

EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'	Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI	Pagina 1 di 15
--	--	---------------------------------

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente

Nell'accoglierla nel nostro aggregato le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori.

Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano. Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza.

In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.

Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione presso i singoli punti prelievo.

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere.

EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'	Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI	Pagina 2 di 15
---	--	---------------------------

Sommario

- 1. SCOPO DEL DOCUMENTO**
- 2. CHI SIAMO**
- 3. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 4. CODICE ETICO**
- 5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**
- 6. INFORMAZIONI PER L'UTENZA**
- 7. COMPETENZE DEI PUNTI PRELIEVO**
- 8. INFORMAZIONI PER I LABORATORI**
- 9. CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE**
- 10. OBIETTIVI PER LA QUALITA'**
- 11. STANDARD DI QUALITA'**
- 12. CONTROLLI QUALITA'**
- 13. GLI INDICATORI DI QUALITA'**
- 14. QUALITA' DELLE PRESTAZIONI**
- 15. POLITICA PER LA QUALITÀ**
- 16. ELENCO DELLE PRESTAZIONI E PREZZIARIO**

EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'	Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI	Pagina 3 di 15
--	--	---------------------------------

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi del Nostro aggregato EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE è un documento informativo destinato a chiunque sia interessato a conoscere la Struttura ed il lavoro che svolge. Vengono descritti l'organizzazione dell'aggregazione e le sua finalità; il Sistema Qualità implementato a garanzia dei risultati forniti; le modalità di contatto fra il centro – individuato nel Laboratorio Centralizzato – e la periferia – ovvero i Punti di Accesso e la loto Utenza; il sistema di gestione e protezione dei dati sensibili (tutela della privacy).

2. CHI SIAMO

L'aggregato EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE è una rete d'impreses nato a Canicattì (AG) nel 2020 e composto con la collaborazione di sei punti di accesso:

- Via Francia n. 4 – Canicattì Tel. 0922854931
- Via Libertà, n. 28 – Campobello di Licata Tel. 0922 - 877383
- Via Garibaldi n. 154 – Campobello di Licata Tel. 0922 - 877674
- Via I° Maggio n. 5 – Castrofilippo Tel. 0922 - 829392
- Via Castronovo n. 8/10 - Naro Tel. 0922 - 956751
- Via Gran Prioriato n. 3 – Naro Tel. 0922 – 959143
- Via Matteotti n. 16 – Ravanusa Tel.0922 - 880330
- C.so Garibaldi n. 234 – Ravanusa Tel 0922 - 876642
- Via Lincoln n. 74 – Ravanusa 0922 - 880989
- Via annaratone n. 4 – Racalmuto 0922 - 948081

Essa opera nel campo della Medicina di Laboratorio ed è formata da un gruppo di 10 di laboratori accreditati della provincia di Agrigento che si sono aggregati per adeguarsi al Decreto Assessoriale n.2674 del 18 novembre 2009 Piano regionale di riorganizzazione della rete delle strutture private accreditate di diagnostica di laboratorio e ss.mm.ii.

Cuore dell'aggregazione è il Laboratorio Centralizzato sito in Canicattì in Via Paolo Borsellino n, 1, il cui elevato livello tecnologico ed organizzativo soddisfa i requisiti di **qualità, efficienza e razionalizzazione di costi e risorse** auspicati dalla legislazione sanitaria più recente.

Interlocutori propri del Centro sono i **Punti Prelievo** (ovvero gli Spoke annessi al laboratorio centralizzato) Che sono parte integrante, con i quali è completa l'integrazione funzionale.

Il personale altamente specializzato fornisce inoltre piena collaborazione ai Medici prescrittori interessati e risponde a quesiti pertinenti l'attività laboratoristica a chiunque si metta in contatto con il Laboratorio.

Le attività di laboratorio sono affidate ad uno staff specializzato e qualificato, operante da anni nel settore, al passo con l'aggiornamento professionale continuo (ECM) e con quello reso necessario dalla costante evoluzione tecnologica che caratterizza il Laboratorio.

La **“Qualità dei Servizi”** viene monitorata permanentemente attraverso l'esecuzione di audit clinici perdiodici, audit di prima parte periodici ed audit di terza parte annuali.

<p align="center">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p align="center">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="right">Pagina 4 di 15</p>
---	--	---

La “Qualità delle Prestazioni” viene monitorata con la partecipazione ai programmi nazionali ed internazionali certificati per la Valutazione Esterna dei dati (VEQ) e per il Controllo Interno (CQI).

L’aggregato, infatti, si avvale di un sistema di gestione informatizzato e centralizzato, che permette il passaggio dei dati in tempo reale e con assoluta precisione fino alla fase di refertazione.

L’aggregato sempre attenta alle evoluzioni normative e tecnologiche e alla gestione delle risorse umane e strumentali in funzione delle esigenze ed alle aspettative espresse dagli utenti, ha deciso di dotarsi di un Sistema di gestione per la Qualità, ma non certificato, in grado di garantire un efficace organizzazione sempre mirata alla soddisfazione dell’utente ed alla qualità del servizio erogato.

Nella Società Consortile Examina Lab a.r.l. vengono svolti esami (in allegato elenco delle prestazioni erogabili):

CHIMICA CLINICA; EMATOLOGIA; COAGULAZIONE; BATTERIOLOGIA IMMUNOENZIMATICA; MICROBIOLOGIA E SIEROLOGIA

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l’adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie “Carte dei servizi”. Lo ‘schema generale di riferimento’, per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell’amministrazione che l’adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell’utente.

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 2005 e s.m. viene impostata l’attività del centralizzato e dei suoi associati e vengono fissati gli obiettivi di miglioramento qualitativo, di cui la presente carta dei servizi costituisce il presupposto.

Eguaglianza: il principio dell’uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L’uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità: gli operatori sanitari e amministrativi del Centro hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

<p style="text-align: center;">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p style="text-align: center;">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p style="text-align: right;">Pagina 5 di 15</p>
--	---	--

Continuità: l'erogazione dei servizi offerti dal centro è regolare, continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il Laboratorio adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione: all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del centro, che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Laboratorio dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nella sezione "reclami" della presente carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia: il servizio del Laboratorio viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.

La Carta dei Servizi adotta e considera propri i 14 diritti enunciati nella **Carta Europea dei diritti del malato:**

1. **prevenzione** (*definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone*)
2. **accesso garantito per tutti** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*)
3. **informazione** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*)
4. **consenso informato** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*)
5. **libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*)
6. **privacy e confidenzialità** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*)
7. **rispetto del tempo del paziente** (*definizione: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*)
8. **individuazione di standard di qualità** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*)
9. **sicurezza dei trattamenti sanitari** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*)
10. **innovazione e costante adeguamento** (*definizione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*)

<p style="text-align: center;">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p style="text-align: center;">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p style="text-align: right;">Pagina 6 di 15</p>
--	---	--

11. **iniziative organizzative** e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
definizione: *Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
12. **personalizzazione del trattamento** definizione: *Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*
13. **sistema del reclamo** definizione: *Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*
14. **procedure di risarcimento** adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi definizione: *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.*

4. CODICE ETICO

L'aggregato, inteso come *l'insieme organico dei Laboratori aderenti e della Struttura centralizzata*, fonda il proprio impegno sulla volontà di soddisfare al meglio le richieste, le esigenze e le ragionevoli attese dell'Utenza, impersonata dagli stessi Laboratori consorziati, dai singoli Utenti, dai Medici prescrittori.

Nella consapevolezza di trattare persone – e mai numeri – la condotta dell'aggregato è improntata al rispetto ed all'applicazione di alcuni fondamentali principi che soddisfano sia i criteri essenziali della Politica Sanitaria, sia il rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili (privacy) sia infine il lecito intento di fornire un servizio sanitario qualificato ed in continuo miglioramento. Di conseguenza il servizio viene erogato - con eguaglianza e imparzialità - nel pieno rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni filosofiche, politiche e religiose; viene promossa la partecipazione dell'Utenza alla revisione continua del servizio per mezzo di appositi questionari di soddisfazione del cliente disponibili presso i Punti di Accesso (formato cartaceo). I dati sensibili vengono trattati e custoditi secondo quanto previsto dalla legislazione vigente. L'Azienda si adopera inoltre per migliorare costantemente attività e processi, attraverso il coinvolgimento responsabile di tutto il personale. Ciò si realizza attraverso quattro canali principali:

- Aggiornamento tecnico-scientifico, orientato a) alla valutazione di dispositivi analitici innovativi offerti dal mercato e b) alla soddisfazione delle richieste di nuove indagini laboratoristiche avanzate dall'Utenza
- Impiego di sistemi e materiali analitici di affidabilità comprovata e verificata
- elaborazione costruttiva delle osservazioni e informazioni fornite dall'Utenza (mediante i questionari di Soddisfazione del Cliente) e dagli stessi Medici Curanti, ivi compresi gli eventuali reclami
- collaborazione continua con i Produttori dei sistemi implementati presso il Laboratorio, grazie all'assistenza dei Servizi di supporto tecnico-scientifico.

L'armonizzazione dei vari segmenti di attività, intesi come **sottoprocessi efficaci** nell'eseguire il proprio compito, produce una **organizzazione efficiente** nel soddisfare le richieste dell'Utenza, nell'adattarsi alle novità nonché nel risolvere eventuali inconvenienti.

5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Centro perfeziona continuamente la propria organizzazione interna per consentire all'utenza una sempre più agevole fruizione delle prestazioni che la struttura eroga e di garantire effettivamente l'alto livello di qualità dichiarato. Di seguito il funzionigramma dell'aggregato:

<p align="center">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p align="center">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Pagina 7 di 15</p>
---	--	--

Direttore Sanitario del Laboratorio Centralizzato: Società Consortile Examina Lab arl con sede in Canicatti Via Paolo Borsellino n. 1 – **D. ssa Ausilia Maria Rita**

Punti Prelievo appartenenti al consorzio:

- Via Francia n. 4 – Canicattì Tel. 0922854931
- Via Libertà, n. 28 – Campobello di Licata Tel. 0922 - 877383
- Via Garibaldi n. 154 – Campobello di Licata Tel. 0922 - 877674
- Via I° Maggio n. 5 – Castrolibero Tel. 0922 - 829392
- Via Castronovo n. 8/10 - Naro Tel. 0922 - 956751
- Via Gran Prioriato n. 3 – Naro Tel. 0922 – 959143
- Via Matteotti n. 16 – Ravanusa Tel.0922 - 880330
- C.so Garibaldi n. 234 – Ravanusa Tel 0922 - 876642
- Via Lincoln n. 74 – Ravanusa 0922 - 880989
- Via annaratone n. 4 – Racalmuto 0922 - 948081

6. INFORMAZIONI PER L'UTENZA

Laboratorio Centralizzato:

Via Paolo Borsellino n. 1 - Canicattì

Elenco dei Punti Prelievo ed informazioni all'utenza

1. Via Francia n. 4 – Canicattì Tel. 0922854931
2. Via Libertà, n. 28 – Campobello di Licata Tel. 0922 - 877383
3. Via Garibaldi n. 154 – Campobello di Licata Tel. 0922 - 877674
4. Via I° Maggio n. 5 – Castrolibero Tel. 0922 - 829392
5. Via Castronovo n. 8/10 - Naro Tel. 0922 - 956751
6. Via Gran Prioriato n. 3 – Naro Tel. 0922 – 959143
7. Via Matteotti n. 16 – Ravanusa Tel.0922 - 880330
8. C.so Garibaldi n. 234 – Ravanusa Tel 0922 - 876642
9. Via Lincoln n. 74 – Ravanusa 0922 - 880989
10. Via annaratone n. 4 – Racalmuto 0922 - 948081

Il servizio è svolto in regime ambulatoriale secondo gli orari indicati:

ORARI PRELIEVI:

Da Lunedì al Venerdì dalle 08,00 alle 10,30 e dalle 16,00 alle 1800

Sabato dalle 08,00 alle 13,00

Orario rilascio referti

Dal Lunedì a Venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 18,00

Sabato dalle 10,00 alle 12,00

I tempi di consegna referto sono 1gg per gli esami di routine e 3gg per i restanti esami, si veda nello specifico l'elenco esami al paragrafo successivo. Per ritirare i risultati delle indagini è sufficiente venire presso il nostro Laboratorio nella data indicata nel Foglio di Ritiro che vi è stato precedentemente consegnato in fase di accettazione.

A tale scopo vi ricordiamo l'importanza di esibire tale Foglio di Ritiro perché ci consente di consegnare i risultati degli esami al diretto interessato o ad un suo Delegato.

EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'	Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI	Pagina 8 di 15
--	--	---------------------------------

7. COMPETENZE DEI PUNTI PRELIEVO

Sono di competenza dei punti prelievo le seguenti fasi dell'attività lavorativa

Accettazione - registrazione della richiesta di esami, identificazione dell'utente, espletamento prassi amministrative;

Prelievo e ritiro dei campioni biologici - esecuzione del prelievo di sangue o di altro materiale biologico (es. tampone ecc); ritiro di campioni biologici (es. urine); identificazione degli stessi a mezzo etichetta con codice a barre;

Invio campioni biologici al Laboratorio centralizzato – I materiali, adeguatamente confezionati, vengono conferiti al laboratorio centralizzato dai singoli punti prelievo mediante il proprio personale incaricato.

Il trasporto avviene nel rispetto delle norme contenute nelle circolari n. 16/94 e n. 3/03 (*Raccomandazioni per la sicurezza del trasporto di materiali infettivi e di campioni diagnostici*, Ministero della Salute) e nella normativa europea ADR 2007, secondo la quale i campioni in oggetto appartengono alla categoria B ivi descritta.

Stampa dei referti e consegna - I referti, completati e validati dal personale competente presso il Laboratorio centralizzato, vengono resi disponibili al Punto prelievo in formato pdf. In caso di necessità è possibile consegnare un referto parziale. La data di consegna assegnata ad ogni referto al momento dell'accettazione viene calcolata dal sistema informativo sulla base della scheda di esecuzione di ogni test, che definisce i giorni in cui il test viene eseguito ed il tempo complessivo necessario per ottenere i risultati. Il Laboratorio Centralizzato fornisce e rende disponibile on-line la maggior parte dei risultati entro la giornata di ricevimento dei campioni biologici.

E' cura del Punto prelievo segnalare eventuali urgenze affinché il Laboratorio attivi le procedure selettive che renderanno disponibili i risultati entro l'orario di apertura al pubblico del Punto Prelievo

8. INFORMAZIONI PER I LABORATORI

Il Centro intrattiene rapporti diretti con i Laboratori aggregati, con i quali il contatto è continuo e bidirezionale, in uno spirito di piena collaborazione orientata all'espletamento ottimale della routine giornaliera.

Le procedure di a) accettazione, b) prelievo e ritiro dei campioni biologici e c) invio degli stessi al Laboratorio centralizzato ricadono nella competenza e responsabilità del Punto di Accesso.

Il Laboratorio centralizzato si riserva la facoltà di rigettare campioni giudicati non idonei all'esecuzione del/degli esami richiesti, del che darà pronta informazione al punto prelievo.

Il collegamento fra centro e periferie è garantito da un sistema informativo moderno e versatile che consente la gestione dell'intero processo di lavoro; la comunicazione è stabilita per mezzo dei **Software** che costituisce l'anello di congiunzione fra il sistema informatico del punto prelievo e quello del laboratorio centralizzato. Il canale di comunicazione principale è la rete Internet. Essendo questa una rete pubblica, sono state implementate apposite procedure al fine di garantire la riservatezza dei dati **trasmessi**.

EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'	Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI	Pagina 9 di 15
--	--	---------------------------------

9. CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

La conformità alle specifiche operative viene garantita nei modi appresso descritti, alcuni di competenza dei punti di prelievo, altri del Laboratorio centralizzato.

Conformità Paziente/Campione (competenza: Punto Prelievo)

Al momento dell'accettazione, il paziente viene identificato dal sistema informativo per mezzo di un codice personale; questo, insieme al codice identificativo del Punto prelievo, genera un codice a barre che, stampato su etichetta autoadesiva, identifica in maniera univoca quel campione: è impossibile che lo stesso codice a barre venga attribuito a due diversi campioni. Lo stesso codice sarà identificato – previo check-in – dagli strumenti analizzatori.

Conformità campione/riciesta esame (Lab. Centralizzato)

Questa conformità riguarda la correttezza del prelievo in relazione all'esame richiesto. Eventuali anomalie vengono registrate sui moduli di non conformità onde consentire di identificare le cause ed apprestare opportune misure preventive.

Conformità dei tempi di consegna (competenza: Lab. Centralizzato)

Il Laboratorio Centralizzato fornisce e rende disponibile on-line la **maggior parte** dei risultati entro la giornata di ricevimento dei campioni biologici. E' cura del **Punto Prelievo** segnalare eventuali urgenze allo stesso Laboratorio, affinché questo attivi le procedure selettive che renderanno disponibili i risultati entro l'orario di apertura al pubblico del Punto Prelievo.

I risultati che richiedono maggior tempo per ragioni tecniche (es. esami colturali) o per la loro complessità, saranno resi disponibili entro i tempi fissati e resi noti dal sistema informativo al momento dell'accettazione.

Eventuali ritardi nella consegna dei risultati saranno prontamente comunicati agli aggregati insieme all'indicazione – anche presuntiva, qualora non sia possibile stabilirla con certezza – della nuova data.

Conformità dei risultati analitici (competenza: Laboratorio Centralizzato)

Le sedute analitiche giornaliere vengono validate previa verifica della conformità dei risultati ottenuti sui **Controlli Interni giornalieri**. A ciò si affianca il Programma di Valutazione Esterno della Qualità (**VEQ**) che prevede verifiche periodiche nell'arco dell'anno solare e consente di confrontare i risultati ottenuti nel proprio laboratorio con quelli di numerose altre strutture, nonché di studiare le prestazioni analitiche di diversi sistemi presenti sul mercato.

I risultati di tali controlli, registrati e archiviati su supporto informatico, vengono conservati in formato cartaceo per almeno tre anni.

A ciò va aggiunto un Programma di Verifica Interno della Qualità.

Conformità del servizio (competenza: Laboratorio Centralizzato)

La verifica della conformità del servizio erogato viene realizzata attraverso l'esame dei Questionari di Soddisfazione dell'Utente, reperibili presso i vari punti prelievo. Tali Questionari, anonimi e facoltativi, possono valere anche come moduli di reclamo e sono strumento prezioso per valutare l'impatto del nostro lavoro sui fruitori. L'analisi di questo materiale compete al Direttore Sanitario che provvede ad elaborare misure correttive e/o migliorative del servizio.

<p align="center">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p align="center">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="right">Pagina 10 di 15</p>
---	--	--

Conformità dei processi (competenza: Laboratorio centralizzato)

L'intero processo produttivo è risolto in varie fasi connesse e armonizzate fra loro. Inconvenienti/errori/difficoltà emergenti durante l'operatività del sistema vengono registrate dal personale competente per quella fase sugli appositi moduli di non conformità, che vengono periodicamente analizzati dal Gruppo di Lavoro Interno onde applicare adeguate misure correttive.

10. OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Scopo del Laboratorio Centralizzato è fornire alle Strutture aggregate un vasto pannello di prestazioni laboratoristiche altamente affidabili, moderne ed aggiornate, al minor costo possibile, applicando un tariffario che è determinato automaticamente sulla base degli effettivi costi generali di gestione. La competitività, che sono dovute alle *tecnologie dell'automazione* e alle *economie di scala* realizzate grazie all'aggregazione di più laboratori. Il risultato è un prodotto/servizio di elevata qualità intrinseca, aperto a quelle innovazioni che possono migliorare davvero e sensibilmente il servizio reso all'Utenza ed aumentarne conseguentemente il grado di soddisfazione

Tale obiettivo viene perseguito per mezzo di:

- Dotazione strumentale di elevato livello tecnologico-scientifico e risorse umane qualificate
- Gestione dell'intero processo produttivo da parte di un sistema informatico avanzato in grado di monitorare ogni fase di attività
- Sistema Qualità Interno cui compete la verifica periodica dell'intero processo, allo scopo di rilevare eventuali anomalie e predisporre le necessarie misure correttive

Da qui scaturisce una attività complessiva articolata e flessibile, efficiente e ragionevolmente veloce, tendente alla piena soddisfazione quali-quantitativa di tutti gli utenti interessati (Laboratori consorziati e singoli utenti)

Gli **obiettivi generali** della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) verifica impegni assunti
- c) Formazione del personale
- d) rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti
- e) Questionario di rilevazione del gradimento

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Il **Centro** garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema Qualità condotta dalla Direzione Generale. In tale sede sono esaminati:

- ❖ obiettivi della politica della qualità
- ❖ rapporti di non conformità
- ❖ stato delle azioni correttive e preventive,

<p align="center">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p align="center">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Pagina 11 di 15</p>
---	--	---

- ❖ strumenti di monitoraggio degli standard di qualità
- ❖ informazioni di ritorno da parte degli utenti (questionari e reclami)
- ❖ prestazioni dei processi

In tale sede è analizzato lo stato dell'arte e sono definiti opportuni obiettivi di miglioramento e linee guida da seguire per ciascuno degli standard individuati.

11. STANDARD DI QUALITA'

I tempi medi di attesa in prenotazione riferiti alle prestazioni in regime privatistico, per ovvie ragioni, oscillano da un minimo di 2 giorni ad un massimo di 7 giorni.

I tempi medi di attesa, una volta eseguite tutte le operazioni attinenti l'accettazione del paziente, possono oscillare da 10 a 20 minuti. A tale scopo le prenotazioni vengono fissate secondo intervalli temporali

Alla Segreteria è consentito confermare fino a un numero massimo prestabilito di prestazioni per tipo nell'arco di ogni mezza giornata; in particolare:

PRESTAZIONE	NUMERO MASSIMO DI PRENOTAZIONI
Prestazioni in regime privato	20 al giorno
Prestazioni in regime convenzionato	20 al giorno

L'attività di monitoraggio dei tempi di attesa in prenotazione viene effettuata dalla segreteria attraverso l'ausilio del software di gestione interno (Agenda elettronica) utilizzato per la prenotazione dei pazienti. I dati relativi alle attese in accettazione sono riportati in appositi registri ad uso interno.

Semestralmente la Direzione sottopone ad analisi l'esito dei monitoraggi effettuati.

Oltre ai suddetti standard di Qualità, la Struttura mira a mantenere un costante livello di soddisfazione del paziente in merito alle prestazioni sanitarie, attraverso l'analisi dei questionari di soddisfazione restituiti dai pazienti, nella misura tra buono e ottimo in almeno il 99% dei casi esaminati.

Allo scopo di potere effettuare un'analisi quanto più realistica e veritiera, obiettivo costante del Centro è quello di rendere sempre più significativo il campione di riferimento ai fini del monitoraggio della soddisfazione del Paziente.

Gli indicatori verranno esposti in bacheca con frequenza semestrale

12. CONTROLLI QUALITA'

La Direzione Tecnica effettua una continua sorveglianza della corretta attuazione delle procedure e istruzioni relative alla erogazione dei Servizi, confermata dagli esiti dei monitoraggi eseguiti annualmente su un campione di pazienti e relativi all'efficacia diagnostica e terapeutica dei servizi sanitari offerti. Per ulteriori dettagli si rimanda alle Schede di Monitoraggio interne relative agli indicatori di prestazione dei servizi, mantenute aggiornate dal Responsabile Qualità del Centro.

<p style="text-align: center;">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p style="text-align: center;">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p style="text-align: center;">Pagina 12 di 15</p>
--	---	--

La Struttura opera con la responsabilità di “autocontrollo” per assicurare la qualità delle prestazioni svolte in accordo alla mansione, alle responsabilità e alle competenze richieste, ponendo sempre ad imprescindibile riferimento le esigenze espresse e non del paziente.

13. GLI INDICATORI DI QUALITA'

Gli strumenti di verifica della qualità del servizio erogato sono rappresentati da indicatori costantemente monitorati e studiati dalla Direzione aziendale. Dal loro studio scaturisce la pianificazione dell'attività di miglioramento. Per ogni processo che caratterizza l'attività del Laboratorio, sono stati individuati diversi indicatori.

Particolare rilievo viene dato agli indicatori che esprimono la soddisfazione degli assistiti, tra questi:

- tempo di attesa tra l'arrivo nella struttura e l'accettazione;
- tempo di attesa tra l'accettazione e l'esecuzione del prelievo;
- tempo di attesa per referto prestazioni di laboratorio;
- tempo di attesa per risposta ad un reclamo;
- indice di soddisfazione degli assistiti.

I risultati di questa attività di monitoraggio raccolti con periodici audit semestrali interni,

14. QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

La Qualità delle Prestazioni – ovvero l'attendibilità dei risultati forniti dal Laboratorio Centralizzato – viene monitorata attraverso la partecipazione a programmi di Valutazione Esterna ed Interna della Qualità (VEQ e CQI). In particolare aderisce al **Programma Nazionale per la Valutazione Esterna della Qualità (VEQ)**, associando a quelli obbligatori altri pannelli ritenuti rilevanti per il monitoraggio complessivo dell'attività. Viene così assicurato il confronto continuo fra i nostri risultati e quelli ottenuti sugli stessi materiali-test, tali da consentire di valutare sia l'accuratezza dei test, sia le prestazioni di strumenti analitici e metodi diversi.

15. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione ritiene, considerato il particolare settore in cui opera, caratterizzato da numerosi vincoli cogenti, che il controllo dei fattori che influenzano la qualità degli esami di laboratorio e il rapporto con i Clienti, siano elementi fondamentali per acquisire e mantenere un vantaggio competitivo per tutti i partecipanti alla Rete Dei Laboratori della SOCIETA' CONSORTILE EXAMINA LAB ARL. Questi sono i fattori critici di successo sulla base dei quali tutti i partecipanti della rete definiscono la propria politica e i propri obiettivi e traguardi per la qualità, assicurando così il raggiungimento della massima efficacia ed efficienza delle attività dei processi gestionali e operativi, della soddisfazione degli Utenti e dei Medici curanti, con la *mission* fondamentale di “rispondere al bisogno di salute e alla soddisfazione dell'Utenza”, operando nel rispetto delle leggi cogenti e degli obiettivi del Laboratorio

L'aggregato ha come primario scopo quello di fornire ai pazienti e ai loro Medici informazioni cliniche, altrimenti indisponibili, utili ai fini della diagnosi e della cura, partendo dall'analisi di un campione biologico, attraverso l'esecuzione di esami diagnostici strumentali e di visite mediche specialistiche.

<p style="text-align: center;">EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p style="text-align: center;">Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p style="text-align: center;">Pagina 13 di 15</p>
--	---	--

La presente **Politica per la Qualità** è lo strumento impiegato dall'Amministratore per definire le linee guida ed i criteri che l'aggregato deve seguire per il raggiungimento dei propri obiettivi per la qualità. Nel predisporre tale Politica, l'Amministratore si assicura che essa sia effettivamente appropriata alla natura, alle dimensioni e agli scopi della rete diagnostica della Regione Sicilia.

Le condizioni che la Direzione ritiene essenziali per il raggiungimento dei propri obiettivi, sono

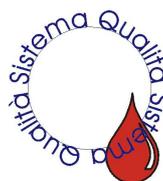
- l'applicazione ed il continuo miglioramento di un Sistema basato sui concetti Clinical Governance ed al rispetto della legislazione nazionale e regionale applicabile
- sensibilizzare le risorse umane sull'importanza della soddisfazione dei propri clienti quale plus competitivo e condividere con tutto il personale gli obiettivi per la qualità ed i risultati raggiunti
- mantenere attivo un sistema organizzativo che assicuri il monitoraggio costante delle prestazioni mediante controlli di qualità interni ed attraverso la partecipazione a programmi di Verifica Esterna della Qualità
- prevenire le non conformità che possono causare disservizi alla clientela;
- rilevare ed esaminare le cause delle non conformità occorse ed attuare idonee azioni risolutive
- garantire l'efficienza delle attrezzature scientifiche e quando necessario il loro rinnovo
- mantenere aggiornato il personale tecnico sulla applicazione delle nuove tecnologie e metodologie
- misurare continuamente i livelli di soddisfazione della clientela e le esigenze della stessa, considerando tali informazioni come impulsi fondamentali per avviare programmi di miglioramento delle attività svolte
- Garantire la continua affidabilità dei risultati analitici forniti all'utenza

Nel contempo, al fine di favorire il coinvolgimento a tutti i livelli, l'Amministratore assegna ad ogni Funzione e livello di responsabilità specifici obiettivi per la qualità sia essi quantitativi monitorati con frequenza coerente con l'obiettivo stesso e comunque tale da consentire il riesame degli obiettivi stessi ai fini della relativa adeguatezza

La Direzione si impegna affinché la **Politica per la Qualità** sia comunicata e compresa all'interno dell'aggregato a tutti i livelli di responsabilità organizzando, almeno una volta all'anno, riunioni con tutto il Personale per la sua divulgazione e per ribadire gli impegni, gli obiettivi per la Qualità attraverso opportuni programmi di formazione/informazione e la diffusione di materiale informativo

16. ELENCO DELLE PRESTAZIONI E PREZZARIO

L'elenco delle prestazioni è affisso in segreteria per essere tranquillamente consultato dall'utente ma qualora ne facessero richiesta le segreterie possono inviare elenco anche tramite email il prezzario applicato è quello del Tariffario Regionale



CARTA DEI SERVIZI

Data di emissione	Revisione	Adottato	Approvato e verificato
04/09/2023	6	Direttore Sanitario D.ssa Maria Ausilia Falsone	Il Presidente Dott. Lo Vullo Antonio

Maria Ausilia Falsone

Antonio Lo Vullo

<p>EXAMINA LAB ARL SOCIETA' CONSORTILE Via Paolo Borsellino n. 1 – CANICATTI'</p>	<p>Tipo di documento CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Pagina 15 di 15</p>
--	---	-----------------------------------