

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 ISPEZIONE 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
3.2	Conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC IAN	7
4	Valutazione dei risultati	8
4.1	Confronto dati con anni precedenti	8
4.2	Valutazione dati anno 2019.....	10
4.3	Conferma esigenze e aspettative.....	11
5	Proposte di miglioramento	11
5.1	Questionario di customer satisfaction	11
5.1.1	Struttura del questionario.....	11
5.1.2	Modalità di somministrazione.....	11
5.2	Attività di ispezione	12
5.3	Analisi del rischio	12
5.4	Obiettivi di soddisfazione 2020	12
5.4.1	Adesione.....	12
5.4.2	Livello globale di soddisfazione.....	12

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.
- La conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC IAN, per la loro soddisfazione.

Tenuto conto della tipologia di cliente (impresa sottoposta a vigilanza), degli esiti 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 (limitatamente ai mesi da settembre a dicembre), è stata riproposta per l'intero anno solare nel 2018 e nel 2019 somministrando, alle imprese sottoposte a vigilanza programmata, 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, in particolare la procedura di processo ID 02497.

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 vigilanza all'indirizzo di posta e-mail del presenziante al controllo, raccolto appositamente dagli ispettori durante il sopralluogo.

L'indagine ha riguardato, sia la valutazione da parte dei propri clienti delle attività di vigilanza erogate, che la conferma delle esigenze ed aspettative (limitatamente ai questionari somministrati da maggio a dicembre 2019), ipotizzate dalla UOC IAN in fase di redazione delle analisi del rischio del processo stesso.

I quesiti sono stati formulati e volti a far emergere eventuali aspetti critici legati all'attività svolta.

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

	Ruolo di chi compila il questionario: titolare responsabile qualità/HACCP, addetto alle lavorazioni, consulente, altro
1	Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l'ispezione Le sono state chiare e complete?
2	Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell'ispezione è chiaro e completo?
3	Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?
4	Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?
5	Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato degli ispettori, relativamente all'attività di ispezione svolta?
6	Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?
Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni.	
7	Quali tra le seguenti ritiene siano Sue esigenze/aspettative? (è possibile indicare più di una risposta) <ul style="list-style-type: none"> • imparzialità e omogeneità di trattamento • competenza professionale degli operatori ATS • correttezza degli operatori ATS • riservatezza degli operatori ATS • corretta individuazione del possibile contravventore

	<ul style="list-style-type: none"> • ridotto impatto dell'ispezione sull'attività lavorativa • chiarezza delle informazioni fornite (verbale di sopralluogo) • trasparenza • accessibilità delle informazioni • supporto professionale • evitare sovrapposizione di attività tra diverse strutture della ATS (es. igiene alimenti e veterinari) • coerenza tra esiti della vigilanza e autovalutazione
9	Rilevazione delle aspettative: Supporto professionale – realizzazione delle esigenze – altro (specificare)

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 (le conclusioni sono quelle che mi aspettavo)
- no, sono peggiori
- no, sono migliori

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 ispezione, sono state pari al 26,3% dei questionari somministrati.

Schede somministrate	1363
Schede raccolte	359
% di adesione	26,3%

Le risposte formulate dagli utenti sono state le seguenti:

Tabella 1

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista			
		Per nulla	Sufficientemente	Molto	Completamente
1	Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l'ispezione Le sono state chiare e complete?	1	49 (11,1%)	144 (33,7%)	197 (54,9%)
2	Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell'ispezione è chiaro e completo?	0	32 (8,9%)	125 (34,8%)	202 (56,3%)
3	Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?	2 (0,6%)	25 (7%)	130 (36,2%)	202 (56,3%)
4	Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?*	180 (50,1%)	134 (37,3%)	38 (10,6%)	7 (1,9%)
		Per nulla soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto soddisfatto	Completamente soddisfatto
5	Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell'operato degli ispettori, relativamente all'attività di ispezione svolta?	5 (1,4%)	54 (15%)	162 (45,1%)	138 (38,4%)

