

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

**RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE
ANNO 2025
LABORATORIO ANALISI CLINICHE GALLIENO**

Verona, 16 aprile 2026

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

Sommario

1. ANALISI DELLA DOMANDA E DEI SERVIZI	2
a) Bacino di utenza	2
b) Numero di prestazioni	3
c) Andamento delle prestazioni analitiche della Rete LAB3 Verona.....	3
2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE	3
3. LISTE D'ATTESA E RISPETTO DELLE TEMPISTICHE	4
4. RISCHIO CLINICO E AUDIT INTERNI.....	5
5. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER	7
6. CONCLUSIONI	7

La presente relazione rende disponibili ai portatori di interesse i principali dati relativi all'attività svolta dal Laboratorio Analisi Cliniche Gallieno nell'anno 2025. I dati derivano dal Riesame della Direzione 2025.

1. ANALISI DELLA DOMANDA E DEI SERVIZI

a) Bacino di utenza

Sede operativa	Ambito territoriale di riferimento	Popolazione stimata
Via Abba 12/A – Verona	Borgo Trento e centro città	circa 12.500 abitanti
Via Villafranca 46/A – Verona	Quartiere Santa Lucia	circa 12.000 abitanti
Via Savonarola 7/A – Castel d'Azzano	Comune di Castel d'Azzano	circa 13.000 abitanti

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

Il Laboratorio opera come servizio di prossimità attraverso la sede di Borgo Trento, i punti prelievo di Santa Lucia e Castel d'Azzano e le attività di Medicina del Lavoro, a servizio di un bacino territoriale ampio e diversificato tra il Comune di Verona e la provincia.

b) Numero di prestazioni

Anno 2025	Totale	Borgo Trento	Santa Lucia	Castel d'Azzano	Medicina del Lavoro
Accettazioni	52.762	25.439	10.669	14.170	2.484
Prestazioni / esami	490.851	230.857	102.573	124.981	32.440
Prelievi di sangue venoso	39.358	17.910	8.805	10.726	1.917
Prelievi microbiologici	890	614	95	181	0
Prelievi a domicilio	2.137	1.180	507	450	0

c) Andamento delle prestazioni analitiche della Rete LAB3 Verona

Settore	2025
Chimica clinica	753.206
Immunometria	189.682
Sierologia	24.727
Ematologia	73.160
Coagulazione	15.104
VES	17.270
Proteine specifiche	39.370
Elettroforesi	17.479
Urine	55.193
Emoglobina glicata	21.632
Microbiologia	19.517
Autoimmunità	4.928
Service	33.524
TOTALE	1.264.792

2. INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Nel 2025 sono stati raccolti 183 questionari di soddisfazione. Le valutazioni disponibili evidenziano un quadro complessivamente molto positivo: la valutazione generale del servizio raggiunge il 98,0% di giudizi "ottimo" o "buono", mentre risultano particolarmente apprezzati la leggibilità dei referti, i servizi on-line, la pulizia e il comfort degli ambienti, la professionalità del personale e l'effettuazione del prelievo.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

Aspetto valutato	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Scarso	Positivi
Orari e giorni di apertura	83	10	2	4	0	93,9%
Contatto con la segreteria	35	40	4	1	0	93,8%
Attesa accettazione e prelievo	48	43	7	0	0	92,9%
Pulizia e comfort	72	24	5	0	0	95,0%
Informazioni sui servizi	60	35	3	2	0	95,0%
Gentilezza e disponibilità	72	20	7	0	1	92,0%
Tutela della privacy	48	43	8	0	0	91,9%
Leggibilità del referto	64	33	2	1	0	97,0%
Effettuazione del prelievo	72	24	3	1	1	95,0%
Tempi consegna referti	58	40	1	10	1	89,1%
Prenotazione online	68	31	2	0	0	98,0%
Referti online	70	25	4	0	1	95,0%
Valutazione complessiva	74	24	2	0	0	98,0%

Le aree di maggior apprezzamento riguardano la valutazione complessiva del servizio, la chiarezza dei referti, la prenotazione e la refertazione on-line, la pulizia degli ambienti e l'esecuzione del prelievo. Il principale margine di miglioramento riguarda i tempi di consegna dei referti, per i quali sono state registrate alcune valutazioni insufficienti o scarse. Restano inoltre da monitorare la comunicazione con l'utenza, la riservatezza e l'accessibilità dei servizi.

3. LISTE D'ATTESA E RISPETTO DELLE TEMPISTICHE

Le tempistiche di accesso, accettazione, prelievo e consegna dei referti sono monitorate nell'ambito del sistema qualità. I tempi analitici di risposta (TAT) sono rilevati e conservati tra gli allegati al Riesame della Direzione.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

Indicatore	Esito 2025
Attesa per accettazione e prelievo	91 giudizi "ottimo" o "buono" su 98 risposte (92,9%)
Tempi di consegna dei referti	98 giudizi "ottimo" o "buono" su 110 risposte (89,1%)
Prenotazione online	99 giudizi "ottimo" o "buono" su 101 risposte (98,0%)
Referti online	95 giudizi "ottimo" o "buono" su 100 risposte (95,0%)

Nel 2025 sono state registrate 3 non conformità post-analitiche relative a referti non pronti nei tempi definiti, pari a 0,06 ogni 1.000 referti o accettazioni gestite. Il valore risulta ampiamente entro l'obiettivo stabilito. Non sono state registrate non conformità per allegati mancanti.

