

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 1/9
------------------------	--------------------------	--

INDICE

1	SCOPO	2
2	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	2
2.1	PRESENTAZIONE	2
2.2	FINALITA'	2
2.3	INFORMAZIONI PER L'UTENTE	2
2.4	INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI	3
2.4.1	ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	3
2.5	REGOLAMENTO SERVIZIO ANALISI	3
2.6	TEMPI DI CONSEGNA DEI RISULTATI	4
2.7	TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI	8
2.8	ISTRUZIONI SUL CORRETTO PRELIEVO DI CAMPIONI A CURA DEL CLIENTE	6

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 2/9
------------------------	--------------------------	--

SCOPO

Descrivere le caratteristiche del prodotto/servizio fornito dal Laboratorio Baiata S.r.l. e assicurare che esse siano definite e consultabili dall'utenza.

1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 PRESENTAZIONE

Storia del laboratorio

Il laboratorio Baiata srl, nato nel 1981, come laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche si inserisce anche nel settore di analisi alimenti a partire dal 2000 in particolare esso esegue:

§ ***Analisi su matrici agroalimentari ed ambientali***

Il Laboratorio è completamente informatizzato, e garantisce tempi tecnici di accettazione e refertazione molto ridotti e, soprattutto, un costante controllo del dato analitico.

1.2 FINALITA'

L'obiettivo primario del Laboratorio è quello di offrire un prodotto/servizio con elevati standard di qualità dovuti sia all'alto grado di competenza professionale dei propri collaboratori che alle più moderne strumentazioni utilizzate. Per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze del cliente, il Laboratorio è costantemente volto a:

- Migliorare l'affidabilità analitica mediante un monitoraggio continuo delle analisi effettuate, usando tecniche di controllo della qualità intra ed inter laboratorio.
- Migliorare la qualità del servizio agli utenti (privati o aziende) attraverso l'attivazione della rilevazione dei reclami.

1.3 INFORMAZIONI PER L'UTENTE

Come arrivare

Il Laboratorio è ubicato a Trapani in via Capitano Sieli,1.

Centralino

Il personale della segreteria risponde nelle ore di apertura al pubblico, dal lunedì al sabato dalle ore 9,30 alle ore 13,30. Il personale addetto è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sull'organizzazione della struttura e smistare le telefonate al personale interessato.

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 3/9
------------------------	--------------------------	--

1.4 INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

1.4.1 ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Orario di apertura al pubblico:

Giorno	dalle	alle
Lunedì	9.30	13.30
Martedì	9.30	13.30
Mercoledì	9.30	13.30
Giovedì	9.30	13.30
Venerdì	9.30	13.30
Sabato	9.30	13.30

1.5 REGOLAMENTO SERVIZIO ANALISI: SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO ACCREDIA

Il Laboratorio ha in atto una convenzione con ACCREDIA a tutela del cliente.

L'Accreditamento è il riconoscimento formale dell'idoneità di un Laboratorio a determinare le caratteristiche di un prodotto e/o materiale in base a procedure specifiche.

ACCREDIA "Ente Italiano per l'Accreditamento di Laboratori" è l'Ente Nazionale competente a concedere o revocare l'Accreditamento, a livello nazionale, dei Laboratori di prova. Il ACCREDIA concede l'Accreditamento ad un Laboratorio quando ne abbia accertato la competenza tecnica e gestionale in conformità ai requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dal documento ACCREDIA RT 08

Significato del marchio

Il Marchio ACCREDIA può essere riportato dal Laboratorio sul Rapporto di prova quando il Rapporto di prova contiene i risultati di prove accreditate.

Il Laboratorio non può apporre il Marchio ACCREDIA, e qualunque riferimento all'Accreditamento, sul campione di prova o su un prodotto (o parte di esso) né utilizzarlo per sottendere la certificazione di prodotto. Il Laboratorio potrà riportare sui documenti commerciali, promozionali o pubblicitari o sulla propria carta intestata il Marchio ACCREDIA o un riferimento all'accREDITAMENTO, utilizzando la dicitura "Laboratorio accreditato ACCREDIA N...". L'utilizzo del Marchio, o qualunque riferimento all'accREDITAMENTO sulla documentazione del Laboratorio sopra riportata deve conformarsi a quanto previsto nel documento ACCREDIA RG 09. L'utilizzo del Marchio su documentazione diversa da quella sopra citata deve essere preventivamente autorizzato dal ACCREDIA. Il Laboratorio può fare riferimenti generali

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 4/9
-------------------------------	--------------------------	--

all'accreditamento purchè si assicuri che il riferimento non comprenda anche attività non accreditate. Il Marchio ACCREDIA o qualunque riferimento all'accreditamento non è utilizzato dal Laboratorio in modo tale da creare l'impressione che ACCREDIA accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto.