(*) La formulazione dell'item 4 richiede che la scala di valutazione sia invertita



<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>
--	---	--

Tabella 2

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista		
		Si, sono quelle che mi aspettavo	No, sono peggiori	No, sono migliori
6	Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?	305 (85%)	21 (5,8%)	33 (9,2%)

Il questionario è stato compilato da:

Tabella 3

Compilatore	n.
Titolare	169
Altro (specificare)	99
Responsabile qualità/HACCP	53
Addetto alle lavorazioni	35
Consulente	3
totale	359

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

Tabella 4

n. item	Osservazione
1	<ul style="list-style-type: none"> Ci sono state fornite informazioni utili al miglioramento del servizio che offriamo non è stata fornite alcuna informazione in quanto, a loro detta, il compito era ispezionare non dare chiarimenti Si, ogni anomalia riscontrata è stata spiegata. Esprese con cortesia da entrambi i tecnici
2	<ul style="list-style-type: none"> La lettura del verbale è stata condivisa insieme agli operatori Non è indicato se la visita è stata casuale o su segnalazione Purtroppo è molto chiaro.....!!!! Struttura del testo complicata, i riferimenti normativi complicano la comprensione Non sono riusciti stamparlo al momento. Ricevuto due giorni dopo-
3	<ul style="list-style-type: none"> quando si effettuano ispezioni in cucine o laboratori, come gli operatori stessi vestono abbigliamento appropriato, anche chi ispezione, dovrebbe rispettare questa regola, a partire dai capelli legati. Atteggiamento di partenza giudicante e pronto a trovare pecche da sanzionare Molto competente e gentile nel rispondere alle domande L'atteggiamento è stato di tipo punitivo, "troviamo qualcosa che non va ". Inoltre sono state fatte delle affermazioni non corrette sulle certificazioni MOCA Ci hanno anche dato indicazione su come migliorare il manuale HACCP con le ultime modifiche di legge e la corretta conservazione degli alimenti. Anche molto gentili Gentili e disponibili
4	<ul style="list-style-type: none"> eravamo nel pieno delle attività di preparazioni natalizie Sono l'unico in cucina per cui non ho potuto preparare la linea nei tempi soliti. Mattinata tutta assorbita da questa ispezione arrivare alle h10,30 vuol dire bloccare l'attività in cucina Capisco che le ispezioni debbano avvenire a sorpresa ma gestendole io come titolare non sempre sono disponibile perché impegnata a gestire anche il gruppo dei bimbi in sezione. discrezione ed educazione han fatto si che l'ispezione non intralciasse il lavoro dei cuochi Il personale di ispezione è stato molto attento a causare il minimo disagio possibile ai nostri ospiti Magari meglio concordare l'orario, non nell'orario di punta del lavoro L'esperienza è stata positiva, naturalmente nel tempo dedicato all'ispezione gli operatori coinvolti non si sono dedicati alla attività routinaria. Avvenuta in orario di pulizie al mattino. eseguita alle 12 durante il momento della somministrazione del pasto ha interferito molto Bisognerebbe concordare un giorno per l'ispezione. Data l'ora consone

