

 Laboratorio Analisi Vado Ligure e Punti Prelievo	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

LABORATORIO BIANALISI PONENTE

Via Primo Maggio 4

17047 Vado Ligure (SV)

Tel. 019/880703 - E-mail: laboratorio.vado@bianalisi.it

Sito: <https://bianalisi.it/struttura/laboratorio-analisi-vado-ligure>

Direttore Sanitario:

Dott.ssa Livia Vigo Biologa Specialista in Igiene

Direttore Sanitario	Livia Vigo
Responsabile della Qualità	Angela Scaffeo
Legale Rappresentante	Giovanni Gianolli

 Laboratorio Analisi Vado Ligure e Punti Prelievo	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

INDICE

- Presentazione
- La struttura
- Le prestazioni
- Prenotazione e accettazione
 - Liste di attesa
 - Procedura di prelievo
 - Raccolta dei campioni biologici
 - Ritiro campioni
 - Coronavirus 19
- Ritiro campioni
- Trasporto campioni
- Esecuzione analisi
- Validazione, consegna e conservazione dei referti
- Gli standard di qualità: definizione e contenuti
 - La politica della qualità
 - Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
 - Standard di servizio
- La carta dei Servizi: uno strumento per la tutela dei diritti degli utenti
- ALL. MO 08 Elenco esami di Laboratorio

PRESENTAZIONE

La Società persegue l'obiettivo di fornire al cittadino una pronta risposta alle sue esigenze mediche mediante la soluzione del quesito diagnostico, con ciò spera di contribuire al miglioramento dell'efficienza e produttività delle strutture di ricovero e cura riducendone il carico di lavoro ed esaltandone gli aspetti di loro più esclusiva competenza, in uno spirito di collaborazione ed integrazione.

Oggi, Bianalisi Spa ha sede centrale a Carate Brianza e laboratori e punti prelievo in tutta Italia.

In Liguria il servizio al cittadino è garantito tramite due "Hub" regionali di laboratorio, uno a Levante e uno a Ponente, e diversi punti prelievo che quotidianamente a questi afferiscono.

È la più grande realtà italiana che lavora nel campo delle analisi cliniche garantendo prestazioni all'avanguardia e un livello qualitativo alto grazie alla strumentazione sempre aggiornata ed ai sistemi gestionali che consentono la comunicazione, il collegamento tra le diverse unità operative e la refertazione sul tutto territorio in tempo reale.

 Laboratorio Analisi Vado Ligure e Punti Prelievo	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

SEDE LEGALE

LOCALITA': LISSONE
INDIRIZZO: VIA S ROCCO 42/44
PROVINCIA: MONZA BRIANZA
TELEFONO: 0362/903099

Attualmente, Bianalisi Spa opera, in Liguria a ponente, nei seguenti siti:

SEDE OPERATIVA: Via Primo Maggio 4

LOCALITA' : VADO LIGURE

PROVINCIA: SAVONA - C.A.P.: 17047

TELEFONO: 019/880703 - E-MAIL: laboratorio.vado@bianalisi.it

Come raggiungerci:

Autobus da tutte le direzioni Levante e Ponente con fermata a 100 mt. circa

Stazione FF.SS. Vado Ligure a 100 mt circa o Savona 3 km

Taxi: 019 808080 Parcheggio per portatori di handicap: 5 mt dall'entrata, Parcheggio:

Adiacente alla struttura a circa 100 mt.

Servizio informazioni all'utenza: ore 8.00 - 16.30 orario continuato

APERTURA: Lun – Ven 8.00 – 16.30

Sabato: 08.00 - 12.00

PRELIEVI: Lun – Sab 08.00 - 10.00

PUNTI PRELIEVO ACCREDITATI

- **LOCALITA' : Savona** Via Astengo 13R – Tel. 019 853561 – E-mail: prelievi.astengosavona@bianalisi.it
Referente : Giovanna Ventimiglia Segreteria/Accettazione – in corso richiesta di rilascio accreditamento
- **LOCALITA': Varazze 17019 (SV)** Via Arzocco 5 - Tel: 019 2512476 - E-mail: prelievi.varazze@bianalisi.it Referente: Eugenia Gambetta Segreteria/Accettazione – in corso richiesta di rilascio accreditamento
- **LOCALITA' : CARCARE 17043 (SV)** Via Biglino 10 - Tel. 019 510190 - E-mail: prelievi.carcare@bianalisi.it
Referente: Graziella Rossi Segreteria/Accettazione

