

L'analisi del rischio nei processi del laboratorio

21, 22 e 28 luglio



Ufficio di Staff Formazione IZS Lazio e Toscana – Antonella Bozzano

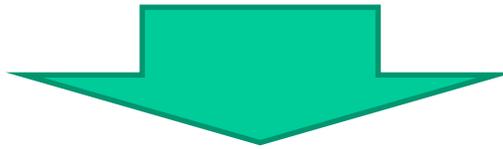




Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

Risk Based Thinking (1)

Considerare il **rischio** qualitativamente e in base al contesto dell'azienda: approccio preventivo



tutte le organizzazioni si trovano ad affrontare fattori ed influenze che rendono incerto il raggiungimento degli obiettivi

L'incertezza

stato di assenza (anche parziale) di informazioni relative alla comprensione o conoscenza di un evento, delle sue conseguenze e della sua probabilità



Risk Based Thinking (2)

- L'approccio risk-based è parte **dell'approccio per processi**.
- Il risk-based thinking costituisce, di fatto, **azione preventiva**.
- Il processo di azione preventiva, effettuato dal singolo, viene sostituito da un **processo che prevede la collaborazione di tutto il team**
- Il rischio è spesso considerato solo in senso negativo. Questo approccio aiuta a identificare le **opportunità di miglioramento**





...Rischio

Rischio: effetto dell'incertezza sul risultato atteso (ISO 9001)

Effetto: scostamento da quanto atteso, positivo o negativo.

Combinazione di probabilità e conseguenza (danno) di un evento

$R = \text{Probabilità} \times \text{Conseguenza (danno)}$





Approccio per processi

- **Processo:** insieme di **attività correlate** o interagenti che utilizzano input per produrre un risultato atteso.

