

**LABORATORIO G.A.M.MA.**

**CARTA DEI SERVIZI**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**LABORATORIO G.A.M.MA. s.r.l.**

Laboratorio di analisi accreditato

Via Monte Leoni, 6/D (presso il centro Salus) – 58100 Grosseto

Telefono: 0564 451184 Fax: 0564 465816 E-mail: [info@laboratoriogammasrl.it](mailto:info@laboratoriogammasrl.it)

## LABORATORIO G.A.M.MA.

### CARTA DEI SERVIZI

#### 1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE ED INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO

##### **LABORATORIO G.A.M.MA. s.r.l.**

Laboratorio di analisi accreditato

Sede legale e operativa di Grosseto

Via Monte Leoni, 6/D (presso il centro Salus) – 58100 Grosseto

Telefono: 0564 451184 – Fax: 0564 465816 – E-mail: info@laboratoriogammasrl.it

Sede punto prelievo decentrato di Follonica (GR)

Via C. Battisti, 1 (presso il centro Galileo) – 58022 Follonica (GR)

Telefono: 0566 45125

Sede punto prelievo decentrato di Orbetello (GR)

Via Mura di Levante, 78/80 (presso il centro Costa d'Argento) – 58015 Orbetello (GR)

Telefono: 0564 850204

Sede punto prelievo decentrato di Castel del Piano (GR)

Via Fonte Murata, 1 (presso il centro Horustudio) – 58033 Castel del Piano (GR)

Telefono: 0564 954129

#### **Tipologia delle prestazioni erogate**

LABORATORIO G.A.M.MA., laboratorio generale di base accreditato dalla Regione Toscana, svolge indagini nell'ambito delle discipline di patologia clinica, biochimica clinica, microbiologia e virologia allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie e la tutela della salute dei pazienti.

In particolare sono svolte indagini (direttamente o indirettamente in service presso altri laboratori specializzati) nei seguenti settori: patologia e biochimica clinica; ematologia e coagulazione; immunologia e virologia; endocrinologia; marcatori epatite; marcatori tumorali; profilo tiroideo; metabolismo osseo; tossicologia; farmaci e droghe d'abuso; allergie e intolleranze; citologia; microbiologia. Sono erogate anche indagini nel settore di genetica medica inviate per l'esecuzione in service a laboratori specializzati.

Le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per gli esami previsti dall'accordo con l'Azienda USL fino al limite massimo concordato con la stessa e in regime privato per il rimanente. Attualmente le prestazioni sono erogate esclusivamente in regime privato in quanto l'Azienda USL ha azzerato completamente il budget previsto dalla convenzione.

L'elenco delle analisi di laboratorio eseguite è disponibile presso la segreteria.

**LABORATORIO G.A.M.M.A.****CARTA DEI SERVIZI****Orari**

La sede di Grosseto è aperta al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a venerdì	07:30 – 10:30
	sabato	07:30 – 10:30
Consegna referti	da lunedì a venerdì	08:00 – 19:30 (segreteria Salus)
	sabato	08:00 – 14:00 (segreteria Salus)
Informazioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 13:30
		08:00 – 19:30 (segreteria Salus)
	sabato	07:30 – 13:30 08:00 – 14:00 (segreteria Salus)

Il punto prelievo decentrato di Follonica è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a venerdì	07:30 – 09:00
Consegna referti	da lunedì a venerdì	07:30 – 12:30 / 15:00 – 19:30 (segreteria Galileo)
Informazioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 12:30 / 15:00 – 19:30 (segreteria Galileo)

Il punto prelievo decentrato di Orbetello è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a sabato	07:30 – 09:00
Consegna referti	da lunedì a venerdì	09:00 – 12:00 / 16:00 – 19:00 (segreteria Costa d'argento)
	sabato	09:00 – 12:00 (segreteria Costa d'argento)
Informazioni	da lunedì a venerdì	09:00 – 12:00 / 16:00 – 19:00 (segreteria Costa d'argento)
	sabato	09:00 – 12:00 (segreteria Costa d'argento)

