

# MEDICINA DI LABORATORIO

CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,  
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



## SOMMARIO

<b>CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>3</b>
La Carta dei Servizi .....	3
L'Azienda Golgi Redaelli.....	3
<b>IL LABORATORIO CLINICO GENERALE CON AREE SPECIALISTICHE.....</b>	<b>3</b>
Ubicazione.....	3
Missione .....	3
Attività .....	3
<b>INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE ALL'UTENZA.....</b>	<b>4</b>
Raccomandazioni generali per il prelievo .....	4
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
Orari di apertura .....	5
Sedi .....	5
Accettazione.....	5
Prelievi .....	5
Refertazione .....	5
<b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
Esecuzione delle analisi .....	6
Caratteristiche del referto .....	6
Riservatezza dei dati .....	6
Conservazione dei referti.....	6
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA .....</b>	<b>8</b>
Allegati .....	8

## LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto.

Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale [www.golgi-redaelli.it](http://www.golgi-redaelli.it); il documento aggiornato viene affisso ed è disponibile presso il Laboratorio, dove è possibile ritirarne copia.

## L'AZIENDA

Erede di una secolare tradizione l'A. S. P. "GOLGI-REDAELLI" è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.

Le sue strutture (Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Milano, Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Vimodrone, Istituto Geriatrico "C. Golgi" di Abbiategrasso) intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente).

Il Direttore Generale ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

## IL LABORATORIO CLINICO

Il servizio è accreditato con DGR n. VII/4986 del 08.06.2001.

### UBICAZIONE

Il Laboratorio è operativo per tutti gli Istituti dell'Azienda e per l'utenza esterna. Può operare in regime di convenzione anche per altre strutture socio-sanitario-assistenziali.

È situato nel seminterrato della sede di Milano in via B. D'Alviano, 78. I Punti prelievo sono ubicati presso l'Istituto "P. Redaeli" di Milano, l'Istituto "P. Redaeli" di Vimodrone e l'Istituto "C. Golgi" di Abbiategrasso.

### MISSIONE

La missione del Laboratorio consiste nell'erogazione di prestazioni di laboratorio finalizzate alla tutela e promozione della salute, della prevenzione, della diagnosi, della valutazione del decorso della malattia, del monitoraggio della terapia, della ricerca riguardo agli stessi campi. Le prestazioni erogate devono rispondere ai criteri di completezza, accuratezza e sicurezza per l'Utente e per l'Operatore.

### ATTIVITÀ

L'attività erogata dal Laboratorio è rivolta ad utenti esterni ambulatoriali, a utenti degenti presso tutte le sedi dell'Azienda, a dipendenti dell'Ente (questi ultimi limitatamente alle indagini richieste dai medici competenti per conto del datore di lavoro) con richiesta di prestazione di laboratorio, e utenti e degenti presso eventuali altre strutture esterne convenzionate, attraverso:

**Controllo dei processi analitici.** Tutti i processi di esecuzione delle analisi sono svolti in condizioni controllate, standardizzate e pianificate sulla base di procedure interne tali da garantire la corretta identificazione dei campioni, l'attendibilità del dato analitico tramite l'esecuzione di controlli di qualità e la costante verifica delle condizioni di funzionamento delle apparecchiature.

**Livello di servizio.** A tutti gli utenti è fornito lo stesso livello di servizio e per tutti è assicurato un comportamento obiettivo ed imparziale da parte del Personale del Laboratorio che opera sinergicamente in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate all'Utenza.

**Conformità alle specifiche di servizio.** Il Laboratorio ha avviato un Sistema di Gestione per la Qualità che prevede la registrazione e l'elaborazione periodica delle non conformità e dei reclami al fine di rimuoverne le principali cause in un'ottica di miglioramento continuativo della Qualità del servizio offerto.

Per meglio soddisfare le esigenze dei clienti il Laboratorio svolge attività di assistenza sia in fase precedente alla erogazione del servizio, sia in fase successiva.

