

Quality Function Deployment

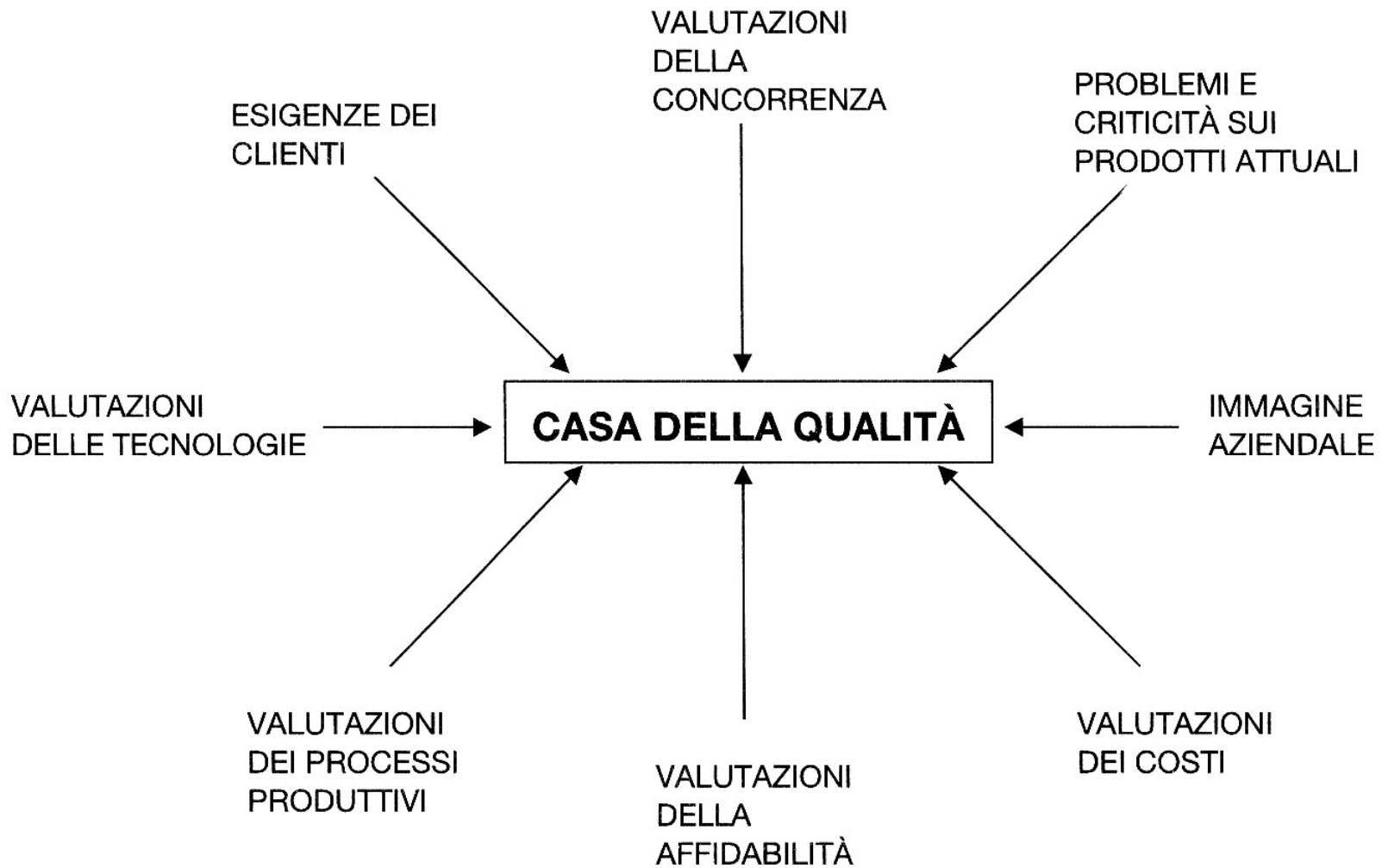
Il problema fondamentale per lo sviluppo dello studio è capire cosa vuole oggi il paziente e dove sta andando



Lo strumento generale

Lo strumento generale è conosciuto ed utilizzato già da tempo presso l'industria. Si tratta di un modo per organizzare i dati in funzione di un unico obiettivo