PUNTI PRELIEVO NON ACCREDITATI

- **LOCALITA': Savona** - Via Verdi 92/R – Tel. 019 800164 - E-mail: prelievi.savonaverdi@bianalisi.it
Referente: Anna Maria Perata Segreteria/Accettazione
- **LOCALITA': Savona** - Via Pirandello 1R – Tel. 019 827231 - E-mail: prelievi.pirandello@bianalisi.it
Referente: Lara Chiamberto - Segreteria/Accettazione
- **LOCALITA': Albenga 17031 (SV)** c/o **ALFA MEDICA** - Via Martiri Della Foce 68 – Tel. 0182 543936 - E-mail: segreteria@alfamedica.org
Referente: Dr.ssa Angela Ancona - Medico Ginecologo
- **LOCALITA': Andora 17051 (SV)** c/o **CENTRO SALUTE ANDORA** - Via Carminati 18 – Tel. 331/5906371 - 0182/87185 - E-mail: v.rosati@outlook.it
Referente: I.P. Valentina Rosati Infermiera
- **LOCALITA' : Toirano 17055 (SV)** c/o **CURA POLO SANITARIO** - V.le dello Sviluppo 1 – Tel. 0182 039011
E-mail: segreteria@curapolosanitario.it
Referente: Dott.ssa Barbara Monte

 Laboratorio Analisi Vado Ligure e Punti Prelievo	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

- **LOCALITA': Arenzano 16011 (GE) c/o CENTRO MEDICO ARENZANO** - P.zza C. Golgi 27/BC – Tel. 010 8954445 - E-mail: amministrazione@centromedicoarenzano.it
Referente: Dott. Gino Battistini
- **LOCALITA' : Imperia c/o CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO** Galleria Isnardi 1B/1C – Tel. 0183 720007 - E-mail: laboratorio@imperiamedica.com
Referente: Dott. Sandro Galli
- **LOCALITA': IMPERIA c/o DUERRE CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO** – P.zza G. Rossini 4 – Tel. 0183 1971021 - E-mail: info@duerrecentromedico.it
Referente: Dott.ssa Laura Ruaro
- **LOCALITA': Pietra Ligure 17027 (SV) c/o PIETRA MEDICA** – V.le Della Repubblica 35 – Tel. 347 9443740 E-mail: segreteria@pietramedica.com
Referente: Dott.ssa Isa Vero
- **LOCALITA': Alassio 17021 (SV) c/o ALASSIO SALUTE** – Via Della Chiusetta 14 – Tel. 346 1635400 - E-mail: amministrazione@alassiosalute.it
Referente: Dott. Francesco Bogliolo
- **LOCALITA': Celle Ligure 17015 (SV) c/o FISIOS CELLE** – L.go G. Giolitti 14 – Tel. 019 4503330 - E-mail: prelievi.celle@bianalisi.it
Referente Dott. Maurizio Barbero
- **LOCALITA': TAGGIA 18018 (IM) c/o ATHENA MEDICA TAGGIA** – Via Nino Pesce 86 – **Tel. 351 6315961** - E-mail: prelievi.armaditaggia@bianalisi.it
Referente Dott. Riccardo Aquilina
- **LOCALITA': Albisola Superiore 17011 (SV) c/o CENTRO MEDICO SAN NICOLO'** – C.so Mazzini 43 Cannello
Tel. 019 489815 - E-mail: info@centromedicosannicolo.it
Referente Dott.ssa Ilaria Calizzano
- **LOCALITA': Sanremo 18038 (IM) c/o MAG MEDICA SANREMO** Via Privata Sghirla 11 – Tel. 0184 591 060
Referente Dott. Salvatore Mancuso
- **LOCALITA': Albenga 17031 (SV) c/o CAST ALBENGA** Via Cavalieri Di Vittorio Veneto 3/6 – Tel. 0182 544064
Referente Dott. Marco Bruzzone

LA STRUTTURA

L'attività è ubicata al piano terra di un recente complesso immobiliare sito in Via Primo Maggio n° 4, dove si trova l'ingresso principale, e Via Aurelia n° 100, in locali originariamente destinati ad attività commerciali con ampie superfici vetrate e buona accessibilità dalla viabilità pubblica.