Il punto prelievo decentrato di Castel del Piano è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	mercoledì e venerdì	07:30 – 09:00
Consegna referti	lunedì, mercoledì e venerdì	14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	martedì e giovedì	09:00 – 12:30 / 14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	sabato	09:00 – 12:30 (segreteria Horustudio)
Informazioni	lunedì, mercoledì e venerdì	14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	martedì e giovedì	09:00 – 12:30 / 14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	sabato	09:00 – 12:30 (segreteria Horustudio)

**LABORATORIO G.A.M.MA.****CARTA DEI SERVIZI****Risorse umane**

LABORATORIO G.A.M.MA. si avvale di personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalle norme vigenti e coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Direzione	Ivano Landi
Direzione sanitaria	dott.sa Simonetta Stoppa
Gestione qualità	dott. Matteo Righi
Prelievo	<u>Sede di Grosseto</u> Francesca Cerrini (infermiere) Gemma Tavernelli (infermiere) Miriam Santini (infermiere) Francesca Salvini (infermiere) dott.sa Simonetta Stoppa (biologo) <u>Punto prelievo di Follonica</u> CSG Servizi Infermieristici (infermieri) <u>Punto prelievo di Orbetello</u> Martina Martuscelli (infermiere) <u>Punto prelievo di Castel del Piano</u> Miriam Santini (infermiere)
Analisi di laboratorio	dott.sa Simonetta Stoppa (biologo) dott. Matteo Righi (biologo) Rossana Bambagioni (tecnico di laboratorio) Ivano Landi (tecnico di laboratorio) dott.sa Silvia Masini (biologo) dott.sa Silvia Soldati (biologo) dott.sa Nicoletta Tamburro (chimico)
Segreteria	Antonella Mascelloni Veronica Gonnelli Silvia Santucci

### **Accesso alle prestazioni**

L'utente che si presenta presso la sede del laboratorio per usufruire delle prestazioni è tenuto a munirsi del tagliando numerato-progressivo dall'apposito distributore installato in sala di attesa al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e prelievo.

Le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per gli esami previsti dall'accordo con l'Azienda USL fino al limite massimo concordato con la stessa e in regime privato per il rimanente.

Per effettuare analisi in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, l'utente deve presentare la tessera sanitaria, un documento di identità per l'identificazione e idonea impegnativa contenente: dati anagrafici dell'assistito, codice fiscale ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione; specificazione delle prestazioni richieste; timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Attualmente le prestazioni sono erogate esclusivamente in regime privato, e non in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, in quanto l'Azienda USL ha azzerato completamente il budget previsto dalla convenzione.

Per effettuare analisi privatamente l'utente deve comunicare gli esami che intende svolgere, possibilmente ma non necessariamente tramite presentazione di prescrizione medica, e presentare la tessera sanitaria e un documento di identità per l'identificazione.

L'utente che richiede esami di genetica medica deve compilare insieme ad un operatore del laboratorio la relativa richiesta da trasmettere al laboratorio specializzato responsabile dell'esecuzione delle analisi in service.

L'utente che deve sottoporsi a prelievo, una volta terminata la procedura di accettazione, è tenuto ad aspettare il proprio turno in sala di attesa. L'utente che non deve sottoporsi a prelievo ma solamente consegnare dei campioni raccolti deve consegnare gli stessi presso la segreteria in fase di accettazione.

L'utente può rivolgersi alla segreteria per ricevere adeguate informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni e sulle modalità di prelievo/raccolta dei campioni.

Per informazioni specifiche sugli esami di genetica medica l'utente viene invitato a contattare direttamente il laboratorio specializzato responsabile dell'esecuzione delle analisi in service.

Presso la segreteria è disponibile materiale informativo per gli utenti.

In caso di particolare difficoltà od impossibilità dell'interessato a recarsi presso la sede del laboratorio per l'esecuzione del prelievo è possibile richiedere direttamente o telefonicamente presso la segreteria del laboratorio l'esecuzione del prelievo a domicilio.

