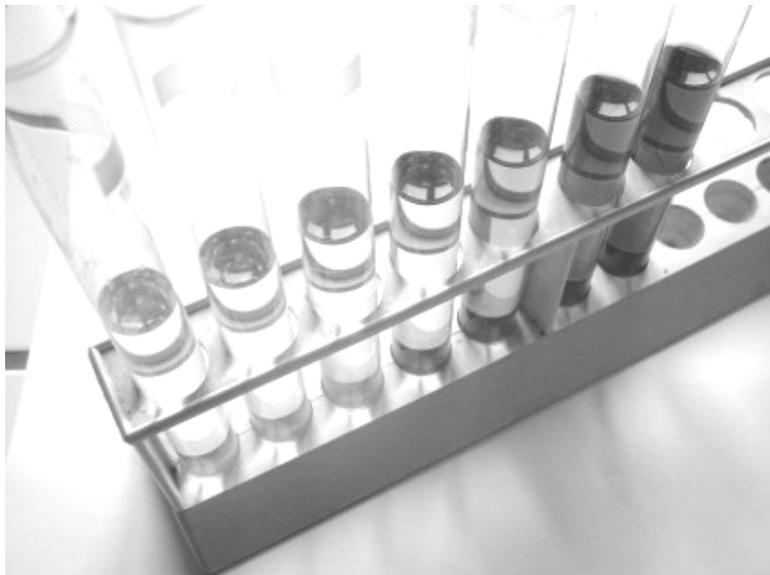


**LABORATORIO ANALISI CLINICHE  
DR FRANCESCO DE PIETRO s.r.l.  
Via Mulinello 87063 Cariati Marina  
Tel. e Fax. 0983. 91455**

## **CARTA DEI SERVIZI**



18° edizione  
Direttore Dr. Franco De Pietro

2023

### **Indice**

<b>Introduzione .....</b>	<b>2</b>
<b>Presentazione.....</b>	<b>3</b>
<b>La Carta dei Servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>Le politiche della qualità.....</b>	<b>4</b>
<b>Profilo aziendale.....</b>	<b>4</b>
<b>Principi fondamentali.....</b>	<b>5</b>
<b>Norme relative al Ticket Sanitario.....</b>	<b>5</b>
<b>Indicatori di Qualità.....</b>	<b>5</b>
<b>Dati strutturali .....</b>	<b>6</b>
<i>Struttura, ubicazione .....</i>	<i>6</i>
<i>modalità di accesso.....</i>	<i>6</i>
<i>modalità di ritiro referti.....</i>	<i>6</i>
<b>Reclami .....</b>	<b>6</b>
<b>Raccolta di campioni biologici.....</b>	<b>7</b>
<b>Modalità raccolta campioni biologici.....</b>	<b>8</b>
<b>Programma di Personalizzazione e umanizzazione delle cure.....</b>	<b>9</b>

## **Introduzione**

La Carta dei servizi è uno degli strumenti che permette la tutela dei diritti degli utenti che usufruiscono dei servizi pubblici.

Il DPCM 19 maggio 1995, non considera le strutture private circa i loro doveri nei confronti dell'utenza nel rispetto di diritti sanitari degli utenti  
Garanzie agli utenti.

Possibilità agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono realmente eseguite nel rispetto degli standard fissati dalla carta dei servizi. Illustra i servizi che il laboratorio è in grado di offrire determina i loro standard qualitativi e quantitativi

Il laboratorio si impegna a:

- pubblicare gli standards adottati per metterli a conoscenza del cliente
  - verificare il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione del cliente
  - analizzare le situazioni di disservizio per trovarne la risoluzione
- La carta sarà modificata e aggiornata alle continue evoluzioni.

## **Presentazione**

La società in questi anni ha contribuito al miglioramento dei servizi sanitari nel territorio. Questa carta dei servizi n'è testimonianza poiché da' un ulteriore servizio all'utente. Si tratta di stilare degli standard che il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. si propone di garantire e migliorare nel tempo. Aumentando la propria performance anche con l'indicazione degli standard di qualità. Il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. ritiene quindi che la carta dei servizi rappresenti uno strumento significativo e concreto per garantire il continuo confronto con le esigenze e i suggerimenti dell'utente. Solo così, infatti, è possibile fissare, per tutti gli operatori del laboratorio, nuovi, raggiungibili e misurabili obiettivi.

Il Laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. adotta un modello organizzativo a norma 231/01 e pertanto è disponibile presso la struttura una copia del modello organizzativo e del Codice Etico adottato. Tutti i terzi che hanno rapporti con il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. devono adeguarsi a quanto stabilito dal suddetto modello Organizzativo.

