

MEDICINA DI LABORATORIO

CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015

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



3	ميثاق الخدمة
3	ميثاق الخدمة
3	شركة جولجي ريديلي
3	المختبر السريري العام مع المجالات المتخصصة
3	الموقع
3	المهمة
3	النشاط
4	المعلومات والتواصل مع المستخدمين
4	توصيات عامة لأخذ العينات
5	طرق تقديم الخدمة
5	ساعات العمل
5	المواقع
5	القبول
5	عمليات السحب
5	الإبلاغ
6	خصائص الخدمة
6	إجراء التحاليل -6
6	خصائص التقرير
6	سرية البيانات
6	تخزين التقارير
7	الهيكل التنظيمي
8	أدوات المشاركة والحماية
8	المرفقات

ميثاق الخدمة

تم إعداد ميثاق الخدمة هذا (المدمج في مذكرة المعلومات الموجزة عن الخدمة) وفقاً للمؤشرات ذات الصلة الصادرة عن منطقة لومباردي. ويوفر أخباراً ومعلومات عن الخدمة المقدمة يتم تحديثه بعد إجراء تغييرات كبيرة على المعلومات الواردة، وعلى أي حال، مرة واحدة على الأقل في السنة. سيتم إبلاغ المستخدمين؛ يتم نشر الوثيقة المحدثة وإتاحتها في المختبر، حيث www.golgiredaelli.it بالتغيير من خلال نشره على موقع الشركة الإلكتروني. يمكن الحصول على نسخة منها

الشركة

هي شركة عامة غير ربحية وتشكل مركزاً للتميز في توفير خدمات "GOLGI-REDAELLI" ASP وريثة لتقليد عمره قرون، فإن الرعاية الاجتماعية والصحة وإعادة التأهيل التي تستهدف بشكل خاص كبار السن غير المكتملين ذاتياً وفي خطر فقدان الحكم الذاتي "C. Golgi" و Vimodrone لطب الشيخوخة في "P. Redaelli" لطب الشيخوخة في ميلانو، ومعهد "P. Redaelli" هياكلها (معهد حيثما وعندما لا تكون الأسرة و/أو الخدمات المحلية الأخرى أكثر قدرة على ذلك الاستجابة) معهد طب الشيخوخة في، لاحتياجات كبار السن من خلال تقديم خدمات سكنية وشبه سكنية للمرضى الخارجيين والمنزلية ذات طبيعة الرعاية الصحية وإعادة التأهيل بالإضافة إلى تدخلات الرعاية المبتكرة التي تستهدف المستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة التي تملئها حالات مرضية معينة (مرضى. (الزهايمر، في مراحله النهائية) المرضى، والأشخاص في حالة غيبوبة دائمة المدير العام هو الممثل القانوني للشركة

المختبر السريري

بتاريخ 2001/08/06 DGR n. 7/4986 الخدمة معتمدة لدى

موقع

المختبر جاهز للعمل لجميع معاهد الشركة وللمستخدمين الخارجيين. ويمكنها أيضاً أن تعمل بموجب اتفاقية لهاكل الرعاية الصحية الاجتماعية. الأخرى "P. Redaelli"، معهد ميلانو "P. Redaelli" وتقع نقاط السحب في 78. B. D'Alviano يقع في الطابق السفلي من مكتب ميلانو في شارع جولجي" في أبيانجراسو "C. Redaelli" و Vimodrone من

مهمة

تتمثل مهمة المختبر في تقديم الخدمات المخبرية التي تهدف إلى حماية وتعزيز الصحة والوقاية والتشخيص وتقييم مسار المرض ومراقبة العلاج والبحث في نفس المجالات. يجب أن تستوفي الخدمات المقدمة معايير الاكتمال والدقة والسلامة للمستخدم والمشغل

نشاط

يستهدف النشاط الذي يقدمه المختبر مستخدمي العيادات الخارجية، والمستخدمين الداخليين في جميع مكاتب الشركة، وموظفي المؤسسة (يقترن الأخير على الفحوصات التي يطلبها الأطباء المختصون نيابة عن صاحب العمل) مع طلب أداء المختبر، والمستخدمين: والمرضى في أي مرافق خارجية أخرى تابعة، من خلال

الإجراءات الداخلية مثل ضمان التحديد الصحيح للعينات وموثوقية البيانات التحليلية من خلال تنفيذ ضوابط الجودة والتحقق المستمر من الشروط تشغيل المعدات

يتم تقديم نفس مستوى الخدمة لجميع المستخدمين ويتم ضمان السلوك الموضوعي والمحايد للجميع من قبل موظفي المختبر الذين يعملون بشكل تآزري من أجل ضمان كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمستخدمين

أطلق المختبر نظام إدارة الجودة الذي ينص على التسجيل الدوري ومعالجة حالات عدم المطابقة والشكاوى من أجل إزالة الأسباب الرئيسية بهدف التحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة

ولتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، يقوم المختبر بأنشطة المساعدة قبل تقديم الخدمة وفي المرحلة اللاحقة بالنسبة للأسئلة السريرية أو الفنية، فإن طاقم الخريجين في المختبر متاح لأي توضيح أو نصيحة من الساعة 8.00 إلى الساعة 16.00 من الاثنين إلى الجمعة (باستثناء أيام العطل الرسمية)

ويمكن الحصول على معلومات تتعلق بالخدمات المقدمة وطرق الوصول إلى المرافق الفردية ومواعيد تسليم التقرير وغيرها من المعلومات: من خلال الرجوع إلى

نقاط المعلومات	هاتف	ساعات
امانة المختبر	0241315260	من الاثنين إلى الجمعة - صباحًا - 12.30 ظهرًا ومن 2.00 ظهرًا 9.00 مساءً 4.00
كوب	0241315374	من الاثنين إلى الجمعة - صباحًا - 12.30 ظهرًا ومن 2.00 ظهرًا 9.00 مساءً 4.00
نقطة الانسحاب ميلانو	0241315269	من الاثنين إلى الجمعة و08.00-12.30 16.00-14.00
نقطة الانسحاب-أبياتيجراسو	0294852256 0294852247	من الاثنين إلى الجمعة 08.00 - 16.00
نقطة أخذ العينات-فيمودرون	0225032249 0225032253	من الاثنين إلى الجمعة 08.00-14.30

توصيات عامة للتجميع

لتنفيذ بعض الاختبارات و/أو جمع البول أو البراز أو غيرها من المواد، يلزم وجود طرق جمع و/أو نقل معينة. ويتم وصفها في واحد أو أكثر من المرفقات التي يتم تسليمها مجانًا إلى المستخدم الخارجي مع أي حاويات خاصة في وقت القبول الإداري
:وفي جميع الحالات تنطبق المؤشرات العامة التالية
على الرغم من أن الصيام ليس ضروريًا تمامًا لجميع اختبارات كيمياء الدم، إلا أنه يُنصح بالصيام لمدة لا تقل عن 8 ساعات ولا تزيد عن ساعة. يُسمح بتناول كمية متواضعة من الماء (1-2 كوب)؛ 12
يجب أن تكون تركيبة الوجبة التي تسبق الصيام هي التركيبة المعتادة، دون تجاوزات ولكن أيضًا دون قيود معينة؛. يجب عدم ممارسة أي نشاط بدني مكثف خلال الأيام الثلاثة السابقة لسحب عينة الدم

طرق تقديم الخدمة

ساعات العمل

المختبر مفتوح من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8.00 إلى الساعة 12.30 ومن الساعة 1.30 إلى الساعة 4.00. يتم تسهيل الوصول إلى نقاط أخذ العينات من خلال نظام الالفتات الموجود في قاعة المدخل بمكاتب المعهد

مقاعد

:يتم القبول الإداري وأخذ عينات الدم/تسليم المواد البيولوجية في نقاط أخذ العينات بمواقع العمل المختلفة في الأوقات الموضحة أدناه

- نقطة التجميع في ميلانو
 - من الاثنين إلى الجمعة من 7.30 إلى 11.00 بدون حجز
 - في فترة ما بعد الظهر (على سبيل المثال نسبة السكر في الدم بعد الأكل، جرعات الهرمونات) مع الحجز على الرقم: 02-41315269-274؛
 - التحصيل المنزلي بالحجز على رقم 269-02/41315268
- نقطة أخذ عينات فيمودرون

- من الاثنين إلى الجمعة من 7.30 إلى 9.30 بدون حجز
- نقطة أخذ العينات أبيتجراسو
- من الاثنين إلى الجمعة من 8.00 إلى 9.30 بدون حجز

قبول

يجب على المستخدم الحضور إلى نقاط الاستلام مع طلب الطبيب المعالج وبطاقة الضمان الاجتماعي وأي بطاقة إعفاء من التذاكر. يُطلب من المستخدمين غير المعفيين دفع مقابل الخدمات بمبلغ يصل إلى 36 يورو. لا يُطلب من المستخدمين المعفيين بسبب المرض أو الدخل دفع أي مبلغ. يقوم الموظفون بجمع الوثائق، والمضي قداماً في القبول بناءً على الطلب المقدم، وبعد الانتهاء من العملية الإدارية، يضع المستخدم في غرفة الانتظار لانتظار المكالمات

