

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO DI IGIENE E
PREVENZIONE SANITARIA

UOC Igiene Alimenti e Nutrizione
UOS Igiene Alimenti Monza Brianza
UOS Igiene Alimenti Lecco



RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

CONTROLLI UFFICIALI MEDIANTE AUDIT IN SICUREZZA ALIMENTARE

Redatto da: Michela Viscardi

data: 15 gennaio 2020



Sommario

1	Premessa	3
2	Indagine.....	3
3	Elaborazione dati	4
3.1	Valutazione da parte dei propri clienti dell'attività di ispezione	4
4	Valutazione dei risultati	5
4.1	Confronto dati con anni precedenti	5
4.2	Valutazione dati anno 2019.....	6
5	Proposte di miglioramento	7
5.1	Questionario di customer satisfaction	7
5.1.1	Struttura del questionario.....	7
5.1.2	Modalità di somministrazione.....	7
5.2	Attività di audit	7
5.3	Obiettivi di soddisfazione 2020	7
5.3.1	Adesione.....	7
5.3.2	Livello globale di soddisfazione.....	7

1 PREMESSA

La UOC Igiene Alimenti e Nutrizione, conformemente a quanto richiesto dai requisiti ISO, promuove:

- La valutazione della soddisfazione da parte dei propri clienti, in merito alle attività erogate dalle proprie UOSS Igiene Alimenti Monza Brianza e Lecco, presso gli Operatori del Settore Alimentare.

Tenuto conto della tipologia di cliente (impresa sottoposta a audit), degli esiti di soddisfazione più che soddisfacenti fin qui raggiunti e del fatto che il 2019 è il terzo anno di somministrazione, ci aspetta un'adesione superiore al 25% e un mantenuto livello di soddisfazione (molto + completamente), rispetto agli anni precedenti.

2 INDAGINE

L'indagine, attuata in forma strutturata per la prima volta nel 2017, è stata riproposta nel 2018 e nel 2019 somministrando, alle imprese sottoposte a vigilanza programmata tramite audit, un questionario di *customer satisfaction*. L'indagine condotta ha interessato i sotto processi 183 e 193 "vigilanza e controllo in materia di sicurezza alimentare" afferenti rispettivamente alle due strutture IAN 251 e 252, e in particolare la procedura di processo ID 02500.

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 inoltre 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.

Il link a cui collegarsi per poter aderire all'indagine, è stato inviato dalle segreterie delle UOS IAN al termine dell'attività di audit all'indirizzo di posta e-mail del presenziante al controllo, raccolto appositamente dagli auditors durante il sopralluogo.

Il questionario somministrato prevedeva i seguenti item e la possibilità per ognuno di lasciare un commento:

1	Esprima un giudizio sulle tempistiche di rilascio/invio degli atti e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a: piano di audit – rapporto di audit – esecuzione audit
2	Esprima un giudizio sulla chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a: piano di audit – riunione di apertura – riunione di chiusura – rapporto di audit
3	Esprima un giudizio sulla competenza e professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'esecuzione dell'audit: audit documentale – audit in campo – esecuzione audit
4	Esprima un giudizio sulla capacità degli ispettori di minimizzare l'impatto dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa
5	Esprima il Suo livello Globale di soddisfazione nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente all'attività di audit svolta
6	Tale livello di soddisfazione è in linea con le Sue aspettative iniziali?
Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni.	

Per gli item da 1 a 5, è stato chiesto di esprimere una valutazione selezionando un valore corrispondente a:

- per nulla soddisfatto
- sufficientemente soddisfatto
- molto soddisfatto
- completamente soddisfatto

Per l'item 6, è stato chiesto di esprimere una valutazione selezionando un valore corrispondente a:

- sì, è in linea (le conclusioni sono quelle che mi aspettavo)
- no, è minore
- no, è maggiore

3 ELABORAZIONE DATI

3.1 Valutazione da parte dei propri clienti dell'attività di ispezione

Le schede di customer compilate e trasmesse, per quanto riguarda la valutazione dell'attività di audit, sono state pari al 41% dei questionari somministrati.

