

**Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie
Biomediche.
Aspetti Qualificanti del Servizio**

Valutazione della qualità del servizio erogato

Marco Bissoli

Gruppo Servizi Ingegneria Clinica



GRUPPO SERVIZI INGEGNERIA CLINICA
Associazione Elettromedicali

Napoli, 16 Giugno 2006

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

OBBIETTIVO → Individuazione di parametri (*Indicatori*) da parte del committente.

STRUMENTO → La norma ISO sulla Qualità dei Servizi



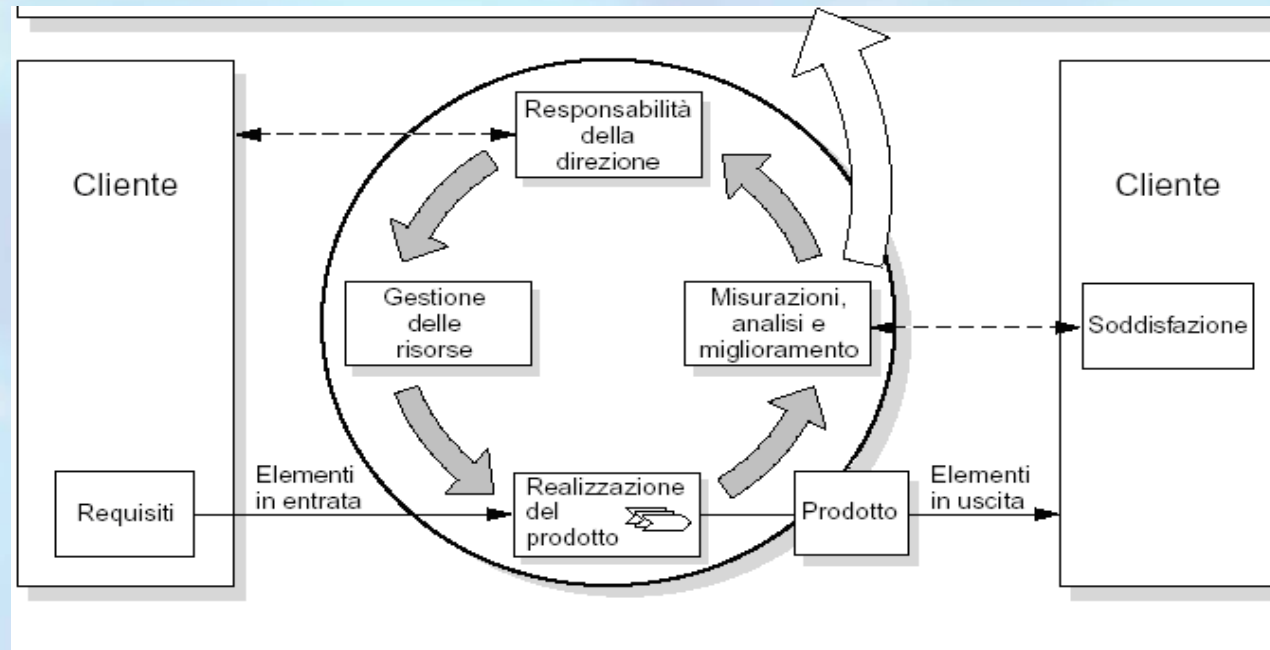
Come individuare i processi fondamentali costituenti il Servizio?

Cosa si intende per misurazione di un Servizio?

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

La norma ISO sulla Qualità dei Servizi



Il servizio nel suo complesso così come ognuno degli elementi che lo costituiscono possono essere visti come un processo

