, aggiungendo del valore.



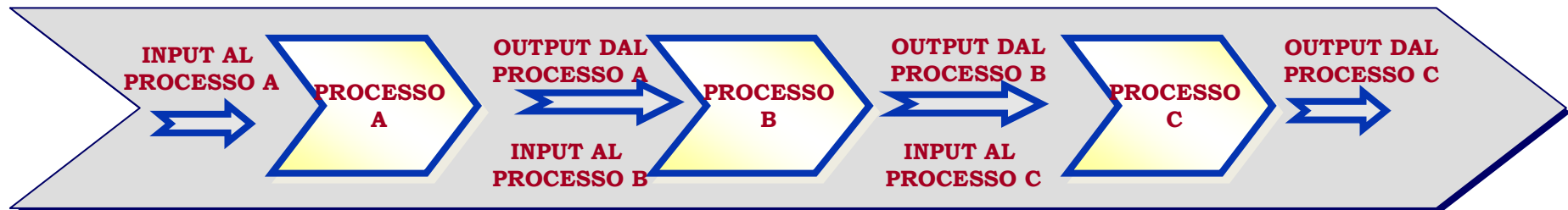
INPUT

ATTIVITA'

OUTPUT

APPROCCIO PER PROCESSI

In un'ottica di "sistema" gli output di un processo diventano gli input di un altro processo.



Per costruire un Sistema di Gestione della Qualità efficace, i processi andranno:

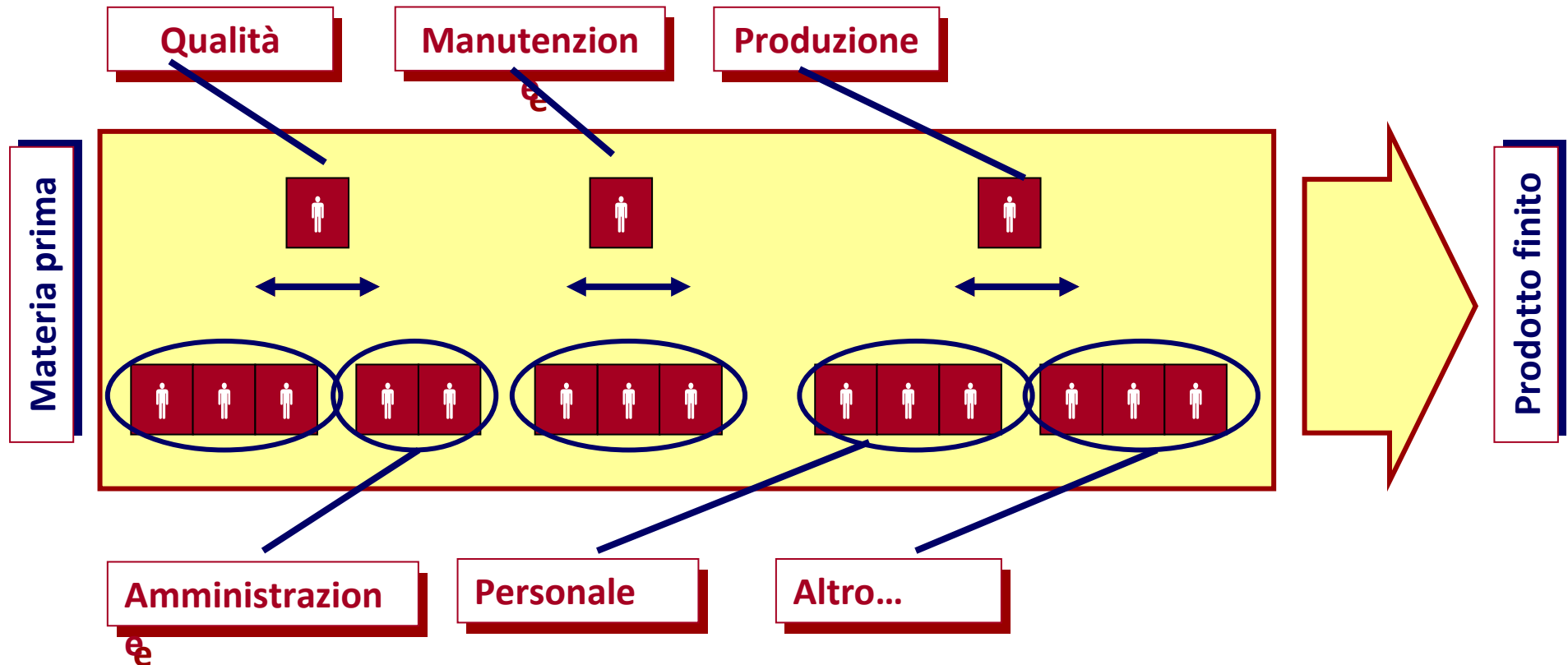
- disegnati sulla base dei requisiti (di clienti, organizzazione, cogenze e norme volontarie che regolano il settore, ecc)
- correlati gli uni agli altri per mantenere un controllo sui loro legami
- monitorati per controllare il raggiungimento degli obiettivi ed il grado di soddisfazione dei clienti
- valutati in termini di valore aggiunto
- migliorati continuamente in base al ciclo PDCA

