CASA DI CURA
MATER DEI
DI G. NESI & C. S.r.l..

Laboratorio Analisi

Viale Mario Rapisardi, 1
95124 Catania

Carta dei Servizi

IL LABORATORIO ANALISI

Il laboratorio della Casa di cura è provvisoriamente accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le seguenti branche di diagnostica clinica:

- diagnostica generale di base;
- microbiologia e sieroimmunologia;
- chimica clinica e tossicologia.

L'utilizzo, da un lato, di un software di gestione altamente specializzato e, dall'altro, di strumentazione all'avanguardia assicura che il processo di gestione del laboratorio analisi sia assolutamente sotto controllo.

Inoltre, l'esecuzione dei controlli qualità delle apparecchiature (C.Q.I.), che ha lo scopo di validare l'attendibilità delle sedute analitiche e la partecipazione a programmi di verifica esterna della qualità (V.E.Q.), che consentono di avere uno scambio di esperienze ed informazioni con altre strutture di riferimento, sono ulteriori strumenti finalizzati al raggiungimento di un livello ottimale di qualità del servizio offerto al cliente.

Il laboratorio si trova al piano terra (a livello della strada) della Casa di cura, si compone di un'area accettazione, un ampio spazio dedicato all'attesa, la sala prelievi, il laboratorio vero e proprio in cui sono effettuate le analisi, i servizi igienici ed altri locali di servizio.

Orari di apertura

Gli orari di apertura al pubblico per **l'esecuzione delle analisi** sono i seguenti:

- **mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 08,00 alle ore 10,30; sabato dalle ore 08,00 alle ore 10,00;**
- **pomeriggio: da lunedì a venerdì dalle ore 15,00 alle ore 18,00.**

La curva glicemica oraria si effettua solo il martedì.

Gli orari di apertura al pubblico per **il ritiro dei referti** sono:

- **mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 11,30 alle ore 13,00 presso il Laboratorio Analisi;**
- **pomeriggio: da lunedì a sabato dalle ore 14,30 alle ore 19,00 presso la reception della Casa di Cura.**

Modalità di accesso ai servizi

L'utente deve presentarsi munito di tessera sanitaria, documento d'identità valido e prescrizione del medico di base non antecedente 180 giorni e riportante le seguenti indicazioni:

- cognome, nome, età, indirizzo e codice fiscale del paziente;
- ASP di appartenenza;
- diagnosi completa.

Se vengono meno le suddette condizioni, il personale addetto all'accettazione ha la facoltà di non dare seguito alla richiesta; inoltre, è IMPOSSIBILE proseguire con l'accettazione del paziente se:

- il paziente rifiuta di firmare il consenso al trattamento dei dati personale (privacy)
- il paziente non ha con sé il documento di riconoscimento
- La richiesta esami è illeggibile
- La richiesta è effettuata da un genitore di un maggiorenne e riguarda l'esecuzione di esami che possono mettere in evidenza informazioni "sensibili"
- Il Cliente è minorenne non accompagnato da un genitore
- I Campioni biologici da analizzare non sono idonei.

Prestazioni erogate e tempi di consegna

Le prestazioni effettuate dal laboratorio ed i tempi di consegna dei referti sono i seguenti:

ESAME	TEMPI DI CONSEGNA
CHIMICA CLINICA (AZOTEMIA, GLICEMIA, TRANSAMINASI, COLESTEROLEMIA, URICEMIA, FOSFATASI, CURVA GLICEMICA, ECC.)	DA 1 A 3 GIORNI
ESAME URINE	DA 1 A 3 GIORNI;
MICROBIOLOGIA (URICOLTURA, COPROCOLTURE, TAMPONI TONSILLARI, ECC.)	ALMENO 3 GIORNI
EMOCROMO, TEST DI COOMBS, GRUPPO SANGUIGNO	DA 1 A 3 GIORNI
PT, PTT, D-DIMERO, FIBRINOGENO I, ANTITROMBINA	1 GIORNO
DOSAGGI FATTORI COAGULATIVI	7 GIORNI
IMMUNOMETRIA (HIV, CEA, ALFA FETO PROTEINA, FT3, FT4, TSH, ECC.)	DA 3 A 5 GIORNI
TEST DI GRAVIDANZA	12 ORE
ALTRI ESAMI	DA 1 A 20 GIORNI

La data del ritiro viene in ogni caso comunicata al momento dell'accettazione; eventuali consegne urgenti devono essere concordate sempre al momento dell'accettazione e sono valutate dal Direttore del Laboratorio.

