

COMPETENZA
CORTESIA
CURA



San Giuseppe

laboratorio di analisi
cliniche e microbiologiche

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

1. INTRODUZIONE

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

3. PRESENTAZIONE LABORATORIO

4. SERVIZI EROGATI

5. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

5.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'

5.2 INFORMAZIONE AGLI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

5.2.1 Attività

5.2.2 Assistenza

5.2.3 Orari

5.2.4 Pagamento

5.2.5 Preparazione degli utenti agli esami

5.3 RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

5.4 GESTIONE ESAME LABORATORIO ANALISI

5.4.1 GLI STANDARD DI QUALITA'

5.4.2 I CONTROLLI DI QUALITA'

5.5 RITIRO REFERTO

5.6 TUTELA DEGLI UTENTI

6. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

6.1 SUGGERIMENTI E RECLAMI

7. MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

8. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

9. TUTELA

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di Controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il personale del Laboratorio San Giuseppe, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti dal Laboratorio analisi San Giuseppe nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità della struttura e i diritti dell'utente stesso.

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la "Carta dei Servizi Sanitari" che regola il rapporto tra il Cittadino/Cliente ed il laboratorio secondo quanto contenuto nel DPGM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") nel DL n. 502 del 30/12/92 (art. 14 "Partecipazione e Tutela dei diritti dei cittadini") e nel "Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove carte dei Diritti del Cittadino" (1995).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici") quali:

- uguaglianza: il Laboratorio si impegna a garantire nell'offerta dei servizi, uguaglianza di trattamento verso tutti clienti a prescindere da età, sesso, etnia, razza, nazionalità, religione ecc;
- imparzialità: nell'erogazione del servizio il Laboratorio assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto reciproco;
- aggiornamento: il Laboratorio si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura;
- continuità: il Laboratorio si impegna a garantire un servizio regolare, continuo e senza interruzioni ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore rimuovendo così eventuali inefficienze;
- partecipazione: il Laboratorio al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi, i quali possono utilizzare i moduli disponibili presso la sala di attesa; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio.
- efficienza ed efficacia: il Laboratorio Analisi San Giuseppe adotta ogni misura utile per il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure idonee al raggiungimento dei propri obiettivi e perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.
- tutela della privacy: il Laboratorio ha attivato le procedure richieste per garantire che la gestione dei dati analitici, dei referti e delle richieste venga effettuata in conformità al DLGS 196/03.

- attendibilità: al fine di monitorare la precisione e l'accuratezza dei metodi analitici utilizzati e per assicurare l'attendibilità dei risultati ottenuti il Laboratorio adotta un Programma di controllo continuo di Qualità
- diritto di Scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

La carta dei servizi è verificata annualmente al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorarne gli standard sui livelli di qualità del servizio.

3. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe è situato in via Nazario Sauro n.42, a Orta Nova (FG).

Tale struttura nasce per soddisfare le esigenze sulla Salute della popolazione locale, mettendo a disposizione competenza, cordialità e tecnologia d'avanguardia, trovando qualità, attendibilità dei risultati ed attenzione al rapporto con i pazienti.

Il laboratorio si avvale, oltre al personale di segreteria, di un dirigente biologo, un' infermiera e un tecnico di laboratorio biomedico.

Il personale del Laboratorio è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

Il Personale Sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire. La nostra struttura è costantemente impegnata nel mantenimento e nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi.

È disponibile personale qualificato (BLS) per il primo soccorso in caso di malori degli utenti sottoposti al prelievo ed in Sala Prelievi è presente anche un defibrillatore.

4. SERVIZI EROGATI

Il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe ha un accesso alla struttura che è libero, senza prenotazione, in una struttura in cui sono state abbattute le barriere architettoniche ed è dotato di parcheggio riservato a persone diversamente abili.

È una struttura moderna, fornita di attrezzature dell'ultima generazione. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. Gli ambienti di lavoro sono confortevoli e aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi e di personale.

Nella nostra struttura vengono eseguite analisi chimico-cliniche, immunologiche, microbiologiche e parassitologiche.