Il Laboratorio informa che le prove NON accreditate dal ACCREDIA sono elencate con asterisco.

Impegno alla riservatezza

Il Responsabile del Laboratorio assicura che sia garantita la riservatezza delle prove.

I clienti, sia per la consegna dei campioni e sia per la comunicazione dei risultati vengono ricevuti singolarmente, nella apposita sala d'attesa posta al piano terra e lontano dai locali di esecuzione delle prove.

Il laboratorio tuttavia concede al cliente l'accesso alle aree adibite alle prove, per assistere all'esecuzione delle prove sui campioni da lui conferiti solo alle seguenti condizioni:

- che venga fatta una richiesta di autorizzazione indirizzata al Responsabile del Laboratorio che rilascerà autorizzazione scritta.
- che il cliente sottoscriva una dichiarazione di impegno a rispettare le procedure di sicurezza interne al Laboratorio e un impegno alla riservatezza sulle informazioni di cui viene a conoscenza durante la sua permanenza in Laboratorio

Tale autorizzazione non potrà essere concessa qualora le prove si svolgano contemporaneamente a prove di altri clienti che abbiano espresso richiesta di riservatezza.

Le condizioni di imballaggio e le modalità di spedizione di campioni, per i quali il cliente chiede la restituzione, verranno concordate di volta in volta tra il Laboratorio e il Cliente stesso. In caso di ritardi o di scostamenti nell'esecuzione delle prove, o di altre informazioni rilevanti verso il cliente, il Responsabile del Laboratorio informerà quest'ultimo per iscritto sulle problematiche emerse e, in caso di maggiore urgenza e rilevanza, provvederà anche ad effettuare un preavviso telefonico.

Il Cliente, quando lo ritenga opportuno, potrà avanzare reclami sull'operato del Laboratorio che saranno presi in considerazione solo se presentati in forma scritta ed indirizzati al Responsabile del Laboratorio.

Qualora il cliente desideri mantenere l'anonimato sul campione da analizzare ed ogni atto ad esso correlato, dovrà farne domanda al Laboratorio e presentare il campione in contenitori anonimi.

Impegno all'imparzialità e indipendenza del personale

Il personale che effettua le prove opera con criteri di assoluta imparzialità, non conoscendo il nome del cliente al quale il campione da analizzare fa riferimento. (campione identificato solo numericamente). Il personale che effettua i campionamenti non esegue le analisi sui medesimi campioni prelevati.

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 5/9
------------------------	--------------------------	--

Nessun risultato di prova può essere comunicato in forma verbale o a persone estranee al cliente.

Il personale si impegna ad eseguire tutte le analisi con la massima diligenza e professionalità
Il personale addetto alle prove si impegna a non prestare la propria opera professionale, fuori dall'orario di lavoro, presso altri laboratori che operano nello stesso campo (divieto di concorrenza)

Il personale si impegna a comunicare eventuali conflitti di interessi che possono insorgere nell'esecuzione delle prove su alcuni campioni.

2.6 TEMPI DI CONSEGNA DEI RISULTATI E INVIO RISULTATI

I rapporti di prova saranno emessi entro 10 giorni lavorativi dal momento dell'accettazione del campione, fatta eccezione per eventuali metodi di analisi che richiedano tempi di esecuzione più lunghi. Il rapporto di prova non verrà comunque emesso oltre il termine di 15 giorni lavorativi salvo casi eccezionali di cui verrà prontamente informato il Cliente.

Il rapporto di prova potrà essere ritirato brevi manu presso la sede del Laboratorio. Qualora il Cliente non abbia la possibilità di ritirare il rapporto di prova potrà richiederne l'invio a mezzo posta o corriere veloce senza costi aggiuntivi per il cliente. Se possibile sarà stabilita anche la consegna di detti documenti a mezzo fax.

2.7 TEMPI DI CONSERVAZIONE DEL CAMPIONE DOPO LA PROVA E DELLE RELATIVE REGISTRAZIONI

Il laboratorio, salvo diversi accordi scritti con i Clienti, conserva i campioni di prova per il tempo massimo compatibile con i metodi relativi alle prove accreditate, per eventuali ripetizioni di prove o specifiche richieste del cliente; trascorso tali periodi i campioni vengono smaltiti.

invece i relativi documenti di registrazione (incluso il Rapporto di Prova) sono conservati fino a 48 mesi (24 mesi per i dati grezzi).

