

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 1 DI 11

PRESIDIO SANITARIO DI MEDICINA DI LABORATORIO


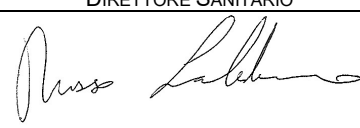

LABORATORIO DI ANALISI VALLE SCRIVIA S.R.L.

Sede legale ed operativa:

Via Pisa n. 60 R

16146 Genova

tel. 010 385799 – e-mail: albaro@labvallescrivita.it

LEGALE RAPPRESENTANTE	DIRETTORE SANITARIO	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ
		

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 2 DI 11

Presentazione

La Società "LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.n.c." è stata costituita nel 1970 a Busalla (Ge), come laboratorio di analisi. Nel 1999 viene rilevata dall'attuale Amministrazione, ed amplia la propria struttura realizzando un nuovo Punto Prelievi a Genova. Nel 2005 la Società amplia i propri servizi con le attività di prove microbiologiche su alimenti ed acque per consumo umano secondo metodiche normate.

Nel 2009 la Società acquisisce l'accreditamento ISO 17025, da parte del SINAL, oggi Accredia, per le suddette prove microbiologiche.

Agli inizi del 2014 la Società si è trasferita nella nuova sede legale a Genova in Via Pisa 60r. Nel 2016 la Società "LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.n.c." acquisisce la società di medicina del lavoro "STUDIO PERONI s.a.s."

Nel 2021 Il Laboratorio Valle Scrivia si trasforma in s.r.l.

Attualmente la Società opera nelle seguenti sedi

Sede legale / sede operativa:

- Via Pisa 60r – 16142 Genova – tel. e fax.010 3741480. Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle 18:30. Il sabato dalle ore 8:00 alle 12:00.

Atri siti operativi (solo punto prelievi / segreteria):

- Viale Pio VII 67 r - 16148 GENOVA Quarto - tel. e fax 010 3741480. Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle ore 12:30. Il sabato dalle ore 8:00 alle 12:00.
- Via Malerba 28 - 16012 BUSALLA (GE) - tel. 010 9643182 - fax 010 9643183. Dal lunedì al venerdì dalle 7:45 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle 17:30. Il sabato dalle ore 8:00 alle 12:00.
- Via Sapeto 7a, 5r – 16132 Genova - tel. 010 0897070. Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:30 alle 18:00. Il sabato dalle ore 8:00 alle 12:00.
- Via Pellerano Murtula 1 int.2 – 16035 RAPALLO (GE) tel. 0185 473416. Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00 (venerdì dalle 14:00 alle 19:00). Il sabato dalle ore 8:00 alle 12:00
- Corso Torino 89/91 r Genova tel. 010 8596552. Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle 17:30.
- Villa Esperia Corso Sardegna161 D -16142 Genova tel. 010 594409. Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00.
- Med+ Via Eridania 3R - 16151 Genova tel. 0108985736 dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 il sabato dalle 08:00 alle 12:00

La struttura

Il Laboratorio Valle Scrivia s.r.l. è ubicato a Genova in via Pisa, 58-60 R ed è raggiungibile tramite, il servizio pubblico di trasporto che garantisce le fermate di tutte le linee urbane a circa cento metri dallo stabile dove è ubicato il laboratorio.

Il Laboratorio è situato al piano terra ed è dotato di un parcheggio privato e di accesso dedicato ai disabili posto alla sinistra dell'entrata principale e indicato da apposita segnaletica, munito di citofono che facilita un eventuale supporto assistenziale.

I servizi

Il Laboratorio, attualmente, effettua:

- analisi di tipo chimico - cliniche ad uso medico – diagnostico - igienico e legale, eseguendo prelievi biologici sui clienti e stesura del referto di analisi; sia per conto di clienti privati e società, che a favore

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 3 DI 11

delle Aziende Sanitarie Locali (ASL) conformemente a quanto dall'accreditamento vigente (vedi elenco allegato)

→ settore Igiene, alimenti e acque.

In materia di esenzioni, il Laboratorio adempie a quanto previsto dalla normativa vigente per:

- gravidanza
- malattie croniche o invalidanti
- età e/o reddito.

