



<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900 Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats- brianza.it</p>	
--	--	--

RELAZIONE INDAGINE: SODDISFAZIONE ED ESIGENZE DEL CLIENTE

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900 Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats- brianza.it</p>	
--	--	--

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDAGINE	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	4
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI	10
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	11
6	ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI	11

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Tel. 0392384624</p> <p>email</p> <p>prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

1 PREMESSA

La presente customer è rivolta ai partecipanti del Tavolo Permanente di Promozione della salute che hanno partecipato a incontri formativi realizzati dalla SC Promozione della salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali durante l'anno 2025

L'obiettivo dell'indagine è valutare il livello di soddisfazione in merito agli incontri svolti e raccogliere eventuali suggerimenti utili al miglioramento delle attività della SC.

2 INDAGINE

Oggetto di questa indagine è il Processo P.933 - programmazione/realizzazione interventi di promozione della salute nei setting di competenza ats e il Processo P.892 - sviluppo, gestione e coordinamento dei progetti intersettoriali.

L'oggetto dell'indagine sono gli incontri di formazione del Tavolo Permanente di Promozione della salute, realizzati al fine di ottenere informazioni sul grado dei partecipanti e consentire l'individuazione di ambiti che necessitano di specifiche azioni di miglioramento in tema di promozione della salute. I destinatari sono stati individuati tra gli stakeholder coinvolti nei progetti del PIL 2025 e altri attori significativi del territorio che si occupano di salute. Gli stakeholder sono coinvolti nelle attività inerenti i sei setting della promozione della salute (0-3, scuola, mondo del lavoro, comunità attive, comunità dipendenze, servizi socio-sanitari).

Il questionario è stato composto da **domande aperte e chiuse**, con l'attribuzione di un punteggio da **1 a 5** (1 = per nulla, 5 = moltissimo), al fine di valutare la soddisfazione e le esigenze degli utenti.

La customer è stata realizzata attraverso l'applicativo "FORMS" e distribuita ai destinatari con l'invio del relativo link di collegamento via e-mail e in presenza tramite qr code, al termine degli incontri effettuati.

Lo strumento viene presentato con una breve introduzione che illustri l'obiettivo e le finalità della raccolta del dato e una breve informativa sulla privacy.

Domande del questionario:

1. A quale ente appartiene?

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900 Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

2. Quanto è rimasto soddisfatto globalmente del percorso svolto? (1-5)
3. Quanto ha sentito coerente il percorso con le sue aspettative iniziali? (1-5)
4. Motivi le sue risposte
5. Come valuta i conduttori e le conduttrici degli incontri in termini di interazione con l'aula? (1-5)
6. Ritiene che i contenuti acquisiti durante il corso le saranno utili nello svolgimento del suo lavoro?
7. Quanto reputa adeguata la durata complessiva del corso rispetto agli obiettivi formativi principali? (1-5)
8. Quanto ha sentito adeguati gli orari degli incontri rispetto alle sue esigenze? (1-5)
9. Qual è stato l'elemento o gli elementi maggiormente utili di questo percorso?
10. Qual è stato l'elemento o gli elementi meno efficaci di questo percorso?
11. Ha qualche suggerimento per migliorare gli aspetti organizzativi?
12. Pensa che sia importante coinvolgere qualche altro ente?
13. Se sì, quale? Motivi la sua risposta
14. Ha altri commenti, suggerimenti, riflessioni da condividere?

3 ELABORAZIONE DATI

La customer è stata inviata a 70 partecipanti agli incontri del tavolo permanente di promozione della Salute realizzati nel corso del 2025; 44 partecipanti hanno compilato il questionario.

Domanda 1:

- 17 hanno indicato come ente di appartenenza ATS Brianza
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Fondazione Martini
- 2 ha indicato come ente di appartenenza Cooperativa Sociale Sineresi
- 2 hanno indicato come ente di appartenenza IRCCS San Gerardo
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Auser Lecco
- 7 hanno indicato come ente di appartenenza ASST Brianza
- 1 ha indicato come ente di appartenenza La Cooperativa Sociale Atipica
- 4 hanno indicato come ente di appartenenza Spazio Giovani
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Diapason
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Consultorio privato accreditato

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900 Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

- 1 ha indicato come ente di appartenenza ASST Lecco
- 2 hanno indicato come ente di appartenenza Fondazione Monza e Brianza per il bambino e la sua mamma
- 1 ha indicato come ente di appartenenza la Cooperativa Sociale Carrobiolo 2000
- 1 ha indicato come ente di appartenenza COF Monza
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Metodi
- 1 ha indicato come ente di appartenenza ambito di Lecco

Domanda 2

- nessuna persona ha indicato come punteggio 1
- 3 persone hanno indicato come punteggio 2
- 8 persone hanno indicato come punteggio 3
- 21 persone hanno indicato come punteggio 4
- 12 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 3.95

