

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 SIAN e SISP – ANNO 2019



Sommario

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

| | | |
|--|---|--|
| <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

Attraverso un incontro con i clienti interni SIAN e SISP sono stati indagati i seguenti processi: Sp.068 controlli analitici su matrici ambientali, Sp.202 controlli analitici su matrici ambientali: acque destinate al consumo umano, Sp. 203 controlli analitici su matrici ambientali: matrici alimentari, Sp. 204 controlli analitici su matrici ambientali: acque di balneazione.

L'incontro è stato programmato su proposta del LP con la direzione del servizio e relativo staff con odg proposto da LP ed è stato effettuato come da consuetudine ad inizio anno (07 febbraio 2019) nell'ambito della definizione del piano controlli.

3 ELABORAZIONE DATI

Da SIAN non è stata fatta alcuna richiesta particolare.




Da SISP sono state richieste: 1) riduzione tempi anticipazione esiti analitici controllo acque di balneazione;

2) disponibilità di metodi analitici accreditati per la matrice cosmetici.

4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Per quanto riguarda SIAN vi è piena soddisfazione, non sono stati dati spunti di miglioramento.

Anche SISP ha espresso piena soddisfazione. In merito alle richieste: 1) riduzione tempi anticipazione esiti analitici controllo acque di balneazione, LP ha soddisfatto la richiesta per quanto possibile in relazione ai tempi dettati dal metodo analitico, segnalando eventuali situazioni anomale; 2) la richiesta di disponibilità di metodi analitici accreditati per la matrice cosmetici non è stata confermata nel corso dell'anno.

| | | |
|--|---|--|
| <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> |
|--|---|--|

5 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Verrà effettuata una verifica delle esigenze/aspettative definite dal LP nell'analisi del rischio per i processi in oggetto.