Il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato a seguito di presa visione dell'apposita informativa, può essere inviato tramite posta o posta elettronica ai recapiti comunicati dall'interessato.

### **Informativa e consenso per il trattamento dei dati**

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati, circa il trattamento dei propri dati comuni e sensibili tramite apposita informativa e invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, il necessario consenso. Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

### **Consenso informato**

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, sullo scopo e sulla natura delle prestazioni sanitarie e sui rischi ad esse collegati e quindi sulla possibilità di accettare o meno la loro effettuazione (consenso informato). Il consenso deve essere espresso direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Per l'esecuzione di alcuni esami (es. test per l'HIV, curva da carico glicemico, esami di genetica medica) viene raccolta la manifestazione di consenso scritta a fronte delle informazioni necessarie per l'espressione consapevole del consenso stesso.

### **Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni**

L'accesso alle prestazioni relative al servizio di analisi di laboratorio è libero e non occorre prenotazione. L'accesso alle prestazioni relative al servizio di prelievo domiciliare è possibile solo su prenotazione. I tempi di attesa per l'accesso al servizio di prelievo domiciliare sono compresi tra uno o sette giorni dalla data di prenotazione.

### **Consegna dei referti**

Al termine dell'accettazione, viene consegnato all'utente una ricevuta con l'indicazione del giorno di consegna del referto.

La consegna dei referti avviene, di norma, il giorno stesso o il giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione. Per alcuni esami, a causa dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli stessi, i tempi per la consegna dei referti sono più lunghi (es. esami colturali o esami svolti esternamente in service presso altri laboratori specializzati).

I referti relativi ad esami richiesti con urgenza possono essere consegnati non appena eseguiti gli stessi, compatibilmente con i tempi tecnici necessari alla loro esecuzione.

Il referto viene consegnato in busta chiusa solo all'interessato, previo accertamento della sua identità, o a persona delegata dall'interessato tramite compilazione dell'apposita delega, previo accertamento della sua identità.

Il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato a seguito di presa visione dell'apposita informativa, può essere inviato tramite posta o posta elettronica ai recapiti comunicati dall'interessato.

L'utente, in caso di esami eseguiti da laboratorio esterno in service, riceve il referto del laboratorio esterno che ha eseguito le analisi; i referti relativi agli esami di genetica medica eseguiti da un laboratorio esterno in service sono trasmessi direttamente all'utente dal laboratorio esterno che ha eseguito le analisi tramite posta, e-mail, refertazione on line attraverso il sito web del laboratorio esterno, secondo le modalità di refertazione prescelte dall'utente.

### **Pagamento delle prestazioni**

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso la segreteria. Il pagamento delle prestazioni è richiesto in sede di accettazione tramite contanti, tessera bancomat o carta di credito.

### **Informazioni e comunicazioni**

Presso la segreteria è disponibile del materiale informativo contenente informazioni dettagliate relative a: le prestazioni erogate, le procedure relative all'accesso, le modalità di preparazione al prelievo e di raccolta dei campioni, le tariffe applicate, i tempi e le modalità di consegna dei referti.

Il personale fornisce tutte le informazioni direttamente o telefonicamente durante l'orario di apertura.

Il personale sanitario laureato del laboratorio di analisi è a disposizione dell'utenza, durante l'orario di apertura, per fornire informazioni adeguate sul significato e i risultati degli esami; tali informazioni non possono costituire una diagnosi, di competenza del medico curante o specialista. Tutti i colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul significato e i risultati degli esami si svolgono nel rispetto della riservatezza in locale riservato a porta chiusa.

Per informazioni specifiche sugli esami di genetica medica, sia prima che dopo l'esecuzione e la refertazione degli stessi, l'utente viene invitato a contattare direttamente il laboratorio specializzato responsabile dell'esecuzione delle analisi in service.