La superficie della struttura è di circa 190 mq.

Esternamente sono presenti camminamenti con marciapiedi, accesso ai disabili e l'ingresso principale, che rimane protetto.

Tale accesso ha funzione di uscita di sicurezza per il pubblico essendo dotato di porta che apre verso l'esterno e maniglia "antipanico" per apertura di emergenza. Dall'ingresso principale si accede ad una postazione di accettazione separata dalla contigua sala di attesa che, in tempi normali, può contenere fino a circa 10 persone sedute, oltre a quelle in attesa del turno per l'accettazione.

Dal locale di attesa si accede alla sala prelievi ed al disimpegno per il servizio igienico il quale, comprensivo di tutti gli apparecchi ed accorgimenti di legge per l'utilizzo dei disabili, risulta separato da quello destinato al personale che si trova all'interno del laboratorio.

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine ivi esposte.

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

LE PRESTAZIONI

Nel presidio è operativa l'attività di Laboratorio di analisi accreditato con il SSN classificato Generale di Base e Microbiologia (accreditato SSN) diretto dalla Dott.ssa Livia Vigo - Biologa - Specialista in Igiene e Sanità Pubblica che effettua i prelievi dal lunedì al sabato ore 8.00 – 10.00. Eventuali prestazioni fuori da tale fascia oraria possono essere concordati direttamente con il personale d'accettazione e amministrativo che è a disposizione degli utenti per informazioni.

PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

Negli orari di apertura, Il personale del presidio è a disposizione per informazioni riguardanti:

- le modalità di accesso alla struttura
- le analisi che vengono effettuate
- il costo degli esami
- gli orari dei prelievi
- i tempi e le modalità di ritiro dei referti
- la segnalazione di eventuali disservizi

Prima di accedere alla sala prelievi, il paziente viene informato sul tipo di prestazione, sui tempi di ritiro dei risultati, sugli adempimenti relativi alla Privacy (consenso informato per il trattamento dei dati) e l'addetto raccoglie il consenso all'esecuzione della prestazione; dopo di che può partire l'iter procedurale di accettazione. L'operatore carica i suoi dati nel gestionale informatico e stampa il foglio e le etichette da consegnare al prelevatore.

Liste di attesa

Le prestazioni sanitarie sono effettuate in regime privatistico dal Laboratorio di analisi e sono fruibili senza prenotazione, non ci sono quindi lista di attesa, se non quelle determinate dalla presenza dei pazienti presenti in struttura.

Procedura di prelievo

Il paziente si ricomoda in sala ed aspetta di essere convocato dall'addetto ai prelievi, il quale, dopo averlo

fatto accomodare sulla poltrona, lo identifica nuovamente (chiedendo nome, cognome e data di nascita), verifica le informazioni, predispone un numero di provette adeguate al numero e al tipo di analisi richieste e, in caso di discrepanze od errori, provvede direttamente ad informare il personale di accettazione per le necessarie correzioni, si informa riguardo alle sue condizioni generali di salute e cerca di metterlo il più possibile a suo agio, anche sotto il profilo psicologico.

A totale discrezione del Prelevatore, oppure quando il paziente riferisce una particolare problematica in merito, il prelievo ematico può essere eseguito in posizione supina.

A questo punto, Il Prelevatore applica il laccio emostatico, fa eseguire al paziente un movimento di apertura - chiusura del pugno e sceglie la vena idonea. Dopo avere disinfettato la zona, preleva una quantità sufficiente di sangue.

In questo Laboratorio e nei suoi P.P. il prelievo si effettua seguendo le Linee Guida di riferimento, utilizzando esclusivamente materiale monouso, e con misure di sicurezza conformi alle vigenti Direttive Europee.

Nel caso in cui il paziente lamentasse malesseri, il personale è pronto ad intervenire grazie alla formazione acquisita in materia di primo soccorso ed alle dotazioni presenti nel presidio (borsa emergenze) il cui contenuto è monitorato periodicamente dagli incaricati preposti.

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

Al termine del prelievo, l'operatore congela il paziente, ricontrolla esami richiesti e le provette approntate suddividendole per tipologia negli appositi contenitori e smaltisce il materiale utilizzato nell'apposito contenitore per rifiuti taglienti e speciali.

Raccolta dei campioni biologici

Informazioni complete sono disponibili anche sul sito www.bianalisi.it.

