

Comitato Metodologie Assicurazione Qualità

***" Affidabilità del servizio e
soddisfazione dell'utenza
attraverso lo strumento
F.M.E.C.A.. "***

Bochicchio Giuseppe EOQ Quality
Professional

Introduzione

- Il lavoro che si propone, non è altro che una “sperimentazione” di tecniche statistiche ai fini del monitoraggio con individuazione d’indicatori tali da innescare meccanismi d’intervento affinché il servizio soddisfi l’Utente e l’Ente concessionario del servizio.

Team di lavoro:

Bochicchio Giuseppe (AQ)

Romanelli A. – Martinelli S. (Educatrici Coop. Sociale La Giostra 2000)

Lotti G. - D’Amore A. (Tecno Studio Snc Auditor SGQ)

- **Partendo dalla definizione di servizio (prestazione per dare soluzioni al bisogno del cliente), è ovvio che occorre effettuare un'approfondita analisi del servizio erogato per capire nell'ordine:**
 - **quali punti sarebbero “scoperti” o “vulnerabili” ai fini della qualità finale**
 - **e su questi individuare indicatori opportuni in modo da intervenire qualora si tocchi il “livello d'allarme”.**

**Scopo quindi, della presente
“sperimentazione”, è stato quello di:
Individuare spazi di miglioramento
anticipando le richieste dell’utenza
attraverso indagine F.M.E.C.A.**

Metodi di analisi affidabilità secondo la Norma Italiana CEI 56-1

F.M.E.A è una tecnica di PREVENZIONE usata :

- **Nello sviluppo di nuovi prodotti/processi**
 - **Per un cambio di processo**
- **Per l'implementazione di un sistema.**

**Si basa sulla descrizione preliminare dell'oggetto
ed analizza:**

- **Il flusso del processo**
- **Lo schema e la specifica di un prodotto.**

Un'analisi **F.M.E.C.A.** rigorosa viene fatta allo scopo di **RICERCARE LE POTENZIALI CAUSE DI ERRORE** su ciascun:

- Elemento
- Step di processo
- Componente del processo,

Quindi, l'analisi riguarderà prima le seguenti voci:

- ***Fase processo***
- ***Carenze***
- ***Effetti***
- ***Cause***
- ***Quotazione criticità: Gravità, Probabilità, Rilevazione***
- ***Misure gestionali preventive***
- ***Misure gestionali di controllo***

E poi in relazione alle carenze, prevedere:

- ***Segnali di preavviso***
- ***Azioni correttive***
- ***Responsabili interessati***
- ***Registrazioni da utilizzare***

