

FONDAZIONE OSPEDALE GIUSEPPE ARAGONA

Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO

INDICE GENERALE

| | |
|---|----|
| PRESENTAZIONE..... | 3 |
| Dove siamo | 4 |
| Contatti..... | 4 |
| Orari di apertura | 4 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 5 |
| DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI | 5 |
| Diritti degli utenti..... | 5 |
| Doveri degli Utenti | 6 |
| MODALITÀ DI ACCESSO..... | 6 |
| Accettazione, prelievi e consegna campioni biologici | 7 |
| Ritiro referti..... | 7 |
| ELENCO DEGLI ESAMI E INDICAZIONI PER LA CORRETTA RACCOLTA DEL MATERIALE BIOLOGICO..... | 8 |
| VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ..... | 8 |
| Controllo qualità delle prestazioni | 8 |
| Allineamento con le nuove tecnologie | 8 |
| Salvaguardia dell'ambiente..... | 8 |
| Monitoraggio qualità percepita dagli utenti..... | 8 |
| Miglioramento continuo | 9 |
| PRIVACY-ANTICORRUZIONE/TRASPARENZA..... | 9 |
| Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 | 9 |
| ALLEGATI..... | 10 |

PRESENTAZIONE

Il laboratorio Analisi della Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona, classificato come **Laboratorio Clinico di base**, è un servizio che esegue analisi su materiali biologici di origine umana allo scopo di fornire informazioni utili per la formulazione di diagnosi, per la cura di malattie, per il monitoraggio di terapia farmacologiche e per la prevenzione. È una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale della Lombardia

Il Laboratorio garantisce:

- Attività di prelievo
- Esecuzione dei test
- Consulenza ai Medici della Struttura, ai Medici del territorio e ai Pazienti orientandoli all'appropriatezza della richiesta, assistendoli nell'interpretazione del risultato e aggiornandoli sulle possibilità e i limiti delle varie tecniche analitiche.

L'attività di Laboratorio è rivolta verso:

- Pazienti ricoverati nei Reparti di degenza dell'Ospedale (Pazienti interni)
- Pazienti esterni
- Pazienti di strutture esterne convenzionate (come ad esempio RSA)

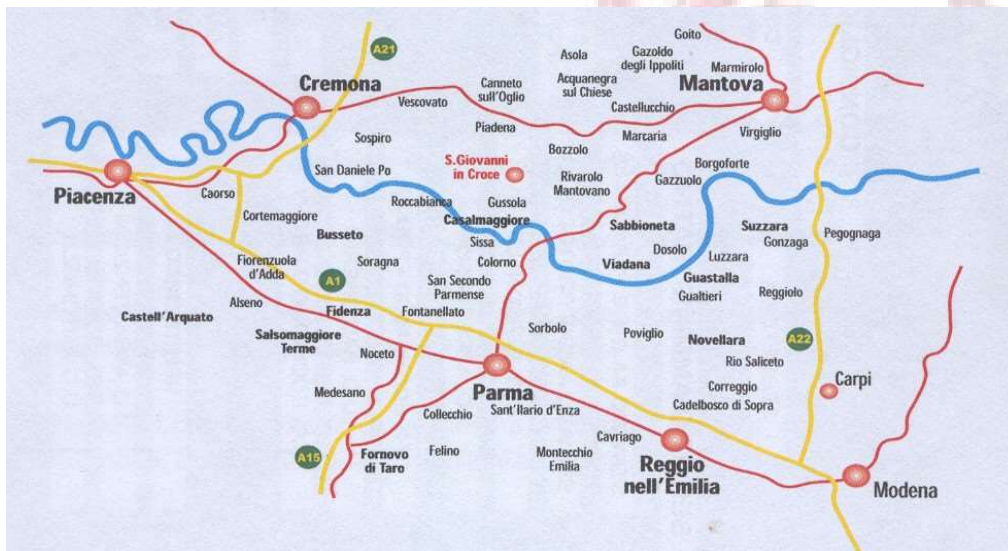
Sono presenti le seguenti aree specialistiche

