



# GUIDA AI SERVIZI



***LABORATORIO SANITA' PUBBLICA***

***Via Bufardecì 22- SIRACUSA***



## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 PRESTAZIONI EROGATE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. MODALITÀ DI ACCESSO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 DOVE SIAMO.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 ORARI E MODALITÀ D'ACCESSO.....</b>	<b>6</b>
<b>3. POLITICA E STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 POLITICA DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>8</b>
<b>4. LE GARANZIE.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 GARANZIE PER IL CLIENTE.....</b>	<b>9</b>
<b>5. I DIRITTI E I DOVERI DEL CLIENTE .....</b>	<b>10</b>



## 1. INTRODUZIONE

La presente *“Guida ai Servizi”* fa riferimento alla *“Carta dei Servizi”* dell’ASP di Siracusa, consultabile sul sito [www.asp.sr.it](http://www.asp.sr.it).

Il Laboratorio di Sanità Pubblica rappresenta la struttura tecnico-scientifica laboratoristica di riferimento del Dipartimento di prevenzione e svolge attività analitica nell’ambito della microbiologia, parassitologia, tossicologia, biochimica e biofisica negli ambienti di vita e di lavoro. Le competenze istituzionali del Laboratorio si articolano in settori di attività che afferiscono a tre U.O.S.: Microbiologia e parassitologia - Tossicologia e biochimica - Biofisica negli ambienti di vita e di lavoro.

### Acque



### Alimenti



### *Droghe d’abuso*



### *Ambienti indoor*





## PRESTAZIONI EROGATE

- ✓ Il Laboratorio di Sanità Pubblica, istituito con DA 6 agosto 2004 , attraverso le sue unità operative semplici, assolve alle attribuzioni istituzionali di natura tecnico-analitica nello svolgimento delle materie sanitarie di competenza, identificate con la Circolare n. 1045/2001:
- ✓ profilassi delle malattie infettive, cronico-degenerative e professionali
- ✓ controllo microbiologico degli alimenti e delle bevande
- ✓ controllo microbiologico e chimico delle acque destinate al consumo umano
- ✓ controllo delle acque minerali e imbottigliate
- ✓ controllo delle acque di balneazione
- ✓ controllo delle acque destinate a scopo ludico-ricreativo
- ✓ controllo degli stupefacenti sulle matrici organiche ed inorganiche
- ✓ controlli indoor in ambienti di vita e di lavoro
- ✓ ricerca della Legionella in campioni ambientali
- ✓ controllo qualità acque e soluzioni per emodialisi
- ✓ supporto analitico per medicina legale, del lavoro e dello sport.

Il Laboratorio effettua anche prestazioni a pagamento, su richiesta di clienti esterni, in base agli importi stabiliti dal Tariffario Unico Regionale delle prestazioni rese dal Dipartimento di prevenzione, pubblicato nella GURS n.26, parte I del 18.06.2004.

