



Qualità e Sicurezza

A. INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DI CLIENTI E DEL PERSONALE

Nel 2020 e nel 2021 le informazioni di ritorno da parte dei clienti e del personale sono state:

- 1) Informazioni di ritorno in seguito alla Giornata della Trasparenza di seguito riportate:

Venerdì 26 febbraio l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana ha incontrato in webinar i propri stakeholder, interni ed esterni, in occasione della 4° Giornata della trasparenza.

La cultura dell'Amministrazione Trasparente è la partecipazione dell'agire istituzionale che si realizza attraverso l'accessibilità delle informazioni e la misurazione dei risultati in base al Decreto Legislativo 14 Marzo 2013, n. 33 e ss.mm.ii.

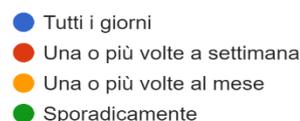
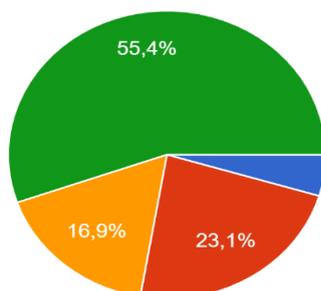
L'adeguamento alla legge non è un mero adempimento formale, rappresenta piuttosto un'importante opportunità per favorire e diffondere la cultura della trasparenza e la lotta alla corruzione, la cultura della legalità e dell'integrità.

In occasione della Giornata della Trasparenza abbiamo predisposto un breve questionario d'indagine inserito sulla piattaforma "google", per rilevare il gradimento dei visitatori sul portale IZSLT "Amministrazione Trasparente".

La compilazione richiede pochi minuti e la piattaforma ci restituirà dei grafici con i suggerimenti utili a migliorare l'accesso alle informazioni e migliorare l'area interessata.

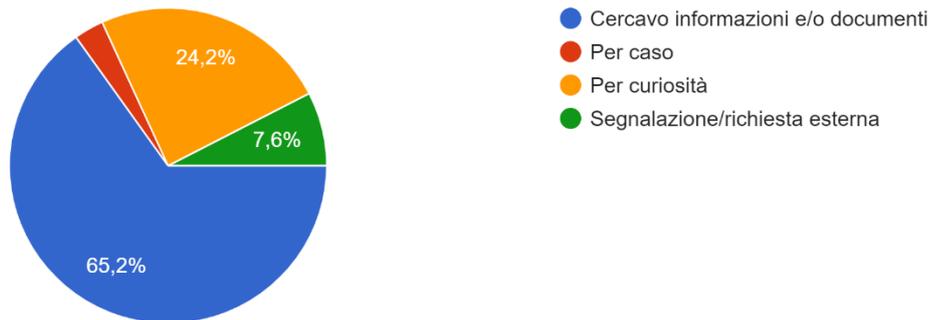
CON QUALE FREQUENZA CONSULTI LA SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" DEL SITO DELL'ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DEL LAZIO E DELLA TOSCANA M. ALEANDRI?

65 risposte



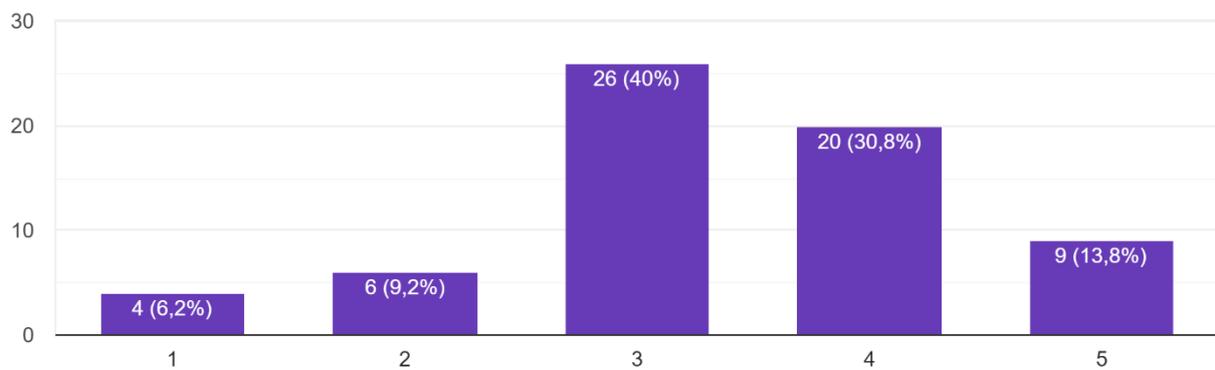
PER QUALE MOTIVO HAI CONSULTATO LA SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"?