	<ul style="list-style-type: none"> • sono stati molto discreti • Lavorando solo per banchetti e comitive, eravamo in un momento di vuoto del locale. • nonostante fosse mattina inoltrata dopo le 10,00, (colazioni e varie..) ho potuto dedicarmi a tutte le loro domande e richieste. • non c'è stata nessuna interferenza nella nostra normale routine • Non ha interferito negativamente, al contrario è stato utile. • eravamo in una fase di riordino • Tutto era a norma • Nella fase di lavorazione, non è facile seguire le richieste degli operatori..
5	<ul style="list-style-type: none"> • nessuno degli ispettori, ha mai realmente lavorato in questo ambito...e non sa come funzionano certe preparazioni, ne modalità di lavoro...secondo me sarebbe utile approfondire un po' il discorso in questo settore, prima di sparare sentenze • Completamente soddisfatti poiché l'ispezione è stata non solo di controllo ma anche formativa riguardo alcuni aggiornamenti relativi alla gestione dell'attività. • Hanno avuto rispetto del fatto che il personale dovesse comunque eseguire le preparazioni per l'apertura • Le ispezioni sono sempre state per noi momento di verifica delle procedure e di miglioramento del servizio rispetto a quanto rilevato dagli ispettori, svolto in serenità, senza risvolti di ansia. • Soprattutto x i modi garbati e quindi con effetto di collaborazione. • Professionali e gentili. • Avremmo gradito una maggiore cortesia • Gli ispettori si sono manifestati competenti, professionali e disposti alla comprensione. • sono sicuramente provato per le incongruenze rilevate dagli ispettori, ma ritengo, per quanto oneroso, utilissimo l'intervento per migliorare la mia azienda considerato il fatto che mi sono appoggiato per le consulenze in merito a professionisti lautamente retribuiti. Spero cortesemente che teniate conto della mia buona fede impegnandomi a rendere la struttura e i criteri di lavorazione il più adeguati possibile. grazie buona giornata.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Purtroppo ormai si guarda solo la carta e non l'esperienza di lavoro. per un artigiano è complicato adempiere a tutte le documentazioni, richiedono troppo tempo e ne lasciano poco al lavoro reale. Assumere personale per fare documentazione è troppo oneroso e la notte dobbiamo riposare pure noi. • Peggiori perché abbiamo preso atto di alcune migliorie da fare ma nel complesso è stato utile essendo anche la prima volta dalla nostra gestione di ricevere ispezione alimentare • siamo in difetto non per nostra mancanza ma per colpa di una mancata informativa del nostro commercialista • Professionalità e molta disponibilità da parte delle operatrici molto soddisfatta • Hanno controllato che avessimo eseguito le direttive emerse nella precedente ispezione dimostrando di essere aggiornati e competenti anche nel controllo generale • E' la prima volta nella storia della scuola che ci viene fatto un verbale! • Appunto x la non aggressività ma di collaborazione • Giuste • Sono emersi degli aspetti che miglioreranno l'adeguatezza alle norme. • Anche se onestamente la sanzione è davvero pesante, non dico che non sia giusta, ma speravo potesse essere più bassa. • Ispezione effettuata in modo professionale. • Sodisfatta anche dei chiarimenti datemigrazie • Le informazioni che date voi nelle visite non sono le stesse che riceviamo noi dai nostri responsabili della qualità o igiene alimentare. Spesso i problemi che ci contestate non si possono risolvere in maniera definitiva in quanto richiederebbero investimenti molto onerosi che renderebbero la gestione delle attività anti economica.

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

Tabella 5

n.	Osservazione
1	Credo che gli ispettori siano stati competenti e allo stesso tempo capaci di far osservare al meglio un miglior autocontrollo HACCP dando la possibilità ad entrambe di lavorare al meglio
2	Quando si lavora si può sbagliare. Mi aspetto che vengano date informazioni e consigli su come correggere gli errori ma che questi non vengano subito sanzionati
3	Mi piacerebbe che gli ispettori capissero le problematiche lavorative di una piccola azienda. Un piccolo artigiano non può essere considerato come una grossa azienda o industria e le normative di conseguenza dovrebbero essere differenziate. Rispettare determinate normative è assurdo per un artigiano che produce e consuma giornalmente.
4	Purtroppo non tutti gli ispettori sono uguali e preparati. Alcuni sono arroganti e supponenti.
5	Molto professionali
6	avrei gradito che prima di cominciare ad aprire tutti gli armadietti per controllare mi fosse stato chiesto il permesso, non è per