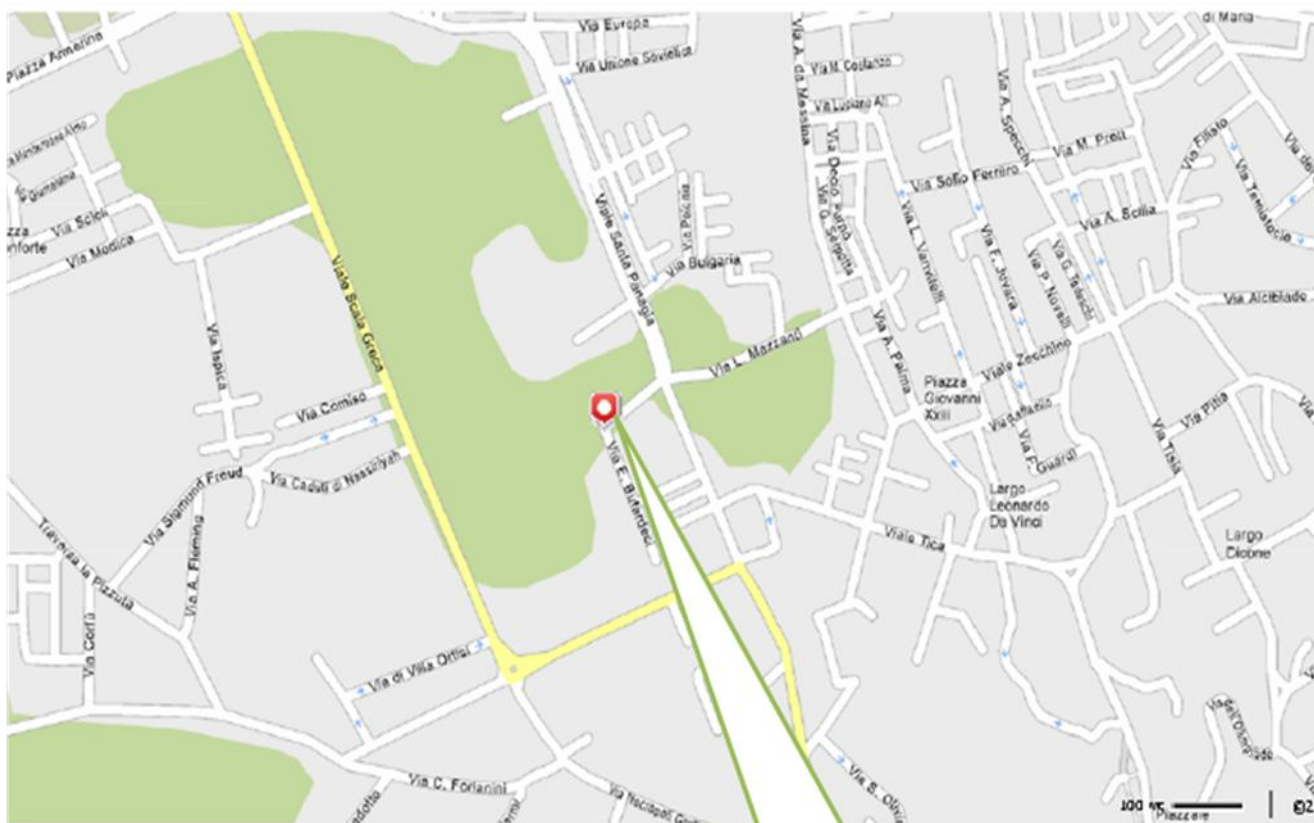


## 2. MODALITÀ DI ACCESSO

Il Laboratorio di Sanità Pubblica (ex LIP Medico) svolge la sua attività sanitaria all'interno di una struttura ubicata al secondo piano in Via Bufardecì, 22 (Palazzetto della Sanità).

Il Laboratorio di Tossicologia rappresenta un plesso staccato che si trova allocato nella palazzina direzionale sita in C.da La Pizzuta, 20.

### 2.1 DOVE SIAMO



Noi siamo qui in  
Via Bufardecì 22



## 2.2 ORARI E MODALITÀ D'ACCESSO

### GIORNI ED ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Mattina: 8.30 - 13.30 (dal lunedì a venerdì)

Pomeriggio: 15.00 - 16.00 (martedì e giovedì)

### INFORMAZIONI E RITIRO REFERTI:

Dal Lunedì al Venerdì: dalle 8.30 alle 10.30;

Martedì e Giovedì: dalle 15.00 alle 16.00

Numeri telefonici segreteria: 0931 484424-28

Accettazione campioni: 0931484470

Fax: 0931 759050

e-mail: [laboratorio.sp@asp.sr.it](mailto:laboratorio.sp@asp.sr.it)

Pec: [lsp@pec.asp.sr.it](mailto:lsp@pec.asp.sr.it)

### ACCETTAZIONE CAMPIONI DA ANALIZZARE

I campioni istituzionali vengono accettati negli orari di apertura al pubblico.

Nei giorni e negli orari di chiusura è attivo un servizio di pronta disponibilità per fini istituzionali.

#### Campioni clinici

I campioni per esami di microbiologia clinica e i campioni di urina per la Medicina dello sport vengono accettati dalle 08.30 alle 10.30. Per questi esami il tempo di attesa è di zero giorni.

#### Analisi delle acque

Su richiesta di clienti esterni, il Laboratorio esegue [analisi chimiche, chimico-fisiche e batteriologiche](#) su acque destinate al consumo umano. Quando la richiesta è finalizzata all'acquisizione del giudizio di idoneità dell'acqua al consumo umano, il campionamento viene eseguito dal personale tecnico del Laboratorio.

Il Laboratorio esegue inoltre la ricerca di Legionelle in campioni ambientali.

La [richiesta di analisi](#) e di eventuale campionamento, può essere effettuata direttamente al Laboratorio negli orari di apertura al pubblico, utilizzando l'apposita modulistica.

#### Esami tossicologici per rinnovo/rilascio porto d'armi, patenti, adozioni, concorsi, ecc.

La richiesta di prenotazione per esami tossicologici viene effettuata presso il Laboratorio di Tossicologia, sito in Contrada La Pizzuta-20.

L'attività di prelievo presso il Laboratorio di Tossicologia viene svolta dalle ore 08.30 alle ore 10.00 di tutti i giorni feriali e dalle ore 15.00 alle ore 16.00 nei giorni di martedì e giovedì.



### 3. POLITICA E STANDARD DI QUALITÀ

#### 3.1 POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Laboratorio di Sanità Pubblica della ASP di Siracusa è accreditato come laboratorio di prova, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, dall' Ente Italiano di Accreditamento ACCREDIA, con certificato n.1197 rev. 4 del 16/07/2015.