APPROCCIO PER PROCESSI

VANTAGGI

- focalizzare l'attenzione su quelle prassi di un'organizzazione che creano valore. È infatti l'insieme sinergica di più attività (processi) che portano al conseguimento del profitto, e non l'azione autonoma di singole funzioni
- mantenere, con continuità, il controllo di tutte le attività che li caratterizzano attraverso un monitoraggio delle prestazioni dei processi stessi
- consentire a tutte le funzioni aziendali di lavorare per obiettivi

ORGANIZZAZIONE PER PROCESSI



L'azienda è vista come un processo composto da una sequenza o combinazioni di fasi e da attività di supporto effettuate da diversi enti.

Gli enti di supporto fungono da “consulenti di processo”, attivandosi anche su specifica richiesta dei team. I responsabili funzionali fungono da attività di collegamento tra i team, facilitandone lo sviluppo e garantendo la sinergia con gli enti di supporto.

CLASSIFICAZIONE DEI PROCESSI

PROCESSI PRIMARI

Processi finalizzati al raggiungimento della missione fondamentale della organizzazione e alla soddisfazione dei bisogni che hanno spinto alla realizzazione di questo processo

PROCESSI DI SUPPORTO

Processi che offrono servizi a strutture e ruoli interni, allo scopo di acquisire, gestire e sviluppare le risorse necessarie ai processi primari

PROCESSI DI DIREZIONE E CONTROLLO

Processi finalizzati alla definizione delle strategie di coordinamento, controllo e supervisione degli altri processi

PROCESSI PRIMARI/SUPPORTO LABORATORIO ONCOLOGICO

- Ricezione richiesta chemioterapici antitumorali**
- Allestimento di preparati galenici**
- Produzione delle terapie antitumorali e di supporto**
- Gestione dei farmaci sperimentali**
- Logistica**
- Gestione delle risorse materiali**
- Formazione ed addestramento**

I PERCORSI DI QUALITÀ NEI LABORATORI ONCOLOGICI

Progetti realizzati:

- MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLE TERAPIE ANTI TUMORALI
- STUDIO DI FATTIBILITÀ PER L'ALLESTIMENTO CENTRALIZZATO PRESSO IL LABORATORIO DI FARMACIA ONCOLOGICA DELL'IRST DEI FARMACI BIOLOGICI E/O INNOVATIVI AD ALTO SCARTO E AD ALTO COSTO PRESCRITTI IN AREA VASTA NELL'AMBITO DELLE TERAPIE ANTI TUMORALI.

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SGQ

QUALITÀ DELLE TERAPIE ANTITUMORALI E DI SUPPORTO

