

## Politica per la Qualità

Il contesto della Medicina di Laboratorio in cui opera il Centro di Riferimento Regionale per la Qualità dei Servizi di Medicina di Laboratorio (CRR\_VEQ) è in continua evoluzione grazie al progresso tecnologico e scientifico.

La qualità delle prestazioni erogate dai laboratori è un punto essenziale che concorre alla efficienza ed efficacia dell'assistenza sanitaria. Tuttavia la qualità delle prestazioni non è il risultato del solo controllo della fase analitica, ma è condizionata dal controllo di tutte e tre fasi che compongono il processo (pre-analitica, analitica e post-analitica).

Pertanto, per garantire la qualità delle prestazioni, è necessario sviluppare un percorso adeguato che promuova l'appropriatezza diagnostica, che contenga le cause prima di rischio e quindi di errore clinico e tutto ciò attraverso la promozione e il controllo dell'appropriatezza organizzativa o di processo.

In quest'ottica il CRR\_VEQ dal 2011, su incarico dalla Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia (DG Welfare), garantisce l'erogazione di programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) per tutte le tipologie di laboratori della Lombardia in coerenza ai fabbisogni ed alle esigenze dell'evoluzione tecnico-scientifica con l'obiettivo di promuovere e migliorare la qualità delle prestazioni di medicina di laboratorio nelle sue tre fasi fondamentali: pre-analitica, analitica e post-analitica.

Al CRR\_VEQ sono affidate inoltre le attività di raccolta e di elaborazione dei dati relativi alla organizzazione e all'attività di tutti i laboratori lombardi utili per la programmazione sanitaria degli anni futuri.

Per adempiere ai suoi compiti istituzionali il CRR\_VEQ adotta le seguenti strategie:

- Si impegna a fornire spiegazioni ed assistenza ai laboratori per l'adesione, lo svolgimento e l'interpretazione dei programmi VEQ e per la raccolta dei dati relativi all'organizzazione ed all'attività dei laboratori.
- Si impegna a garantire una continua aderenza dei programmi VEQ allo stato dell'arte con il supporto di professionisti di riconosciuta e documentata esperienza e/o gruppi di studio riconosciuti dalle principali Società Scientifiche nazionali del campo della medicina di laboratorio.
- Si impegna a garantire i tempi di elaborazione dei risultati inviati dai laboratori.
- Si impegna a promuovere il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso la collaborazione con i laboratori lombardi nell'indagare le motivazioni di eventuali performance non adeguate e non partecipazioni a programmi delle VEQ, in modo tale che i laboratori possano utilizzare la VEQ quale reale e tempestivo indicatore dell'andamento delle performance di routine.
- Per i laboratori lombardi comunica alla DG Welfare e alle ATS le non buone performance e le non partecipazioni a programmi dovuti, in modo che possano essere intraprese tempestive azioni di vigilanza a tutela dei cittadini utenti.
- Si impegna a ricercare nuovi materiali di controllo e nuove strategie di controllo al fine di garantire che i programmi di VEQ siano coerenti al contesto di continua evoluzione della Medicina di Laboratorio.
- Si impegna a soddisfare i fabbisogni espressi dai laboratori in tema di VEQ attraverso questionari di soddisfazione.
- Si impegna a mantenere aggiornato il team al fine di garantire il miglioramento continuo dei servizi erogati e l'aderenza allo stato dell'arte della Medicina di Laboratorio.
- Si impegna ad implementare la qualità delle prestazioni di medicina di laboratorio di tutte le fasi che compongono il processo (pre-analitica, analitica e post-analitica) attraverso nuove modalità di verifica e controllo.
- Si impegna a promuovere il miglioramento della qualità delle prestazioni della medicina di laboratorio attraverso l'organizzazione di adeguati percorsi formativi in linea con gli obiettivi di DG Welfare.
- Opera in accordo ai principi della norma 17043 "Conformity assessment — General requirements for proficiency testing", al fine di operare in linea con gli standard internazionali.
- Si impegna a garantire la trasparenza e l'equità dei percorsi valutativi di competenza messi in atto.

Data approvazione	Rev	Redazione	Verifica Contenuti	Approvazione
17/05/2021	05	Referente Qualità Fabio Pasotti	Referente Qualità Fabio Pasotti	Direttore Sabrina Buoro