

## CARTA DEI SERVIZI

### **Mission**

Il laboratorio di analisi cliniche Galeno sas è nato nel 1980 e si avvale della collaborazione di personale altamente qualificato e di una struttura nella quale sono presenti sofisticati strumenti diagnostici. La Mission del laboratorio è di fornire ai propri utenti informazioni clinicamente utili, a costi contenuti, al fine di ridurre l'incertezza nelle decisioni che devono essere assunte per diagnosi, prognosi, e monitoraggio dello stato di malattia/salute dei pazienti.

Queste informazioni derivano dall'attività analitica su campioni provenienti da liquidi biologici di origine umana o da materiali connessi alla patologia umana. Ad ogni modo non è assolutamente sottovalutata l'importanza della funzione di consulenza pre e post analitica che il laboratorio garantisce.

Il laboratorio di analisi cliniche Galeno sas nella definizione dei bisogni tiene in considerazione tre clienti: l'organizzazione stessa, gli utenti (medici richiedenti, cittadini e pazienti/utenti, ASL locale) e il personale interno.

La definizione dei clienti è un momento fondamentale nel definire la mission, gli obiettivi e la politica per la qualità dell'organizzazione.

### **Vision**

La Vision del laboratorio di analisi cliniche è quella di migliorare il servizio offerto agli utenti e riuscire ad acquisire il 30 % del mercato locale.

### **Il laboratorio Galeno sas si prefigge di realizzare i propri servizi rispettando i seguenti Principi e obiettivi fondamentali dell'assistenza sanitaria**

#### **Eguaglianza:**

a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, nessuna distinzione sull'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti l'età, il sesso, la razza, la lingua, la nazionalità, la religione, le opinioni politiche, i costumi o le condizioni fisiche, psichiche, economiche, ecc.

La parità di trattamento è garantita a parità di condizioni del servizio prestato e l'eguaglianza è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione. In particolare, il laboratorio di analisi cliniche Galeno sas hanno adeguato le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

#### **Imparzialità:**

a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, giusto e imparziale da parte di tutto il personale che opera nel Laboratorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.

#### **Continuità:**

il laboratorio di analisi cliniche Galeno sas si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità dei servizi con orari prestabiliti e precomunicati all'utenza.

**Diritto di libera scelta:**

ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta sancito dalla legge e rivolgersi direttamente alla Struttura prescelta.

**Partecipazione:**

tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Laboratorio o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione, lasciandoli poi nell'apposito contenitore nella sala di attesa. Il Direttore del Laboratorio avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

I cittadini hanno diritto di accedere alle informazioni in possesso del laboratorio che li riguardano.

**Efficienza ed efficacia:**

il Responsabile del Laboratorio si impegna a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative avvalendosi di personale qualificato e di sofisticati strumenti diagnostici. Periodicamente il Responsabile di Laboratorio verifica le valutazioni degli utenti circa le segnalazioni e le proposte da essi formulate.

**Accessibilità**

Il laboratorio è ubicata al piano terra ed è accessibile ai portatori di handicap.

Il Capolinea degli Autobus Extraurbani e Urbani si trovano a circa 400 metri dal Laboratorio. Nelle vie adiacenti e prospicienti il laboratorio è consentita la sosta su un solo lato della carreggiata. E' presente un posto auto per disabili di fronte al laboratorio.

**Sicurezza dei lavoratori**

Le condizioni di lavoro sono tali da assicurare il rispetto della salute di quanti operano nella struttura, in conformità alle prescrizioni del D. Lgs 09/04/2008 n° 81 riguardanti la sicurezza e la salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

**Sicurezza della struttura**

Sono rispettate le norme relative alla sicurezza sia per l'antincendio (con adeguati estintori portatili) sia per le vie di fuga (con chiari indicatori segnaletici).

**Tutela dell'ambiente**

Sono rispettate le norme nazionali in merito al riciclo ed allo smaltimento dei rifiuti.

**Storia della Struttura e sua ubicazione**

La **GALENO sas** è una struttura sanitaria accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale e gestisce un laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche e un servizio di medicina del lavoro.

Il laboratorio, autorizzato dalla Regione Abruzzo, è attivo dal 1980 e grazie alla qualificazione del personale (Medici specialisti, Biologi, Chimici, Tecnici di Laboratorio, personale infermieristico), alle sofisticate apparecchiature e all'igiene sanitaria garantisce servizi diagnostici di elevata affidabilità.