### **Accesso alle prestazioni e consegna dei referti presso i punti prelievo decentrati**

Per l'accesso alle prestazioni l'utente deve presentarsi nell'orario previsto per le attività di accettazione e prelievo con o senza una richiesta medica, la tessera sanitaria e un documento di identità e attendere il proprio turno; l'infermiere provvede all'accettazione delle richieste di analisi, a far firmare la dichiarazione di consenso al trattamento dei dati e, in caso di richiesta di invio dei referti per posta o per posta elettronica, a far firmare le relative dichiarazioni; l'infermiere provvede quindi al ritiro dei campioni raccolti dall'utente e/o all'esecuzione del prelievo e alla consegna della ricevuta/delega per il ritiro del referto.

Le richieste di esami di genetica medica sono accettate esclusivamente presso la sede centrale del laboratorio.

I referti sono disponibili presso il punto prelievo decentrato dal giorno di apertura successivo a quello del prelievo con l'esclusione di quelli relativi ad alcuni esami che richiedono tempi tecnici di esecuzione più lunghi dei quali viene data comunicazione agli utenti.

I referti sono consegnati al diretto interessato o a persona da questo espressamente indicata, tramite sottoscrizione di apposita delega, presso la segreteria durante l'orario di apertura della struttura, o inviati per posta o posta elettronica, previa richiesta e consenso del diretto interessato tramite sottoscrizione di apposita dichiarazione, ai recapiti da questo comunicati.

Il pagamento delle prestazioni è richiesto in sede di accettazione tramite contanti, tessera bancomat o carta di credito. La ricevuta del pagamento è inviata all'interessato per posta.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

LABORATORIO G.A.M.MA. nell'erogazione del servizio si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza ed imparzialità: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza alcuna distinzione e discriminazione; a tutti gli utenti è assicurato da parte del personale un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto, tutelando la privacy, rispettando la dignità personale e le condizioni di fragilità;
- continuità: agli utenti sono assicurate la continuità e la regolarità del servizio offerto;
- assistenza: il personale è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere al servizio offerto nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sull'accesso alla documentazione sanitaria;
- diritto di scelta: ogni utente ha diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi;
- partecipazione: agli utenti è garantita la possibilità di collaborare con osservazioni, suggerimenti e reclami alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio offerto;
- diritto alla privacy: è assicurato il rispetto della privacy tramite l'applicazione di apposite linee di comportamento;
- efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia, l'efficienza ed il continuo miglioramento della qualità dei servizi adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi e tramite un uso ottimale delle risorse senza sprechi e costi inutili.

### **3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

#### **Missione, politica, obiettivi e sistema di gestione per la qualità**

LABORATORIO G.A.M.MA. svolge attività di analisi di laboratorio allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

LABORATORIO G.A.M.MA. si pone quali obiettivi fondamentali:

- la soddisfazione degli utenti e delle parti interessate;
- il miglioramento continuo della qualità del servizio;
- il rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a:

- soddisfare i requisiti definiti dalla Regione Toscana per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture sanitarie;
- stabilire, attuare e mantenere un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma ISO 9001 migliorandone con continuità l'efficacia allo scopo di fornire con regolarità un servizio che ottemperi ai requisiti degli utenti e a quelli normativi applicabili;
- perseguire la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione per la qualità, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti normativi e contrattuali.

LABORATORIO G.A.M.MA. nell'ambito della strategia aziendale di governance clinica per il miglioramento continuo della qualità del servizio, si impegna a garantire:

- l'uniformità di accesso alle prestazioni, tramite la definizione dell'organizzazione del servizio tesa a garantire la possibilità a tutti gli utenti di usufruire dello stesso secondo criteri di equità e tramite modalità semplici e adeguate;
- la qualità tecnica delle prestazioni, tramite l'impiego di operatori in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e adeguatamente formati, l'utilizzo e la manutenzione di strumentazione e materiale tecnologicamente adeguati e aggiornati, l'esecuzione di controlli interni della qualità analitica e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità analitica;
- la qualità organizzativa, tramite la pianificazione e l'attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, quali il riesame e la pianificazione delle attività, il monitoraggio dei processi di erogazione del servizio, la rilevazione e la risoluzione delle eventuali non conformità, l'analisi dei dati e la pianificazione di azioni di miglioramento;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti, tramite il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente;
- la valorizzazione professionale degli operatori, tramite la pianificazione e l'effettuazione delle necessarie attività di formazione e aggiornamento, il coinvolgimento degli stessi nella pianificazione e attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità e la promozione del ruolo fondamentale degli stessi nel monitoraggio dei risultati delle attività svolte ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio;
- la tutela dei diritti e la soddisfazione degli utenti, tramite il rispetto della normativa sulla tutela della privacy, la messa a disposizione degli utenti di materiale informativo sul servizio, la gestione dei reclami e delle osservazioni e l'effettuazione di specifiche indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a pianificare e attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità del servizio;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;

