

Allegato A.4 - Schede tecniche delle strutture complesse dell'Area Tecnico-Sanitaria della Sede

SCSO – SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO

Tipo Struttura: **Struttura Complessa**

Dipendenza gerarchica: **Area Tecnico Sanitaria**

Articolazione interna

Nome Struttura	Tipo Struttura
Laboratorio Accettazione Centralizzata	Struttura semplice
Laboratorio Servizi Sanitari Comuni	Struttura semplice
U.O. Biosicurezza e coordinamento laboratori BSL3	Unità operativa
U.O. Centrale di lavaggio e sterilizzazione	Unità operativa
U.O. Gestione Ambiente	Unità operativa
U.O. Centro servizi alla produzione	Unità operativa
U.O. Ingegneria clinica	Unità operativa
U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Unità operativa
U.O. Portineria e centralino	Unità operativa

Missione

Valorizzare la capacità dell'ente di rispondere alle esigenze dei propri utenti favorendo le modalità dirette di ascolto e informazione, garantendo, con i propri servizi di supporto, il corretto funzionamento dei laboratori dell'Istituto.

Macro attività

- Gestione dell'accettazione, in sede centrale, per la ricezione e lo smistamento dei campioni da inviare ai laboratori
- Coordinamento delle attività di accettazione ed invio dei campioni dalle sedi territoriali
- Gestione degli sportelli di ricezione campioni "H24"
- Gestione del sistema biosicurezza
- Supervisione alle attività dei laboratori BSL3
- Gestione archivio del freddo
- Presidio della gestione ambientale e del rispetto normativo, in termini di gestione e smaltimento rifiuti, controllo delle emissioni e degli scarichi.
- Gestione della Centrale di Lavaggio e Sterilizzazione
- Gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Gestione della portineria e del centralino dell'Istituto.
- Gestione del Centro Servizi alla Produzione
- Organizzazione delle attività di manutenzione preventiva, correttiva, controlli funzionali e verifiche di sicurezza ai fini della disponibilità e della corretta e sicura funzionalità delle attrezzature sanitarie.

Attività erogate dalle Strutture interne

Laboratorio Accettazione Centralizzata

La struttura gestisce direttamente le richieste dell'utenza per la sede centrale e rappresenta il primo interfaccia utente-Istituto, anche con la funzione di soddisfare le richieste del cliente e di raccogliere suggerimenti e spunti di miglioramento.

I principali compiti svolti sono:

- ricevimento e accettazione dei campioni
- smistamento ai laboratori di destinazione dei campioni ricevuti direttamente o provenienti da altri laboratori IZSVE
- gestione delle richieste di pagamento di pertinenza del laboratorio

Questo laboratorio coordina, inoltre, l'attività di ricevimento e inoltro dei campioni dalle sedi territoriali e costituisce un punto di controllo e monitoraggio per la movimentazione degli stessi fra i diversi laboratori IZSVE, della sede centrale e periferici.

Cura ed implementa il sistema di tracciabilità dei campioni e di monitoraggio delle temperature di trasporto degli stessi.

Rapportandosi con il Servizio di gestione automezzi, modula i collegamenti fra sedi IZSVE sulla base delle esigenze di servizio. Definisce procedure comuni e condivise, con tutte le sedi territoriali, per il ricevimento, confezionamento e invio dei campioni, nel rispetto della normativa vigente.

Il laboratorio gestisce gli sportelli H24 esistenti e cura la realizzazione di future postazioni, rapportandosi con il Servizio gestione automezzi per la raccolta dei campioni.

Persegue il miglioramento continuo, sia tecnologico che procedurale, degli sportelli H24 e si rapporta direttamente con l'utenza, concordando modalità di accesso alle strutture e organizzando i giri di raccolta.

Laboratorio Servizi Sanitari Comuni

U.O. Biosicurezza in laboratorio e coordinamento laboratori BSL3

Questa U.O. funge da supporto al Responsabile della biosicurezza, coadiuvandolo nella implementazione e gestione delle procedure e nella programmazione e attuazione degli interventi previsti.

Cura i rapporti con il Comitato biosicurezza (CBS) IZSVE e con le Autorità competenti.

Definisce e attua un programma annuale di audit interni relativo alle attività a rischio biologico.

Supporta i Responsabili dei laboratori e il CBS nella implementazione del Manuale della biosicurezza IZSVE e in particolare nella redazione delle schede specifiche relative a singoli agenti biologici (biorisk assessment).