Le società che gestiscono servizi di pubblica utilità come il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. sono chiamate sempre più a confrontarsi con il mercato. In uno scenario competitivo e quindi determinante la capacità di erogare servizi di qualità con standard garantiti, riconoscibili e misurabili. Nel settore della sanità la qualità e l'accuratezza dei risultati, la disponibilità e la correttezza delle informazioni sono fattori di primaria importanza. Il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l., che riconosce questi principi nella sua missione aziendale, ha riassunto nello strumento della carta dei servizi uno dei suoi obiettivi chiave: garantire un maggior numero e tipo di esami con un tempo di risposta più breve e sempre con un alto livello di qualità. Nel 2005 il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. ha ottenuto un riconoscimento inopinabile con il raggiungimento della certificazione del Sistema Qualità nel rispetto delle norme ISO 9001:2000 che è l'esempio tangibile dell'impegno della società ad un miglioramento continuo. Cert-15689-2005-AQ-BRI-SINCERT, è ha dimostrato un crescente interesse verso la garanzia di un servizio di qualità, infatti a dimostrazione ha ottenuto nell'anno 2010 un adeguamento alla nuova norma ISO 9001:2008, ed oggi siamo con la norma nuova in vigore la ISO 9001 /2015.

### **Le politiche della qualità**

Il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. si impegna a garantire all'utente dei servizi all'altezza delle aspettative. Infatti da sempre con modalità diverse ha utilizzato un piano di controllo di qualità con il servizio di aziende specializzate. Oltre al vero e proprio controllori qualità che garantisce un alto standard di precisione ed accuratezza dei risultati dati Il laboratorio Dr Francesco De Pietro s.r.l. si impegna con l'utilizzo del modulo dei reclami a monitorare anche il soddisfacimento dell'utente. Tutti e due servono come indicatori di qualità per il continuo miglioramento.

### **Profilo aziendale**

Il laboratorio del Dr Francesco De Pietro opera nel territorio dal 1978 si è evoluto negli anni, introducendo periodicamente nuove metodiche ed adeguandosi puntualmente agli aggiornamenti che si sono susseguiti nel tempo. La filosofia di rispondere adeguatamente e con puntualità alle nuove esigenze di salute del cittadino, rimane un punto fermo di questa struttura. Il laboratorio si sviluppa su 250 metri quadrati con strumentazione avanzata e con un organico di 1 medici, 2 biologi, 1 tecnici di laboratorio, 1 amministrativi, 1 ausiliario.

## **Principi fondamentali**

Il nostro modello di “Carta dei servizi” si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- Eguaglianza ed imparzialità: i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;
- Continuità erogativi: il servizio è erogato con continuità l'eventuale interruzione deve essere comunicata agli utenti
- Diritto di libera scelta: l'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente
- Diritto di partecipazione e trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela (es. Tribunale per i diritti dei Malati)
- Efficienza ed efficacia: il servizio del laboratorio deve garantire efficienza ed efficacia.

## **Norme relative al Ticket Sanitario**

Per poter accedere al pagamento del Ticket sanitario e quindi usufruire delle eventuali esenzioni si deve avere:

- l'impegnativa compilata correttamente in tutti i campi
- in ogni impegnativa ci possono essere al massimo 8 richieste
- Sono da considerarsi esenti dal pagamento coloro che risultano tali in accordo con la normativa vigente.

## **Indicatori di Qualità**

Il laboratorio dopo anni di esperienza nell'applicazione del sistema qualità è in grado di pubblicare i propri standard di qualità:

- il tempo medio di accettazione da 8 a 16 minuti;
- il tempo medio di attesa per il prelievo da 8 a 16 minuti;
- i controlli interni utilizzati per ematologia e chimica clinica rientrano per tutti i parametri nel range indicato dal fornitore, utilizzando standard di riferimento riconosciuti a livello internazionale;
- verifica delle temperature di conservazione dei prodotti attraverso strumenti tarati da istituti di metrologia nazionali;
- i referti vengono consegnati per la routine entro 2 giorni dal prelievo e per la microbiologia e gli esami specialistici in un range da 2 a 7 giorni
- gestione magazzino e acquisti in modo controllato per garantire un minimo di prodotti per assicurare sempre al cliente un servizio efficiente e senza ritardi.

- controllo esterno di qualità con fornitore leader e risultati soddisfacenti.

### **Dati strutturali**

- **Struttura, ubicazione**

Il laboratorio si trova al pianoterra in via Moravia una sala d'attesa e una sala prelievi ed un WC con le dotazioni per i disabili, gli orari di lavoro sono dalle ore 7.30 alle ore 13.00. L'accesso al laboratorio per i prelievi è solo al mattino dalla ore 08/00 alle ore 10.00.