e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie.

### **Risorse umane**

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto delle competenze riconosciute dalla normativa vigente. Il personale è coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

### **Risorse strutturali e tecnologiche**

La struttura dispone di appositi e distinti locali per il prelievo e l'esecuzione delle analisi e di appositi spazi e locali destinati all'attesa, all'accettazione e alle attività amministrative come previsto dalle norme vigenti. La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, prevenzione incendi, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

La strumentazione presente è tecnologicamente tra le più avanzate e, al fine di garantirne sempre la massima efficienza, è sottoposta a regolari interventi di manutenzione e al necessario aggiornamento.

### **Qualità analitica**

Il laboratorio di analisi, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati analitici, applica sistematicamente un programma di controllo interno della qualità analitica e partecipa con regolarità a programmi di valutazione esterna della qualità analitica.

### **Gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente**

È strutturata la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente; tale organizzazione è coerente con le politiche regionali e le linee operative definite dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

L'organizzazione definisce annualmente il piano aziendale delle azioni per la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti.

Sono in uso strumenti di identificazione, analisi, valutazione e prevenzione del rischio clinico, coerenti con gli indirizzi forniti dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

La qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie è assicurata implementando le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.

### **Sicurezza**

Sono rispettate le norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

### **Attenzione all'utente**

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a:

- garantire la possibilità del contatto del cittadino con l'azienda durante l'intero orario di apertura della struttura;
- garantire il diritto del paziente ad avere informazioni sul proprio stato di salute e ad accedere alla propria documentazione sanitaria;
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e a ridurre le barriere di comunicazione o di altro genere che possono influenzare negativamente la possibilità di fruizione del servizio;
- assicurare la privacy degli utenti durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni e la riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul proprio stato di salute;
- garantire l'implementazione delle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il relativo trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale degli utenti;
- garantire il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli utenti presso la struttura;
- tutelare gli utenti in condizioni di fragilità o appartenenti alle categorie a rischio psico-fisico;

- attuare le misure previste per la gestione del rischio clinico e la tutela della sicurezza del paziente;
- garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) per l'intero orario di apertura della struttura.

**Sistema per l'equità di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio**

È sviluppato un sistema per la riduzione delle differenze all'accesso ai servizi e la tutela dei cittadini fragili (es. soggetti di età avanzata, pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolari problematiche) o appartenenti alle categorie a rischio (es. ipovedenti, sordomuti).

Prelievi a domicilio

In caso di particolare difficoltà od impossibilità dell'utente a recarsi presso la sede del laboratorio per l'esecuzione del prelievo è possibile richiedere direttamente o telefonicamente presso la segreteria del laboratorio l'esecuzione del prelievo a domicilio.

Delega per il ritiro del referto

I referti possono essere ritirati presso la segreteria del laboratorio da persona delegata dall'interessato tramite presentazione dell'apposita delega firmata dall'interessato stesso.

Referti a domicilio

Il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato a seguito di presa visione dell'apposita informativa, può essere inviato tramite posta o posta elettronica ai recapiti comunicati dall'interessato.

Eliminazione delle barriere architettoniche

La struttura soddisfa i requisiti strutturali previsti in materia di barriere architettoniche; l'accesso degli utenti alla segreteria per l'accettazione e la consegna dei referti e alla sala prelievi per l'esecuzione del prelievo è privo di barriere architettoniche.

