

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE 2025

**RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE
ANNO 2025**

LABORATORIO ANALISI SAN MARTINO

San Martino Buon Albergo, 16 aprile 2026

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE 2025**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.....	4
5. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER	5
6. CONCLUSIONI	6

La **presente relazione** rende disponibili ai portatori di interesse i principali dati relativi all'attività svolta dal Laboratorio Analisi San Martino 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
San Martino Buon Albergo – Via Genova 2/A	San Martino Buon Albergo e area est veronese	26.000 abitanti
Punto Prelievi Caldiero	Caldiero e comuni limitrofi	22.000 abitanti
Punto Prelievi San Michele	San Michele e area urbana di riferimento	15.600 abitanti

Il Laboratorio opera come servizio di prossimità per un bacino territoriale ampio e diversificato, distribuito tra il Comune di Verona e l'area est della provincia.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE 2025

b) Numero di prestazioni

Anno 2025	Totale	San Martino	Caldiero	San Michele	Medicina del Lavoro
Accettazioni	37.967	15.134	10.695	11.531	607
Prestazioni / esami	365.871	151.149	107.183	107.539	5.176
Prelievi di sangue venoso	31.005	12.071	8.982	9.579	373
Prelievi microbiologici	541	333	140	68	0
Prelievi a domicilio	1.341	545	169	627	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
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 analizzati 176 questionari. La valutazione complessiva risulta molto positiva: 172 utenti su 176, pari al 97,7%, giudicano il servizio "ottimo" o "buono".

Aspetto valutato	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.	Scarso	Positivi
Orari e giorni di apertura	148	18	4	7	0	94,3%
Contatto con la segreteria	77	88	9	2	0	93,8%
Attesa accettazione e prelievo	86	77	13	0	0	92,6%
Pulizia e comfort	125	42	9	0	0	94,9%
Informazioni sui servizi	106	62	5	4	0	95,4%

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE 2025

Gentilezza e disponibilità	127	35	12	0	2	92,0%
Tutela della privacy	85	76	14	0	0	91,5%
Leggibilità del referto	113	58	4	2	0	97,1%
Effettuazione del prelievo	125	42	5	2	2	94,9%
Tempi consegna referti	93	64	2	16	2	89,2%
Prenotazione online	118	54	3	0	0	97,7%
Referti online	123	44	7	0	2	94,9%
Valutazione complessiva	130	42	4	0	0	97,7%

Le aree di maggior apprezzamento riguardano la valutazione complessiva, i servizi online, la chiarezza dei referti, la pulizia degli ambienti e l'effettuazione del prelievo. Il maggior margine di miglioramento riguarda i tempi di consegna dei referti, pur con l'89,2% di valutazioni positive.

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.

Indicatore	Esito 2025
Attesa per accettazione e prelievo	163 valutazioni "ottimo" o "buono" su 176 (92,6%)
Tempi di consegna dei referti	157 valutazioni "ottimo" o "buono" su 176 (89,2%)
Prenotazione online	172 valutazioni "ottimo" o "buono" su 176 (97,7%)
Referti online	167 valutazioni "ottimo" o "buono" su 176 (94,9%)

Nel 2025 sono state registrate 2 non conformità post-analitiche riferite a referti non pronti nei tempi previsti, pari a 0,05 ogni 1.000 accettazioni, valore ampiamente entro l'obiettivo stabilito.

4. RISCHIO CLINICO E AUDIT INTERNI

Sintesi dell'analisi del rischio clinico

Nel corso del 2025 sono state registrate **144 non conformità** e **55 near miss**.

Le non conformità risultano distribuite principalmente tra **Caldiero (43,1%)**, **San Martino (34,7%)** e **San Michele (20,8%)**; la Medicina del Lavoro rappresenta l'**1,4%**.

I near miss riguardano **Caldiero per il 43,6%**, **San Martino per il 32,7%** e **San Michele per il 23,7%**.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE 2025

Nel complesso, il **27,6% delle segnalazioni** è costituito da near miss. Non sono stati registrati eventi avversi con danno al paziente né eventi sentinella.

Le criticità hanno interessato prevalentemente la fase preanalitica. Le non conformità relative alla raccolta e consegna dei campioni per esami urine e urinocoltura rappresentano il **9,7% del totale** e hanno determinato l'avvio di una specifica azione di miglioramento.

Per il 2026 sono confermate come priorità il monitoraggio delle segnalazioni, la formazione sulle criticità più frequenti, il controllo delle scadenze e l'aggiornamento delle modalità operative.

Audit interni svolti nel 2025

Argomento dell'audit	Data
Accettazione – Punto Prelievi San Michele	23/07/2025
Prelievi – Punto Prelievi San Michele	23/07/2025
Prelievi – Punto Prelievi Caldiero	29/07/2025
Accettazione – Punto Prelievi Caldiero	29/07/2025
Accettazione – Laboratorio San Martino	24/07/2025
Prelievi – Laboratorio San Martino	24/07/2025
Direzione – Laboratorio San Martino	17/12/2025
Conservazione – Laboratorio San Martino	17/12/2025
Post-analitica – Laboratorio San Martino	17/12/2025
Privacy Sicurezza Sistema informative	30/10/2025
Sicurezza sul posto di Lavoro	07/11/2025

Gli audit interni hanno confermato, nel complesso, la conformità delle attività alle procedure aziendali e alle normative di riferimento applicabili. Il personale intervistato ha dimostrato adeguata conoscenza delle procedure e consapevolezza dei rischi; non sono state rilevate non conformità. Le osservazioni e le raccomandazioni formulate hanno riguardato prevalentemente l'aggiornamento e la consultazione della documentazione, la gestione delle giacenze e delle scadenze, le dotazioni di primo soccorso, le deleghe per il trasporto dei campioni biologici e l'aggiornamento delle procedure post-analitiche.

5. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER

Qualità e sicurezza del servizio: Nel 2025 sono state registrate 144 non conformità, concentrate principalmente nella fase di prelievo e raccolta. Non risultano eventi avversi o sentinella con danno al paziente.

Tracciabilità dei campioni: È stato introdotto il sistema Indexor per migliorare la tracciabilità e il controllo della gestione e del trasporto dei campioni.

Privacy e protezione dei dati: Non risultano data breach né non conformità nella consegna dei referti senza delega. Sono state aggiornate l'informativa pazienti e la procedura per i servizi web.

Sicurezza sul lavoro: Gli audit hanno evidenziato un'efficacia del 75% nella chiusura delle osservazioni precedenti e nessuna criticità rilevante per incidenti, infortuni o quasi incidenti.

Reclami: Nel 2025 non sono stati registrati reclami.

RELAZIONE PER I PORTATORI DI INTERESSE 2025

Comunicazione e trasparenza: Carta dei Servizi e sito web sono stati revisionati e aggiornati.

6. CONCLUSIONI

Il quadro complessivo restituisce un servizio stabile, con elevati livelli di soddisfazione dell'utenza, assenza di reclami e buoni risultati 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, la conformità complessiva delle attività alle procedure e alle normative di riferimento 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, l'aggiornamento della documentazione, il controllo di giacenze e scadenze, la tracciabilità del trasporto dei campioni e il rafforzamento della comunicazione interna e della formazione.

La Direzione
Laboratorio Analisi San Martino