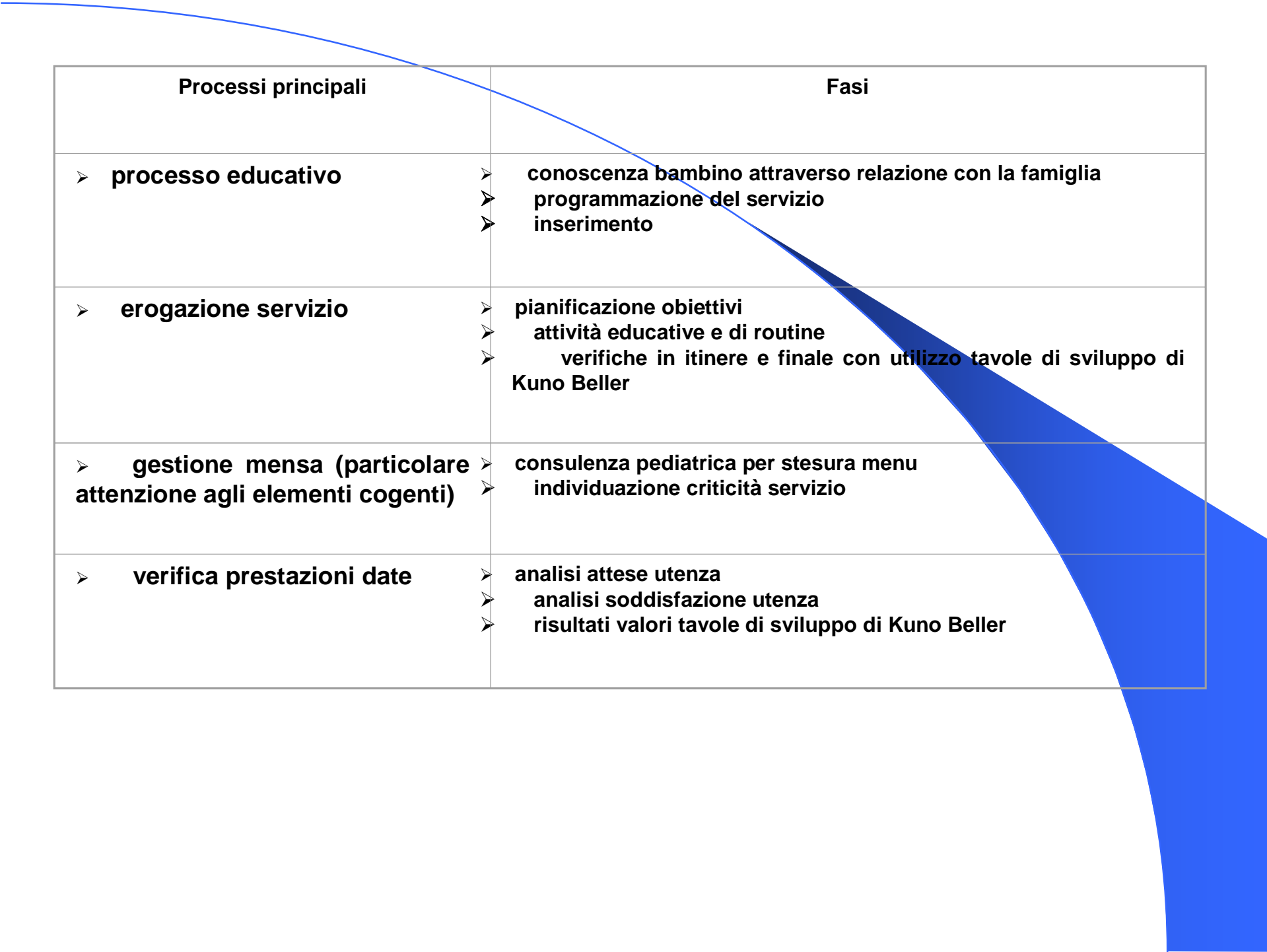
F.M.E.C.A. : passi applicativi

- Per poterla impiegare occorre un'ampia conoscenza del sistema e delle sue funzioni. Il metodo può essere suddiviso in più fasi:
 - ➤ si inizia con l'analisi degli effetti di guasto (FEA)
 - ➤ per passare alle considerazioni dei modo di guasto (FMEA)
 - ➤ e svolgere infine l'analisi di criticità (FMECA).

Scomposizione del servizio

Processi principali

- **processo educativo**
- **erogazione servizio**
- **gestione mensa (particolare
attenzione agli elementi cogenti)**
- **verifica prestazioni date**



Processi principali	Fasi
➤ processo educativo	➤ conoscenza bambino attraverso relazione con la famiglia ➤ programmazione del servizio ➤ inserimento
➤ erogazione servizio	➤ pianificazione obiettivi ➤ attività educative e di routine ➤ verifiche in itinere e finale con utilizzo tavole di sviluppo di Kuno Beller
➤ gestione mensa (particolare attenzione agli elementi cogenti)	➤ consulenza pediatrica per stesura menu ➤ individuazione criticità servizio
➤ verifica prestazioni date	➤ analisi attese utenza ➤ analisi soddisfazione utenza ➤ risultati valori tavole di sviluppo di Kuno Beller

A questo punto occorre definire gli elementi di valutazione ed il “peso” da attribuire al singolo “guasto” per stabilire un livello di criticità.

- ❖ **CRITICITA' o Indice di priorità di rischio:** viene fuori dall'analisi di tre riferimenti ossia:
 - ○ **Gravità** del disservizio (G) come conseguenza sull'Utente
 - ○ **Probabilità** che si verifichi (P) in relazione anche a esperienza anni precedenti
 - ○ **Possibilità** di rilevamento tempestivo (R) ossia individuata e corretta prima che inizi l'erogazione del servizio.

Alla luce di quanto esposto possiamo proporre la seguente matrice per l'applicazione dell'analisi F.M.E.C.A. .