	niente piacevole vedere due sconosciuti che frugano nelle tue cose senza neanche chiedere. grazie
7	È stata la prima ispezione. Ho constatato serietà, competenza e disponibilità.
8	ispettori molto educati e disponibili a ogni chiarimento
9	Sarebbe utile poter capire precedentemente se esiste un'uniformità di attività da svolgere per le pulizie e non solo capire e operare sulla disinfezione, disinfestazione e detersione delle attrezzature e arredi. In questo modo il manuale di autocontrollo potrebbe essere già fornito dall'ATS ad ogni somministratore, ristoratore o intrattenitore senza crearne uno diverso per utente.
10	oltre alla correttezza e competenza degli ispettori, desidero segnalare la loro gentilezza nel rispondere ad alcuni miei dubbi.
11	Una maggiore collaborazione tra ente e azienda. L'ispezione deve essere un aiuto all'azienda per migliorare. Un adeguata tempistica per risolvere le eventuali irregolarità.
12	molta cordialità nel colloquiare e indicare le eventuali anomalie, molta disponibilità nell'ascoltare le mie osservazioni...chiari nell'indicare gli interventi da effettuare...giudizio ottimo.
13	30 gg per modifiche strutturali sono pochi, considerate che tali interventi richiedono la chiusura del locale cucina
14	Sembrerà da pazzi o menzoniero: ma io lo scrivo lo stesso. Ricevere un'ispezione ASL mette sempre uno stato di ansia e paura, perché è il tuo lavoro, quello che ti permette di vivere e che fai da tutta la vita, ma è davvero utile soprattutto quando questo non avviene di sovente e dimentichi un po' le regole. I corsi sono spesso delle prese in giro, ci troviamo a partecipare con persone che non parlano nemmeno l'italiano e prendono l'attestato da mettere in bella mostra. Quello che più è pesato durante l'ispezione è stato l'imbarazzo che lo e le mie abbiamo provato nei confronti degli operatori per le irregolarità riscontrate e nonostante la sanzione, specie di questi tempi, sia davvero pesante per la nostra piccola realtà ce la siamo meritata. Già dal giorno successivo ci siamo dati da fare per ovviare alle mancanze riscontrate, seguendo i consigli degli ispettori. Speriamo vada meglio la prossima volta, soprattutto per la brutta figura fatta.
15	Persone competenti e corrette
16	Spero che l'ispezione giustamente fatta nella mia attività sia fatta anche in altri luoghi dove l'igiene non è adeguata. Grazie
17	tener presente dei tempi, non tutto può essere fatto all'istante, ci sono tempistiche non considerate
18	ispettori cordiali, competenti e imparziali

3.2 Conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC IAN

Le schede di customer compilate e trasmesse, per quanto riguarda la conferma delle esigenze ed aspettative ipotizzate dalla UOC IAN, sono state pari al 17% dei questionari somministrati

Schede sommonistrate	1363
Schede raccolte	234
% di adesione	17%

Le risposte formulate dagli utenti sono state le seguenti:

Tabella 6

Esigenze	n.	%
competenza professionale degli operatori ATS	162	69.23%
chiarezza delle informazioni fornite (verbale di sopralluogo)	139	59.40%
correttezza degli operatori ATS	123	52.56%
ridotto impatto dell'ispezione sull'attività lavorativa	106	45.30%
imparzialità e omogeneità di trattamento	92	39.32%
riservatezza degli operatori ATS	61	26.07%
corretta individuazione del possibile contravventore	24	10.26%
Se desidera indichi esigenze/aspettative diverse da quelle sopra elencate rispetto all'attività di ispezione		
l'aspettativa e l'auspicio riguardano il fatto che le ispezioni diano dei risultati coerenti nel tempo. E' importante per noi che quanto verificato nelle ispezioni sia poi dato per buono in via definitiva (ovviamente salvo cambiamenti di leggi e regole).		
1)rispetto del lavoro altrui e delle persone, come avvenuto in questa ispezione, 2) collaborazione in caso di richiesta d'aiuto per trovare soluzioni ad eventuali problematiche emerse		