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

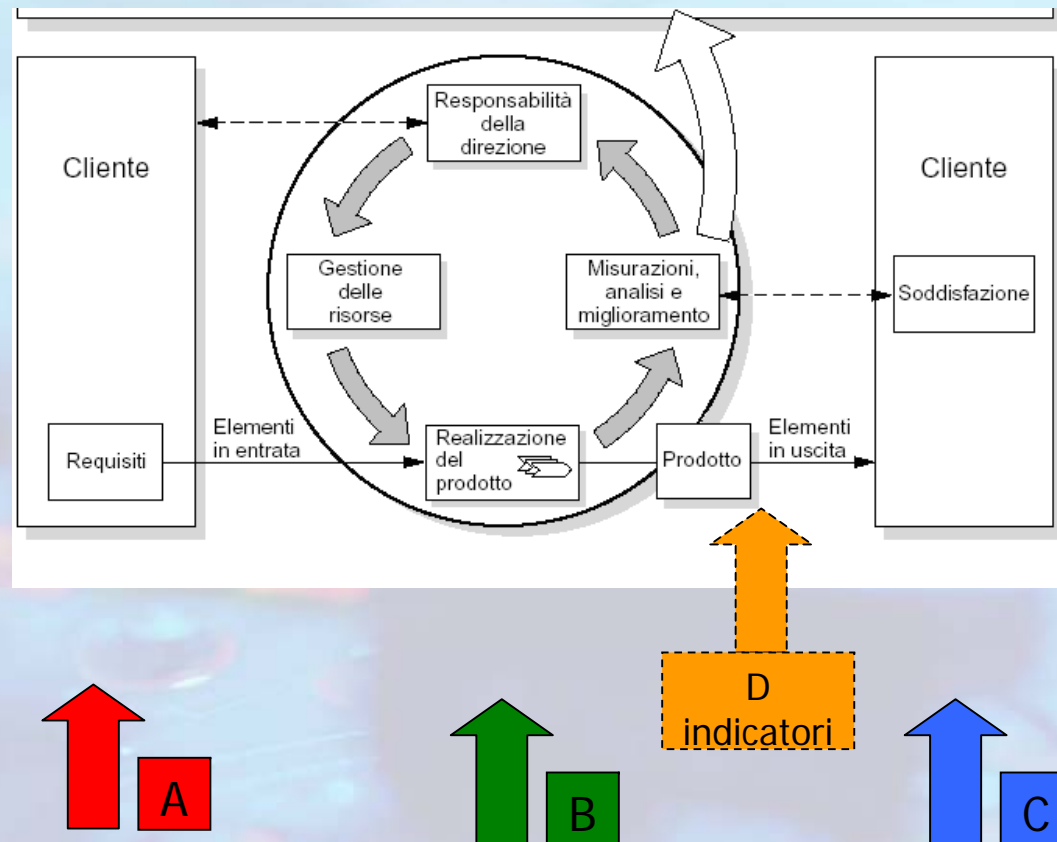
Aspetti Qualificanti del Servizio

A) Specifiche del Capitolato (Requisiti)

B) Erogazione del Servizio (Prodotto)