Più precisamente il laboratorio svolge la sua attività nei settori di:

- Chimica clinica
- Ematologia
- Coagulazione
- Immunologia
- Endocrinologia/ormonali
- Fertilità e Gravidanza
- Marcatori epatite
- Marcatori tumorali

- Monitoraggio dei farmaci
- Monitoraggio della gravidanza (BHCG)
- Batteriologia
- Sierologia infettiva
- Allergologia
- Breath Test
- Intolleranze alimentari
- Tossicologia (Screening)
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Analisi liquido seminale
- Elettroforesi delle sieroproteine
- Diabetologia
- Esami specifici per donne in gravidanza: Coombs, TORCH, test di avidità virali, bi-test
- Intolleranze alimentari
- Test per la presenza di Helicobacter Pylori
- Test malassorbimento Lattosio, Glucosio, Lattulosio, Xilosio
- Tampone faringeo, Auricolare, Oculare
- Tampone uretrale
- Tampone vaginale
- Pap Test, HPV test
- Spermiocoltura
- Esame feci: colturale, parassitologico, sangue occulto
- PRELIEVI DOMICILIARI SU PRENOTAZIONE

Le analisi vengono effettuate in sede, ove si escludano alcune indagini rare e sofisticate eseguite presso alcuni service, noti nel settore per serietà ed efficienza.

Tutte le analisi effettuate sono sotto un programma di controllo di qualità interno; inoltre il Laboratorio partecipa a programmi nazionali riconosciuti di “controllo di qualità esterno”, allo scopo di controllare, monitorare e migliorare il servizio erogato, ovvero affinare continuamente le metodologie di prova impiegate.

La Struttura è completamente informatizzata e garantisce tempi tecnici di accettazione e refertazione sempre più ridotti e, soprattutto, un costante controllo del dato analitico

La strumentazione automatica del Laboratorio è costituita da autoanalizzatori. Si tratta di sofisticati e costosi strumenti che sono in grado di leggere e riconoscere il codice a barre della provetta del prelievo, richiedere al sistema computerizzato le analisi da effettuare, eseguirle in automatico, dopo aver controllato l'efficacia del sistema analitico e la precisione dei risultati mediante il controllo di qualità, e trasmettere i dati al computer centrale.

5. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Il Laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche San Giuseppe, definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi, l'Azienda esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale.

L'azienda monitorizza il servizio offerto con interviste e questionari, è attenta alle esigenze degli utenti ed offre ampia garanzia per i servizi offerti ai cittadini. La Carta dei Servizi del Laboratorio San Giuseppe fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- prevenzione
- accesso garantito per tutti
- informazione
- consenso informato
- libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- privacy e confidenzialità
- rispetto del tempo del paziente
- individuazione di standard di qualità
- sicurezza dei trattamenti sanitari
- innovazione e costante adeguamento
- iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
- personalizzazione del trattamento
- sistema del reclamo
- procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard, conformi agli indicatori e agli standard, desumibili da atti regolamentari nazionali o regionali, se esistono:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- comfort

Il laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe ha definito la presente carta dei servizi al fine di assicurare:

- il rispetto degli obiettivi per la qualità
- la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti
- la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi
- la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti
- rispetto delle normative

5.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività del laboratorio, tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi.

Il Laboratorio Analisi San Giuseppe nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni.

A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

- rispettare le richieste dei committenti
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze del personale dipendente, dei collaboratori e dei clienti
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità
- formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei pazienti
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi

5.2 INFORMAZIONI AGLI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

5.2.1 ATTIVITÀ

I servizi che il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe eroga sono: l'assistenza ai clienti e le prestazioni nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

5.2.2 ASSISTENZA

L'assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche SAN GIUSEPPE assicura ai propri clienti e consiste in:

- Assistenza diretta al cliente
- Assistenza sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici
- Assistenza sui referti
- Prelievi a domicilio
- Informazioni e comunicazioni al cliente

5.2.3 ORARI

Il laboratorio analisi cliniche e microbiologiche San Giuseppe osserva il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 12:30 e dalle 17:00 alle 19:00;
- il sabato dalle 7:30 alle 12:00

I prelievi si effettuano tutte le mattine dal Lunedì al Sabato:

- dalle 7.30 alle 10.00.

Non è richiesta prenotazione, ove si escludano alcuni esami particolari (per esempio Breath-test, curva glicemica e/o insulinemica, test allo xilosio).

La consegna dei materiali biologici è possibile dalle 07.30 alle 11.30 e dalle 17.00 alle 19:00.

In caso di necessità e su richiesta del cliente i prelievi possono essere effettuati a domicilio.

5.2.4 PAGAMENTO

Il pagamento si effettua in contanti o con bancomat, previa presentazione del documento di identità. Non si accettano carte di credito.

Il personale di segreteria è tenuto a prendere in particolare considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e a coloro che si trovano in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa.