Per quesiti clinici o tecnici il Personale laureato del Laboratorio è a disposizione per qualsiasi chiarimento o consulenza dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

## **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE ALL'UTENZA**

E' possibile ottenere informazioni riguardo alle prestazioni offerte, alle modalità di accesso alle singole strutture, ai tempi di consegna del referto e altre informazioni facendo riferimento a:

<b>Punti di informazione</b>	<b>Tel</b>	<b>Orari</b>
Segreteria Laboratorio	0241315260	Da lunedì a venerdì Ore 9,00-12,30 e 14,00-16,00
CUP	0241315374	Da lunedì a venerdì Ore 9,00-12,30 e 14,00-16,00
Punto Prelievi-Milano	0241315269	Da lunedì a venerdì Ore 08,00-12,30 e 14,00-16,00
Punto Prelievi-Abbiategrasso	0294852256 0294852247	Da lunedì a venerdì Ore 08,00 – 16,00
Punto Prelievi-Vimodrone	0225032249 0225032253	Da lunedì a venerdì ore 08,00-14,30

### **RACCOMANDAZIONI GENERALI PER IL PRELIEVO**

Per l'esecuzione di alcuni test e/o la raccolta di urine, feci od altri materiali sono richieste particolari modalità di raccolta e/o trasporto. Queste sono descritte in uno o più allegati che sono consegnati gratuitamente all'Utente esterno con gli eventuali contenitori speciali al momento della accettazione amministrativa.

In tutti i casi valgono le seguenti indicazioni generali:

Anche se non strettamente necessario per tutte le determinazioni ematochimiche, è prescritto il digiuno di almeno 8 ore e non più di 12 ore. È consentita l'assunzione di una modica quantità d'acqua (1-2 bicchieri);

La composizione del pasto che precede il digiuno deve essere quella abituale, senza eccessi ma anche senza particolari restrizioni;

Nei tre giorni che precedono il prelievo non deve essere effettuata intensa attività fisica.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### ORARI DI APERTURA

Il Laboratorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 16,00.

L'accesso ai Punti Prelievo è agevolato da un sistema di segnaletica presente presso l'atrio di ingresso delle Sedi dell'Istituto.

### SEDI

L'accettazione amministrativa e i prelievi di sangue/consegna di materiale biologico si effettuano presso i Punti Prelievo delle diverse sedi di lavoro negli orari di seguito indicati:

- **Punto Prelievi di Milano**
  - da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle ore 11,00 senza prenotazione
  - al pomeriggio (esempio glicemia post-prandiale, dosaggi ormonali) con prenotazione al n° 02-41315269-274;
  - prelievi a domicilio con prenotazione al n.° 02/41315268-269.
- **Punto Prelievi di Vimodrone**
  - da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle ore 09,30 senza prenotazione
- **Punto Prelievi di Abbiategrasso**
  - da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 9,30 senza prenotazione

### ACCETTAZIONE

L'Utente deve presentarsi nei Punti Prelievo munito della richiesta del Medico curante, della tessera SSN e dell'eventuale tesserino di esenzione ticket. Gli utenti non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni sino a concorrenza del ticket di euro 36. Gli utenti esenti per patologia o per reddito non sono tenuti ad alcun pagamento.

Il Personale raccoglie la documentazione, procede all'accettazione in base alla richiesta esibita e, dopo l'espletamento dell'iter amministrativo, fa accomodare l'utente in Sala d'aspetto in attesa della chiamata.

### PRELIEVI

Il prelievo è effettuato dal Personale medico o infermieristico.

### REFERTAZIONE (utente esterno)

I referti delle analisi, firmati digitalmente, sono visionabili on-line da tutti gli utenti sul Fascicolo Sanitario Elettronico – istituito per tutti i cittadini assistiti, ai sensi della normativa vigente, Regione Lombardia.

I referti cartacei si possono ritirare, se richiesti, da lunedì a venerdì presso le diverse sedi di lavoro nei luoghi e negli orari di seguito indicati:

#### **Istituto Redaelli di Milano**

I referti delle analisi sono disponibili entro due giorni lavorativi (eccetto analisi di particolari complessità, per le quali la disponibilità viene comunicata al momento dell'accettazione).

Il ritiro dei referti è possibile da lunedì a venerdì dalle ore 11,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 15,30 presso il Punto Prelievi.

#### **Istituto Redaelli di Vimodrone**

I referti delle analisi sono disponibili entro tre giorni lavorativi (eccetto analisi di particolari complessità, per le quali la disponibilità viene comunicata al momento dell'accettazione)

Il ritiro dei referti è possibile da lunedì a venerdì dalle 8,00 alle 19,00 presso la portineria dell'Istituto.

#### **Istituto Golgi di Abbiategrasso**

I referti delle analisi sono disponibili entro tre giorni lavorativi (eccetto analisi di particolari complessità, per le quali la disponibilità viene comunicata al momento dell'accettazione)

Il ritiro dei referti è possibile da lunedì a venerdì dalle 8,00 alle 19,00 presso la portineria dell'Istituto.