Consegna dei referti

I referti sono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati esclusivamente dagli utenti, presentando l'apposita ricevuta consegnata al momento dell'accettazione. Il referto può essere consegnato ad un delegato munito di documento di riconoscimento, in presenza di delega scritta e di copia del documento di identità del delegante.

Informazioni utili per l'utenza

Prelievo sanguigno

Per assicurare l'attendibilità dei risultati, è necessario che il cliente si presenti per il prelievo sanguigno dopo un digiuno di almeno 12 ore (si può bere acqua).

Curva glicemica oraria

I prelievi per le curve glicemiche orarie, salvo diversa prescrizione medica, vengono eseguiti alle ore 8,00 – 12,00 – 16,00 – 18,00 (ultimo orario).

Presentarsi in laboratorio a digiuno alle 8 del mattino. Dopo aver fatto il prelievo è possibile fare colazione. Il secondo prelievo sarà effettuato prima di pranzo alle ore 12. Il terzo prelievo due ore dopo il pasto principale. I successivi in base alla prescrizione medica.

Curva glicemica da carico

Presentarsi in laboratorio a digiuno entro le ore 9. Valutata la glicemia di base, i sanitari somministreranno (via orale) una soluzione di glucosio al 50% ed eseguiranno i prelievi secondo la prescrizione medica.

Raccolta del campione da portare in laboratorio

Contenitori porta campioni

Il contenitore da utilizzare per raccogliere il campione per i vari esami è generalmente acquistabile in farmacia, fornendo le opportune indicazioni al farmacista.

Per evitare contaminazioni, si raccomanda di non aprire il contenitore prima dell'uso e di non toccarlo all'interno con le dita durante l'uso. Inoltre, per evitare travasi, deve essere ben richiuso subito dopo la raccolta del campione.

Per i bambini piccoli, la raccolta delle urine deve essere effettuata negli appositi sacchetti di plastica sterili autoadesivi. Il sacchetto deve essere ritirato entro un'ora dalla minzione. Ai fini del trasporto, è consigliabile travasare le urine in un contenitore rigido sterile.

Esame delle urine completo

Il campione deve essere raccolto preferibilmente al mattino al risveglio oppure dopo 3-6 ore dell'ultima minzione, nell'apposito contenitore sterile; il campione di urina deve essere di circa 10 ml. Il contenitore deve essere portato in laboratorio entro un'ora dalla raccolta, oppure può essere conservato in frigorifero (tra 2° e 8° C) per due o tre ore.

Esame delle urine delle 24 ore

Utilizzare l'apposito contenitore sterile. Stabilire l'inizio della raccolta ad una certa ora del mattino e all'ora stabilita vuotare la vescica scartando le urine; a questo punto, raccogliere tutte le urine emesse sino alla stessa ora del giorno successivo. Durante la raccolta, conservare il contenitore in frigorifero (a +2 - +8° C) e fare pervenire il contenitore entro due o tre ore dalla raccolta.

Urinocoltura

La raccolta deve essere effettuata utilizzando l'apposito contenitore sterile. È' consigliabile raccogliere le prime urine emesse il mattino al risveglio.

Modalità di raccolta:

- lavare accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone e risciacquarli a lungo con acqua. In alternativa detergere i genitali con garza o cotone imbevuti di citrosil (soluzione non alcolica);
- iniziare la minzione lasciando defluire il primo getto di urina nella toilette, interrompere la minzione, quindi riprenderla subito urinando direttamente nel contenitore sterile, riempiendolo fino a metà;
- richiudere il contenitore;
- fare pervenire il contenitore al Laboratorio entro un'ora dalla raccolta. In alternativa conservarlo in frigorifero (a +2 - +8° C): in queste condizioni le urine possono essere conservate per non oltre 2-3 ore.

Si consiglia di non effettuare l'urinocoltura durante terapia antibiotica, in quanto ciò può comportare risultati falsamente negativi.

Urinocoltura e esame urine completo

Utilizzare due contenitori sterili, identificandoli opportunamente, onde evitare confusione. Seguire le istruzioni relative all'Urinocultura, avendo cura però di far defluire il primo getto di urina nel contenitore riservato all'esame delle urine completo ed il resto nell'altro contenitore riempiendolo sino a metà.

Le urine devono pervenire al laboratorio entro due ore dalla raccolta oppure essere conservate in frigorifero (tra 2° e 8° C) per due o tre ore al massimo. Anche in questo caso si consiglia di non effettuare l'esame durante la terapia antibiotica.

