

Autore/i: D. Coviello, I. Mura, A. Pandullo, M.I. Parodi, A.Seri

1. Descrizione del problema

I pazienti che accedono al laboratorio devono seguire un iter complesso e articolato in più fasi che implica lo spostamento in più locali, siti anche a piani diversi, in assenza di ascensore e con dispendio di tempo. Inoltre il flusso delle provette è soggetto a molti passaggi tra gli operatori che, a volte, creano intoppi del processo.

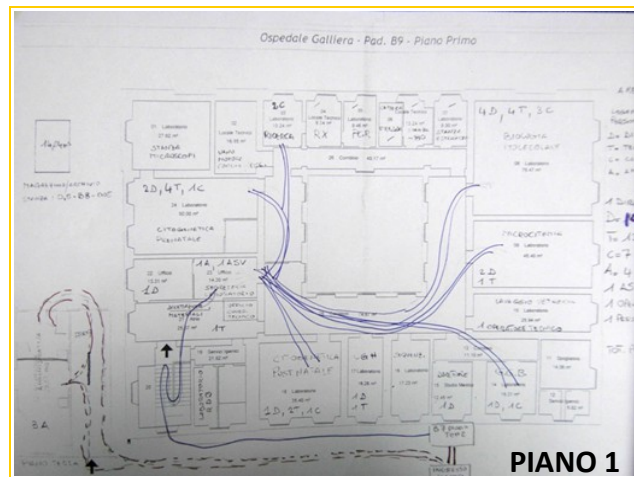
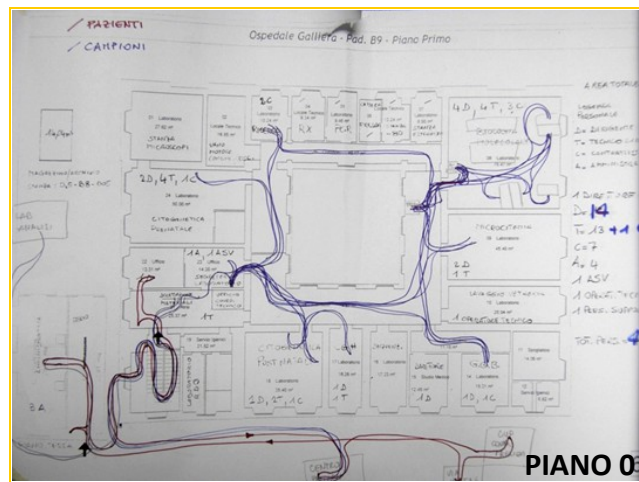
2. Situazione attuale

Attualmente i pazienti che eseguono un test genetico seguono un iter particolarmente lungo che inizia con la telefonata alla segreteria del laboratorio per fissare un appuntamento per l'esame. Il giorno dell'appuntamento il paziente si reca all'Accettazione centrale (sita allo 0B8) dove ritira il numero dal distributore recandosi poi in segreteria (0B9) per la pratica amministrativa di accettazione. Conclusa l'accettazione, si reca al Laboratorio di Genetica (1B9: 1° piano senza ascensore) dove effettua il colloquio pre-test poi si presenta al Centro Prelievi (0B8) esibendo il primo biglietto numerico prelevato al mattino e viene sottoposto al prelievo di sangue. Lascia l'ospedale.

Anche i campioni biologici sono soggetti a ripetuti controlli (anagrafica di accompagnamento, idoneità all'esecuzione del test e conformità del prelievo) da parte del personale sanitario del Front Office, del referente di settore e del responsabile di patologia; la gestione avviene in più momenti e fasi, rallentando e ostacolando il flusso di lavoro (smistamento, presa in carico con stampa etichette per estrazione DNA).