Domanda 3:

- nessuna persona ha indicato come punteggio 1
- 3 persone hanno indicato come punteggio 2
- 12 persone hanno indicato come punteggio 3
- 16 persone hanno indicato come punteggio 4
- 13 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 3.89

Domanda 4

28 persone hanno espresso le seguenti motivazioni:

- Ho trovato utili i lavori di gruppo e alcuni interventi più legati al servizio in cui lavoro, meno utili altri perchè lontani dalla mia realtà lavorativa
- il programma è stato modificato in itinere per cui ero assettata su quanto avevo letto precedentemente. Ad ogni modo è andata bene anche così
- purtroppo la mancanza dell'intervento iniziale da parte del relatore che è mancato ha limitato i contenuti nuovi del corso

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Tel. 0392384624</p> <p>email</p> <p>prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

- Considero questi incontri sempre preziosi per fare il punto rispetto a bisogni condivisi e servizi proposti o in essere, ma ho sempre l'impressione che resti un abisso tra le buone intenzioni e la messa in pratica.
- il tema rientra nelle tematiche su cui si sta impegnando auser sul tema salute e prevenzione di auser
- aspettative più alte
- Possibilità di nuove iniziative per la Promozione della salute sul territorio di ATS Brianza
- Non coerente con quanto previsto nel programma
- TEMATICHE INERENTI ALLA MIA ATTIVITA' LAVORATIVA
- Conoscevo già parte dei contenuti di alcuni incontri (es. ricerca lavoratori a bassa soglia)
- Corso ben progettato e svolto molto bene
- Sempre molto utile il confronto e l'approfondimento, i tempi sono sempre un po' compressi
- Mi aspettavo di partecipare a un tavolo di confronto, e non solo di aggiornamento, e così è stato grazie ad attivazioni proposte
- Utile il confronto in gruppi. Le plenarie poco chiare: potrebbero essere argomentate meglio e sfruttate come momenti di apprendimento
- Un po' ripetitivo e autoreferenziale
- Molti stimoli
- utile alla prevenzione integrata
- Ottima il confronto nei gruppi
- Speravo in qualcosa di nuovo

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	--	--

- Comunicazione trasversale arricchente
- Possibilità di condividere conoscere nuove proposte e opportunità
- Molto utile avere chiaro i diversi ambiti di azione connessi alla promozione della salute, e anche favorire scambi e connessioni
- Mi è piaciuto tanto . Molto arricchente
- I lavori in gruppo proposti hanno favorito il Confronto e lo scambio
- Grande connessione tra realtà e figure professionali diverse ma unite da un comune territorio
- Confronto con professionisti di differenti aree arricchisce e amplia le vedute
- E' molto importante fare rete e incontrare i servizi e gli enti del territorio
- Competenze multidisciplinari, lavoro per setting sul Pil

Domanda 5

- nessuna persona ha indicato come punteggio 1
- 1 persone hanno indicato come punteggio 2
- 9 persone hanno indicato come punteggio 3
- 14 persone hanno indicato come punteggio 4
- 20 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 4.20

Domanda 6:

- 29 persona ha indicato SI
- 2 persone hanno indicato NO
- 13 persone hanno indicato IN PARTE

con una percentuale di 66% di SI, 5% di NO e 30 % di In Parte.

Domanda 7

- 1 persona ha indicato come punteggio 1
- 2 persone hanno indicato come punteggio 2

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Tel. 0392384624</p> <p>email</p> <p>prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

- 9 persone hanno indicato come punteggio 3
- 20 persone hanno indicato come punteggio 4
- 12 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 3.91

Domanda 8:

- 1 persona ha indicato come punteggio 1
- 2 persone hanno indicato come punteggio 2
- 13 persone hanno indicato come punteggio 3
- 12 persone hanno indicato come punteggio 4
- 16 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 3.91

Domanda 9:

- 25 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile il confronto e la condivisione
- 4 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile il conoscere persone nuove e la rete
- 6 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la parte teorica e la letteratura aggiornata
- 5 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la metodologia attiva
- 4 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la visione ampia del contesto

Domanda 10

- 18 persone hanno indicato nessun elemento meno efficace
- 2 persone hanno indicato come elemento meno efficace il conoscere gli elementi frontali
- 3 persone hanno indicato come elemento meno efficace i lavori di gruppo troppo allargati con obiettivi poco chiari
- 5 persone hanno indicato come elemento meno efficace gli spazi scelti
- 6 persone hanno indicato come elemento meno efficace la ridondanza degli argomenti
- 3 persone hanno indicato come elemento meno efficace la scelta degli orari di formazione e la numerosità degli incontri
- 7 persone hanno indicato come elemento meno utile gli interventi poco efficaci perché poco chiari e con pochi contenuti nuovi

