

GIORNATA DI AGGIORNAMENTO CEPAS

**LA GESTIONE DEI PROCESSI AFFIDATI IN
“ OUTSOURCING “
CON PARTICOLARE RIFERIMENTO
AL SETTORE SANITARIO**

(Montefusco Raffaele)

ROMA, 2 marzo 2004

INDICE:

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. DEFINIZIONE DI "OUTSOURCING"**
- 3. IL PROCESSO DI "OUTSOURCING"**
- 4. IL RUOLO DELLE "COMPETENZE"**
- 5. L'"OUTSOURCING" NEL SETTORE SANITARIO**

1. INTRODUZIONE

**L'OUTSOURCING E' UNO DEI PROCESSI
PIU' CRITICI DELLA NORMA ISO 9000:2000**

2. DEFINIZIONE DI “OUTSOURCING”

Con il termine “outsourcing” si identifica la situazione nella quale, uno o più processi necessari alla realizzazione di un determinato prodotto/servizio dell’organizzazione A, vengono affidati tramite contratto ad un’organizzazione B, che provvede alla loro realizzazione.

2. DEFINIZIONE DI "OUTSOURCING" (cont.)

Un processo affidato in **outsourcing** può essere realizzato da un vero e proprio fornitore o da un'altra organizzazione collegata all'organizzazione.

La realizzazione del processo può avvenire fisicamente all'interno o all'esterno della sede dell'organizzazione affidante.

2. DEFINIZIONE DI “OUTSOURCING” (cont.)

Facciamo notare che la **responsabilità** dei processi di outsourcing, rimane dell'organizzazione principale che li ha affidati.

Questa come vedremo più avanti, ha vari sistemi per verificare le prestazioni del processo dato in outsourcing

2. DEFINIZIONE DI “OUTSOURCING” (cont.)

VEDIAMO ORA QUALI SONO I PUNTI DELLA NORMA IN CUI SI PARLA DI QUESTO PROCESSO E COSA VIENE RICHIESTO:

4.1 “...qualora l’Organizzazione scelga di affidare all’esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti, essa deve assicurare il controllo di tali processi.”

Nell’ambito del Sistema Qualità devono essere definite le modalità per tenere sotto controllo tali processi affidati all’esterno.

2. DEFINIZIONE DI “OUTSOURCING” (cont.)

Nella normativa ISO, sono numerosi i punti applicabili (o correlati) all'outsourcing.

IN PARTICOLARE I PUNTI:

4.2

7.4

8.2.3

2. DEFINIZIONE DI “OUTSOURCING” (cont.)

Cioè:

4.2: sistema qualità: documentazione

7.4: approvvigionamento

8.2.3: monitoraggio dei processi

2. DEFINIZIONE DI “OUTSOURCING” (cont.)

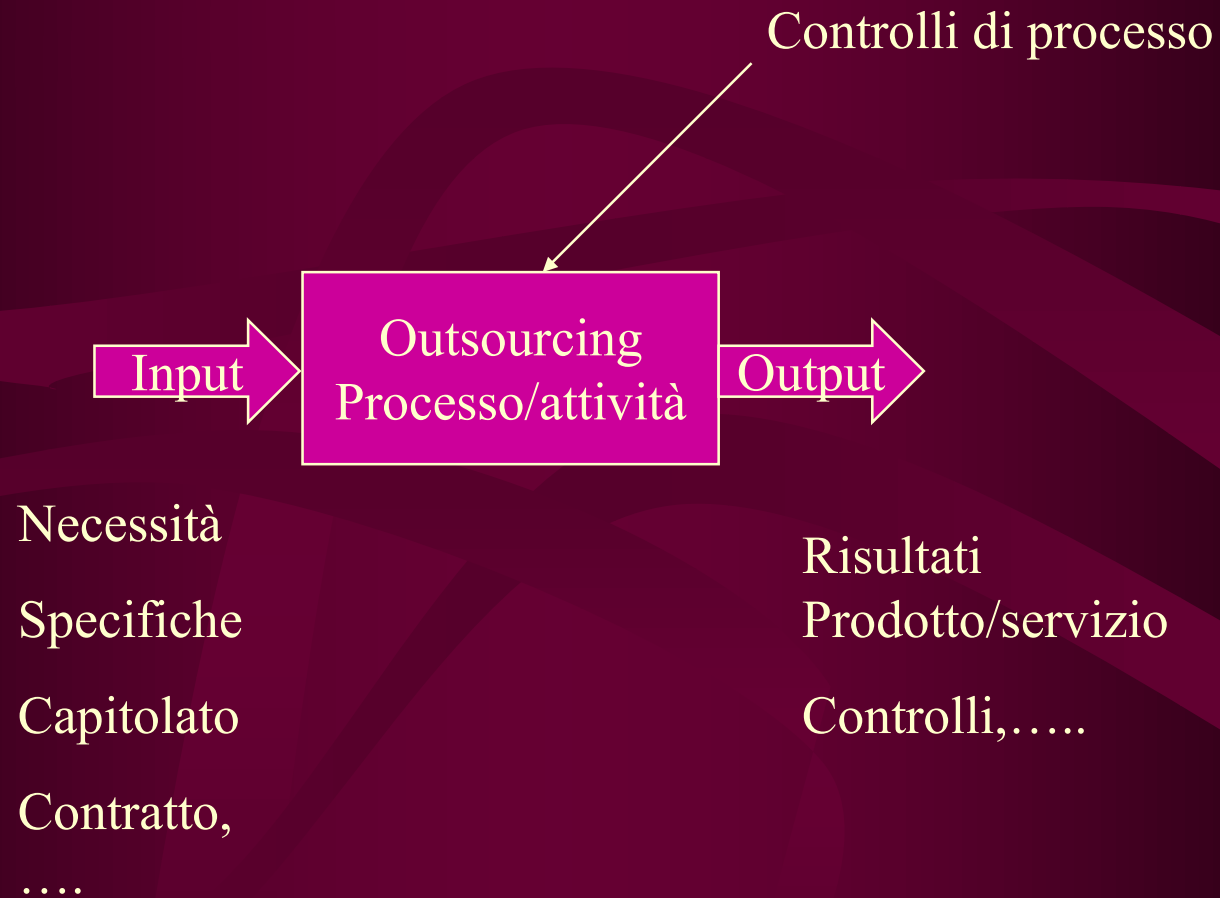
ED IN PARTICOLARE NEL PUNTO 7.4:

7.4.1: processo di approvvigionamento

7.4.2: controllo fornitori

7.4.3: verifica prodotti approvvigionati

3. IL PROCESSO DI OUTSOURCING



3. IL PROCESSO DI OUTSOURCING (CONT.)

Come si fa ad affrontare questo processo?

3. IL PROCESSO DI OUTSOURCING (CONT.)

Sia l'ISO che il SINCERT, hanno analizzato il processo dell'outsourcing, per fornire delle soluzioni per la sua applicazione nei casi concreti.

▶ *L'ISO, con il documento **ISO /TC 176/SC 2/N 630R**, del 24 giugno 2003, ha fornito una sua interpretazione, che si trova sul sito web ISO*

3. IL PROCESSO DI OUTSOURCING (CONT.)

▶ *IL SINCERT ha studiato l'argomento nell'ambito di un gruppo di lavoro, che ha predisposto un documento emesso nel dicembre 2003, in cui affronta l'approccio all'interpretazione di tutti i requisiti normativi, tra cui l'"outsourcing":*

3. IL PROCESSO DI OUTSOURCING (CONT.)

▶ **Ha quindi emesso la “linea guida”:**

**Criteria per un approccio efficace ed omogeneo alle
valutazioni di conformità alla norma ISO 9001:2000
“Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti”**

4. IL RUOLO DELLE “COMPETENZE”

**L'OUTSORCING E' QUINDI LEGATO ALLE
CONOSCENZE DEL PROCESSO SPECIFICO ED ALLE
COMPETENZE TECNICHE DI CHI LO DEVE GESTIRE,
DALL'INIZIO ALLA FINE (INPUT/OUTPUT)**

4. IL RUOLO DELLE “COMPETENZE” (Cont.)

ALCUNI DEI MOTIVI PER I QUALI LE ORGANIZZAZIONI RICORRONO ALL’“OUTSOURCING”:

- **TERZIARIZZARE ALCUNE ATTIVITA’ PER CONCENTRARSI NEL “CORE BUSINESS” AZIENDALE.**
- **PRESENZA SUL MERCATO DI ORGANIZZAZIONI SPECIALIZZATE PER L’ATTUAZIONE DI TALI PROCESSI; QUESTO PORTA A:**
 - » **MAGGIORI COMPETENZE**
 - » **ECONOMIA DI SCALA**
 - » **MIGLIORE QUALITA’**
- **OTTENERE MAGGIORE SNELLEZZA E QUINDI MAGGIORE EFFICIENZA NELL’ORGANIZZAZIONE.**