Il Laboratorio si impegna:

- § Al raggiungimento e al mantenimento di una **buona pratica professionale** per la qualità delle prove offerte ai clienti;
- § A migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione fornendo una garanzia particolare sulla **qualità delle prove**;
- § A offrire un servizio che garantisca un **livello tecnico sempre aggiornato** e costantemente controllato;
- § A fornire a produttori, commercianti e consumatori un **servizio qualificato di analisi e consulenza** sulle merci e sui prodotti;
- § Ad affiancare al servizio analitico una sempre più ampia **offerta di formazione**;

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 6/9
------------------------	--------------------------	--

- § A perseguire la pluralità dei servizi seguendo una procedura di costante "**empatia**" nei confronti dell'utenza;
- § A fornire il proprio servizio secondo criteri di **imparzialità** e **riservatezza**, con la massima trasparenza e oggettività;
- § A impostare la propria attività secondo i criteri della norma UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2018.

Il **Laboratorio** garantisce:

- § che siano fornite spiegazioni chiare sulle corrette modalità di prelievo e di trasporto dei campioni finalizzate a non influenzare l'esito delle prove (v. successivo punto 1);
- § che la ricezione e l'immagazzinamento dei campioni da sottoporre a prova avviene senza procurare alterazioni ai campioni;
- § che siano chiaramente definiti, documentati e comprensibili i requisiti del contratto per l'esecuzione delle prove, inclusi i metodi da utilizzare e i costi;
- § che vengano evitati scostamenti dall'accettazione e che comunque, in tal caso, ne venga data tempestiva comunicazione al cliente;
- § che il laboratorio abbia le competenze e le risorse per soddisfare i requisiti suddetti;
- § che le prove siano eseguite secondo i criteri e le procedure stabiliti, da personale qualificato e che i risultati di prova siano affidabili;
- § nel caso di prove non usuali viene mantenuto un costante contatto con il cliente per essere certi di soddisfare i suoi requisiti;
- § la trasmissione dei dati analitici avviene secondo le modalità richieste dal cliente stesso in modo da ottimizzare i tempi di ricevimento.
- § che i rapporti di prova sono conservati e a disposizione per almeno 4 anni.

2. 8 ISTRUZIONI CORRETTO PRELIEVO A CURA DEL CLIENTE

a. Campionamento a cura del cliente

Le quantità minime di campioni da consegnare al laboratorio sono le seguenti:

Tipo di campione	Quantità minima
Acqua destinata al consumo umano	1 L
Acqua reflua	1 L
Oli alimentari	0,5 L
Fanghi	1 Kg.
Latte	100 ml
Formaggi	50 g

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 7/9
------------------------	--------------------------	---

ISTRUZIONI PER I VARI TIPI DI CAMPIONAMENTO

CAMPIONAMENTO PER ANALISI CHIMICHE E CHIMICO-FISICHE DELLE ACQUE

1. Utilizzare una bottiglia di plastica da 1,5 ÷ 2 litri di acque minerali in commercio, che non sia venuto in contatto con liquidi differenti dall'acqua
2. Far scorrere l'acqua al punto di prelievo per circa 1 minuto
3. Riempire e svuotare la bottiglia 2 - 3 volte con l'acqua da campionare
4. Riempire fino all'orlo e chiudere la bottiglia
5. I campioni devono essere conservati in un contenitore che garantisca una temperatura interna compresa tra 1 e 10°C, al riparo dalla luce, dal momento del campionamento fino alla consegna del campione al Laboratorio
6. La consegna deve avvenire entro 6 - 8 ore dal momento del campionamento e comunque non oltre le 24 ore

CAMPIONAMENTO PER ANALISI BATTERIOLOGICHE DELLE ACQUE

7. Il prelievo deve essere effettuato con recipienti sterili nelle migliori condizioni igieniche allo scopo di non contaminare il campione. E' possibile ritirare gli appositi contenitori presso il Laboratorio Chimico dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.00.
8. Prima di procedere al campionamento lavarsi accuratamente le mani
9. Rimuovere dal rubinetto tubi di gomma o di plastica eventualmente presenti
10. Far scorrere l'acqua al punto di prelievo per alcuni minuti, poi senza modificare il flusso dell'acqua riempire il contenitore, **senza risciacquare il contenitore** prima del prelievo
11. All'atto del prelievo la bottiglia sterile deve essere aperta avendo cura di non toccare la parte interna del tappo che andrà a contatto con il campione prelevato, né l'interno del collo del recipiente
12. **Non riempire completamente il contenitore.** Lasciare uno "spazio d'aria" fra la superficie dell'acqua ed il tappo
13. I campioni devono essere conservati in un contenitore che garantisca una temperatura interna compresa tra 1 e 5°C, al riparo dalla luce, dal momento del campionamento fino alla consegna del campione al Laboratorio
14. La consegna deve avvenire entro 6 - 8 ore dal momento del campionamento e comunque non oltre le 24 ore