ANALISI	VALORE	MOTIVAZIONI
Gravità	10	Estremamente grave: Sospensione del servizio "programma errato" per l'utente
	7	Interruzione del servizio per riprogrammare l'erogazione del servizio e le normali condizioni operative
	3	Riflessi negativi sulla qualità del servizio non sempre rilevabili dall'utenza
	1	Nessun effetto

ANALISI	VALORE	MOTIVAZIONI
Probabilità	5	Molto alta (presente almeno 3 volte negli anni precedenti)
	3	Media (presente 1 volta nell'ultimo anno)
	1	Scarsa (mai presente in precedenza)

ANALISI	VALORE	MOTIVAZIONI
Possibilità di rilevazione	5	Le possibilità di rilevazione e correzione prima dell'erogazione del servizio sono molto scarse
	3	Possibilità di rilevazione legata soprattutto all'esperienza ed alla professionalità del personale
	1	Molto alta, l'evento è rilevabile dalle educatrici in qualsiasi momento con correzione immediata

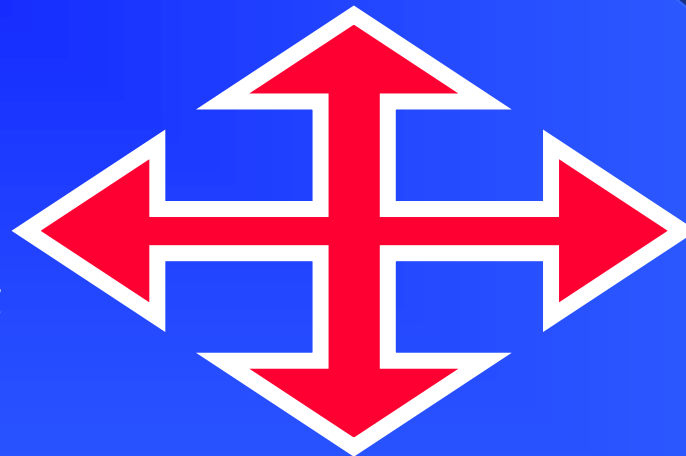
Dai dati storici del servizio ed in considerazione delle conseguenze eventuali del “disservizio” e delle carenze riscontrate, può ritenersi applicabile la seguente tabella per l’individuazione delle priorità di intervento.

Valore criticità totale	N° carenze possibili	Azione correttiva?	Azione preventiva?
≤ 10	1	NO	SI
	3	SI	SI
	> 3	SI	SI
> 10 e ≤ 25	1	SI	SI
	3	SI	SI
	> 3	SI	SI
> 25	1	SI	SI
	3	SI	SI
	> 3	SI	SI

ANALISI F.M.E.C.A.

FASI
EROGAZIONI DEL
SERVIZIO

CAUSE
SCATENANTI (DEI
MODI DI GUASTO)



CARENZE
POSSIBILI (MODI
DI GUASTO)

EFFETTI DERIVANTI (EFFETTI
POTENZIALI DEI MODI DI GUASTO)



QUOTAZIONE

G

P

R

CT

GRAVITA'

PROBABILITA'

RILEVABILITA'

**CRITICITA'
TOTALE o
indice di
priorità di
rischio**

Analisi F.M.E.C.A.

fase erogazione servizio	Carenze possibili	Effetti derivanti	Cause scatenanti
conoscenza bambino	informazioni non sufficienti in merito a difficoltà psico-motorie e abitudini o allergie alimentari	difficoltà inserimento bambino, assenza di programma differenziato, alimentazione errata	genitori poco attenti, professionalità educatrici, poco tempo colloqui genitori, scortesia del personale

Quotazione				Misure gestionali preventive	misure gestionali di controllo
G	P	R	CT		

7 x	3 x	3 =	56	Formazione del personale sui rapporti con l'utenza, predisposizione scheda informativa dettagliata inerente il bambino, osservazione del bambino nella fase di inserimento	compilazione scheda bambino, verifica dati dopo l'inserimento
-----	-----	-----	----	---	--

indicatori

obiettivi

n° schede non complete a chiusura
inserimenti

0

carenze servizio erogato	SEGNALI DI PREAVVISO	AZIONI CORRETTIVE	TEMPI PREVENTIVATI disservizio
---	---------------------------------	------------------------------	---

informazioni non sufficienti in merito a difficoltà psico- motorie o abitudini /allergie alimentari	difficoltà inserimento presenza di reazioni allergiche	ulteriori informazioni richieste ai genitori aggiornamento scheda bambino	massimo 5 giorni
--	---	---	------------------