Modalità di accesso al Servizio

Il personale di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le analisi che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi e le modalità di ritiro dei referti nei seguenti orari:

- Laboratorio - dalle ore 7,30 alle ore 12,00 dal lunedì al venerdì. Dalle 15,00 alle 17,30 dal lunedì al venerdì (solo per la sede di via Pisa e i P.P. di Busalla, Rapallo e via Sapeto). Il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00.
- Prelievi ematici - nei punti prelievo dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 09,30. il sabato dalle 8,00 alle 9,30 (nella sede di via Pisa dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 12,00).
- Consegna campioni liquidi biologici: dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 12,00, il sabato dalle 8,00 alle 12,00
- Consegna referti: dalle 10,00 alle 12,00 dal lunedì al sabato dalle 15,00 alle 17,30 dal lunedì al venerdì (solo per la sede di via Pisa e i P.P. di Busalla, Rapallo e via Sapeto).

Per effettuare la analisi in regime di convenzione con il SSN il paziente deve presentare l'impegnativa contenente: nome, cognome, codice fiscale, eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione, specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa (attualmente n°8 esami per impegnativa), timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Preparazione al prelievo di campione biologico

Il prelievo di sangue è la prima basilare operazione che prelude all'esecuzione delle analisi. Per ottenere dei risultati attendibili occorrono delle piccole precauzioni. In particolare, quasi tutte le analisi richiedono il digiuno dalla sera precedente ed è sconsigliabile effettuare il prelievo se la sera prima si è consumato un pasto ricco di grassi o a base di crostacei. Si consiglia di non assumere dadi da brodo (causano un aumento dei trigliceridi).

L'assunzione di acqua non interferisce nell'atto del prelievo.

Vi sono analisi che possono essere eseguite anche non a digiuno nello specifico:

- Dosaggi ormonali (es. Ormoni tiroidei)
- Dosaggi dei marcatori tumorali
- Tasso di protrombina
- Raccolta di urine

Raccomandazioni:

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 4 DI 11

- riferire sempre se si assumono farmaci: molte sostanze possono interferire in specifici dosaggi analitici
- nell'effettuazione di particolari dosaggi di farmaci (phenobarbital, carbamazepina, acido valproico ecc.) non assumere il farmaco al mattino. Il momento consigliato per il prelievo è circa 12 ore dopo l'ultima assunzione
- Se il medico richiede un controllo dopo terapia antibiotica attendere almeno **cinque** giorni dall'assunzione dell'ultima dose di antibiotico per effettuare il prelievo dell'urina o l'esecuzione del tampone faringeo o altro (per evitare risultati falsi negativi)
- Il campione dell'urina per l'esame colturale richiede un flacone sterile. L'urina del getto intermedio va raccolta direttamente in esso (per getto intermedio si intende l'urina che si ottiene eliminando il primo e l'ultimo getto)
- Il prelievo di feci per le varie analisi non richiede il digiuno. Il campione raccolto va posto nell'apposito flacone ben chiuso. Se non è possibile portarlo subito in laboratorio metterlo in un sacchetto di plastica e conservarlo in frigorifero (+ 4°C)

Raccolta delle urine delle 24 ore

Le urine delle 24 ore vanno raccolte in un recipiente adatto che va tenuto, durante la raccolta, in luogo fresco e non esposto alla luce diretta del sole.

La raccolta inizia di mattino: appena svegli si butta la prima minzione e si tiene conto dell'ora.

Si raccolgono nel recipiente tutte le urine delle minzioni successive fino a quelle della mattina dopo alla stessa ora in cui si era buttata via la prima del giorno precedente.

Un campione prelevato dal quantitativo delle 24 ore si porta poi al laboratorio.

Procedura di prelievo

Ogni paziente, munito di impegnativa del medico, attende il proprio turno in sala d'aspetto e successivamente passa in accettazione dove l'operatore provvede a caricare i suoi dati nell'apposito programma informatico che stampa il foglio e le etichette da consegnare al prelevista.

Il paziente si riaccomoda in sala ed aspetta di essere convocato dal personale addetto ai prelievi il quale verifica le informazioni indicate sulla richiesta di analisi, predisporre un numero di provette adeguate al numero e al tipo di analisi richieste e, in caso di discrepanze od errori, provvede direttamente alle necessarie correzioni.

Prima di effettuare il prelievo, l'Operatore si informa riguardo alle condizioni generali di salute del paziente e cerca di metterlo il più possibile a suo agio, anche sotto il profilo psicologico. A totale discrezione del Prelevista oppure quando il paziente riferisce una particolare problematica in merito, l'atto medico può essere eseguito in posizione supina.

Il Prelevista applica il laccio emostatico per non più di 30 secondi, massimo un minuto, fa eseguire al paziente un movimento di apertura - chiusura del pugno e sceglie la vena idonea. Dopo avere disinfettato la zona, preleva una quantità sufficiente di sangue.

In questo Laboratorio e nei suoi P.P. il prelievo si effettua seguendo le Linee Guida di riferimento, utilizzando esclusivamente materiale monouso, e con misure di sicurezza conformi alle vigenti Direttive Europee.

Nel caso in cui il paziente od altri presenti lamentassero malesseri, il personale è pronto ad intervenire grazie alla formazione acquisita in materia di primo soccorso ed alle dotazioni presenti in azienda (borsa emergenze) il cui contenuto è monitorato periodicamente (almeno una volta al mese) dagli incaricati preposti.

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 5 DI 11

Al termine dell'atto medico, il Prelevista congeda il paziente e ricontrolla esami richiesti e provette approntate suddividendole per tipologia negli appositi contenitori posti in sala prelievi. A questo punto smaltisce il materiale utilizzato nell'apposito contenitore per rifiuti taglienti e speciali.

Ritiro campioni

In casi in cui i campioni da analizzare vengano recapitati direttamente dal cliente, da suo incaricato o dal medico curante, l'addetto all'accettazione, coadiuvato dal personale di laboratorio, verifica:

1. la congruenza tra tipo/quantità di materiale ricevuto e tipologia di analisi richiesta
2. l'idoneità dei documenti di accompagnamento
3. lo stato di conservazione dei campioni in relazione al tempo trascorso dal momento del prelievo all'inizio delle analisi e le modalità di trasporto adottate

ed evidenzia visibilmente la nota "campione infetto" nel caso ciò sia stato dichiarato o si evinca dalla documentazione

Non sono accettabili:

- contenitori non chiusi (per evidenti motivi di igiene)
- provette con quantità di sangue inferiore o superiore al livello indicato (tacca sulla provetta)
- contenitori per feci e urine con quantità scarsa o eccessiva
- contenitori non idonei (es. non sterile per una coltura microbiologica)
- modalità di prelievo errate (es. sangue intero al posto di plasma, sangue coagulato)
- modalità di conservazione errate
- modalità di preparazione errate (es. digiuno non osservato)

Trasporto dei campioni

Il personale incaricato di questa funzione è responsabile del trasporto dei documenti e dei contenitori con i campioni organici prelevati, dai Punti Prelievo di Busalla, Genova-Quarto, via Sapeto, Rapallo e la sede di via Pisa a Genova.

I trasporti dei campioni destinati al Service sono gestiti direttamente dai Laboratori destinatari.

L'incaricato è responsabile di:

- controllare il numero di provette (suddivise per tipologia di esame o colore) e di contenitori presi in carico
- consegnare / ritirare dalle segreterie dei PP i campioni e la documentazione relativa
- mantenere correttamente i campioni negli appositi contenitori termici durante il trasporto, evitando danneggiamenti o rotture
- ottimizzare i percorsi ed i tempi di trasporto, in modo da consegnare al laboratorio campioni entro i tempi stabiliti

I contenitori per il trasporto devono essere di tipo isotermico e refrigerato, rigidi e con coperchio a tenuta, provvisti di blocchetti frigoriferi (tipo siberini) e dotati di misuratore di temperatura.

Costituiscono non conformità e quindi impossibilità a procedere i seguenti casi:

- danneggiamenti delle provette con i campioni
- documentazione relativa alle provette non consegnata
- trasporto effettuato senza inserimento del blocchetto frigorifero in borsa termica.

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 6 DI 11

Esecuzione analisi

Le attività di laboratorio vengono effettuate sotto il coordinamento e la responsabilità del Responsabile Tecnico, secondo le Procedure ed Istruzioni Operative applicabili.

Le analisi possono essere effettuate all'interno o assegnate a laboratori esterni ("Service") sulla base delle seguenti prescrizioni:

1. il laboratorio cui si intende affidare una parte delle analisi erogate deve essere preliminarmente qualificato secondo le modalità di selezione dei fornitori
2. accertati il possesso dei requisiti interni di qualifica e di quelli previsti dal S.S.N. (accreditamento) il laboratorio esterno può essere inserito tra i fornitori qualificati del Laboratorio Valle Scrivia.
In generale, la scelta di assegnare le analisi in service è stabilita dall'Amministratore in accordo col Responsabile Tecnico sulla base di condizioni di urgenza e/o nei casi in cui effettuarle all'interno non sia praticabile in quanto richiederebbe variazioni organizzative ed elevati investimenti in termini di risorse, non attuabili

L'elenco delle determinazioni analitiche affidate in service è esposto in Laboratorio a disposizione del pubblico.

Il laboratorio attua procedure di assicurazione della qualità delle attività effettuate al suo interno al fine di garantire il monitoraggio e l'affidabilità delle prestazioni erogate, tra le quali:

- ✓ affiancamento e formazione continua del personale addetto al laboratorio
- ✓ opportuni controlli da applicare nelle fasi preliminari, intermedie o finali delle analisi
- ✓ verifica delle apparecchiature
- ✓ monitoraggio periodico dei risultati e/o ripetizioni - laddove richiesto dal Responsabile Tecnico - delle analisi
- ✓ partecipazione a circuiti inter-laboratorio (V.E.Q.) con attuazione delle opportune azioni correttive o preventive documentate in caso di scostamenti dai risultati di conformità
- ✓ controllo della qualità delle analisi effettuate al suo interno (CQI) per il quale sono esplicitati i criteri di validazione dei risultati ottenuti e stabilite le eventuali azioni per il miglioramento.

Il Responsabile tecnico supervisiona sia le attività interne che i controlli affidati all'esterno e redige i relativi programmi di intervento.

Quotidianamente, gli Analisti verificano che:

- le provette siano provviste dell'etichetta adesiva (barcode), della documentazione (informatica e cartacea) relativa e che le etichette contengano tutti i dati richiesti (cognome, nome, data di nascita e del prelievo, punto prelievo di origine e barcode identificativo)
- i campioni forniti direttamente dai clienti siano idonei e quindi accettabili

Al termine delle analisi il Responsabile Tecnico e l'Analista verificano che tutte le analisi richieste per singolo paziente siano state effettuate e che tutti i risultati siano stati inviati correttamente al sistema informativo.

Refertazione

L'analista verifica i risultati provenienti dai diversi analizzatori, valutando la presenza di esiti errati/falliti o "limiti critici", e che sul referto di ogni cliente siano stati inclusi i risultati di tutti gli esami richiesti.

il Direttore Sanitario controlla che i valori riportati sul referto siano rispondenti ai risultati degli esami, (anche sulla base dello storico del paziente) e che i risultati degli esami in service siano correttamente trascritti.

Se l'esito dei controlli è positivo, il Direttore Sanitario valida e firma elettronicamente i singoli referti. La firma del Direttore Sanitario costituisce la delibera finale per la consegna del referto di analisi al cliente.

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 7 DI 11

Consegna e conservazione dei referti

Ogni referto, firmato digitalmente, contiene la distinta delle determinazioni eventualmente affidate ai laboratori in service, affinché sia sempre garantita la tracciabilità delle attività.

Il referto può essere consegnato secondo due modalità:

1. invio tramite mail qualora richiesto in fase di accettazione
2. tramite ritiro presso il punto prelievi o il Laboratorio. Il referto viene stampato all'arrivo del paziente o di suo incaricato in possesso della delega firmata dal paziente e documento di identità in corso di validità e consegnato in busta chiusa
 1. al momento dell'accettazione, se il paziente rilascia il proprio consenso al ritiro dei referti on-line, insieme alla ricevuta delle analisi, gli viene consegnata anche la password per visualizzare il referto in formato pdf criptato via mail. Per la massima tutela della privacy i referti degli esami sono protetti da password. Le tempistiche sono ridotte al minimo, anche 3 – 4 ore dal prelievo ematico
 2. La segreteria stampa il referto da computer su carta intestata del Laboratorio Valle Scrivia. Il referto può essere stampato all'arrivo del paziente o preventivamente, in quest'ultimo caso la segretaria lo imbusta e ripone in apposito casellario, in luogo non accessibile al pubblico, nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy in attesa del ritiro.

Il Direttore Sanitario e il personale di laboratorio sono a disposizione dei pazienti per fornire chiarimenti in merito all'interpretazione dei risultati degli esami tutti i giorni nell'orario di apertura del presidio.

I referti non riproducibili vengono conservati in struttura per un anno dalla data di emissione.

Gli standard di qualità: definizione e contenuti

Presente da oltre 50 anni sul territorio ligure, il Laboratorio è costantemente impegnato a migliorare la qualità e la tempestività delle risposte al bisogno di salute della cittadinanza. La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del presidio.

Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione delle attrezzature, nella formazione continua degli operatori, nell'ottimizzazione dell'organizzazione interna.

La politica della qualità

La politica della qualità del Laboratorio Analisi Cliniche Valle Scrivia è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del servizio reso alle "parti interessate" (ovvero clienti, fornitori, enti statali e regionali, operatori, la proprietà, associazioni di tutela dei consumatori), sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che poniamo alla base della politica perseguita sono:

- *professionalità e riservatezza*
- *competenza, disponibilità e responsabilizzazione del personale*
- *efficienza ed efficacia organizzativa*
- *coinvolgimento attivo dei clienti e degli operatori nel processo di miglioramento continuo*

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 8 DI 11

Gli obiettivi che guidano le attività poste in essere si riassumono in:

- *innovazione diagnostica attraverso l'uso di strumentazione tecnologicamente avanzata anche per ridurre gli esami affidati in service recuperando sulle tempistiche di consegna dei referti*
- *potenziamento dell'efficienza operativa del reparto analisi e prove mediante la razionalizzazione delle modalità di lavoro quali l'interscambiabilità del personale e la capacità di assorbimento di carichi di lavoro straordinari*
- *aggiornamento continuo della professionalità del personale a tutto campo (tecniche laboratoristiche e conformità ai requisiti dei Sistemi Qualità, Ambiente, Sicurezza e Privacy mediante informazione, formazione e apprendimento continui, studio e revisione dei propri risultati e procedure di lavoro*
- *implementazione e lo sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) interno che risulti conforme sia ai requisiti dell'accreditamento Istituzionale per la sezione Chimica Clinica, che alla Norma ISO 17025 per la sezione Igiene e alimenti; sottoposto a periodici controlli sia interni che da parte di enti terzi*
- *motivazione e soddisfazione del personale di Laboratorio grazie:*
 - *ad un'attività continua di coinvolgimento e partecipazione ai processi decisionali dell'organizzazione anche con incentivi economici*
 - *alla certezza della messa a disposizione da parte della Direzione delle risorse necessarie*

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione:

Missione

Offrire ai propri utenti risposte efficaci ai bisogni di indagini diagnostiche, affrontando le problematiche emergenti nell'ottica dell'umanizzazione del servizio con lo scopo di garantire la continuità qualitativa e la valorizzazione delle risorse professionali dei suoi operatori attraverso lo sviluppo e l'applicazione di metodologie avanzate.

Visione

L'indirizzo generale dell'attività svolta dal Laboratorio è rappresentato dal miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi erogati e del grado di percezione di tale livello da parte dei clienti/operatori. La nostra visione è garantire una qualità del servizio finalizzata alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli utenti, relativamente:

- ai percorsi clinico-diagnostici
- alla certezza di usufruire di un servizio basato su un rapporto confidenziale con il personale che si integra con le necessità familiari e con le esigenze dei medici curanti e delle strutture sanitarie interessate
- alla professionalità, cortesia e disponibilità del personale
- alla garanzia di affidabilità dei risultati delle analisi
- al contenimento dei costi ed al rispetto dei tempi di consegna dei risultati
- al rispetto della privacy

anche per poter sviluppare aree di eccellenza e promuovere scambi di conoscenze con altre strutture improntate alla stessa visione.

La valutazione del Cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, il Laboratorio ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. I questionari compilati vengono analizzati dal RQ, presentati in sede di Riesame della Direzione nel quale si avviano, se del caso, le opportune azioni correttive e/o di miglioramento.

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 9 DI 11

Azioni di miglioramento

I responsabili dei diversi settori aziendali, in funzione delle proprie competenze, hanno la responsabilità di partecipare alla proposizione di idee e/o di opportune azioni di miglioramento per risolvere le problematiche riscontrate o potenziali. La gestione dell'attività per il miglioramento della qualità è affidata al relativo Gruppo di miglioramento nominato dal Legale Rappresentante e rappresentato da RQ. La Direzione aziendale e sanitaria stabiliscono le priorità di intervento, verificano l'adeguatezza e l'efficacia delle azioni correttive di tipo organizzativo, tecnico e sanitario implementate ed effettuano, almeno annualmente, un approfondito riesame dello stato dei dati rispetto agli standard definiti.