ALBERO DELLE
CARATTERISTICHE



MATRICE CARATTERISTICHE - CARATTERISTICHE

VALIDAZIONE DEI BISOGNI



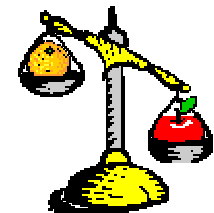
L'applicazione in ambito odontoiatrico

- Lo strumento si usa per il riesame, anzi è il riesame. Di questo ora non parliamo.
- Lo strumento ha poi una applicazione particolare nel determinare la soddisfazione e soprattutto la direzione di sviluppo dei bisogni del cliente.
- Lo strumento è pronto sotto forma di questionario elaborato poi automaticamente (in parte)



La novità: il network

- La novità dello strumento non sta nel fatto di avere fatto compilare il questionario
- La novità è quella di averlo inserito sul sito
- Il programma elabora tutti i dati inseriti dai vari studi e li mette a confronto
- Ogni studio vede i suoi ma vede anche il risultato (la media) degli altri. Può così avere un termine di confronto



Prospettive sorprendenti

- Pensate se un giorno potessimo mettere il registro NC in rete!!
- Ammesso che riusciamo a mettere in piedi negli studi un sistema di rilevazione dei dati efficiente potremo sapere in tempo reale quali NC sono nella media e quali no.
- Ancora è un sogno ma forse..



I primi risultati ottenuti

Straordinaria è la sicurezza di vedere scritto e universale ciò che sospettavamo



Aggiungi un testo

1

Statistiche per **studioroggero** (79 interviste)

2

Domanda 1: Per quali motivi si reca solitamente dal dentista?

3

Risposta

Studio

Totali

Note

4

1: cure periodiche

47

338

Questa domanda prevede risposte multiple per ogni intervista. L'intervistato segnerà tutte le risposte secondo lui applicabili e lascerà in bianco quelle secondo lui non rilevanti. Sommate le risposte date, sul grafico è mostrata l'incidenza percentuale delle varie risposte. In colore arancione la media delle risposte date da tutti gli studi.

