

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 1 di 8



Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Locale n° 7 Ragusa
Dipartimento di Prevenzione
LABORATORIO DI SANITA' PUBBLICA
 viale Sicilia, 7 – 97100 RAGUSA

Tel. Uffici: 0932 234730-234721

Tel. Direzione: 0932 234705

mail: laboratorio.sanita.pubblica@asp.rg.it

pec: lsp@pec.asp.rg.it

web: www.asp.rg.it

CARTA DEI SERVIZI



	CARTA DEI SERVIZI	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 2 di 8

INDICE

1. LABORATORIO DI SANITÀ PUBBLICA Azienda Sanitaria Provinciale n° 7 Ragusa	. 4
1.1 Presentazione	4
1.2 Fini Istituzionali	4
1.3 Principi fondamentali	5
2. PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO E STANDARD	5
2.1 Modalità di accesso alle prestazioni	6
2.2 Consegna dei campioni	7
2.3 Accettazione, analisi e consegna dei risultati	7
2.4 Conservazione del campione	7
2.5 Rapporti di prova	7
3. GARANZIE PER IL CLIENTE	8
3.1 Rilevazione della soddisfazione dei clienti	8
3.2 Reclami	8

	CARTA DEI SERVIZI	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 3 di 8

Gentile utente,

Questa “Carta dei Servizi” vuole essere uno strumento di facile consultazione per orientarsi e favorire l’accesso alle prestazioni erogate dal Laboratorio di Sanità Pubblica.

L’obiettivo che ci proponiamo è quello di fornire, in maniera accessibile e trasparente, informazioni sul modo di operare, sugli strumenti e sulle professionalità impegnate, sugli standard di qualità attesi e perseguiti.

In accordo al Reg. CE 882/2004, il Laboratorio è accreditato come laboratorio di prova, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, dall’Ente Italiano di Accreditamento ACCREDIA, con accreditamento n.1855 L, per gli accertamenti analitici sulle acque destinate al consumo umano, minerali naturali, di piscina e sanitarie.

L’accreditamento dimostra che il Laboratorio soddisfa sia i requisiti tecnici che quelli relativi al sistema di gestione, necessari per offrire dati e risultati accurati e tecnicamente validi. Tali competenze vengono periodicamente verificate per assicurare che i requisiti di conformità attestati con l’accreditamento continuino ad essere rispettati.

La Direzione

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 4 di 8

1. LABORATORIO DI SANITÀ PUBBLICA Azienda Sanitaria Provinciale n° 7 Ragusa

1.1 Presentazione

Con Decreto della Regione Siciliana 6 agosto 2004 “**Organizzazione del Laboratorio di Sanità Pubblica dei Dipartimenti di prevenzione delle aziende unità sanitarie locali**” è istituito ed organizzato il Laboratorio di Sanità Pubblica, di seguito indicato come LSP, per l'esercizio delle funzioni di natura tecnico-scientifica ed analitica dei dipartimenti di prevenzione, a servizio di vari enti, istituzioni ed anche per prestazioni erogate nell'interesse di terzi.

Il LSP è una struttura complessa, dotata di autonomia tecnica-funzionale, organizzativa e gestionale.

L'obiettivo principale del LSP è la soddisfazione dei bisogni del cliente nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, competenza ed economicità e la presente carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che il Laboratorio si impegna ad offrire.

La qualità delle prestazioni è garantita dall'esistenza di un “*Sistema di gestione per la Qualità*” rispondente alle linee guida della norma ISO 9004, alle prescrizioni delle norme internazionali ISO 9001 e la norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, relativa all'accreditamento nell'ambito delle prove chimiche e microbiologiche.

1.2 Fini Istituzionali

Scopo del Laboratorio è quello di erogare prestazioni per offrire un servizio che garantisca un livello tecnico sempre aggiornato e costantemente controllato, in modo da rispettare i requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e di soddisfare le esigenze dei clienti, delle autorità in ambito legislativo e migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione fornendo una garanzia particolare sulla qualità delle prove.

Il Laboratorio stabilisce, attua e mantiene attivo un sistema di gestione adatto al campo delle sue attività; documenta inoltre, le politiche, i sistemi, i programmi, le procedure e le istruzioni nella misura necessaria ad assicurare la qualità dei risultati delle prove. I suoi fini istituzionali sono:

- ❖ facilitare l'accesso ai servizi da parte dei clienti, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- ❖ individuare con chiarezza le esigenze del cliente per tradurle in requisiti di processo ed impegni precisi;
- ❖ raggiungere e mantenere una buona pratica professionale per la qualità delle prove offerte ai clienti;
- ❖ garantire la protezione delle informazioni riservate ed i diritti di proprietà dei propri clienti;
- ❖ migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione fornendo una garanzia particolare sulla qualità delle prove;
- ❖ offrire un servizio che garantisca un livello tecnico sempre aggiornato e costantemente controllato;
- ❖ garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari da parte dell'équipe, dirigenti e tecnici che operano al suo interno;
- ❖ fornire agli Enti richiedenti, consumatori e soggetti privati un servizio qualificato di analisi e consulenza;

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 5 di 8

- ❖ informare compiutamente e correttamente il cliente sull'iter successivo all'esecuzione delle prove ed alla presentazione dei risultati;
- ❖ impostare la propria attività secondo i criteri della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

1.3 Principi fondamentali

Eguaglianza

Il Laboratorio si impegna costantemente per assicurare l'accesso ai propri servizi nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cliente.