Accesso dell'accompagnatore e/o presa in carico da parte del personale della struttura

In caso di necessità di accompagnamento è consentito l'accesso alla sala prelievi anche all'accompagnatore; in caso di assenza di un accompagnatore la persona viene accompagnata da personale della struttura per l'intero tempo di permanenza nella stessa.

**Impegni e standard di qualità del servizio**

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna verso gli utenti a soddisfare gli standard definiti per la qualità del servizio. Nella seguente tabella sono indicati gli impegni verso gli utenti per la qualità del servizio, le evidenze e i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi, gli standard da raggiungere e i risultati dell'ultimo monitoraggio (relativo al 2018).

Ambito	Impegno	Evidenze	Indicatori	Standard	Risultato
Aspetti relazionali	Qualità dei rapporti tra gli utenti ed il personale	Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale in accettazione	95%	98,63%
		Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale sanitario	95%	98,08%
Informazione e comunicazione	Adeguatezza e chiarezza delle informazioni fornite al paziente	Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate dal personale in accettazione	95%	98,08%
		Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate dal personale sanitario	95%	96,99%
		Rilevazione della percezione della chiarezza e adeguatezza del materiale informativo	Percentuale di pazienti che dichiarano che il materiale informativo è chiaro e adeguato	95%	97,53%

**LABORATORIO G.A.M.MA.**

**CARTA DEI SERVIZI**

		Rilevazione della percezione della chiarezza delle informazioni ricevute dal personale sanitario	Percentuale di pazienti che dichiarano che le informazioni ricevute dal personale sanitario sono state chiare	95%	96,99%	
	Rispetto della riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente	Rilevazione della percezione della riservatezza dei colloqui	Percentuale di pazienti che dichiarano i colloqui con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	95%	96,99%	
Tempi, accessibilità, comfort e umanizzazione	Facilitazione delle modalità di accesso	Orario di apertura del front office (sportello e/o telefono)	Ore settimanali di apertura del front office (sportello e/o telefono)	36	36	
	Rispetto dei tempi comunicati per la disponibilità dei referti	Rilevazione dei tempi di consegna del referto	Percentuale di referti disponibili entro i tempi comunicati al paziente	99,5%	99,99%	
	Comfort ambientale	Rilevazione della percezione dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	95%	96,99%	
	Equità di accesso	Presenza di programmi e azioni in merito all'equità di accesso ai servizi e alla tutela dei cittadini fragili e appartenenti a categorie a rischio psico-fisico	-	-	Sì	Sì
		Accesso fisico alla struttura da parte dei portatori di handicap	-	-	Sì	Sì
Tutela, ascolto e verifica	Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti	-	Sì	Sì	
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che dichiarano ottima o buona l'assistenza ricevuta	95%	98,63%	
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che raccomanderebbero ad amici e parenti il servizio	95%	98,63%	
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Livello di soddisfazione sulla qualità complessiva del servizio	80%	95,18%	
	Gestione dei reclami degli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per la presentazione di reclami da parte degli utenti e per la gestione degli stessi	-	-	Sì	Sì
		Rilevazione dei reclami	Percentuale di reclami	< 0,5%	0%	
		Gestione dei reclami	Percentuali di reclami cui è stato risposto entro i tempi stabiliti	95%	-	

#### 4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

LABORATORIO G.A.M.MA. attua una verifica periodica degli impegni assunti e del raggiungimento degli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i propri processi e migliorare il servizio offerto.

##### **Monitoraggio della soddisfazione dell'utente**

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, in distribuzione presso la segreteria e in sala di attesa, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- cortesia e disponibilità degli operatori;
- chiarezza del materiale informativo;
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- rispetto della riservatezza;
- qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

##### **Osservazioni, suggerimenti e reclami da parte dell'utente**

Gli utenti possono esprimere eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami direttamente presso la segreteria o tramite telefono, fax o e-mail; presso la segreteria è a disposizione apposita modulistica.

In caso di reclamo LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro al massimo trenta giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, specificando l'esito degli accertamenti compiuti, le eventuali azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.