- **PATOLOGIA CLINICA**
Sono garantite analisi biochimiche, sierologiche, infettivologiche, immunologiche e di dosaggio di farmaci.
- **EMATOLOGIA**
Esecuzione di emocromi ed eventualmente di strisci periferici per ulteriori approfondimenti diagnostici.
- **COAGULAZIONE**
Vengono eseguiti tutti i test coagulativi di base, come PT, PTT, Fibrinogeno, AT III, D-Dimero
Il Laboratorio collabora inoltre con il Centro TAO presente all'interno della Struttura.
- **DIAGNOSTICA URINARIA**
Viene eseguita l'analisi chimico-fisica dell'urina

Dove siamo

Il laboratorio della Fondazione è situato in Provincia di Cremona nel Comune di San Giovanni in Croce Viale Grasselli Barni 47, e dispone di ampio parcheggio gratuito posto davanti all'ingresso principale

Distanze: da Cremona K. 30; da Mantova Km. 35; da Parma Km. 38. Inoltre esiste, sull'asse ferroviario Parma-Brescia, la stazione di San Giovanni in Croce a soli 300 metri dall'Ospedale.



Contatti

Responsabile del laboratorio Dr. Gabriele Adinolfi 3384689477

Email: laboratorio@ospedlearagona.org

Altri contatti:

Centralino 0375/310438

direzionesanitaria@pec.ospedlearagona.org direzioneamministrativa@pec.ospedlearagona.org

Orari di apertura

ACCETTAZIONE, PRELIEVI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

- Punto prelievi in sede: dal Lunedì al Venerdì dalle 07:30 alle 09:00
- Attività di prelievo Comune di Sospiro, via Torti 4/A, presso Fondazione Sospiro (Centro F. Garini): il mercoledì ed il venerdì mattina dalle ore 7.30 alle ore 9.30

Ritiro referti

- presso CUP/Accettazione Fondazione G. Aragona - Dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 16.00

Carta dei Servizi Laboratorio Analisi Rev2 del 24/09/25

- su richiesta presso la Portineria dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e Il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30 - dalle ore 14.30 alle ore 18.30
- presso l'attività di prelievo del Comune di Sospiro, via Torti 4/A, presso Fondazione Sospiro (Centro F. Garini).

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Laboratorio Analisi nell'erogazione delle proprie prestazioni, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali1:

Uguaglianza e imparzialità a tutti gli Utenti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche e condizioni sociali. A tutti viene assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi messi in atto che da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità e partecipazione agli Utenti e assicurata la regolarità, la continuità del servizio e la riduzione al minimo dei disagi in caso di interruzione o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore. A tutti è garantito il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Centralità del paziente il Paziente/Utente ha la priorità assoluta e le sue richieste devono essere soddisfatte nel limite del possibile e nel pieno rispetto della sua Privacy secondo la normativa vigente.

Diritto di accesso ogni cittadino può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale a cui desidera accedere.

Eccellenza del Servizio il servizio è erogato in modo da garantire la massima efficienza ed efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, puntando ad un miglioramento continuo della qualità attraverso l'innovazione, la ricerca e l'aggiornamento continuo.

Valorizzazione delle risorse umane tutto lo staff del Laboratorio è impegnato a lavorare in armonia e collaborazione sviluppando e potenziando le proprie capacità e sostenendo ed appoggiando quelle dei colleghi.

Salvaguardia dell'ambiente tutte le attività sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale, utilizzando le migliori tecnologie disponibili e i metodi finalizzati alla riduzione dei rifiuti.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti degli utenti

Il Paziente/Utente è al centro del nostro agire: per tutti noi del Laboratorio Analisi è fondamentale instaurare un dialogo costante con i Pazienti/Utenti, per individuare e soddisfare ogni esigenza di

benessere, attraverso il miglioramento continuo della qualità del servizio, l'impiego dell'eccellenza tecnologica, l'adozione di protocolli innovativi ed efficaci.