- **modalità di accesso**

In sala d'attesa gli utenti si accomodano in attesa del proprio turno il personale dell'accettazione chiamerà in sequenza per regolarizzare la richiesta di esami e stabilire un'eventuale esenzione o meno del ticket, il pagamento viene effettuato subito con la consegna dello scontrino fiscale. Dopo la regolarizzazione dell'impegnativa lo stesso numero servirà per essere chiamati ad effettuare il prelievo nella sala prelievo libera. Dopo il prelievo verrà indicato il giorno per il ritiro del relativo referto.

- **modalità di ritiro referti**

La consegna dei referti viene effettuata dall'accettazione dalle ore 11.00 alle 13.00 di tutti i giorni escluso Sabato che si consegnano i risultati dalle ore 08.00 alle ore 11.00. Volendo lasciando la propria mail ed il consenso dei dati firmato si possono ricevere i risultati.

In conformità alla legge sulla "privacy", i referti verranno consegnati in busta chiusa unicamente al diretto interessato o, in alternativa, a chi esibisca il foglio di ritiro con la delega firmata.

### **Reclami**

Segnalazioni dei clienti e reclami vengono raccolti da un modulo disponibile al banco di accettazione; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o lamentele inerenti le prestazioni. Per tutte le vostre segnalazioni è sempre disponibile il **Dott. Francesco De Pietro e la D.ssa Rossano.**

## **Raccolta di campioni biologici**

Condizioni paziente per prelievo

- **prelievo ematico**

- è consigliabile sottoporsi a prelievo ematico nel corso della mattinata ed a digiuno. Questo è strettamente necessario per la determinazione di alcuni esami, in particolare: glicemia, colesterolo, trigliceridi, sideremia, Ac.Folico, Vitamina B12, insulina, Ac. Biliari, PSA ed anticorpi in genere. L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina.
- evitare intensa attività fisica nei giorni antecedenti il prelievo
- evitare l'assunzione di farmaci prima del prelievo, ad eccezione di precise indicazioni del medico curante.

- **tampone cervico-vaginale**

- al mattino, lavare i genitali soltanto con acqua. In età prepubere evitare il lavaggio.
- la sera precedente, evitare il bagno in vasca e l'introduzione in vagina di prodotti per l'igiene intima
- sospendere l'applicazione di farmaci locali quali candele, ovuli ed antibiotici almeno tre giorni antecedenti la data del prelievo
- è opportuno eseguire il prelievo nel periodo che intercorre tra l'8° ed il 16° giorno dall'inizio della mestruazione.

- **ricerca sangue occulto nelle feci**

- il test è eseguito con metodo immunologico, pertanto non è richiesta alcuna dieta specifica poichè le perossidasi vegetali, la mioglobina e le emoglobine animali non umane non vengono rilevate con tale metodo, tuttavia è raccomandabile una dieta ricca di scorie ortaggi, insalata, frutta, pane integrale.
- prima di raccogliere il campione è essenziale escludere eventuali sanguinamenti delle gengive e del cavo orale, non eseguire la raccolta nel periodo mestruale e in caso di diarrea.
- **è buona norma evitare di lavare i denti nei tre giorni antecedenti la raccolta del campione.**

- **curva da carico di glucosio**

- sottoporsi al 1° prelievo per determinare la glicemia basale (tempo 0)
- somministrare in Laboratorio una soluzione glucosata
- dopo la somministrazione di glucosio, sottoporsi a prelievo ematico a 30 min., 60 min., 90 min., 120 min., 150 min., 180 min. salvo specifiche indicazioni del medico curante.

### **Modalità raccolta campioni biologici**

- **esame urine completo ed urinocoltura**

- per la raccolta delle urine, utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori sterili reperibili in farmacia o presso il Laboratorio (per il solo “esame urine completo” non è necessario che il contenitore sia sterile)
- prima della raccolta, lavarsi con cura le mani ed i genitali esterni
- aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio
- eliminare il primo getto di urine, raccogliere le urine successive direttamente nel contenitore sterile, riempire il contenitore circa a metà, chiudere il contenitore e conservare in frigorifero (4 °C) sino all’invio dello stesso presso il Laboratorio che deve avvenire il più presto possibile
- **non raccogliere le urine della notte.**

- **urine delle 24 ore**

- per la raccolta delle urine delle 24 ore, utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori reperibili in farmacia o presso il Laboratorio
- al mattino, non raccogliere l’urina della prima minzione. Iniziare la raccolta dell’urina dalla minzione successiva alla prima fino al mattino seguente (fine raccolta). Nel corso della raccolta evitare di esporre il contenitore alla luce diretta ed a temperature elevate
- per la determinazione del ferro urinario è consigliato effettuare due raccolte: una basale e l’altra dopo somministrazione di “Desferal” e comunque previa prescrizione del Medico curante.

