

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO VETERINARIO E SICUREZZA DEGLI
ALIMENTI DI ORIGINE ANIMALE

Viale Elvezia, 2 – 20900 Monza (MB)

RELAZIONE

RENDICONTAZIONE CUSTOMER

ANNO 2019

Redatto da: Giorgia Mastrolembro Ventura e Giuseppe Fichera, referenti qualità
Dipartimento Veterinario e Sicurezza degli Alimenti di Origine Animale

Approvato da: Fabrizio Galbiati, Direttore Dipartimento Veterinario e Sicurezza degli
Alimenti di Origine Animale



Sommario

1	INTRODUZIONE	3
2	SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE	3
2.1	Sede di Lecco – C.so Carlo Alberto, 120	3
2.1.1	Rendicontazione	3
2.1.2	Conclusione	4
2.2	Sede di Besana Brianza - via S. Siro, 25	4
2.2.1	Rendicontazione	4
2.2.2	Conclusione	5
2.3	Sede di Usmate Velate – via Roma, 85	5
2.3.1	Rendicontazione	5
2.3.2	Conclusione	6
2.4	Sede di Monza – via De Amicis, 17.....	6
2.4.1	Rendicontazione	6
2.4.2	Conclusione	6
2.5	Sede di Bellano – via Papa Giovanni XXIII	6
2.5.1	Rendicontazione	6
2.5.2	Conclusione	7
2.6	Sede di Merate – Via San Vincenzo.....	7
2.6.1	Rendicontazione	7
2.6.2	Conclusione	7
2.7	Sede di Desio – via Novara, 3.....	7
2.7.1	Rendicontazione	8
2.7.2	Conclusione	8
2.8	Commento generale e spunti di miglioramento	8



1 INTRODUZIONE

Nel corso dell'anno 2019 il Dipartimento Veterinario e Sicurezza degli Alimenti di Origine Animale ha adottato una nuova modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente, adottata a partire dal mese di giugno in seguito ai suggerimenti dell'audit di IMQ.

In particolare, è stato definito un calendario di giornate in cui il personale chiedeva all'utente che si rivolgeva al presidio del Dipartimento di compilare il relativo questionario.

Il questionario somministrato è il medesimo per tutte le sedi, si compone di 5 domande, un campo libero in cui indicare la prestazione richiesta e un ulteriore campo libero per osservazioni sotto ciascuna domanda.

I quesiti posti sono:

- 1) Le informazioni, sia quelle a disposizione negli uffici, sia quelle fornite dal personale amministrativo, sia quelle presenti sul sito internet, sono chiare e complete?
- 2) La modulistica fornita dal personale/reperita sul sito internet aziendale, o di Regione Lombardia, relativa alla gestione degli animali d'affezione (moduli per passaggi di proprietà, rilascio passaporti, ecc.) è chiara e completa?
- 3) Il nostro personale amministrativo, a Suo parere, si è dimostrato competente e professionale?
- 4) Il tempo di attesa per l'effettuazione della prestazione è stato accettabile?
- 5) Le modalità di pagamento della prestazione sono adeguate e funzionali rispetto alle sue aspettative?

Il punteggio di ciascuna risposta varia da 1 (per nulla soddisfatto) a 4 (completamente soddisfatto). L'analisi della rilevazione, pertanto, sarà articolata sede per sede con indicazione delle peculiarità rilevate e del singolo grado di soddisfazione rilevato.

2 SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

2.1 Sede di Lecco – C.so Carlo Alberto, 120

Presso la sede di Lecco sono state effettuate quattro rilevazioni della soddisfazione degli utenti in data

- 02/07/2019 8 questionari compilati
- 25/06/2019 8 questionari compilati
- 04/09/2019 6 questionari compilati
- 19/11/2019 6 questionari compilati

per un totale di 28 questionari compilati.

2.1.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Richieste di modelli IV per trasporto (proc. Gestione Anagrafi UOC Sanità Animale)
- Richieste di modelli IV per macello (proc. Gestione Anagrafi UOC Sanità Animale)
- Richieste di marche auricolari per bovini (proc. Gestione Anagrafi UOC Sanità Animale)



- Richiesta di macellazione di un suino ad uso familiare (Proc. Macellazione UOC Igiene Alimenti di Origine Animale)
- Rilascio passaporto animale affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richiesta di certificato di un vitello (proc. Certificazione UOC Igiene Alimenti di Origine Animale)

La rilevazione pertanto ha riguardato 5 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.

La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Gestione Anagrafi** UOC Sanità Animale – media globale di 3,51/4; nelle note aggiuntive due utenti sottolineano la cortesia e la collaborazione del personale;
- **Macellazione** UOC Igiene Alimenti di Origine Animale – media globale di 3,21/4
- **Gestione Anagrafi e Prevenzione Randagismo** UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale di 3,5/4; nelle osservazioni un utente segnala difficoltà sulla modalità di pagamento, senza tuttavia specificare dove risiede tale difficoltà, nonché la cortesia del personale;
- **Certificazione** UOC Igiene Alimenti di Origine Animale – media globale di 3,1 su 4.