5

2: visita di controllo periodica

39

187

6

3: interventi strettamente necessari

24

109

7

4: ripristino della masticazione

3

26

8

5: trattamenti estetici

1

17

9

6: altro

11

114

688

10

11

12

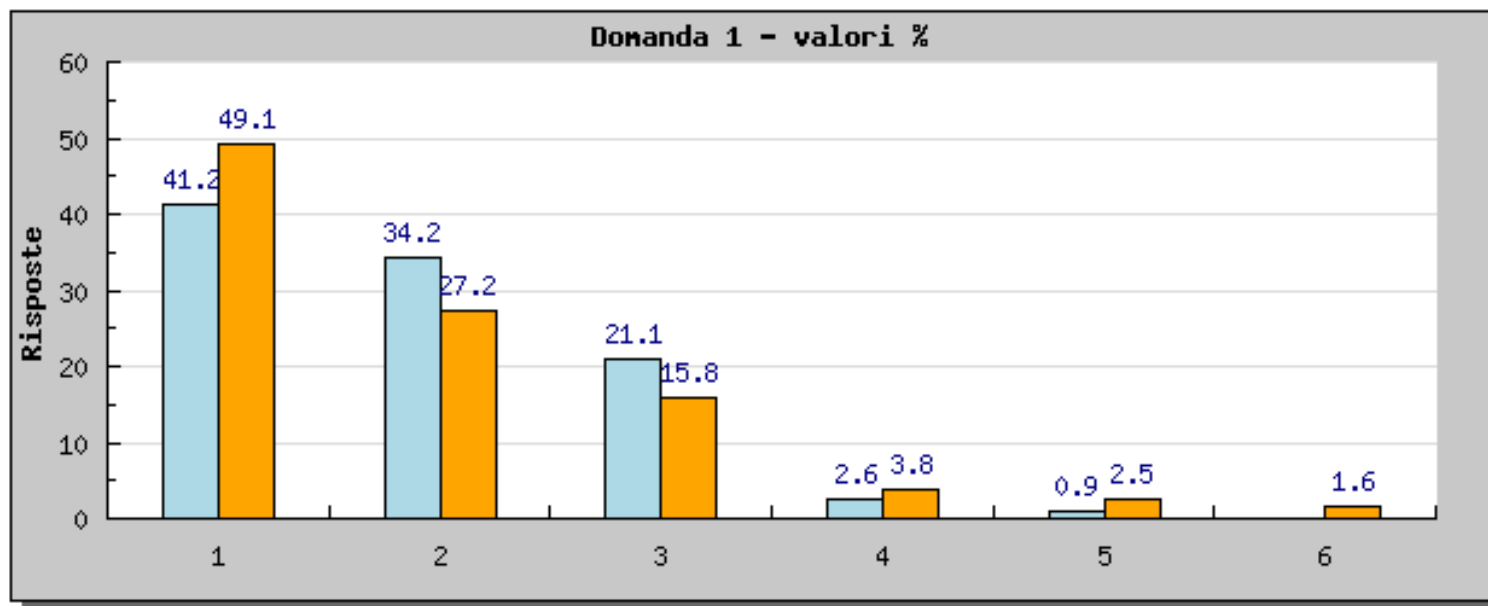
13

14

15

16

17

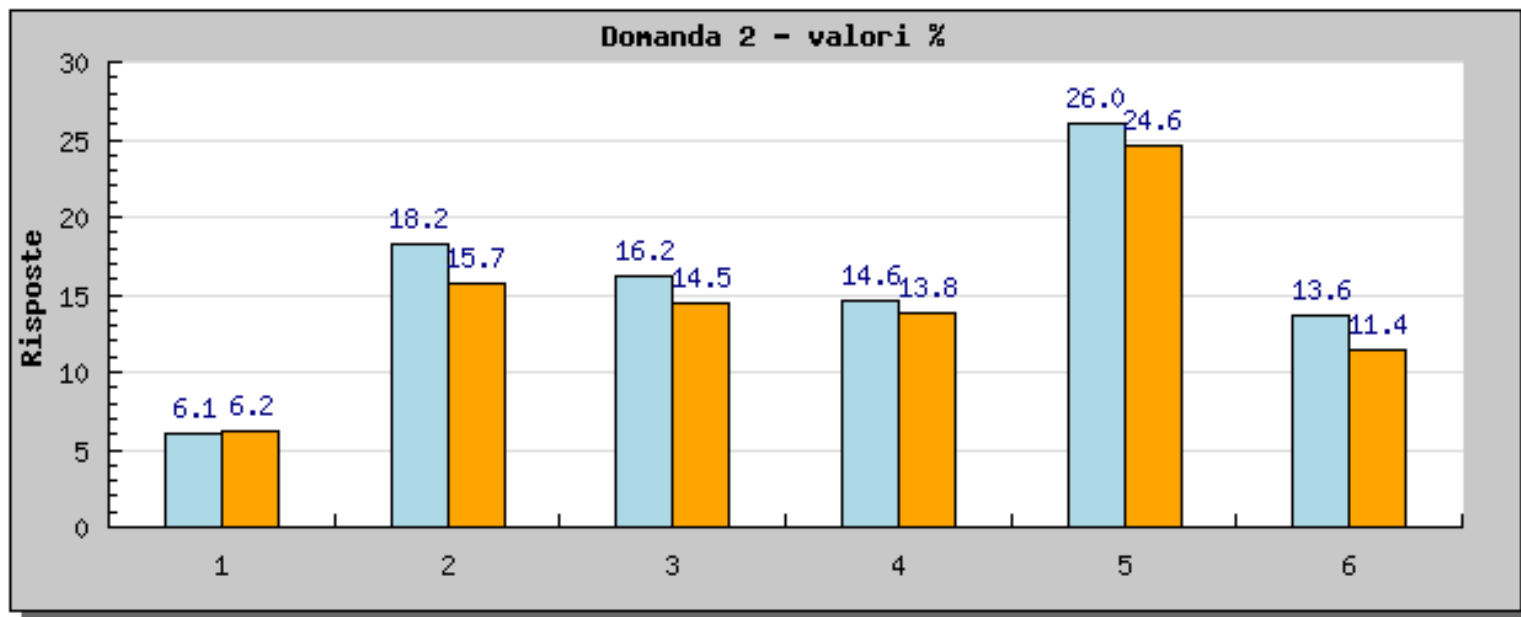


Domanda 2: Come nella graduatoria di una gara potrebbe mettere in ordine di importanza da 1 (il primo, il più importante) a 6 (l'ultimo, il meno importante) i seguenti aspetti di uno studio odontoiatrico?