- **feci**

- per la raccolta delle feci utilizzare esclusivamente l’apposito contenitore reperibile in farmacia o presso il Laboratorio
- togliere il tappo dal flaconcino di raccolta ed immergere l’asticella collegata al tappo in vari punti del materiale fecale. L’aliquota del materiale necessario deve essere ottenuta immergendo l’apposita asticella nelle feci più volte
- fare attenzione che la quantità di feci rimasta adesa all’asticella non sia eccessiva.
- riavvitare il tappo ed agitare il flaconcino energicamente.
- inviare al laboratorio (nel frattempo conservare in luogo fresco).
- l’eventuale emoglobina umana presente nel materiale fecale non viene degradata ed il campione conservato in frigorifero può essere inviato al Laboratorio anche in tempi successivi al prelievo del materiale (fino a 3 giorni).
- non è necessaria l’esclusione di alcun alimento dalla dieta.
- non è necessario seguire una dieta priva di carne.

### **ALLEGATI**

**Tabella elenco esami e listino prezzi eseguibili in Laboratorio (richiedere in accettazione).**

Programma di Personalizzazione e umanizzazione delle cure

L'umanizzazione delle cure presenta in Italia un percorso legislativo che parte da DL n 503/1992 art 14 comma 1 in cui si espongono i concetti sottoposti a gestione manageriale di personalizzazione e umanizzazione delle cure .Il Decreto del Ministero della Salute 15 ottobre 1996 introduce un sistema di indicatori per la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie con riferimento alla personalizzazione dell'assistenza e al diritto all'informazione. IL decreto del Presidente del Consiglio 19/05 introduce " la Carta dei Servizi " pubblici sanitari che rappresenta un documento che descrive processi sottoposti alla personalizzazione dell'Assistenza. Nel Patto per la Salute 2014/2016 compare una previsione specifica a riguardo" L'UMANIZZAZIONE NELLA ORGANIZZAZIONE SANITARIA" che recuperi la centralità del paziente facendosi carico non solo degli aspetti fisici della malattia,ma anche di quelli psicologici,relazioni e sociali. Nell'atto di indirizzo del 2017 del Ministero della salute si esplica come gli Obiettivi possano essere raggiunti anche potenziando gli aspetti di umanizzazione delle cure attraverso una cdompiuta analisi dei reali bisogni delle pesone, delle condizioni relazionali e ambientali al fine di contestualizzare le richieste esplicate. L'Obiettivo fondamentale delSSN ,quindi,sono " i bisogni della persona" e principio cardine la sua "centralità" con rispetto della sua integrità,la necessitae dignità, la necessita di non prescindere dalle esigenze umane rispetto ai bisogni clinici, il diritto alla informazione e partecipazione attiva, il rispetto della persona in tutte le sue esigenze non solo sanitarie ma anche psicologiche , sociali,relazionali,culturali, religiose,lavorative. La DG pur in un contesto difficile di molteplici limitazioni correlate ai piani economici o ai mutevoli cambiamenti culturali e sociali , ha promosso un processo di umanizzazione del servizio offerto adottando un sistema di medicina propositiva al fine di realizzare un modello semplice di alleanza col paziente che tenga conto delle sue varie esigenze. Oltre questo documento ha predisposto un programma di umanizzazione del servizio che comprenda anche una attività progettuale in tema di formazione del personale e organizzativo. I Principi individuati in una buona umanizzazione: A - valutare il paziente individuandone la qualità della vita, la fragilità e i bisogni attraverso una accoglienza che tenga conto del benessere psico-fisico e della dignità. B - Personalizzare il processo di assistenza valorizzando i contenuti. C - contestualizzare la richiesta alla conoscenza personale dei soggetti, della loro cultura e religione, comunicando eticamente e rispettosamente .D –Fornire con competenza informazione E –Valorizzare l' assenza e l'auonomia personale garantendo i bisogni elementari. L'ambiente pulito e confortevole, gli orari di accesso, la gestione del paziente fragile o di diversa religione e cultura. F – Sensibilizzare e formare gli operato sanitari di migliorare la relazione con il paziente. Insieme a queste procedure descritte la DG si è dotata di un piano di personalizzazione dei punti individuati al fine di dare al documento un valore programmatico. L'Audit che ogni volta seguirà a cura della Direzione e del responsabile della Qualità ha come obiettivo l'analisi delle criticità emerse affinché si possa raggiungere il risultato preciso di miglioramento continuo.