Prelievo del sangue

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno da circa 12 ore. È permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Urinocoltura

Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica - salvo parere medico curante,
Il recipiente da utilizzare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

- Eseguire un'accurata pulizia locale
- Scartare le prime gocce di urine
- Raccogliere le urine direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne
- Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che deve essere acquistato dal paziente in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta:

- 1 Scartare la prima urina del mattino
- 2 Raccogliere da questo momento in poi tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore COMPRESO la prima urina del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta. In base al tipo di esame la Segretaria dell'accettazione informerà l'utente sulla necessità di basificare o acidificare il campione. A tale scopo, l'Utente può utilizzare rispettivamente bicarbonato di sodio e acido muriatico reperibili in tutti i supermercati.

Feci: esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina. L'esame è eseguibile solo previa compilazione della scheda anamnestica consegnata in accettazione. Il contenitore può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia

Feci: esame per la ricerca del sangue occulto

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Feci: esame colturale (coprocultura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Il contenitore può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Tampone uretrale

È necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Tampone vaginale

È necessario eseguire un'adeguata pulizia locale. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 7-9 giorni dal concepimento.

Diagnostica Tiroidea

È consigliabile che il paziente non assuma farmaci per terapie tiroidee la mattina, prima del prelievo. Si consiglia tuttavia di rivolgersi sempre al proprio medico curante e di attenersi alle sue indicazioni.

Fisiopatologia della riproduzione

Il dosaggio della **BetaHCG** per l'accertamento e/o il monitoraggio della gravidanza può essere, se richiesto, eseguito in giornata o al massimo nelle 24 ore. E' preferibile conoscere la data dell'ultima mestruazione.

Per il dosaggio della **Prolattina** è rigorosamente necessario il digiuno; inoltre, nei casi previsti è opportuno mantenere in clinostatismo per 15-20 minuti la paziente prima di eseguire l'esame.

Il ritmo circadiano del **Cortisolo** prevede diversi prelievi nell'arco della giornata: alle ore 8, 12, 16 è sempre possibile effettuarli presso il laboratorio necessariamente su appuntamento, mentre eventuali prelievi alle ore 20 e 24 (frenazione) è necessario fissare un prelievo domiciliare eseguito da personale qualificato.

Diagnostica Allergologica

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

Per l'esecuzione dei test di dosaggio delle IgE totali, delle IgE Specifiche Allergologiche e delle IgG è necessario che eventuali terapie con antistaminici e cortisonici siano interrotte (previo parere favorevole del Medico Curante) almeno 8-10 giorni prima del prelievo, al fine di evitare interferenze sul dosaggio.

Raccomandazioni generali:

- riferire sempre se si assumono farmaci: molte sostanze possono interferire in specifici dosaggi analitici
- nell'effettuazione di particolari dosaggi di farmaci (phenobarbital, carbamazepina, acido valproico ecc.) non assumere il farmaco al mattino. Il momento consigliato per il prelievo è circa 12 ore dopo l'ultima assunzione
- Se il medico richiede un controllo dopo terapia antibiotica attendere almeno **cinque** giorni dall'assunzione dell'ultima dose di antibiotico per effettuare il prelievo dell'urina o l'esecuzione del tampone faringeo o altro (per evitare risultati falsi negativi)
- Il campione dell'urina per l'esame colturale richiede un flacone sterile. L'urina del getto intermedio va raccolta direttamente in esso (per getto intermedio si intende l'urina che si ottiene eliminando il primo e l'ultimo getto)
- Il prelievo di feci per le varie analisi non richiede il digiuno. Il campione raccolto va posto nell'apposito flacone ben chiuso. Se non è possibile portarlo subito in laboratorio metterlo in un sacchetto di plastica e conservarlo in frigorifero (+ 4°C)

Esami Coronavirus 19

SARS-CoV2 |Analisi molecolare (eseguibile solo presso i centri autorizzati)

- **Materiale occorrente:** tampone naso-faringeo
- **Modalità:** L'esame viene eseguito esclusivamente su appuntamento da fissare telefonando al Laboratorio di riferimento. Il paziente dovrà presentarsi puntualmente all'orario concordato, munito di mascherina. Occorre compilare modulo fornito dalla segreteria.