Standard di servizio

La Direzione dichiara i propri standard di qualità del servizio per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata. Essi rappresentano obiettivi dichiarati che intendiamo assicurare ai nostri clienti.

Il nostro impegno di trasparenza è insito nel modus operandi del Laboratorio. Avendo implementato un sistema per la gestione della qualità, disponiamo di dati oggettivi derivanti dalle attività di controllo interno sui processi aziendali che ci permettono di "misurare" e monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati, intervenendo in tempo reale, con opportune azioni correttive, laddove necessario.

Nello specifico, gli standard garantiti dal presidio sono i seguenti:

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' GARANTITI
<i>Informazioni e prenotazioni</i>	brevità dei tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa telefonica: < 5 minuti</i>
	chiarezza e completezza delle informazioni	<i>Personale sempre disponibile a informare e chiarire. Disponibilità delle informazioni relative alla struttura e ai prelievi in forma cartacea. Esistenza di sito internet istituzionale</i>
	semplicità della procedura di prenotazione	<i>Accesso libero</i>
	cortesia del personale di contatto	<i>Personale identificabile tramite cartellino e divisa</i>
	facilità della procedura e dei mezzi di pagamento	<i>accettata la moneta elettronica</i>
<i>Accettazione</i>	chiarezza della segnaletica	<i>Cartelli ben visibili, aree delimitate</i>
	comfort delle sale di attesa	<i>Disponibilità posti a sedere in misura adeguata all'utenza e riviste</i>
	orari di apertura	<i>Lunedì – Venerdì dalle 7:30 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:30 Sabato: dalle 8:00 alle 12:00</i>
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	<i>Servizi igienici sempre disponibili nell'orario di apertura ed accessibili ai disabili</i>
<i>Esecuzione delle prestazioni</i>	comfort delle sale prelievo	<i>Disponibilità di poltrona reclinabile, sedia, dispenser acqua</i>
	rispetto della privacy	<i>Chiamata per numero</i>
	Sostegno e supporto informativo da parte del prelevista	<i>Tempo medio per l'esecuzione della prestazione: < 15 minuti</i>
	Personalizzazione del servizio	<i>Prelievi a domicilio</i>
<i>Refertazione</i>	Tempo e modalità di consegna	<i>Tempo medio per la consegna referti: < 2 gg</i>
		<i>Referti on line</i>
<i>Gestione del disservizio</i>	Possibilità di inoltrare reclami e compilazione questionari di gradimento	<i>Presenza di moduli dedicati in accettazione e nelle sale di attesa</i>
	tempi e modalità di risposta ai reclami	<i>Entro 15 giorni dal ricevimento</i>
	indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'utenza	<i>Monitoraggio continuo – Sintesi annuale</i>
<i>Sistema di gestione Qualità</i>	Non conformità, Schede IR,	<i>Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle</i>

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 10 DI 11

<i>Interno</i>	Azioni correttive.	<i>possibili criticità</i>
	Miglioramento continuo	<i>Riesame e Piano di miglioramento annuale</i>

La presente dichiarazione di standard garantiti deve poter essere visionata e verificata dal pubblico e dagli operatori; pertanto costituisce parte integrante della Carta dei Servizi di cui costituisce parte integrante.

La carta dei Servizi: significato e funzioni

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard garantiti
- refertazione degli esami telematica (con firma elettronica) per un servizio più veloce e sicuro
- invio dei referti via e-mail criptati nel massimo rispetto della normativa sulla privacy

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore. Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- **Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità, e con la certezza di poter usufruire di un servizio basato su un rapporto confidenziale con il personale specializzato e non, che si integra con le necessità familiari e con le esigenze dei medici curanti e delle strutture sanitarie interessate
- **Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 11 DI 11

- **Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela e con la garanzia di affidabilità dei risultati delle analisi richieste
- **Professionalità, cortesia e disponibilità da parte del personale**
- **Contenimento e rispetto dei tempi di erogazione dei risultati**
- **Rispetto della privacy**
- **Contenimento dei prezzi.**

I diritti e i doveri dei Cittadini - Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- ✓ **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- ✓ **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- ✓ **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- ✓ **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- ✓ **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- ✓ **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- ✓ **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- ✓ **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- ✓ **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- ✓ **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- ✓ **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

PQ 02	CARTA DEI SERVIZI	VER. 8 DEL 31/01/2024
MO 09	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.r.l.	PAGINA 12 DI 11

Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.