

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO D.I.P.S.
UOC IMPIANTISTICA
UOS Impiantistica Lecco



RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION “VIGILANZA SICUREZZA IMPIANTISTICA ANNO 2019”



Redatto da: Ing. Claudio Albera

data:14/01/2020



Sommario

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

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO D.I.P.S. U.O.C. IMPIANTISTICA</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	---	--

1 PREMESSA

L'UOC Impiantistica, in conformità a quanto previsto nell'ambito del Sistema Gestione Qualità dell'ATS, ha realizzato una "indagine di soddisfazione" rispetto al proprio sottoprocesso "Vigilanza" specificato nel paragrafo successivo. L'indagine è il proseguimento di analoga iniziativa condotta nell'anno precedente, nel rispetto della segnalazione n.19-00083 cod.258.

2 INDAGINE

L'indagine, condotta a partire dal 02/01/2019 e si è conclusa il 31/12/2019, è stata concentrata, nell'ambito del Piano Controlli della UOC, agli ambienti di lavoro. Ha riguardato i due sottoprocessi relativi alla "vigilanza in ambienti di vita e di lavoro in materia di sicurezza impiantistica" erogati nelle due sedi territoriali (Sp 067 per la UOC Impiantistica e Sp.200 per la UOS Impiantistica Lecco).

I controlli in tale contesto sono stati effettuati sempre da una coppia di tecnici della UOC Impiantistica /UOS Impiantistica Lecco.

Si è provveduto ad inviare alle aziende oggetto del controllo, tramite PEC, un avviso con relativo link al quale collegarsi per poter visualizzare e compilare, in completo anonimato, apposito questionario predisposto dagli operatori della UOC Impiantistica.

Il questionario prevedeva i seguenti items:

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?*

3 ELABORAZIONE DATI

Nel rispetto della vigilanza programmata per il 2019, sono stati effettuati complessivamente, nel territorio dell'ATS Brianza, n.290 controlli in altrettante aziende di comparti differenti ritenuti ad elevato rischio impiantistico.

Al 31.12.2019, risultano inviati n.256 avvisi (88,3%):

Avvisi inviati	Schede raccolte
256	66
% di adesione	25,8%

N. item	Per nulla	Sufficientemente	Molto soddisfatto	Completamente soddisfatto
1	0	4	27	35
2	0	3	26	37
3	0	1	25	40
4	28	31	6	3
5	0	6	30	30
		SI	NO, sono peggiori	NO, sono migliori
6		55	5	6

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI


Alla luce dei dati raccolti è possibile affermare che mediamente le imprese si dimostrano completamente o molto soddisfatte dell'attività eseguita. Il livello globale di soddisfazione dell'attività di ispezione è risultato essere "molto" soddisfatto nel 45,5% dei casi e "completamente soddisfatto" nel 45,5%, mentre il 9% è risultato "sufficientemente" soddisfatto. Confrontando i dati con quelli del 2018 si evidenzia un miglioramento di soddisfazione del cliente durante l'attività di vigilanza. Inoltre si evidenzia come il 42,4% delle aziende dichiara la non interferenza del controllo di vigilanza con l'attività produttiva.

Si porta in evidenza la domanda 3 del questionario relativamente alla professionalità degli operatori la quale ha avuto il 60% di "completamente soddisfatto" ed il 37,9% di "molto soddisfatto".

Si rileva una sostanziale conferma dell'**ottimo** livello di soddisfazione generale nel **91%** (45,5% "completamente soddisfatto + 45,5% "molto soddisfatto") delle aziende.

Non risulta alcuna valutazione negativa, nonostante la natura del controllo (ispezione senza preavviso).

Le osservazioni rilevate ("*Tutto chiaro e molto collaborativo*", "*Il personale che ha effettuato l'ispezione è stato molto gentile ed educato, volevo ringraziare. Saluti*") sono positive e di apprezzamento. Un'osservazione è relativa alla qualità della scansione ("*alcune parole scritte con font piccoli sono poco leggibili*"). In un caso, è stato suggerito di comunicare all'azienda, in anticipo, la data del controllo, per migliorare la gestione dello stesso; richiesta che non può essere accolta, vista la natura dell'ispezione di vigilanza (senza preavviso).

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO D.I.P.S. U.O.C. IMPIANTISTICA</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	---	--

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Da quanto rilevato, si ritiene che possibili miglioramenti possano eventualmente riguardare:

- la struttura della scheda e la sua leggibilità
- la formulazione degli item per migliorarne ulteriormente la comprensibilità
- la completezza dell'informazione, per chiarire la tipologia e le modalità di esecuzione del controllo di vigilanza in azienda.