CORONAVIRUS SARS-COV2 Antigene (eseguibile presso tutti i centri)

- **Materiale occorrente:** tampone naso-faringeo
- **Modalità:** L'esame viene eseguito esclusivamente su appuntamento da fissare telefonando al

Laboratorio di riferimento. Il paziente dovrà presentarsi puntualmente all'orario concordato, munito di mascherina. Occorre compilare modulo fornito dalla segreteria

CORONAVIRUS SARS-Cov2 IgG dosaggio chemiluminescente

- **Materiale occorrente:** siero
- CORONAVIRUS SARS-Cov2 IgG II ANTI SPIKE

Denominazione	Laboratorio Vado Ligure	Laboratorio Service
BIOLOGIA MOLECOLARE		
SARS-CoV2 Analisi qualitativa dell' RNA		X
IMMUNOLOGIA		

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

CORONAVIRUS SARS-COV2 IgG anti nucleocapside		x
CORONAVIRUS SARS-COV2 Antigene – test rapido		X
CORONAVIRUS SARS-COV2 IGG II anti Proteina Spike		X

Per tutti questi esami è richiesta la compilazione di un consenso informato in modo che l'utenza sia a conoscenza del loro significato e del protocollo richiesto da Regione Liguria.

Il personale di laboratorio e/o di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento di natura scientifica e/o amministrativa.

Tutti i campioni devono essere consegnati negli appositi contenitori che devono essere ben chiusi, il Laboratorio si riserva il diritto di rifiutare i campioni non idonei.

RITIRO CAMPIONI

In casi in cui i campioni da analizzare vengano recapitati direttamente dal paziente, da suo incaricato o dal medico curante, l'addetto all'accettazione, coadiuvato dal personale di laboratorio, verifica:

1. la congruenza tra tipo/quantità di materiale ricevuto e tipologia di analisi richiesta
2. l'idoneità dei documenti di accompagnamento
3. lo stato di conservazione dei campioni in relazione al tempo trascorso dal momento del prelievo all'inizio delle analisi e le modalità di trasporto adottate

Non sono accettabili:

- contenitori non chiusi (per evidenti motivi di igiene)
- provette con quantità di sangue inferiore o superiore al livello indicato (tacca sulla provetta)
- contenitori per feci e urine con quantità scarsa od eccessiva
- contenitori non idonei (es. non sterile per una coltura microbiologica)
- modalità di prelievo errate (es. sangue intero al posto di plasma, sangue coagulato)
- modalità di conservazione errate
- modalità di preparazione errate (es. digiuno non osservato)

TRASPORTO CAMPIONI

Il personale incaricato di questa funzione è responsabile del trasporto dei documenti e dei contenitori con i campioni organici prelevati, dai Punti Prelievo alla sede operativa di Vado Ligure e a Carate Brianza.

I trasporti dei campioni destinati al Service sono gestiti direttamente dai Laboratori destinatari.

L'incaricato è responsabile di:

- controllare il numero di provette (suddivise per tipologia di esame o colore) e di contenitori presi in carico
- consegnare / ritirare dalle segreterie dei PP i campioni e la relativa documentazione
- mantenere correttamente i campioni negli appositi contenitori termici durante il trasporto, evitando danneggiamenti o rotture
- ottimizzare i percorsi ed i tempi di trasporto, in modo da consegnare i campioni entro i tempi stabiliti

I contenitori per il trasporto devono essere di tipo isotermico e refrigerato, rigidi e con coperchio a tenuta, provvisti di blocchetti frigoriferi (tipo siberini).

Costituiscono non conformità e quindi impossibilità a procedere i seguenti casi:

- danneggiamenti delle provette con i campioni
- documentazione relativa alle provette non consegnata
- trasporto effettuato senza inserimento del blocchetto frigorifero in borsa termica.

ESECUZIONE ANALISI

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

Le attività di laboratorio vengono effettuate sotto il coordinamento e la responsabilità del Direttore Tecnico, secondo le Procedure ed Istruzioni Operative interne e le LG scientifiche di riferimento.

Le analisi possono essere effettuate all'interno o assegnate a laboratori esterni ("Service") sulla base delle seguenti prescrizioni:

- il laboratorio cui si intende affidare una parte delle analisi erogate deve essere preliminarmente qualificato secondo le modalità di selezione dei fornitori

In generale, la scelta di assegnare le analisi in service è stabilita dall'Azienda sulla base di condizioni di urgenza e/o nei casi in cui effettuarle all'interno non sia praticabile in quanto richiederebbe variazioni organizzative ed elevati investimenti in termini di risorse, non attuabili.

