



OMNIA LABORATORI

Analisi Cliniche e Microbiologiche
Analisi Alimentari e Ambientali

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ANALISI "OMNIA LAB"

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

1. PREMESSA

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. 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. La Carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, consente al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il Personale del Laboratorio, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso. La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure. La carta dei servizi vuole essere un valido aiuto per far conoscere i servizi e l'organizzazione del Laboratorio e per facilitare anche i compiti del personale. Il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

2. I PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA'

La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab

Per poter raggiungere l’obiettivo prioritario della sua politica: il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l’osservanza. L’adozione della carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l’applicazione e la verifica degli impegni che l’amministrazione assume in tema di:

EGUAGLIANZA: parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

IMPARZIALITÀ: garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

CONTINUITÀ: assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

DIRITTO DI SCELTA: libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

PARTECIPAZIONE: garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

EFFICACIA, EFFICIENZA: garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l’opportunità ai cittadini di riorientare l’organizzazione e l’offerta.

3. OBIETTIVI GENERALI 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 standard 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) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

3.1 IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

3.1.1 DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di: essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità; ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;

- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi; ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

3.1.2 DOVERI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Laboratorio considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

4. PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può anche scomporsi in opuscoli e guide con diffusione differenziata a seconda dei destinatari ed oltre che essere uno strumento definito rappresenta una modalità di organizzazione e di attività del Laboratorio Analisi Omnia Lab. In tal senso viene superata la visione statica della Carta intesa come semplice documento ed è invece predisposto un “Progetto Carta dei Servizi “ nel quale la ASL esplicita (oltre che l'adozione della Carta) la programmazione e le modalità di realizzazione di tutte le attività connesse . In tal senso si adeguano sia gli atti aziendali sia che le dotazioni organiche e vengono previsti appositi finanziamenti.

- Le fasi fondamentali di tale progetto riguardano:
- l'individuazione della struttura organizzativa responsabile della stesura della Carta
- la partecipazione
- la predisposizione della carta
- la comunicazione della carta

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

- il sistema di monitoraggio e verifica dei risultati le modalità di riprogettazione

In essa sono inserite informazioni rispetto a:

- la presentazione della Azienda sanitaria, i principi fondamentali, i diritti dell'utente;
- le informazioni sulle strutture, sui luoghi di erogazione, gli ambiti territoriali;
- i servizi forniti, le prestazioni erogate, tempi di attesa, modalità di accesso alle prestazioni con luoghi, giorni, orari, strutture;
- gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento; i meccanismi di tutela e verifica.

5

4.1 L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab ha sede legale in Viale Giuseppe Di Vittorio 44, e sede operativa a Barletta in via Brunelleschi, 26.

Nella sola sede operativa, il Laboratorio è modulato su una superficie di 190 mq. L'accesso alle strutture è libero, senza prenotazione, dove sono state abbattute le barriere architettoniche. È una struttura moderna, ultimata a febbraio 2018 e dotata di ampi e confortevoli locali, fornita di attrezzature dell'ultima generazione. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. Gli ambienti di lavoro sono confortevoli e aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi e di personale. Il responsabile del laboratorio è il dott. Antonella Lombardi.

Il Laboratorio di analisi cliniche è strutturato come Laboratorio generale di base con settori specializzati di: CHIMICA CLINICA E MICROBIOLOGIA, SIEROIMMUNOLOGIA, EMATOLOGIA

ANALISI AMBIENTALI ED ALIMENTARI

ANALISI VETERINARIE

I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni di accettazione e prelievo sono ridotti al minimo grazie al numero del personale in linea con le esigenze di lavoro;

mentre i tempi di attesa della refertazione sono, nella maggioranza delle prestazioni, con consegna il pomeriggio nella stessa giornata del prelievo.

I pagamenti per le prestazioni eseguite per i clienti privati o non esenti può essere effettuato in contanti o mediante POS, all'atto dell'accettazione o alla consegna del referto.

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab opera seguendo il miglioramento continuo della propria qualità tecnica, scientifica e strumentale, per rendere un servizio sempre più veloce e completo.

Il Laboratorio garantisce un servizio pronto ed efficace agli utenti ambulatoriali;

Diffusione di dati e informazioni tecniche

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati. Il Laboratorio è dotato di apposito responsabile che fornisce l'assistenza all'utenza..

Gestione e risoluzione delle contestazioni

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab assicura, la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che comunica alla propria clientela.

ORGANIZZAZIONE GENERALE

è di seguito rappresentato l'organigramma nel quale sono rappresentate le funzioni specifiche del laboratorio analisi Omnia Lab

NOME	MANSIONE	TITOLO DI STUDIO
LOMBARDI ANTONELLA	DIRETTORE RESPONSABILE	LAUREA IN BIOLOGIA
REGANO ILARIA VERA	ADDETTA AI PRELIEVI	LAUREA IN SC. INFERMIER.
ROTUNNO ROSA	TECNICO DI LABORATORIO	LAUREA IN SC. INFERMIER.

5. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Nella Carta dei Servizi l'Azienda esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n. 1/2006 “Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute” . Il Laboratorio ha sempre una prevista lista di attesa, referta gli esami in giornata per il 80% della richiesta che perviene entro le ore 12,00 ed assume impegni per la consegna del referto lo stesso giorno dell'esecuzione del prelievo dalle ore 17,00 in poi. L'azienda monitorizza il servizio offerto con interviste e questionari, è attenta alle esigenze degli utenti ed offre ampia garanzia per i servizi offerti ai cittadini. La Carta dei Servizi del Laboratorio Omnia Lab adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

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

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

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab in ottemperanza all’art.14 del D.Lgs. 502/1992, al DPCM del 19 Maggio 2005 alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA ha definito la presente carta dei servizi al fine di assicurare: il rispetto degli obiettivi per la qualità la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti rispetto delle normative

5.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA’ La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività del Laboratorio Analisi Omnia Lab, tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi; nell’espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni. A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

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

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

- ✓ ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- ✓ aumentare il livello di coinvolgimento del personale
- ✓ migliorare l’efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità
- ✓ minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali

5.2 PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

5.2.1 ATTIVITÀ

I servizi che il Laboratorio Analisi Omnia Lab eroga sono:

l’assistenza ai clienti e le prestazioni nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

Le prestazioni sono, generalmente, riportate nell’elenco delle prestazioni e, in tale elenco, vengono specificati anche i prezzi e i tempi di consegna.

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

5.2.2 ASSISTENZA

L’assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio Analisi Omnia Lab assicura ai propri clienti (direttamente o tramite gli operatori) e consiste in:

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

Informazioni e comunicazioni al cliente Il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab offre i seguenti servizi agli utenti:

- ❖ CHIMICA CLINICA
- ❖ MICROBIOLOGIA
- ❖ INTOLLERANZE
- ❖ ALLERGIE
- ❖ EMATOLOGIA
- ❖ COAGULAZIONE
- ❖ MARCATORI
- ❖ ORMONI
- ❖ INFERTILITA’ DI COPPIA
- ❖ TOSSICOLOGIA
- ❖ BREATH TEST
- ❖ MEDICINA DEL LAVORO
- ❖ MEDICINA DELLO SPORT

Per tipologie di esami meno richieste il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab si avvale della consulenza di altri centri esterni qualificati come Istituto Diagnostico Varelli, Natrrix (Intolleranze) AB Analitica (Breath test) con le modalità previste dalla legislazione vigente sul service.

I SERVIZI SONO OFFERTI NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

DAL LUNEDI’ AL VENERDI’ ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 08:00 ALLE 12:30 E DALLE 17:00 ALLE 18:00
L’ACCETTAZIONE PAZIENTI ED I PRELIEVI VENGONO EFFETTUATI

DAL LUNEDI’ AL VENERDI’ ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 08:00 ALLE ORE 09:30

E IN CASO DI ESIGENZE ANCHE IN ORARI DIVERSI

IL RITIRO REFERTI ED I SERVIZI DI SEGRETERIA SONO EFFETTUATI

DAL LUNEDI’ AL VENERDI’ ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 17:00 ALLE ORE 18:00

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

Il listino prezzi del Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab, per tutte le tipologie di esame, si attiene a quanto definito nel BURC del 07/04/1998 ed è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione e sul nostro sito internet www.labcheckup.it

I referti del Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab, vengono consegnati entro le 18:00 dello stesso giorno del prelievo ad eccezione di esami che richiedono tempi tecnici diversi. La consegna viene effettuata dal servizio di accettazione negli orari di apertura.

5.3 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

5.3.1. PREPARAZIONE DEGLI UTENTI AGLI ESAMI

Nella sala accettazione del Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab è affissa la procedura di preparazione degli utenti agli esami. Consigli sui comportamenti dei pazienti prima di effettuare le analisi vengono forniti anche, a richiesta, dal servizio assistenza clienti, presente per tutte le ore di apertura.

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

A CIRCA 10 ORE ANTECEDENTI IL PRELIEVO

- alimentarsi come di consueto - :

la fase preanalitica non deve creare condizioni particolari, altrimenti i dati non rispecchiano la realtà di tutti i giorni.

NEI 15 MINUTI PRECEDENTI IL PRELIEVO è bene sedersi e rilassarsi. Questo breve periodo di attesa permette di stabilizzare la circolazione del sangue e la concentrazione delle sostanze in esso presenti.

RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

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

Per la raccolta delle urine delle 24 ore si deve:

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

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

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

Appena terminata la raccolta consegnare il contenitore al Laboratorio.

RACCOLTA DELLE URINE PER URINOCULTURA

L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere acquistato in farmacia. E'

consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento :

Lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali.

Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie.

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

Richiudere il contenitore ermeticamente e portarlo subito in laboratorio.

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

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

COPROCULTURA

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

RICERCA DEL SANGUE OCCULTO

La procedura è identica a quella della coprocultura. Non è necessario seguire una dieta priva di carne.

RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI.

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

RICERCA DEGLI OSSIDIURI (SCOTCH-TEST)

Occorre tenere presente che mentre gli ossidiuri, piccoli e bianchi, sono ben visibili ad occhio nudo, le loro uova non si ritrovano nelle feci, poiché la femmina esce dall'orifizio anale durante il sonno, per deporre all'esterno le uova. Il test prevede l'applicazione di un pezzo di nastro adesivo trasparente sull'orifizio anale, che andrà rimosso al risveglio ed attaccato direttamente su un apposito vetrino consegnato dal laboratorio.

RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE

Prima della raccolta del liquido seminale il paziente deve osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore a 5 giorni e non inferiore a 3 giorni. Se il liquido seminale serve per un esame colturale, non è necessario osservare il periodo di astinenza ma è opportuno effettuare accurata pulizia dei genitali al fine di evitare contaminazioni esterne.

Il campione va raccolto in laboratorio in apposito contenitore sterile per essere immediatamente consegnato all'analista.

ESAMI DI MATERIALE ORGANICO O DI TAMPONI

Nel caso di materiale organico o di tamponi, il paziente, dopo l'accettazione, consegna il contenitore al responsabile della sala prelievo.

Controlla l'adeguatezza del contenitore utilizzato, la giusta quantità e la tipologia del materiale organico consegnato, il rispetto di eventuali condizioni di trasporto e di temperatura.

RACCOLTA DELLE URINE SEMPLICI

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

BREATH TEST

Per l'esecuzione dei diversi tipi di breath test va eseguita una specifica dieta e/o sospensione di alcuni farmaci, pertanto vi consigliamo di contattare il personale del laboratorio per informazioni e per prenotazione, anche in virtù del fatto che per l'esecuzione del prelievo di alcuni di essi sono richiesti fino a 4 ore.

Sul nostro sito, in “informazioni utili” troverete la sezione “preparazione alle analisi” con informazioni complete e sempre aggiornate

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

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

- Generalità del cliente e codice storico e indirizzo
- Esami richiesti
- Eventuali autorizzazioni
- Costo delle prestazioni ed eventuali modalità di pagamento (per clientele private)
- Data di stipula del contratto consenso al trattamento dei dati personali (legge 196/03)
- Nome del medico curante
- Distretto di appartenenza e trattamento economico

Stampa in duplice copia la ricevuta, la firma per conto della direzione e la sottopone al paziente, che firma anche per autorizzazione al trattamento dei dati e versa il costo concordato e ritira la fattura. La ricevuta di accettazione riporta l’eventuale delega al ritiro degli esami, nel caso in cui il paziente non ritiri personalmente gli esami. La persona delegata presenta per il ritiro la ricevuta di accettazione con la delega, controfirmata dal paziente Il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab distingue i pazienti in due fasce di utenza, e per ognuna di queste fasce, si segue una specifica procedura di riconoscimento degli utenti: pazienti privati pazienti da aziende convenzionate o medicina del lavoro.

5.4.1 PAZIENTI PRIVATI Vengono definiti pazienti privati quelli che si presentano al laboratorio con richiesta esami. L’iter in accettazione segue le modalità di accettazione standard. Il responsabile accettazione, terminata l’accettazione, invia il paziente alla sala prelievo dove si etichettano le provette, si esegue il prelievo e si inviano i campioni all’area di pretrattamento; se il prelievo è esibito, i campioni ritenuti idonei vengono etichettati ed ugualmente immessi nell’iter di analisi Sull’etichetta sono riportati i seguenti dati: nome e cognome del paziente, data, età, numero progressivo del giorno, codici degli esami in sigla.

5.4.2 I PAZIENTI DA AZIENDECONVENZIONATE invece, devono recarsi presso la struttura con autorizzazione dell’azienda convenzionata, seguono l’iter di accettazione standard ma non versano la quota per gli esami che invece verrà fatturata all’azienda e versata nei termini prestabiliti.

Il laboratorio Omnia Lab intende offrire anche service di laboratorio, che in linea con le normative, non effettua triangolazione ed essendo rivolto a laboratori di analisi non prevede fasi di accettazione e prelievo che invece vengono effettuati dal laboratorio stesso, ma che per l’invio del campione seguono regole dettate dal nostro laboratorio al fine di eliminare errori nella fase di esecuzione.

5.5 GESTIONE ESAME LABORATORIO D’ANALISI

Gli esami vengono eseguiti dai tecnici di laboratorio e dai medici e prevedono le seguenti fasi:

- ❖ Prelievo
- ❖ Esecuzione analisi
- ❖ Controllo qualità esecuzione dell'esame
- ❖ refertazione esame
- ❖ validazione ed imbustamento
- ❖ Consegna referto

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

5.5.1 GLI STANDARD DI QUALITA' I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza. I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

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

5.5.2 I CONTROLLI QUALITA'

Nel nostro laboratorio vengono effettuati controlli di qualità intralaboratorio (interno) e controlli di qualità interlaboratorio (esterno).

Il controllo di qualità interno comprende quei programmi organizzati per proprio conto e che vengono applicati ogni giorno, in quanto consentono di stabilire con immediatezza se gli errori casuali rientrano nei limiti accettabili precedentemente stabiliti o se agli errori casuali si sono aggiunti errori sistematici. Quando gli errori rimangono nei limiti prestabiliti e ritenuti accettabili si dice che il sistema è sotto controllo. Con il CQI si può accertare, oltre alla precisione, anche l'accuratezza dei risultati. Per il controllo dell'accuratezza vengono impiegati sieri di controllo liofilati normali e patologici con concentrazioni note dei vari costituenti, già disponibili in commercio. Con periodicità o quando ritenuto opportuno vengono inseriti sieri di controllo nella serie dei campioni da esaminare, si verifica l'entità degli scostamenti dal valore indicato come "esatto" e si accerta se questi rientrano nei limiti indicati dalle ditte produttrici dei sieri e corrispondenti generalmente al valore medio ± 2 deviazioni standard (s). La valutazione della precisione si ha mediante la determinazione della deviazione standard di una serie di risultati analitici effettuata sempre sui sieri di controllo, normale e patologico. Attraverso questa determinazione si stabiliscono i "limiti di affidamento" del risultato nonché il "coefficiente di variazione" del metodo. Se i risultati sono fuori da questi limiti si cerca di risalire alla natura dell'errore che potrebbe essere sistematico o casuale. Per controllare la qualità dei servizi il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab si serve di tecnici qualificati che eseguono controlli sulle apparecchiature, eseguono controlli esterni VEQ, controlli interni di qualità CQI, ha predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

5.6 MODALITÀ DI ACCESSO AI REFERTI

Per il ritiro e la consultazione dei referti il Laboratorio Omnia Lab, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, offre ai suoi clienti diverse modalità:

1. consultazione diretta del referto sul SITO: www.labcheckup.it
2. ritiro del referto cartaceo presso la sede di Barletta.

Nel primo caso l'utente può avere accesso al proprio referto, firmato digitalmente, attraverso l'utilizzo di un IDlogin e di una password consegnati in fase di accettazione, su richiesta specifica, dell'interessato che sceglie questa modalità. Le ID e le password vengono generate automaticamente dal sistema gestionale del laboratorio all'atto dell'accettazione dopo il rilascio del consenso a tale modalità di ritiro del referto. Inoltre all'utente, dopo il primo accesso alla piattaforma, viene data la possibilità di modificare la password per gli accessi successivi. I referti restano consultabili sul sito per tre mesi dalla data di refertazione.

5.7 TUTELA DEGLI UTENTI

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

Agli utenti vengono date

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

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

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

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

Il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab consegna i referti in maniera chiara e comprensibile.

Al fine di evitare scambi di referti tra omonimi devono essere sempre presenti nome, cognome, età, codice utente, data di accettazione e refertazione.

Per ogni richiesta di chiarimento sui diritti garantiti dalla carta dei servizi, l'utente può rivolgersi direttamente al personale del Laboratorio

6. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per il Laboratorio Analisi Cliniche Omnia Lab a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici: il Registro delle Prestazioni e la Guida ai Servizi.

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi.

Per continuare a perseguire questo obiettivo il Laboratorio Analisi Omnia Lab ha inteso dotarsi di un Sistema di Qualità che ha come caratteristiche:

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

14

6.1 SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

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

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile: contattare telefonicamente il Laboratorio Analisi Omnia Lab ai numeri 0883891135

Il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, il Laboratorio Analisi Omnia Lab adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

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

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

Lo sviluppo della CARTA dei SERVIZI risponde a requisiti di semplicità e comprensibilità ed immediatezza della consultazione. La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo, può essere distribuita agli uffici URP, presso gli ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta, le sedi di associazioni ed

Laboratorio Analisi Cliniche “OMNIA LAB”

ovunque Laboratorio Analisi Omnia Lab ritenga opportuno, in modo da facilitarne la diffusione. Si può predisporre della Carta dei servizi anche attraverso l’informazione telefonica e sul sito Web per facilitare lo scambio di informazioni, per orientare il cittadino all’accesso dei servizi e per migliorare le informazioni della stessa azienda con enti diversi.

8. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO La Carta dei servizi del Laboratorio Analisi Omnia Lab viene verificata e/o aggiornata periodicamente. La qualità dell’informazione viene costantemente verificata e garantita da una capillare articolazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell’aggiornamento delle informazioni. Il Laboratorio Analisi Omnia Lab utilizza i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento. I risultati delle valutazioni sono pubblicizzati all’interno dell’azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Il Laboratorio Analisi Omnia Lab ricerca costantemente riscontri presso l’utenza sulla qualità percepita, con l’aspirazione a migliorarla sempre di più.