

RIORGANIZZARE PER LIBERARE RISORSE ED INNOVARE L'ASSISTENZA - LEAN MANAGEMENT (LM) E HOME DELIVERY(HD)

G. Mingolla^{1,2}, D. Ferrante^{1,2}, A. Serio^{1,2}, G. Malagnino¹, R. Moscogiuri²
(1) S.S.D. Farmacia Ospedaliera P.O. Valle D'Itria; (2) Dipartimento del Farmaco ASL TA

OBIETTIVI E INTRODUZIONE

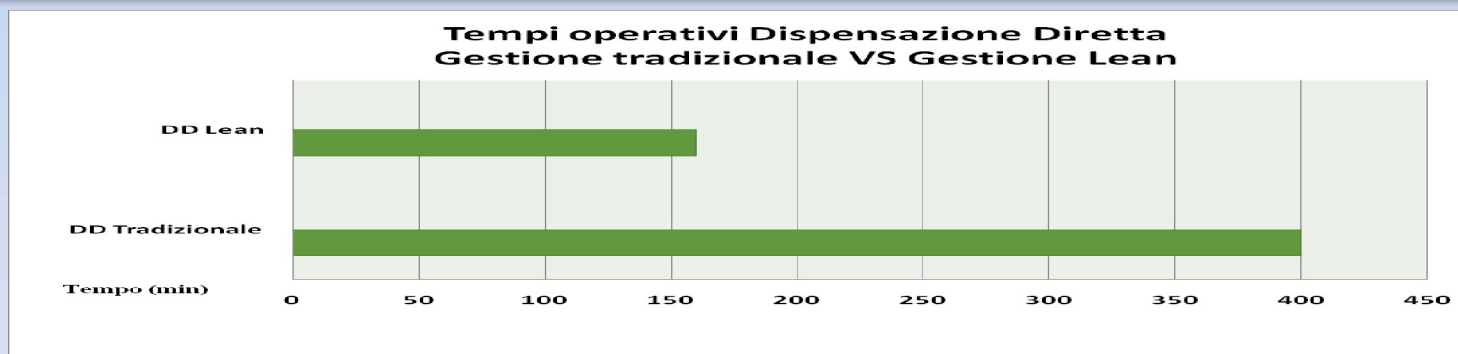
Creare valore per il cliente/utente con la consegna del farmaco ad alto costo al domicilio (HD) scegliendo i tempi, secondo cadenza posologica e quantità di terapia posseduta a casa dal paziente. La gestione snella (LM) implica cambiamento profondo di mentalità e azioni richiedendo un processo di apprendimento e miglioramento che interessi strumenti e metodi ma anche regole e valori dell'Azienda. Nel contesto Ospedaliero, il Farmacista si trova oramai a sostenere funzioni, responsabilità ed attività di competenza promiscua Ospedaliera/Territoriale di volume e complessità crescenti; adottare strategie che soddisfino criteri di efficienza, efficacia ed economicità in un contesto di sostenibilità, diviene imperativo.

METODI

Costruire files con dati di dispensazione, per specialità/paziente, consente al Farmacista di decidere i tempi dell'HD attraverso un diario delle dispensazioni che genera scaletta d'appuntamenti e promemoria in caso di scadenza piano. Estrapolati i pazienti a cui dispensare le terapie nel corso della settimana, vengono contattati da un operatore.

RISULTATI

La "Diretta al bancone" comporta tempi operativi mediamente di 7-10 min/assistito (riconoscimento, prelievo pratica, valutazione piano, recupero farmaco, trascrizione dati dispensazione). Sopraggiunti pazienti con PT scaduto o difforme, il Farmacista interviene contattando i clinici; i tempi possono allungarsi a 15 minuti, accrescendo le attese degli assistiti. Considerando 40 dispensazioni/die con media di 10 minuti/assistito si impiegano 400 min/die/diretta. La LM permette l'estrapolazione dei dati pazienti, il confezionamento della terapia, l'aggiornamento dei files con tempi pari a 4min/assistito totale 160 min/die /diretta. Il tempo dell'unità dirigenziale messa a valore è di 4h/die, riallocate nell'attività Ospedaliera.



DISCUSSIONE E CONCLUSIONI

La Gestione snella in HD comporta complessità e maggior responsabilità per il professionista preposto alla dispensazione attraverso processi di innovazione organizzativa che vedono il Farmacista non più al "bancone" ma regista e attore dei processi di ottimizzazione che interessano due fronti, la riduzione degli sprechi che libera risorse da investire in attività a valore per il cliente ed il miglioramento della qualità dell'assistenza e sicurezza della cura. Analizzare e mappare i flussi del valore, individuare le criticità e costruire un piano d'azione operativo non è semplice. Si tratta di un vero e proprio percorso che vede coinvolti Responsabili, Dirigenti e operatori, in un cambio di mentalità e azioni che concorrono all'obiettivo.

