

Valutazione di performance e di impatto sul budget del servizio di logistica in outsourcing di un ospedale del centro Italia

D. Ioele; B. Palmieri; F. Filidoro

Il servizio di logistica della farmacia dell'Ospedale oggetto della valutazione è affidato in outsourcing, sia in deposito che in distribuzione. L'Outsourcing copre tutta la filiera, dalla consegna della merce, da parte del fornitore, sino alla distribuzione ai reparti e servizi con relative imputazioni di spesa per ogni singolo Centro di Costo.



L'analisi svolta ha come fine quello di valutare la performance e l'impatto sul budget del contratto in outsourcing verso un'eventuale internalizzazione del processo logistico.

E' stato strutturato un sistema di monitoraggio per ottenere delle valutazioni rispetto agli obiettivi del servizio e svolgere delle analisi dettagliate della singola attività logistica utilizzando degli indicatori di performance, cioè una serie di indicatori qualitativi e quantitativi che misurano l'intera gamma di prestazioni di un determinato processo.

Nel caso specifico come indicatori sono stati utilizzati:

1. *Indice di Rotazione*
2. *Il costo del personale / rispetto alle righe di bolla*
3. *% di non conformità sul numero di righe evase*
4. *% scaduti*
5. *Giorni medi di giacenza*

Indice di rotazione: L'indice di rotazione rappresenta il numero di volte in cui la merce ruota in un anno all'interno del magazzino. È calcolato attraverso il rapporto tra i consumi annui (valore in €) e il valore della giacenza (€) comprensiva dei valori di giacenza di reparto e di magazzino. Il valore è tanto migliore quanto il risultato è più alto.

Indice di rotazione: $\frac{\text{consumo anno } 2022}{R_i + R_f / 2} = 9,2$

A livello Europeo, in alcune strutture ospedaliere, si rilevano indici di rotazione compresi tra 12 e 14. Questo valore mette in evidenza che, basandosi su una buona programmazione, è possibile gestire e monitorare le scorte in modo tale da poter soddisfare il fabbisogno di circa un mese.