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900 Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

Domanda 11

24 partecipanti hanno espresso dei suggerimenti. Tra le proposte emerse:

- Organizzare gruppi di lavoro più ristretti con servizi affini, continuativi durante l'anno e con obiettivi più precisi
- Concetti e approcci più originali
- Organizzare corsi su giornate intere
- Più interazioni e slides più fruibili
- Avere spazi maggiori

Domanda 12

- 25 persone hanno indicato SI
- 19 persone hanno indicato NO

con una media di 57% di SI e 43% di NO

Domanda 13

26 persone hanno suggerito altri enti da coinvolgere. Tra le proposte emerse:

- Aziende del territorio
- Associazioni
- Pediatri e/o MMG
- Enti Locali
- Ambiti territoriali
- Servizi sanitari (es. case di comunità)

Domanda 14

Sono pervenuti quattro suggerimenti principali:

- Chiedono di proseguire con questi incontri
- Svolgere gli incontri con più frequenza
- Definire obiettivi di lavoro per realizzare azioni condivise
- Condividere conclusioni finali

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900</p> <p>Tel. 0392384624</p> <p>email</p> <p>prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Dai dati rilevati è emerso che l'80 % ha espresso un livello di soddisfazione globalmente medio/alta, nessuno ha espresso un livello di insoddisfazione totale.

Il 60% ha sentito il percorso molto coerente con le proprie aspettative iniziali mentre solo il 7% ha ritenuto che il percorso fosse poco in linea con le proprie aspettative perché non hanno trovato riscontro tra il programma formativo presentato e le reali attività svolte a causa di cambiamenti organizzativi legati all'impossibilità improvvisa del relatore a presentarsi all'evento.

Ben il 77% dei partecipanti hanno valutato i conduttori con punteggi estremamente positivi, solo il 2% si è espresso in modo parzialmente negativo.

Il 66% ritiene che i contenuti saranno utili al proprio lavoro, il 30 % ritiene che lo saranno in parte e solo il 5% non ritiene che saranno utili.

Come da suggerimento rilevato nella domanda 11, è emerso che il 7% non ha reputato adeguata la durata del corso e gli orari proposti.


Oltre il 50% degli intervistati, ha ritenuto maggiormente utile il confronto e la condivisione, il fare rete e l'integrazione tra approfondimenti teorici e attività pratiche.

Circa il 34 % invece ha ritenuto che gli elementi meno efficaci siano stati la scelta degli spazi e gli obiettivi degli incontri poco chiari.

Tra i partecipanti agli incontri, 59% degli intervistati suggeriscono di ampliare l'evento ad Aziende del territorio, Associazioni, a Pediatri e/o MMG, agli enti locali, agli Ambiti territoriali e ai Servizi sanitari come le case di comunità.

Rispetto ai suggerimenti finali, alcuni dei quali già analizzati, emerge un suggerimento particolarmente rilevante in merito all'idea di definire obiettivi di lavoro per realizzare insieme azioni e interventi durante l'anno come ad esempio un piano di comunicazione o un progetto.

Un altro suggerimento emerso è stato quello di condividere le conclusioni finali a cui si è giunti a seguito degli incontri e soprattutto di proseguire il percorso del Tavolo Permanente di Promozione della Salute.

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali</p> <p>Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900 Tel. 0392384624</p> <p>email prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it</p>	
--	---	--

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Nel corso del 2026, l'equipe di Promozione della salute organizzerà dei nuovi incontri con gli stakeholder coinvolti nei vari setting, definendo obiettivi più specifici, allargando l'invito ad altri attori del territorio al fine di realizzare progetti sempre più condivisi e individuando spazi e fasce orarie più adeguate.

6 ANALISI DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI

Le analisi delle esigenze dei clienti sono emerse nel paragrafo 3 e 4 con la valutazione dei dati raccolti con la customer.

Dall'analisi delle risposte pervenute emergono alcune esigenze e proposte ricorrenti da parte dei partecipanti agli incontri di Promozione della Salute, utili per migliorare i progetti in atto. In particolare, i clienti hanno espresso la necessità di:

- Rispettare il programma proposto
- Individuare spazi più ampi per i lavori in sottogruppi
- Coinvolgere ulteriori enti non ancora previsti
- Ridefinire la durata e gli orari degli incontri
- Prestare attenzione agli argomenti illustrati per evitare di essere ripetitivi

In generale, i partecipanti intervistati hanno espresso un elevato grado di soddisfazione verso l'attività svolta, evidenziando tuttavia l'importanza di mantenere un approccio collaborativo e di continuo miglioramento nel rapporto tra gli operatori della SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali e gli stakeholder del territorio.