Esame liquido seminale

Per l'analisi in oggetto è necessario seguire le seguenti indicazioni:

- osservare astinenza sessuale da 3 a 5 giorni precedenti il prelievo;
- lavare accuratamente le mani ed i genitali;
- aprire il contenitore sterile;
- lasciare defluire il liquido seminale (raccolto per masturbazione);
- richiudere bene il contenitore;
- fare pervenire il contenitore al Laboratorio entro 20 minuti dalla raccolta.

Ammoniemia con campione proveniente dall'esterno

Eseguire il prelievo e conservare il campione a 4°C, portandolo in laboratorio il prima possibile trasportandolo in un contenitore refrigerato (va bene anche un bicchiere di plastica con ghiaccio). Il paziente deve essere a digiuno dalla sera precedente e non deve aver fumato nelle otto ore precedenti l'esame.

Coprocoltura ed esami delle feci

La raccolta deve essere effettuata utilizzando l'apposito contenitore sterile con tappo fornito di spatola, con le seguenti modalità:

- raccogliere le feci in una padella da letto asciutta (NON raccogliere le feci direttamente nel contenitore);
- NON urinare sul campione di feci durante la raccolta e nel contenitore;
- aprire il contenitore, raccogliere con la spatola una quantità di feci delle dimensioni di una noce (o l'equivalente se le feci sono poltacee o liquide);
- chiudere il contenitore e lavarsi accuratamente la mani;
- fare pervenire il contenitore al Laboratorio entro due-tre ore dalla raccolta.

Sangue occulto nelle feci

La raccolta deve essere effettuata utilizzando l'apposito dispositivo con tappo fornito di asticella per il campionamento delle feci.

Criteri generali cui attenersi:

- NON è necessario seguire una dieta priva di carni;
- evitare l'uso dello spazzolino da denti la sera precedente la raccolta;
- NON raccogliere le feci mentre è in corso il flusso mestruale;
- NON raccogliere le feci in presenza di emorroidi sanguinanti.

Modalità di raccolta delle feci

- raccogliere le feci su una superficie asciutta come una padella da letto, un sacchetto di plastica posto in un cestino o un foglio di carta posto sul pavimento (NON raccogliere le feci direttamente nel contenitore);
- NON urinare sul campione di feci durante la raccolta;
- NON urinare nel contenitore.

Utilizzo del dispositivo per il campionamento delle feci :

Estrarre il tappo (cui è fissata l'asticella di campionamento), facendo attenzione a non rovesciare il liquido contenuto nel dispositivo. Immergere l'asticella in punti diversi (almeno sei) delle feci, senza superare il livello massimo indicato, rappresentato dalla fine delle scanalature.

Rimuovere completamente dall'asticella l'eccesso di feci con un fazzoletto di carta morbido. La minima quantità di materiale che residua nelle scanalature dell'asticella è quella necessaria e sufficiente per l'esame.

Reinserire l'asticella nel flaconcino con cura, evitando di contaminare la superficie esterna del dispositivo e il tappo, quindi riavvitare quest'ultimo.

Inserire il flaconcino nel sacchetto di trasporto farlo pervenire al Laboratorio entro due-tre ore. In alternativa il dispositivo può essere conservato fino a un massimo di 72 ore (tre giorni) in frigorifero a +2/+ 8 °C (non congelare!).

Scotch-Test

La raccolta deve essere effettuata applicando nelle primissime ore del mattino, un pezzetto di scotch alla pliche perianali, e facendolo aderire subito dopo ad un vetrino microscopico portaoggetti, con le seguenti modalità e raccomandazioni:

- effettuare l'applicazione dello scotch prima della toeletta quotidiana;
- utilizzare solamente scotch di tipo trasparente;
- il pezzetto di scotch deve essere della lunghezza di tre-quattro centimetri;
- applicare lo scotch alla regione delle pliche perianali facendo attenzione che la superficie adesiva sia quella messa in contatto con la cute;
- distendere lo scotch sul vetrino portaoggetti facendolo aderire uniformemente, onde evitare la formazione di pieghe e/o bolle d'aria;
- applicare solamente un singolo pezzetto di scotch per vetrino;
- ripetere il prelievo tre volte, con altrettanti pezzetti di scotch, applicandoli ad altrettanti vetrini;
- fare pervenire i vetrini al Laboratorio entro due-tre ore dalla raccolta.