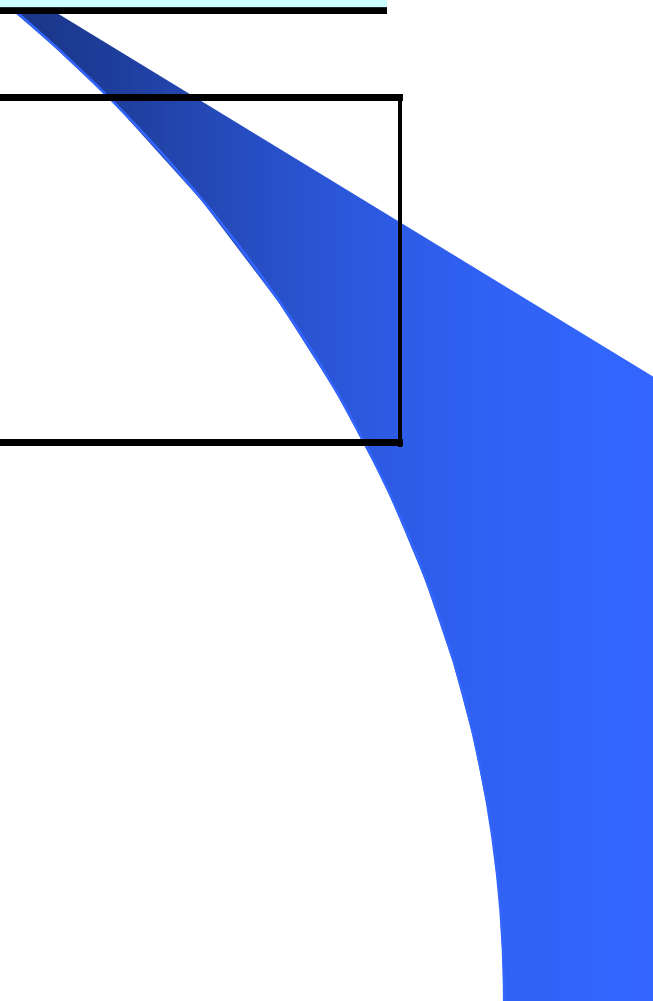
Responsabili				note di registrazione e documenti da utilizzare
E	C	Ge	T	
			Tutti	

			X	scheda segnalazioni scheda bambino
--	--	--	---	------------------------------------

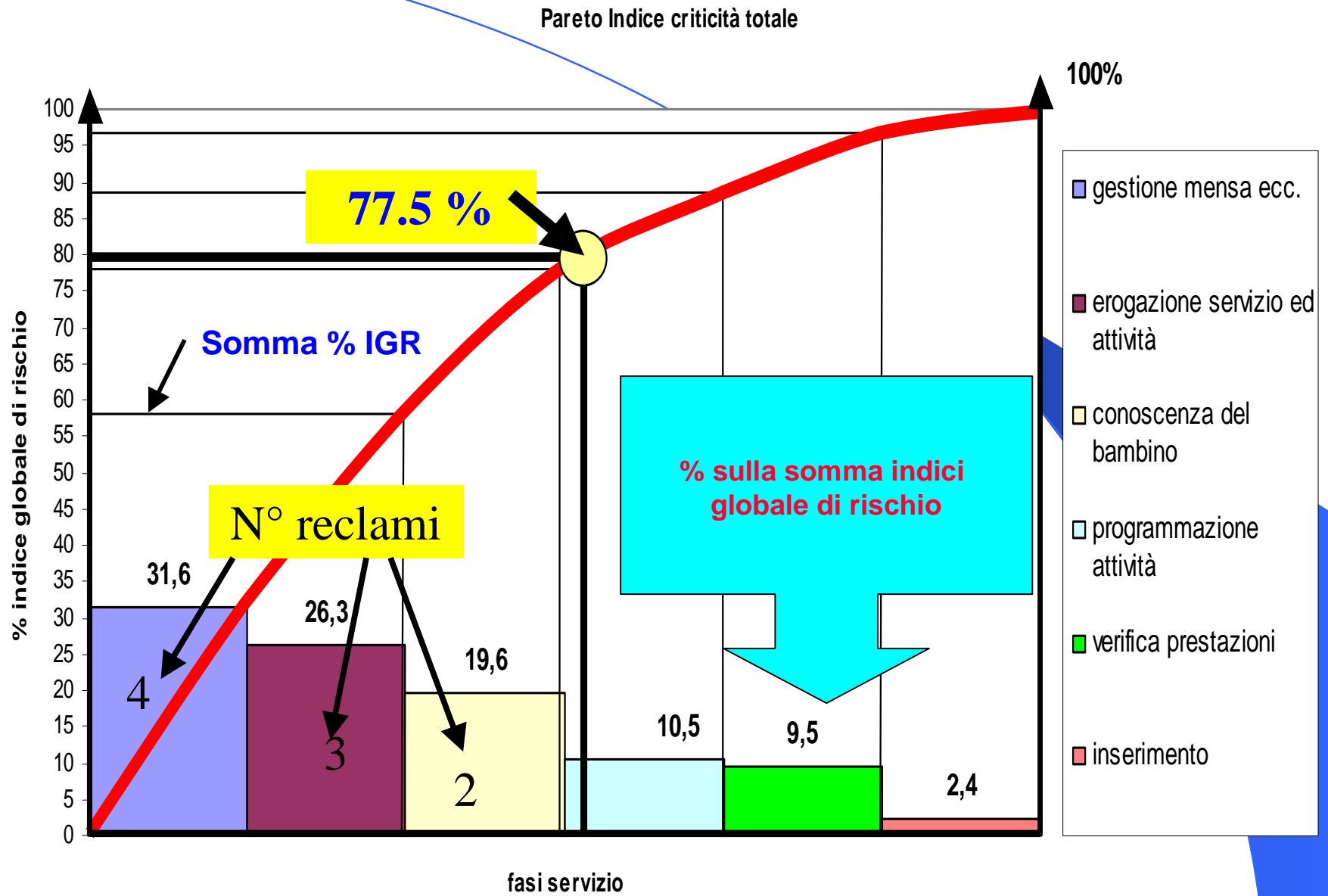
Educatrici

Genitori

Coordinatrice



Mettendo in ordine decrescente gli
indici di priorità di rischio e
relazionandoli in un diagramma di
Pareto ai reclami ricevuti negli anni
precedenti, possiamo individuare le
priorità di intervento.



Conclusioni: dove intervenire?

gestione mensa attraverso la consulenza pediatrica e la gestione dei punti critici del servizio (HACCP)	erogazione del servizio, attività educative e di routine	conoscenza del bambino
--	---	-----------------------------------

ATTRAVERSO:

La sicurezza, ovvero la strutturazione di spazi raccolti che consentano di proteggere il bambino da stress sonoro e visivo

**Coordinate
pedagogiche**

Lo stimolo, ovvero una strutturazione in spazi articolati e differenziati

Formazione continua personale educativo

colloqui individuali con i genitori prima che il bambino inizi la frequenza del nido e nel corso di ogni anno di attività

**Partecipazione
delle famiglie**

La comunicazione con i genitori nel periodo di presenza di questi nel nido (inserimento) e nei momenti quotidiani dell'accoglienza e della riconsegna del bambino

Bochicchio Giuseppe EOQ Quality
Professional

Perché a questo punto risulta poco efficace una verifica soddisfazione utente con un semplice questionario finale?

Perché:

- • Non risulterebbe possibile solo con un questionario una verifica della soddisfazione dell'utenza rispetto alle attese perché queste ultime non si conoscono se non per quanto previsto dal contratto di affidamento del servizio stilato dall'Ente appaltante con scarsa partecipazione dei genitori.

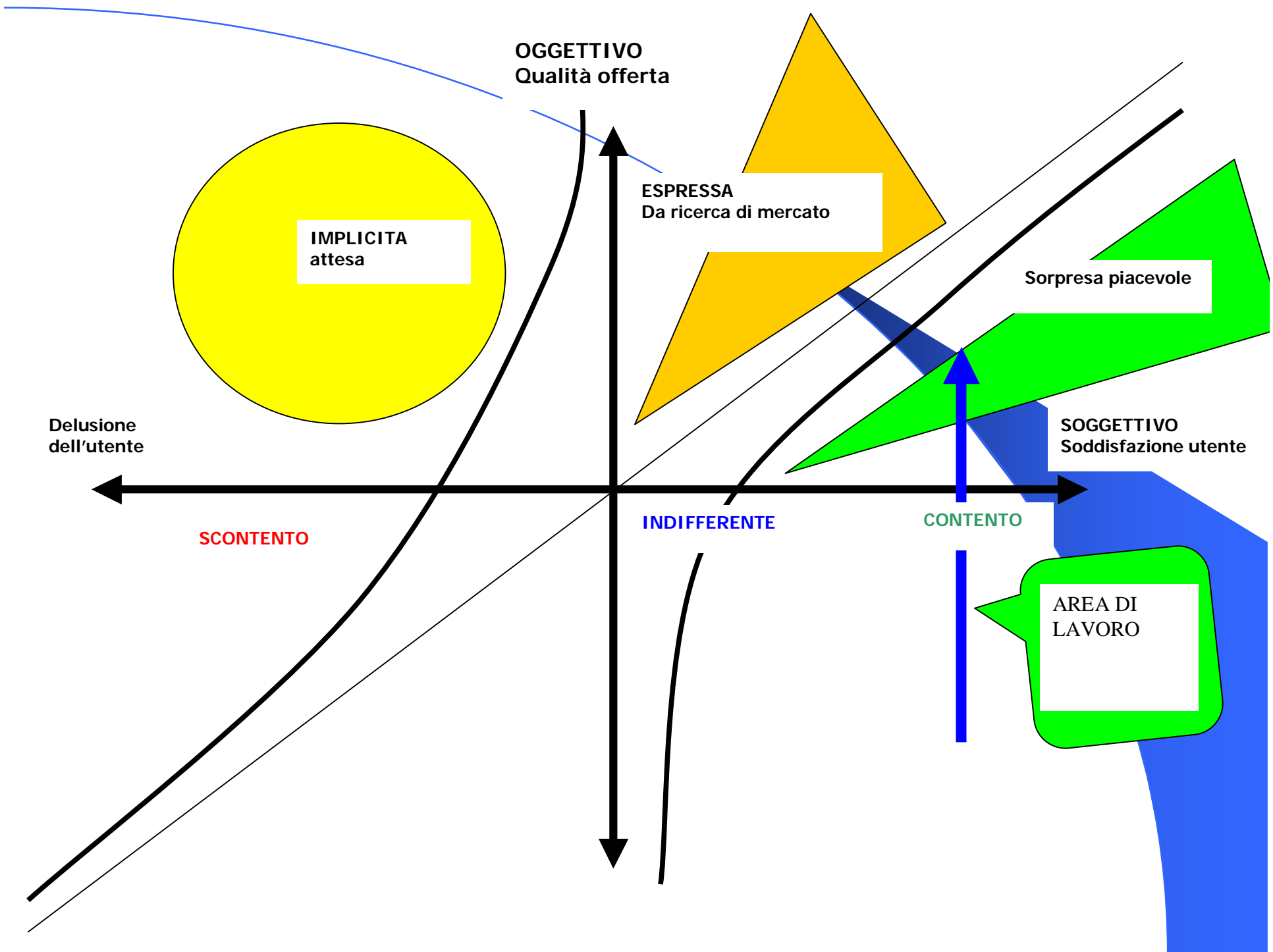
Ecco perchè

In relazione alle criticità emerse dalla analisi F.M.E.C.A. si è impostato un questionario tenendo presente il modello di N. KANO individuando tre aree di indagine:

Elementi di base qualità implicita ed attesa

Elementi organizzativi del servizio qualità espressa

Elementi servizi inaspettati qualità sorpresa piacevole



Qualità percepita



1. Copertura oraria del servizio
2. Attrezzature presenti
3. sicurezza attrezzature e ambiente
4. comfort ambientale struttura (sala giochi, mensa, servizi igienici)

Qualità espressa



1. professionalità del personale
2. sviluppo dell'apprendimento

Qualità inaspettata



1. informazione personalizzata
2. controlli pediatrici
3. Comunicazione



Conclusioni:

- oggi si è in attesa dei risultati dei questionari;
- è in via di realizzazione un corso di aggiornamento del personale educativo;
- si è concluso l'aggiornamento in materia di igiene, alimentazione e sicurezza;
- è in via di chiusura la verifica di prestazione del processo educativo attraverso il calcolo dell'Indice Prestazionale di processo (Pp) considerandolo come un processo instabile in quanto le innumerevoli variabili che intervengono sul processo di erogazione del servizio, non premettono una standardizzazione dei valori

Grazie

Bochicchio Giuseppe EOQ Quality
Professional