## **Tipologia delle prestazioni erogate**

In questa Struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Endocrinologia, Allergologia e Intolleranza, Immunologia e Tossicologia.

Per la completezza della gamma di analisi effettuabili il Laboratorio si avvale di Service qualificati e costantemente tenuti sotto controllo.

L'elenco degli esami effettuati direttamente o in service è a disposizione del pubblico presso il laboratorio.

Il personale sanitario è comunque sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento richiesto in merito agli aspetti della prestazione prescritta.

## **Sede operativa**

La sede operativa: Via Costantinopoli, 144 – 66026 Ortona (CH).  
Tel: 085/9063689

## **Responsabile del laboratorio**

Responsabile del Laboratorio: Dott.ssa Giuliana Bucci

## **Organigramma**

L'azienda ha predisposto un organigramma nominativo che è annualmente verificato in fase di riesame della direzione.

Nell'esercizio delle sue attività la Galeno sas si avvale di personale altamente qualificati costituiti da Medici (Responsabile di laboratorio, Responsabile Prelievo, Responsabile Microscopia), Biologi (Responsabile settore microbiologia ed ematologia), Infermieri professionali (coadiutore sanitario e preparazione), Tecnici di laboratorio (Responsabile chimica-clinica), Chimici (Direzione Aziendale), Personale di amministrativo (Responsabile amministrazione) e Personale dell'accettazione (Responsabile accettazione).

Il Personale Amministrativo si occupa della gestione amministrativa del laboratorio.

Il personale dell'accettazione si occupa dell'accettazione delle impegnative degli utenti, delle richieste degli utenti (reclami o soddisfazione clienti), si interessa anche dei rapporti con gli utenti.

Il Responsabile di Laboratorio è la dott.ssa Giuliana Bucci, che sovrintende a tutte le attività sanitarie del laboratorio ed in particolare ricopre la mansione di Responsabile Prelievo e Responsabile Microscopia.

Il Personale infermieristico prende parte a tutte le attività sanitarie del laboratorio è in particolare svolge la mansione di coadiutore sanitario e preparazione.

Il Personale Tecnico Specializzato quali:

- Biologici si occupano delle attività analitiche del settore microbiologico e del settore dell'ematologia;
- Tecnici di Laboratorio si occupano delle attività analitiche del settore chimico clinico.

## **Modalità di accesso**

### **Accettazione - Privacy e trattamento dei dati sensibili**

Per effettuare analisi in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;

specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni (n° 8 esami);

timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare analisi privatamente** è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, ed un riferimento anagrafico.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della D.Lgs 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.

Il paziente riceve, all'atto del prelievo, un apposito modulo per il ritiro del referto, da effettuarsi personalmente - o tramite delega - dietro presentazione del modulo in originale.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte, di questo Laboratorio, per salvaguardare sempre l'anonimato dei pazienti.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico nella bacheca

## **Prelievi e servizi**

I prelievi e l'accettazione dei campioni da analizzare sono effettuati presso la sede del laboratorio dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 9:30, a meno che non si tratti di glicemie frazionate in tal caso i secondi prelievi saranno eseguiti alle ore 11:00 e alle ore 16:30. In linea generale non occorre alcuna prenotazione ma è consigliabile che il giorno antecedente gli esami, l'utente telefoni o si rechi presso il laboratorio per ricevere gli eventuali consigli del caso.

Nel caso di prelievo a domicilio, dettato dalla impossibilità dell'utente di raggiungere il laboratorio, è d'obbligo la prenotazione. Essa può essere fatta o inviando un rappresentante con l'impegnativa in laboratorio o telefonando, purché la richiesta sia fatta almeno 48 ore prima, per consentire al medico di organizzarsi. Il numero telefonico del laboratorio è il seguente: **085/9063689**. Il prelievo a domicilio é a pagamento.

## **Ritiro referti**

I referti degli esami si ritirano presso la sede del laboratorio dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30 e il martedì e il giovedì dalle ore 17:00 alle ore 18:00 come indicato sul foglio di ritiro referti consegnato all'atto dell'effettuazione del prelievo o della consegna del campione. Il ritiro del referto può essere effettuato direttamente dall'utente o da un suo rappresentante appositamente delegato.

## **Impegni e programmi**

### **Accoglienza/Informazione**

All'ingresso della Struttura è presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso al servizio e di ritiro dei referti. Gli utenti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente i servizi offerti e le modalità di accesso al servizio stesso.

Il Responsabile del Laboratorio e tutto il personale sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

L'attesa avviene in apposito ambiente dotato di posti a sedere.

I servizi igienici a disposizione dei Clienti sono distinti da quelli riservati al personale del Laboratorio.

### **Comunicazione**

Tutto il personale che entra in contatto con gli utenti è identificabile tramite un tesserino di riconoscimento, che riporta nome, iniziali del cognome e funzioni svolte.

Nelle interrelazioni con gli utenti tutto il personale del laboratorio utilizza massima cortesia e cordialità.

### **Umanizzazione**

Al fine di migliorare la qualità delle relazioni con gli utenti e di rendere i luoghi del laboratorio "aperti, sicuri e senza dolore" il servizio, è garantito il rispetto della identità della persona, dei bisogni di ascolto, della riduzione del disagio connesso al prelievo, ma anche, la valorizzazione delle Risorse Umane che la nostra Azienda dispiega.

### **Modalità di tutela del cittadino/utente**

Al fine di tutelare il cittadino/utente il laboratorio Galeno sas ha messo a disposizione dei cittadini/utenti un'apposita modulistica "Questionario di soddisfazione" in cui è chiesto all'utente in maniera anonima di valutare il servizio offerto di indicare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio/struttura.

Inoltre il laboratorio ha predisposto un'ideale modulistica "Modulo reclami", disponibile nell'area accettazione, in cui il cittadino/utente può segnalare eventuali reclami. I reclami sono puntualmente esaminati dal Responsabile di Laboratorio in modo da dare una rapida risposta al cittadino che lo ha segnalato.

Annualmente il Responsabile di Laboratorio esamina i dati riportati sul “Questionario di soddisfazione” e i reclami segnalati nel corso dell’anno al fine di individuare i possibili obiettivi di miglioramento. L’evidenza dell’effettuazione di questo esame si ha sul documento Riesame della direzione.

### Informazioni sulla qualità tecnica

Gli utenti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate. Il Responsabile e il personale del Laboratorio sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

L’accuratezza e la precisione degli esami viene giornalmente controllata attraverso i controlli di qualità interni detti anche CQI.

Inoltre il laboratorio partecipa a Verifiche Esterne di Qualità (VEQ) indette da organizzazioni qualificate.

L’attività del Laboratorio di analisi cliniche Galeno sas è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

### Indicatori e standard di qualità

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono un punto di riferimento per gli utenti della Galeno sas e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità dei servizi offerti e dell’impegno per un continuo miglioramento.

#### Diritto di informazione

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Informazioni generali sui servizi	Presenza di un opuscolo informativo sui servizi e sulla struttura	Disponibilità permanente presso l’accettazione
Soddisfazione dei clienti	Predisposizione di strumenti per il rilevamento della soddisfazione dei clienti e per la gestione di eventuali reclami	Presso l’accettazione sono sempre disponibili i questionari per il rilevamento del grado di soddisfazione dei clienti e per la gestione di eventuali reclami
Pulizia degli ambienti	Pulizia di laboratori, sala d’attesa, servizi igienici, corridoi e uffici	Pulizia settimanale dei locali aperti al pubblico e pulizia giornaliera delle aree dedicate alle analisi.

#### Comunicazione

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Identificazione degli operatori	Tutto il personale a diretto contatto con gli utenti indossa targhette identificative	Numero di dipendenti che indossano le targhette identificative/numero totale dei dipendenti = 100%

## Umanizzazione

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accoglienza all'ingresso	Presenza di personale altamente qualificato e cortese nei confronti degli utenti	Verifica dei questionari di soddisfazione (esito questionario molto soddisfatto in merito alle domande sulla cortesia del personale)

La presente carta dei servizi è revisionata con periodicità annuale a cura del Responsabile di Laboratorio al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. Tale attività è effettuata durante il riesame della direzione in occasione del quale sono verificati anche gli stati avanzamento degli obiettivi su riportati (standard qualità).

Ortona: 21/07/2010

Responsabile di Laboratorio  
Dott.ssa Giuliana Bucci