

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

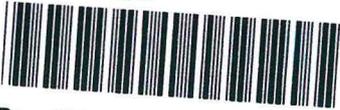
ATS Brianza

DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA

U.O. Medicina Preventiva nelle Comunità e Medicina dello Sport

Via De Amicis, 17 – 20900 Monza – Tel. 0392384664 – Fax. 0392384608 – e-mail: medsport.monza@ats-brianza.it
Viale Lombardia, 270 – 20861 Brugherio – Tel. 0392897463 – Fax. 0392897425 – e-mail: medsport.brugherio@ats-brianza.it

ATS Brianza



Pr. 0069278/16 del 15/12/2016
Classificazione 2.3.6
IPA: ATSMB AOO: ATSMB-MB

Stim.

Direttore Dip. Medica

Dott. R. Cecchetti

Gent.le Sig.ra

Michela Viscardi

Referente Qualità Dipartimento Medico

Loro Sedi

Oggetto: trasmissione customer satisfaction 2016.

Come previsto dal piano delle azioni di customer satisfaction questa U.O. Medicina Preventiva nelle Comunità e Medicina dello Sport ha effettuato una indagine sulla propria attività di Certificazione di idoneità sportiva nella sede di Monza Via de Amicis 17.

In conformità con il progetto previsto, trasmetto il documento allegato.

A disposizione per ogni eventuale chiarimento porgo saluti cordiali.

Allegato: analisi della soddisfazione dell'utenza

Il Responsabile di U.O.
Medicina Preventiva nelle Comunità
e Medicina dello Sport

Dott.ssa Silvia Celada

Responsabile del procedimento: Dr.ssa Silvia Celada – tel. 039 238 4619 silvia.celada@ats-brianza.it

Pratica trattata da: Dott.ssa Patrizia Scanagatti – tel. 039.2384646 patrizia.scanagatti@ats-brianza.it

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (ATS) DELLA BRIANZA

Sede Legale e Territoriale: Viale Elvezia, 2 – 20900 Monza – Codice Fiscale e P. IVA 09314190969

Sede Territoriale di Lecco: Corso Carlo Alberto, 120 – 23900 Lecco

www.ats-brianza.it

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

Dipartimento di Prevenzione Medica

ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

U.O. Medicina Preventiva delle Comunità e Medicina dello Sport

15 dicembre 2016

Ambulatorio di Medicina dello Sport

Le attività del Centro di Medicina dello Sport della ATS Brianza, sede Territoriale di Monza, interessano prevalentemente tre aree:

- 1) attività istituzionale finalizzata al rilascio delle certificazioni di idoneità sportiva (agonistica e non agonistica) e visite di consulenza medico-sportiva;
- 2) progetti di educazione alla salute;
- 3) vigilanza e controllo.

Le visite di idoneità sportiva sono finalizzate al rilascio di idoneità alla pratica sportiva agonistica, obbligatoria in Italia ai sensi del D.M. 18/02/1982, e non agonistica in ottemperanza al D.M. 24/04/2013 e rappresentano l'occasione per una valutazione preventiva dello stato di salute in soggetti apparentemente sani.

Attraverso infatti una visita medica completa ed esami strumentali (ECG basale e dopo sforzo, spirometria ed esame urine), vengono diagnosticate patologie latenti responsabili anche di eventi letali (la cui incidenza è in Italia diminuita nella popolazione sportiva non solo in termini assoluti, ma anche rispetto alla sedentaria proprio grazie a questa attività di screening).

L'U.O. MCS è composta da 2 Medici Specialisti in Medicina dello Sport affiancati da personale amministrativo e infermieristico che si occupa delle fasi di prenotazione e accettazione e dell'esecuzione degli esami strumentali previsti.

Ambito di indagine

L'indagine di "customer" ha riguardato la prima delle suddette attività svolta presso la sede di Via De Amicis 17 Monza .

Scopo

Nella presente relazione sono riportati i risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza effettuata nel periodo giugno - novembre 2016 su chi ha effettuato visite medico sportive e accertamenti clinici attinenti.

L'indagine ha voluto verificare i punti di forza e di debolezza percepiti dagli utenti invitati a rispondere al questionario dopo l'effettuazione della visita, sia con domande chiuse che con eventuali opinioni e suggerimenti.

Caratteristiche del campione

N. ATLETI SOTTOPOSTI AD ACCERTAMENTI DI MEDICINA DELLO SPORT TRA GIUGNO E NOVEMBRE 2016	N. CAMPIONE PREVISTO	N. QUESTIONARI RACCOLTI	N. QUESTIONARI RACCOLTI E CORRETTAMENTE VALIDATI
939	250	254	250

Si è indagato per gruppi omogenei di quesiti nell'ambito dell'accettazione, degli accertamenti clinici e del loro esito.

1) Per quanto attiene all'ambito dell'accettazione amministrativa l'Utente è:

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto o così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
Semplicità nel raggiungere	6	31	53	94	65	1



l'ambulatorio (segnaletica percorso, scale, ascensori)						
Comfort del locale di attesa (pulizia, posti a sedere, servizi igienici)	5	22	31	98	94	0
Cortesia dell'operatore	0	0	12	50	183	5
Rispetto della Privacy (riservatezza)	0	4	21	113	108	4
Semplicità nella pratica di accettazione e pagamento della prestazione	0	1	12	61	172	4
Somma	11	58	129	416	622	14
Percentuale di risposte sul totale delle espresse	0.88%	4.64%	10.32%	33.28%	49.76%	1.12%

Da un'analisi dei dati espressi cerchiamo di concentrare le osservazioni in base al peso proporzionale dei valori espressi e quindi consideriamo come percentualmente trascurabili gli estremi di tabella "per nulla soddisfatto e non saprei", che complessivamente raggiungono il 2%.