4. IL RUOLO DELLE “COMPETENZE” (Cont.)

LE CONDIZIONI AFFINCHÉ CIO’ SI POSSA REALIZZARE SONO:

- **I PROCESSI IN OUTSORCING DEVONO ESSERE PIANIFICATI ED EVIDENZIATI NEL SISTEMA QUALITÀ’**
- **DEBONO ESSERE DEFINITE E CONCORDATE LE MODALITÀ’ DI CONTROLLO DI TALI PROCESSI CON I RELATIVI CRITERI DI ACCETTAZIONE**
- **NEL CASO SI TRATTI DI PROCESSI CRITICI (EX “PROCESSI SPECIALI”), DEBONO ESSERE DEFINITE LE MODALITÀ’ DI VALIDAZIONE (QUALIFICA PROCESSI E PERSONALE).**

4. IL RUOLO DELLE “COMPETENZE” (Cont.)

ESAMINIAMO IL CASO IN CUI L'ORGANIZZAZIONE POSSEGGA LE CONOSCENZE DEL PROCESSO.

QUESTO E', PER ESEMPIO, IL CASO IN CUI L'ORGANIZZAZIONE CHE ATTUAVA IL PROCESSO “IN PROPRIO”, DECIDE DI AFFIDARLO AD ORGANIZZAZIONI PER LE QUALI QUEL PROCESSO E' IL “CORE BUSINESS” AZIENDALE (CHE FANNO SOLO QUELLO).

4. IL RUOLO DELLE "COMPETENZE" (Cont.)

IN QUESTO CASO L'ORGANIZZAZIONE HA LE COMPETENZE DI GESTIONE E CONTROLLO DEL PROCESSO.

SELEZIONERA' QUINDI I FORNITORI ATTRAVERSO

- DOCUMENTI DI GESTIONE E CONTROLLO DEL PROCESSO**
- AUDIT E VERIFICHE**
- REFERENZE**

4. IL RUOLO DELLE “COMPETENZE” (Cont.)

ESAMINIAMO ORA IL CASO IN CUI L'ORGANIZZAZIONE NON HA LE CONOSCENZE DEL PROCESSO.

Due possibilità:

- A) E' necessario che l'organizzazione **acquisisca le competenze necessarie** (completamente o in parte)
- B) Viene individuato uno **specialista esterno che, con funzioni di consulente**, gestisce tutta la contrattualistica e gli aspetti tecnici:
 - Capitolati
 - Standard
 - Specifiche
 - Contratti, ecc.

OCCORRE PRENDERE CONOSCENZA

**AD ES. VISITARE IL SITO UNI PER VISIONARE LE NORME CHE
REGOLAMENTANO IL PROCESSO (www.uni.com)**

SELEZIONE DEL FORNITORE

ANCHE IN QUESTO CASO INTERNET PUO' ESSERE DI AIUTO.

SI TRATTA DI ENTRARE IN UN MOTORE DI RICERCA

(ad es.: www.cerca.com tra i piu' completi) ed impostare il titolo (il piu' esatto possibile)

6.L'OUTSOURCING NEL SETTORE SANITARIO

PROCESSO DI PROGETTAZIONE

- **L'ORGANIZZAZIONE AFFIDA ALL'ESTERNO LA PROGETTAZIONE DI UN PRODOTTO/SERVIZIO CHE REALIZZA IN PROPRIO**
 - **SOCIETA' DI PROGETTAZIONE CHE AFFIDA UNA PARTE DELLA STESSA A SOCIETA' ESTERNA**
-
- **NEL PRIMO CASO L'ORGANIZZAZIONE DEFINISCE LE SPECIFICHE DI PRODOTTO E DI PROGETTO E FA LE VERIFICHE CONCORDATE.**
 - **NEL SECONDO CASO, DEFINISCE LE SPEC. DI PROGETTO E PARTECIPA ALLE ATTIVITA' DI RIESAME E DI VALIDAZIONE DELLO STESSO. LA VERIFICA DEL PROGETTO E' UNA ATTIVITA' PROPRIA DEL "PROVIDER".**

6. L' "OUTSOURCING" NEL SETTORE SANITARIO

Ad esempio:

- **SERVIZI SANITARI/AMMINISTRATIVI**
- **AREA MEDICINA GENERALE E SPECIALISTICA**
- **AREA CHIRURGIA** “ “ “ “ “
- **AREA EMERGENZE**
- **AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**
- **AREA SOCIO-ASSISTENZIALE**
- **SERVIZI VETERINARI**