Schede somministrate	49
Schede raccolte	20
% di adesione	41%

Le risposte formulate dagli utenti sono state le seguenti:

Tabella 1

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista				
		Per nulla	Sufficientemente	Molto	Completamente	
1	Esprima un giudizio sulle tempistiche di rilascio/invio degli atti e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a:	piano di audit	0	3 (15%)	7 (35%)	10 (50%)
		Rapporto di audit	0	2 (10%)	7 (35%)	11 (55%)
		Esecuzione audit	0	0	7 (35%)	13 (65%)
2	Esprima un giudizio sulla chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a:	Piano di audit	0	1 (5%)	9 (45%)	10 (50%)
		riunione di apertura	0	1 (5%)	6 (30%)	13 (65%)
		riunione di chiusura	0	1(5%)	5 (25%)	14 (70%)
		rapporto di audit	0	2 (10%)	6 (30%)	12 (60%)
3	Esprima un giudizio sulla competenza e professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'esecuzione dell'audit:	audit documentale	0	0	7 (35%)	13 (65%)
		audit in campo	0	1 (5%)	6 (30%)	13 (65%)
		esecuzione audit	0	1 (5%)	6 (30%)	13 (65%)
4	Esprima un giudizio sulla capacità degli ispettori di minimizzare l'impatto dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa	0	0	4 (20%)	16 (80%)	
		Per nulla soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto soddisfatto	Completamente soddisfatto	
5	Esprima il Suo livello Globale di soddisfazione nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente all'attività di audit svolta	0	0	9 (45%)	11 (55%)	
		Si, è in linea	No, è minore		No, è maggiore	
6	Tale livello di soddisfazione è in linea con le Sue aspettative iniziali?	17 (85%)	1 (5%)		2 (10%)	

Per completezza d'informazione si riportano le osservazioni fornite dagli utenti al termine di ogni item

Tabella 2

n. item	Osservazione
1	<ul style="list-style-type: none"> È stata molto apprezzata la disponibilità a discutere sugli argomenti trattati Personale preparato, attento e gentile
2	nessuna
3	<ul style="list-style-type: none"> E' stata apprezzata la disponibilità ad ascoltare le problematiche della nostra azienda.
4	nessuna
5	<ul style="list-style-type: none"> Consiglierei di utilizzare strumenti informatici (software) più performanti Personale competente e professionale

Per completezza d'informazione si riportano le osservazioni fornite dagli utenti al termine del questionario

Tabella 3

n. osservazioni	Osservazione
1	Competenza e gentilezza del personale intervenuto.

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

4.1 Confronto dati con anni precedenti

Ai fini della valutazione dei dati ottenuti e poiché la presente customer è una riproposta di un'indagine precedente, la prima chiave di lettura e valutazione dei dati raccolti, è data dal confronto dei dati delle tre annualità:

Tabella 4

Domanda n.		Scala di valutazione prevista											
		Per nulla			Sufficientemente			Molto			Completamente		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
1	piano di audit	0%	0%	0%	10%	0%	15%	30%	43%	35%	60%	57%	50%
	Rapporto di audit	0%	0%	0%	10%	0%	10%	40%	43%	35%	50%	57%	55%
	Esecuzione audit	0%	0%	0%	10%	0%	0%	40%	29%	35%	50%	71%	65%
2	Piano di audit	0%	0%	0%	10%	0%	5%	50%	43%	45%	40%	57%	50%
	riunione di apertura	0%	0%	0%	0%	0%	5%	50%	57%	30%	50%	43%	65%
	riunione di chiusura	0%	0%	0%	10%	0%	5%	30%	43%	25%	60%	57%	70%
3	rapporto di audit	0%	0%	0%	10%	0%	10%	40%	14%	30%	50%	86%	60%
	audit documentale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	14%	35%	40%	86%	65%
	audit in campo	0%	0%	0%	0%	0%	5%	60%	43%	30%	40%	57%	65%
4	esecuzione audit	0%	0%	0%	0%	0%	5%	60%	57%	30%	40%	43%	65%
		0%	0%	0%	0%	14%	0%	40%	14%	20%	60%	71%	80%
		Per nulla soddisfatto			Sufficientemente soddisfatto			Molto soddisfatto			Completamente soddisfatto		
5 (Livello globale)		0%	0%	0%	10%	0%	0%	50%	57%	45%	40%	43%	55%

Tabella 5

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista								
		Sì, è in linea			No, è minore			No, è maggiore		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
6	Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?	100%	60%	85%	0%	0%	5%	0%	40%	10%

Dal confronto dei dati, relativi alle indagini condotte nel 2017, 2018 e nel 2019, emerge che:

- Livello di adesione**

I dati riportati nella tabella a fianco, mostrano un netto miglioramento della % di adesione e un ampio superamento del livello fissato (25%) per il 2019.

