



Problem Solving nel mondo farmaceutico: hard e soft skills

Masterclass per gli studenti di Pharma Pro Net
22/02/2025

Anna Lisa Costa
annalysacosta@gmail.com
cel 348 2842102



ANNA LISA COSTA

**Professional Career
Counselor
Executive Coach
Consulente di carriera
Formatrice aziendale**



Attraverso i miei percorsi mi occupo di

- **accompagnare le persone nella ricerca del loro posto nel mondo del lavoro**
- **valorizzare i propri talenti e risorse e saperli comunicare**
- **supportarle nella loro crescita in azienda.**
- **affrontare momenti di difficoltà professionale.**

OBIETTIVI DELLA MASTERCLASS



- ✓ **Comprendere l'importanza del problem solving nel settore farmaceutico: un mix necessario di hard e soft skill.**
- ✓ **Scoprire alcune metodologie di analisi per gestire i problemi**
- ✓ **Fare un self-assessment delle tue competenze**

Ragioniamo insieme



- Perché è così importante sviluppare una buona attitudine e metodo al problem solving per lavorare come specialist - e non solo - nelle aziende farma?

**Il mondo
Pharma**

risolvere problemi

Quali skill dobbiamo avere?

**hard e
soft skills**

NON BASTANO LE HARD SKILL
NON BASTANO LE SOFT SKILLS

 UN PROBLEMA BEN DEFINITO È GIÀ MEZZO
RISOLTO, MA SENZA IL GIUSTO APPROCCIO
ANCHE LA MIGLIOR TECNICA FALLISCE

ALLO STESSO TEMPO

 UN BUON METODO NON SOLO AIUTA A
TROVARE SOLUZIONI, MA GARANTISCE CHE
SIANO RIPETIBILI, EFFICACI E SOSTENIBILI NEL
TEMPO

◆ **Hard Skills** 🛠️

Le competenze tecniche che aiutano a risolvere problemi complessi:

- **Analisi dei dati (statistiche, report, gestione qualità)**
- **Conoscenza delle normative e procedure farmaceutiche**
- **Utilizzo di strumenti specifici per il problem solving e la rilevazione della causa radice (root-cause) di un problema**

Soft Skills 🌱

Il mindset che trasforma gli strumenti in soluzioni efficaci:

- **Pensiero critico e adattabilità**
- **Comunicazione e teamwork per risolvere problemi**
- **Approccio interdisciplinare**
- **Gestione dello stress e resilienza nelle situazioni critiche**



il processo in breve

1
Capire il
problema e
le sue cause

2
Identificare
la soluzione

3
Monitorare
l'efficacia
della soluzione



definire il problema

📌 QUESTA È UNA FASE CRUCIALE DEL
PROBLEM SOLVING

IDENTIFICARE IL PROBLEMA, I FATTORI
PRINCIPALI CHE LO COSTITUISCONO E
L'AMBITO DEL PROBLEMA.

OCCORRE GUARDARE IL PROBLEMA
DA DIVERSE PROSPETTIVE.

**definire il
problema**

I NEMICI DI QUESTA FASE

BIAS COGNITIVI

DISTORSIONI SISTEMATICHE NELLA NOSTRA PERCEZIONE E NEL PROCESSO DECISIONALE. QUESTI BIAS POSSONO INFLUENZARE LA NOSTRA CAPACITÀ DI VEDERE OGGETTIVAMENTE UNA SITUAZIONE E PRENDERE DECISIONI RAZIONALI.

definire il problema

📌 BIAS COGNITIVI

IN QUESTA FASE, BISOGNA EVITARE DI CADERE NEL **BIAS DI CONFERMA**, IN CUI TENDIAMO A CERCARE O INTERPRETARE LE INFORMAZIONI IN MODO DA CONFERMARE LE NOSTRE IDEE PRE-ESISTENTI.

ESEMPIO: SE PENSI, SENZA VALUTARE ALTRE IPOTESI, CHE L'ERRORE UMANO SIA LA CAUSA DI UNA RECLAMO, POTRESTI IGNORARE ALTRE POSSIBILI CAUSE.

definire il problema

PER DEFINIRE IL PROBLEMA, OCCORRE PORSI LE **DOMANDE GIUSTE** LA CUI RISPOSTA CI CONSENTE DI AVERE UNA VISIONE PIÙ AMPIA E OGGETTIVA:

- QUANTO È GRAVE QUESTO PROBLEMA?
- QUANTO E COME MAI È IMPORTANTE RISOLVERLO?
- QUALI SONO LE INFORMAZIONI DI CUI DISPONIAMO?
- QUALI INFORMAZIONI CI MANCANO?
- QUALI SONO GLI OBIETTIVI CHE VOGLIAMO RAGGIUNGERE NEL RISOLVERE IL PROBLEMA?
- QUALI SONO LE PERSONE COINVOLTE?

