

CHECK-LIST

COME FARE ANDARE MEGLIO LE COSE



di **Francesco Garruba**, farmacista

Vorrei condividere con voi alcuni spunti di riflessione generosamente offerti dalla mia ultima lettura: "Check-list, come fare andare meglio le cose". L'autore è un medico chirurgo di origine indiana alla sua terza esperienza come scrittore.

Check-list rappresenta una lista, un elenco di controlli da svolgere prima di entrare in sala operatoria finalizzati a ridurre i tempi e i margini di errore mediante una metodica fatta di ordine e disciplina. Attraverso interviste e collaborazioni, perfino con la Boeing, l'autore arriva a uniformare un protocollo oggi in uso in vari ospedali di tutto il mondo.

Una "rivoluzione sistemica" che potrebbe essere utilmente esportata anche in farmacia, dove il mansionario è spesso svolto in modo casuale, disordinato e perciò passibile di errori. Pensiamo solo ai miglioramenti che si avrebbero se venissero annotate le cose che facciamo anziché

perdere tempo nel doverne verificare la congruità. E pensiamo anche quanto potrebbe essere motivante per noi fissare sulla carta (e nella mente) un obiettivo che si vuole raggiungere.

Se riusciamo a intenderla con positività, questa check list potrebbe tramutarsi in un risparmio di tempo e in un aumento del profitto.

So per certo che ad alcuni di voi non racconto niente di nuovo, ma l'applicazione pedissequa di questo metodo potrebbe anche evitarci brutte sorprese. Pensiamo, per esempio, se ogni 3 mesi dedicassimo un'ora del nostro tempo a simulare un'ispezione... Annotare questa pratica potrebbe renderci più sicuri nel momento in cui questa dovesse avvenire realmente.

Stabilire una data fissa ogni mese in cui verificare la presenza degli obbligatori fa sentire tutti noi farmacisti pienamente rispettosi delle regole. Non voglio dire che queste cose non le facciamo, ma invitarvi a pensare in che momen-



to della giornata eseguiamo questi controlli. Quante volte li rimandiamo al giorno successivo e a quello dopo ancora. Al contrario una lista organizzata ci ricorda costantemente il nostro compito e che è meglio per noi svolgerlo nel tempo fissato. In farmacia esiste uno spazio "virtuale" comunemente chiamato "tra un cliente e l'altro" in cui spesso si è costretti a fare tutto. E se provassimo a razionalizzare questo spazio?! Proviamo ad assegnare a noi stessi un compito da svolgere in un tempo preciso, senza interruzioni: ideare le promozioni per il prossimo mese, per esempio. Un'attività organizzata con metodo avrà sicuramente un miglior esito e ci dispone maggiormente all'accoglienza del cliente, il quale non deve avvertire una sensazione di "disturbo" quando si rivolge al farmacista. Uno strumento utile per far sentire il cliente al centro dell'attenzione è ricavarci un tempo da dedicare a lui.

Potrebbe essere anche questa la funzione di una check list?

Proviamo a trarne spunto e applicarla per il raggiungimento di alcuni obiettivi.

A volte si ha l'esigenza di misurare con i numeri l'andamento di una ditta o di un prodotto; che il risultato debba essere raggiunto in una precisa finestra temporale e che quindi lo si debba monitorare in itinere. Applichiamo allora una check list con controlli a step in modo da avere un riscontro puntuale dei nostri target.

Stiamo parlando di scrivere, di controllare, non del semplice "vedere come vanno le cose".

Organizzare il proprio lavoro aiuta a dare ordine anche alla propria esistenza. Non sto indicando questo o quel criterio, piuttosto mi preme segnalare l'importanza di un ordine sistemico nello svolgimento della nostra professione.

Io ora sono passato alla stesura della mia lista, e voi?