

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO IGIENE E  
PREVENZIONE SANITARIA

Promozione della salute  
Prevenzione fattori di rischio  
comportamentale e Medicina  
Interculturale



---

# RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

---

**ID 04819**

Redatto da:



Dr.ssa Rosa Maria Tortorella

data: 14/01/2019



## Sommario

1	premessa.....	3
2	indagine.....	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	4
4	valutazione dei risultati.....	5
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO .....	6

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>Promozione della salute Prevenzione fattori di rischio comportamentale e Medicina Interculturale</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

## 1 PREMESSA

L'indagine di customer satisfaction è stata realizzata dall'UOSD di "Promozione della salute prevenzione fattori di rischio comportamentale e medicina interculturale" e si riferisce, in maniera specifica, all'attività di "Prevenzione dei comportanti sessuali a rischio e del trattamento precoce delle IST" garantita all'interno delle sedi operative di Lecco, Muggiò e Usmate Velate.

La procedura di riferimento è "Attività di prevenzione dei comportamenti sessuali a rischio e trattamento precoce delle IST" ID 03490 e il **sottoprocesso n. 221** "Rischio comportamentale".

Obiettivo dell'indagine è quello di valutare la soddisfazione del cliente in merito ad alcune specifiche aree dell'intervento, raccogliere eventuali osservazioni che possano aiutare il gruppo di lavoro nella realizzazione di un servizio il più possibile rispondente alle esigenze dei clienti.

## 2 INDAGINE

Il processo oggetto dell'indagine e quello relativo alla prevenzione dei comportamenti sessuali a rischio e del trattamento precoce delle IST, un processo che si articola in diverse fasi, quali:



- Accesso al servizio
- Counselling
- Vaccinazioni
- Accertamenti e restituzione
- Trattamento

La customer è stata proposta agli utenti del servizio: cittadini che richiedono accertamenti IST.

L'indagine è stata condotta dal 1° settembre al 31 dicembre 2019

Il testo del questionario è stato definito dal gruppo di lavoro che si occupa dell' "Attività di prevenzione dei comportamenti sessuali a rischio e trattamento precoce delle IST" e che ha deciso di indagare nello specifico 4 aree :

1. accessibilità al servizio nei termini di: orari di apertura e tempi di attesa per un appuntamento;
2. il grado di accoglienza nei termini di: disponibilità e gentilezza degli operatori e tempo dedicato;
3. il livello di competenza nei termini di: chiarezza delle informazioni e pertinenza delle risposte;
4. la qualità dell'intervento nei termini di: rispetto e comprensione delle tematiche e riservatezza e attenzione alla persona.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>Promozione della salute Prevenzione fattori di rischio comportamentale e Medicina Interculturale</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

Lo strumento scelto è stato un questionario proposto agli utenti realizzato sia in formato cartaceo che digitale. Gli utenti infatti hanno potuto scegliere se rispondere all'indagine collegandosi on-line con il loro smartphone (attraverso la lettura di un QR CODE) o compilare la customer al termine del "colloquio di restituzione esiti" e inserire il questionario nell'apposito contenitore.

Per la costruzione on-line del questionario e l'elaborazione dei questionari compilati in formato digitale abbiamo collaborato con la U.O. Partenariato Stakeholder Domanda Servizi, Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per la pubblicizzazione dell'attività sono stati costruiti dei manifesti apposti nelle sale d'aspetto degli ambulatori di Lecco, Muggiò e Usmate Velate.

### 3 ELABORAZIONE DATI

Complessivamente sono stati compilati n. 176 questionari su un totale di 729 persone che nel periodo si sono rivolte al nostro ambulatorio. La percentuale di questionari somministrati è pari al 24%.

Il livello di gradimento dichiarato dall'utenza alle diverse aree indagate è stato:

#### Apertura del servizio :

Molto	92,05%
Abbast	6,82%
Poco	1,14%

#### Tempi di attesa per un appuntamento

Molto	87,50%
Abbast	12,50%
Poco	0,00%

#### Disponibilità e gentilezza operatori

Molto	98,30%
Abbast	1,70%
Poco	0,00%

#### Tempo di ascolto a lei dedicato

Molto	98,30%
Abbast	1,70%
Poco	0,00%

**Chiarezza delle informazioni**

Molto	97,73%
Abbast	2,27%
Poco	0,00%

**Pertinenza delle risposte terapeutiche**

Molto	97,70%
Abbast	2,30%
Poco	0,00%

**Rispetto e comprensione**

Molto	97,73%
Abbast	2,27%
Poco	0,00%

**Riservatezza e attenzione**

Molto	98,30%
Abbast	1,70%
Poco	0,00%

**Soddisfazione complessiva**



Molto	96,59%
Abbast	3,41%
Poco	0,00%

**Consigliaresti ad un amico il servizio**

Molto	96,02%
Abbast	3,98%
Poco	0,00%

**4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI**

Complessivamente il grado di soddisfazione dell'utenza sul servizio è molto elevato. La percentuale data al valore "Molto soddisfacente" nella maggior parte delle domande si assesta oltre il 96%. Uniche domane che hanno un valore percentuale lievemente inferiore sono relative agli orari di apertura e ai tempi di attesa per un appuntamento. Sono questi gli elementi che interrogano maggiormente il gruppo di lavoro, già all'opera per trovare possibili soluzioni.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>Promozione della salute Prevenzione fattori di rischio comportamentale e Medicina Interculturale</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	--	--

Alcuni utenti hanno rilasciato note scritte che riconfermano il loro apprezzamento alla competenza degli operatori e al lavoro svolto in ambulatorio.

---

## 5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

---

Le proposte di miglioramento, alla luce di quanto emerso, sono relative ad un ampliamento degli orari di apertura dell'ambulatorio di Muggiò con :

- apertura fino alle 19.00 ogni **giovedì** per favorire l'accesso a coloro che per motivi di lavoro non riescono ad accedere negli orari di ambulatorio;
- orario continuato dalle 8.30 alle 16 tutti i **lunedì** per favorire l'accesso durante la pausa pranzo;
- **4 eventi di due giorni** con apertura straordinaria fino alle 19.00 con accesso senza appuntamento.

Vista l'alta risposta all'item "LO CONSIGLIERESTI AD UN AMICO" abbiamo ritenuto opportuno proseguire il lavoro di customer che indirettamente stimola le persone a promuovere il servizio agli amici e dotarci di fac-simile dei memorandum per appuntamenti con la scritta INVITO sul retro da consegnare in tre copie ad ogni utente.