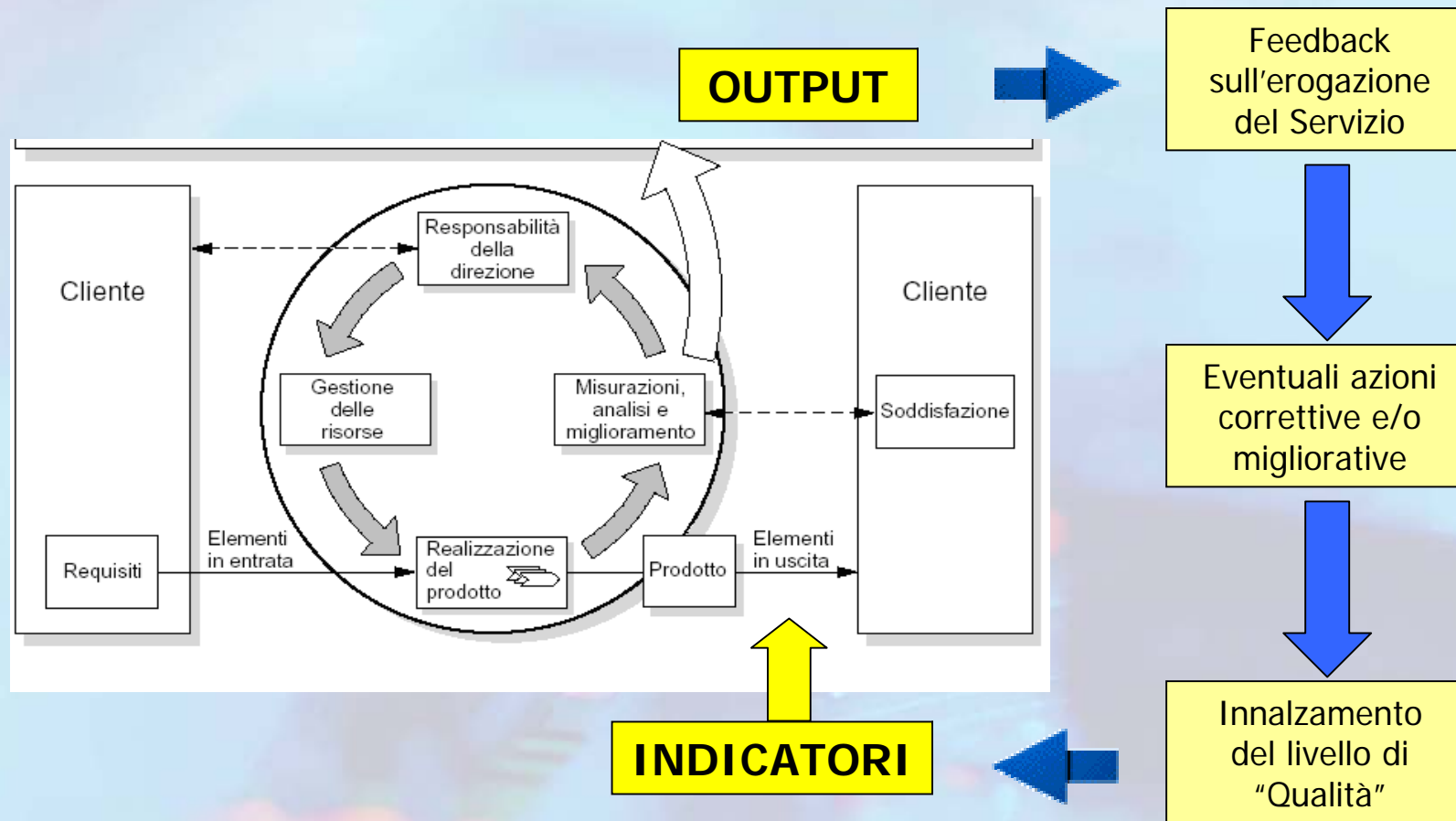
C) Risultati:

- "qualità percepita" **D, Indicatori complessivi**
- "qualità misurata" **D, Indicatori analitici**



Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio



Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Indicatori complessivi (macroscopici)

→ Grado di soddisfazione del cliente

- ✓ ottenuto tramite l'effettuazione di indagini statistiche



Output:

- miglioramento organizzativo del servizio
- miglioramento comunicazioni
- aumento del livello di competenza
- ...

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Indicatori analitici

Processo "Manutenzione correttiva" (1)

→ Tasso di ripetizione chiamate

- ✓ non applicabile a tutte le apparecchiature
- ✓ efficacia degli interventi
- ✓ livello di affidabilità residua del parco macchine



Output:

- Aumento del livello di competenza o diverse modalità di gestione di particolari tecnologie / apparecchiature
- Parametro valutativo per la redazione di adeguato piano di sostituzione

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Processo "Manutenzione correttiva" (2)

→ Tempi di intervento

- ✓ efficacia del Call Center
- ✓ organizzazione logistica
- ✓ classificazione degli interventi

<i>TEMPI DI INTERVENTO</i>			
	<i>Interventi Urgenti</i>	<i>Interventi Ordinari</i>	<i>Interventi Programmabili</i>
Per tutte le apparecchiature	xx ore lavorative	yy ore lavorative	zz ore lavorative



Output:

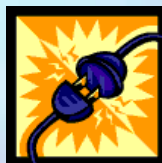
- Necessità di miglioramento organizzativo e logistico

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Processo "Manutenzione correttiva" (3)

→ Tempi di soluzione (1)



- ✓ misura l'efficacia dell'organizzazione rispetto alle capacità di risoluzione dei guasti e ripristino delle apparecchiature
- ✓ determinazione delle effettive criticità / necessità di disponibilità delle apparecchiature
 1. differenziazione tempi per diverse tecnologie / apparecchiature (app. vitali, essenziali per S.O., diagnostiche, diagnostiche e terapeutiche di AT)
 2. definizione di fasce statistiche di prestazione
- ✓ analisi periodiche normalmente ogni 6 mesi

<i>PERCENTUALE DI RISOLUZIONE DEI GUASTI</i>		
	<i>Tempo di risoluzione del guasto (giorni lavorativi)</i>	
	<i>Entro 2 giorni</i>	<i>Entro 5 giorni</i>
App. vitali	70%	90%
App. critiche	60%	80%
App. non critiche	40%	70%

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Processo "Manutenzione correttiva" (4)

→ Tempi di soluzione (2)

- ✓ È opportuno e doveroso tenere presente:
 - disponibilità di parti di ricambio presso magazzini nazionali o internazionali
 - disponibilità dell'assistenza tecnica ufficiale sul territorio nazionale
 - grado di vetustà delle apparecchiature e conseguente disponibilità di parti, competenze,...
- ✓ È opportuno e doveroso definire gli adeguati meccanismi e tempi di comunicazione (es. prolungati tempi di ripristino)

• **Output:**

- miglioramento competenze tecniche
- miglioramento rapporti con i fornitori
- miglioramento gestione magazzini parti di ricambio
- miglioramento dotazione apparecchiature sostitutive



Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Processo "Attività pianificate": Manutenzione Preventiva, Controlli Funzionali, Verifiche di Sicurezza

→ Tasso di copertura del programma annuale

→ Tasso di scostamento dalla pianificazione prevista

- ✓ valutazione del completamento del calendario
- ✓ obiettivi di scostamento proporzionali alle periodicità previste
- ✓ gestione/documentazione degli imprevisti (app. sempre impegnate, turni di lavoro continuativi, movimentazioni non segnalate...)
- ✓ valutazioni delle prescrizioni per aree sanitarie specifiche o reparti soggetti a Certificazione ISO



Output:

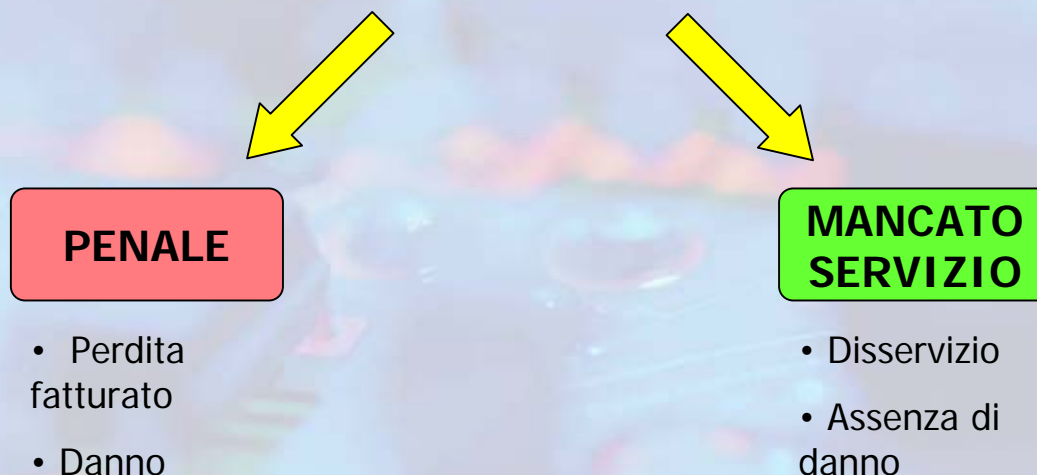
- miglioramento dell'organizzazione delle risorse

Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Scostamento dagli obiettivi: penali e mancato servizio

- ❑ *Definizione delle azioni correlate ai vari output per il miglioramento continuo*
- ❑ *Definizione delle eventuali quantificazioni di penali e/o mancato servizio*



Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie Biomediche.

Aspetti Qualificanti del Servizio

Impatto economico nella definizione degli indicatori

*Corrispettivi
economici*



*Esplosione dei
parametri
prestazionali*

**Evoluzione dei Servizi Integrati di Gestione delle Tecnologie
Biomediche.**

Aspetti Qualificanti del Servizio

**Grazie per l'attenzione
e buon lavoro**



GRUPPO SERVIZI INGEGNERIA CLINICA
Associazione Elettromedicali

Napoli, 16 Giugno 2006