Imparzialità e Riservatezza

Il personale del Laboratorio ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana ed è tenuto a garantire il segreto d'ufficio sui risultati delle prove e su ogni altra informazione acquisita nello svolgimento delle proprie mansioni.

Continuità

Il Laboratorio assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti e delle particolari esigenze dei cittadini.

Efficienza ed efficacia

L'efficienza dell'organizzazione e l'efficacia delle prestazioni sono i due principi ispiratori dell'attività del Laboratorio.

Partecipazione

Il Laboratorio assicura al cliente, nelle forme previste dalla legge, la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona, delle quali può richiedere copia in qualsiasi momento, e di formulare proposte di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi, ponendo la massima attenzione all'ascolto dei suggerimenti dei clienti, delle idee sui cambiamenti o delle innovazioni da apportare per migliorare i servizi.

2. PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO E STANDARD

Il LSP assolve alle attribuzioni istituzionali di natura tecnico-analitica nello svolgimento delle materie di competenza sanitaria, identificate con la circolare Assessoriale Sanità n. 1045/2001 ed in particolare:

- profilassi delle malattie infettive, cronico degenerative e professionali;
- controllo degli alimenti e delle bevande;
- controllo delle acque destinate al consumo umano;
- controllo delle acque minerali e termali;
- controllo delle acque di balneazione;
- controllo delle acque destinate a scopo ludico-ricreativo;
- controllo delle acque destinate alla molluschicoltura ed alla acquacoltura;
- controllo su farmaci e cosmetici;
- controlli indoor in ambienti di vita e di lavoro;
- supporto analitico per medicina legale, del lavoro e dello sport;
- controllo degli stupefacenti su matrici inorganiche.

Le competenze istituzionali del LSP si articolano in settori di attività quali:

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 6 di 8

SETTORE DI MICROBIOLOGIA

Dott. Alessandro Modica Tel. 0932 – 234727

Attività di competenza: Analisi microbiologiche di acque destinate al consumo umano, acque minerali naturali.

SETTORE AMBIENTI DI VITA E DI LAVORO

Dott. Alessandro Modica Tel. 0932-234727

Attività di competenza: Analisi microbiologiche di acque di balneazione e acque destinate a scopo ludico-ricreativo (piscina), acque e soluzioni per emodialisi.

Monitoraggio ambientale microbiologico, microclimatico e chimico-fisico in ambienti di lavoro.

Controllo Legionelle in campioni ambientali, presso strutture sanitarie e strutture turistico-alberghiere.

SETTORE CHIMICA E TOSSICOLOGIA

Dott. Salvatore Fazzino Tel. 0932-234704

Dott.ssa Rita Franzò Tel. 0932-234702

Attività di competenza: Analisi chimiche delle acque destinate al consumo umano, acque minerali naturali ed acque destinate a scopo ludico-ricreativo (piscina).

Analisi di sostanze stupefacenti su campioni sequestrati dalle FF.OO, titolazione preparati farmaceutici a base di cannabinoidi.

2.1 Modalità di accesso alle prestazioni

Il Cliente non istituzionale può richiedere informazioni sull'attività svolta dal LSP e/o l'effettuazione di una prestazione, ai numeri telefonici degli uffici amministrativi **0932/234730**, **0932/234721** o a quelli del Referente del Settore di competenza, via mail all'indirizzo laboratorio.sanita.pubblica@asp.rg.it, via pec all'indirizzo lsp@pec.asp.rg.it o presentandosi direttamente in Laboratorio dalle ore 8,00 alle ore 14,00 di tutti i giorni feriali e nel pomeriggio previo appuntamento, per compilare eventualmente l'apposito modulo "Richiesta prestazioni", che può essere ritirato presso il laboratorio o scaricato dal sito aziendale nella sezione Dipartimenti – Prevenzione – Laboratorio di Sanità Pubblica – Documenti.

Il Cliente istituzionale, nello svolgimento delle proprie funzioni, può richiedere l'effettuazione di una prestazione durante tutto l'intero arco del giorno (24 ore), poiché la struttura opera con il seguente turno di servizio:

- dalle ore 8,00 alle ore 20,00 con tutto il personale presente nella struttura;
- dalle ore 20,00 alle ore 8,00 con il personale in pronta disponibilità nei giorni feriali;
- tutto l'intero arco del giorno (24 ore) nei giorni festivi, con il personale in pronta disponibilità.