Alcune analisi richiedono, per motivi tecnici, tempi più lunghi; in caso di necessità dell'emissione del referto prima della data del suo completamento è stampato un referto parziale dove è indicato "esame in corso" in corrispondenza della/e analisi da completare. La comunicazione dei risultati gravemente patologici e/o che richiedono un intervento urgente (valori e analisi compresi nell'elenco AL/04SPF/01) sarà effettuata secondo la procedura richiesta dal paziente stesso. Il referto è consegnato solo al titolare o ad altra persona purché munita della ricevuta del ticket e delega per ottemperare alle regole sulla Privacy dettate dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

### **ESECUZIONE DELLE ANALISI**

La qualità della fase analitica è garantita da:

- a. aderenza degli Operatori a procedure e istruzioni di lavoro documentate;
- b. competenze del Personale fondate su un sistema di aggiornamento professionale continuo;
- c. rintracciabilità del campione in tutte le fasi del processo;
- d. accuratezza del test garantita dalla calibrazione sistematica degli strumenti e da interventi programmati di manutenzione;
- e. utilizzo di controlli di qualità interni ed esterni, su base obbligatoria e/o volontaria, che permettono di verificare la riproducibilità del risultato del test ed il confronto del metodo utilizzato con altre strutture di riferimento

### **CARATTERISTICHE DEL REFERTO**

Il referto riporta: dati anagrafici dell'Utente, N° di accettazione, descrizione del Reparto/Ente di appartenenza, firma del Responsabile di Laboratorio o delegati, i valori di riferimento relativi alle analisi effettuate, specifici per i metodi analitici utilizzati e, se necessario, per l'età ed il sesso dell'Utente.

Per facilitare la lettura i valori delle analisi al di fuori dell'intervallo di riferimento sono affiancati da una freccia rivolta verso l'alto o verso il basso.

### **RISERVATEZZA DEI DATI**

Il Personale del Laboratorio è tenuto al segreto professionale sul dato analitico ed in generale sulle informazioni riguardanti gli Utenti. L'elusione di tale norma è perseguibile giuridicamente e può dar luogo a procedure disciplinari.

### **CONSERVAZIONE DEI REFERTI**

Tutti i risultati delle analisi eseguite sono conservati in archivio nel sistema informatico di gestione del Laboratorio per un periodo di 5 anni (in coerenza con quanto previsto dal Titolare/Massimario di Scarto regionale vigente)

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Settore	Strumento (postazione di lavoro)	Responsabile	Operatori	Direttore del Servizio
BIOCHIMICA CLINICA	Analizzatori Biochimica Clinica	Biologo con specializzazione in biochimica clinica o affine	>/=2 tecnici	Dirigente Medico con specializzazione (tutti i settori)
	Analisi urina			
	EF			
	Nefelometria			
	Gas analisi			
EMATOLOGIA	Ematologia	Biologo	>/=1 tecnico	
	Coagulazione			
	Immunoematologia			
MICROBIOLOGIA	Microbiologia	Biologo con specializzazione in microbiologia o affine	>/=2 tecnici	
	Sierologia			
	Immunochimica			
CUP			3 amministrativi	
SEGRETERIA			2 amministrativi	

Per ogni singolo Operatore è disponibile un curriculum personale che contiene le esperienze lavorative e formative pregresse ed un piano di formazione aggiornato annualmente.

Al fine di garantire un'adeguata professionalità tutto il personale del Laboratorio è sottoposto ad aggiornamento tecnico-scientifico continuo e sono previsti specifici piani di aggiornamento in base agli obiettivi identificati dal Responsabile.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

### **- CODICE ETICO:**

adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi: tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti ad informare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

### **- Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):**

è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

Assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

Facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati dall'Istituto.

Raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda: adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso l'Istituto.

La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, nonché le modalità di presentazione, istruttoria ed evasione delle istanze sono regolamentati all'interno del "Regolamento di Organizzazione e Contabilità" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Preposto all'U.R.P. delle diverse sedi di lavoro è il Direttore Operativo degli Istituti; il coordinamento delle attività degli uffici URP degli Istituti è svolto dal Dirigente dell'UOC Comunicazione, Urp e Marketing.

### **- Valutazione della soddisfazione:**

la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/caregivers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. Il questionario viene somministrato almeno annualmente. Vengono garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati.

### **- Tutela della privacy**

#### **(REGOLAMENTO UE 2016/679 – GDPR e D. LGS. 196/2003 E S.M.I.):**

L'Azienda applica le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente, come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale.

Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari.

## **ALLEGATI**

1. valori che devono essere riferiti con referto provvisorio o in urgenza (AL/04SPF/01)
2. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
3. questionario di gradimento del servizio