

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIREZIONE SANITARIA

Via Elvezia n.2

Monza

RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

SORVEGLIANZA SANITARIA
AI SENSI DELL'ART. 41
DEL D.LGS 81/08

Redatto da:

data: 15.01.2020

Manuela Franchetti

Responsabile UOS Gestione e Sviluppo Programmi Intersettoriali

Nadia Mercatili

Referente Qualità UOS Gestione e Sviluppo Programmi Intersettoriali



Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDAGINE	3
3	ELABORAZIONE DATI	4
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI	7
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	9



1 PREMESSA

La customer satisfaction rappresenta uno strumento volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente in rapporto alle modalità ed alle condizioni in cui viene realizzata una prestazione o un servizio.

In particolare si tratta di un processo che permette di misurare il grado di qualità percepita da parte del cliente/utente, rispetto alle sue attese, in un'ottica di miglioramento della prestazione/servizio offerto.

Nell'ambito della sorveglianza sanitaria dei lavoratori che operano all'interno dell'ATS Brianza, garantita ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs 81/08, la rilevazione della customer satisfaction risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei dipendenti dell'ATS Brianza rispetto all'attività svolta dal medico competente a tutela della salute dei lavoratori durante lo svolgimento della propria attività lavorativa;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza;
- raccogliere idee e suggerimenti;
- rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia tra i lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza e datore di lavoro.

2 INDAGINE

I dati della presente relazione sono riferiti ai questionari di gradimento somministrati, dal 01.09.2019 al 31.12.2019, ai lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza sottoposti a sorveglianza sanitaria (Sp 406 – PdP ID 04628).

I questionari raccolti hanno permesso di rilevare elementi qualitativi e quantitativi utili all'analisi e alla valutazione dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione delle prestazioni finalizzate alla sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

Il questionario è stato strutturato in due distinte sezioni per la raccolta di informazioni relative a:

SEDE AMBULATORIALE

- Semplicità nel raggiungere la sede ambulatoriale (distanza dalla sede lavorativa, parcheggio)
- Semplicità nell'individuazione dell'ambulatorio (segnaletica, scale, ascensori)
- Rispetto della privacy (riservatezza)

VISITA MEDICA

- Rispetto dell'orario di appuntamento
- Comfort dell'ambulatorio
- Identificazione del personale sanitario
- Chiarezza e comprensibilità delle sue personali condizioni di salute
- Cortesia e disponibilità del personale sanitario

I questionari sono stati consegnati ai lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza al termine della visita medica e depositati in contenitori appositamente predisposti.

La compilazione è avvenuta in forma anonima e volontaria.

3 ELABORAZIONE DATI

Nel periodo dal 01.09.2019 al 31.12.2019 hanno compilato il questionario n.87 lavoratori su n.87 visite effettuate, pari quindi al 100% dei questionari somministrati.

In allegato alla presente si riporta, per facilità di lettura, una copia del questionario utilizzato.

Le opinioni espresse dai lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza sono state misurate attraverso l'utilizzo della seguente scala di valutazione:

Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Gravemente insufficiente
4	3	2	1	0

Per ogni aspetto che il dipendente è chiamato a valutare la scala prevede un range di 5 valori, dove al valore 0 viene associata la totale insoddisfazione del dipendente e al valore 4 viene invece associata la totale soddisfazione. Il valore 2 rappresenta il punto di sufficienza.

E' considerato giudizio **NEGATIVO** l'assegnazione di un punteggio <2 .

E' considerato giudizio **POSITIVO** l'assegnazione di un punteggio ≥ 2 .

I grafici seguenti evidenziano il livello di soddisfazione espresso dai lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza per ciascuno dei quesiti proposti:

Grafico 1 - Giudizi positivi e negativi relativi alla sede ambulatoriale

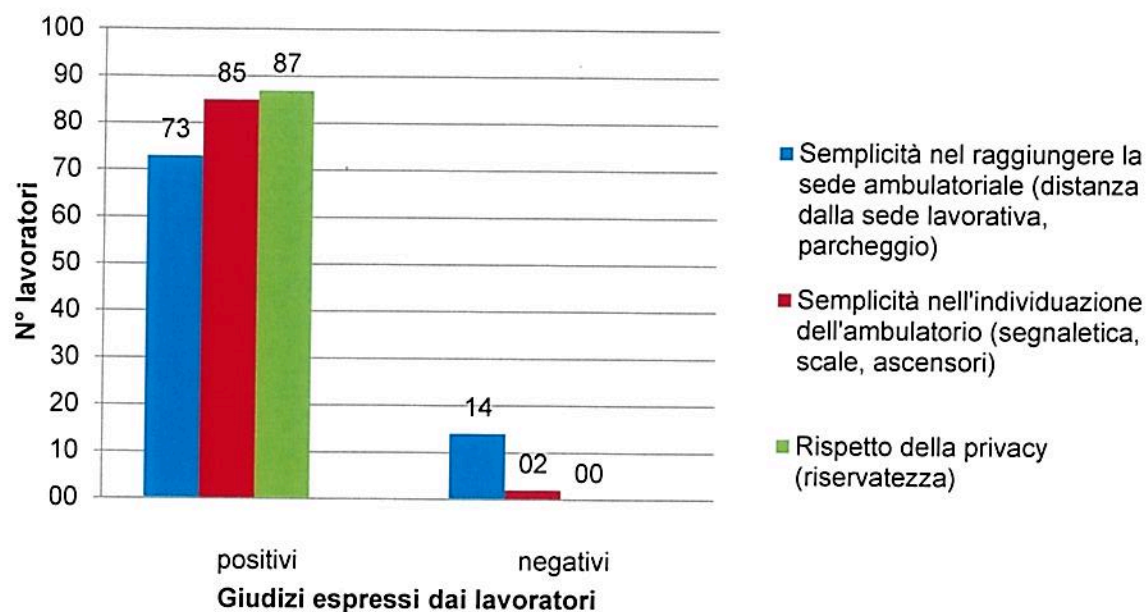
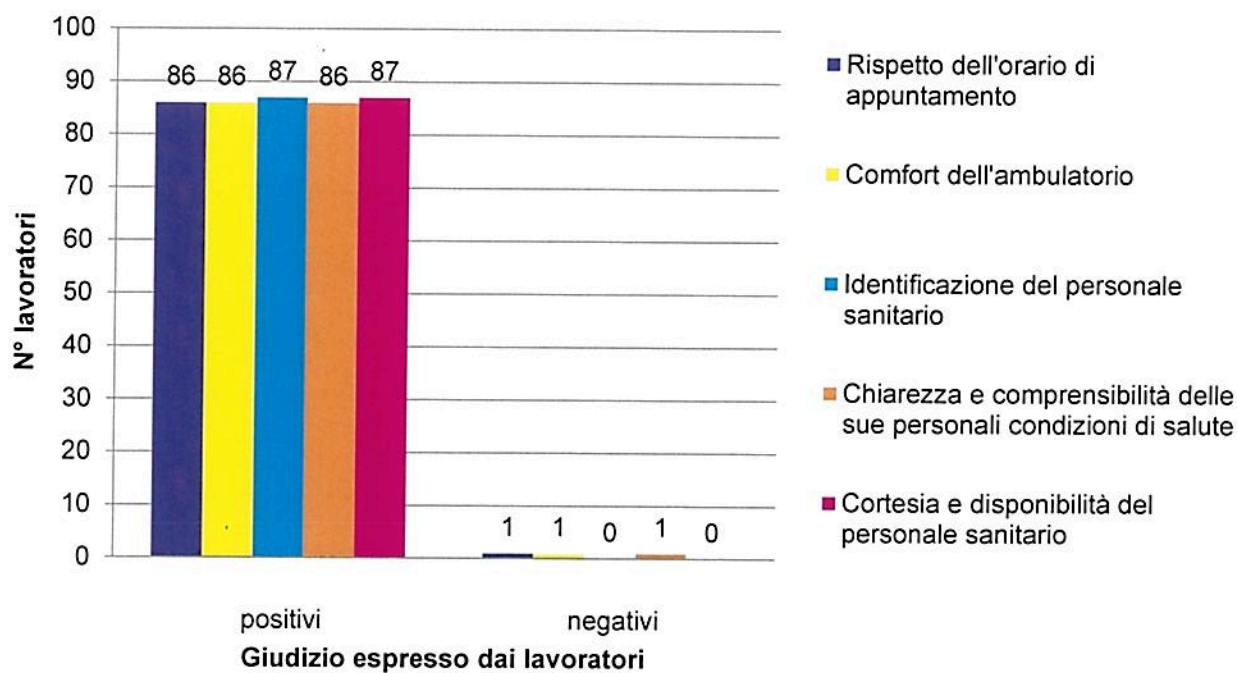