Risposta	Studio	Totali
1: COMODITA'	73	462
2: AMBIENTE	219	1159
3: EFFICIENZA	195	1073
4: CORTESIA	176	1019
5: PROFESSIONALITA'	313	1818
6: COSTO	164	846
	1206	7397

Questa domanda prevede risposte multiple per ogni intervista. L'intervistato dovrebbe mettere in scala di importanza (1=piu' importante, 2=un po' meno importante, ecc.) le risposte, indicando un valore per tutte quelle previste.

Ad ogni risposta viene attribuito un valore inversamente proporzionale al valore indicato dall'intervistato. Sommate le risposte date, sul grafico e' mostrata l'incidenza percentuale delle varie risposte. In colore arancione la media delle risposte date da tutti gli studi.



Non ci sono testi in questa sezione

Aggiungi un testo

1 Statistiche per **studioroggero** (79 interviste)

2

Domanda 3: Qual'e' per Lei l'attesa massima tollerabile per un appuntamento?

3

Risposta

Studio

Totali

Note

4	1: una settimana	13	55
5	2: due settimane	42	199
6	3: un mese	13	124
7	4: piu' di un mese	9	48
8		77	426

Questa domanda prevede una sola risposta per intervista. Sul grafico e' mostrata l'incidenza percentuale delle varie risposte. In colore arancione la media delle risposte date da tutti gli studi.