5.2.5 PREPARAZIONI DEGLI UTENTI AGLI ESAMI

Nella sala accettazione del Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche SAN GIUSEPPE l'utente ha la possibilità di essere in possesso delle informazioni necessarie alla procedura di preparazione agli esami. Consigli sui comportamenti dei pazienti prima di effettuare le analisi vengono forniti inoltre, a richiesta, dal servizio assistenza clienti, presente per tutte le ore di apertura.

QUI DI SEGUITO VENGONO RIPORTATI I COMPORTAMENTI CHE I PAZIENTI DEVONO TENERE:

- **A CIRCA 10 ORE ANTECEDENTI IL PRELIEVO:** - alimentarsi come di consueto -
La fase preanalitica non deve creare condizioni particolari, altrimenti i dati non rispecchiano la realtà di tutti i giorni.
- **NEI 15 MINUTI PRECEDENTI IL PRELIEVO:** - è bene sedersi e rilassarsi -
Questo breve periodo di attesa permette di stabilizzare la circolazione del sangue e la concentrazione delle sostanze in esso presenti.

Tali comportamenti sono consigliati al fine di ottenere un'accuratezza diagnostica che diversamente potrebbe risultare alterata rispetto alla situazione che si intende analizzare.

Prelievo ematico

Il sangue venoso periferico costituisce il materiale biologico di elezione su cui viene eseguita la maggior parte delle indagini di laboratorio. In funzione del tipo di informazione che si vuole ottenere, l'Utente dovrà essere in condizioni basali di digiuno (almeno 10 ore) e di riposo prima del prelievo.

Raccolta delle urine delle 24 ore

E' consigliabile rivolgersi al personale del laboratorio per precise indicazioni sulla procedura da seguire.

Per la raccolta delle urine delle 24 ore si deve:

Eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno e annotare l'ora.

Raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno alla stessa ora del primo giorno.

Bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio. Durante la raccolta, l'urina va tenuta in luogo fresco e al riparo dalla luce.

Appena terminata la raccolta, consegnare il contenitore al Laboratorio.

Raccolta delle urine per l'urinocoltura

L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il laboratorio o acquistato in farmacia. E' consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento:

- Lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali.
- Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie.
-

Raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne.

- Scartare l'ultimo getto di urina.
- Richiudere il contenitore ermeticamente e portarlo subito in laboratorio.

Inoltre, se il paziente è in cura antibiotica, è necessario effettuare l'esame non prima di 3/5 giorni dalla sospensione della terapia antibiotica.

Raccolta delle urine semplici

Per l'esame completo l'utente raccoglie un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del medico curante; il campione va raccolto scartando il primo getto. E' necessario utilizzare appositi contenitori monouso dotati di tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio; il campione d'urina può essere raccolto anche direttamente in laboratorio.

Per quanto riguarda neonati e bambini è necessario utilizzare gli appositi sacchetti sterili. I sacchetti vanno rimossi appena possibile e vanno chiusi per evitare contaminazioni esterne.

Coprocoltura

Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal laboratorio o in vendita in farmacia. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno precedente, conservate opportunamente in frigorifero.

Ricerca del sangue occulto nelle feci

La procedura è identica a quella della coprocoltura. Per la ricerca del sangue occulto non occorre fare una particolare dieta, si raccomanda di non lavare i denti nei giorni della raccolta e di non raccogliere le feci nel periodo mestruale.

Ricerca parassiti e loro uova nelle feci

Il campione deve essere freschissimo, in quanto i processi fermentativi che si sviluppano nel materiale fecale emesso tendono a distruggere i parassiti e le loro uova nel volgere di 2-3 ore dall'emissione.

Raccolta del liquido seminale

Per lo SPERMIOGRAMMA: occorre osservare 2-7 giorni di astinenza dai rapporti sessuali. Raccogliere,

esclusivamente per masturbazione e non con coito interrotto o con preservativo, tutto l'eiaculato, il quale va messo in un contenitore sterile tipo quello per l'urinocoltura. La raccolta può essere effettuata in Laboratorio o comodamente a casa e consegnare al laboratorio entro un'ora cercando di non far subire sbalzi termici al campione.

Per la SPERMIOCOLTURA: non è necessaria l'astinenza. Raccogliere il liquido seminale dopo accurata igiene intima e delle mani, esclusivamente per masturbazione e non per coito interrotto o con profilattico. La raccolta deve essere effettuata in un contenitore sterile, tipo contenitore per l'urinocoltura. Bisogna aver sospeso ogni terapia antibiotica da almeno 5 giorni. La raccolta può essere effettuata in Laboratorio o comodamente a casa e può essere consegnata al laboratorio entro alcune ore. Per questo esame è possibile effettuare l'antibiogramma.

