

Questo documento riporta le domande più frequenti in merito al controllo di qualità esterno (CQE), le rispettive risposte ed alcune possibili proposte di soluzione.

Organizzazione delle inchieste

<i>Domande</i>	<i>Risposte e soluzioni</i>
1. Oggi è martedì e non ho ancora ricevuto i campioni spediti lunedì.	I campioni sono spediti per posta. Bisogna aspettare fino a mercoledì prima di contattare il CSCQ.
2. I campioni sono ancora stabili se vengono trasportati a temperatura ambiente?	Tutti i nostri campioni vengono stabilizzati. Se non supera le 72 ore, il trasporto a temperatura ambiente è garantito.
3. Durante la settimana in cui vengono spediti i campioni, il nostro laboratorio è chiuso. Cosa posso fare?	La spedizione dei campioni può venir differita di 1 o 2 settimane. La data di ritorno dei risultati deve però essere rispettata. I campioni vanno quindi analizzati immediatamente dopo ricezione.

Risultati e valori

<i>Domande</i>	<i>Risposte e soluzioni</i>
1. I nostri risultati sono tutti troppo elevati.	<ul style="list-style-type: none"> La calibrazione non è corretta e dev'essere rifatta. Il campione è stato mal omogeneizzato. Il campione è stato ricostituito con un volume troppo scarso di diluente. La preghiamo di verificare la calibrazione della pipetta utilizzata a tal proposito.
2. I nostri risultati sono tutti troppo bassi.	<ul style="list-style-type: none"> La calibrazione non è corretta e dev'essere rifatta. Il campione è stato mal omogeneizzato. Il campione è stato ricostituito con un volume insufficiente di diluente. La preghiamo di verificare la calibrazione della pipetta utilizzata a tal proposito.
3. Il nostro risultato è dieci volte inferiore al valore bersaglio.	E' stato utilizzato il decilitro (dL) come unità di volume. La preghiamo di utilizzare il litro (L), che è l'unità consigliata.
4. Il valore del S-Glucosio è troppo basso.	<ul style="list-style-type: none"> E' stato erroneamente utilizzato il campione di sangue (Sg) riservato alle analisi di ematologia. La preghiamo di utilizzare esclusivamente il campione di siero (S) previsto per le analisi di chimica clinica. Il campione è rimasto a temperatura ambiente per più di 72 ore.
5. Il valore della S-Bilirubina è troppo basso.	Il campione è rimasto esposto alla luce per troppo tempo. Le raccomandiamo quindi di conservarlo al riparo da qualsiasi fonte di luce e di eseguire le analisi il più rapidamente possibile.
6. Il valore degli enzimi è sistematicamente più basso.	<ul style="list-style-type: none"> E' stato erroneamente utilizzato un metodo a 25°C o a 30°C invece del metodo prescritto a 37°C. La temperatura selezionata per la misura con l'apparecchio è troppo bassa.
7. I valori delle transaminasi sono sistematicamente troppo bassi.	E' stato erroneamente utilizzato un metodo senza piridossalfosfato, mentre invece la metodica prevede il suo utilizzo.
8. I suoi valori non sono sempre conformi.	Da un punto di vista puramente statistico, ottenere di tanto in tanto dei risultati al di fuori degli intervalli di tolleranza è perfettamente normale.
9. Due risultati sono completamente aberranti.	Durante la procedura di acquisizione, si è verificato uno scambio di risultati. La preghiamo quindi di ricontrollare sistematicamente tutti i valori prima di ogni trasmissione.
10. Per l'inchiesta menzionata non è indicato alcun risultato.	Non ci ha inviato alcun risultato o ce li ha spediti dopo il termine previsto, indicato sul formulario dei risultati risp. sul bollettino di consegna. Il CSCQ non può differire questo termine.

