

**LABORATORIO ANALISI
C.C.B.S. S.R.L.**

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Rev. 05 – 01/02/2015

CONTENUTI

PREMESSA	3
EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA	4
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI	5
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti	5
2.2 Orari Laboratorio	7
2.3 Organizzazione e personale	8
2.4 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio	8
2.5 Accesso e accettazione	9
2.6 Privacy e protezione dati sensibili	10
2.7 Consenso Informato	10
2.8 Prelievi a domicilio	10
2.9 Privacy e protezione dati sensibili	11
2.10 Consegna e ritiro referti	11
2.11 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.	11
2.12 Risarcimento danni	11
2.13 Sicurezza	12
3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI	13
4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	13
4.1 Monitoraggio	14
4.2 Fattori della Qualità	14
5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	15
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.	16
5.1. Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente	16
6. SEZIONE 6 - ALLEGATI	17

PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (Allegato 01);
- Aggiornamento dell'Organigramma (Allegato 02);

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	Laboratorio Analisi Clinico – Chimico Batteriologico Sardo srl
Sede legale	Via Ada Negri, 10 – 09127 Cagliari (CA)
Sede operativa	Via Ada Negri, 10 – 09127 Cagliari (CA)
Telefono	070.663595 – 070.668669
Fax	070.668515
Direttore Sanitario	Dott. Alessandro Palomba
Autorizzazione	Decreto Regionale N. 395 del 14/03/1994
Accreditamento Regionale	Il Laboratorio CCBS risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna n° 66 del 12/01/2009
Convenzione con la ASL	Il Laboratorio CCBS opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) - Codice accreditamento regionale N° 200.270

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., svolge le sue attività nel campo delle Analisi Cliniche, fornendo Servizi di Laboratorio in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

Il Direttore Sanitario del Laboratorio C.C.B.S è il Dott. Alessandro Palomba, Medico.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è un Laboratorio generale di base con settori di :

- EMATOLOGIA,
- MICROBIOLOGIA.
- CHIMICA CLINICA
- COAGULAZIONE
- IMMUNOLOGIA,
- TOSSICOLOGIA

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., può effettuare alcune analisi in SERVICE, presso il centro “BIOANALISI SRL” di Vasto (CH); il “Centro Ames” di Napoli(na) eventuali informazioni supplementari in proposito possono essere richieste alla Segreteria.



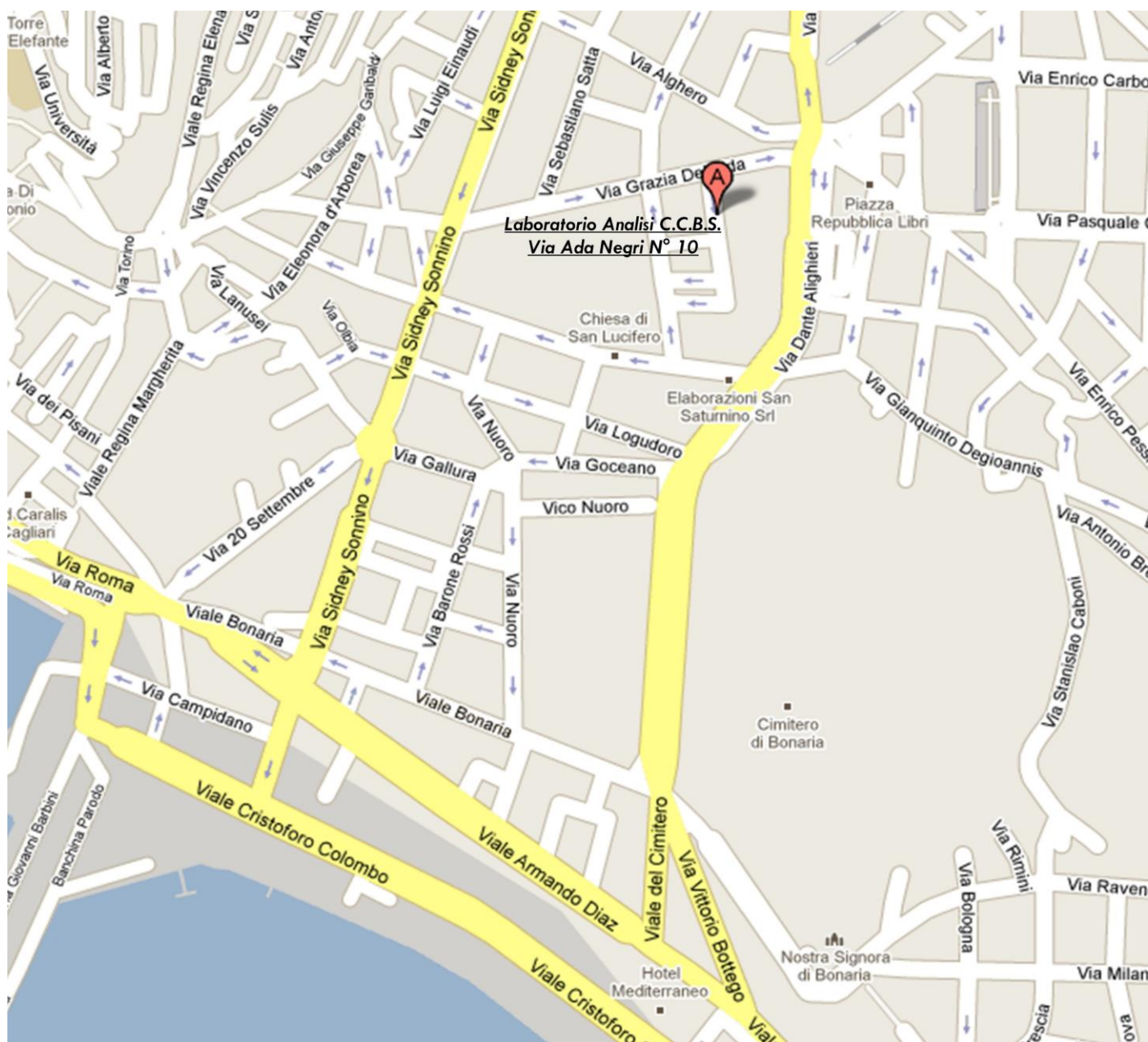
2.1.2 Logistica aziendale

Sede Legale e Amministrativa : Via Ada Negri, 10 – 09127 Cagliari (CA)

Laboratorio : Via Ada Negri, 10 – 09127 Cagliari (CA)

Tel. : 070.663595 – 070.668669 Fax: 070.668515

E-mail : labanalisi.cbcs@hotmail.it



2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

2.2 Orari Laboratorio

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'	ORARIO	
PRELIEVI	Dal Lunedì al Sabato:	07,30 – 10,00
RITIRO REFERTI	Dal Lunedì al Venerdì:	10,30 – 12,30
		16,00 – 18,00
	Sabato:	10,30 – 12,00

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo o eventuale consegna dei referti presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

In tutti i casi in cui sia necessario il trasporto dei campioni, lo stesso viene effettuato da personale specializzato del Laboratorio, con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione.

Nel caso il paziente abbia bisogno di un appuntamento e prenotazione la Segreteria del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., risponde ai numeri: 070.668669 – 070.663595.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., comunica momento dell'accettazione la data del ritiro del referto, mediamente non superiore ai 7 giorni lavorativi.

2.3 Organizzazione e personale

L'organizzazione del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

L'organigramma aziendale è indicato nell'Allegato 2 della presente Carta dei servizi.

2.4 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso che il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione del Laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni :

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.

- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e, talora, a variazioni nei risultati delle analisi. Pertanto, nel caso di valori non concordanti con la clinica, si consiglia una ulteriore verifica delle analisi, possibilmente dopo interruzione del trattamento farmacologico specifico o di idonea preparazione all'esame. Al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio Medico Curante.

2.5 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto :

- a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala di attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.
- Ove non sia non attivo il distributore di tagliandi, presentarsi alla accettazione in ordine di accesso al Laboratorio; l'accettazione attribuirà un numero progressivo di accesso a ciascun utente.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, invalidi, anziani o persone con problemi di salute hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito documento "INFORMAZIONI AL PUBBLICO", a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità per procedere alla fase di identificazione
- idonea impegnativa contenente: Nome e Cognome, indirizzo, Codice Fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento della prestazione certificato dal Medico Curante, specificazione delle prescrizioni analitiche (max 8 esami per ricetta), timbro e firma del Medico richiedente, data di emissione della ricetta.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica. Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto.

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

2.6 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. attribuito dalla accettazione sulla base dell'ordine di accesso al Laboratorio.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

2.7 Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

2.8 Prelievi a domicilio

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio C.C.B.S. S.r.l. è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

2.9 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. dell'eliminacode.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

2.10 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, in tempi compresi, a seconda della tipologia di analisi, tra le 24 ore ed i 5 giorni, in base alle indicazioni che saranno data al paziente al momento dell'accettazione.

Il ritiro del referto, in base al D.lgs. 196/03 sulla privacy, può essere effettuato solo dall'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'Utente; in quest'ultimo caso il referto viene consegnato in busta chiusa. La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

2.11 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

2.12 Risarcimento danni

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Il Laboratorio ha stipulato la polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale, con la compagnia UGF assicurazioni.



2.13 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ :** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.



4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

4.2 Fattori della Qualità

Di seguito sono riportati i fattori di Qualità individuati dal Laboratorio, i risultati conseguiti nell'anno precedente (Standard di Qualità 2014) ed i relativi target (Standard Obiettivo 2014), nonché gli standard di Qualità fissati come target per il 2015 (Standard Obiettivo 2015).

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2015	Standard Obiettivo 2014	Standard Qualità 2014	Standard Qualità 2013
Accoglienza	Climatizzazione locali	Presente/assente	Presente	Presente	Presente	Presente
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Accoglienza	Riconoscibilità del personale : utilizzo cartellino di riconoscimento	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente	Presente
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull'Orario e giorni di apertura	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del referto	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%



Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2015	Standard Obiettivo 2014	Standard Qualità 2014	Standard Qualità 2013
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla prontezza del laboratorio nel fornire informazioni e risposte alle Sue richieste e completezza risposte fornite	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla professionalità e competenza del personale del laboratori	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Informazione	Accessibilità alle informazioni (sito web)	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente	Assente
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%	100%
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale	Nessun reclamo	Nessun reclamo
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Nessun reclamo	Nessun reclamo

5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Audit Interni.

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

5.1. Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio C.C.B.S S.r.l., mediante compilazione dell'apposito modulo MMQ 08.09 "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio C.C.B.S S.r.l.,- Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via fax
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

5.1.1. Risposta ai reclami

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.



6. SEZIONE 6 - ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**
- **ALLEGATO 2 - ORGANIGRAMMA**