**trovare la
soluzione**

BIAS COGNITIVI RICERCA DELLA SOLUZIONE:

DURANTE LA RICERCA DI SOLUZIONI,
IL **BIAS DELLA RAPPRESENTATIVITÀ** POTREBBE
PORTARCI A BASARE LE DECISIONI SU ANALOGIE
SUPERFICIALI PIUTTOSTO CHE SU ANALISI
APPROFONDITE.

ESEMPIO: SE HAI RISOLTO UN RECLAMO SIMILE A
QUELLO ATTUALE CON UNA SOLUZIONE,
POTRESTI ESSERE INDOTTO A PENSARE CHE
QUELLA SOLUZIONE SIA PERFETTA ANCHE PER
QUESTO RECLAMO.

**follow up:
verificare
l'efficacia
della
soluzione
(CAPA)**

📍 PASSAGGI CHIAVE PER LA VERIFICA
DELL'EFFICACIA:

1. DEFINIZIONE DI INDICATORI DI SUCCESSO 📊 –
STABILIRE METRICHE OGGETTIVE PER VALUTARE
I RISULTATI (ES. RIDUZIONE DEVIAZIONI,
CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE).
2. MONITORAGGIO NEL TEMPO ⌚ – VERIFICARE
L'APPLICAZIONE E L'IMPATTO DELLA CAPA CON
AUDIT, CONTROLLI PERIODICI E ANALISI DATI.

**follow up:
verificare
l'efficacia
della
soluzione
(CAPA)**

 PASSAGGI CHIAVE PER LA VERIFICA
DELL'EFFICACIA:

3. FEEDBACK E MIGLIORAMENTO CONTINUO  –
COINVOLGERE IL TEAM PER RACCOGLIERE
OSSERVAZIONI E OTTIMIZZARE IL PROCESSO IN
BASE AI RISULTATI OTTENUTI.

4. DOCUMENTAZIONE E COMPLIANCE  –
REGISTRARE EVIDENZE PER DIMOSTRARE LA
CONFORMITÀ ALLE AUTORITÀ REGOLATORIE E
MIGLIORARE LA GESTIONE DELLA QUALITÀ.

**follow up:
verificare
l'efficacia
della
soluzione
(CAPA)**

BIAS DI ANCORAGGIO

Il rischio di questa fase è dare troppo peso alle prime informazioni ricevute (es. un miglioramento iniziale), trascurando un'analisi a lungo termine.

Cosa fare? Monitorare gli effetti della CAPA su un periodo prolungato.

**follow up:
verificare
l'efficacia
della
soluzione
(CAPA)**

 Survivorship Bias o "bias di sopravvivenza"

Indica il rischio di valutare solo i casi di successo, ignorando quelli in cui una CAPA non ha funzionato. Ad esempio, se analizzi solo le CAPA che sembrano aver avuto successo, senza considerare quelle che hanno fallito, potresti trarre conclusioni distorte sull'efficacia del metodo.

Cosa fare? Per evitare questo bias, è fondamentale esaminare tutti i dati, inclusi i casi in cui la CAPA non ha prodotto i risultati attesi, e capire il perché.



HARD SKILLS: CENNO AD ALCUNI STRUMENTI PER IL PROBLEM SOLVING



STRUMENTI#

1

ISHIKAWA

(DIAGRAMMA
A SPINA DI
PESCE)

DIAGRAMMA DI ISHIKAWA



IL DIAGRAMMA DI ISHIKAWA È STRUMENTO UTILE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ, UTILIZZATO PER LA GESTIONE DEI SISTEMI DI LEAN PRODUCTION O LEAN MANUFACTURING.





CATEGORIE PRINCIPALI DI CAUSA

- 1** MATERIALI – PROBLEMI LEGATI ALLE MATERIE PRIME E AI FORNITORI
- 2** METODI – PROCEDURE E PROCESSI DI GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN
- 3** MACCHINE – TECNOLOGIA E STRUMENTI COINVOLTI
- 4** MANODOPERA – FATTORI UMANI E COMPETENZE
- 5** AMBIENTE – FATTORI ESTERNI E NORMATIVI
- 6** MISURAZIONI – CONTROLLI E METRICHE



STRUMENTI#

1

ISHIKAWA

CASO ESEMPIO

Il problema: ritardo nella consegna di un farmaco salvavita.