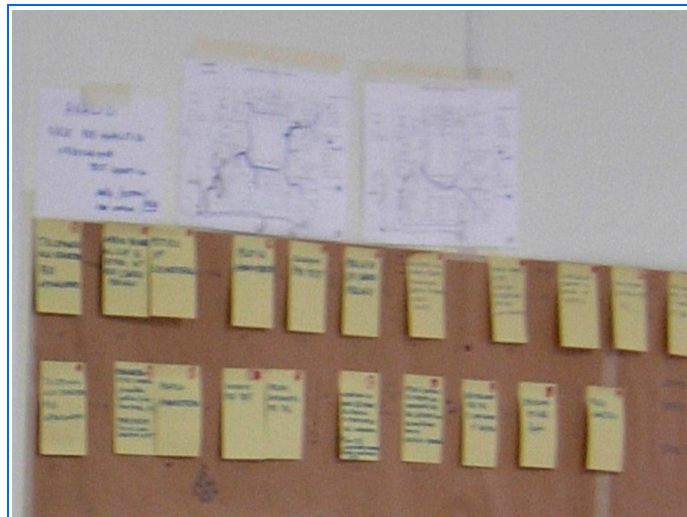
3. Analisi del processo

SPAGHETTI DIAGRAM



VALUE STREAM MAPPING (VSM)

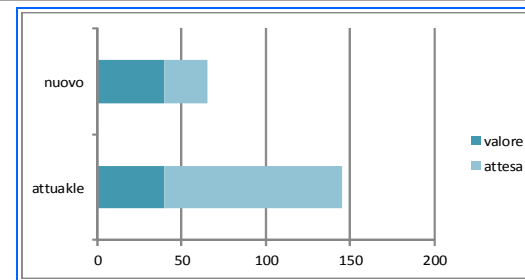
Analisi effettuate durante Corso Lean Executive



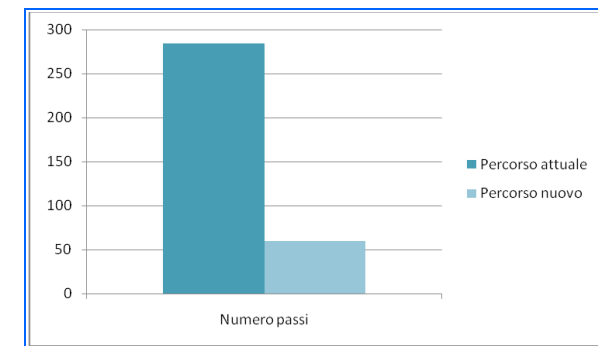
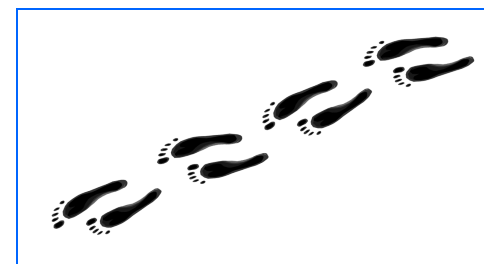
4. Piano d'azione

CRITICITA' (non conformità)	RISOLUZIONI (azioni correttive)
Percorso utente lungo e complesso con passaggio da piano terra al primo piano (senza possibilità di utilizzo ascensore)	Identificazione di un percorso preferenziale ad hoc per gli utenti che accedono ai test genetici riducendo spazio percorso
Percorso utente prevede 6 step in diversi luoghi	1) eliminazione del passaggio presso il CUP per il ritiro del n. generico e utilizzo di un distributore di numeri dedicato 2) trasferimento del colloquio "pre test" a piano terra 0B8
Percorso campione con numerosi passaggi: accettazione, consegna al referente di settore, smistamento ai responsabili di patologia, inserimento nel registro, stampa etichette, consegna ai tecnici per inizio processo analitico	Consegna dei campioni per Percorso Diagnostico di Laboratorio al Front Office al personale tecnico che se ne prende in carico (unica operazione di inserimento nel registro, stampa etichette e inizio processo analitico)

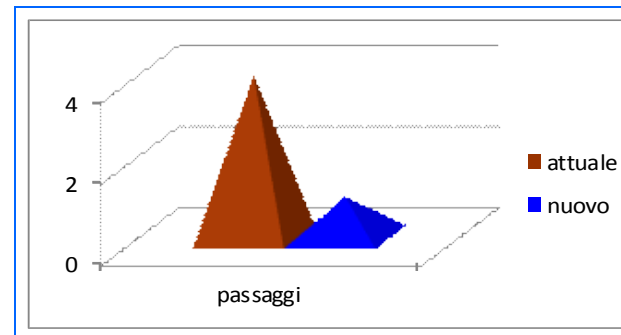
5. Risultati misurabili



-83% TEMPO ATTESA



-79% numero di passi



-75% numero passaggi in fase preanalitica