

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

ATS Brianza

DIPARTIMENTO IGIENE E
PREVENZIONE SANITARIA

SS Promozione e Governance delle
Attività Fisiche e Sportive

Via Edmondo De Amicis 17 , Monza
20900

Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848
Tel. 039/2384686 – 0341482825

email

promozione.attivita.fisiche@ats-
brianza.it

RELAZIONE INDAGINE: SODDISFAZIONE ED ESIGENZE DEL CLIENTE

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825 email promozione.attivita.fisiche@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDAGINE.....	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	3
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI.....	3
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	4
6	ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI.....	4

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825 email promozione.attivita.fisiche@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

1 PREMESSA

La presente customer è rivolta alle Strutture di Medicina dello Sport che sono state oggetto d'ispezione da parte della SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive e della SS Igiene Pubblica Lecco e Monza.

L'obiettivo dell'indagine è valutare il livello di soddisfazione in merito all'attività ispettiva svolta dagli operatori e raccogliere eventuali suggerimenti utili al miglioramento della procedura di vigilanza.

2 INDAGINE

Oggetto di questa indagine è il Processo Sp.731 - vigilanza studi professionali e controllo prestazioni erogate da strutture di medicina dello sport.

L'oggetto dell'indagine sono le ispezioni delle Strutture di Medicina dello Sport autorizzate e abilitate alla certificazione di ATS Brianza. I destinatari sono stati individuati tra le strutture previste per la vigilanza del 2025.

Il questionario è stato composto da **domande aperte e chiuse**, con l'attribuzione di un punteggio da **1 a 4** (1 = per nulla, 4 = completamente), al fine di valutare la soddisfazione e le esigenze degli utenti.

La customer è stata realizzata attraverso l'applicativo "FORMS" e distribuita ai destinatari con l'invio del relativo link di collegamento via e-mail al termine dell'ispezione effettuata.

Lo strumento viene presentato con una breve introduzione che illustri l'obiettivo e le finalità della raccolta del dato e una breve informativa sulla privacy.

Domande del questionario:

1. Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l'ispezione le sono sembrate chiare e complete? (1-4)
2. Eventuali osservazioni sul giudizio espresso.
3. Il verbale rilasciato al termine dell'ispezione è risultato chiaro e completo? (1-4)
4. Eventuali osservazioni sul giudizio espresso.
5. Il personale ispettivo si è dimostrato competente e professionale? (1-4)
6. Eventuali osservazioni sul giudizio espresso.
7. Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa? (1-4)
8. Eventuali osservazioni sul giudizio espresso.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825</p> <p>email promozione.attivita.fisiche@ats-brianza.it</p>	
---	--	--

9. Livello complessivo di soddisfazione nei confronti dell'attività ispettiva. (1–4)
10. Le conclusioni dell'ispezione sono state conformi alle sue aspettative? (Sì / No, peggiori / No, migliori)
11. Quali fasi dell'ispezione ritiene possano essere migliorate?
12. Motivazioni della risposta.
13. Ulteriori esigenze o osservazioni rispetto all'attività ispettiva di ATS Brianza.

3 ELABORAZIONE DATI

La customer è stata inviata a 20 Strutture di Medicina dello Sport vigilate nel corso del 2025; tutte le strutture hanno compilato il questionario.

Domanda 1:

- 14 persone hanno votato il punteggio 4;
- 5 persone hanno votato il punteggio 3;
- 1 persona ha votato il punteggio 2;
- 0 persone hanno votato il punteggio 1

con una media di valutazione di 3.65.

Domanda 2

- 1 persona ha risposto che le informazioni e comunicazioni sono state trasmesse in modo chiaro e comprensibile;
- 1 ha precisato che i funzionari hanno risposto esaurientemente a tutte le domande dell'interessato,
- 1 ha indicato che è sempre idoneo al miglioramento delle prestazioni del centro e i restanti
- 17 non hanno espresso alcun giudizio.

Domanda 3:

- 16 persone hanno votato il punteggio 4;
- 3 persone hanno votato il punteggio 3;
- 1 persone hanno votato il punteggio 2;
- 0 persona ha votato il punteggio 1

con una media di valutazione di 3.75.

Domanda 4

- solo 2 risposte: ognuna di queste indicava che non aveva alcun giudizio da esprimere.

Domanda 5:

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825 email promozione.attivita.fisiche@ats-brianza.it</p>	
---	---	--

- 17 persone hanno votato il punteggio 4;
- 2 persona ha votato il punteggio 3;
- 1 persone hanno votato il punteggio 2
- 0 persone hanno votato il punteggio 1

con una media di valutazione di 3.80.

Domanda 6

- solo 2 risposte : 1 ha indicato che i funzionari sono stati assolutamente competenti e 1 ha indicato che il personale si è dimostrato competente come sempre.

Domanda 7:

- 3 persone hanno votato il punteggio 4;
- 0 persona ha votato il punteggio 3;
- 5 persone hanno votato il punteggio 2
- 12 persone hanno votato il punteggio 1

con una media di valutazione di 1.70.

Domanda 8

- 1 persona ha detto che il periodo dell'anno scelto è ragionevolmente a basso impatto rispetto alla peculiare attività;
- 1 ha indicato che l'ispezione è stata effettuata al di fuori dell'orario di studio;
- 1 ha indicato che non ha avuto impatto e la 4 ha precisato che non ha per nulla interferito con l'attività clinica.