66 risposte



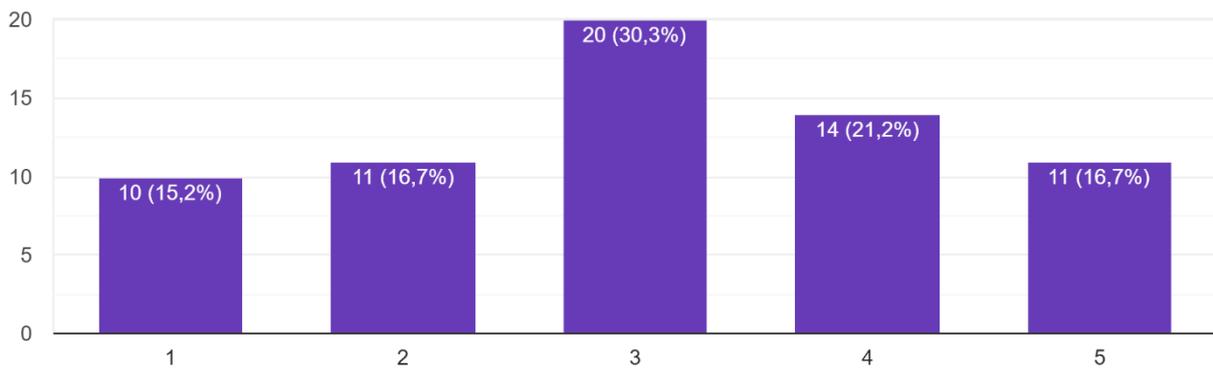
LA CONSULTAZIONE DELLA SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" HA FAVORITO L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI CHE CERCAVA? INDICARE QUANTO: DA 1 (POCO) A 5 (MOLTO)

65 risposte



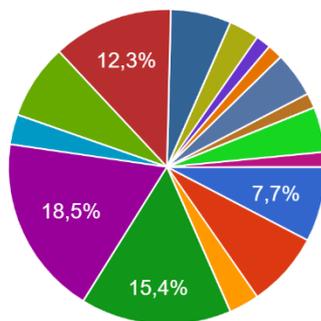
L'ISTITUTO HA ADOTTATO IL "IL PIANO TRIENNALE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA", PUBBLICATO ALL'INTERNO DELLA ...? INDICARE QUANTO: DA 1 (POCO) A 5 (MOLTO)

66 risposte



QUALI TRA I CONTENUTI DELLA SEZIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE RITIENI PIU' INTERESSANTE?

65 risposte

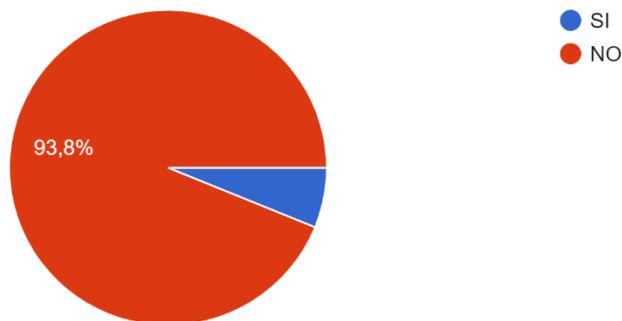


- DISPOSIZIONI GENERALI
- ORGANIZZAZIONE
- CONSULENTI E COLLABORATORI
- PERSONALE
- BANDI DI CONCORSO
- PERFORMANCE
- ENTI CONTROLLATI
- ATTIVITA' E PROCEDIMENTI

▲ 1/3 ▼

CI SONO DATI O DOCUMENTI ULTERIORI RISPETTO A QUELLI OGGETTO DI PUBBLICAZIONE
OBBLIGATORIA CHE VORRESTI VENISSERO PUBBLICATI SUL SITO DELL'ISTITUTO?

65 risposte



QUALI?4 risposte

bilancio annuale
CV personale dirigenziale
CCNL e aggiornamenti relativa alla contrattazione
Parco macchine

ALTRI SUGGERIMENTI O COMMENTI6 risposte

rendere più intuitivo l'accesso alle informazioni
La possibilità con una lente di fare una ricerca con una o più parole contenute nei documenti, fare dei sottomenù a tendina per visualizzare i documenti contenuti
Un aggiornamento più puntuale dei contenuti soprattutto per la parte relativa ai concorsi
CURARE MEGLIO LA PARTE SULLE PERFORMANCE
Ciaooo fatemi sapere come arrivano ne ho fatti due !
I documenti scannerizzati non sono funzionali per ricerche, sarebbe meglio un PDF bloccato

- 1) Progetto con il laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

È attivo inoltre, in Istituto, un progetto "Percorsi di miglioramento e valutazione della performance negli Istituti Zooprofilattici Sperimentali" con il Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

L'attuale progetto ha una durata triennale e coinvolge gli Istituti Zooprofilattici Sperimentali di Lazio-Toscana,



Piemonte-Liguria-Valle D'Aosta, Umbria-Marche”.