Sarebbe utile che ci fosse un momento di condivisione tra ATA e unità offerta ... formazione
Mostrare il tesserino di riconoscimento all'arrivo
Informative generiche di routine (es. aggiornamento delle norme igieniche sanitarie e loro procedure attraverso corsi o segnalazioni)
L'ispezione è un momento istituzionale di controllo ma al contempo dovrebbe essere occasione di crescita personale e di confronto con gli operatori
Considerare singolarmente ogni realtà lavorativa soprattutto le piccole realtà. [Anche se secondo me già lo fanno] personalmente penso che la non aggressività sia la strada migliore è esprimi anche noi imprenditori alla collaborazione lavorativa soprattutto ovviamente quelle piccole [che secondo me già lo fanno]
ricordarsi che la gente sta lavorando

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 7

Domanda n.	Scala di valutazione prevista											
	Per nulla			Sufficientemente			Molto			Completamente		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
1	0%	0,2%	0%	5,8%	5,4%	11,1%	38,7%	37,2%	33,7%	55,5%	57,1%	54,9%
2	0,5%	0%	0%	7,9%	4,5%	8,9%	34,5%	34,9%	34,8%	57,1%	60,5%	56,3%
3	0%	0,2%	0,6%	6,8%	4,3%	7%	36,7%	38,2%	36,2%	56,4%	56,1%	56,3%
4*	47,6%	55,1%	50,1%	33,5%	32,9%	37,3%	14,7%	7,9%	10,6%	4,2%	4,1%	1,9%
	Per nulla soddisfatto			Sufficientemente soddisfatto			Molto soddisfatto			Completamente soddisfatto		
5 (Livello globale)	1,6%	0,4%	1,4%	13,1%	12,2%	15%	48,7%	44,9%	45,1%	36,6%	42,4%	38,4%

(*) La formulazione dell'item 4 richiede che la scala di valutazione sia invertita

Tabella 8

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista								
		Sì, sono quelle che mi aspettavo			No, sono peggiori			No, sono migliori		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
6	Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?	85,9%	83,9%	85%	7,3%	5,4%	5,8%	6,8%	10,7%	9,2%

Tabella 9

Compilatore	2017	2018	2019
	n.	n.	n.
titolare	87	218	169
Altro (specificare)	45	129	99
Responsabile qualità/HACCP	46	51	53
Addetto alle lavorazioni	12	40	35
Consulente	1	3	3

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

- L'attuale classificazione della variabile di sfondo non consente di analizzare l'eventuale andamento del dato in funzione del compilatore; la maggior parte dei rispondenti ha scelto infatti "altro", probabilmente non riconoscendosi nei ruoli già presenti (Addetto alle lavorazioni, Consulente, Responsabile qualità/HACCP, titolare). Allo stesso modo, l'altissima variabilità delle indicazioni inserite dai rispondenti in corrispondenza di "altro", non consente l'accorpamento e la conseguente riclassificazione del dato.

- **Livello di adesione**

I dati riportati nella tabella a fianco, mostrano una sostanziale ripetibilità della % di adesione, tenuto conto che nel 2017 l'indagine era stata condotta solo da settembre a dicembre; l'obiettivo fissato del 25% è stato comunque raggiunto.

	2017	2018	2019
Schede somministrate	633	1736	1363
Schede raccolte	191	441	359
% di adesione	30%	25%	26,3%

- **Grado di soddisfazione**



I dati soddisfazione (tabella 7) mostrano una leggera flessione tranne che per la domanda n. 3 (Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?), i cui esiti sono invariati; migliora invece il dato rispetto all'impatto dell'ispezione sull'attività lavorativa, percepito completamente negativo solo dal 1,9% dei rispondenti. Anche il livello globale di soddisfazione (tabella a fianco) conferma la stessa flessione mantenendosi comunque molto alto (>80%), ma non consentendo di raggiungere l'obiettivo fissato.