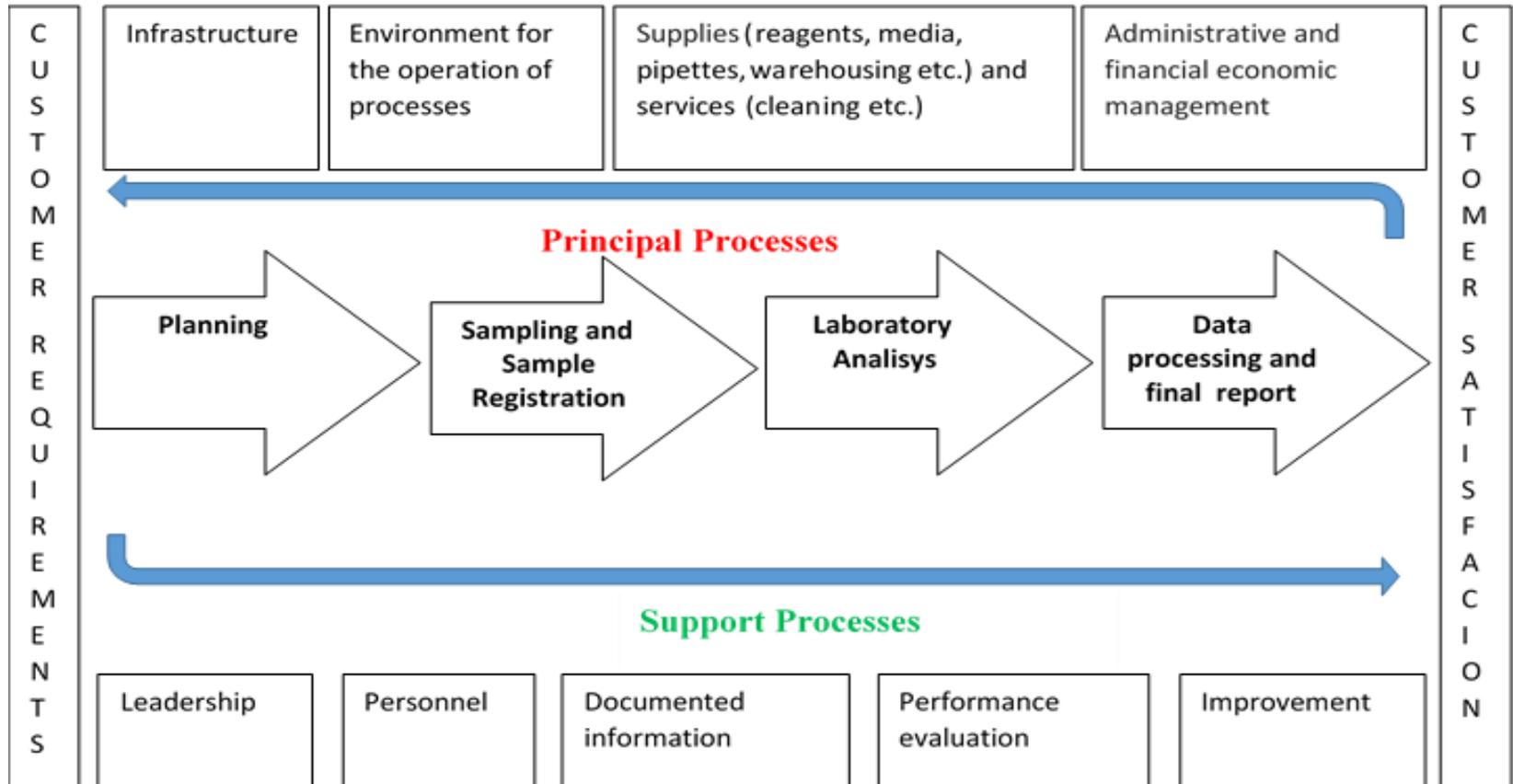
Organizzazione come sistema di processi

BENEFICI

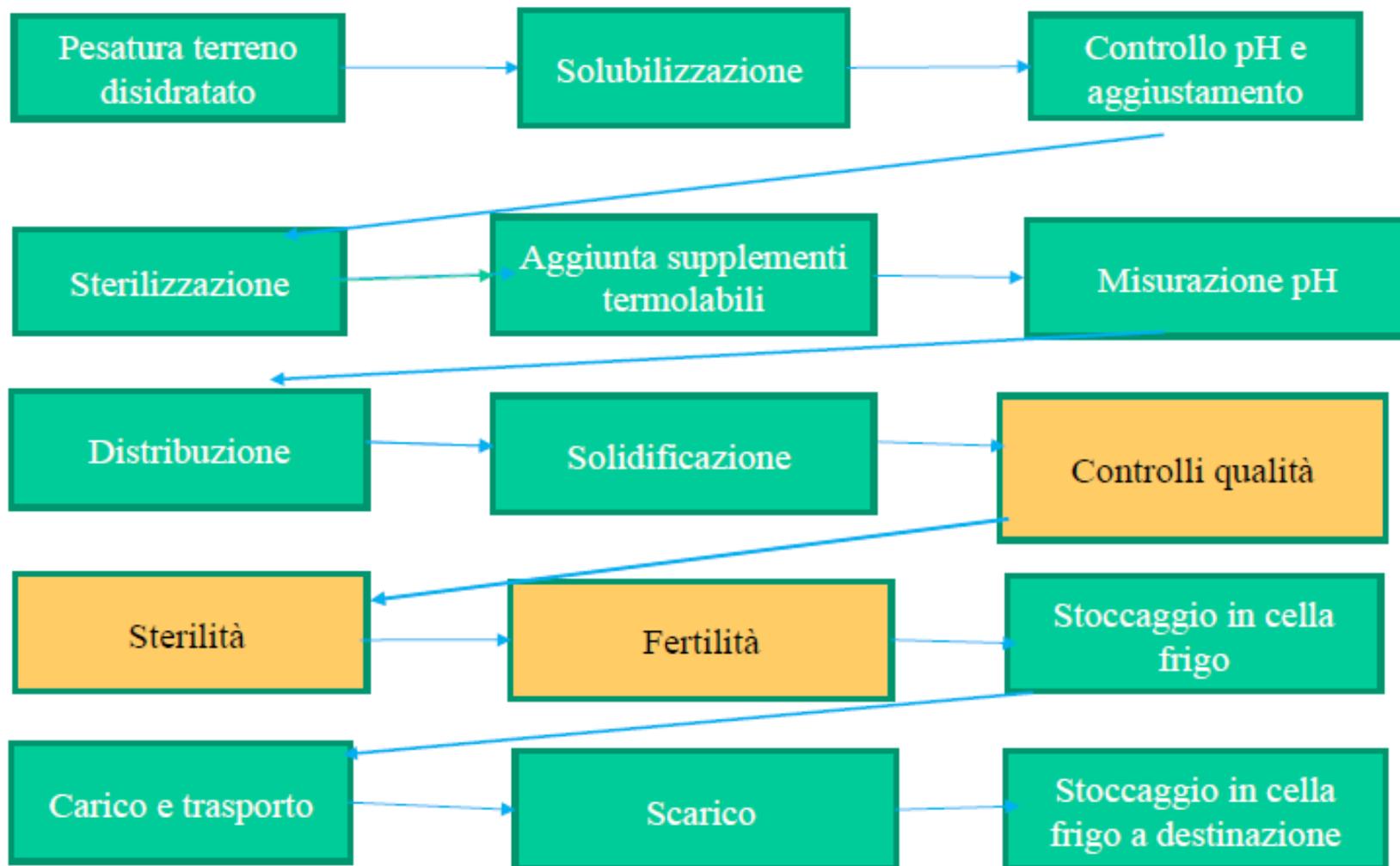
- **Focalizzare** gli sforzi sui processi chiave e su opportunità
- **Monitorare** lo sviluppo delle attività
- **Applicare** l'analisi del rischio



