

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Brianza

DIPARTIMENTO DI IGIENE E
PREVENZIONE SANITARIA

LABORATORIO DI PREVENZIONE

Via Longoni, 13 – Oggiono (LC)



RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

Cliente CENTRO SCREENING LECCO – ANNO 2019



Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	INDAGINE	3
3	ELABORAZIONE DATI.....	3
4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI.....	3
5	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	3

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ATS Brianza</p>	<p>DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA</p> <p>LABORATORIO DI PREVENZIONE</p> <p>Via Longoni, 13 – Oggiono (LC)</p>	 <p>edizione norma 2015</p>
--	---	--

1 PREMESSA

Il Laboratorio di Prevenzione effettua una revisione periodica del contratto con i propri clienti per una pianificazione/programmazione condivisa dell'attività analitica e l'acquisizione delle informazioni di ritorno in termini di soddisfazione e spunti di miglioramento.

2 INDAGINE

Oggetto di questa indagine è il Processo Sp. 069 controlli analitici su matrici umane: screening colon retto, che vede come Cliente interno il Centro Screening Lecco.

Di norma, entro i primi mesi dell'anno, su proposta del LP viene programmato un incontro con la direzione del servizio e relativo staff con odg proposto da LP, per la verifica della PP del LP e relativa documentazione associata, adeguamento per eventuali modifiche al processo, ottimizzazione dei flussi e dell'organizzazione generale. Nel 2019 l'incontro è stato effettuato il 05/04.

3 ELABORAZIONE DATI

Dall'incontro effettuato con il personale del Centro Screening Lecco non è emersa alcuna richiesta specifica.

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

In generale la gestione del processo è ritenuta soddisfacente, non sono state fatte proposte di miglioramento.

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Verrà effettuata una verifica delle esigenze/aspettative, definite dal LP, nell'Analisi del Rischio per il processo Sp.069.