Il Laboratorio Analisi riconosce all'Utente i seguenti diritti affinché:

- sia assistito con cortesia e professionalità;
- ottenga dalla struttura le informazioni relative alle prestazioni richieste;
- sia informato riguardo eventuali rischi o disagi conseguenti alla prestazione erogata;
- possa identificare immediatamente le persone cui fare riferimento per ricevere le prestazioni richieste;
- i risultati delle indagini alle quali si sottopone ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti, a meno che abbia indicato per iscritto le persone che possono accedere a queste informazioni, nel pieno rispetto delle disposizioni legislative in materia;
- possa rinunciare a prestazioni richieste, informando tempestivamente gli operatori del servizio delle sue intenzioni;
- sia sempre permessa la possibilità di presentare suggerimenti e segnalazioni e di ricevere tempestivamente risposta

Doveri degli Utenti

In armonia con l'orientamento aziendale, si invita l'Utente che si rivolge al Laboratorio:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- alla collaborazione con il personale;
- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti;
- informare gli operatori di eventuali possibili cause di alterazioni dei risultati, quali: mancato rispetto del digiuno, non astensione dal fumo o assunzione di farmaci prima del prelievo, modalità di raccolta dei campioni biologici diversa rispetto alle indicazioni fornite dal Laboratorio.

MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere ai servizi del nostro laboratorio non occorre prenotare. L'Utente può presentarsi al CUP/Accettazione per le formalità amministrative ed eseguire il prelievo o la consegna dei materiali biologico c/o il punto prelievi interno.

Il personale del Laboratorio è a disposizione degli utenti per fornire, preventivamente, ogni informazione utile per la preparazione agli esami e per illustrare le modalità di raccolta di campioni biologici.

La nostra struttura può provvedere al servizio di prelievo a domicilio attivando il servizio territoriale CDOM.

Accettazione, prelievi e consegna campioni biologici

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati e di accettare i campioni biologici che avete eventualmente raccolto. Ricordate di portare con voi un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria.

La consegna di campioni biologici da parte di infermieri del territorio/Strutture in convenzione può essere fatta dal lunedì al venerdì c/o il laboratorio analisi dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Il pagamento degli esami o del ticket, ove previsto, avviene al momento dell'accettazione (in contanti o mediante carte di debito o credito) e verrà regolarmente fatturato dal Personale dell'amministrazione.

Per particolari esami come il test HIV è richiesta la sottoscrizione di un ulteriore consenso informato.

Per effettuare analisi in regime di **convenzione con il Servizio Sanitario Regionale**, e indispensabile la richiesta medica, redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale o su quello di altro specialista.

Inoltre, è possibile richiedere accertamenti diagnostici:

- chiedendo direttamente le prestazioni al Laboratorio presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale – "**ricetta bianca**". In questo caso l'Utente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.
- chiedendo direttamente le analisi di Laboratorio al momento dell'accettazione (**senza alcuna impegnativa** del medico). Anche in questo caso l'Utente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

Al momento dell'accettazione viene consegnato all'Utente un modulo con le indicazioni per il ritiro ed eventuale delega.

Ritiro referti

Il referto è disponibile a partire dal giorno scritto sul "modulo ritiro referto", rilasciato durante l'accettazione. La maggior parte degli esami è solitamente resa al paziente **in 24 ore**.

È presente una procedura per la trasmissione tempestiva dell'esito in caso di valori/risultati critici sia all'utente che ha richiesto l'esame sia al suo MMG o PLS se ne è stata fornita l'autorizzazione.

Esami particolari possono avere tempi di esecuzione più lunghi che vengono tuttavia comunicati all'Utente al momento dell'accettazione.

I referti possono essere **ritirati personalmente** presso il CUP/Accettazione della Fondazione e sono visibili e scaricabili dal Fascicolo Sanitario Personale dell'utente.

Nel caso di ritiro del referto cartaceo con delega, occorre compilare in tutte le sue parti l'apposita sezione dedicata in fondo al documento di accettazione. Il delegato al ritiro deve necessariamente esibire un documento di identità in corso di validità.

ELENCO DEGLI ESAMI E INDICAZIONI PER LA CORRETTA RACCOLTA DEL MATERIALE BIOLOGICO

Gli esami eseguibili dal Laboratorio Clinico di Base della Fondazione sono elencati nel modulo **Elenco esami (allegato1)**.

Per tutti quegli esami che non vengono eseguiti in sede, il Laboratorio si avvale della collaborazione del laboratorio in Service – **SYNLAB**

(Le indicazioni per la corretta raccolta del materiale biologico sono definite nell'allegato 2)

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Controllo qualità delle prestazioni

Il Laboratorio Analisi verifica quotidianamente le prestazioni erogate attraverso il **Controllo Interno di Qualità (CQI)**. Il CQI consiste nell'eseguire ogni giorno, prima di iniziare l'attività analitica dei campioni degli Utenti, tutte le analisi erogate su un materiale (siero, plasma, sangue...) a concentrazione nota, i cui valori devono oscillare entro limiti prestabiliti.