La struttura supervisiona inoltre l'attività dei laboratori BSL3 della sede centrale e delle sedi territoriali coordinando la redazione delle procedure gestionali e supervisionando la loro applicazione.

Cura la formazione del personale abilitato ad operare nelle strutture BSL3 e verifica il mantenimento delle competenze.

Gestisce l'accesso alle strutture BSL3 di personale esterno (tecnici della strumentazione, visitatori) curandone la formazione e garantendone la sicurezza.

Da questa struttura dipende anche l'Archivio del freddo che rappresenta lo strumento principale per la gestione dei campioni stoccati per periodi medio-lunghi, permettendo la razionalizzazione nella gestione dei congelatori e garantendo la conservazione in sicurezza di materiale di importante valore biologico.

U.O. Centrale di lavaggio e sterilizzazione

L'U.O. garantisce il funzionamento della sala lavaggio centralizzata e persegue l'innovazione tecnologica e strumentale garantendo elevati standard di lavorazione e sicurezza e migliorando, nel contempo, l'efficienza della struttura.

Definisce le procedure interne e le modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza.

U.O. Gestione Ambiente

Questa Unità Operativa si occupa delle seguenti attività:

- gestire lo smaltimento di rifiuti speciali, con la predisposizione dei relativi registri di carico scarico e il controllo amministrativo dell'attività della ditta incaricata dello smaltimento;
- supportare i laboratori per le modalità di gestione e classificazione dei rifiuti;
- supportare gli operatori interni sulle normative vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti speciali;
- supportare gli operatori e gli autisti nell'applicazione della normativa ADR relativa al trasporto di materiali pericolosi;
- pianificare e controllare le attività di sorveglianza delle emissioni e degli scarichi nell'ambiente;
- elaborare e proporre programmi di miglioramento della gestione dell'impatto ambientale e dei rifiuti.

U.O. Centro Servizi alla Produzione

La struttura fornisce un servizio certificato UNI EN ISO 9001:2015 di produzione di terreni di coltura, reagenti, materiali di riferimento e soluzioni per uso laboratoristico per l'IZSVE.

U.O. Ingegneria clinica

Questa Unità Operativa si occupa delle seguenti attività:

- programmare e gestire le attività di manutenzione preventiva, correttiva, controlli funzionali e verifiche di sicurezza ai fini della disponibilità d'uso e della corretta funzionalità delle apparecchiature sanitarie;
- gestire le attività amministrative collegate alle manutenzioni (contratti e ordini);
- collaborare con le altre strutture dell'Istituto nella definizione dei piani d'investimento in apparecchiature sanitarie;
- collaborare con le altre strutture dell'Istituto nella definizione delle specifiche tecniche delle apparecchiature da acquisire, nel controllo e nella valutazione delle offerte;
- pianificare e supervisionare l'attività dei fornitori esterni nell'esecuzione dei collaudi d'accettazione o eseguirli direttamente;
- supervisionare e controllare le attività manutentive svolte da ditte esterne.

U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ricopre il ruolo chiave di interfaccia tra il cittadino e l'Istituto. Ha il compito di organizzare e gestire i canali di comunicazione tra l'utente e l'Ente fungendo da raccordo tra le richieste della clientela e le strutture, tecnico-sanitarie e amministrative dell'Istituto, al fine di fornire un servizio completo. In tal senso, essa si occupa dell'aggiornamento continuo degli utenti e della trasmissione della modulistica per la richiesta di

servizi e prestazioni. Inoltre, l'URP informa i clienti sulle prestazioni dell'Istituto e sulle modalità per accedere a esse promuovendo l'adozione e la diffusione di sistemi di interconnessione telematica con gli archivi dell'Istituto.

L'URP è punto di raccolta delle segnalazioni, dei suggerimenti, dei reclami e delle proposte che provengono dai diretti interlocutori.

Cura, inoltre, la predisposizione e la manutenzione degli account Iziweb per la visualizzazione da parte degli utenti dei rapporti di prova dell'Istituto.

Questa U.O. si rapporta direttamente con U.O. Portineria e Centralino per armonizzare e uniformare le relazioni con l'utenza e il corretto flusso di informazioni.

U.O. Portineria e Centralino

Attende alla organizzazione ed al controllo dei servizi di portineria, vigilanza, centralino telefonico.

Garantisce il servizio di distribuzione della posta interna.

Funzionalmente dipende direttamente dall'URP.