Sistema qualità

La casa di cura Mater Dei adotta un sistema qualità, certificato ISO 9001:2008 per le prestazioni erogate nelle branche di Chirurgia Generale, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Urologia e Medicina Fisica e Riabilitazione e Gestione del Laboratorio Analisi (avendo ottenuto la prima certificazione del sistema nel mese di giugno del 2002).

La Casa di Cura è impegnata in un percorso di miglioramento continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato.

Per poter raggiungere gli obiettivi, la Casa di cura Mater Dei s'impegna a:

- Informare il paziente sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso e sulle relative competenze, in modo da consentirgli di scegliere liberamente la struttura, avendo ricevuto informazioni chiare e corrette. Le informazioni sono date attraverso:
  - comunicazione verbale, semplice ed immediata;
  - Carta dei servizi della Casa di cura, disponibile sul sito internet, nei locali d'attesa e su richiesta.
- Mettere in primo piano la dimensione umana del paziente, porre particolare attenzione ai risvolti psicologici connessi con la sua condizione di salute e la sua permanenza nella Casa di Cura, pertanto:
  - il personale della casa di cura, competente e professionale, è anche dotato di spiccate doti comunicative e sa mettere il paziente a proprio agio;
  - il personale spiega, con parole semplici, al paziente la sua patologia e le cure a lui prestate e fornisce le risposte alle sue domande.
- Aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze dell'utenza, attraverso lo studio degli indicatori di processo, dei reclami e dei questionari di soddisfazione;
- Garantire che il percorso diagnostico terapeutico per il paziente comporti il minor rischio possibile, assicurando l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, confortevoli e sicuri e promuovendo
  - la formazione continua del personale,
  - l'utilizzo di protocolli terapeutici validati,
  - l'utilizzo di strumenti ed attrezzature all'avanguardia e sottoposti ai controlli di sicurezza necessari.
- Rivolgersi a fornitori qualificati e monitorarne le prestazioni attraverso opportuni controlli per garantire un livello di qualità sempre adeguato.
- Operare nel rispetto di tutte le norme di legge.

Gestione delle non conformità

Il personale ha il compito di rilevare qualunque situazione "non conforme", ovvero non corrispondente a quanto previsto dalle procedure di gestione e/o dalle leggi cogenti. Le non conformità sono immediatamente corrette e quindi studiate per individuarne le cause e prevenirne il ripetersi. Le non conformità sono sottoposte ad analisi statistica per individuare opportunità di miglioramento.

Il fumo

Nella struttura e nelle aree esterne vige il DIVIETO DI FUMO. I referenti per comunicazioni inerenti il non rispetto del divieto sono il sig. Salvatore Salice e le receptionist del laboratorio.

Reclami

La Casa di cura ha istituito un ufficio relazioni con il pubblico, che è l'interfaccia dell'utenza per eventuali reclami.

Chiunque intenda presentare un reclamo per un disservizio riscontrato all'interno della casa di cura o per un inadeguato comportamento del personale può farlo presso l'accettazione, utilizzando la modulistica appositamente predisposta: la casa di cura si impegna a dare immediato riscontro al

reclamo svolgendo le dovute verifiche e comunicando l'esito al reclamante (se lo stesso lo richiede) entro e non oltre 5 giorni dalla sua segnalazione.

In particolare, il paziente può rivolgersi direttamente al seguente personale:

- Tiziana Mignacca, addetta accettazione del laboratorio analisi

Il reclamo può essere effettuato anche inviando una e-mail a laboratorioanalisi@casadicuramaterdei.it o una lettera per posta ordinaria all'indirizzo indicato in ultima pagina.

Soddisfazione del paziente

TUTELA DELLA PRIVACY Reg UE 679/2016

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente fornendole solo a lui direttamente e, in caso di suo consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

La Casa di cura garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni paziente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al GDPR 679/2016, integrazioni e disposizioni attuative, riguardante la tutela delle persone ed il rispetto di dati personali.

All'atto della prenotazione o dell'esame di laboratorio, il paziente viene informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili effettuati in casa di cura e circa i propri diritti ("Informativa" allegata al modulo M27) e gli viene chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto. In questa sede, gli viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di ricovero.