Support Processes



Richiesta 100 piastre Agar sangue da Pisa



...Rischio

Rischio: effetto dell'incertezza sul risultato atteso (ISO 9001)
Effetto: scostamento da quanto atteso, positivo o negativo.

Combinazione di probabilità e conseguenza (danno) di un evento

$R = \text{Probabilità} \times \text{Conseguenza (danno, impatto)}$





Misurare il rischio – modello a 4 livelli (1)

Probabilità

| | |
|---------------------------------|--|
| 4 Altamente probabile | Si sono già verificati casi ogni anno; è ipotizzabile che continuino a verificarsi |
| 3 Probabile | Sono noti numerosi episodi |
| 2 Poco probabile | È noto qualche episodio |
| 1 Improbabile | Non sono noti episodi già verificatisi. Il verificarsi del problema creerebbe incredulità. |

Rischio = P X R

Metodo FMEA mod,. Analisi dei modi e degli effetti dei guasti, dall'inglese Failure Mode and Effect Analysis

Gravità/impatto

| | |
|------------------------|--|
| 4 Gravissimo | Problematiche che possono comportare, ad es. invalidamento di una prova, mancato rispetto dei requisiti cogenti, sospensione dell'accreditamento, ecc. |
| 3 Grave | La problematica può generare ritardi e reclami nelle varie fasi del processo analitico che non compromettono lo svolgimento della prova , ma influiscono sulla soddisfazione del cliente |
| 2 Medio | Possono originarsi problematiche interne quali ripetizioni di attività, lavoro straordinario per recuperare ritardi di produzione. In ogni caso vi è la ragionevole certezza che non venga influenzata la soddisfazione del cliente esterno |
| 1 Lieve | Non sono noti episodi già verificatisi. Il verificarsi del problema creerebbe incredulità. |