	2017	2018	2019
Per nulla soddisfatto	1,6%	0,4%	1,4%
Sufficientemente soddisfatto	13,1%	12,2%	15%
Molto soddisfatto/ Completamente soddisfatto	85,3%	87,3%	83,5%

- **Capacità di autovalutazione da parte dell'impresa rispondente**

I dati relativi alla domanda "Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?", dimostrano che le imprese sottoposte a ispezione sanno correttamente autovalutarsi e non reputano vessatorio l'esito del controllo ispettivo (solo il 5,8% ritiene le conclusioni peggiori delle proprie aspettative e nel 9,2% persino migliori); questo, nonostante dai commenti si possa evincere, che tra i rispondenti sono presenti anche soggetti che al termine del controllo sono stati raggiunti da provvedimenti sanzionatori.



	2017	2018	2019
Si, sono quelle che mi aspettavo	85,9%	83,9%	85%
No, sono peggiori	7,3%	5,4%	5,8%
No, sono migliori	6,8%	10,7%	9,2%

<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>
--	---	--

4.2 Valutazione dati anno 2019

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

- **Item 1** *“Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l’ispezione Le sono state chiare e complete”*, si evidenzia una lieve flessione per quanto riguarda la percentuale dei risultati relativi alla voce “completamente” che passa da 55,5% nel 2017, a 57,1% nel 2018 fino al 54,9% del 2019, superando comunque la metà dei rispondenti; permane invece positivamente, l’assenza di risposte in corrispondenza della voce “per nulla”. In questo caso, da un commento espresso (“non è stata fornita alcuna informazione in quanto, a loro detta, il compito era ispezionare non dare chiarimenti”), si può dedurre che, in alcuni casi, vengono agiti dagli ispettori comportamenti ritenuti poco collaborativi da parte dei nostri clienti.
 - **Item 2** *“Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell’ispezione è chiaro e completo”*, anche in questo caso si evidenzia una lieve flessione per quanto riguarda la percentuale dei risultati relativi alla voce “completamente” che scende fino al 56,3 %. La criticità emersa dai commenti è che “la struttura del testo del verbale è complicata e i riferimenti normativi complicano la comprensione”; inoltre al termine di un’ispezione gli operatori non hanno rilasciato copia del verbale di sopralluogo per un mal funzionamento della stampante.
 - **Item 3** *“Il nostro personale di ispezione a suo parere si è dimostrato competente e professionale”*, si evidenzia un sostanziale mantenimento del livello massimo di soddisfazione; i commenti mostrano un generale apprezzamento per la gentilezza, la collaborazione e la competenza degli operatori, anche se un cliente ha espresso particolare “disagio in quanto gli operatori non indossavano abbigliamento appropriato, a partire dai capelli legati”.
 - **Item 4** *“Quanto ritiene che l’ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa”* si evidenzia una diminuzione per quanto riguarda la percentuale dei risultati relativi alla voce “molto” che passa da un 4% a un 1,9%, segno che i nostri clienti vedono sempre meno l’attività di ispezione come una perdita di tempo. Le osservazioni lasciate rispecchiano il risultato positivo; alcuni rispondenti vorrebbero poter concordare orari e date del controllo, malgrado il preavviso non sia previsto per l’ispezione.
 - **Item 5** *“Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell’operato degli ispettori, relativamente all’attività di ispezione svolta”*, come già anticipato il livello globale di soddisfazione risulta in flessione, mantenendosi comunque molto alto (>80%), ma non consentendo di raggiungere l’obiettivo fissato. I tanti commenti (n.9) esprimono forte soddisfazione per l’operato degli ispettori e solo in due casi i clienti hanno espresso la necessità di una maggiore cortesia e conoscenza diretta delle attività dell’azienda.
 - **Commenti finali** Al netto dei tanti commenti positivi, questi di seguito risultano i più interessanti:
 - “Mi piacerebbe che gli ispettori capissero le problematiche lavorative di una piccola azienda. Un piccolo artigiano non può essere considerato come una grossa azienda o industria e le normative di conseguenza dovrebbero essere differenziate. Rispettare determinate normative è assurdo per un artigiano che produce e consuma giornalmente”
 - “avrei gradito che prima di cominciare ad aprire tutti gli armadietti per controllare mi fosse stato chiesto il permesso, non è per niente piacevole vedere due sconosciuti che frugano nelle tue cose senza neanche chiedere. Grazie”
- Importante sottolineare infine che 3 dei 18 commenti lasciati, riguardano la tempistica di risoluzione delle non conformità riscontrate:
- “Una maggiore collaborazione tra ente e azienda. L’ispezione deve essere un aiuto all’azienda per migliorare. Un adeguata tempistica per risolvere le eventuali irregolarità”
 - “30 gg per modifiche strutturali sono pochi, considerate che tali interventi richiedono la chiusura del locale cucina”

