

Laboratori Associati Laganà Società Consortile a.r.l.

RIESAME DELLA DIREZIONE

ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ RILEVATE:

L'analisi delle non conformità rilevate attengono a diversi aspetti del servizio offerto, si verificano guasti agli strumenti e valori oltre il range per la VEQ e nelle fasi accettazione e consegna referto. Le non conformità, sono state gestite dal Responsabile Qualità come stabilito dal SGQ e come evidenza l'analisi dei dati. La Direzione dall'analisi delle stesse si rende conto che bisogna attuare delle azioni correttive con degli step di controllo in tutte le fasi del processo in modo da ridurre o addirittura eliminare le non conformità legate all'organizzazione interna. Le non conformità relative agli strumenti sono tenute sotto controllo attraverso il monitoraggio degli interventi tecnici ed hanno portato ad una sostituzione di alcune apparecchiature. Quelle relative alla VEQ sono sempre oggetto di analisi perché di stretta valutazione anche da parte della regione Sicilia. Le stesse sono state oggetto di azioni correttive con procedure di controllo che hanno portato ad una riduzione dei valori fuori range.

ANALISI RECLAMI DEI CLIENTI:

Sino ad oggi non sono pervenuti reclami da parte dei clienti. La Direzione spera in una sensibilizzazione da parte del personale nel rilevare i reclami o comunque la soddisfazione dei clienti che viene rilevata puntualmente nei punti di accesso con una maggiore informazione grazie ai nuovi questionari con le stesse domande per entrambi i punti di accesso.

ANALISI RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE:

La verifica ispettiva effettuata il 27.10.21 ha evidenziato un'applicazione del sistema Qualità soddisfacente, la verifica è stata svolta in conformità alla nuova norma ISO 9001:2015 è stata condotta con il metodo a campione sia nei punti di accesso che presso la sede del consorzio. Non sono state rilevate delle non conformità durante la verifica ispettiva, il personale è a conoscenza delle procedure del SGQ secondo la nuova norma. La valutazione dei rischi è stata oggetto di compartecipazione da parte di tutto il personale.

ANALISI RISULTATI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE INTRAPRESE:

Azioni di miglioramento verranno emesse per l'applicazione del Piano di Miglioramento del 04/11/21 (PIM).

Laboratori Associati Laganà Società Consortile a.r.l.

RIESAME DELLA DIREZIONE

ANALISI RISULTATI PROGRAMMA DI FORMAZIONE DELLA QUALITÀ:

Il programma di formazione sino ad oggi attuato ha consentito la crescita professionale degli operatori nel campo della qualità. Il personale del laboratorio ha partecipato a dei corsi di aggiornamento. Sono stati previsti dei corsi di aggiornamento per il personale del laboratorio come si evince dal piano d'addestramento (PAA) per l'anno 2020 emesso dalla direzione e dagli attestati allegati. Il raggiungimento dei punti ECM viene tenuto costantemente sotto controllo per la verifica del raggiungimento dei crediti previsti. Inoltre, il personale di nuova assunzione ha partecipato al corso sulla norma ISO 9001:2015., tutto il personale è stato formato per fronteggiare l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid 19.

ANALISI RISULTATI DI PRODUZIONE:

La nostra Società con la nuova gestione della qualità ha ottenuto un miglioramento qualitativo e un riconoscimento da parte della clientela. Gli obiettivi fissati per il 2020 sono stati raggiunti, e si sono avuti dei miglioramenti per i risultati della VEQ con una diminuzione della percentuale degli aberranti e un aumento della percentuale dell'ottimo. Il processo di riorganizzazione interna è stato ultimato la ristrutturazione dei locali con la richiesta di autorizzazione e accreditamento dei nuovi locali e del settore di Ematologia.

ANALISI DEI DATI

Gli indicatori di qualità fissati, hanno portato ad una serie di dati, dall'analisi degli stessi emerge che i controlli rientrano nel range fissato dal fornitore, eventuali valori fuori range sono gestiti dal responsabile come stabilito dalla procedura relativa. I tempi di attesa per l'accettazione ed il prelievo sono in linea con quelli dello scorso anno per entrambi i punti di accesso. La VEQ è stato oggetto di studio da parte del responsabile ed è stato elaborato un indicatore di efficienza che ha dato dei risultati soddisfacenti. In particolare, si evincono i seguenti dati: la percentuale dell'ottimo rappresenta il 69%, il buono il 23% il sufficiente il 3% dei risultati totali. La percentuale degli aberranti è del 5% dei risultati. In totale il 95% sono risposte positive. I questionari di soddisfazione nuovi somministrati ai clienti, forniscono dei dati relativi al servizio offerto da cui emerge che i nostri clienti sono soddisfatti del servizio offerto, la percezione del tempo di attesa corrisponde con i nostri dati rilevati. Dall'analisi dei rischi si evince un miglioramento per quanto riguarda la gestione della VEQ in quanto l'applicazione di procedure di controllo hanno portato ad una diminuzione dei valori non accettabili dovuti sia a errori gestione preanalitica che di errori nell'unità di misura. Inoltre, prima dell'invio dei risultati della nuova spedizione si pone particolare attenzione su quelli analiti che nella spedizione precedente sono risultati inaccettabili. Per quanti riguarda gli errori in accettazione un aggiornamento del software che acquisisce in modo automatico le ricette dematerializzate consente di abbattere l'errore in modo cospicuo, rimane quindi solo

Laboratori Associati Laganà Società Consortile a.r.l.