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 7 di 8

Il Cliente, in fase di offerta, viene sempre informato sui tempi previsti per il ritiro dei risultati che sono variabili in funzione della tipologia delle determinazioni richieste e del numero di esse, sui tempi di conservazione dei campioni e dei Rapporti di prova.

2.2 Consegna dei campioni

Ove non sia diversamente convenuto in maniera espressa, il materiale da sottoporre ad analisi viene recapitato al Laboratorio a cura del Cliente o di un suo incaricato.

Il Laboratorio è disponibile a fornire informazioni e istruzioni, sulle modalità di prelievo e conservazione dei campioni prelevati da parte del cliente stesso o ad effettuare il campionamento, quando richiesto, a cura di personale del laboratorio. Ciò costituisce prestazione accessoria, oggetto di separato addebito al prezzo previsto dal tariffario del laboratorio che si intende espresso franco laboratorio.

2.3 Accettazione, analisi e consegna dei risultati

Per “accettazione” si intende la presa in carico del materiale da sottoporre a prova da parte del Laboratorio. Viene effettuata dal LSP dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30 per i Clienti esterni, nell’arco delle 24 ore compresi i festivi per i Clienti Istituzionali.

Anticipatamente alla prestazione, se trattasi di persona fisica non giuridica, dovrà essere corrisposta la relativa tariffa o quanto sia diversamente convenuto secondo le modalità prescritte nel modulo “*Richiesta prestazioni*”.

Il costo delle prestazioni effettuate per i Clienti esterni è stabilito dal proprio tariffario, redatto ai sensi del “Tariffario unico regionale delle prestazioni rese dal dipartimento di prevenzione” di cui al decreto 4 giugno 2004, pubblicato nella GURS n. 26, parte I del 18/06/2004, del quale è possibile prendere visione sul sito aziendale.

Qualora la persona che si presenta per il ritiro non sia la stessa per la quale sono state effettuate le prestazioni, dovrà essere esibita una delega redatta su apposito modulo predisposto dal Laboratorio, che può essere ritirato presso l'accettazione o scaricato dal sito aziendale.

2.4 Conservazione del campione

Dal momento del ricevimento del materiale da esaminare, il Laboratorio ne garantisce la conservazione secondo modalità idonee al mantenimento delle condizioni chimiche, fisiche e microbiologiche.

Il campione residuo, quando il Cliente non ne chiede la restituzione, viene conservato dal Laboratorio secondo modalità idonee a garantirne il mantenimento delle condizioni originarie e per un periodo di tempo definito e di seguito specificato:

- nel caso di acque, su cui sono eseguite analisi chimiche e microbiologiche, i campioni residui sono conservati fino all’emissione del Rapporto di Prova;
- nel caso di matrici inorganiche su cui è eseguito il controllo di sostanze stupefacenti e droghe da strada, i campioni residui sono sempre restituiti al Committente.

Il Laboratorio ha la facoltà di distruggere il campione residuo o di darlo a terzi per lo smaltimento.

2.5 Rapporti di prova

Il Laboratorio è responsabile unicamente dei risultati analitici riferiti ai campioni oggetto di analisi.

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Mod DP 02.01	
		Rev. 05 Data 02.04.2024	Pagina 8 di 8

I Rapporti di Prova vengono emessi in unico esemplare, in conformità alle norme generali sull'accreditamento dei laboratori. Salvo che non sia diversamente convenuto, vengono consegnati direttamente al Cliente (o delegato) o inviati tramite e-mail.

I Rapporti di Prova sono conservati per dieci anni.

3. GARANZIE PER IL CLIENTE

3.1 Rilevazione della soddisfazione dei clienti

Il Laboratorio di Sanità Pubblica rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione di coloro che hanno utilizzato i suoi servizi. I risultati della rilevazione sono elaborati e ciò costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo del servizio.

3.2 Reclami

La presentazione di un reclamo da parte di un cliente che ha utilizzato i servizi del laboratorio, che può essere inviato direttamente al laboratorio (alla mail: laboratorio.sanita.pubblica@asp.rg.it) o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) (i cui indirizzi sono disponibili sul sito dell'ASP), è un segnale sulla possibile esistenza nel sistema aziendale di disfunzioni che possono avere la loro causa nell'organizzazione, nella struttura tecnica dei servizi, nei comportamenti del personale.

Il Laboratorio considera, quindi, il reclamo come un importante apporto collaborativo da parte dei clienti per il miglioramento del sistema aziendale e come tale viene trattato, dedicandovi la massima attenzione ed instaurando con chi ha avuto motivo di reclamare un rapporto di ampia e trasparente collaborazione.

Il Laboratorio provvede alla trattazione dei reclami mirando non soltanto alla risoluzione del problema posto in evidenza, ma anche ad agire considerandoli come importante informazione di ritorno sulla efficacia ed efficienza del sistema qualità dell'azienda.

Ogni reclamo pervenuto al Laboratorio, in forma scritta o verbale, da parte dei Clienti viene sottoposto a trattamento e conseguentemente sono prese tutte le opportune decisioni in merito.

È sempre garantito un riscontro.