



DIPARTIMENTO VETERINARIO E SICUREZZA DEGLI ALIMENTI DI
ORIGINE ANIMALE

Corso Carlo Alberto 120 – Lecco / Via Novara 3 - Desio

Tel. 0341 482760 / 0362 304830 E-mail dipartimento.veterinario@ats-brianza.it

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2017

1. Premessa

La *customer satisfatcion* rappresenta uno strumento che permette di monitorare la qualità percepita dall'utente rispetto ad un servizio offerto.

Se la qualità del servizio offerto è determinata dal rispetto delle procedure di processo approvate da ciascun Dipartimento dell'ATS della Brianza, la soddisfazione dell'utente è, invece, data dalla coincidenze tra le aspettative sulla qualità del servizio offerto e la sua percezione.

Con il servizio di rilevazione della soddisfazione del cittadino, si pone quest'ultimo nella possibilità di fornire preziosi suggerimenti all'Ente pubblico al fine di modellare i servizi e rafforzare la fiducia del cittadino sulla prestazione ricevuta.

2. Attività Svolta

I dati raccolti riguardano il grado di soddisfazione degli utenti che si rivolgono ai presidi territoriali del Dipartimento Veterinario e Sicurezza degli Alimenti di Origine Animale al fine di vedersi erogati i servizi ad oggi previsti in capo all'ATS dalla Legge Regionale 23/2015 di riforma del sistema sanitario di Regione Lombardia.

I questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza, che non ha compilato questionari nei presidi territoriali di Lecco, mentre risultano compilati 17 questionari nel presidio di Desio, un questionario, invece, risulta compilato sia nel presidio di Usmate Velate, sia nel presidio di Monza.

3. Risultati dell'attività svolta

Il questionario somministrato richiedeva all'utente di fornire i seguenti dati:

- presidio presso cui si è rivolto per il servizio richiesto;
- attività svolta dall'utente;
- motivazione per cui ci è rivolto ai presidi dell'ATS – Dipartimento Veterinario e Sicurezza degli Alimenti di Origine Animale;
- Soddisfazione del servizio offerto dal personale veterinario, dal personale tecnico della prevenzione e dal personale amministrativo in una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto), con riguardo all'accessibilità, alla tempestività, alla competenza e alla disponibilità del personale;
- Tempestività e cortesia del personale nel fornire le informazioni richieste;
- Semplicità delle procedure;
- Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico.



DIPARTIMENTO VETERINARIO E SICUREZZA DEGLI ALIMENTI DI
ORIGINE ANIMALE

Corso Carlo Alberto 120 – Lecco / Via Novara 3 - Desio

Tel. 0341 482760 / 0362 304830 E-mail dipartimento.veterinario@ats-brianza.it

Dalla rilevazione, pertanto, emerge che quanto di seguito.

- 1) 17 questionari sono stati compilati a Desio, 1 a Usmate Velate, 1 a Monza
- 2) I questionari sono stati compilati da 1 Veterinario Libero Professionista, da 1 allevatore e/o commercianti di animali, 3 che si sono qualificati come “altro”, senza specificare la professione, 14 privati cittadini;
- 3) Tutti e 19 gli utenti si sono rivolti ai presidi per “un Servizio offerto dalle segreterie”. In 2 questionari è stata spuntata la voce “altro”, specificando poi nel campo libero che necessitavano o del “passaporto per cani” o del “passaggio del cane”, quindi comunque un servizio offerto;
- 4) Su una scala da 1 a 5 come sopra delineata, 6 utenti assegnano un punteggio di “4” all’accessibilità del servizio, un utente assegna un “3”, su tutti gli altri aspetti relativi al personale sopra descritti tutti gli utenti assegnano un punteggio di “5”;
- 5) Con riguardo all’accessibilità del servizio, all’orario di apertura e alla complessità delle procedure, tre utenti assegnano un punteggio di “3”, cinque utenti un punteggio di “4”, tutti gli altri un punteggio di 5.

4. Considerazioni finali

Obiettivo del Dipartimento per l’anno 2018 è, innanzitutto, incrementare in maniera notevole il campione di analisi. Campione di analisi che delinea, comunque, un grado di complessiva soddisfazione per i servizi offerti, servizi che con il completamento dell’organizzazione della nuova ATS saranno sempre più attenti alle esigenze del cittadino.