L'elenco delle determinazioni analitiche affidate in service è esposto in Laboratorio a disposizione del pubblico. Il presidio attua procedure di assicurazione della qualità delle attività effettuate al suo interno al fine di garantire il monitoraggio e l'affidabilità delle prestazioni erogate, tra le quali:

- ✓ affiancamento e formazione continua del personale addetto al laboratorio
- ✓ opportuni controlli da applicare nelle fasi preliminari, intermedie o finali delle analisi
- ✓ verifica delle apparecchiature
- ✓ monitoraggio periodico dei risultati e/o ripetizioni - laddove richiesto dal Direttore Tecnico - delle analisi
- ✓ partecipazione a circuiti inter-laboratorio (V.E.Q.) con attuazione delle opportune azioni correttive o preventive documentate in caso di scostamenti dai risultati di conformità

- ✓ controllo della qualità delle analisi effettuate al suo interno (CQI) per il quale sono esplicitati i criteri di validazione dei risultati ottenuti e stabilite le eventuali azioni per il miglioramento.

Il Direttore tecnico supervisiona sia le attività interne che i controlli affidati all'esterno e redige i relativi programmi di intervento.

Quotidianamente, gli Analisti verificano che:

- le provette siano provviste dell'etichetta adesiva (barcode)
- i campioni forniti direttamente dai clienti siano idonei e quindi accettabili

Al termine delle analisi il Direttore Tecnico e l'Analista verificano che tutte le analisi richieste per singolo paziente siano state effettuate e che tutti i risultati siano stati inviati correttamente al gestionale informatico.

VALIDAZIONE, CONSEGNA E CONSERVAZIONE DEI REFERTI

Se l'esito dei controlli interni è positivo si procede con la seduta analitica.

L'analista verifica i risultati provenienti dai diversi analizzatori, valutando la presenza di esiti errati/falliti o "limiti critici" e provvedendo di conseguenza.

Si specifica che i dati sono trasmessi in automatico dal LIS AMS al gestionale di laboratorio e che il referto si produce solo quando tutti gli analiti presentano un valore alfanumerico o numerico.

Successivamente il Direttore sanitario e/o il sostituto firmano digitalmente i singoli referti e questo atto costituisce la delibera finale per la consegna del referto di analisi al cliente.

Per garantire la riservatezza dei dati e la massima privacy, i referti non possono essere comunicati per telefono o per fax, salvo urgenze-emergenze che vengono stabilite dal Direttore di Laboratorio.

Ogni referto, firmato digitalmente, contiene la distinta delle determinazioni eventualmente affidate ai laboratori in service, affinché sia sempre garantita la tracciabilità delle attività viene consegnato secondo le seguenti modalità:

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

- in busta chiusa direttamente al soggetto titolare dell'accertamento o al latore di delega scritta del paziente su esplicita richiesta e autorizzazione del paziente, recapitati al domicilio o direttamente al Medico Curante
- in caso di risultati fortemente patologici, comunicati dal Direttore Tecnico direttamente al paziente
- scaricati direttamente dal "portale referti Bianalisi", previa consegna di username e password attribuite all'atto dell'accettazione

Il Direttore Sanitario ed il personale di laboratorio sono a disposizione dei pazienti per fornire chiarimenti in merito all'interpretazione dei risultati degli esami tutti i giorni nell'orario di apertura del presidio. I referti non riproducibili vengono conservati in struttura per un anno dalla data di emissione.

GLI STANDARD DI QUALITÀ: DEFINIZIONE E CONTENUTI

La "cultura della Qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del Laboratorio di analisi Bianalisi Ponente. Questa

si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature di laboratorio, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'ottimizzazione dell'organizzazione interna del lavoro e nell'applicazione delle linee guida emanate dalle principali Società scientifiche.