Tampone faringeo

E' opportuno osservare un digiuno di almeno 2h e che l'utente al mattino non abbia lavato i denti. L'esame deve essere effettuato ad almeno 5 giorni dalla sospensione dell'eventuale antibiotico-terapia.

Tampone vaginale, uretrale, rettale (germi comuni, mycoplasmi, ureoplasmi e Chlamydia)

Prima del prelievo va effettuata un'accurata pulizia dei genitali esterni. Non è necessaria l'applicazione dello speculum tranne per la ricerca della Chlamydia la quale può essere effettuata solo a donne non in stato di gravidanza. Può essere eseguito tutti i giorni tranne nel periodo mestruale e peri-mestruale (5 giorni precedenti e 5 giorni successivi la mestruazione). Sospendere eventuali trattamenti con ovuli o candele almeno 48 ore prima. Non fare lavande vaginali interne ed evitare rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti. Si consiglia di far trascorrere almeno 5 giorni prima dell'ultima assunzione dell'antibiotico. Per questo esame è possibile effettuare l'antibiogramma.

Tampone microbiologico (auricolare, oculare, escreato e ulcera)

Per l'Utente che deve sottoporsi ad un prelievo microbiologico di questo tipo non è necessario il digiuno. Si consiglia di non effettuare l'esame in corso di terapia antibiotica. È necessario far trascorrere almeno 5 giorni dall'ultimo antibiotico assunto. Per questo esame è possibile effettuare l'antibiogramma.

5.3 RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

Per tutte le tipologie di utenza, terminate le fasi preliminari sopra descritte, al ricevimento della richiesta il responsabile accettazione registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa della richiesta cliente completa che riporta le seguenti informazioni:

- Generalità del cliente e codice storico e indirizzo
- Esami richiesti
- Eventuali autorizzazioni
- Costo delle prestazioni
- Data di stipula del contratto consenso al trattamento dei dati personali (legge 196/03)
- Nome del medico curante

Stampa in duplice copia la ricevuta, la firma per conto della direzione e la sottopone al paziente, che firma anche per autorizzazione al trattamento dei dati, versa l'acconto concordato e ritira la fattura.

La ricevuta di accettazione riporta l'eventuale delega al ritiro degli esami, nel caso in cui il paziente non ritiri personalmente gli esami. La persona delegata presenta per il ritiro la ricevuta di accettazione con la delega, controfirmata dal paziente.

5.4 GESTIONE ESAME LABORATORIO ANALISI

Gli esami vengono eseguiti dal personale addetto all'esecuzione e prevedono le seguenti fasi:

- Prelievo
- Esecuzione analisi
- Controllo bontà esecuzione dell'esame, refertazione esame, validazione ed imbustamento
- Consegna referto

5.4.1 GLI STANDARD DI QUALITA'

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti
- semplicità delle procedure
- orientamento, accoglienza, informazione sui servizi
- organizzazione dei servizi e loro adeguatezza
- comfort, pulizia, attesa
- comportamento degli operatori
- completezza e chiarezza dell'informazione
- attenzione alle esigenze degli utenti
- privacy

5.4.2 I CONTROLLI DI QUALITA'

Nel nostro laboratorio vengono effettuati controlli di qualità interno (CQI) e controlli di qualità esterno (VEQ).

Il controllo di qualità interno comprende quei programmi organizzati per proprio conto e che vengono applicati ogni giorno, in quanto consentono di stabilire con immediatezza se gli errori casuali rientrano nei limiti accettabili precedentemente stabiliti o se agli errori casuali si sono aggiunti errori sistematici.

Quando gli errori rimangono nei limiti prestabiliti e ritenuti accettabili si dice che il sistema è sotto controllo.

Con il CQI si può accertare, oltre alla precisione, anche l'accuratezza dei risultati.

Per il controllo dell'accuratezza vengono impiegati sieri di controllo liofilati normali e patologici con concentrazioni note dei vari costituenti, già disponibili in commercio. Ogni giorno vengono inseriti i sieri di controllo nella serie dei campioni da esaminare, si verifica l'entità degli scostamenti dal valore indicato come "esatto" e si accerta se questi rientrano nei limiti indicati dalle ditte produttrici dei sieri.