8

9

10

11

12

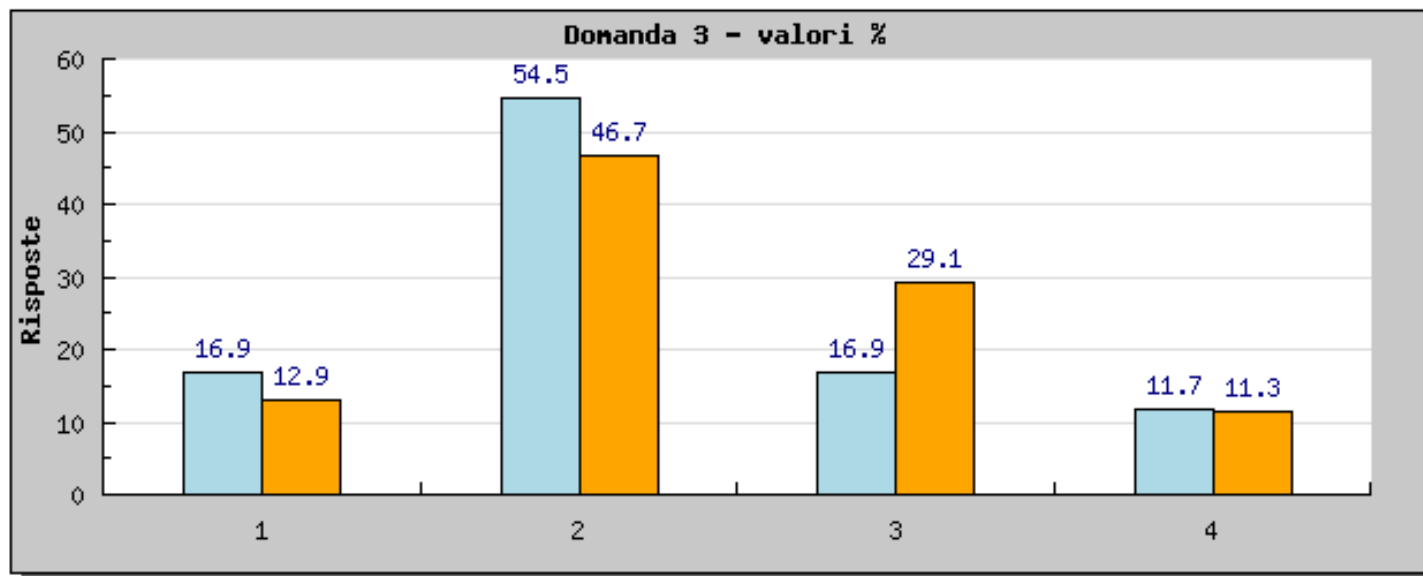
13

14

15

16

17

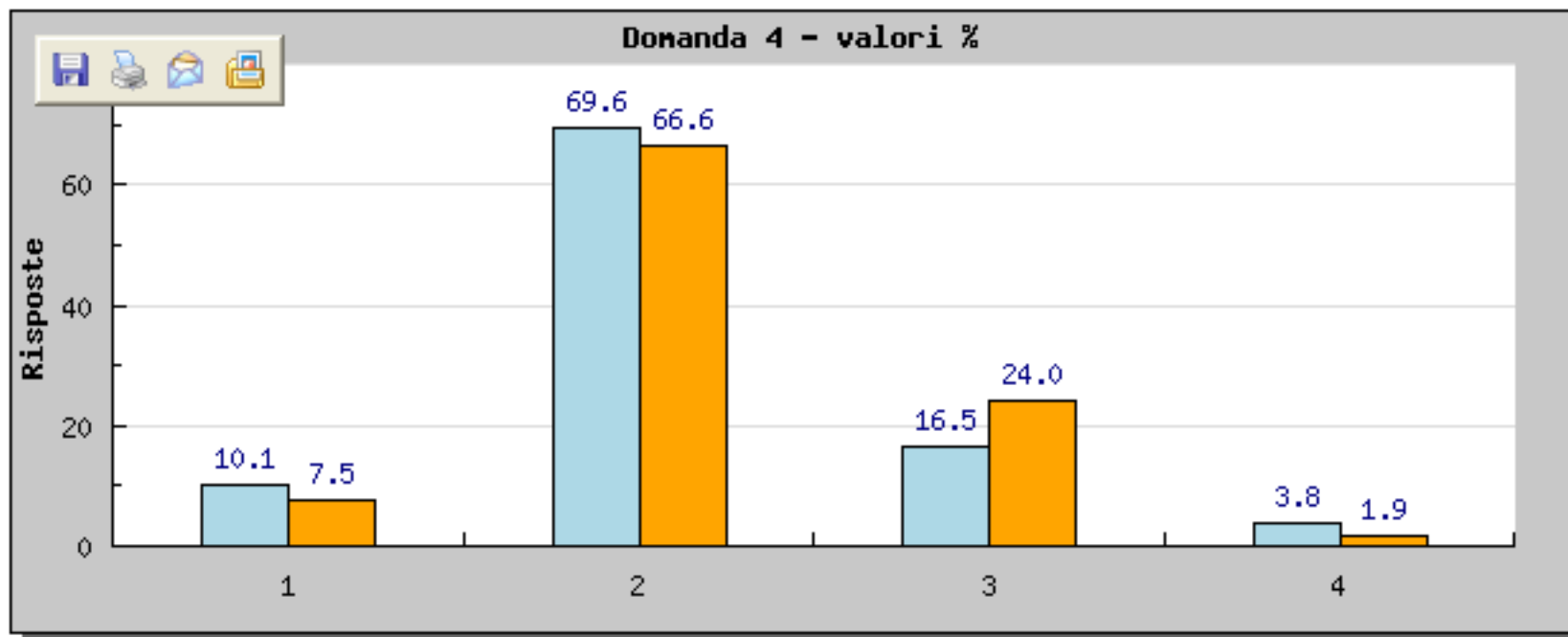


Statistiche per **studioroggero** (79 interviste)

Domanda 4: Qual'e' per Lei il tempo di attesa massimo tollerabile in sala di attesa?

Risposta	Studio	Totali
1: 5 minuti	8	32
2: un quarto d'ora	55	283
3: mezz'ora	13	102
4: piu' di mezz'ora	3	8
	79	425

Questa domanda prevede una sola risposta per intervista. Sul grafico e' mostrata l'incidenza percentuale delle varie risposte. In colore arancione la media delle risposte date da tutti gli studi.



1 Statistiche per **studioroggero** (79 interviste)

2 **Domanda 5:** Per ognuna delle seguenti affermazioni indichi se si trova d'accordo, esprimendo un giudizio in una scala da decisamente NO
3 a decisamente SI