Grafico 2 - Giudizi positivi e negativi relativi alla visita medica



Si può osservare dalla tabelle che seguono il livello di soddisfazione/insoddisfazione dei lavoratori dipendenti dell'ATS Brianza, per ciascuno dei quesiti proposti, espresso in termini percentuali:

Tabella 1 - % gradimento sede ambulatoriale

SEDE AMBULATORIALE	Giudizi positivi	Giudizi negativi	% di soddisfazione	% di insoddisfazione
Semplicità nel raggiungere la sede ambulatoriale (distanza dalla sede lavorativa, parcheggio)	73	14	84%	16%
Semplicità nell'individuazione dell'ambulatorio (segnaletica, scale, ascensori)	85	02	98%	2%
Rispetto della privacy (riservatezza)	87	00	100%	0%

Tabella 2 - % gradimento visita medica

VISITA MEDICA	Giudizi positivi	Giudizi negativi	% di soddisfazione	% di insoddisfazione
Rispetto dell'orario di appuntamento	86	01	99%	1%
Comfort dell'ambulatorio	86	01	99%	1%
Identificazione del personale sanitario	87	00	100%	0%
Chiarezza e comprensibilità delle sue personali condizioni di salute	86	01	99%	1%
Cortesie e disponibilità del personale sanitario	87	00	100%	0%

L'analisi è stata integrata con i suggerimenti e/o considerazioni espressi dai dipendenti per ciascuna delle aree indagate, SEDE AMBULATORIALE e VISITA MEDICA, che offrono ulteriori elementi di riflessione.

In relazione alla SEDE AMBULATORIALE, si riporta di seguito una tabella riassuntiva relativa alle n.12 segnalazioni raccolte:

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ATS Brianza	DIREZIONE SANITARIA Via Elvezia n.2 Monza
--	--

Tabella 3 - n° segnalazioni e/o encomi relativi alla sede ambulatoriale

SEDE AMBULATORIALE	n° segnalazioni	totale
Semplicità nel raggiungere la sede ambulatoriale (distanza dalla sede lavorativa, parcheggio)	11	12
Semplicità nell'individuazione dell'ambulatorio (segnaletica, scale, ascensori)	0	
Rispetto della privacy (riservatezza)	0	
ALTRO (comfort servizi pertinenti)	1	

In relazione alla VISITA MEDICA non sono stati raccolti suggerimenti e/o considerazioni da parte dei dipendenti. Si segnala un encomio al Medico competente.

Tabella 4 - n° segnalazioni e/o encomi relativi alla visita medica

VISITA MEDICA	n° segnalazioni	totale
Rispetto dell'orario di appuntamento	0	0
Comfort dell'ambulatorio	0	
Identificazione del personale sanitario	0	
Chiarezza e comprensibilità delle sue personali condizioni di salute	0	
Cortesia e disponibilità del personale sanitario	0	
ALTRO (encomio a Medico competente)	1	

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

I dati di gradimento raccolti nel periodo 01.09.2019 al 31.12.2019 rappresentano la prima rilevazione della percezione dei dipendenti dell'ATS Brianza sulla qualità della sorveglianza sanitaria di cui all'art. 41 del D.Lgs 81/08.

Il questionario somministrato ai dipendenti dell'ATS Brianza, oltre a raccogliere il livello di soddisfazione percepito in relazione al servizio erogato, ha rilevato l'importanza riconosciuta a tale strumento.

Hanno infatti compilato il questionario n.87 lavoratori su n.87 visite effettuate, pari quindi al 100% dei questionari somministrati e tale risultato evidenzia il ruolo attivo svolto da personale dipendente dell'ATS della Brianza nel miglioramento della qualità del servizio offerto.

Globalmente i giudizi sono ampiamente positivi.

Utilizzando un punteggio parametrato alla scala di valutazione prevista nel questionario emerge, infatti, un livello globale di soddisfazione pari all' 87,57% come meglio riassunto nella tabella che segue.

Tabella 5 - % livello soddisfazione globale

N	DOMANDA	VALORI % DELLE RISPOSTE					PUNTEGGI					Σ
		OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	GRAV INSUFF	OTTIMO 1	BUONO 0,75	SUFF 0,5	INSUFF 0,25	GRAV INSUFF 0	
1	Semplicità nel raggiungere la sede ambulatoriale (distanza dalla sede lavorativa, parcheggio)	37,93	31,03	14,94	10,35	5,75	37,93	23,28	7,47	2,59	0,00	71,26
2	Semplicità nell'individuazione dell'ambulatorio (segnaletica, scale, ascensori)	35,63	45,98	16,09	2,30	0,00	35,63	34,48	8,05	0,57	0,00	78,74
3	Rispetto della privacy (riservatezza)	71,26	27,59	1,15	0,00	0,00	71,26	20,69	0,57	0,00	0,00	92,53
4	Rispetto dell'orario di appuntamento	71,26	25,29	2,30	1,15	0,00	71,26	18,97	1,15	0,29	0,00	91,67
5	Comfort dell'ambulatorio	51,72	41,38	5,75	1,15	0,00	51,72	31,03	2,87	0,29	0,00	85,92
6	Identificazione del personale sanitario	68,97	29,89	1,15	0,00	0,00	68,97	22,41	0,57	0,00	0,00	91,95
7	Chiarezza e comprensibilità delle sue personali condizioni di salute	73,56	24,14	1,15	1,15	0,00	73,56	18,10	0,57	0,29	0,00	92,53
8	Cortesia e disponibilità del personale sanitario	83,91	16,09	0,00	0,00	0,00	83,91	12,07	0,00	0,00	0,00	95,98
% DI SODDISFAZIONE												87,57

In entrambe le sezioni SEDE AMBULATORIALE e VISITA MEDICA emergono giudizi positivi:

In particolare, nella sezione SEDE AMBULATORIALE (domande n.1, 2 e 3) il giudizio complessivo è positivo ma con valori più bassi rispetto alla sezione della VISITA MEDICA (domande n.4, 5, 6, 7 e 8).

L'analisi qualitativa e quantitativa dei dati ha permesso di individuare criticità e punti di forza:

- l'aspetto più carente e bisognoso di un intervento migliorativo risulta essere legato all'ubicazione della sede ambulatoriale sita nel comune di Brugherio e giudicata poco funzionale alle esigenze di quei dipendenti ATS assegnati alla sede di Monza;
- rappresenta invece un punto di forza del servizio erogato l'area del personale sanitario e delle cure ricevute.

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

La Customer satisfaction rappresenta un importante indicatore che, se monitorato nel tempo, permette di mantenere alto il livello di qualità dei servizi.

L'indagine oggetto della presente relazione, pertanto, verrà condotta anche nel 2020 al fine di conservare e consolidare lo standard qualitativo raggiunto.

L'indagine, inoltre, ha permesso di rilevare situazioni di disagio e di insoddisfazione, espresse da alcuni dipendenti, focalizzate in particolare sull'ubicazione della sede ambulatoriale.

Al fine di valorizzare il rapporto tra Agenzia e lavoratori, è auspicabile che le informazioni acquisite possano contribuire ad orientare le decisioni aziendali verso la pianificazione di azioni significative in risposta ai bisogni e aspettative dei dipendenti.

Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ATS Brianza	DIREZIONE SANITARIA Sede legale e territoriale: Viale Elvezia, 2 – 20900 MONZA Sede territoriale: C.so Carlo Alberto, 120 – 20832 LECCO	MODULO QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	
--	---	--	---

A seguito di visita medica eseguita nell'ambito della sorveglianza sanitaria, Le chiediamo gentilmente di rispondere al questionario. Grazie per la collaborazione.

A. SEDE AMBULATORIALE

GRADO DI SODDISFAZIONE	Gravemente insufficiente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
A.1 - Semplicità nel raggiungere la sede ambulatoriale (distanza dalla sede lavorativa, parcheggio)	☐	☐	☐	☐	☐
A.2 - Semplicità nell'individuazione dell'ambulatorio (segnaletica, scale, ascensori)	☐	☐	☐	☐	☐
A.3 – Rispetto della Privacy (riservatezza)	☐	☐	☐	☐	☐

Rispetto alla sede ambulatoriale , ha suggerimenti e/o considerazioni? ☐ Si ☐ No

Se Si, quali? _____

B. VISITA

GRADO DI SODDISFAZIONE	Gravemente insufficiente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
B.1 – Rispetto dell'orario di appuntamento	☐	☐	☐	☐	☐
B.2 – Comfort dell'ambulatorio	☐	☐	☐	☐	☐
B.3 – Identificazione del personale Sanitario	☐	☐	☐	☐	☐
B.4 – Chiarezza e comprensibilità del giudizio di idoneità alla mansione	☐	☐	☐	☐	☐
B.5 – Cortesia e disponibilità del personale sanitario	☐	☐	☐	☐	☐

Rispetto alla visita , ha suggerimenti e/o considerazioni? ☐ Si ☐ No

Se Si, quali? _____