






CARTA DEI SERVIZI

Rev.10
del 02/09/23

Pagina 1 di 9

CARTA DEI SERVIZI

REVISIONI							
EDIZIONE :				8	9	10	
Data				02/01/22	02/01/23	02/09/23	
Ente emittente				DT	DT	DT	
Firma emittente							
Verifica RGQ				A. Di Pasquale	A. Di Pasquale	A. Di Pasquale	
Approvazione AU				Silvio Brocco	Silvio Brocco	Silvio Brocco	

PRINCIPI GENERALI

La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Laboratorio CLINI.LAB. per poter raggiungere l’obiettivo prioritario della sua politica che è **il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela.**

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti del Laboratorio CLINI.LAB. che con essa 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.

La Carta dei Servizi è uno strumento per:

- *avvicinare gli utenti al Laboratorio CLINI.LAB.;*
- *far sì che gli utenti partecipino alle attività del Laboratorio CLINI.LAB.;*
- *tutelare gli utenti da eventuali inadempienze del Laboratorio CLINI.LAB.;*
- *garantire la qualità dei servizi.*

La Carta dei Servizi contiene:

- *gli standards di qualità dei servizi;*
- *l’impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio;*
- *l’individuazione degli strumenti di tutela dell’utente;*
- *la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della Carta stessa.*

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”):

uguaglianza: il Laboratorio CLINI.LAB. si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi agli utenti e a rimuovere eventuali inefficienze;

imparzialità: a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi, sia da parte del personale che opera nel Laboratorio, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci, nei confronti di tutte le persone.

continuità: il Laboratorio CLINI.LAB. si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore;

partecipazione: il Laboratorio CLINI.LAB., al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio e per una piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi;

il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni e chiarimenti. Il Direttore del Laboratorio avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

efficienza ed efficacia: il Laboratorio CLINI.LAB. persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficacia ed efficienza alla propria attività.

Il personale è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative. La struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

diritto di scelta: ogni cittadino munito della ricetta del medico del SSN su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

STANDARDS DI QUALITÀ

Nella Carta dei Servizi sono riportati gli standards di qualità relativi ai fattori di:

- **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 CLINI.LAB. a fare meglio.

Il Laboratorio CLINI.LAB., infatti, consapevole del fatto che ascoltare il cittadino, 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 istituendo il Servizio Assistenza con un proprio Responsabile designato.

- **Affidabilità, Tempestività, Trasparenza e Flessibilità**

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare *la qualità sostanziale* del servizio e un impegno per il Laboratorio CLINI.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.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Laboratorio CLINI.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 CLINI.LAB. ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Qualità già nell'ottobre del 2004 ed oggi è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; per il laboratorio clinico ha inoltre ottenuto l'accreditamento Regionale. Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento consiste e si attua nei seguenti punti:

- piena soddisfazione da parte degli utenti
- il coinvolgimento di tutto il personale;
- la piena collaborazione con i medici;
- la garanzia di identificazione dei campioni biologici in tutte le fasi del processo;
- gli audit da parte di organismi esterni di certificazione della qualità ed i accreditamento;
- controlli di qualità interni;
- partecipazione a programmi di Valutazione esterna di qualità (VEQ) e circuiti interlaboratorio (CI).

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto di:

- essere accolti e trattati rispettosamente e con gentilezza, con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.
- essere tutelati nella propria privacy
- proporre segnalazioni e/o reclami
- ottenere dal Laboratorio Analisi informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza dei medici e del personale .
- poter identificare immediatamente i propri interlocutori che devono quindi portare il cartellino di riconoscimento.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Gli utenti hanno il dovere di:

- tenere un comportamento responsabile
- collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune
- segnalare tempestivamente le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse
- rispettare il personale sanitario ed evitare la richiesta di prestazioni non dovute ed anche la richiesta in tempi e modo non corretti di prestazioni dovute, in quanto cause di disservizi per tutti gli utenti
- rispettare gli altri utenti

- non fumare e silenziare i telefoni cellulari all'interno della struttura
- rispettare l'orario di apertura e di erogazione dei servizi della struttura
- controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali

TUTELA DEGLI UTENTI

Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standards enunciati nella Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo, presentato al Responsabile Gestione Qualità del laboratorio, 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.

In sala d'attesa e presso lo sportello dell'accettazione è a disposizione un modulo attraverso il quale gli utenti possono presentare il loro reclamo.

Il modulo così compilato può poi essere consegnato in accettazione. Il reclamo sarà valutato dalla direzione che deciderà se intraprendere un'azione correttiva e alla risoluzione del reclamo si dà avviso ufficiale al cliente della fine del processo di trattamento e dell'esito del reclamo.

La direzione effettua rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi ed in presenza di eventuali rilevanti inadempienze assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.

Il Laboratorio CLINI.LAB., consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso l'accettazione del Laboratorio e nella sala d'attesa sono a disposizione questionari che consentono agli utenti di esprimere le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

MODALITÀ DI ACCESSO

I pazienti possono accedere ai servizi erogati dal Laboratorio CLINI.LAB. nei seguenti modi:

Prestazioni di laboratorio

Direttamente presso la sede del Laboratorio o telefonicamente per richiedere assistenza di prelievo a domicilio muniti di:

- richiesta d'esame del medico curante o specialista su ricettario regionale;
- richiesta d'esame specialistica;
- richiesta diretta dei pazienti.

Il laboratorio Clini.lab effettua i prelievi domiciliari, previa richiesta da parte dei pazienti, nei comuni di:

- Roseto Degli Abruzzi
- Silvi
- Pineto
- Morro D'Oro
- Notaresco
- Giulianova

Assistenza

Richiesta diretta (dal paziente) o indiretta (solo tramite il medico) presso la sede o telefonicamente (esclusa l'assistenza sui referti) in osservanza al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) sulla privacy.

ATTIVITÀ

I servizi che il Laboratorio CLINI.LAB. eroga sono le prestazioni di laboratorio e l'assistenza ai clienti nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi. Inoltre eroga servizio di consulenza HACCP tramite personale tecnico specializzato.

Prestazioni di laboratorio:

Gli esami eseguiti sono, generalmente, quelli riportati nel "Registro delle Prestazioni" ove vengono specificati anche i prezzi privati e ticket.

I tempi di risposta sono indicati sul foglio di ritiro consegnato al cliente al momento dell'accettazione.

Assistenza:

L'assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio CLINI.LAB. assicura, tramite il Responsabile Assistenza, ai propri clienti (direttamente o tramite il medico) e consiste in:

- a) assistenza sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici;
- b) assistenza sui referti;
- c) prelievi a domicilio.

a) Assistenza sul preventivo di spesa, sulla preparazione al prelievo, sulle modalità di prelievo, raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici.

Le informazioni necessarie per la spesa vengono tratte direttamente dal Registro delle Prestazioni, sulle modalità di preparazione, raccolta, conservazione e trasporto del campione, è predisposta una guida agli esami disponibile presso lo sportello.

b) L'assistenza sui referti si basa su due attività principali:

Diffusione di dati e informazioni tecniche

Il Laboratorio CLINI.LAB. tramite il Servizio Assistenza fornisce ai clienti che ne fanno richiesta specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati.

Gestione e risoluzione delle contestazioni

Il Laboratorio CLINI.LAB. assicura, mediante l'utilizzo di apposite "schede gestione reclami", la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che saranno comunicate alla propria clientela.

c) Prelievi a domicilio

Il Laboratorio garantisce la possibilità di effettuare prelievi a domicilio previo accordi telefonici da prendere direttamente con il servizio Prelievi o recandosi presso la sede del Laboratorio (il paziente deve comunicare il tipo di esame a cui si deve sottoporre, il luogo e concordare i tempi).

ORARIO PRELIEVI E RITIRO REFERTI

Il Laboratorio CLINI.LAB. è aperto al pubblico, dal lunedì al sabato, con il seguente orario:

	O R A R I O		
	Prelievi	Ritiro Referti	Servizio Segreteria
lunedì	7.30 – 9.30	10.00 – 13.30 15.00 – 18.00	7.30 – 13.30 15.00 – 18.00
martedì	7.30 – 9.30	10.00 – 13.30 15.00 – 18.00	7.30 – 13.30 15.00 – 18.00
mercoledì	7.30 – 9.30	10.00 – 13.30 15.00 – 18.00	7.30 – 13.30 15.00 – 18.00
giovedì	7.30 – 9.30	10.00 – 13.30 15.00 – 18.00	7.30 – 13.30 15.00 – 18.00
venerdì	7.30 – 9.30	10.00 – 13.30 15.00 – 18.00	7.30 – 13.30 15.00 – 18.00
sabato	7.30 – 9.30	10.00 – 12.30	7.30 – 12.30

In osservanza al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) sulla privacy, i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della ricevuta rilasciata all'atto del prelievo; in caso di richiesta specifica, i referti possono anche essere inviati on line, via e-mail o trasmessi via fax .

ORGANIZZAZIONE

Il Laboratorio CLINI.LAB. opera nei seguenti settori:

- Analisi Chimico Cliniche
- Analisi Microbiologiche cliniche
- Analisi Microbiologiche su alimenti, acque e superfici
- Servizio di consulenza per la sicurezza alimentare e tracciabilità degli alimenti
- Formazione del personale addetto alla manipolazione degli alimenti
- Servizio HACCP

I locali sono così suddivisi:

Piano terra

- Sala d'attesa.
- Accettazione - Amministrazione.
- Sala prelievi.
- Laboratorio microbiologia clinica.
- Laboratorio di chimica clinica 1 e 2.
- Laboratorio di chimica alimenti
- Servizi igienici

Tutti i locali e le attrezzature sono puliti e sanificati quotidianamente da ditta specializzata e con prodotti professionali, dotati di schede tecniche e sicurezza, al fine di garantire igiene e sicurezza agli utenti.

Al fine di assicurare la conformità del processo ai requisiti specificati, il Laboratorio effettua controlli di qualità interni nel corso dell'intero processo che includono:

- controlli al ricevimento dei reagenti;
- controlli durante il processo analitico (sui campioni biologici, sui dati analitici, sui reagenti, sui sieri di controllo e sulle apparecchiature utilizzate);
- controlli sul referto definitivo.

Il Laboratorio Analisi ha inoltre attuato da diversi anni la partecipazione a controlli di Qualità esterni (**V.E.Q.**). Attualmente partecipa ai programmi per i campi di chimica clinica- ematologia-coagulazione e microbiologia clinica, esame chimico-fisico e microscopico delle urine, ed inoltre partecipa a circuiti interlaboratorio per la microbiologia degli alimenti, acque e superfici.

ORGANIGRAMMA DEL LABORATORIO CLINI.LAB.

Funzione	Nome
Amministratore Unico	Silvio Brocco
Gestione Personale	Silvio Brocco
Direttore Tecnico	Fabio Brocco
Responsabile Gestione Qualità	Annagrazia Di Pasquale
Prove e controlli (CI e VEQ)	A.Di Pasquale, M. De Santis
Responsabile di Processo (Lab. Microbiologico)	Annagrazia Di Pasquale
Responsabile di Processo (Lab. Clinico)	Nicoletta Cantoro
Servizio Prelievi	Silvio Brocco, Cinzia Pannelli, Simona Mongia
Tecnico di Laboratorio	A. Di Pasquale, M. De Santis, N. Cantoro, M. Ciccone
Responsabile HACCP	M. De Santis
Responsabile Acquisti	Cicconi Maria
Ufficio Contabile	Liliana D'Eugenio
Servizio Segreteria	Federica Cesarini, Liliana D'Eugenio, Emanuela Cinelli
Assistenza Clienti	Federica Cesarini

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è riesaminata annualmente e potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo.

**Clini.Lab. s.r.l.**

via Adriatica 50 – 64026 Roseto degli Abruzzi (Te)

tel. 0858930415 – 0858990282 fax 0858996200

www.analiscinilab.it info@analiscinilab.it