4 **Risposta**

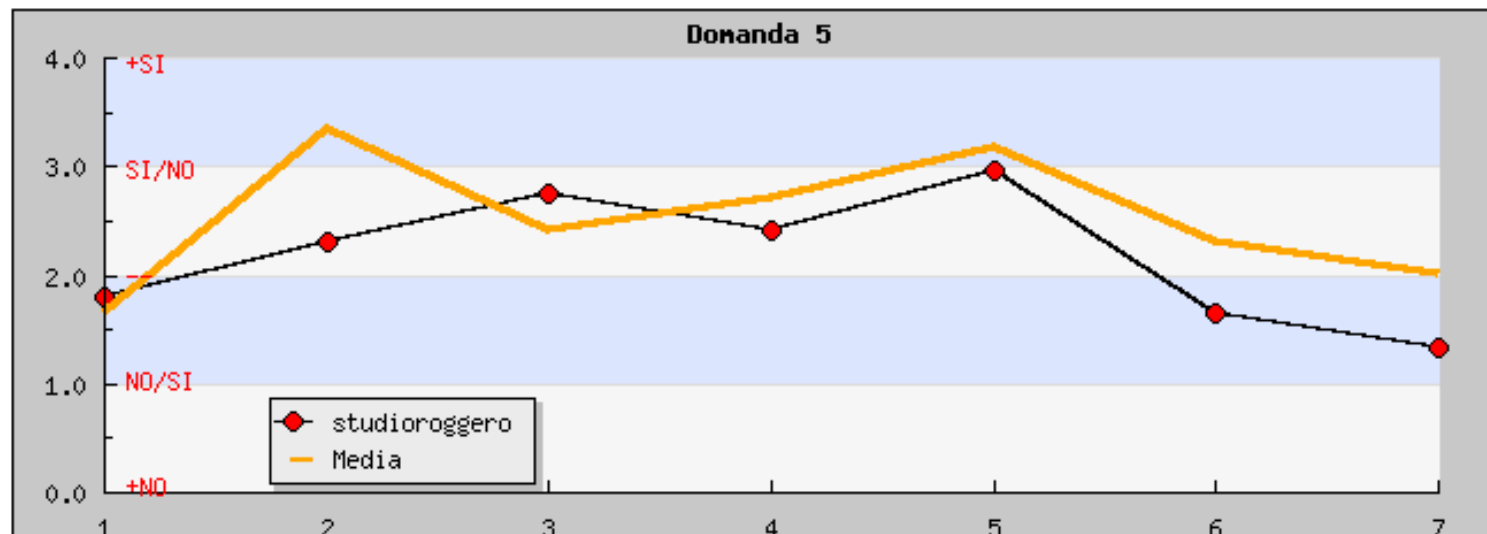
- 5 1: E' importante che le sedute non siano troppo lunghe, anche a costo di dover tornare piu' volte
- 6 2: Uno studio con piu' dentisti, anche di specialita' diverse, offre un servizio di
- 7 3: E' meglio essere curati da un unico dentista piuttosto che da dentisti in equipe
- 8 4: Se per la terapia e' opportuno ricorrere anche ad altri specialisti (fisiatra, ortopedico, medico estetico, ...), gradirei trovarli tutti in un unico studio
- 9 5: Il risultato estetico delle cure e' importante quanto la terapia medica
- 10 6: Sono disposto a valutare la medicina estetica per migliorare l'aspetto generale del
- 11 7: Gradirei poter avere una consulenza medico-estetica approfondita in
- 12 concomitanza con le visite dentistiche

Studio Totali

Note

(78) (433)
(77) (432)
(77) (430)
(77) (431)
(77) (432)
(77) (428)
(77) (428)

Questa domanda prevede varie sotto-domande. Per ciascuna sotto-domanda l'intervistato fornira' un valore di importanza, di rilevanza o di soddisfazione da un minimo ad un massimo. Dalla somma delle risposte si valtera' l'importanza complessiva di quel punto. In colore arancione la media delle risposte date da tutti gli studi da cui si puo' valutare lo spostamento.

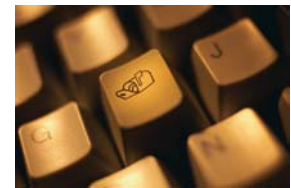


Eccetera...



L'ulteriore elaborazione

- L'ulteriore elaborazione riguarda le domande a chiave doppia e le zone di origine dei dati(persone di città, pazienti residenti in comuni della provincia, ...)
- Questa elaborazione verrà fatta da uno specialista del settore



Le possibilità future

- Vogliamo capire cosa vuole il paziente ma ancora di più vogliamo capire dove sta andando, in che direzione si sta muovendo
- Al termine di questa prima tranche attendendo qualche mese c'è la possibilità di fare una nuova rilevazione.
- La differenza con la prima ci dirà come sta evolvendo: nessuno ha questa possibilità in ambito odontoiatrico e siamo proprio noi ad averle

Il problema fondamentale

- Il problema fondamentale era la raccolta dei questionari.
- Questo richiede un po' di attenzione da parte delle assistenti e questo non sempre è possibile anche perché il paziente talvolta non può farlo.
- A questo problema esiste però la soluzione trovata dallo studio del dott Andriolo e successivamente modificata per rendere il campione più omogeneo.



08/06/2007



2007