عمليات السحب

. يتم أخذ عينة الدم من قبل طاقم طبي أو ترميضي

التقارير (مستخدم خارجي)

يمكن لجميع المستخدمين الاطلاع على تقارير التحليل، الموقعة رقمياً، عبر الإنترنت من خلال السجل الصحي الإلكتروني - الذي تم إنشاؤه لجميع المواطنين الذين يحصلون على المساعدة، وفقاً للتشريعات الحالية لمنطقة لومباردي

:يمكن جمع التقارير الورقية، إذا طلب ذلك، من الاثنين إلى الجمعة في مواقع العمل المختلفة في الأماكن والأوقات الموضحة أدناه
معهد ريديلي في ميلانو

. تتوفر تقارير التحليل في غضون يومي عمل (باستثناء التحليلات المعقدة بشكل خاص، والتي يتم الإبلاغ عن توفرها في وقت القبول)

يمكن جمع التقارير من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 11.00 إلى الساعة 12.30 ومن الساعة 14.00 إلى الساعة 15.30 عند نقطة أخذ العينات
معهد ريديلي للفيمودرون

تتوفر تقارير التحليل في غضون ثلاثة أيام عمل (باستثناء التحليلات المعقدة بشكل خاص، والتي يتم الإبلاغ عن توفرها في وقت القبول). يمكن جمع التقارير من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8.00 إلى الساعة 19.00 في مكتب استقبال المعهد

معهد جولجي في أبيتجراسو

تتوفر تقارير التحليل في غضون ثلاثة أيام عمل (باستثناء التحليلات المعقدة بشكل خاص، والتي يتم الإبلاغ عن توفرها في وقت القبول). يمكن جمع التقارير من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8.00 إلى الساعة 19.00 في مكتب استقبال المعهد

تتطلب بعض التحليلات، لأسباب فنية، أوقاتاً أطول؛ إذا كان من الضروري إصدار التقرير قبل تاريخ الانتهاء منه، يتم طباعة تقرير جزئي حيث تتم الإشارة إلى "اختبار قيد التقدم" بجوار التحليل (التحليلات) المراد استكماله. سيتم الإبلاغ عن النتائج المرضية الخطيرة و/أو تلك التي، وفقاً للإجراء الذي يطلبه المريض نفسه (AL/04SPF/01 القيم والتحليلات المدرجة في قائمة) تتطلب تدخلاً عاجلاً
يتم تسليم التقرير فقط إلى المالك أو إلى شخص آخر بشرط أن يكون لديه إيصال التذكرة وتفويض للامثال لقواعد الخصوصية التي تملئها
(GDPR) لائحة الاتحاد الأوروبي 2016/679

مميزات الخدمة

أداء التحليل

:يتم ضمان جودة المرحلة التحليلية من خلال

- التزام المشغلين بإجراءات وتعليمات العمل الموثقة؛
- مهارات الموظفين القائمة على نظام التطوير المهني المستمر؛ c. إمكانية تتبع العينة في جميع مراحل العملية؛
- دقة الاختبار مضمونة من خلال معايرة الأجهزة المنهجية وتدخلات الصيانة المجدولة؛
- استخدام ضوابط الجودة الداخلية والخارجية، على أساس إلزامي و/أو طوعي، مما يسمح بالتحقق من إمكانية تكرار نتيجة الاختبار ومقارنة الطريقة المستخدمة مع الهياكل المرجعية الأخرى

خصائص التقرير

يحتوي التقرير على: البيانات الشخصية للمستخدم، رقم القبول، وصف الإدارة/المؤسسة التي ينتمي إليها، توقع مدير المختبر أو مندوبه. القيم المرجعية المتعلقة بالتحليل التي يتم إجراؤها والخاصة بالتحليل الأساليب المستخدمة، وإذا لزم الأمر، بالنسبة لعمر المستخدم وجنسه. لتسهيل القراءة، تكون قيم التحليل خارج النطاق المرجعي مصحوبة بسهم يشير إلى الأعلى أو الأسفل

سرية البيانات

يتعين على موظفي المختبر الحفاظ على السرية المهنية فيما يتعلق بالبيانات والمعلومات التحليلية المتعلقة بالمستخدمين بشكل عام. إن التحليل على هذه القاعدة يعاقب عليه قانوناً ويمكن أن يؤدي إلى إجراءات تأديبية

حفظ التقارير

يتم الاحتفاظ بجميع نتائج التحليلات التي تم إجراؤها في ملف في نظام إدارة تكنولوجيا المعلومات الخاص بالمختبر لمدة 5 سنوات (وفقاً للأحكام حامل النفايات الإقليمي الحالي / الحد الأقصى