Si evince un valore progressivamente in crescita verso la fascia superiore tra le altre quattro possibilità di scelta.

Inoltre se valutiamo in valore assoluto il "molto soddisfatto" abbiamo un valore di poco inferiore al 50%, mentre se lo consideriamo associato a "abbastanza soddisfatto" si rileva che oltre i 4/5 degli utenti hanno espresso un dato complessivamente soddisfatto. (somma totale = 83.04%).

Riconosciamo come il soggetto "soddisfatto così così" (valore 10.32%), sia il nostro "utente migliorabile" da un punto di vista della accoglienza e che quindi può avere maggior interesse anche alla risoluzione delle osservazioni negative raccolte.

2) Per quanto attiene all'ambito della visita e degli esami eseguiti l'Utente si è così espresso:



VISITA ED ESAMI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto o così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
Rispetto dell'orario di appuntamento	2	3	10	68	165	2
Comfort dell'Ambulatorio	5	18	14	103	107	3
Identificazione del personale sanitario	0	3	15	61	169	2
Informazioni circa il suo consenso agli accertamenti stessi	0	1	21	55	171	2
Chiarezza e comprensibilità sulle eventuali controindicazioni ad esami strumentali	0	1	20	52	172	5
Chiarezza e comprensibilità sulle sue personali condizioni di salute	0	2	18	62	165	3
Cortesia e disponibilità del personale sanitario	0	1	14	49	181	5
Somma	7	29	112	450	1130	22
Percentuale di risposte sul totale delle espresse	0.40%	1.66%	6.40%	25.71%	64.57%	1.26%



Analogamente consideriamo come percentualmente trascurabili gli estremi di tabella “per nulla soddisfatto e non saprei”, che complessivamente raggiungono il 1.66%, equivalenti al secondo valore poco soddisfatto (1.66%)

Anche in questo ambito si evince un valore progressivamente in crescita verso la fascia superiore tra le quattro possibilità di scelta, con una percentuale del 64,5% di coloro che si definiscono “molto soddisfatti”, (quasi i 2/3 dei soggetti auditati), che con i rispondenti “abbastanza soddisfatto” raggiungono il 90.20% del totale.

Se assumiamo, analogamente a quanto già espresso, che il soggetto “soddisfatto così così” (6,4%), sia il nostro “utente migliorabile” e non osservando nei commenti liberi ricevuti nessuna nota negativa sull’attività clinica, riteniamo che tale parziale insoddisfazione sia riconducibile all’area del comfort e igiene degli ambienti.

Riportiamo i suggerimenti e/o commenti raccolti:

- bravi!
- tutto ok, as usual!
- fare bonifica delle zanzare
- locali troppo accaldati - che afa - no aria condizionata
- trovo inammissibile l'alta temperatura dei locali
- ringrazio per cortesia e professionalità
- ma quante zanzare in sala d'aspetto. Non mi sembra un ambiente salubre. Prendere dei provvedimenti?
- mancanza di condizionamento estivo. Locali non puliti. Accesso difficoltoso in automobile
- operatori molto cortesi, ma ambiente poco pulito e molto caldo. Impossibile fare una visita medica in questo locale caldo
- manca aria condizionata ambiente invivibile
- afa nei locali
- locali troppo afosi. No aria condizionata. No ricircolo d'aria
- sono veramente insoddisfatto della temperatura dei locali: manca aria condizionata !!
- la D.ssa Celada e la segreteria ottimi. Ottimi davvero.
- grazie

- peccato per la posizione infelice della struttura. Per il resto devo fare i complimenti a tutto il personale.
- bravi!

Se, nell'ambito dei commenti liberi, valutiamo i fattori positivi, possiamo dedurre un rapporto di fiducia nell'attività dell'Ambulatorio di Medicina dello Sport di Monza, soprattutto per la professionalità e la cortesia espressi dagli operatori.

Se ci riferiamo alle segnalazioni compilate in senso negativo e/o migliorativo e considerando che molte delle stesse sono state indicate durante il periodo estivo, si comprende come fosse sensibile il fattore "Caldo e Zanzare" e la mancanza dell'aria condizionata.

A questo proposito segnaliamo che negli ultimi mesi del 2016 è stato approntato e messo in funzione un nuovo sistema di condizionamento degli ambienti che pensiamo possa sopperire nella prossima stagione estiva ai disagi manifestati dai nostri utenti.

Permangono alcuni fattori migliorabili soprattutto mirati alla salubrità degli ambienti e la loro percezione di igiene.

Responsabile di U.O.
Medicina Preventiva nelle Comunità
e Medicina dello Sport

Dott.ssa Silvia Celada



Responsabile del procedimento: Dr.ssa Silvia Celada – Responsabile Unità Operativa – tel. 039 238 4619
Pratica trattata da: Dr.ssa Patrizia Scanagatti – Ortottista - Re.Q.S. – tel. 039 238 4646