

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO DI IGIENE E  
PREVENZIONE SANITARIA  
UOC Prevenzione e Sicurezza  
Ambienti di Lavoro  
Via Novara, 3 - 20832 – DESIO



---

# RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

---

**Attività sottoposta a customer: Ispezione in azienda**

Redatto da: dr. Roberto Agnesi

data: 15 gennaio 2020



## Sommario

1	Premessa .....	3
2	Indagine.....	3
3	Elaborazione dati .....	4
3.1	Valutazione da parte dei propri clienti sulle attività di vigilanza .....	4
3.2	Conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC PSAL .....	5
4	Valutazione dei risultati .....	6
4.1	Confronto dati con anni precedenti .....	6
4.2	Valutazione dati anno 2019.....	7
4.3	Conferma esigenze e aspettative.....	8
5	Proposte di miglioramento .....	8

## 1 PREMESSA

La UOC Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro, conformemente a quanto richiesto dai requisiti ISO, promuove:

- La valutazione da parte dei propri clienti sulle attività di vigilanza erogate dalle proprie UOS, in aziende che rientrano nel piano controlli.
- La conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC PSAL, per la loro soddisfazione.

## 2 INDAGINE

L'indagine, attuata per la prima volta nel 2018, è stata riproposta nel 2019 somministrando, alle aziende che rientrano nel piano controlli, un questionario anonimo, compilato on line composto da:

- 6 domande a risposta chiusa con la possibilità di inserire eventuali osservazioni sul giudizio espresso;
- 1 domanda relativa all'utente che ha compilato il questionario;
- 2 domande a risposta multipla;
- Una parte dove poter esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo.

Al termine di ogni attività di vigilanza (nelle aziende coinvolte), le segreterie delle UOS PSAL, con periodicità mensile, è stata trasmessa all'indirizzo PEC delle stesse, una comunicazione contenente un link a cui collegarsi per poter esprimere la loro opinione rispetto all'ispezione ricevuta.

Il questionario è stato predisposto dagli operatori della UOC PSAL e somministrato on line grazie all'utilizzo del software "survey monkey".

L'indagine condotta da gennaio a fine agosto 2019, ha riguardato solo la valutazione da parte dei propri clienti sulle attività di vigilanza erogate dalle proprie UOS, mentre da settembre a dicembre 2019 oltre alla valutazione da parte dei propri clienti sulle attività di vigilanza erogate dalle proprie UOS, l'indagine ha riguardato anche la conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC PSAL, per la loro soddisfazione.

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

Il questionario relativo all'indagine condotta da gennaio a fine agosto 2019 prevedeva i seguenti item:

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?
7	Il questionario è stato compilato da (sono riportate le figure interessate: datore lavoro, RSPP, RLS e una voce altro)
Se desidera esprimere qualsiasi altro commento aggiuntivo, La invitiamo a farlo con la massima libertà; terremo conto delle Sue osservazioni.	

Il questionario relativo all'indagine condotta da settembre a dicembre 2019, oltre agli item descritti nella tabella sopra, prevedeva questi ulteriori item:

8	Rilevazione delle esigenze: Competenza professionale degli operatori – atteggiamenti personali corretti – chiarezza delle informazioni ricevute – chiarezza delle informazioni contenute negli atti rilasciati – ridotto impatto sull'attività lavorativa – essere trattato come tutti gli altri – riservatezza – altro (specificare)
9	Rilevazione delle aspettative: Supporto professionale – realizzazione delle esigenze – altro (specificare)

Per i primi 5 item, 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 sulle attività di vigilanza

Le schede di customer compilate e trasmesse, per quanto riguarda la valutazione sull'attività di vigilanza, sono state pari al 25% delle aziende contattate

Schede sommonistrate	175
Schede raccolte	43
% di adesione	25%

Le risposte formulate dagli utenti, con le % di risposta, 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?	0	4 (pari al 10%)	23 (pari al 53%)	16 (pari al 37%)
2	Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell'ispezione è chiaro e completo?	1 (pari al 2%)	3 (pari al 7%)	28 (pari al 65%)	11 (pari al 26%)
3	Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?	1 (pari al 2%)	5 (pari al 12%)	16 (pari al 37%)	21 (pari al 49%)
4	Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?	13 (pari al 30%)	27 (pari al 63%)	3 (pari al 7%)	0
		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?	0	7 (pari al 16%)	25 (pari al 58%)	11 (pari al 26%)

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

**Tabella 2**

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista		
		Sì, sono quelle che mi aspettavo	No, sono peggiori	No, sono migliori
6	Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?	30 (pari al 70%)	6 (pari al 14%)	7 (pari al 16%)

Il questionario è stato compilato da:

**Tabella 3**

Compilatore	n.	%
Datore di lavoro	15	35%
RSPP	13	30%
RLS	1	2%
Altro (Resp. Risorse Umane, Resp. Qualità, HR Manager, etc.)	14	33%

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>UOC Prevenzione e Sicurezza Ambienti di Lavoro</p> <p>Via Novara, 3 - 20832 – DESIO</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