La prima esperienza risale al 2008, quando l'Istituto si è confrontato con l'IZS Umbria e Marche. Nel 2010 l'iniziativa si è allargata ad altri Istituti Zooprofilattici, potenziando il confronto e l'impostazione di percorsi di miglioramento.

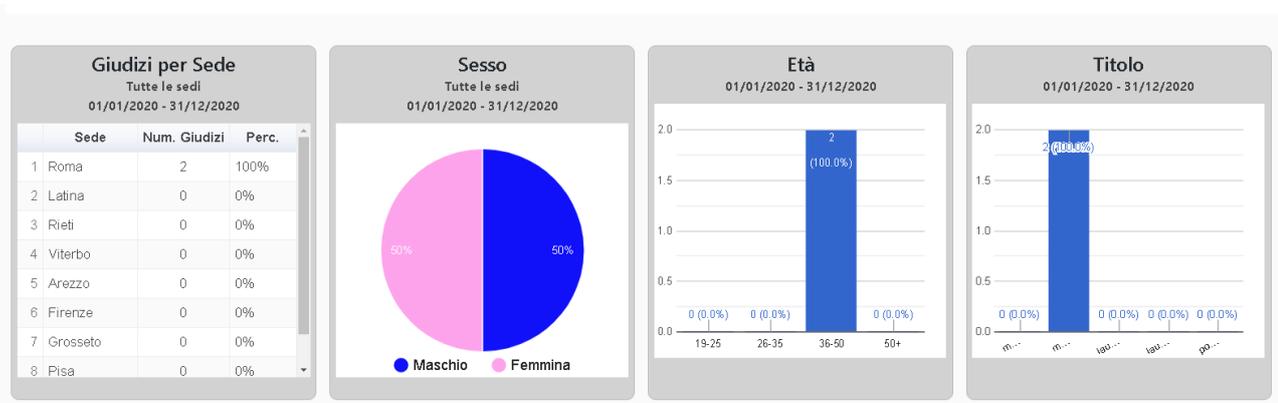
L'obiettivo generale del piano triennale è quello di disegnare strumenti che possano supportare il miglioramento della performance aziendali attraverso l'adattamento di tecniche manageriali già in uso per altri servizi pubblici.

Ad una iniziale misurazione delle performance dei tre istituti in alcune aree di attività scelte, si è associata l'individuazione di percorsi di miglioramento attraverso il confronto tra le tre diverse realtà, con la finalità di valorizzare al termine del processo le buone pratiche in essere e di svilupparne di nuove.

Le aree sottoposte ad analisi sono: Formazione, Ricerca, Servizi di supporto amministrativo, Chimica e controlli frontaliere, Sanità animale e Sicurezza alimentare. In tale ambito è previsto anche un confronto sugli stakeholder e sulla loro soddisfazione: a tal fine è stato predisposto un apposito questionario da somministrare. A fine 2020 si è tenuto, in tale ambito, il Workshop “Gli Istituti Zooprofilattici Sperimentali e il sistema sanitario: il ruolo dei servizi sanitari di supporto in una logica di rete”

2) Soddisfazione del cliente attraverso la piattaforma informatica

Per quanto riguarda la soddisfazione del cliente, nel 2020, attraverso la piattaforma sono pervenute 2 valutazioni. Di seguito si riportano i grafici estratti:





Motivo			
01/01/2020 - 31/12/2020			
Si è rivolto all'IZSLT...	Num.	Perc.	
1 perchè è la struttura territoriale di competenza	0	0%	
2 perchè ha fiducia nella struttura	2	100%	
3 perchè non ha altra scelta	0	0%	
4 per abitudine/comodità	0	0%	

Frequenza			
Quante volte si è rivolto all'IZSLT...	Num.	Perc.	
1 più volte alla settimana	0	0%	
2 spesso	1	50%	
3 occasionalmente	1	50%	
4 è la prima volta	0	0%	

IL LUOGO	Voto Min.	Voto Max.	Voti Totali	Voto Media	Tot. ND
Facilità di raggiungimento delle nostre sedi	4	5	2	4,5	0
Accessibilità delle strutture	4	5	2	4,5	0
Pulizia e decoro degli ambienti	5	5	2	5	0

LE INFORMAZIONI	Voto Min.	Voto Max.	Voti Totali	Voto Media	Tot. ND
Qualità e completezza delle informazioni messe a disposizione dall'Istituto (sito, brochure, cartellonistica)	5	5	2	5	0
Qualità del nostro sito internet	5	5	2	5	0
Qualità della documentazione disponibile sul sito e presso le sedi	4	4	2	4	0