La politica della qualità

La politica della qualità del presidio è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del servizio reso alle "parti interessate" (clienti, fornitori, enti statali e regionali, operatori, la proprietà, associazioni di tutela dei consumatori), sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che poniamo alla base della politica perseguita sono:

- *professionalità e riservatezza*
- *competenza, disponibilità e responsabilizzazione del personale*
- *efficienza ed efficacia organizzativa*
- *coinvolgimento attivo delle parti interessate nel processo di miglioramento continuo*

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella presente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno attraverso:

- *innovazione diagnostica attraverso l'uso di strumentazione tecnologicamente avanzata anche per ridurre gli esami affidati in service recuperando sulle tempistiche di consegna dei referti*
- *potenziamento dell'efficienza operativa del reparto analisi e prove mediante la razionalizzazione delle modalità di lavoro quali l'interscambiabilità del personale e la capacità di assorbimento di carichi di lavoro straordinari*
- *aggiornamento continuo della professionalità del personale a tutto campo, studio e revisione dei propri risultati e procedure di lavoro*
- *implementazione e sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) interno che risulti conforme ai requisiti dell'accreditamento Istituzionale sottoposto a periodici controlli sia interni che da parte di enti terzi*
- *motivazione e soddisfazione del personale del presidio grazie:*
 - *ad un'attività continua di coinvolgimento e partecipazione ai processi decisionali dell'organizzazione*
 - *alla certezza della messa a disposizione da parte della Direzione delle risorse necessarie*

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione:

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

Missione

Offrire ai propri utenti risposte efficaci ai bisogni di indagini diagnostiche, affrontando le problematiche emergenti nell'ottica dell'umanizzazione del servizio con lo scopo di garantire la continuità qualitativa e la valorizzazione delle risorse professionali dei suoi operatori attraverso lo sviluppo e l'applicazione di

metodologie avanzate..

Nell'attuare la propria mission, il presidio si impegna a

- comunicare la politica della qualità a tutte le parti interessate, anche tramite il sito web, ed a revisionarla ogniqualvolta si renda necessario
- impiegare un sistema di comunicazione tra le varie funzioni assumendo il principio che ciascuno deve considerare come cliente interno coloro che fruiscono del risultato del proprio lavoro
- prevenire le problematiche e le inefficienze piuttosto che gestirle a posteriori
- monitorare il clima aziendale, incoraggiando lo spirito collaborativo ed il confronto aperto fra tutti gli operatori

Visione

L'indirizzo generale dell'attività svolta dal Laboratorio è rappresentato dal miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi erogati e del grado di percezione di tale livello da parte dei clienti/operatori.

La nostra visione si esplicita nel garantire una qualità del servizio finalizzata alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli utenti, relativamente:

- ai percorsi clinico-diagnostici
- alla certezza di usufruire di un servizio basato su un rapporto confidenziale con il personale che si integra con le necessità familiari e con le esigenze dei medici curanti e delle strutture sanitarie interessate
- alla professionalità, cortesia e disponibilità del personale
- alla garanzia di affidabilità dei risultati delle analisi
- al contenimento dei costi ed al rispetto dei tempi di consegna dei risultati

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

- Relazione sullo stato degli standard: almeno una volta all'anno le direzioni aziendale e sanitaria effettuano un approfondito riesame dell'organizzazione aziendale
- Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti: la Direzione Aziendale ed il Direttore Sanitario verificano sistematicamente il grado di soddisfazione della propria clientela, mediante l'analisi delle risposte al questionario di cui viene richiesta la compilazione prima di lasciare il Laboratorio e le recensioni presenti su Google
- Adeguamento organizzativo: le attività di controllo sulla qualità del servizio sono orientate al miglioramento continuo mediante la realizzazione di adeguate azioni correttive di tipo organizzativo, tecnico e sanitario.
- Azioni di miglioramento: i responsabili dei diversi settori aziendali, in funzione delle proprie competenze, hanno la responsabilità di partecipare alla proposizione di idee e/o di azioni di miglioramento per mitigare possibili problematiche future. Il Responsabile Qualità analizza ed avvala le decisioni atte a migliorare il sistema e la qualità dei processi e dei servizi. La gestione dell'attività legate all'evoluzione del SGQ è affidata al Gruppo per il miglioramento della qualità che stabilisce le priorità di intervento e verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle attività svolte per l'attuazione del sistema qualità.

Standard di servizio

Il presidio ha definito i propri standard di qualità del servizio di cui si obbliga a garantire il rispetto per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

Il nostro impegno di trasparenza è insito nel modus operandi: avendo implementato un sistema per la gestione della qualità, disponiamo di dati oggettivi derivanti dalle attività di controllo interno sui processi aziendali che ci permettono di “misurare” e monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi pianificati, intervenendo in tempo reale, con opportune azioni correttive, laddove necessario.