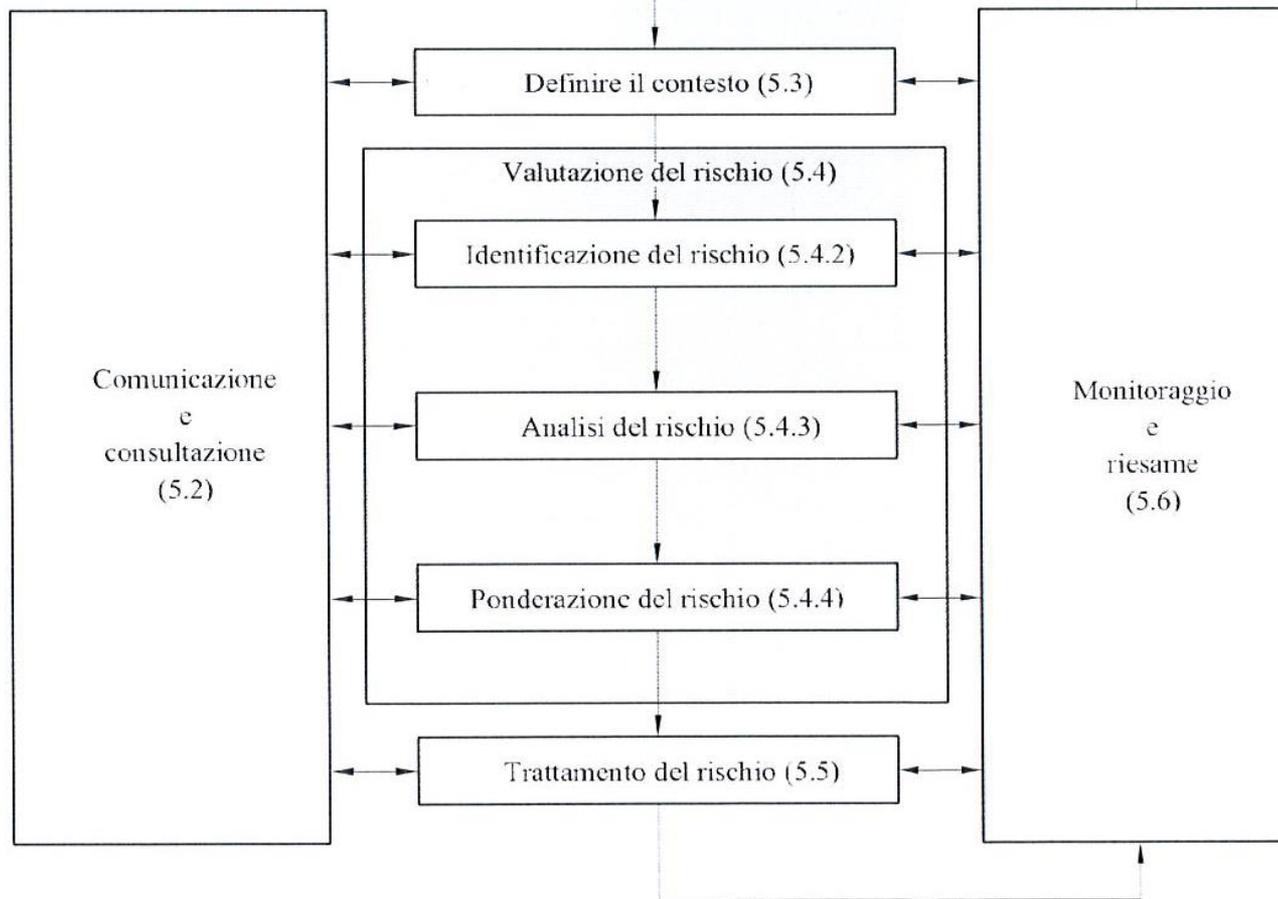


Misurare il rischio – modello a 4 livelli (1)

| RAPPORTO PROBABILITA/IMPATTO | Lieve 1 | Medio 2 | Grave 3 | Gravissimo 4 |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| Improbabile 1 | Basso 1 | Basso 2 | Moderato 3 | Moderato 4 |
| Poco Probabile 2 | Basso 2 | Moderato 4 | Moderato 6 | Elevato 8 |
| Probabile 3 | Moderato 3 | Moderato 6 | Elevato 9 | Elevato 12 |
| Altamente probabile 4 | Moderato 4 | Elevato 8 | Elevato 12 | Elevato 16 |



Processo di gestione del rischio: «cosa può andar storto»?



Processo di gestione del rischio: «cosa può andar storto»? (2)

Valutazione del rischio

Identificazione del rischio: individuare eventi, aree di incertezza, fonti, conseguenze.