2.1.2 Conclusione

In generale, pertanto, l'erogazione dei servizi rispecchia le peculiarità del territorio, in quanto sono presenti moltissimi allevamenti a carattere familiare con tutte le conseguenti attività amministrative e sanitarie che il personale ATS svolge in maniera competente.

Le difficoltà sulla modalità di pagamento saranno superate con l'introduzione del sistema di pagamento PAGOPA che permetterà di ampliare le possibilità per l'utente di diversificare la modalità del pagamento della prestazione richiesta.

2.2 Sede di Besana Brianza - via S. Siro, 25

Presso la sede di Besana Brianza sono state effettuate quattro rilevazioni della soddisfazione degli utenti in data

- 16/07/2019 13 questionari compilati
- 26/09/2019 8 questionari compilati
- 21/10/2019 3 questionari compilati

per un totale di 24 questionari compilati.

2.2.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Richieste di modelli IV per trasporto (proc. Gestione Anagrafi UOC Sanità Animale)
- Rilascio passaporto animale affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richieste per anagrafe animali affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richiesta di sterilizzazione gatti (proc. Prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)



- Richiesta certificato export (proc. Certificazione)

La rilevazione pertanto ha riguardato 4 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.

La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Gestione Anagrafi** UOC Sanità Animale – media globale di 3,3./4; nelle note aggiuntive due utenti sottolineano la cortesia e la collaborazione del personale;
- **Gestione Anagrafi e Prevenzione Randagismo** UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale di 3,72/4; le osservazione saranno analizzate in conclusione.
- **Certificazione** UOC Igiene Alimenti di Origine Animale – media globale di 3 su 4.

2.2.2 Conclusione

Nel periodo estivo, la sede di Besana Brianza ha subito un notevole afflusso di utenti la cui ATS di riferimento è l'ATS Città Metropolitana in quanto la stessa non era in grado di garantire i servizi legati all'Anagrafe Animali Affezione e alla prevenzione del randagismo nei tempi richiesti dagli utenti stessi. Si riporta a titolo esemplificativo un commento di un utente: "completamente insoddisfatta dalla città metropoli nata di Milano, dirottata a Besana Brianza perché Asl Milano prenotata. Servizio Regione INDECENTE, a discapito del personale di Besana Brianza. VERGOGNATEVI!". La media di soddisfazione ha un valore importante in quanto da molti anni presso l'ufficio di Besana Brianza è presente un solo assistente amministrativo che ha ricevuto notevole apprezzamento nelle varie customer.

2.3 Sede di Usmate Velate – via Roma, 85

Presso la sede di Besana Brianza sono state effettuate quattro rilevazioni della soddisfazione degli utenti in data

- 04/09/2019 2 questionari compilati
- 03/10/2019 5 questionari compilati
- 19/11/2019 3 questionari compilati

per un totale di 10 questionari compilati.

2.3.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Richieste di modelli IV per trasporto (proc. Gestione Anagrafi UOC Sanità Animale)
- Rilascio passaporto animale affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richieste per anagrafe animali affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)

La rilevazione pertanto ha riguardato 3 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.

La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Gestione Anagrafi** UOC Sanità Animale – media globale di 3,09/4;
- **Gestione Anagrafi e Prevenzione Randagismo** UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale di 3,22/4; le osservazione saranno analizzate in conclusione.



2.3.2 Conclusione

Gli utenti non hanno espresso commenti sulla sede di Usmate Velate, le rilevazioni non sono congrue all'utenza che si rivolge all'ufficio che copre una vasta porzione di territorio ad est della Brianza. Nella prossima rilevazione verranno aumentate le giornate e verranno scelte giornate e periodi con maggiore afflusso di utenti.

2.4 Sede di Monza – via De Amicis, 17

Presso la sede di Besana Brianza sono state effettuate quattro rilevazioni della soddisfazione degli utenti in data

- 25/06/2019 2 questionari compilati
- 03/10/2019 3 questionari compilati
- 04/11/2019 2 questionari compilati

per un totale di 7 questionari compilati.

2.4.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Rilascio passaporto animale affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richieste per sopralluoghi per inconvenienti igienico sanitari e mal gestione di animali d'affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)

La rilevazione pertanto ha riguardato 2 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.

La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Gestione Anagrafi e Prevenzione Randagismo** UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale di 3,52/4.

