

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 SPORTELLLO INFORMATIVO

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	5
4	Valutazione dei risultati	6
4.1	Valutazione dati anno 2019	6
4.2	Conferma esigenze e aspettative	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 sportello informativo	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, in occasione dello sportello di supporto alle imprese
- La conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC IAN, per la loro soddisfazione.

2 INDAGINE

L'indagine condotta ha interessato i sotto processi 181 e 191 "sportello di supporto alle imprese alimentari", afferenti rispettivamente alle due strutture IAN 251 e 252, e in particolare l'istruzione operativa ID 04747; il 2019 è stato il primo anno di somministrazione.

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 del colloquio all'indirizzo di posta e-mail del presenziante, raccolto appositamente dagli operatori IAN durante il colloquio.

L'indagine ha riguardato sia la valutazione da parte dei propri clienti dell'attività erogata, che la conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC IAN in fase di redazione delle analisi del rischio del processo stesso.

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

	ruolo di chi compila il questionario: titolare/legale rappresentante – consulente - altro
	Come è venuto a conoscenza del servizio di sportello informativo di supporto alle imprese? Sito ATS – dalla mia associazione di categoria- passaparola - altro
2	I tempi di attesa per ottenere un appuntamento sono stati congrui alle sue attese?
3	L'operatore al momento della prenotazione telefonica si è dimostrato cortese e disponibile?
4	Le informazioni ricevute allo sportello di supporto alle imprese sono state esaustive?
5	Le informazioni ricevute allo sportello di supporto alle imprese sono state utili?
6	Si e già rivolto a questo servizio in passato?
7	Se si, ritiene che il servizio sia: migliorato – peggiorato - uguale
8	Consiglierebbe il servizio di sportello informativo di supporto alle imprese ad altri?
9	Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti del servizio di sportello informativo di supporto alle imprese?
10	Quali tra le seguenti ritiene siano Sue esigenze/aspettative in merito al servizio di sportello informativo di supporto alle imprese? (è possibile indicare più di una risposta): facilità di accesso alle modalità di prenotazione di un appuntamento - tempestività dell'appuntamento - competenza professionale degli operatori ATS presenti allo sportello - riservatezza degli operatori ATS presenti allo sportello - supporto professionale
Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni.	

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

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



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 sportello informativo di supporto alle imprese, sono state pari al 23,6 % dei questionari somministrati.

Schede somministrate	76
Schede raccolte	20
% di adesione	23,6%

Le risposte formulate dagli utenti sono state le seguenti:

Tabella 1

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista			
		Per nulla	Sufficientemente	Molto	Completamente
1	I tempi di attesa per ottenere un appuntamento sono stati congrui alle sue attese?	1 (5%)	2 (10%)	5 (25%)	12 (60%)
2	L'operatore al momento della prenotazione telefonica si è dimostrato cortese e disponibile?	0	3 (15%)	6 (30%)	11 (55%)
3	Le informazioni ricevute allo sportello di supporto alle imprese sono state esaustive?	0	1 (5%)	7 (35%)	12 (60%)
4	Le informazioni ricevute allo sportello di supporto alle imprese sono state utili?	0	1 (5%)	9 (45%)	10 (50%)
		si		no	
5	Si è già rivolto a questo servizio in passato?	7 (35%)		13 (65%)	
		migliorato		peggiorato	uguale
6	Se sì, ritiene che il servizio sia:*	7 (36,8%)		0	12 (63,2%)
		si		no	
7	Consiglierebbe il servizio di sportello informativo di supporto alle imprese ad altri?*	19 (100%)			
		Per nulla soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto soddisfatto	Completamente soddisfatto
8	Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti del servizio di sportello informativo di supporto alle imprese?		1 (5,3%)	10 (52,6)	8 (42,1)

*N.19 rispondenti

Il questionario è stato compilato da:

Tabella 2

Compilatore	n.
Titolare/legale rappresentante	10
Consulente	7
Altro (specificare)	3
totale	20

Il compilatore è venuto a conoscenza del servizio da:

Tabella 3

attivazione	n.
Sito ATS	7
passaparola	6
Associazione di categoria	2
Altro (specificare)	5
totale	20

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

Tabella 4

n. item	Osservazione
1	magari non solo il lunedì
2	sono andato personalmente
3	Persona Competente
4	utilissime ed espresse con una cortesia veramente notevole. ho avuto l'impressione di essere accolto da un amico.
8	nessuna

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



Tabella 5

n. item	Osservazione
1	Come già ho già scritto, secondo me ci vorrebbe, per gli appuntamenti, a parte il lunedì un altro giorno
2	Nulla da aggiungere, servizio chiaro e completo
3	Devo assolutamente fare un complimento alla persona che mi ha dato le informazioni richieste e ne faccio il nome: Stefano Balestreri per la cortesia e la disponibilità. Dovrebbero essere tutti così. Grazie ancora
4	Arrivata al piano terzo, una persona lì presente in corridoio mi ha detto di sedermi che mi avrebbero sicuramente chiamata perché ho prenotato invece così non è stato. Dopo 15/20 minuti si è presentato il tecnico in corridoio per assicurarsi se si fosse presentato o no qualcuno all'appuntamento, quando mi ha visto, mi ha invitato ad entrare in ufficio finalmente.

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 26,3% dei questionari somministrati

Schede sommonistrate	76
Schede raccolte	20
% di adesione	26,3%

<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>
--	---	--

Le risposte formulate dagli utenti sono state le seguenti:

Tabella 6

Esigenze	n.	%
competenza professionale degli operatori ATS presenti allo sportello	17	89,5%
supporto professionale	11	57,9%
facilità di accesso alle modalità di prenotazione di un appuntamento	8	42,1%
tempestività dell'appuntamento	6	31,6%
riservatezza degli operatori ATS presenti allo sportello	2	10,5%
Se desidera indichi esigenze/aspettative diverse da quelle sopra elencate rispetto all'attività di ispezione		
nessuna		

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI



4.1 Valutazione dati anno 2019

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

- **Item 1** “*I tempi di attesa per ottenere un appuntamento sono stati congrui alle sue attese?*”, si evidenzia che l'85% dei rispondenti si dichiara molto e completamente soddisfatto, anche se il commento fornito sottolinea la necessità di intensificare le sedute dello sportello.
- **Item 2** “*L'operatore al momento della prenotazione telefonica si è dimostrato cortese e disponibile?*”, anche in questo caso l'85% dei rispondenti si dichiara molto e completamente soddisfatto. Non sono presenti commenti.
- **Item 3 e 4** “*Le informazioni ricevute allo sportello di supporto alle imprese sono state esaustive?*” e “*Le informazioni ricevute allo sportello di supporto alle imprese sono state utili?*” si evidenzia un sostanziale completa soddisfazione per entrambi gli item (95%); i commenti presenti mostrano l'apprezzamento per la competenza e la cortesia del personale.
- **Item 5 e 6** il 35% dei rispondenti aveva già usufruito del servizio e lo ha ritenuto migliorato nel 37% o comunque non peggiorato.
- **Item 7** “*Consiglierebbe il servizio di sportello informativo di supporto alle imprese ad altri?*” il 100% dei rispondenti consiglierenne il servizio ad altri, a conferma dell'importanza di supportare le imprese, in particolare quelle medio-piccole.
- **Item 8** “*Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti del servizio di sportello informativo di supporto alle imprese?*”, ottimo livello di soddisfazione.

4.2 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; senza segnalare altre esigenze o aspettative.

<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 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

5.1 Questionario di customer satisfaction

5.1.1 Struttura del questionario

Essendo il primo anno di somministrazione non si ritiene di apportare alcuna modifica.

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 operatori addetti allo sportello informativo:

- dedichino particolare attenzione nel comunicare al presenziante al colloquio, 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 sportello informativo

Dall'analisi dei dati sopra condotta non si ritiene di dover effettuare specifiche e correlate modifiche se non chiedere al personale di porre particolare attenzione nel momento dell'accoglienza dell'utente.

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%