- (Definire il problema)
- Identificare le macro-categorie di causa (Materiali, Metodi, Macchine, Manodopera, Ambiente, Misurazioni)
- Approfondire ogni categoria fino a trovare le cause principali



Materiali

- Mancanza di materie prime per la produzione del farmaco
- Problemi di qualità nella produzione
- Ritardi nelle forniture da parte del fornitore



Metodi

- Pianificazione inefficiente degli ordini
- Errori nei sistemi di gestione della logistica
- Processi burocratici lunghi per l'approvazione delle spedizioni



Macchine

- Guasti nei sistemi informatici di tracking
- Ritardi nella manutenzione delle attrezzature di produzione
- Problemi nei sistemi di refrigerazione per farmaci termolabili

Manodopera

- Errori nella gestione dell'inventario da parte del personale
- Mancanza di formazione sulla logistica dei farmaci urgenti

Turnover elevato nel personale della supply chain



Ambiente

- Restrizioni doganali o normative sui farmaci importati
- Condizioni meteorologiche estreme che bloccano le consegne
- Scioperi o blocchi dei trasporti

Misurazioni

- Errori nella previsione della domanda di farmaci
- Mancanza di KPI efficaci per monitorare i ritardi
- Scarso controllo delle scorte di emergenza



ESEMPI DI SOLUZIONI POSSIBILI

- ✓ Rafforzare le partnership con più fornitori per evitare dipendenze critiche: **come?**
- ✓ Implementare un sistema avanzato di tracciabilità in tempo reale: **come? che strumenti posso usare?**
- ✓ Formare il personale sulla gestione delle emergenze logistiche: **come? con quali obiettivi? come misuro l'efficacia?**
- ✓ Introdurre processi di revisione delle scorte basati su dati predittivi: **che metodo uso?**
- ✓ Migliorare la collaborazione con enti regolatori per accelerare le approvazioni: **come? con quali strumenti?**





STRUMENTI#2

5 WHY

Cinque Perché (5 Whys) è un metodo che consente di esplorare le relazioni di causa-effetto per un problema ponendosi una semplice domanda. Il fine di applicare le cinque domande è quello di determinare le cause profonde (root causes) del difetto.





📌 5 WHYS (LE 5 DOMANDE “PERCHÉ?”)

SCOPO: ANDARE IN PROFONDITÀ NEL PROBLEMA PER SCOPRIRE LA CAUSA PRIMARIA.

ESEMPIO: UN PAZIENTE NON ASSUME CORRETTAMENTE LA TERAPIA.

PERCHÉ? → NON RICORDA DI PRENDERLA.

PERCHÉ? → NON HA UNA PROMEMORIA.

PERCHÉ? → NON USA STRUMENTI DIGITALI.

PERCHÉ? → NON SA COME IMPOSTARLI.

PERCHÉ? → NESSUNO GLIEL’HA SPIEGATO.