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"> <li>Spesso i termini utilizzati non sono noti perché non siamo tecnici.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giudizio chiaro, da attuare insieme con ATS come cammino di miglioramento.</li> <li>Non ci è stato rilasciato il verbale al termine dell'ispezione, presumo per l'esito positivo della stessa.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si è cercato il cavillo anche dove non c'è. Il nostro tipo di lavorazioni non comporta i rischi che andavano cercando, ma dovevano comunque trovarne qualcuno.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel senso che è stato tolto del tempo alla normale attività lavorativa ma solo lo stretto necessario, non ha bloccato le attività giornaliere.</li> <li>L'ispezione ha interferito con la normale attività lavorativa ma ha portato suggerimenti utili per migliorarla.</li> <li>Sulla mia in modo particolare. Io mi stavo occupando di questioni importanti e urgenti che ho dovuto rimandare con danno per l'azienda.</li> <li>Naturalmente trattandosi di una ispezione ha sottratto alcune risorse che sarebbero state dedicate al normale svolgimento dei compiti assegnati. Detto ciò l'ispezione è stata condotta con il massimo rispetto delle necessità produttivo/aziendali.</li> </ul>
5	Nessuna osservazione.
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le normative da tenere sotto controllo sono talmente tante che risulta impossibile (o quasi) avere tutto sotto controllo. Deve essere un cammino fatto insieme.</li> <li>Abbiamo provveduto ad inoltrare la documentazione richiesta, immaginiamo che sia arrivata ma non abbiamo ricevuto una comunicazione di chiusura della pratica.</li> <li>Pensavo che avessimo tutto a posto visto il lavoro e la passione che mettiamo in questa attività.</li> <li>Siamo un'azienda che si è adoperata molto per la sicurezza dei lavoratori, la loro formazione e la messa a norma dell'ambiente di lavoro, si è cercato un cavillo nel DVR per sanzionare comunque l'azienda anche se del tutto a posto dal punto di vista della sicurezza e della salute dei lavoratori.</li> </ul>

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

**Tabella 5**

n.	Osservazione
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avere la vigilanza come partner, con lo scopo di migliorare il servizio per il bene alla persona.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>In questa occasione, più che in altre, ho apprezzato l'atteggiamento positivo e di collaborazione degli ispettori. Giudizio chiaro, da attuare insieme con ATS come cammino di miglioramento.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono contento che ci siano queste ispezioni, servono per far emergere delle attività non troppo corrette, spero si riesca in futuro ad intensificare le ispezioni.</li> </ul>

### 3.2 Conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC PSAL

Le schede di customer compilate e trasmesse, per quanto riguarda la conferma delle esigenze ed aspettative, ipotizzate dalla UOC PSAL, sono state pari al 15% delle aziende contattate

Schede sommonistrate	175
Schede raccolte	26
% di adesione	15%

Le risposte formulate dagli utenti, con le % di risposta, sono state le seguenti:

**Tabella 6**

Esigenze	n.	%	Aspettative	n.	%
Competenza professionale degli operatori	16	62%	Supporto professionale	18	69%
Atteggiamenti personali corretti	17	65%	Realizzazione delle esigenze	9	35%
Chiarezza delle informazioni ricevute	18	69%	Altro (Che si tratti allo stesso modo tutte le aziende Italiane in tutte le regioni.; L'attività deve essere finalizzata ad un reale miglioramento dell'azienda e delle condizioni dei lavoratori; Non è chiaro se la domanda è generale oppure se è riferita a ciò che non abbiamo riscontrato nell'ispezione ricevuta)	3	11%
Chiarezza delle informazioni contenute negli atti rilasciati	14	54%			
Ridotto impatto sull'attività lavorativa	12	46%			

Essere trattato come tutti gli altri	2	8%		
Riservatezza	7	27%		
Altro (Che la vigilanza diventi un riferimento per migliorare; Non è chiaro se la domanda è generale oppure se è riferita a ciò che non abbiamo riscontrato nell'ispezione ricevuta)	2	8%		

## 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 due annualità:

**Tabella 7**

n.	Domande/item	Scala di valutazione prevista							
		Per nulla		Sufficientemente		Molto		Completamente	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1	Le informazioni e le comunicazioni ricevute durante l'ispezione Le sono state chiare e complete?	0	0	6 (13%)	4 (10%)	17 (36%)	23 (53%)	24 (51%)	16 (37%)
2	Il verbale che le è stato rilasciato al termine dell'ispezione è chiaro e completo?	0	1 (2%)	7 (15%)	3 (7%)	22 (47%)	28 (65%)	18 (38%)	11 (26%)
3	Il nostro personale di ispezione a Suo parere si è dimostrato competente e professionale?	0	1 (2%)	2 (4%)	5 (12%)	26 (55%)	16 (37%)	19 (41%)	21 (49%)
4	Quanto ritiene che l'ispezione abbia interferito con la normale attività lavorativa?	18 (38%)	13 (30%)	18 (38%)	27 (63%)	11 (24%)	3 (7%)	0	0
		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?	0	0	11 (23%)	7 (16%)	24 (51%)	25 (58%)	12 (26%)	11 (26%)