الهيكل التنظيمي

قطاع	الأداة (محطة العمل)	مسؤول	مشغلي	مدير الخدمة
الكيمياء الحيوية السريرية	محللات الكيمياء الحيوية السريرية	عالم أحياء متخصص في الكيمياء الحيوية السريرية أو ما شابه ذلك	فنيين 2 >=	مدير طبي مع التخصص (جميع) القطاعات
	تطيل البول			
	إي إف			
	قياس الكلى			
	تطيل الغاز			
أمراض الدم	أمراض الدم	عالم أحياء	فني واحد >=	
	التخثر			
	أمراض الدم المناعية			
علم الأحياء الدقيقة	علم الأحياء الدقيقة	عالم أحياء متخصص في علم الأحياء الدقيقة أو ما شابه ذلك	فنيين 2 >=	
	الأمصال			
	الكيمياء المناعية			
كوب			إداري 3	
الأمانة العامة			إداري 2	

تتوفر سيرة ذاتية شخصية لكل مشغل على حدة تحتوي على خبرات العمل والتدريب السابقة وخطة التدريب التي يتم تحديثها سنوياً. ومن أجل ضمان الكفاءة المهنية الكافية، يخضع جميع موظفي المختبر للتحديث الفني والعلمي المستمر ويتم وضع خطط تحديث محددة بناءً على الأهداف التي حددها المدير

أدوات المشاركة والحماية

: مدونة الأخلاق -

تم اعتماده مع نموذج التنظيم والتحكم وفقاً لمؤشرات منطقة لومباردي والتشريعات المتعلقة بالإدارة العامة، وهو يعرض القيم والالتزامات تجاه الأشخاص والمنظمات التي تتعاون معها الشركة أو التي تقدم خدماتها إليها: يُطلب من جميع الذين يعملون نيابة عن الشركة أن يبنوا عملهم على القيم المعبر عنها في الوثيقة وأن يبنوا علاقات مبنية على التعاون والاحترام. وتشكل أحكامها جزءاً لا يتجزأ من العلاقات القائمة مع الشركة وتنتشر أثارها حتى اكتمالها

(. URP) مكتب العلاقات العامة -

وهو متاح للمستخدمين وأي شخص مهتم بتحسين جودة الخدمات. فهو يضمن المعلومات والترحيب والحماية والمشاركة
يسهل الوصول من خلال المعلومات عن الأنشطة والخدمات التي يقدمها المعهد
يجمع ويدير الاقتراحات والملاحظات والثناء والشكاوى والتقارير وفقاً للطرق المستخدمة من قبل الشركة. يتم نشر المعلومات والنماذج الكافية في القسم المناسب على موقع الشركة ومتاح في المعهد
يتم الرد على الطلبات الرسمية (حتى في حالة الحل المباشر للمشكلة) في موعد لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ استلامها
"بالإضافة إلى طرق العرض والتحقيق ومعالجة الطلبات في "لوائح التنظيم والحاسبة، URP يتم تنظيم وتنظيم وأغراض ووظائف. المنشورة على موقع الشركة الإلكتروني والمتاحة في المعهد
التابعة للمعاهد من URP لأماكن العمل المختلفة؛ يتم تنسيق أنشطة مكاتب URP الرئيس التنفيذي للعمليات في المعاهد هو المسؤول عن. UOC والتسويق URP قبل مدير الاتصالات و

: تصنيف الرضا -

يتم تقييم درجة رضا الضيوف وأفراد أسرهم/مقدمي الرعاية بشكل أساسي من خلال استكمال استبيان الرضا المقترح من أجل تسليط الضوء على النقاط الحرجة ونقاط القوة لجودة الخدمة المقدمة. يتم إجراء الاستبيان سنوياً على الأقل. ويتم ضمان تحليل البيانات والنظر في القضايا الحاسمة التي تظهر، فضلاً عن عودة النتائج ونشرها

- حماية الخصوصية -

(SMI)لائحة الاتحاد الأوروبي رقم 679/2016 – اللائحة العامة لحماية البيانات والمرسوم التشريعي رقم 2003/196 و)

تطبق الشركة الأحكام المنصوص عليها في التشريعات الأوروبية والوطنية الحالية، كما هو مطبق في وثائق الشركة واللوائح التنظيمية. المتاحة على الموقع الإلكتروني المؤسسي
يتم نشر معلومات شاملة عند الحصول على الموافقة على معالجة البيانات الشخصية والحساسة والقضائية



1. (AL/04SPF/01) القيم التي يجب الإبلاغ عنها بتقرير مؤقت أو عاجل
2. نموذج تقديم تقرير إلى مكتب العلاقات العامة
3. استبيان الرضا عن الخدمة