Nello specifico, gli standard garantiti dal presidio sono i seguenti:

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD GARANTITI
<i>Informazioni e prenotazioni</i>	tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa telefonica: < 5 minuti</i>
	chiarezza e completezza delle informazioni	<i>Personale sempre disponibile a informare e chiarire sia al telefono che di persona. Disponibilità delle Carta dei servizi. Esistenza di sito internet istituzionale con sezione “News” sempre aggiornata e Vademecum Analisi Laboratorio.</i>
	semplicità della procedura di prenotazione	<i>Accesso libero per esami ematochimici</i>
	cortesia del personale di contatto	<i>Personale identificabile tramite cartellino e divisa</i>
<i>Accettazione</i>	tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa in accettazione 5 minuti, tempo massimo 15 minuti</i>
	chiarezza della segnaletica	<i>Cartelli ben visibili, aree delimitate</i>
	comfort delle sale di attesa	<i>Disponibilità posti a sedere in misura adeguata all'utenza e riviste</i>
	orari di apertura	<i>APERTURA: Lun – Ven 8.0 -16.30 sabato: 8.00 - 12.00 PRELIEVI: Lun – Sab 8.00 - 10.00</i>
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	<i>Servizi igienici sempre disponibili nell'orario di apertura ed accessibili ai disabili</i>
	facilità della procedura e dei mezzi di pagamento	<i>Pagamenti con moneta elettronica, anche on line</i>
	Rispetto della Privacy	<i>Chiamata per numero</i>
<i>Esecuzione delle prestazioni</i>	tempi di attesa	<i>Tempo medio per l'erogazione della prestazione di prelievo 10 minuti, tempo massimo 20 minuti</i>
	comfort delle sale prelievo	<i>Disponibilità di poltrona reclinabile</i>
	Sostegno e supporto informativo da parte del prelevatore	<i>Tempo medio per l'esecuzione della prestazione: < 15 minuti</i>
	Personalizzazione del servizio	<i>Prestazioni a pacchetto, check up, referti urgenti su richiesta</i>

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD GARANTITI
<i>Refertazione</i>	Tempo e modalità di consegna	<i>Tempo medio per la consegna referti: 1 giorno lavorativo, 5 giorni lavorativi per gli esami eseguiti in service.</i>
		<i>Referti scaricabili dal sito internet</i>
<i>Gestione del disservizio</i>	Possibilità di inoltrare reclami e compilazione questionari di gradimento	<i>Presenza di moduli dedicati in accettazione e nelle sale di attesa</i>

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

	tempi e modalità di risposta ai reclami	<i>Entro 15 giorni dal ricevimento</i>
	indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'utenza	<i>Monitoraggio continuo – Sintesi annuale</i>
<i>Sistema di gestione Qualità Interno</i>	Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.	<i>Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità</i>
	Miglioramento continuo	<i>Riesame e Piano di miglioramento annuale</i>

LA CARTA DEI SERVIZI: UNO STRUMENTO PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Significato e funzioni

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la “carta dei servizi”, che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard garantiti
- refertare gli esami con firma elettronica per assicurare un servizio più veloce e sicuro
- rendere i referti scaricabili dal sito istituzionale nel massimo rispetto della normativa sulla privacy

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore. Pertanto, la Carta dei servizi è da

interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- **Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:**
 - della struttura: ogni Utente può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta
 - ogni Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni circa le proprie indagini diagnostiche

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

- **Partecipazione:** tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal laboratorio o dal suo personale possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione. Il Responsabile della Qualità avrà cura di effettuare una periodica riesamina per eliminare eventuali inconvenienti e/o per attuare i miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela e con la garanzia di affidabilità dei risultati delle analisi richieste

I diritti e i doveri dei Cittadini - Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- ✓ **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- ✓ **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- ✓ **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- ✓ **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- ✓ **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- ✓ **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- ✓ **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- ✓ **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- ✓ **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- ✓ **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- ✓ **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

	CARTA DEI SERVIZI	MO 08 Rev. 4 del 27/06/2025
---	--------------------------	-----------------------------------

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni.
- È vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali
- Se in presenza di sintomi respiratori si raccomanda l'utilizzo della mascherina