



CARTA DEI SERVIZI	Rev 04 del 07/07/2023
SERVIZIO LAVAGGIO E STERILIZZAZIONE - DMMT	

Sommario

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



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 delle pipette graduate in vetro, 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 *

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 + EVENTUALE COTONATURA + STERILIZZAZIONE A SECCO	5

***Il materiale contrassegnato con la scritta URGENTE verrà processato immediatamente, 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 per mezzo della posta elettronica il questionario di Customer Satisfaction.

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