

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO DI IGIENE E
PREVENZIONE SANITARIA
U.O.C. IGIENE E SANITA' PUBBLICA
Via Novara n. 3 - DESIO



RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2019

ID 4815

Redatto da: Dr.ssa Rita Cattaneo - Geom. Giovambattista Caravia

data: 10 gennaio 2020



Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDAGINE	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	5
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI.....	6
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	6



1 PREMESSA

A seguito dell'esperienza dell'unificazione delle ex ASL di Monza Brianza e Lecco confluite nell'ATS Brianza, si è concordato di attivare un'azione indirizzata al rilevamento del grado di soddisfazione del cliente mediante la somministrazione di questionari di customer satisfaction, prima previo consegna brevi mano della scheda e successivamente tramite applicativo web. La somministrazione è sempre preceduta da una breve introduzione verbale in fase di sopralluogo. La compilazione del questionario è finalizzata ad una valutazione complessiva della prestazione ricevuta, alla formulazione dei propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati, nonché all'espressione di un giudizio sulla determinazione delle esigenze ed aspettative dei clienti.

2 INDAGINE

L'indagine è rivolta a tutte le attività ispezionate, programmate nell'ambito del Piano Controlli annuale. L'analisi è condotta con riferimento al Processo "Vigilanza e controllo negli ambienti di vita", sottoprocessi, rispettivamente, 170, 174 e 066.

Il questionario è così articolato: le prime 2 domande riguardano rispettivamente il ruolo del compilatore e il tipo di attività ispezionata; le restanti, dalla 3 alla 8, sono riferite all'espressione del proprio giudizio.

La scheda è strutturata come di seguito:

1. Ruolo di chi compila il questionario

- Titolare
- Addetto alle lavorazioni
- Consulente
- Altro (specificare)

2. Settore di attività

- Scuole di ogni ordine e grado
- Strutture sanitarie
- Palestre e piscine
- Tatuatori , parrucchieri e estetisti
- Altro (specificare)



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

- PER NULLA
- SUFFICIENTEMENTE
- MOLTO
- COMPLETAMENTE

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso

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

- PER NULLA
- SUFFICIENTEMENTE
- MOLTO
- COMPLETAMENTE

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso

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

- PER NULLA
- SUFFICIENTEMENTE
- MOLTO
- COMPLETAMENTE

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso

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

- PER NULLA
- SUFFICIENTEMENTE
- MOLTO
- COMPLETAMENTE

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso

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

- PER NULLA SODDISFATTO
- SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO
- COMPLETAMENTE SODDISFATTO

Eventuali osservazioni sul giudizio espresso

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

- SI
- NO, SONO PEGGIORI
- NO, SONO MIGLIORI

Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni

3 ELABORAZIONE DATI

I questionari compilati e restituiti, hanno prodotto le seguenti risposte:

domanda n. 3 - Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l'ispezione Le sono state chiare e complete?

PER NULLA		SUFFICIENTE		MOLTO		COMPLETAMENTE		TOTALE
0%	0	12,04%	10	39,75%	33	48,19%	40	83

domanda n. 4 - Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell'ispezione è chiaro e completo?

PER NULLA		SUFFICIENTE		MOLTO		COMPLETAMENTE		TOTALE
2,40%	2	8,43%	7	40,96%	34	48,19%	40	83

domanda n. 5 - Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?

PER NULLA		SUFFICIENTE		MOLTO		COMPLETAMENTE		TOTALE
1,20%	1	12,04%	10	31,32%	26	55,42%	46	83

domanda n. 6 - Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?

PER NULLA		SUFFICIENTE		MOLTO		COMPLETAMENTE		TOTALE
40,96%	34	40,96%	34	15,66%	13	2,40%	2	83

domanda n. 7 - Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato degli ispettori, relativamente all'attività di ispezione svolta?

PER NULLA SODDISFATTO		SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO		MOLTO SODDISFATTO		COMPLETAMENTE SODDISFATTO		TOTALE
2,40%	2	13,25%	11	55,42%	46	28,91%	24	83

domanda n. 8 - Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?

SI	NO, SONO PEGGIORI	NO, SONO MIGLIORI	TOTALE
75,90%	10,84%	13,25%	
63	9	46	83

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Su 203 questionari somministrati alle strutture oggetto di ispezioni programmate, scuole, strutture sanitarie, piscine, tatuatori, ed estetisti, sono pervenute 83 risposte pari al 41%, inferiore al 50% del precedente anno.

Alla luce dei dati raccolti è possibile affermare che mediamente le strutture controllate si dimostrano soddisfatte in merito all'attività svolta dal personale dell'UOC con gradi di soddisfazione "molto o completamente soddisfatto" di circa il 90% relativamente alla chiarezza e completezza delle informazioni e alla competenza professionale. Il livello globale di soddisfazione riguardo all'operato degli ispettori rasenta l'85%.

Il 18% ritiene che l'attività ispettiva abbia interferito "molto o completamente con l'attività lavorativa" (diminuito rispetto al 20% dell'anno precedente).

Considerata la partecipazione all'iniziativa, si può rilevare che le risposte si collocano su un buon grado di soddisfazione e quindi il servizio erogato è giudicato positivamente dagli utenti.

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

La U.O.C. ISP intende proseguire con la somministrazione della Customer cercando di essere più incisivi nella descrizione preventiva della scheda in fase di sopralluogo, al fine di raggiungere una percentuale maggiore di risposte.

L'apporto critico e qualificato, ma costruttivo, fornito dai clienti, costituirà, per l'anno 2020, stimolo ed obiettivo per migliorare e ottimizzare i livelli di gradimento raggiunti.