Per il rispetto della legge sulla privacy, inoltre sono state adottate le seguenti procedure:

- ⇒ i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute del paziente ricoverato nella Casa di cura possono essere resi noti all'interessato esclusivamente da parte del medico che lo ha in cura;
- ⇒ le visite ed i colloqui con i medici avvengono nel rispetto del pudore, dell'intimità e della privacy del paziente;
- ⇒ all'atto della prenotazione del ricovero o di una visita, i pazienti sono invitati a non sostare in prossimità dell'accettazione se il personale addetto è impegnato con altro paziente;
- ⇒ all'atto della prenotazione della visita specialistica o dell'esame di laboratorio, i pazienti sono identificati da un codice progressivo e saranno individuati con tale codice e non con il nome e cognome.

Scheda per la valutazione della soddisfazione del paziente

All'utente del Laboratorio Analisi, a conclusione della prestazione, è richiesto di esprimere un giudizio su diversi aspetti; tali aspetti possono essere raggruppati in macroaree:

- ⇒ aspetti inerenti la prenotazione dell'esame
- ⇒ aspetti inerenti il personale
- ⇒ aspetti organizzativi (comunicazione)
- ⇒ aspetti inerenti il confort della struttura (organizzazione degli spazi, condizioni delle camere e dei servizi igienici)

Per facilitare la compilazione dei questionari da parte degli intervistati e la successiva rielaborazione dei dati, sono richiesti giudizi di tipo chiuso (comprensivi cioè delle possibili alternative di scelta). Per ciascuna risposta è attribuito un punteggio, variabile da 0=pessimo servizio a 3=ottimo servizio.

I questionari sono raccolti dal personale dell'accettazione e consegnati, mensilmente, al Responsabile Qualità della struttura.

I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono analizzati allo scopo di mettere in luce punti deboli e punti di forza del servizio, così da poter agire per migliorarlo. La Casa di cura si impegna ad offrire un livello di servizio tale da ottenere un punteggio complessivo mai inferiore a 2,5. La Casa di cura si impegna, nel caso in cui si rilevi un valore al di sotto della soglia stabilita, a studiare il problema e a definire opportune azioni correttive.

Il nostro ufficio qualità ha avviato le indagini sulla soddisfazione dell'utente del Laboratorio ormai da diversi anni e si è potuto riscontrare un livello di soddisfazione complessivamente molto elevato e risultati stabili nel tempo.

Fattori, indicatori e standard di qualità

Premessa

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. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui la Casa di Cura si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Tabella di riferimento

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	VALORE RILEVATO ANNO
QUANTITÀ PRESTAZIONI DEL LABORATORIO ANALISI	Numero di esami eseguiti a pazienti esterni (annuale)	200.000	237.043
RISPETTO DELLA PRIVACY	Richiesta di autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili	---	ok
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	A tutti gli utenti	ok
	Comunicazione all'utente sulle soluzioni adottate per rispondere al reclamo (firmato)	5 giorni lavorativi	Nessun rilievo
	Massimo numero annuale di reclami fondati	3	Nessun rilievo
COMFORT	Pulizie	Quotidiane	Ok
	Pulizie dei servizi igienici	2 volte al giorno	Ok
	Divieto di fumo	---	Ok
AFFIDABILITÀ DELLE PRESTAZIONI	Pazienti richiamati per ripetere il prelievo per cause imputabili al Laboratorio (errori, guasti, ecc.)	<= 1 al mese	Ok
AFFIDABILITÀ DELLE APPARECCHIATURE	Controllo della taratura degli strumenti di misura	Almeno 1 volta l'anno	Ok
	Controlli Qualità Interni	---	Ok
	Manutenzione delle apparecchiature	---	Ok
	Presenza di apparecchiature di riserva per eventuali sostituzioni in urgenza	---	ok
	Utilizzo di apparecchiature e strumenti all'avanguardia	---	ol
	Partecipazione a programmi di Verifica Esterna della Qualità per il Laboratorio Analisi	---	ok
ASPETTI GESTIONALI	Utilizzo di un software specifico per la gestione del laboratorio analisi, che garantisce il completo controllo del processo e minimizza gli errori	---	ok
	Personale formato e motivato	---	ok
	Piano di formazione del personale	Annuale	ok

Analisi dei dati

Come previsto dal Sistema Qualità, la Casa di Cura effettua un monitoraggio almeno annuale dei dati aziendali significativi.
Sino ad oggi, i dati rilevati si sono mantenuti in linea con quanto definito nella tabella di cui al paragrafo precedente.

Come mettersi in contatto con noi

LABORATORIO ANALISI
0957369109

CENTRALINO
0957369111

FAX 0959707087
0959707089

E-MAIL labanalisi@materdeicatania.it
infourp@materdeicatania.it

SITO WEB www.casadicuramaterdei.it