Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Brianza

DIPARTIMENTO IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA

SC Promozione della Salute e Prevenzione dei Fattori di Rischio Comportamentali

Via Edmondo De Amicis 17 , Monza 20900
Tel. 0392384624

email

prevenzione.promozione.salute@ats-brianza.it

RELAZIONE INDAGINE: SODDISFAZIONE ED ESIGENZE DEL CLIENTE

Redatto da: Marika De Nisco e Lidia Frattallone data:09/10/2026

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

Sommario

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

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 2026
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

L'indagine ha riguardato 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 PIL2026 (Piano Integrato Locale) e altri attori significativi del territorio che si occupano di salute. Gli stakeholder sono coinvolti nelle attività dei diversi tavoli di lavoro (Mondo del Lavoro, Scuola, 0/3 anni - Comunità Dipendenze, Comunità attive – 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; 1= per nulla soddisfatto, 5= completamente soddisfatto o 1= per nulla efficaci, 5=Efficaci), 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.

Domande del questionario:

1. A quale ente appartiene?
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 la chiarezza delle informazioni fornite durante gli incontri? (1-5)
6. Come valuta i conduttori e le conduttrici degli incontri in termini di interazione con l'aula? (1-5)
7. Ritiene che i contenuti acquisiti durante il corso le saranno utili nello svolgimento del suo lavoro?
8. Motivi la sua risposta
9. Quanto reputa adeguata la durata complessiva del corso rispetto agli obiettivi formativi principali? (1-5)
10. Quanto ha sentito adeguati gli orari degli incontri rispetto alle sue esigenze? (1-5)
11. Qual è stato l'elemento o gli elementi maggiormente utili di questo percorso?
12. Qual è stato l'elemento o gli elementi meno efficaci di questo percorso?
13. Quanto è rimasto soddisfatto/a complessivamente della sua esperienza con gli operatori ATS durante l'evento? (1-5)
14. Motivi la sua risposta
15. Ha qualche suggerimento per poter migliorare gli aspetti organizzativi?
16. Pensa che sia importante coinvolgere qualche altro ente?
17. Se si, quale? Motivi la sua risposta
18. Ha altri commenti, suggerimenti, riflessioni da condividere?

3 ELABORAZIONE DATI

La customer è stata inviata a 50 partecipanti agli incontri del tavolo permanente di promozione della Salute realizzati nel corso del 2026; 29 partecipanti hanno compilato il questionario.

Domanda 1:

- 3 hanno indicato come ente di appartenenza ATS Brianza
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Consorzio Desio – Brianza
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Csel Consorzio
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Ente Locale

- 1 ha indicato come ente di appartenenza Fondazione Don Silvano Caccia
- 3 hanno indicato come ente di appartenenza LILT Monza e Brianza
- 1 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 Sistema Bibliotecario CUBI
- 1 ha indicato come ente di appartenenza Sociosfera
- 5 hanno indicato come ente di appartenenza ASST Brianza
- 1 ha indicato come ente di appartenenza ETS Atipica
- 3 hanno indicato come ente di appartenenza Spazio Giovani
- 1 ha indicato come ente di appartenenza ASST Lecco
- 1 ha indicato come ente di appartenenza la Cooperativa Sociale Carrobiolo 2000
- 2 hanno indicato come ente di appartenenza Metodi
- 1 ha indicato come ente di appartenenza UST(Uff Scolastico Territoriale di MB) e CIP(Comitato Italiano Paralimpico Delegato MB)

Domanda 2:

- nessuna persona ha indicato come punteggio 1
- 1 persone hanno indicato come punteggio 2
- 5 persone hanno indicato come punteggio 3
- 17 persone hanno indicato come punteggio 4
- 6 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 3.97

Domanda 3:

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

con una media di valutazione di 3.76

Domanda 4:

Dall'analisi delle 22 motivazioni, emerge una valutazione complessivamente positiva del percorso. I partecipanti hanno evidenziato:

- apprezzamento per l'approfondimento dei temi della coprogettazione e della coprogrammazione;
- interesse per i momenti di confronto tra enti e professionisti diversi;

- riconoscimento dell'utilità delle informazioni fornite ai fini della partecipazione ai tavoli di lavoro;
- valutazione positiva dell'impostazione teorica e degli spunti metodologici proposti;
- percezione del valore della rete e della collaborazione interistituzionale.