La struttura si confronta inoltre con altre strutture attraverso la **Verifica Esterna della Qualità (VEQ)**. La VEQ consiste nell'eseguire periodicamente analisi di campioni a contenuto ignoto, insieme a centinaia di altri laboratori italiani ed europei; ciò permette di valutare la propria accuratezza e precisione rispetto a tutti gli altri laboratori.

Allineamento con le nuove tecnologie

L'impegno del Laboratorio è quello di **migliorare costantemente la performance analitica** in termini di veridicità, precisione, sensibilità, specificità attraverso la crescente automatizzazione e razionalizzazione delle procedure nel settore diagnostico, a fronte di costi e investimenti in strumentazione di altissima tecnologia, in quanto le analisi sono oggi uno strumento utilissimo e talora indispensabile per la diagnosi, la prognosi e la terapia delle malattie.

Salvaguardia dell'ambiente

Tutte le attività sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale, utilizzando le migliori tecnologie disponibili e i metodi finalizzati alla **riduzione dei rifiuti**, con particolare riferimento al **risparmio energetico** nella scelta delle apparecchiature e consumabili.

Monitoraggio qualità percepita dagli utenti

Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia del personale costituiscono gli elementi più significativi per gli Utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il laboratorio a fare sempre meglio; tali fattori sono monitorati mediante la partecipazione degli Utenti attraverso la compilazione del **questionario di soddisfazione** e dei **moduli dei reclami e dei suggerimenti**, disponibili in sala d'attesa e sul sito www.ospedalearagona.org (**Allegato 3**)

La restituzione dei questionari può essere effettuata mediante deposito nella cassetta dedicata posta all'ingresso, trasmessa via email: urp@ospedalearagona.org o spedita via posta all'indirizzo: Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS Via G.Barni 47 26037 San Giovanni in Croce CR / fax (0375/310053),

Miglioramento continuo

La Direzione si impegna a riesaminare annualmente la qualità del servizio offerto attraverso una verifica ed una valutazione secondo **indicatori per il monitoraggio della qualità tecnica, organizzativa e qualità percepita del servizio offerto** ed elabora **un piano degli obiettivi** per il miglioramento della qualità.

Il **report di tale valutazione** è diffuso sul sito www.ospedalearagona.org

PRIVACY-ANTICORRUZIONE/TRASPARENZA

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, la Fondazione ha provveduto a recepire ed applicare il Regolamento Europeo 2016/679, nonché il D.Lgs. 10 agosto 2018 n. 101. Titolare del trattamento è Fondazione Ospedale Giuseppe Aragona Istituto Geriatrico e Riabilitativo ONLUS (privacy@ospedalearagona.org.)

La Fondazione ha altresì applicato misure per la prevenzione della corruzione, ai sensi della Legge n. 190 del 06/11/12 e ss e del Piano Nazionale Anticorruzione, e per la Trasparenza ai sensi del D.Lgs 33/13 e ss.

In ottemperanza a tali normative la Fondazione oltre che ad implementare misure specifiche di prevenzione della corruzione, tra le quali il Codice di Condotta e le Regole di comportamento, si è dotata di:

- una pagina web istituzionale "Amministrazione Trasparente" raggiungibile dalla home page del sito www.ospedalearagona.org
- pubblicazione dei dati
- posta elettronica certificata
- un apposito indirizzo di posta elettronica: accessocivico@ospedalearagona.org per garantire l'accesso civico agli atti.

Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01

Carta dei Servizi Laboratorio Analisi Rev2 del 24/09/25

La Fondazione dal mese di dicembre 2012 ha adottato il modello di organizzazione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 perseguendo nella propria azione i principi di legalità, trasparenza e correttezza gestionale, della fiducia e cooperazione con tutti gli Stakeholders (portatori di interesse). Il Codice Etico e la parte generale del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo sono consultabili sul sito www.ospedlearagona.org nella pagina “Urp – Customer”.

ALLEGATI

1. Questionario di Soddisfazione
2. Modulo Reclami/Encomi
3. Informativa modalità corretta raccolta del materiale biologico
4. Elenco esami

