



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BRESCIA

CARTA DEI SERVIZI	Rev 03 del 09/12/2021
SERVIZIO LAVAGGIO E STERILIZZAZIONE - DMMT	

Sommarrio

1.	LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2.	IL SERVIZIO LAVAGGIO E STERILIZZAZIONE.....	2
2.1	Il personale.....	2
2.2	La sede.....	2
2.3	Orario del Servizio.....	2
3.	I VALORI.....	2
4.	I SERVIZI.....	3
5.	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	4



CARTA DEI SERVIZI	Rev 03 del 09/12/2021
SERVIZIO LAVAGGIO E STERILIZZAZIONE - DMMT	

1. LA CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio di Lavaggio e Sterilizzazione del Dipartimento di Medicina Molecolare Traslazionale dell'Università degli studi di Brescia è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) di Ateneo e il 12 agosto 2013 ha ottenuto la relativa attestazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

La presente Carta dei Servizi è destinata agli Utenti che si rivolgono al Servizio di Lavaggio e Sterilizzazione, quale impegno e garanzia di chiarezza da parte del Servizio stesso in merito a quanto si è in grado di offrire e all'organizzazione a cui si riferisce.

La Carta dei Servizi rappresenta, dunque, un "patto" tra l'organizzazione e l'Utente, che si fonda su principi di trasparenza e collaborazione, al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio e la sua capacità di rispondere a bisogni complessi e in continua evoluzione, nel rispetto dei reciproci diritti e doveri.

Definisce gli standard di qualità in linea con quanto gli Utenti si aspettano.

2. IL SERVIZIO LAVAGGIO E STERILIZZAZIONE

Il Servizio Lavaggio e Sterilizzazione è nato per soddisfare le esigenze dei laboratori del Dipartimento di Scienze Biomediche e Biotecnologie. Successivamente questo dipartimento, insieme agli altri dell'area medica, ha subito una riorganizzazione. Oggi i dipartimenti dell'Area Medica sono tre:

- Dipartimento di Medicina Molecolare e Traslazionale
- Dipartimento di Specialità Mediche Chirurgiche
- Dipartimento di Scienze Cliniche e Sperimentali

pertanto il Servizio Lavaggio e Sterilizzazione, pur afferendo al Dipartimento di Medicina Molecolare e Traslazionale, offre i suoi servizi a tutti i laboratori dell'Area Medica.

La scelta di centralizzare il Servizio ha portato dei vantaggi notevoli sia in termini di maggior facilità per le Sezioni di tutti i Dipartimenti nell'avere a disposizione il materiale, sia in termini di procedure standard utilizzate per i vari tipi di lavorazione del materiale che sono univoche.

Il Servizio dispone di attrezzature adeguate per il lavaggio e la sterilizzazione a secco e a umido dei materiali e fornisce servizi anche per la preparazione del materiale da sterilizzare (ad es. preparazione di bottiglie con acqua deionizzata o milliq).

2.1 Il personale

Il personale operativo del Servizio oggi è costituito da: 1 Operatore (a tempo parziale 15ore/settimana).

2.2 La sede

Il laboratorio del Servizio di Lavaggio e Sterilizzazione è situato al piano interrato della sede di Dipartimento di Medicina Molecolare e Traslazionale, dell'Università degli Studi di Brescia, in Viale Europa n.11 a Brescia.

2.3 Orari del Servizio

Il personale del Laboratorio del Servizio di Lavaggio e Sterilizzazione effettua la raccolta e la consegna del materiale 2 giorni/settimana (martedì e giovedì) dalle ore 08,00 alle ore 11.

3. I VALORI

Nello svolgimento delle proprie attività, il Servizio Lavaggio e Sterilizzazione si ispira a valori e principi che costituiscono l'insieme dei criteri che contribuiscono al raggiungimento degli standard di servizio:

- **Affidabilità e Flessibilità**

Il Servizio Lavaggio e Sterilizzazione agisce con continuità e costanza adeguando azioni, comportamenti e servizi alle necessità e alle priorità dei propri utenti (per es. processi in modalità "urgenza").