Output: elenco rischi basato su eventi che possono creare, implementare, prevenire, degradare, ritardare, accelerare il raggiungimento degli obiettivi:





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

Processo di gestione del rischio: «cosa può andar storto»? (3)

Valutazione del rischio

Analisi del rischio: conoscere il rischio. Le cause, gli effetti, la variabilità rispetto al contesto, ecc. Raccolta dati e informazioni

Ponderazione del rischio: agevola, sulla base dei dati dell'analisi del rischio, i processi decisionali riguardano a quali rischi necessitano di trattamento e relative priorità di attuazione





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

Processo di gestione del rischio: *«cosa può andar storto»? (4)*

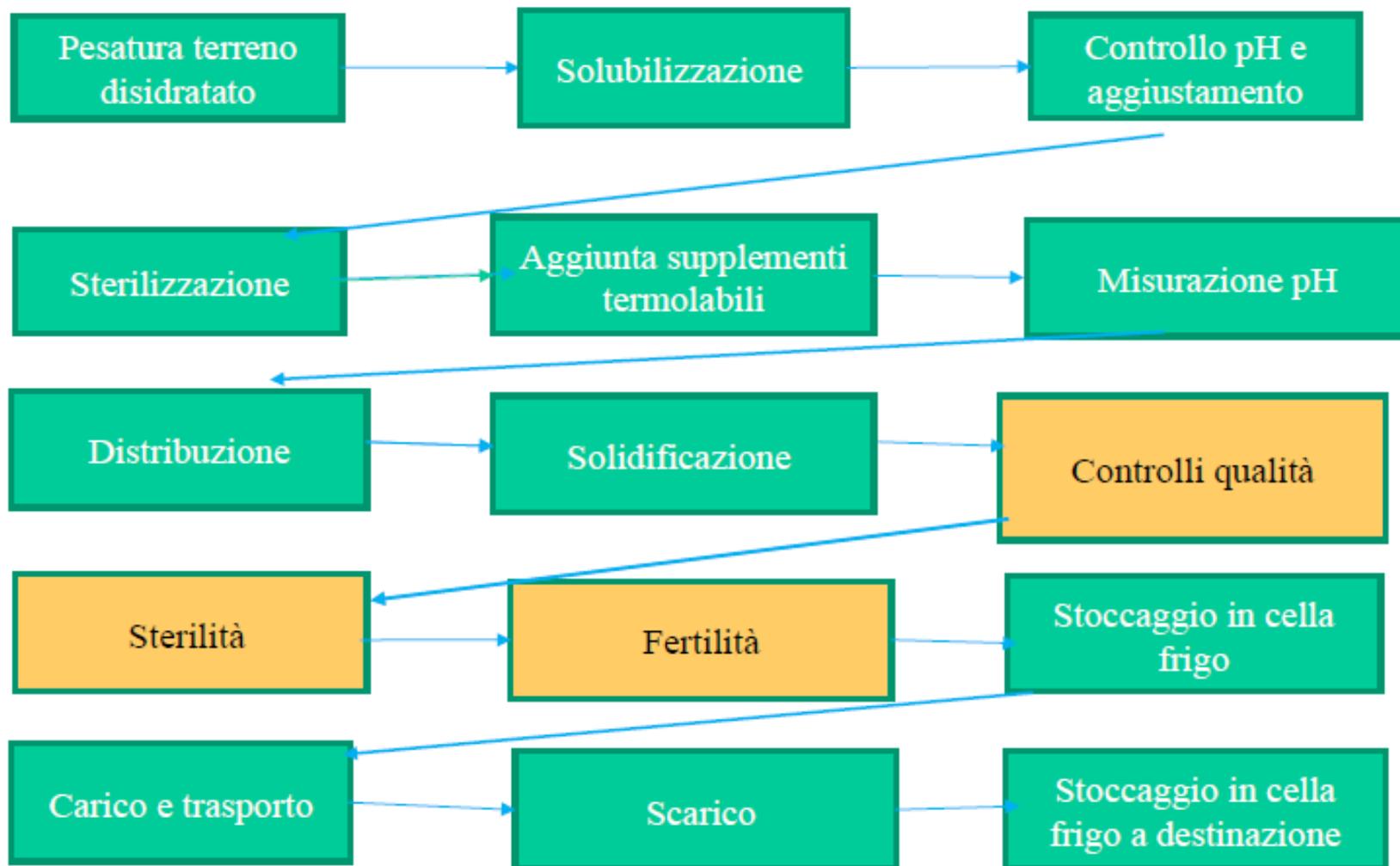
Trattamento del rischio

Selezione di una o più opzioni per modificare i rischi e l'attuazione di tali opzioni:

- Valutazione di un trattamento del rischio
- Tollerabilità del rischio residuo
- Se non tollerabile altro possibile trattamento e valutazione della sua efficacia



Richiesta 100 piastre Agar sangue da Pisa



| Processo | Attività | Rischio | Probab | Impatto | Rischio | Azioni per mitigare Rischio | Rischio residuo | Processi coinvolti | Parti interessate | Opportunità |
|----------------------|---|---|--------|---------|--------------|--|-----------------|----------------------------|--|-------------|
| Preparazione terreni | Pesatura | Pesatura non corretta da bilancia starata | 2 | 3 | 6 (moderato) | Controllo giornaliero prima inizio attività | 1 (1X1) | Taratura strumenti | Personale terreni | nessuna |
| Preparazione terreni | Solubilizzazione | Terreni inadeguati causa conducibilità elettrica e/o carica batterica dell'acqua distillata non idonei | 2 | 2 | 4 (moderato) | ContRollo periodico dei due paramentri | 1 (1X1) | Gestione acqua distillata | Personale terreni | nessuna |
| Preparazione terreni | Misurazione pH | pH non corretto causa pHmetro starato | 3 | 3 | 9 (elevato) | Controllo giornaliero prima inizio attività | 1 (1X1) | Taratura strumenti | Personale terreni | nessuna |
| Preparazione terreni | Stoccaggio in cella frigo sede centrale | Contaminazioni microbiche da scarse condizioni igieniche cella | 3 | 4 | 12 (elevato) | Pulizia periodica; evitare sovvracarico | 4 (2X2) | Gestione celle frigorifere | Personale terreni | nessuna |
| Preparazione terreni | Trasporto da sede centrale a sezione | Contaminazioni microbiche da scarse condizioni igieniche mezzo trasporto e/o mancato mantenimento catena freddo | 3 | 4 | 12 (elevato) | Contratto con ditta trasporti; controlli random della cella e delle temperature; penalità alla ditta | 6(2 x 3) | Gestione fornitori | Direzione Acquisizion e beni e servizi | |



Altri strumenti

- business plan
- mappa dei macro processi dell'organizzazione
- analisi SWOT
- analisi delle cinque forze di Porter
- Balanced Scorecard
- contingency plan
- studi di marketing





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

Business plan

Il **business plan** sintetizza i contenuti e le caratteristiche di un progetto imprenditoriale (*business idea*).

Viene utilizzato sia per la **pianificazione e gestione aziendale**

che per la comunicazione esterna, in particolare verso potenziali finanziatori o investitori.



Mappa dei macro processi dell'organizzazione

uno schema o diagramma che presenti una
visione globale della struttura dell'azienda,
comprensiva di ogni processo e delle loro relazioni.

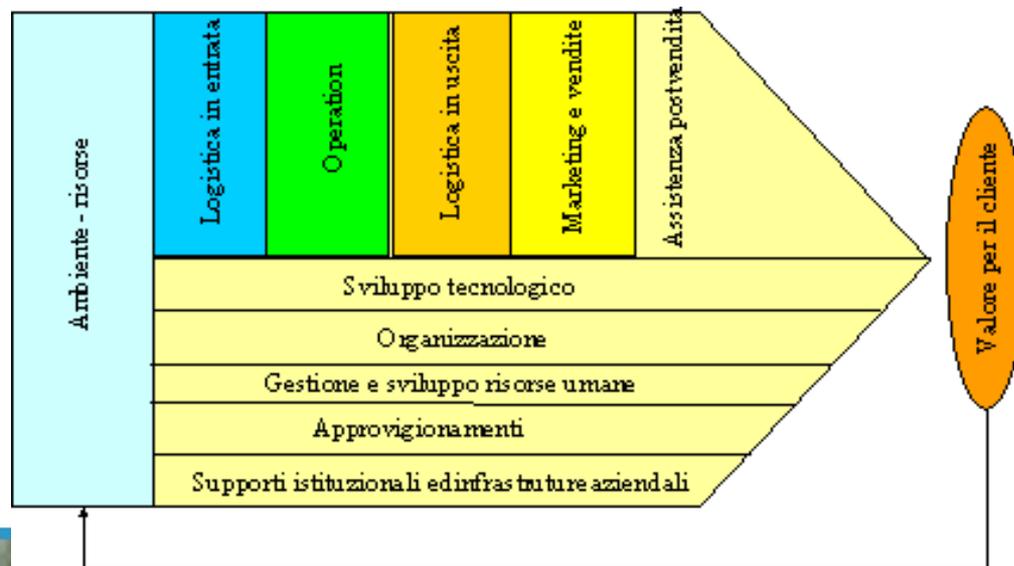


Fig CM 12 Catena del valore Porter



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

SWOT ANALYSIS

strumento di pianificazione strategica usato per valutare

- i punti di forza (*Strengths*),
- le debolezze (*Weaknesses*),
- le opportunità (*Opportunities*)
- le minacce (*Threats*)

di un **progetto** o in un'impresa o in ogni altra situazione in cui un'organizzazione o un individuo debba adottare una decisione **decisione** per il raggiungimento di un obiettivo.



Vantaggi e opportunità

Rischi e pericoli

Fattori
interni

Strengths

- Core business in una nicchia di mercato
- Presidio di un mercato abitudinario
- Brand reputation elevata
- Forte esperienza nelle tecnologie produttive (stampaggio plastiche)
- Economie di scala significative
- Personale operativo molto esperto
- Logistica efficiente
- Distribuzione capillare dei prodotti sul territorio

Weaknesses

- Prezzi elevati vs concorrenza
- Settore R&D poco motivato a guidare l'innovazione di prodotto
- Forza vendita con limitata preparazione tecnica
- Lentezza nella gestione dei progetti
- Gestione approssimativa dei fornitori esteri
- Manca l'atteggiamento da leader di mercato

Fattori
esterni

Opportunities

- Nuove esigenze impiantistiche negli ambienti domestici
- Estensione della gamma verso prodotti complementari, di cui la richiesta è in aumento
- Aggressione di mercati esteri «vergini», dove si sta formando una domanda di prodotto
- Accordi di distribuzione incrociata con esclusiva reciproca

Threats

- Modifiche della normativa sull'uso di materiali plastici nei prodotti
- Evoluzione delle necessità impiantistiche
- Pressioni sui prezzi da parte di competitor piccoli
- Aspettative di domanda in discesa
- Scarso peso sul fatturato della distribuzione

Cinque forze di Porter

Strumento a disposizione delle aziende per poter **comprendere al meglio la struttura del settore in cui operano e la sua redditività** e trarne così il maggior vantaggio competitivo.

Maggiore è l'intensità di queste forze, minore è la profittabilità per le aziende.



Balanced Scorecard (BSC):

Balanced Scorecard (BSC): tecnica di management che facilita il processo di traduzione della strategia in azione, ovvero in **obiettivi e misure applicabili a livello operativo.**





Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

Contingency plan

Il **piano di contingenza** (o **piano di emergenza**) è un programma operativo che delinea preventivamente le azioni di determinati soggetti od enti per il caso che si verifichi un evento dannoso o comunque pericoloso per la collettività.



linee guida

su cosa ciascuno dei soggetti od enti debba fare al verificarsi dell'evento.



Studi di marketing

Sistematica raccolta, conservazione ed analisi dei dati o informazioni relativi a **problemi connessi al marketing di beni e/o servizi** (es. comportamento consumatori)