	2017	2018	2019
Schede somministrate		40	49
Schede raccolte	10	7	20
% di adesione		25%	41%

- Grado di soddisfazione**

I dati soddisfazione (tabella 4) mostrano un sostanziale mantenimento, tranne che per la domanda n. 4 (Esprima un giudizio sulla capacità degli ispettori di minimizzare l'impatto dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa), i cui esiti migliorano. Anche il livello globale di soddisfazione mostra un graduale e costante incremento sull'item "completamente soddisfatto" (dal 40% al 43%, fino al 55%); i dati aggregati (tabella a fianco) confermano la totale assenza di giudizi negativi, e un livello di soddisfazione totale (100%), consentendo di superare l'obiettivo fissato.

	2017	2018	2019
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%
Sufficientemente soddisfatto	10%	0%	0%
Molto soddisfatto/ Completamente soddisfatto	90%	100%	100%

4.2 Valutazione dati anno 2019

Dall'analisi dei dati e dai commenti lasciati si evince che:

- Item 1** "Esprima un giudizio sulle tempistiche di rilascio/invio degli atti e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a: Piano di audit – rapporto di audit – esecuzione audit", si evidenzia un sostanziale mantenimento del livello di soddisfazione di tutti i dati; permane positivamente l'assenza di risposte in corrispondenza della voce "per nulla". I pochi commenti forniti sottolineano la preparazione del personale.
- Item 2** "Esprima un giudizio sulla chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni e delle comunicazioni ricevute dall'Ufficio e/o di effettuazione delle attività, relativamente a: piano di audit – riunione di apertura – riunione di chiusura – rapporto di audit", in questo caso si evidenzia una lieve flessione per l'item riguardante il piano di audit e un leggero aumento per gli altri. Non sono stati lasciati commenti.
- Item 3** "Esprima un giudizio sulla competenza e professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'esecuzione dell'audit: audit documentale – audit in campo – esecuzione audit", si

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>UOC Igiene Alimenti e Nutrizione</p> <p>UOS Igiene Alimenti Monza Brianza</p> <p>UOS Igiene Alimenti Lecco</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	---	--

evidenzia un sostanziale miglioramento del livello di soddisfazione; il commento mostra l'apprezzamento per la disponibilità degli auditors.

- **Item 4** “Esprima un giudizio sulla capacità degli ispettori di minimizzare l'impatto dell'audit sul normale svolgimento dell'attività lavorativa” si evidenzia un netto miglioramento della percezione dei clienti rispetto alla capacità di mantenere un ridotto impatto dell'attività di audit (dal 60%, al 71% fino all'80%).
- **Item 5** “Esprima il Suo livello Globale di soddisfazione nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente all'attività di audit svolta”, come già anticipato il livello globale di soddisfazione risulta in graduale aumento. Sono presenti solo 2 commenti di cui 1 consiglia l'uso di strumento informatici più performanti.
- **Commenti finali** l'unico commento finale “Competenza e gentilezza del personale intervenuto”, conferma gli esiti sin qui descritti.

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

5.1 Questionario di customer satisfaction

5.1.1 Struttura del questionario

Dall'analisi dei dati sopra condotta e tenendo conto che con il 2019 si è concluso il terzo anno di somministrazione del medesimo questionario, si ritiene opportuno apportare le seguenti modifiche:

- Aggiungere una variabile di sfondo “ruolo del compilatore”
- Aggiungere una variabile di sfondo per definire la tipologia di impresa
- Aggiungere item che indaghi l'effettivo impatto dell'audit sull'impresa e sulla modifica/miglioramento dei sistemi e delle procedure implementate

5.1.2 Modalità di somministrazione

Le modalità di somministrazione telematiche attuate si sono dimostrate efficaci e saranno mantenute; si ritiene altresì interessante, per poter valutare i dati divisi per UOS, effettuare somministrazioni separate.

Per aumentare l'adesione è necessario che gli auditors:

- dedichino particolare attenzione nel comunicare all'impresa la richiesta di partecipare all'indagine
- forniscano celermente al personale amministrativo di UOS gli indirizzi mail per l'invio del questionario.

5.2 Attività di audit

Dall'analisi dei dati sopra condotta non si ritiene di dover effettuare specifiche e correlate modifiche.

5.3 Obiettivi di soddisfazione 2020

5.3.1 Adesione

Aumento del livello di adesione: 2020>2019

5.3.2 Livello globale di soddisfazione

Mantenimento del livello globale di soddisfazione: molto + completamente soddisfatto > 95%