La valutazione della precisione si ha mediante la determinazione della deviazione standard di una serie di risultati analitici effettuata sempre sui sieri di controllo, normale e patologico. Attraverso questa determinazione si stabiliscono i “limiti di affidamento” del risultato nonché il “coefficiente di variazione” del metodo.

Se i risultati sono fuori da questi limiti si cerca di risalire alla natura dell'errore che potrebbe essere sistematico o casuale.

Per controllare la qualità dei servizi il Laboratorio Analisi Cliniche San Giuseppe si serve di tecnici qualificati che eseguono controlli sulle apparecchiature, eseguono controlli esterni (VEQ), controlli interni di qualità (CQI) ed ha implementato un sistema di gestione per la qualità, ha predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

5.5 RITIRO REFERTO

Il ritiro del referto avviene dietro prestazione da parte dell'Utente della fattura/ distinta di cui il paziente viene fornito al momento dell'accettazione.

I referti possono essere ritirati in giornata, alcuni per motivi tecnici/organizzativi, necessitano di tempi di esecuzione più lunghi.

La data del ritiro è sempre indicata sul modulo di ritiro stesso, e possono essere ritirati in tutto l'arco della giornata.

I referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da lui delegata.

In caso di richiesta specifica da parte dell'Utente nel momento dell'accettazione, i referti possono essere anche trasmessi via mail.

5.6 TUTELA DEGLI UTENTI

Tutto il personale è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini dell'informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.

Agli utenti vengono date informazioni sull'attività e il funzionamento del Laboratorio, oltre alla tipologia delle prestazioni eseguite, i giorni, gli orari e le sedi di prenotazione (con comunicazioni affisse nelle sale di attesa con il servizio assistenza clienti con il sito internet).

Agli utenti vengono fornite informazioni sulle modalità di raccolta e prelievo del materiale biologico da consegnare contenute nella guida ai servizi consultabile presso il Laboratorio e di cui si può chiedere copia. Ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.

Per il ritiro dei referti il Laboratorio garantisce il rispetto dei tempi concordati al momento della prenotazione o al momento dell'effettuazione della prestazione.

Ogni operatore del Laboratorio si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti.

Il Laboratorio Analisi Cliniche D'ARENA s.r.l. consegna i referti in maniera chiara e comprensibile. al fine di evitare scambi di referti tra omonimi devono essere sempre presenti nome, cognome, età, codice utente, data di accettazione e refertazione.

6. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San

Giuseppe a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici: il Registro delle Prestazioni e la Guida ai Servizi.

Il Laboratorio Analisi San Giuseppe, considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. Per continuare a perseguire questo obiettivo la struttura ha inteso dotarsi di un Sistema di Qualità che ha come caratteristiche:

- il coinvolgimento di tutto il personale
- la piena collaborazione con i medici
- la garanzia di identificazione dei pazienti e/o campioni biologici in tutte le fasi del processo
- controllo di qualità interno
- controllo di qualità esterno
- le verifiche esterne della qualità

6.1 SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati al personale della struttura.

Tutti gli operatori sono tenuti ad aiutare coloro che intendono effettuare reclami o segnalazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa

renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede del Laboratorio sono costantemente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

In caso di segnalazione, il Laboratorio Analisi San Giuseppe adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

7. MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe sceglie i canali di comunicazione più adatti e prevede, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento. Per facilitare la comprensione e la condivisione del linguaggio viene garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

Lo sviluppo della CARTA dei SERVIZI risponde a requisiti di semplicità e comprensibilità ed immediatezza della consultazione.

La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo, può essere distribuita agli uffici URP, presso gli ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta, le sedi di associazioni ed ovunque si ritenga opportuno, in modo da facilitarne la diffusione.

Si può predisporre della Carta dei servizi anche attraverso l'informazione telefonica e sul sito Web per facilitare lo scambio di informazioni, per orientare il cittadino all'accesso dei servizi e per migliorare le informazioni della stessa azienda con enti diversi.

8. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi del Laboratorio Analisi San Giuseppe viene verificata e/o aggiornata periodicamente. La qualità dell'informazione viene costantemente verificata e garantita da una capillare articolazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni.

Il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe, utilizza i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento.

Il Laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche San Giuseppe ricerca costantemente riscontri presso l'utenza sulla qualità percepita, con l'aspirazione a migliorarla sempre di più.

9. TUTELA

Il Laboratorio opera nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. 196/03 in materia di tutela e trattamento dei dati personali