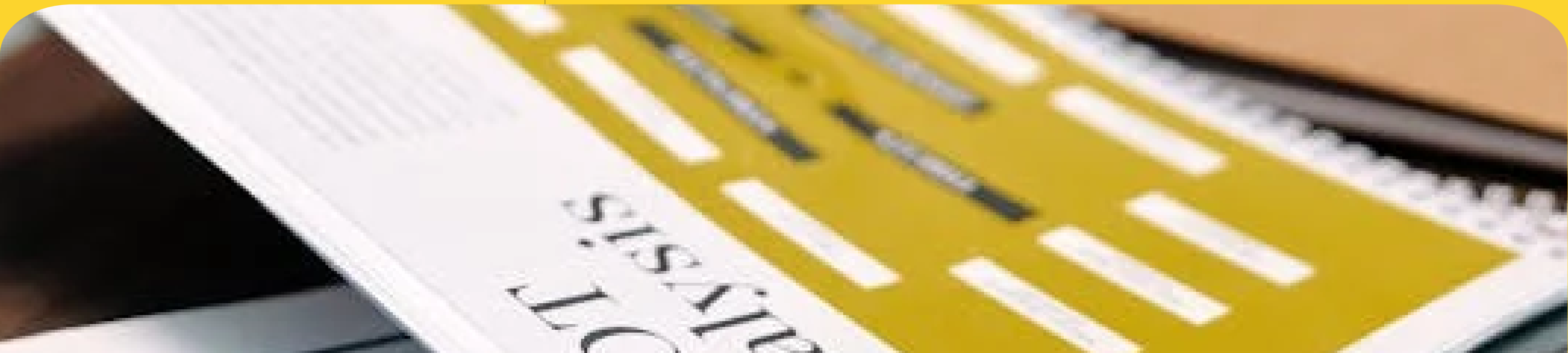
STRUMENTI#3

SWTO

ANALYSIS



4 AREE DI ANALISI
PUNTI DI FORZA
DEBOLEZZA
OPPORTUNITÀ
MINACCE





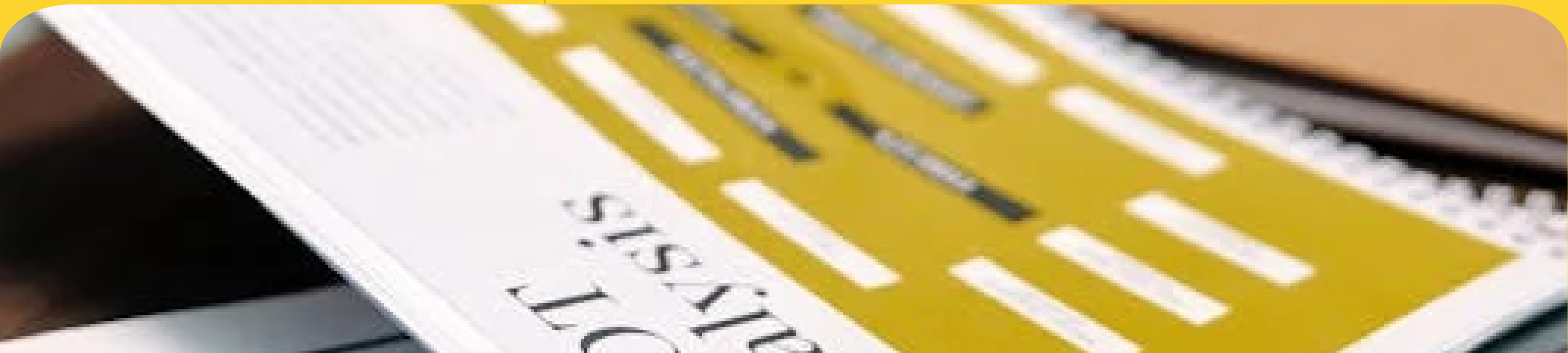
STRUMENTI#3

SWOT

ANALYSIS



4 AREE DI ANALISI
PUNTI DI FORZA
DEBOLEZZA
OPPORTUNITÀ
MINACCE





📌 SWOT ANALYSIS

SCOPO: VALUTARE UNA SITUAZIONE IN MODO STRATEGICO.

ESEMPIO: INTRODUZIONE DI UNA NUOVA PROCEDURA DI LABELLING
DIGITALE

FORZA: COMPETENZE DEL TEAM, TECNOLOGIA DISPONIBILE.

DEBOLEZZA: COSTI DI FORMAZIONE, RESISTENZA AL CAMBIAMENTO.

OPPORTUNITÀ DOMANDA CRESCENTE DI SERVIZI DIGITALI.

MINACCE: COSTI ECCCESSIVI, CONCORRENZA



STRUMENTI#4

5W2H

QUESTA TECNICA SI BASA
SULL'IDEA DI RISPONDERE A SETTE
DOMANDE FONDAMENTALI PER
COMPRENDERE A FONDO UN
PROBLEMA





HOW: COME SI PRESENTA IL PROBLEMA?

ESEMPIO: COME SI MANIFESTA L'INGIALLIMENTO DELLE PIANTE? SONO SOLO LE FOGLIE O ANCHE I GAMBI?

WHAT: CHE COSA STA CAUSANDO IL PROBLEMA?

ESEMPIO: QUAL È LA CAUSA DELL'INGIALLIMENTO? È DOVUTO A PARASSITI, MALATTIE O CARENZA DI NUTRIENTI?

WHERE: DOVE SI VERIFICA IL PROBLEMA?

ESEMPIO: LE PIANTE IN TUTTO IL CAMPO SONO AFFETTE O SOLO IN AREE SPECIFICHE?

WHEN: QUANDO SI VERIFICA IL PROBLEMA?

ESEMPIO: L'INGIALLIMENTO SI VERIFICA IN UNA PARTICOLARE STAGIONE O DOPO SPECIFICI EVENTI, COME L'IRRIGAZIONE?



WHY: PERCHÉ SI VERIFICA IL PROBLEMA?

ESEMPIO: C'È STATA UNA RECENTE VARIAZIONE NELLE PRATICHE AGRICOLE CHE POTREBBE AVER CAUSATO L'INGIALLIMENTO?

WHO: CHI È COINVOLTO O INFLUENZATO DAL PROBLEMA?

ESEMPIO: SOLO UN PARTICOLARE TIPO DI PIANTA È COLPITO O TUTTE LE PIANTE NEL CAMPO?

HOW MUCH: IN CHE MISURA SI VERIFICA IL PROBLEMA?

ESEMPIO: QUANTE PIANTE SONO COLPITE? LA SITUAZIONE STA PEGGIORANDO O RIMANENDO COSTANTE?

Sviluppare la tua capacità di problem solving: il tuo Piano di Azione



Tutte le skill sono ALLENABILI!

Cosa devi allenare?

Come farai l'allenamento?



OSSERVA



RUBA



PROVA



QUESTIONS

ANSWERS