



Laboratori Campisi

Carta dei Servizi

Aggiornato al 20.12.2010

Redatta ai sensi del DPCM 19/05/95

Il presente documento è di proprietà della **LC Laboratori Campisi**. La divulgazione, la riproduzione o la cessione di contenuti a terzi, devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione. La distribuzione del presente documento come copia Non Controllata non obbliga la **LC Laboratori Campisi** a mantenere il documento aggiornato.

la presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione almeno annuale, in virtù di eventuali nuove modalità operative e/o organizzative ritenute più idonee al miglioramento della qualità del servizio o di nuovi orientamenti legislativi.

INDICE

- 1 Sezione Prima
 - 1.1 La Carta dei Servizi
 - 1.2 Il Laboratorio "LC Laboratori Campisi Srl"
 - 1.3 La Mission
 - 1.4 I Principi Fondamentali
 - 1.4.1 *Eguaglianza*
 - 1.4.2 *Diritto di scelta*
 - 1.4.3 *Efficienza ed efficacia*
 - 1.4.4 *Imparzialità e regolarità*
 - 1.4.5 *Continuità*
 - 1.5 La Qualità del Servizio
 - 1.6 Politica per la Qualità ed Impegno della Direzione
- 2 Sezione Seconda
 - 2.1 Le modalità di accesso alla struttura
 - 2.2 Il carattere delle prestazioni
 - 2.3 Le modalità di esecuzione e i tempi di refertazione
 - 2.4 Gestione reclami – RRP (responsabile rapporti con il Pubblico)
 - 2.5 Sicurezza
- 3 Sezione Terza
 - 3.1 Standard di qualità
 - 3.2 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo
 - 3.2.1 *Relazione sullo stato degli standard*
 - 3.2.2 *Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti*
- 4 Moduli e Allegati

1. SEZIONE PRIMA

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una "Carta dei Servizi"

Questa è una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all'utenza che vuole essere informata dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con gli utenti, quando si presenti la necessità di realizzare insieme un'esperienza di cura e di recupero della salute.

La Carta dei Servizi, oltre alle informazioni più generali, contiene una descrizione approfondita di tutti i servizi medici e di assistenza, i reparti in cui essi si svolgono, come vi si accede e infine come partecipare per migliorare il rapporto tra utente e organizzazione del servizio sanitario di *LC Laboratori Campisi srl*

La Carta dei Servizi, insomma, è il "contratto" tra il LC Laboratori Campisi srl. e gli utenti.

1.2 IL LABORATORIO "LC LABORATORI CAMPISI SRL"

"*LC Laboratori Campisi srl*" è una società a responsabilità limitata che svolge prevalentemente attività di Laboratorio di analisi cliniche. Essa è sorta e si è sviluppata sin dal 1999 ad oggi per iniziativa del Dott. Corrado Campisi, che veste il ruolo di direttore responsabile nonché amministratore unico, sito nel comune di Avola in corso Vittorio Emanuele n°231. La Struttura, in origine come ditta individuale, ha sempre operato in regime di convenzione, ed oggi opera in regime di Accredito Provvisorio con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.).

L'Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL) di riferimento è la ASP 8 -Corso Gelone 17 Siracusa.

Questa Struttura per la sua ormai lunga attività svolta, si considera parte integrante e significativa del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) nella realtà del nostro territorio.

"LC Laboratori Campisi srl" è un Laboratorio Generale di Base con i settori specializzati nella seguente Tabella 1.

Tabella 1

SERVIZI OFFERTI

EMATOLOGIA
MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA
GENETICA MEDICA E BIOLOGIA MOLECOLARE
CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA

1.3 LA MISSION

"*LC Laboratori Campisi srl*" è gestita da persone che mirano a svolgere il proprio ruolo di "spazio della salute" per la vita quotidiana grazie alla costruzione continua e originale di un importante rapporto fra professionisti e utenti. Tale rapporto deve essere soddisfatto innanzitutto in termini di umanità per poi eccellere in qualità tecnico sanitaria, trasparenza ed efficacia di un servizio costruito in un'ottica di reciprocità

1.4 I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.4.1 Eguaglianza

"*LC Laboratori Campisi srl*" nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.4.2 Diritto di scelta

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

1.4.3 Efficienza ed efficacia

"*LC Laboratori Campisi srl*" è costantemente impegnata per:

- migliorare l'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni erogate
- attuare programmi d'informatizzazione della diagnosi, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi

- *dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami*
- *migliorare l'utilizzo del sistema "consenso informato" per il paziente, in seguito ad informazione esauriente e chiara allo stesso, ovvero ai suoi legali rappresentanti*
- *informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità*
- *mantenere e migliorare la struttura del LC Laboratori Campisi srl conformemente alle nuove discipline e caratteristiche strutturali e tecnologiche imposte dal Ministero della Sanità per l'accreditamento definitivo*

1.4.4 Imparzialità e regolarità

"LC Laboratori Campisi srl" eroga il servizio secondo criteri di obiettività e regolarità.

Attraverso il proprio personale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

1.4.5 Continuità

Attraverso questo principio il LC Laboratori Campisi srl pone rilievo sull'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio deve avere tre requisiti essenziali:

- *completezza* - perché il LC Laboratori Campisi srl rende note agli utenti le condizioni tecniche di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano le possibilità di reclamo;
- *chiarezza* - perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento del servizio, sono adottati standard di qualità che consentono il tempestivo adeguamento alle implicite e/o esplicite richieste dell'utenza.
- *accessibilità* perché gli strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli utenti, servendosi di appositi questionari. Attraverso la valutazione periodica degli standard si evidenziano, infatti, due aspetti connessi alla verifica della qualità del servizio:
 - La periodicità della verifica
 - La strumentalità (della verifica) per il miglioramento continuo del servizio.

1.5. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tutte le risorse sia umane che economiche e tecnico-organizzative di LC Laboratori Campisi srl sono impegnate in tempo reale al mantenimento di un rapporto con gli utenti e con l'ambiente basato sul miglioramento della qualità dei servizi erogati. Inoltre, la Direzione impegna le proprie personali risorse nel miglioramento costante delle condizioni di salute e sicurezza dei propri operatori.

1.6 POLITICA PER LA QUALITÀ ED IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione della LC - Laboratori Campisi ha stabilito per conseguire la Qualità i seguenti obiettivi generali:

- *rispetto della leggi vigenti in materia di ambiente, sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro*
- *rispetto delle norme tecniche applicabili e delle leggi in vigore*
- *rispetto dei requisiti contrattuali*
- *soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del cliente e del mercato*
- *incremento del fatturato e dell'utenza*
- *continuo aggiornamento sui servizi offerti dalla struttura all'utenza*
- *conseguimento e mantenimento di una primaria reputazione in fatto di Qualità e affidabilità del servizio*
- *miglioramento continuo della Qualità*
- *prevenzione delle non conformità*
- *responsabilizzazione di tutto il Personale ed in particolare dei Responsabili di funzione*
- *verifica continua del funzionamento e dell'efficacia del Sistema Qualità*
- *addestramento continuo e formazione del personale*



Il Laboratorio per il raggiungimento degli obiettivi sopra citati, si impegna a:

- *eseguire tempestivamente le analisi a garanzia della qualità in quanto molti analiti sono instabili e possono dar luogo a risultati errati se esaminati dopo molte ore dal prelievo. I referti di conseguenza vengono consegnati nel più breve tempo possibile (24 - 48 ore), tranne per gli esami particolarmente complessi*
- *informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data prevista per la consegna del certificato di analisi*
- *migliorare ed estendere il programma di valutazione e controllo di qualità interno ed esterno dei vari settori in cui è organizzato il laboratorio*
- *garantire la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso monitoraggi diretti e/o mediante la compilazione di questionari*
- *garantire la tutela della privacy e del segreto professionale*
- *assicurare la funzione di tutela e soddisfazione del cliente anche attraverso la possibilità di effettuare reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni*
- *diffondere presso agli utenti la "Carta dei Servizi"*
- *operare una costante manutenzione e disinfezione dei locali ed apparecchiature.*

A partire dai suddetti Obiettivi per la Qualità (intesi anche come Macro Obiettivi), il laboratorio si pone degli Obiettivi Specifici tangibili e misurabili per la Qualità, il cui stato di raggiungimento è monitorato, attraverso l'introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio e sorveglianza dell'andamento di opportuni parametri indicatori per essi definiti.

La Direzione si attiva affinché tale politica sia comunicata compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione, puntando alla piena collaborazione di tutto il personale.

Ogni Funzione della seguente organizzazione, per la propria sfera di competenze, è così investita della responsabilità diretta nell'applicazione di quanto prescritto dal Manuale della Qualità e dalle Procedure in esso richiamate.

La Direzione designa, quale Rappresentante di Direzione per la Qualità *Vincenza Campisi* e quale Addetto Gestione Qualità (RGQ), *Carolina Canto*.

La responsabilità dell'attuazione della Politica per la Qualità è della Direzione, al fine di assicurare che siano stabiliti, mantenuti e applicati i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008. Compito del RGQ è riesaminare periodicamente lo stato di conduzione del SGQ, al fine di controllare se gli Obiettivi Specifici per la Qualità siano stati raggiunti e proporre, quindi, eventuali modifiche e spunti per possibili miglioramenti.

2. SEZIONE SECONDA

2.1 LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per poter usufruire delle prestazioni mediche richieste , l'Utente è tenuto a presentarsi presso la Sede del "L.C. Laboratori Campisi" in possesso di :

- *Prescrizione del Medico*
- *Tessera Sanitaria*
- *Codice Fiscale*
- *Eventuale documentazione attestante il diritto alla esenzione del pagamento del Ticket secondo la normativa vigente.*

Tabella 2

ATTIVITÀ	GIORNI E ORARI
APERTURA AL PUBBLICO	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 07:00 ALLE ORE 19:30
ESECUZIONE PRELIEVI	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 07:00 ALLE 11:00
RITIRO REFERTI	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 07:00 ALLE ORE 19:30

Le prestazioni non richiedono nessuna prenotazione, per qualsiasi informazione l'utente può utilizzare i seguenti contatti:

Tabella 3

CONTATTO	DETTAGLIO
TELEFONO	0931.832499
FAX	0931.814068
E-MAIL	lccampisi@katamail.com

La Struttura è organizzata secondo alcune regole fondamentali necessarie a garantire a tutti, operatori e Utenti, la giusta armonia e l'equilibrio professionale. Esse riguardano l'osservanza di alcune elementari norme di civile convivenza:

- *rispettare gli orari*
- *non fumare, neppure all'interno dei servizi*
- *non disturbare e rispettare la privacy*
- *non introdurre animali*

I Servizi igienici sono distinti per il personale interno e per gli assistiti Utenti.

La struttura è dotata di Servizio Accettazione con personale addetto ai rapporti con gli utenti.

2.2 IL CARATTERE DELLE PRESTAZIONI

Il Servizio Accettazione rende disponibile l'elenco completo delle prestazioni erogabili in regime di Convenzione col S.S.N secondo il vigente nomenclatore -tariffario e le modalità di pagamento o di esenzione dal Ticket.

Le esenzioni vengono applicate limitatamente al reddito, e o alla patologia , secondo la normativa vigente.

2.3 LE MODALITÀ DI ESECUZIONE E I TEMPI DI REFERTAZIONE

I prelievi si effettuano di norma dalle 7,00 alle 10,30 ma, in casi di necessità, si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il responsabile del laboratorio. E' possibile eseguire anche prelievi domiciliari nei casi in cui l'utente non può deambulare. La prenotazione si effettua il giorno precedente od, in casi urgenti, anche nella stessa mattinata entro le ore 8.00. Le modalità di prelievo e di consegna dei campioni, ove non specificate nella documentazione aziendale, devono essere concordate con il personale del laboratorio ovvero seguire la specifica indicazione del medico prescrittore.

I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai settori specializzati per essere immediatamente analizzati.

La tempestiva esecuzione delle analisi subito dopo il prelievo è importante in quanto molti analiti sono instabili e il ritardo nelle lavorazioni può dar luogo a risultati errati.



I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, di norma entro lo stesso giorno del prelievo nelle ore pomeridiane, tranne per gli esami particolarmente complessi o per quelli che richiedono tempi di esecuzione più lunghi.

E' possibile ritirare i referti per tutto l'arco della giornata

I referti devono essere ritirati dai soggetti interessati o da terzi previa registrazione di apposita delega per il ritiro, in ottemperanza a quanto disposto dal Dlgs 196/2003..

Il laboratorio si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

Il Laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, il metodo con cui è stato eseguita.

Alcune analisi di particolare rilievo, al fine di evidenziare grafici ed elaborati elettronici, vengono stampate a colori.

2.4 GESTIONE DEI RECLAMI – R.R.P. (RESPONSABILE RAPPORTI COL PUBBLICO)

LC Laboratori Campisi srl garantisce le funzioni di tutela verso il cittadino e prevede, per quest'ultimo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria. Il reclamo può essere effettuato tramite:

- *esposto scritto inoltrato per posta, fax, e-mail,*
- *compilazione del modulo "Reclamo"(in allegato) appositamente predisposto e disponibile in accettazione,*
- *colloquio diretto con l'operatore RRP: dott. Corrado Campisi*

La direzione, in presenza di reclami, si impegna ad analizzare la causa del reclamo e ad attuare le azioni di miglioramento necessarie alla risoluzione del problema nel più breve tempo possibile (il reclamo telefonico non viene tenuto in considerazione poiché può dar adito a fraintendimenti ed equivoci).

2.5 SICUREZZA

All'interno di LC Laboratori Campisi srl è realizzato e gestito un sistema per la sicurezza in ottemperanza ai requisiti dell'ex dlgs 81/08. LC Laboratori Campisi srl .è dotato di tutte le necessarie autorizzazioni in materia e monitorizza costantemente il livello di rischio al suo interno, garantendone il mantenimento ai livelli minimi possibili. Tutti i presidi antincendio e di sicurezza sono costantemente verificati e le relative attività sono registrate in appositi registri, disponibili per le autorità competenti alla vigilanza. Esiste un gruppo di persone, adeguatamente addestrato e coordinato, che garantirà, in ogni momento, la sicurezza degli occupanti l'immobile, anche in caso di malaugurata emergenza.

3. SEZIONE TERZA

3.1 STANDARD DI QUALITA'

Tabella 4

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
TEMPI DI ATTESA	TEMPO MEDIO DI ATTESA DALL'ACCETTAZIONE AL PRELIEVO	3 MINUTI
TEMPI DI ATTESA	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL RITIRO REFERTO	1 G.
TEMPI DI ATTESA SETTORE CITOGENETICA - CARIOTIPO	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL RITIRO REFERTO	10 GG
TEMPI DI ATTESA BIOLOGIA MOLECOLARE	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL RITIRO REFERTO	7 GG
QUALITÀ ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA	PERCENTUALE DI UTENTI SODDISFATTI (DA QUESTIONARIO CON IS>15)	98%
QUALITÀ DEGLI ESAMI	RISPETTO DEL RANGE DI ACCETTABILITÀ DAI VALORI INDIVIDUATI PER I CONTROLLI DI QUALITÀ INTERNA (CQI)	MENSILE
QUALITÀ DEGLI ESAMI	RISPETTO DEL RANGE DI ACCETTABILITÀ DAI VALORI INDIVIDUATI DALLE VERIFICHE QUALITÀ ESTERNE (VEQ)	TRIMESTRALI
QUALITÀ DELL'INFORMAZIONE	PERCENTUALE DI UTENTI SODDISFATTI (DA QUESTIONARIO CON IS>15)	98%
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	TUTELA DEI DATI SENSIBILI	SECONDO IL DLGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E SEGG."
IGIENE E COMFORT DEI REPARTI DI DEGENZA	DETERGENZA DISINFEZIONE CLIMA	DUE VOLTE AL GIORNO QUOTIDIANA IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE	PERCENTUALE DI UTENTI SODDISFATTI (DA QUESTIONARIO CON IS>15)	98%

3.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

3.2.1 Relazione sullo stato degli standard:

LC Laboratori Campisi srl garantisce la verifica dell'attuazione degli Standard, di cui alla sezione precedente, attraverso una "riesame del vertice" annuale sui risultati conseguiti attraverso la partecipazione attiva di tutto il personale operante, ciascuno per il settore di competenza. In detta relazione sono inseriti gli esiti dei questionari di soddisfazione, compilati nel corso dell'anno dai cittadini/utenti e/o familiari. Detta relazione sarà resa pubblica a tutto il personale del LC Laboratori Campisi srl da organi esterni di pertinenza, se richiesto. Alla luce della verifica degli standard di attuazione, delle indicazioni e delle eventuali proposte di miglioramento emerse in sede di "riesame del vertice" (della direzione) nonché alla luce di nuove norme legislative e/o regolamentari, i soci della LC Laboratori Campisi srl promuoveranno ed adotteranno nuovi standard di Qualità.

3.2.2 Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

LC Laboratori Campisi srl garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti e/o dei familiari attraverso la somministrazione di questionari al momento del ritiro (allegato). Gli esiti di tale questionario saranno oggetto di dibattito nell'assemblea annuale e tenuti in considerazione per la stesura delle nuove linee programmatiche.



4. MODULI E ALLEGATI

Allegato 6.02.02 Organigramma Nominativo

Mod. 7.01.04 Modulo di Reclamo

Mod. 8.03.02 Questionario sulla Soddisfazione del Cliente