(\*) 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	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019
6	Le conclusioni dell'ispezione sono state quelle che si aspettava?	38 (81%)	30 (70%)	6 (13%)	6 (14%)	3 (6%)	7 (16%)

**Tabella 9**

Compilatore	2018		2019	
	n.	%	n.	%
Datore di lavoro	18	38%	15	35%
RSPP	15	32%	13	30%
RLS	4	8%	1	2%
Altro (Resp. Risorse Umane, Resp. Qualità, HR Manager, etc.)	10	21%	14	33%

Dal confronto dei dati, relativi alle indagini condotte nel 2018 e nel 2019, si può stabilire che il grado complessivo di soddisfazione di tutti gli item è migliorato. In particolar modo, è possibile dire che:

- **Livello di adesione**

I dati riportati nella tabella a fianco, mostrano da un lato l'incremento delle aziende coinvolte ma nel contempo la diminuzione della percentuale degli utenti che hanno compilato e trasmesso la scheda di customer (adesione) che sono diminuite del 14%.

	2018	2019
Schede sommonistrate	120	175
Schede raccolte	47	43
% di adesione	39%	25%

- **Grado di soddisfazione**

I dati riportati nella tabella a fianco, mostrano un miglioramento del grado di soddisfazione nei confronti dell'operato degli operatori, relativamente all'attività di ispezione svolta.

	2018	2019
Per nulla soddisfatto	0	0
Sufficientemente soddisfatto	23%	16%
Molto soddisfatto	52%	58%
Completamente soddisfatto	25%	26%

## 4.2 Valutazione dati anno 2019

Dall'analisi dei dati e delle osservazioni ottenute, 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 un 51% a un 37%. In questo caso, da un commento espresso, si può dedurre che in alcuni casi vengono utilizzati termini specifici probabilmente di difficile comprensione 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 passa da un 38% a un 26%, mentre si rileva un “per nulla”. La criticità emersa è che al termine di un’ispezione, gli operatori non hanno rilasciato copia del verbale di sopralluogo come previsto dalle nostre procedure di processo.
- **Item 3** *“Il nostro personale di ispezione a suo parere si è dimostrato competente e professionale”*, si evidenzia una lieve flessione per quanto riguarda la percentuale dei risultati relativi alla voce “molto” che passa da un 55% a un 37%, un aumento per quanto riguarda la percentuale dei risultati relativi alla voce “sufficientemente” che passa da un 4% a un 12% e si rileva un “per nulla”. Un cliente ha espresso un disagio in quanto ha ritenuto di segnalare che gli operatori, hanno cercato il cavillo anche dove non c'è, ma secondo il suo giudizio, dovevano comunque trovarne qualcuno.
- **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 24% a un 7%, segno che i nostri clienti non vedono più l'attività di ispezione come una perdita di tempo. Anche le osservazioni lasciate, rispecchiano il risultato positivo, infatti alcuni commenti sono concordi nel dire che è effettivamente stato tolto del tempo alla normale attività lavorativa ma, l'attività ha portato suggerimenti utili al miglioramento; inoltre sottolineano che l'ispezione è stata condotta con il massimo rispetto delle necessità produttive/aziendali. Non manca un'osservazione negativa dove il cliente ha dovuto rimandare questioni importanti e urgenti con danno per l'azienda.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>UOC Prevenzione e Sicurezza Ambienti di Lavoro</p> <p>Via Novara, 3 - 20832 – DESIO</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

- **Item 5** *“Qual è il Suo livello globale di soddisfazione nei confronti dell’operato degli ispettori, relativamente all’attività di ispezione svolta”* il grado di soddisfazione globale si è mantenuto costante nei due anni e ha dato risultato positivo, infatti nel 84% delle schede la valutazione è stata “molto/completamente soddisfatto” mentre nel restante 16% la valutazione è stata “sufficientemente soddisfatto”.
- **Item 6** *“Le conclusioni dell’ispezione sono state quelle che si aspettava”* a fronte di questo quesito, è importante sottolineare le osservazioni lasciate. Alcune positive in quanto hanno permesso all’azienda di capire esattamente le loro lacune, altre negative in quanto hanno segnalato alcune criticità come la mancanza di risposta per chiusura pratica a fronte di una trasmissione di documenti richiesti, mentre un’altra che è lo specchio di un’osservazione segnalata all’item 3 *“hanno cercato il cavillo anche dove non c’è, ma secondo il suo giudizio, dovevano comunque trovarne qualcuno”* in quanto anche in questo caso il cliente ha segnalato che gli operatori hanno cercato il cavillo nel DVR per sanzionare.

### 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 dagli operatori della UOC PSAL, sono centrati rispetto alle esigenze e aspettative espresse dai clienti.

## 5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Da tutto quanto precedentemente rilevato ed evidenziato si ritiene che possibili miglioramenti possono riguardare:

- Rinforzare gli aspetti comunicativi verbali durante il sopralluogo.
- Redigere il verbale di sopralluogo in modo completo e corretto in tutte le sue parti.
- Continuare con l’indagine di soddisfazione nel 2020.