

**Laboratori Associati Laganà  
Società Consortile a.r.l.  
Via Vitt. Emanuele III, 26  
95032 BELPASSO CT**

**Carta dei Servizi**

**Anno 2018  
Versione 4**



## PRESENTAZIONE

*Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. è una struttura dinamica in continua espansione, non solo per quanto concerne l'aggiornamento costante dei metodi analitici, ma anche nel senso di un vivo interesse per soddisfare al meglio le esigenze di tutti gli utenti.*

*Nasce così la carta dei servizi del nostro Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l.*

*Questa pubblicazione e' destinata a tutti gli utenti con lo scopo di fornire informazioni utili per utilizzare al meglio la diagnostica di laboratorio; descrive tutti i servizi che la struttura è in grado di offrire, le caratteristiche organizzative, i settore specialistici e le analisi di laboratorio eseguibili.*

*La Carta dei servizi è uno strumento a tutela dei diritti dei cittadini che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale. Essa dà la possibilità agli utenti di verificare se le prestazioni offerte dall'Ente erogatore vengono realmente eseguite nel rispetto quali-quantitativo degli standard fissati.*

*Con la presente Carta dei servizi il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. illustra i servizi che è in grado di offrire alla propria utenza, determina i loro standard quali-quantitativi d'esecuzione e ne garantisce il rispetto.*



*Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. si impegna inoltre a:*

- *pubblicare gli standard adottati, affinché i propri utenti ne vengano a conoscenza;*
- *verificare il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione dei clienti attraverso appositi strumenti;*
- *analizzare le situazioni di disservizio individuando le cause e provvedere in modo tale che lo stesso non si ripeta.*

*Tale documento quindi vuole essere una sorta di certificato di garanzia per i propri utenti.*

*Inoltre in relazione al fatto che i servizi e gli standard potrebbero essere modificati e migliorati, la carta dei servizi non sarà un documento statico, ma dinamico e attento alle continue evoluzioni e anche ai suggerimenti diretti dei propri utenti.*

*Nel 2015 al fine di conferire alle attività svolte dal centro un riconoscimento oggettivo e inopinabile di qualità e validità il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. nel 2015 ha ottenuto la certificazione a norma UNI EN ISO 9001:2008.*

*Nel 2017 si è effettuata la transizione alla nuova norma ISO 9001:2015.*

*La Direzione*

## **DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERGI**

Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. è situato in via Vitt. Emanuele III n° 26, Belpasso (CT).

Al piano terra si trovano i locali dedicati alle sezioni specializzate di microbiologia, urine, tossicologia il laboratorio generale di base, il settore di ematologia e coagulazione, chimica clinica e immunoenzimatica, la segreteria, e la Direzione.

## **I NOSTRI RECAPITI**

 **telefono e fax: 095.918782**  
**e-mail: [analisiagan@legalmail.it](mailto:analisiagan@legalmail.it)**

## **ORARI DI APERTURA DEL LABORATORIO**

Il laboratorio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

**❖ Dal LUNEDI' al VENERDI' apertura con orario dalle ore 09.00 alle ore 14.00.**

Il servizio telefonico per le informazioni, è a disposizione dell'utenza ininterrottamente durante gli orari di apertura della struttura.

	<b>ORARI</b>
LUNEDI' – VENERDI'	09.00 – 14.00
SABATO	09.00 – 12.00

## **SEZIONI CHE COMPONGONO IL LABORATORIO**

Il laboratorio è organizzato come laboratorio di base con sezioni specialistiche finalizzate alle indagini diagnostiche e a sezioni gestionali:

<b>SEZIONI SPECIALISTICHE</b>	
<b>SEZIONI GESTIONALI</b>	
IMMUNOCHEMICA	ACCETTAZIONE E REFERTAZIONE
MICROBIOLOGIA	DIREZIONE
BIOCHIMICA	AMMINISTRAZIONE

Ogni sezione è attrezzata con apparecchiature moderne, alcune completamente automatizzate, ma con il continuo controllo e l'azione critica degli operatori.

Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. è dotato di un sistema computerizzato personalizzato che consente sia l'integrazione delle informazioni analitiche, cliniche ed amministrative per ogni singolo cliente, che l'interfacciamento con le apparecchiature automatiche allo scopo di ridurre al minimo i tempi di lavorazione e di minimizzare i rischi di possibili errori.

L'organizzazione del lavoro analitico si caratterizza per una costante collaborazione tra i vari operatori per permettere uno scambio delle specifiche competenze individuali.



## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Nel 2015 il laboratorio ha istituito di una Società consortile Laboratori Associati Laganà a.r.l., dove è realizzata l'aggregazione di più strutture che consentirà l'esecuzione di indagini più sofisticate o meno ricorrenti, con elevata qualità, costo contenuto, sicurezza ed assistenza continua.

Il prelievo viene eseguito presso i punti di accesso Laboratorio Analisi Cliniche Dr. S. Laganà della & C. s.n.c., il Laboratorio Biodiagnostica & C. s.n.c e il Laboratorio Analisi Cliniche Laganà & C. s.n.c. di Laganà G. e Laganà C. mentre le indagini diagnostiche presso la Società consortile Laboratori Associati Laganà a.r.l. Le prestazioni vengono eseguite previa richiesta del Cliente. L'invio dei campioni biologici avviene attraverso utilizzo del materiale necessario esclusivamente a tale scopo (provette, tappi, crioplast, borsette termiche). Le parti si obbligano ad osservare la normativa vigente in materia di conservazione dei campioni biologici; è garantita la gestione delle urgenze.

Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. provvederà, attraverso il suo personale qualificato, a ritirare con idonei contenitori presso il Cliente i campioni biologici da analizzare, e a provvedere al loro trasporto sempre nel rispetto della normativa vigente ( T.U. 81/08, Circolare Ministero della Salute N° 16 del 20/07/94).

Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. provvederà ad inviare i risultati non appena validati secondo i tempi indicati nella tabella esami tramite programma di gestione, fax, e-mail.



## **GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE**

### **Corretta identificazione del paziente e del prelievo**

Per evitare errori di omonimia nell'esecuzione degli esami i campioni vengono identificati con etichetta autoadesiva contenente: codice paziente, cognome e nome dell'utente, data di nascita numero progressivo di accettazione, data di accettazione, e sesso del paziente.

### **Conformità del prelievo**

Il prelievo ematico deve arrivare presso il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. effettuato con materiale monouso e applicando cautele tali da ridurre al minimo i rischi connessi alla manipolazione del sangue. Il materiale monouso è smaltito periodicamente da ditte autorizzate.

### **Conformità analitica**

Le procedure analitiche vengono praticate riducendo al minimo il rischio di scambio dei campioni. Dal prelievo all'effettuazione dell'esame trascorre il minor tempo possibile, ciò al fine di evitare modifica di parametri ematochimici particolarmente instabili.

E' prassi consolidata, una volta effettuati gli esami, conservare i sieri per tre giorni per eventuali controlli o effettuazione di indagini supplementari ove richieste.

### **Conformità del servizio**

Fermo restando che la codifica delle provette riduce notevolmente il rischio di scambio di campioni, una particolare attenzione viene rivolta all'errore accidentale presente in quelle metodiche non automatizzate. Viene sempre effettuato un controllo sull'archivio storico per evitare

incongruenze relative a specifiche patologie. Qualora dovesse verificarsi un'incongruenza, il campione viene riprocessato.

## **INDICATORI DI QUALITA'**

Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. dopo anni di esperienza nell'applicazione del sistema qualità è in grado di pubblicare i propri standard di qualità:

- i controlli interni utilizzati giornalmente per ematologia e chimica clinica rientrano per tutti i parametri nel range indicato dal fornitore, utilizzando standard di riferimento riconosciuti a livello internazionale;
- verifica delle temperature di conservazione dei prodotti attraverso strumenti tarati da istituti di metrologia nazionali;
- i referti vengono consegnati entro 1 giorno dal prelievo per tutta la routine.
- controlli esterni con il CRQ regionale con risultati soddisfacenti.



## **SERVIZI E IMPEGNI DEL LABORATORIO**

**Stoccaggio per 3 giorni di tutti i campioni:** *al termine della giornata le provette contenenti il siero vengono tappate e conservate in frigorifero per 3 giorni: su richiesta del cliente è possibile eseguire sullo stesso campione ulteriori analisi richieste od eseguire eventuali controlli.*

**Controllo di qualità:** *nelle sezioni del laboratorio si esegue regolarmente il controllo di qualità.*

*Inoltre il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. partecipa ad un programma VEQ (verifiche esterne di qualità) attraverso l'invio ed il controllo dei risultati presso il CRQ della Regione Sicilia.*

*Il controllo di qualità è un dovere per il laboratorio e un diritto per l'utente.*

**Consegna del referto:** *qualora per motivi tecnico-organizzativi, il laboratorio non potesse rispettare la data di consegna del referto, il cliente sarà informato tempestivamente.*

## **ALLEGATI**

Tabella elenco esami, tempi di consegna, condizioni di prelievo e trasporto dei campioni inviati in allegato ai punti di accesso.