4. RISCHIO CLINICO E AUDIT INTERNI

Sintesi dell'analisi del rischio clinico

Nel corso del 2025 sono state registrate **156 non conformità** e **52 near miss**.

Le non conformità risultano distribuite principalmente tra **Borgo Trento (55,8%)**, **Castel d'Azzano (26,3%)** e **Santa Lucia (17,3%)**; la Medicina del Lavoro rappresenta lo **0,6%**.

Nel complesso, i near miss costituiscono il **25,0% delle segnalazioni**. Non sono stati registrati eventi avversi con danno al paziente né eventi sentinella.

Rispetto al 2024, le non conformità sono diminuite del **15,7%**.

Le criticità hanno interessato prevalentemente la fase preanalitica. Le non conformità relative al prelievo e alla raccolta dei campioni rappresentano il **41,7% del totale** e hanno determinato il mancato raggiungimento dell'obiettivo, con un indice pari a **1,61 ogni 1.000 campioni**, superiore alla soglia prevista di **1,0**.

Per il 2026 sono confermate come priorità la riduzione delle criticità preanalitiche, la formazione del personale, il controllo delle giacenze, l'aggiornamento documentale e la corretta gestione delle deleghe per il trasporto dei campioni biologici.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE**Audit interni svolti nel 2025**

Argomento dell'audit	Data
Accettazione – Punto Prelievi Castel d'Azzano	30/09/2025
Prelievi – Punto Prelievi Castel d'Azzano	30/09/2025
Prelievi – Punto Prelievi Santa Lucia	06/10/2025
Accettazione – Punto Prelievi Santa Lucia	06/10/2025
Audit salute e sicurezza sul lavoro – Laboratorio Gallieno, sede di Borgo Trento, con verifica documentale delle altre sedi	08/10/2025
Audit privacy e sicurezza informatica – verifica del gestionale, del fornitore informatico e delle misure tecniche e organizzative	30/10/2025
Accettazione – Laboratorio Gallieno	17/12/2025
Prelievi – Laboratorio Gallieno	17/12/2025
Direzione – Laboratorio Gallieno	17/12/2025
Conservazione – Laboratorio Gallieno	17/12/2025
Post-analitica – Laboratorio Gallieno	17/12/2025

Gli audit interni svolti nel 2025 presso il Laboratorio Gallieno e i punti prelievo di Castel d'Azzano e Santa Lucia hanno evidenziato un quadro complessivamente positivo. Il personale intervistato ha generalmente dimostrato conoscenza delle procedure e consapevolezza dei rischi; gli ambienti sono risultati conformi e non sono state rilevate non conformità. Le raccomandazioni hanno riguardato soprattutto l'aggiornamento e l'accessibilità della documentazione, l'utilizzo della cartella informatica qualità, la puntualità delle registrazioni, la corretta compilazione dei consensi, la gestione di giacenze e dotazioni, le deleghe per il trasporto dei campioni biologici, il controllo dei processi esternalizzati e l'aggiornamento delle procedure post-analitiche e dei valori di panico.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE

5. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER

Qualità e sicurezza del servizio: Nel 2025 il sistema di gestione ha garantito il monitoraggio delle non conformità e dei near miss, con risultati complessivamente sotto controllo e specifiche azioni di miglioramento rivolte alla fase preanalitica.

Tracciabilità dei campioni: Sono stati potenziati i sistemi di controllo e tracciabilità dei campioni lungo le fasi di gestione e trasporto.

Privacy e protezione dei dati: Non sono stati registrati data breach né criticità nella consegna dei referti. La documentazione privacy e le modalità di raccolta dei consensi sono state aggiornate.

Sicurezza sul lavoro: Le verifiche svolte hanno evidenziato un quadro complessivamente positivo. Non risultano infortuni o incidenti e proseguono le azioni di miglioramento previste.

Reclami: Nel 2025 non sono stati registrati reclami.

Comunicazione e trasparenza: La Carta dei Servizi e il sito web sono stati aggiornati. Sono inoltre proseguite le attività di informazione e coinvolgimento del personale sui principali temi organizzativi, di qualità e sicurezza.

6. CONCLUSIONI

Il quadro complessivo restituisce un servizio stabile, con volumi di attività complessivamente in crescita nel triennio, un elevato livello di soddisfazione dell'utenza, assenza di reclami e risultati positivi negli ambiti della privacy, della sicurezza e della post-analitica. L'analisi del rischio clinico e gli audit interni hanno confermato un sistema attivo di rilevazione e controllo e l'assenza di eventi avversi o sentinella con danno al paziente. Le priorità di miglioramento riguardano il presidio della fase preanalitica, la riduzione degli errori di prelievo e raccolta, la gestione dei campioni per urine e urinocoltura, la puntualità delle registrazioni, l'aggiornamento della documentazione, il controllo di giacenze e scadenze, la tracciabilità del trasporto dei campioni, il completamento delle azioni di sicurezza e il rafforzamento della comunicazione interna e della formazione.

**La Direzione
Laboratorio Analisi Cliniche Gallieno**