



DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA
 UOC Medicina Preventiva nelle Comunità
 UOS Medicina dello Sport e Lotta al Doping
 Tel. 039/2384664 email uo.mesp@ats-brianza.it

Direttore DIPS
 Dott.ssa Nicoletta Castelli

Direttore MPC
 Dott.ssa Silvia Lopiccoli

Re.Q. DIPS
 Sig.ra Piera Isella
 Dott.ssa Michela Viscardi

Loro Sedi

Nel 2018 la UOS Medicina dello Sport e Lotta al Doping nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità della ATS della Brianza, in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015 e in un'ottica di miglioramento continuo, ha effettuato un'indagine di Customer Satisfaction presso le Strutture erogatrici di prestazioni di Medicina dello Sport oggetto di controlli ispettivi programmati (Ambulatori e Studi Professionali).

Il questionario è stato somministrato in forma telematica per semplificare la compilazione, migliorare l'adesione e l'analisi dei dati. la compilazione on-line del questionario ha permesso la raccolta dei dati in forma anonima e il loro successivo trattamento in forma aggregata, in modo che non fosse possibile collegare le informazioni ai soggetti che le hanno fornite.

L'indagine è stata condotta nel mese di ottobre 2018 ed ha interessato 20 Strutture sottoposte ad ispezioni programmate nel corso dell'anno; hanno risposto al questionario 13 Strutture, pari al 65%, con i seguenti esiti relativi agli indagati.

Quesiti inviati e risposte pervenute

Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l'ispezione Le sono state chiare e complete?

per nulla	sufficientemente	molto	completamente
0,0%	15,38 %	38,46%	46,15%

Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell'ispezione è chiaro e completo?

per nulla	sufficientemente	molto	Completamente
0,0%	7,69%	38,46%	53,85%



DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA

UOC Medicina Preventiva nelle Comunità

UOS Medicina dello Sport e Lotta al Doping

Tel. 039/2384664 email uo.mesp@ats-brianza.it

Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?

per nulla	sufficientemente	molto	completamente
0,0%	15,38	38,46%	46,15%

Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?

per nulla	sufficientemente	molto	completamente
23,08%	61,54%	15,38%	0,0%

Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato degli ispettori, relativamente all'attività di ispezione svolta?

per nulla	sufficientemente	molto	completamente
0,0%	30,77%	38,46%	30,77%

Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?

si	no, sono peggiori	no, sono migliori
76,92%	23,08%	0,0%

Analisi delle risposte pervenute

Alla luce dei dati raccolti è possibile affermare che le Strutture controllate si dimostrano soddisfatte in merito all'attività svolta dal personale dell'UOC con grado di soddisfazione "molto o completamente soddisfatto" di oltre l'80% relativamente alla chiarezza e completezza delle informazioni e alla competenza professionale (item 1-2-3).

Il 60% circa ritiene che l'attività ispettiva abbia interferito con l'attività lavorativa (item 4) in maniera sufficiente: questo è spiegabile con il fatto che volutamente la Commissione ha deciso di effettuare i sopralluoghi durante l'espletamento dell'attività ambulatoriale almeno in alcune Strutture dell'ex ASL di Lecco - mai sottoposte ad una sistematica vigilanza negli anni precedenti - per verificare direttamente il suo svolgimento e organizzazione.

Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Brianza

Sede legale e territoriale: Viale Elvezia 2 – 20900 Monza - C.F. e Partita IVA 09314190969

Sede territoriale di Lecco: C.so C. Alberto 120 – 23900 Lecco

protocollo@pec.ats-brianza.it



DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA

UOC Medicina Preventiva nelle Comunità

UOS Medicina dello Sport e Lotta al Doping

Tel. 039/2384664 email uo.mesp@ats-brianza.it

Oltre alla compilazione del questionario, sono pervenute anche 2 osservazioni:

- Molto competente la parte medica. Trovo invece che non si sia coerenza per la parte strutturale e igiene dei vari tecnici che si sono alternati nelle varie ispezioni negli ultimi anni.
- Tutto lo staff è grato agli ispettori che, grazie ai loro interventi negli anni ci hanno permesso di migliorare progressivamente. Peccato che nelle altre ASST non si usi lo stesso metro.

Conclusioni

La valutazione dei requisiti strutturali – che fino allo scorso anno era effettuata da un tecnico del SISIP- quest'anno è stata affrontata da 3 medici che si sono alternati, generando qualche lieve disparità di giudizio peraltro brillantemente superata. Ciò costituirà ovviamente motivo di miglioramento per le prossime verifiche.

Nonostante i possibili risvolti di una visita ispettiva, viene riconosciuta all'attività della Commissione anche l'opportunità di un confronto per le problematiche sia amministrative che strettamente mediche che si presentano durante l'effettuazione delle visite medico-sportive con un conseguente miglioramento nel tempo

Il Responsabile UOS
Medicina dello Sport e Lotta al Doping
Dott.ssa Silvia Celada

Responsabile del procedimento: Responsabile UOS Medicina dello Sport e Lotta al Doping Dott.ssa Silvia Celada (039/2384619)
Referente della Pratica: Re.Q. UOS Medicina dello Sport e Lotta al Doping Dott.ssa Patrizia Scanagatti (039 2384646)