2.4.2 Conclusione

La centralità dell'ufficio di Monza in relazione al mondo animali affezione è direttamente proporzionale al numero di animali d'affezione presenti nel territorio di Monza, che sono quasi il doppio rispetto al territorio di Lecco e inversamente proporzionale per quanto riguarda l'Area Sanità Animale, in quanto non sono presenti molti allevamenti. Non sono stati riportati commenti da parte degli utenti.

2.5 Sede di Bellano – via Papa Giovanni XXIII

Presso la sede di Bellano è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione degli utenti in data 2 luglio 2019 per un totale di 4 questionari compilati.

2.5.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Rilascio passaporto animale affezione e anagrafe animali d'affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richieste di certificati per conducenti e per trasporti animali (proc. Certificazione UOC Igiene Alimenti di Origine Animale e UOC Igiene Allevamenti e Produzioni Zootecniche)



La rilevazione pertanto ha riguardato 3 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.
La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Certificazione** UOC Igiene Alimenti di Origine Animale – media globale di 3/4.
- **Certificazione** UOC Igiene Allevamenti e Produzioni Zootecniche – media globale 2,60/4

Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale 2,90/4.

2.5.2 Conclusione

La giornata singola di rilevazione non consente di dare piena attendibilità ai dati. L'ufficio rappresenta comunque un presidio importante del territorio e sarà incrementata la rilevazione della soddisfazione al fine di avere dati con maggiore rispondenza reale.

2.6 Sede di Merate – Via San Vincenzo

Presso la sede di Merate è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione degli utenti in data 2 luglio 2019 per un totale di 6 questionari compilati.

2.6.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Rilascio passaporto animale affezione e anagrafe animali d'affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richiesta di campione trichinoscopico (proc. Campionamento UOC Igiene Alimenti di Origine Animale)

La rilevazione pertanto ha riguardato 3 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.
La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Campionamento** UOC Igiene Alimenti di Origine Animale – media globale di 3/4.

Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale 3,76/4.

2.6.2 Conclusione

La giornata singola di rilevazione non consente di dare piena attendibilità ai dati. L'ufficio rappresenta comunque un presidio importante del territorio e sarà incrementata la rilevazione della soddisfazione al fine di avere dati con maggiore rispondenza reale.

2.7 Sede di Desio – via Novara, 3

Presso la sede di Desio sono state effettuate quattro rilevazioni della soddisfazione degli utenti in data

- 25/06/19 4 questionari compilati
- 04/09/19 6 questionari compilati
- 04/11/19 6 questionari compilati

per un totale di 24 questionari compilati.



2.7.1 Rendicontazione

Le prestazioni richieste hanno riguardato:

- Richieste di modelli IV per trasporto (proc. Gestione Anagrafi UOC Sanità Animale)
- Rilascio passaporto animale affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richieste per anagrafe animali affezione (proc. Gestione Anagrafi e prevenzione randagismo UOC Igiene Urbana Veterinaria)
- Richiesta certificato export (proc. Certificazione)

La rilevazione pertanto ha riguardato 4 processi delle UOC afferenti il Dipartimento Veterinario.

La media ponderata dei voti assegnati agli utenti è la seguente:

- **Gestione Anagrafi** UOC Sanità Animale – media globale di 3,80/4;
- **Gestione Anagrafi e Prevenzione Randagismo** UOC Igiene Urbana Veterinaria – media globale di 3,72/4;

Certificazione UOC Igiene Alimenti di Origine Animale – media globale di 2,40 su 4, un solo questionario compilato senza spiegare il perché del voto basso.

2.7.2 Conclusione

Nel periodo estivo, la sede di Desio ha subito un notevole afflusso di utenti la cui ATS di riferimento è l'ATS Città Metropolitana in quanto la stessa non era in grado di garantire i servizi legati all'Anagrafe Animali Affezione e alla prevenzione del randagismo nei tempi richiesti dagli utenti stessi. Diversi commenti sono stati riportati a favore delle due impiegate amministrative, definite gentili, collaborative e sempre disponibili per qualsiasi esigenza.

2.8 Commento generale e spunti di miglioramento

Tale strumento utilizzato in questo modo ha permesso di rilevare un maggior numero di processi rispetto alla rilevazione dell'anno precedente e non è stato percepito dal personale ATS come un di più inutile da svolgere tutti i giorni. La rotazione tra i vari uffici ha permesso di rilevare le diversità di utenti che si rivolgono ai presidi.

La soddisfazione in generale presenta dei livelli ottimi in quanto, tranne in due casi, è sempre in un punteggio compreso tra 3 e 4.

Per l'anno 2020, l'indagine verrà riproposta con il medesimo modello, partendo sin dal mese di febbraio, aumentando la frequenza di somministrazione nel singolo presidio. Verrà altresì aumentata nei periodi considerati storicamente di maggior afflusso dell'utenza (pre vacanze pasquali, mesi estivi).