6. L'OUTSOURCING NEL SETTORE SANITARIO

I SERVIZI CHE NORMALMENTE SONO AFFIDATI A ORGANIZZAZIONI ESTERNE POSSONO ESSERE:

- **PRESTAZIONI CONSULENZIALI E PROFESSIONALI**
- **PULIZIA, DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE**
- **LAVANOLO**
- **SECURITY**
- **STERILIZZAZIONE DISPOSITIVI MEDICO/CHIRURGICI**
- **RISTORAZIONE/CATERING**
- **MANUTENZIONE E TARATURA APPARECCHIATURE**

6. L'OUTSOURCING NEL SETTORE SANITARIO (Cont): PRESTAZIONI CONSULENZIALI E PROFESSIONALI:

LE STRUTTURE SANITARIE HANNO LE COMPETENZE PER QUALIFICARE E SCEGLIERE I CONSULENTI SPECIALISTI DI SETTORE (ES: CONSULTI MEDICI, CHIRURGICI, VISITE SPECIALISTICHE ECC...) E QUESTA ATTIVITA' RIENTRA NELL'APPLICAZIONE DEL REQUISITO 6 "GESTIONE DELLE RISORSE", IN PARTICOLARE NELLA VALUTAZIONE DELLE CONOSCENZE E DELLE COMPETENZE.

(C.V., ESPERIENZE PREGRESSE, PARTECIPAZIONE A SEMINARI/GIORNATE DI STUDIO, ECC..).

LO STESSO VALE PER L'AFFIDAMENTO DI **SERVIZI PROFESSIONALI (CAPOSALA, INFERMIERI, TECNICI DI LABORATORIO....).**

6. L' "OUTSOURCING" NEL SETTORE SANITARIO (Cont.)

PREPARAZIONE DI UNA SPECIFICA O UN CAPITOLATO:

**SELEZIONARE UNA ROSA DI CANDIDATI FORNITORI E,
PREPARARE INSIEME UNA SPECIFICA, DA INSERIRE POI NEL
CAPITOLATO PER LA RICHIESTA D'OFFERTA E/O PER LA
GARA.**

**DEFINIRE LE METODOLOGIE PER IL MONITORAGGIO DEL
PROCESSO/SERVIZIO**

**CONTROLLI DA EFFETTUARE E RELATIVI CRITERI DI
ACCETTAZIONE**

6. L'OUTSOURCING NEL SETTORE SANITARIO

**VEDIAMO IL PROCESSO DI MANUTENZIONE E TARATURA
DEGLI APPARECCHI - STRUMENTI :**

**PARTIRE DALLA RICERCA DELLE NORMATIVE SAREBBE
TROPPO DISPERSIVO, ESSENDO L'ARGOMENTO APPLICABILE
A REALTA' MOLTO DIVERSE [PER LA NORMATIVA SI
RIMANDA AL REQUISITO 7.6 DELLA NORMA ISO 9001:2000]
E' RACCOMANDABILE QUINDI PARTIRE DALLA RICERCA DEL
FORNITORE**

6. L'OUTSOURCING NEL SETTORE SANITARIO

NORMALMENTE PER QUESTO TIPO DI ATTIVITA' CI SI RIVOLGE AL FORNITORE DELL'APPARECCHIATURA O STRUMENTO, CHE DETIENE ANCHE CAMPIONI:

**RIFERIBILI ALLO STANDARD
NAZIONALE/INTERNAZIONALE**

PER UNA CORRETTA ATTIVITA' DI TARATURA, CHE NORMALMENTE VIENE ESEGUITA NEL CORSO DELLE MANUTENZIONI PROGRAMMATE DELL'APPARECCHIATURA.

6. L'OUTSOURCING NEL SETTORE SANITARIO

ELEMENTO DI ATTENZIONE:

NELLA MAGGIOR PARTE DEI CASI, LA STRUTTURA AFFIDA IL CONTRATTO DI MANUTENZIONE SENZA MENZIONARE L'ATTIVITA' DI TARATURA CHE SPESSO VIENE COMUNQUE EFFETTUATA DAL FORNITORE.

E' NECESSARIO CHE QUESTA ATTIVITA' SIA UN REQUISITO DEL CONTRATTO /CAPITOLATO DI MANUTENZIONE.

GIORNATA DI AGGIORNAMENTO CEPAS

GRAZIE !