Sono emerse anche alcune osservazioni migliorative, in particolare riguardo:

- alla necessità di una maggiore chiarezza sugli obiettivi e sul percorso complessivo del tavolo;
- al desiderio di una più rapida evoluzione verso attività operative;
- alla numerosità dei partecipanti e alla gestione delle attività di gruppo;
- alla necessità di favorire una maggiore aderenza dei contenuti ad alcuni specifici ambiti professionali.

Domanda 5:

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

con una media di valutazione di 4.45

Domanda 6:

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

con una media di valutazione di 4.52

Domanda 7:

- 15 persona ha indicato SI
- 1 persone hanno indicato NO
- 13 persone hanno indicato IN PARTE

con una percentuale di 52% di SI, 3% di NO e 45 % di In Parte.

Domanda 8:

I 28 partecipanti che hanno dichiarato che i contenuti acquisiti saranno utili nello svolgimento del proprio lavoro hanno evidenziato:

- una maggiore comprensione delle dinamiche di funzionamento dei tavoli di lavoro;
- l'acquisizione di strumenti e riflessioni utili alla programmazione e coprogettazione;
- l'ampliamento della visione relativa alla promozione della salute e al lavoro di rete;
- l'utilità degli approfondimenti teorici e metodologici proposti.

I partecipanti che hanno espresso un'utilità solo parziale hanno evidenziato principalmente la necessità di ulteriori sviluppi operativi del percorso e una maggiore connessione con alcuni specifici contesti professionali.

Domanda 9:

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

con una media di valutazione di 3.97

Domanda 10:

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

con una media di valutazione di 4.31

Domanda 11:

- 11 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la condivisione dei temi in gruppi e il confronto
- 4 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la storia, la conoscenza e il funzionamento dei progetti

- 8 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la parte teorica trattata dal docente
- 4 persone hanno indicato come elemento maggiormente utile la tematica della coprogettazione e coprogrammazione
- 1 persona ha indicato come elemento maggiormente utile il tentativo di sintetizzare posizioni complesse
- 1 persona non ha indicato nessun elemento maggiormente utile

Domanda 12:

- 9 persone hanno indicato nessun elemento meno efficace
- 1 persone hanno indicato come elemento meno efficace la logistica
- 3 persone hanno indicato come elemento meno efficace il caldo
- 7 persone hanno indicato come elemento meno efficace il lavoro dei sottogruppi e la loro conduzione
- 8 persone hanno indicato come elemento meno efficace il coordinamento dei tre incontri
- 1 persona ha indicato come elemento meno efficace la sensazione di inefficacia rispetto al cambiamento

Domanda 13:

- nessuna persona ha indicato come punteggio 1
- nessuna persona ha indicato come punteggio 2
- 8 persone hanno indicato come punteggio 3
- 11 persone hanno indicato come punteggio 4
- 10 persone hanno indicato come punteggio 5

con una media di valutazione di 4.07

Domanda 14:

Delle 29 valutazioni effettuate alla domanda precedente, risultano complessivamente molto positive. In particolare 25 partecipanti hanno evidenziato:

- elevata disponibilità e collaborazione degli operatori ATS;
- chiarezza delle informazioni fornite;
- professionalità nella gestione degli incontri;
- capacità di favorire la partecipazione e il confronto;

- valorizzazione della rete territoriale e delle competenze presenti.

Alcune osservazioni riguardano la possibilità di migliorare ulteriormente la conduzione di alcune attività di gruppo e il coinvolgimento omogeneo dei partecipanti.

Domanda 15:

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

- Non fare il corso nei mesi estivi/ organizzare in un'aula con aria condizionata
- Far passare i concetti ai livelli superiori
- Ripensare alla parte laboratoriale con conduzione più esperta
- Programma del corso più dettagliato
- Far circolare i nominativi dei partecipanti
- Trattare la teoria online
- Rete sempre più ampia e multidisciplinare
- Location raggiungibile con mezzi pubblici

Domanda 16

- 16 persone hanno indicato SI
- 13 persone hanno indicato NO

con una media di 55% di SI e 45% di NO

Domanda 17

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

- Sindacati
- Altri colleghi dello stesso ente di appartenenza
- Scuole
- Associazioni / terzo settore
- Comuni/ enti locali
- Comitato paralimpico
- Inail
- Gruppi territoriali
- Associazioni sportive
- Gruppi di mediazione culturale
- Medici di base e pediatri

Domanda 18

Sono pervenuti sei commenti / suggerimenti principali:

- Formalizzazione di un documento e del tavolo
- Apprezzamento della platea ampia
- Gruppi di lavoro ristretti
- Argomento poco vicini alle professionalità coinvolte
- Supervisione e accompagnamento professionale del tavolo
- Ringraziamenti per l'opportunità

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Dai dati rilevati è emerso che il 97 % ha espresso un livello di soddisfazione globalmente medio/alta, il 3% ha espresso un livello di insoddisfazione totale.

Il 79% ha sentito il percorso molto coerente con le proprie aspettative iniziali mentre il 21% ha ritenuto che il percorso fosse poco in linea con le proprie aspettative perché hanno espresso una valutazione particolarmente positiva sugli approfondimenti teorici proposti dal relatore ma una valutazione negativa sulla parte laboratoriale dei gruppi.

Le valutazioni attribuite ai conduttori e agli operatori ATS evidenziano un livello di soddisfazione molto elevato, con punteggi prevalentemente compresi tra 4 e 5.

Il 52% ritiene che i contenuti saranno utili al proprio lavoro, il 45% ritiene che lo saranno in parte e solo il 3% non ritiene che saranno utili.

Come da risposte rilevate nelle domande 9 e 10, è emerso che solo 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 gli approfondimenti teorici.

Circa il 69 % invece ha ritenuto che gli elementi meno efficaci siano stati la scelta degli spazi e gli obiettivi degli incontri poco chiari e la gestione delle attività laboratoriali.

Tra i partecipanti agli incontri, 55% degli intervistati suggeriscono di ampliare l'evento a Sindacati, altri colleghi dello stesso ente di appartenenza, alle Scuole, alle associazioni / terzo settore, ai Comuni/ enti locali, al Comitato paralimpico, all' Inail, ai Gruppi territoriali, alle associazioni sportive, ai Gruppi di mediazione culturale e ai Medici di base e pediatri.

Rispetto ai suggerimenti finali, alcuni dei quali già analizzati, emerge un suggerimento particolarmente rilevante in merito alla possibilità di formalizzare il tavolo attraverso un documento finale. Tra i suggerimenti raccolti, alcuni dei quali sono già stati oggetto di analisi, emerge come particolarmente significativa la proposta di formalizzare l'attività del Tavolo attraverso la predisposizione di un documento conclusivo.

Un ulteriore elemento emerso riguarda l'opportunità di prevedere l'accompagnamento e la supervisione delle attività da parte di un professionista o di un ente esterno qualificato, al fine di sostenere il Tavolo Permanente di Promozione della Salute nello sviluppo delle proprie attività, facilitando i processi di confronto, coprogettazione e lavoro di rete tra i diversi stakeholder coinvolti.

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Nel corso del 2027, l'equipe di Promozione della salute organizzerà dei nuovi incontri con gli stakeholder coinvolti nei vari tavoli di lavoro, definendo obiettivi più specifici, allargando l'invito ad altri attori del territorio al fine di realizzare progetti sempre più condivisi, con attività in gruppi di lavoro ristretti e in spazi adeguati.

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:

- Individuare spazi più adeguati
- Ripensare alla parte laboratoriale con conduzione più esperta
- Programma del corso più dettagliato

In generale, i partecipanti intervistati hanno espresso un elevato grado di soddisfazione verso l'attività svolta.