TAMPONI PER CAMPIONAMENTO SUPERFICI AMBIENTI SETTORE ALIMENTARE

Rimuovere il tampone dalla confezione sterile e inumidirlo in un tubo contenente il liquido di diluizione, si può utilizzare (buffered peptone water, peptone solution 0,1%, diluente neutralizzante). Dopo avere eliminato l'eccesso di liquido dall'estremità del tampone, pressando la stessa sulle pareti del tubo, si procede strofinando l'estremità del tampone sulla superficie da investigare .

CAMPIONAMENTO CARCASSE ANIMALI

Utilizzare spugnette per il campionamento da carcasse animali. Con un guanto sterile, aprire il sacchetto contenente la spugna disidratata, con una pipetta sterile pipettare in modo asettico 10ml di Bufferd Peptone Water, estrarre la spugna dal sacchetto e strofinarla 10 volte in senso orizzontale e 10 volte in senso verticale sulla superficie da testare precedentemente delimitata da un delimitatore di 10x10cm.

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 8/9
------------------------	--------------------------	--

Al termine del prelievo riporre la spugnetta nel proprio sacchetto ed aggiungere la soluzione di Buffered Peptone fino a 25 ml. Trasferire il campione in frigo a temperatura compresa fra 1 e 8°C ed analizzare lo stesso entro massimo 24h.

PRELIEVO ALIMENTI

I campioni alimentari vengono prelevati utilizzando posate sterili e/o monouso ed inseriti all'interno di sacchetti in plastica anch'essi sterili e sigillati. Non sono previsti controlli e registrazioni delle condizioni ambientali, quali il grado di contaminazione e la temperatura dell'aria del sito di campionamento. .

PRELIEVO CAMPIONI PER RICERCA DI SALMONELLA

- **Acqua.** Il volume consigliabile è di almeno 1 litro, quando possibile, l'acqua viene raccolta in recipienti sterili contenenti tiosolfato di sodio ad una concentrazione finale di 0,01 % (da una soluzione al 10% mettere 0,1 ml per 100 ml di acqua).

Prelevare i campioni preferibilmente dal circuito dell'acqua calda, senza flambare al punto di sbocco e senza far scorrere precedentemente l'acqua.

Per la ricerca quantitativa di Legionella in condizioni di utilizzo comuni prelevare acqua fredda all'interno dell'impianto dopo aver fatto scorrere l'acqua per 5-10 minuti, flambando allo sbocco.

Per i prelievi dei depositi, incrostazione e filtri fare riferimento alla Conferenza Stato Regione 79/CSR del 7 maggio 2015

- **Depositi.** Prelevare dallo scarico, oppure dal fondo della raccolta di acqua dopo aver eliminato l'acqua dall'alto. Raccogliere in recipienti sterili.

Incrostazioni. Prelevare da tubature e serbatoi, staccando meccanicamente il materiale depositatosi all'interno. Raccogliere in recipienti sterili Tamponi. Con un tampone sterile raccogliere il materiale depositato sulle superfici interne. Conservare il tampone in recipiente (provetta) con tappo a vite, contenente una piccola (2 ml) quantità dell'acqua dell'impianto.

Filtri. Il controllo deve essere eseguito su filtri utilizzati da diverso tempo, e non su quelli lavati o sostituiti di recente. Prelevare il filtro e conservarlo in un sacchetto di materiale plastico.

2.9 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

In base alla legge sulla privacy (codice in materia di protezione dei dati personali) i dati riguardanti la clientela sono custoditi riservatamente dalla nostra struttura ed accessibili solo al personale amministrativo e tecnico, autorizzato.

Ovviamente sempre a norma della citata Legge, i dati sono a disposizione degli organi ministeriali - regionali, delle aziende di sanità pubblica e di Pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste.

Laboratorio Baiata srl	CARTA DEI SERVIZI	Rev.: 11 DEL 31.12.2020 Pag.: 9/9
-------------------------------	--------------------------	--

2.10 Standard qualitativi raggiunti dal Laboratorio

Il Laboratorio Baiata srl partecipa annualmente a dei circuiti di valutazione delle performance a livello nazionale. Attraverso tale partecipazione vengono valutate le capacità della struttura di raggiungere e mantenere un livello qualitativo del servizio soddisfacente e adeguato agli standard richiesti da ACCREDIA. I risultati di tali performance sono conservati presso il laboratorio e rimangono a disposizione del cliente che ne faccia richiesta.