Domanda 9:

- 15 persone hanno votato il punteggio 4;
- 3 persona ha votato il punteggio 3;
- 2 persone hanno votato il punteggio 2
- 0 persone hanno votato il punteggio 1

con una media di valutazione di 3.65.

Domanda 10:

- 19 persone hanno votato "SI"
- 1 persona ha votato "NO, sono peggiori"
- 0 persone hanno votato "NO, sono migliori"

Domanda 11

Tredici strutture non ritengono necessario alcun miglioramento. Tra le proposte emerse:

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825 email promozione.attivita.fisiche@ats- brianza.it</p>	
--	--	--

- maggiore puntualità degli operatori;
- miglioramento della verifica strumentale;
- riduzione della durata dell'intervento;
- indicazioni più precise sul campione da analizzare;
- maggiore chiarezza sugli aspetti igienico-sanitari;
- evitare ispezioni durante la stagione di maggiore attività.

Domanda 12

La maggioranza (15 strutture) non ha fornito ulteriori osservazioni, giudicando la vigilanza accurata e attenta.

Alcune note specifiche:

- suggerimento di velocizzare le ispezioni;
- richiesta di riferimenti normativi più espliciti;
- segnalazione di differenze nei controlli igienico-sanitari in base al funzionario;
- un'unica segnalazione di interferenza con l'attività lavorativa.

Domanda 13

Sono pervenuti quattro contributi:

- percezione di eccessiva puntigliosità;
- segnalazione di malfunzionamento della stampante della commissione;
- proposta di digitalizzare (dematerializzare) le cartelle;
- una struttura non ha avuto osservazioni.

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Dai dati rilevati, è emerso che l'85 % dei destinatari ha espresso parere positivo in merito alle informazioni e comunicazioni ricevute durante l'ispezione.

L'85 % ha anche ritenuto che il verbale rilasciato al termine dell'ispezione risultava chiaro e completo e il personale si è dimostrato competente e professionale.

Per il 60% degli intervistati ritiene che l'ispezione non abbia interferito per nulla con la normale attività lavorativa, il 25% ritiene che abbia interferito in maniera sufficiente mentre il 15% riferiva che abbia interferito completamente con la normale attività lavorativa.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825 email promozione.attivita.fisiche@ats- brianza.it</p>	
---	--	--

Il 90% si è ritenuto completamente o molto soddisfatto, mentre il 10% si ritiene sufficientemente soddisfatto. Le conclusioni dell'ispezione hanno rispettato le attese del 95% delle strutture e solo il 5% ha ritenuto che fossero peggiori delle aspettative.

Più della metà degli intervistati non ritiene che ci sia qualcosa da migliorare nel processo di vigilanza della SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive ma viene segnalato di migliorare la puntualità, accorciare la durata dell'ispezione, non effettuare le ispezioni in alta stagione e avere maggiore verifica sulla strumentazione.

Si precisa che le ispezioni vengono svolte insieme alla SS Igiene Pubblica Lecco e Monza, pertanto ci viene segnalato di garantire maggior chiarezza sugli aspetti sottoposti a verifica dei requisiti igienico-sanitari, evidenziando che a seconda del funzionario presente cambiano metodi e aspetti verificati, mentre risulta lineare la vigilanza effettuata dal personale della SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive.

Infine si evidenzia che i suggerimenti proposti nell'ultima domanda per il miglioramento del processo di vigilanza delle strutture di Medicina dello Sport, non sono di competenza della SS.

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

La commissione per la vigilanza della Medicina dello Sport valuterà le criticità riscontrate per attuare eventuali miglioramenti, non essendo tutti in carico ad una sola SS.

6 ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI

Le analisi delle esigenze dei clienti sono emerse nel paragrafo 4 con la valutazione dei dati raccolti con la customer.

Dall'analisi delle risposte pervenute emergono alcune esigenze e proposte ricorrenti da parte delle Strutture di Medicina dello Sport, utili per l'ottimizzazione del processo di vigilanza.

In particolare, i clienti hanno espresso la necessità di:

- Ridurre i tempi di ispezione, al fine di limitare l'impatto sull'attività lavorativa ordinaria;
- Migliorare la puntualità degli operatori, evitando preferibilmente i periodi di maggiore affluenza o di intensa attività certificatoria delle strutture di Medicina dello Sport;
- Garantire maggiore uniformità nei controlli igienico-sanitari tra i diversi funzionari ispettivi, con procedure e criteri di verifica omogenei;

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SS Promozione e Governance delle Attività Fisiche e Sportive</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Via I Maggio 21/B, Oggiono 23848 Tel. 039/2384686 – 0341482825 email promozione.attivita.fisiche@ats- brianza.it</p>	
--	--	--

- Rendere più chiari i riferimenti normativi e gli aspetti oggetto di verifica durante la vigilanza;
- Favorire la digitalizzazione dei documenti e la dematerializzazione delle cartelle cliniche, per semplificare la gestione amministrativa.

In generale, le strutture intervistate hanno espresso un elevato grado di soddisfazione verso l'attività ispettiva, evidenziando tuttavia l'importanza di mantenere un approccio collaborativo e di continuo miglioramento nel rapporto tra ATS Brianza e le Strutture di Medicina dello Sport.

09/01/2026

Stefano Be...