IL SERVIZIO	Voto Min.	Voto Max.	Voti Totali	Voto Media	Tot. ND
Capacità di risposta a vostre richieste urgenti	4	4	1	4	1
Tempo di risposta alla Vostra richiesta di servizi	5	5	1	5	1
Rapporto qualità/prezzi dei nostri servizi	5	5	1	5	1

LE PERSONE	Voto Min.	Voto Max.	Voti Totali	Voto Media	Tot. ND
Cortesia degli operatori e chiarezza delle loro risposte	5	5	2	5	0
Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta	5	5	2	5	0
Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi	5	5	1	5	1

Anche nel corso del 2020 i moduli di ritorno sulla soddisfazione del cliente sono stati pochissimi; questo era stato un problema segnalato anche durante la verifica ispettiva del 2019, motivo per il quale si decise di somministrare i questionari di customer satisfaction durante i corsi organizzati dalla formazione e rivolti agli utenti esterni. Nel 2020, a causa della pandemia, nessun corso di formazione, destinato all'utenza esterna è stato organizzato in presenza. Per tale motivo quell'azione correttiva individuata non è stata applicata. Il programma di Ascolto del cliente dovrebbe consentire un'interazione maggiore con gli utenti al fine di raccogliere quante più segnalazioni/suggerimenti possibili, da inserire poi nel riesame della direzione e finalizzati al miglioramento.

La maggior interazione si dimostra anche dal maggior numero di reclami che abbiamo gestito nel periodo ottobre –dicembre 2020. Il programma è andato online a partire dal 20 di ottobre e, in questo periodo, 5 dei 7 reclami pervenuti, sono arrivati attraverso questa modalità.

Per il 2021, al fine di ottenere un maggior numero di informazioni di ritorno dai clienti, il programma verrà implementato con la possibilità di segnalare i suggerimenti. A tal fine è stato predisposto un modulo google,



oltre che dare la possibilità al cliente di fornire un feedback sul servizio avuto, attraverso dei link nelle varie pagine dei servizi dei siti.

Per quanto riguarda il modulo di soddisfazione dei clienti, potrebbe essere utile farlo compilare online alle migliaia di persone che afferiscono al Drive in mentre sono in coda.

Nel periodo ottobre – dicembre 2020 sono pervenuti anche 3 complimenti riguardanti la buona organizzazione del Drive In, la gentilezza e competenza del personale e la rapidità dei tempi di risposta. Oltre a quelli pervenuti tramite il programma Ascolto del cliente, sono arrivati anche 60 complimenti attraverso la piattaforma google, tutti sull'ottima esperienza presso il Drive In.

B. RECLAMI

Nel 2020, a partire dal mese di ottobre, è stata sviluppata una piattaforma informatica destinata a recepire reclami, suggerimenti e complimenti e la soddisfazione dei clienti.

La maggior parte dei reclami sono stati gestiti attraverso questa piattaforma; il resto mediante la gestione sul programma SINC.

Il progetto era descritto nella Deliberazione del DG n. 425/2019 ed è ad uno stato di avanzamento quasi completo e infatti, attualmente, i reclami vengono gestiti attraverso il programma online. Tuttavia alcune attività, soprattutto legate alla reportistica, non sono ancora complete. Di seguito un breve resoconto di quanto ancora rimane da fare:

- a. implementazione del sistema di reportistica dei reclami (come comunicato ai Servizi Informatici con mail del 14/12/2020)
- b. rendere accessibile sul programma il modulo suggerimenti predisposto
- c. redazione di una Linea guida/PG (in sostituzione delle attuali PG QUA 009 e PG QUA 21)
- d. una giornata di formazione alle Strutture sull'utilizzo a cura dell'Ufficio Formazione.

Punto critico: attualmente gli uffici preposti alla gestione dei rapporti con i clienti/utenti sono 2:

1) Ufficio Qualità e Sicurezza per la gestione dei rilievi formali secondo le linee guida UNI per la gestione della soddisfazione dei clienti



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

2) Ufficio di Supporto alla Direzione che gestisce i rapporti con l'utenza attraverso gli strumenti social (Google – Instagram)

Sarebbe auspicabile che tutte queste attività facessero capo ad un unico ufficio in modo che ci sia un'unica modalità di comportamento, coerente anche con la piattaforma sviluppata. A tal proposito, si fa presente che questa opportunità è tecnicamente possibile. Google, infatti, mette a disposizione dei plug-in per riportare le recensioni nel programma di gestione interno dell'Istituto ma, gli stessi, per essere funzionanti hanno bisogno dei dati di una carta di credito.