- **Continuità**

Il Servizio Lavaggio e Sterilizzazione garantisce ai propri Utenti lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

- **Efficacia e Risultati**

Il Servizio di Lavaggio e Sterilizzazione definisce in coerenza con il Dipartimento di cui è parte, degli obiettivi organizzativi da raggiungere dei quali valuta periodicamente i risultati per verificarne il raggiungimento e/o eventuali necessità di correzione. Gli obiettivi definiti sono generalmente orientati al miglioramento del Servizio, o in termini di prestazione resa (es. tempi di consegna materiali) o di servizio offerto (es. sostituzione macchinari, ampliamento gamma prestazioni).

- **Sicurezza del luogo di lavoro**

Il Servizio Lavaggio e Sterilizzazione opera nel pieno rispetto delle normative sulla sicurezza negli ambienti di lavoro garantendo:

- ✦ Formazione periodica in tema di Sicurezza e Igiene sui luoghi di lavoro
- ✦ Utilizzo dei DPI previsti e messi a disposizione per le manovre svolte nello specifico Servizio
- ✦ Rispetto delle modalità operative previste e descritte nei documenti del Sistema Qualità (procedure e istruzioni dedicate)

- **Igiene del luogo di lavoro**

L'igiene viene garantita grazie alle seguenti attività:

- ✦ Pulizia quotidiana dei locali e delle attrezzature
- ✦ Sanificazione periodica degli ambienti
- ✦ Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

4. I SERVIZI

Il servizio Lavaggio e Sterilizzazione è richiesto dai laboratori di sperimentazione delle Sezioni dei dipartimenti di Medicina dell'Università degli studi di Brescia mediante apposito modulo ed è in grado di soddisfare le necessità degli stessi in ordine a:

- Prelievo materiale da trattare presso le sezioni da parte dell'operatore;
- Consegna materiale trattato, secondo richieste indicate da ogni laboratorio;
- Realizzazione di lavaggio vetreria e/o plastica;
- Sterilizzazione a secco o a umido degli attrezzi di laboratorio con eventuale cotonatura ove richiesto;
- Sterilizzazione con aggiunta di acqua deionizzata o milliq.
- Offerta dei servizi sopra descritti in modalità "URGENZA".

L'operatore effettua 2 giorni/settimana, il prelievo dei materiali da trattare presso le Sezioni nelle aree adibite allo scopo, dove effettua il controllo dello stato igienico del materiale, che deve essere già stato decontaminato e non deve presentare residui evidenti del contenuto precedente o di materiale organico con cui è stato a contatto e allo stesso tempo riconsegna il materiale precedentemente trattato secondo le richieste.

I nostri tempi *



CARTA DEI SERVIZI

**Rev 03 del
09/12/2021**

**SERVIZIO LAVAGGIO E STERILIZZAZIONE -
DMMT**

PROCESSO	TEMPO (GG) Escluso il giorno di ritiro e festivi
LAVAGGIO MATERIALE	4
STERILIZZAZIONE IN ATMOSFERA UMIDA	4
STERILIZZAZIONE A SECCO	4
LAVAGGIO + STERILIZZAZIONE	4
PIPETTE IN VETRO DA LAVARE + STERILIZZAZIONE	4

***Il materiale contrassegnato con la scritta URGENTE verrà processato immediatamente e indipendentemente dalla quantità degli altri materiali da lavorare. Al termine del processo URGENTE il personale del laboratorio di provenienza verrà avvisato telefonicamente per il ritiro del materiale presso il servizio.**

5. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

All'esterno del locale, è a disposizione una cassetta, dove poter inserire eventuali reclami; viene distribuito una volta all'anno, direttamente alle Sezioni, il questionario di Customer Satisfaction.

I dati così raccolti e analizzati aiutano il servizio a mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti.