

# Indagine di Customer Satisfaction Laboratorio Multisito

—











Michele Banzi  
Fabiana Manservisi













—














---














---











Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			b1. Convenzioni ed accordi	b.2. Gestione delle richieste di preventivi
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna		
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente	-	-
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna	 Qualche difficoltà di comprensione delle esigenze	-
Direttore	Ausl	Bologna	-	-
Dirigente	Ausl	Bologna	 Ho dovuto essere autonomo per gli aspetti normativi	-
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna	-	-
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano	-	-
Health, safety and environment - RSPP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.		-














Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			b.3 Facilità di utilizzo della modulistica	c.1. Lo sportello di accettazione (luogo fisico e accesso)
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna	-	 parcheggio
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente		 parcheggio
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna		
Direttore	Ausl	Bologna	-	-
Dirigente	Ausl	Bologna		
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna		-
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano	-	
Health, safety and environment - RSP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.	-	

Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			c.2. Orario di accoglienza dello sportello accettazione campioni	c.3. Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna		
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente	 Esigenze nel distretto di Pavullo poco conciliabili con orari Arpae	
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna	-	
Direttore	Ausl	Bologna	 Qualche problema potrebbe esserci nelle emergenze	
Dirigente	Ausl	Bologna		-
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna		
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano		
Health, safety and environment - RSPD	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.		-

Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			d.1. Prestazioni analitiche disponibili	d.2. Metodi e parametri accreditati disponibili
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna		 vorrei più prove accreditate
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente		-
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna		
Direttore	Ausl	Bologna	-	 esigenza di più prove accreditate
Dirigente	Ausl	Bologna		
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna		
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano		
Health, safety and environment - RSPP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.	-	

Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			d.3. Qualità tecnica della prestazione analitica	e.1. Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna	-	
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente		
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna		-
Direttore	Ausl	Bologna		
Dirigente	Ausl	Bologna	 attenzione alle sigillature	 identificazione dei punti controllati
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna	-	
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano		
Health, safety and environment - RSPP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.		

Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			e.2. Tempo di ricevimento del Rapporto di prova	f.1. Costo della prestazione/convenzione analitica
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna		
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente		-
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna	 comunicazioni anticipatorie fondamentali	-
Direttore	Ausl	Bologna	 qualche problema sui fitosanitari, comune a livello nazionale	-
Dirigente	Ausl	Bologna	 comunicazione finale tempi lunghi	
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna		-
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano		-
Health, safety and environment - RSPP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.		-

Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	Livello soddisfazione	
			f.2. Competenza del personale tecnico	f.3. Cortesia e disponibilità del personale tecnico
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna		
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente		-
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna	-	
Direttore	Ausl	Bologna		
Dirigente	Ausl	Bologna	 esigenza di più formazione nei nostri confronti	
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna	-	 esigenza di più feedback
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano		
Health, safety and environment - RSPP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.		



Ruolo	Ente di appartenenza	Laboratori Arpae di riferimento	f.4. Eventuali ulteriori servizi implementabili
Resp. settore chimico	Organizzazione privata	Ravenna	Nulla da aggiungere
Dirigente	Ausl	Bologna per le acque potabili e minerali, a Ferrara per i fitosanitari. A Reggio Emilia solo occasionalmente	Il portale Fitosan andrebbe mantenuto meglio
Dirigente Dirigente Funzionario	Ausl	Microbiologia di Bologna	Talvolta criticità di comunicazione: inviati i risultati ad indirizzi errati
Direttore	Ausl	Bologna	Maggiore flessibilità negli orari di accettazione, magari aggiungere sabato e domenica
Dirigente	Ausl	Bologna	Ho poca esperienza
Resp.infermieristico controllo infezioni ospedaliere	Azienda Ospedaliera	Bologna	Manca molto il confronto diretto con Arpae
Direttore	Ausl	Laboratorio di Ferrara per fitosanitario e Laboratorio di microbiologia e chimica di Bologna per le analisi delle acque destinate al consumo umano	Vorrei si istituissero nuovamente i momenti di restituzione della nostra attività
Health, safety and environment - RSPP	Organizzazione privata	Il tecnico di Arpae che viene in azienda per i monitoraggi è di Arpae distretto di Faenza, invece i campioni vengono mandati al laboratorio di Ravenna.	Nulla da aggiungere

# Conclusioni

- Il livello di partecipazione all'indagine non è stato particolarmente elevato (n. 8 interviste su n. 23 inviti)
- In generale, i clienti del Laboratorio multisito appartenenti al campione di analisi presentano un buon livello di soddisfazione. Spiccano in particolare giudizi positivi/molto positivi su:
  - *facilità di utilizzo della modulistica;*
  - *professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni;*
  - *prestazioni disponibili;*
  - *qualità tecnica delle prestazioni;*
  - *competenza, cortesia e disponibilità del personale tecnico.*
- Potrebbe essere necessario introdurre qualche azione di miglioramento rispetto ai seguenti aspetti rilevati:
  - *contenuti tecnici delle convenzioni/accordi maggiormente in linea con le esigenze del cliente;*
  - *maggior flessibilità nell'orario di accoglienza dei campioni;*
  - *maggior numero di prove accreditate;*
  - *maggiori occasioni di confronto tra il cliente e i tecnici Arpae.*