Outsourcing nella sanità

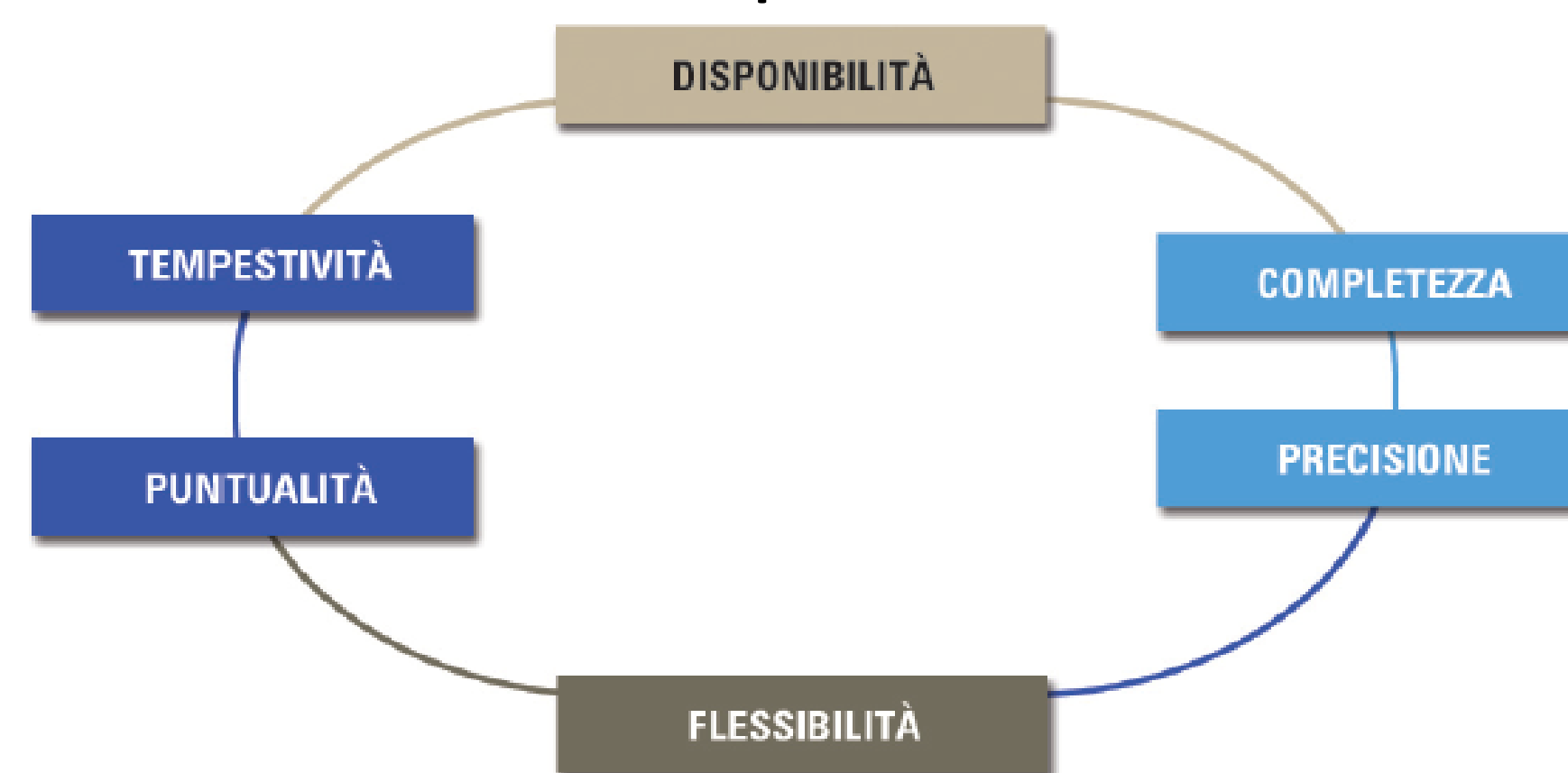
Vantaggi:

- riduzione dei costi operativi;
- accelerazione dei processi di cambiamento;
- reperimento di competenze e di funzioni non disponibili all'interno dell'azienda;
- soluzione ai problemi di turnover, retribuzione, selezione e training.

Svantaggi

- timore di perdere il controllo delle funzioni date in affidamento a terzi;
- riluttanza a condividere con soggetti terzi dati riservati o di rilevanza strategica;
- difficoltà di reimpiego delle risorse umane;
- perdita di qualità nelle prestazioni in caso di mancato rispetto degli standard da parte degli outsourcers o di errata definizione delle specifiche al momento del contratto.

Indicatori di performance



Costo del personale su riga di bolla: Rapportando il costo del personale deputato alla gestione delle scorte, sia interno che esterno, al numero di righe movimentate si ottiene un parametro che misura l'efficienza del magazzino e di conseguenza il suo costo di gestione.

Costo Riga di bolla: $\frac{\text{costo annuo personale}}{\text{righe bolle in} + \text{righe bolle out}} = 1.45 \text{ Euro}$

Altri indici di performance

% di non conformità su numero di righe evase	% scaduti	giorni medi di giacenza
0.4%	0,12%	40

Dall'analisi dei costi, dagli indici di performance e da un confronto con benchmark esterni si è concluso che l'outsurcer mostra un buon rapporto qualità costo del servizio svolto.

I vantaggi che ne derivano non sono solo diretti ma scaturiscono anche dalla possibilità di liberare il farmacista da attività amministrative e logistiche per dedicarsi ad attività di maggior valore, attività strategiche per l'azienda, a contatto con i clinici, dove si decidono realmente i consumi e quindi si incide sia sull'appropriatezza sia sulla spesa.