Il Direttore del Laboratorio stabilisce i seguenti obiettivi strategici:

- Migliorare l'offerta dei servizi per la salute, attraverso il monitoraggio continuo dei prodotti impiegati e dei risultati elaborati;
- Rendere flessibile e adeguata l'azione di risposta ai nuovi bisogni degli utenti;
- Garantire totale trasparenza nella propri attività, in modo che il personale del Laboratorio conosca la documentazione del Sistema Qualità e ne attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
- Coinvolgere e responsabilizzare il personale sugli obiettivi aziendali attraverso il miglioramento della comunicazione;
- Operare in conformità alle leggi dello Stato su tutte le attività, con particolare riguardo alla sicurezza ed alla salute dei dipendenti, alla appropriatezza dei servizi erogati ed al rispetto dell'ambiente, in un'ottica di miglioramento continuo;
- Garantire una continua formazione ed aggiornamento del personale;
- Migliorare il servizio attraverso l'assicurazione di standard costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei clienti-utenti.

Al fine di perseguire gli stessi, il Direttore del Laboratorio, che detiene l'autorità per l'attuazione della Politica della Qualità, delega al Referente Assicurazione Qualità del Laboratorio, la funzione di implementare il Sistema di Gestione per la qualità nel Laboratorio nel rispetto della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Inoltre, la presente Direzione approva il Programma annuale della Qualità nel quale definisce gli obiettivi misurabili della qualità del Laboratorio, da perseguire ogni anno per ognuno degli obiettivi strategici sopra indicati.

Infine la Direzione richiede a tutto il personale coinvolto nelle attività di prova e taratura di avere familiarità con la documentazione per la qualità e di attuarne le politiche e le procedure nel proprio lavoro.



### 3.2 STANDARD DI QUALITÀ

STANDARD	METODI
Tempi di consegna rapporti di prova	20 gg. Max
Soddisfazione del cliente	≥ 80 %
Tempi di chiusura reclami	5 gg.
Tempi di attesa	0 gg.

## 4. LE GARANZIE

### 4.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

L'acquisizione dell'accreditamento garantisce:

- competenza tecnica nell'esecuzione di prove analitiche chimiche, chimico-fisiche, biologiche, microbiologiche su varie matrici;
- capacità di produrre risultati validi tramite l'attuazione di un sistema qualità riconosciuto in ambito europeo in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

Il Laboratorio collabora inoltre con Istituti Universitari, Centri di Ricerca ed altri Enti pubblici a programmi di ricerca e sperimentazione.

### 4.2 GARANZIE PER IL CLIENTE

Il Laboratorio provvede a:

- fornire informazioni e assistenza in merito a:
  - Modalità di prelievo di campioni anche se eseguiti dal Cliente.
  - Pareri e relazioni inerenti l'interpretazione dei dati analitici rilevati.
- garantire piena collaborazione e trasparenza al rappresentante/perito di parte nei casi previsti dalla norma e dagli accordi, comunicando con 24 ore di preavviso, la data, l'ora ed il luogo di avvio dell'analisi;
- avvertire il Cliente in caso il Laboratorio debba effettuare modifiche riguardo agli accordi stipulati;
- informare il Cliente sulla modalità di presentazione di reclami o di segnalare commenti e suggerimenti.





## 5. DIRITTI E DOVERI

### DIRITTI E DOVERI

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Nessun campione in ingresso al laboratorio può essere sottoposto a prestazioni diverse da quelle richieste senza aver avvertito il Cliente.</li><li>• Garanzia di riservatezza sulle informazioni che riguardano la richiesta e l'esito della stessa.</li><li>• Il personale del laboratorio è identificabile.</li><li>• Garanzia di piena collaborazione al Cliente.</li><li>• Viene garantita la possibilità di presenziare alle attività analitiche a consulenti e periti di parte.</li><li>• E' facoltà del Cliente autorizzare l'uso delle informazioni relative alla propria richiesta per attività di ricerca e di formazione.</li><li>• Ai reclami sarà sempre fornita una risposta scritta.</li><li>• Il Laboratorio è tenuto a comunicare tutte le informazioni che possono riguardare la tutela della salute e dell'ambiente.</li><li>• Il Laboratorio è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• L'accesso al laboratorio avviene con richieste motivate.</li><li>• Il Cliente deve fornire le informazioni richieste ai fini della corretta esecuzione delle prove di laboratorio.</li><li>• E' responsabilità del Cliente rispettare le prescrizioni raccomandate per l'accesso alle prestazioni del laboratorio.</li><li>• E' responsabilità del Cliente garantire il corretto impiego del materiale messo a disposizione dal laboratorio.</li><li>• Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente le eventuali modifiche agli accordi precedentemente stipulati.</li></ul> |
|--|--|