<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 UOS Igiene Alimenti Monza Brianza UOS Igiene Alimenti Lecco</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	---	--

- “tener presente dei tempi, non tutto può essere fatto all’istante, ci sono tempistiche non considerate”

4.3 Conferma esigenze e aspettative

A seguito della valutazione dei dati riportati in tabella 6, si evince che le esigenze e le aspettative ipotizzate al momento della redazione dell’analisi del rischio dalla UOC IAN, sono confermate dai clienti; inoltre quart’ultimi hanno espresso una interessante richiesta aggiuntiva: “l’aspettativa e l’auspicio riguardano il fatto che le ispezioni diano dei risultati coerenti nel tempo. È importante per noi che quanto verificato nelle ispezioni sia poi dato per buono in via definitiva (ovviamente salvo cambiamenti di leggi e regole)” e segnalato una mancata applicazione della procedura aziendale “Mostrare il tesserino di riconoscimento all’arrivo”.

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:



- Riclassificare la variabile di sfondo “ruolo del compilatore”, sulla base delle risposte ottenute, eliminando la possibilità di indicare “altro”
 - Aggiungere una variabile di sfondo per definire la tipologia di impresa
 - Mantenere gli item utili a valutare il livello globale di soddisfazione e quelli che indagano specifiche esigenze del cliente, quali:
 - Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l’ispezione Le sono state chiare e complete?
 - Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell’ispezione è chiaro e completo?
 - Quanto ritiene che l’ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?
 - Dividere o semplificare l’item n. 3 “Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?”, che indaga due skill diverse quali la competenza e la professionalità
 - Aggiungere item che indagano particolari aspetti dell’attività ispettiva, ritenuti importanti dal cliente, quali:
 - La congruità dei tempi indicati per la risoluzione delle non conformità rilevate
 - La coerenza degli esiti delle attività ispettive condotte sulla medesima impresa
- e altri ritenuti utili dalla direzione IAN quali:
- L’effettivo impatto dell’ispezione sull’impresa e sulla modifica/miglioramento delle buone pratiche agite dal cliente

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 ispettori:

- 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.

<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>
--	---	--

5.2 Attività di ispezione

Dall'analisi dei dati sopra condotta si ritiene opportuno sottolineare i seguenti aspetti, che saranno ulteriormente sottolineati nelle procedure di processo specifiche, condivisi con gli ispettori durante il primo incontro di FSC del 2020 e verificati durante le supervisioni in campo:

- Mostrare sempre un documento di riconoscimento al momento dell'accesso.
Tenuto conto che la ATS non ha previsto alcun "tesserino" specifico, si prevede di utilizzare a cascata:
 - La tessera di UPG
 - Il cartellino per il timbro unitamente alla carta d'identità
- Indossare sempre gli indumenti monouso previsti per condurre le ispezioni (camice, copricapo, sovrascarpe se necessario)
- Mantenere un atteggiamento risoluto ma rispettoso degli ambienti e delle proprietà del cliente

5.3 Analisi del rischio

Dall'analisi dei dati sopra condotta si ritiene opportuno revisionare l'analisi del rischio del processo indagato, aggiungendo le esigenze e le aspettative emerse.

5.4 Obiettivi di soddisfazione 2020

5.4.1 Adesione

Aumento del livello di adesione: 2020>2019

5.4.2 Livello globale di soddisfazione

Aumento del livello globale di soddisfazione: molto + completamente soddisfatto > 85%