RIESAME DELLA DIREZIONE

da effettuare un doppio controllo sui pazienti privati. Particolare attenzione viene posta sulla gestione delle fasi del processo analitico, in modo da definire step di controllo che dividano la fase di validazione dei controlli e calibrazioni da quella dell'esecuzione analitica dei pazienti. Il magazzino rimane un rischio in quanto è possibile che alcuni prodotti arrivino e superino la data di scadenza, l'azione correttiva di caricare tempestivamente il prodotto in modo da avere una stampa delle scadenze sempre aggiornata. Il programma di magazzino se aggiornato costantemente consente sempre di avere una situazione aggiornata sulle scadenze e sulle giacenze. La transizione alla nuova norma ISO, ci ha consentito di analizzare il sistema di gestione aziendale in un'ottica del rischio, riuscendo ad evidenziare i punti di forza e i punti critici che una gestione complessa comporta rimane indubbiamente un punto di debolezza importante la politica della Regione Sicilia che impone una serie di adempimenti (VEQ per tutti gli analiti e con il CRQ della Regione Sicilia, o con fornitori indicati dalla stessa,). Il mantenimento dei requisiti per l'accreditamento comporta un impegno da parte di tutti per il mantenimento degli stessi che ci consente di operare con il SSN. Rimane punto di forza gli investimenti fatti negli anni che ci hanno portato ad una condizione di leader nel mercato e la voglia di rimanere comunque una struttura che offre un servizio di qualità rivolto ad un sempre maggior numero di utenza. Nel 2021 sono stati completati i lavori di ristrutturazione dei nuovi locali e siamo in attesa dell'autorizzazione dei nuovi locali e del settore specializzato di ematologia. L'emergenza Covid è stata gestita con molta serietà rimanendo costante il rapporto con il pubblico, tenendo al primo posto la sicurezza di pazienti e del personale.

OBIETTIVI AZIENDALI

La Direzione, con grande soddisfazione, ha motivo di desumere che il Sistema Qualità della nostra azienda, ha trovato una sua compiuta, efficace ed efficiente applicazione.

La Direzione, alla luce dei dati emersi ha emanato un piano di miglioramento che avrà applicazione nel corso dell'anno che indica come la direzione sia indirizzata verso un obiettivo di miglioramento continuo.

La Direzione è proiettata verso un aggiornamento tecnologico in linea con gli obiettivi perseguiti dalla certificazione di qualità. La direzione è soddisfatta di essere riuscita a raggiungere gli obiettivi fissati nonostante le difficoltà economiche sempre più pressanti dell'ASP in ottica di un continuo sviluppo della nostra azienda che è in continua espansione. Rimane costante l'obiettivo dell'aggiornamento tecnologico punto di forza della nostra gestione, infatti sono state sostituite delle apparecchiature, l'aumento dei questionari per una valutazione della soddisfazione dell'utenza. Obiettivo aziendale di analizzare il sistema di gestione aziendale in un'ottica del rischio, riuscendo ad evidenziare i punti di forza e i punti critici che una gestione complessa comporta. Infatti, la presenza di tre punti di accesso se da una parte consente di operare capillarmente sul territorio dall'altro richiede una maggiore attenzione in attività critiche quali le condizioni di trasporto, la validazione dei risultati e l'invio degli stessi alle diverse sedi operative.

Laboratori Associati Laganà Società Consortile a.r.l.

RIESAME DELLA DIREZIONE

Obiettivo aziendale è quello di raggiungere una migliore efficienza ed efficacia nelle diverse fasi dei processi di lavoro. Inoltre, da un'analisi del contesto si è valutata la necessità di offrire una maggiore gamma di servizi da eseguire all'interno della struttura. Con il nuovo settore di Ematologia potremmo entrare a far parte della Rete di talassemia.

La direzione evidenzia come l'azienda sia orientata sempre verso obiettivi di miglioramento continuo, e come la politica di miglioramento continuo e di investimento in qualità siano un trampolino che ci consente di rimanere sul mercato competitivi. Obiettivo aziendale è quello di raggiungere una migliore efficienza ed efficacia nelle diverse fasi dei processi di lavoro. Inoltre, rimane l'obiettivo qualora se ne presentasse l'occasione di acquisire nuovi punti di accesso al fine di consentirci di capillarizzare i nostri servizi al maggior numero di utenti.

DOCUMENTAZIONE APPROVATA

Manuale, Procedure, Processi, Istruzione Operative, Documentazione e archiviazione del Sistema Qualità, Politica della Qualità.

Data 04.11.21

Funzione LR _____

Funzione DT _____