Rapporti d'inchiesta

<i>Domande</i>	<i>Risposte e soluzioni</i>
1. La valutazione quantitativa: conforme o non conforme	a. La valutazione quantitativa: conforme o non conforme b. La valutazione FAC e lo Z-score c. La posizione del suo risultato sul grafico d. Il grafico che illustra l'andamento della sua <i>performance</i> (FAC)
2. Cosa fare se sono assenti sia il valore FAC sia il valore bersaglio? (numero troppo basso di partecipanti o dispersione dei risultati troppo alta)	Cercare la posizione del proprio risultato sull'istogramma e stimare in seguito l'esattezza del proprio valore rispetto a quello degli altri laboratori.
3. Perché nella valutazione quantitativa il mio valore è risultato «non conforme» anche se non ho mai avuto problemi con il CQI?	<ul style="list-style-type: none"> • Questa è la differenza tra un controllo di qualità esterno e uno interno. Nel suo caso, occorre ricercare le cause d'errore (unità sbagliate, scambio di campioni, errore di codifica del metodo, reagenti o standard scaduti, ecc.). • L'intervallo di tolleranza stabilito dalla QUALAB non corrisponde a quello del fabbricante di CQI.
4. Perché per questo parametro non c'è nessuna valutazione grafica?	Per questa inchiesta non ci è pervenuto nessun risultato.
5. Perché il grafico è costituito soltanto da due colonne, una ad ogni estremità?	Per questo metodo ci sono soltanto due partecipanti.

EQAcom: applicazione che permette l'acquisizione e la consultazione via Internet dei risultati del CQE

<i>Domande</i>	<i>Risposte in merito alla connessione e all'installazione</i>
1. L'applicazione EQAcom è difficile da utilizzare?	L'applicazione EQAcom è semplice, intuitiva, rapida ed efficace. Le permette di acquisire i suoi risultati in qualsiasi momento, ma comunque sempre entro la data limite indicata sul bollettino di consegna, e assicura la loro corretta trasmissione al CSCQ. Consente inoltre l'archiviazione elettronica di rapporti e risultati.
2. Come si installa l'applicazione EQAcom?	L'applicazione EQAcom non richiede alcuna installazione particolare. E' sufficiente avere una connessione Internet e utilizzare un navigatore recente.
3. Per iscrivermi, ho già mandato come richiesto il mio indirizzo di posta elettronica al CSCQ. Perché devo effettuare anche una domanda d'iscrizione separata?	Per ragioni di sicurezza, l'accesso all'applicazione EQAcom è regolamentato. La connessione viene stabilita tramite un nome d'utente ed una password. Per creare questo conto, al CSCQ occorrono diverse informazioni sul laboratorio, in particolare il nome del gestore del conto. Inoltre, la domanda d'iscrizione implica l'accettazione delle condizioni d'utilizzo dell'applicazione EQAcom da parte del gestore stesso.
4. Ho effettuato una domanda d'iscrizione sul sito del CSCQ, ma non ho ricevuto né un messaggio di conferma, né il mio nome d'utente e nemmeno la mia password. Perché?	Molto probabilmente, è stato inserito l'indirizzo di posta elettronica sbagliato. La preghiamo di ricontrollare se questo indirizzo corrisponde a quello indicato sulla conferma scritta della domanda d'adesione a EQAcom che ha stampato. Se corrisponde, la preghiamo di contattare il CSCQ e di comunicarci il suo indirizzo esatto di posta elettronica.
5. Come faccio a sapere se sono collegato all'applicazione EQAcom?	Basta osservare in alto a destra sulla striscia a sfondo blu che porta il titolo dell'applicazione EQAcom. Se appare il messaggio <u>Collegato il</u> seguito dalla data e dall'ora, significa che si è connessi. Se invece non appare nessun messaggio, il collegamento non è stabilito.

<i>Domande</i>	<i>Risposte in merito all'acquisizione dei risultati</i>
6. Per ora ho ottenuto soltanto una parte dei risultati, posso iniziare ugualmente l'acquisizione?	I risultati di ogni inchiesta possono venir acquisiti anche in più tappe, l'importante è non oltrepassare la data di chiusura dell'inchiesta. Quando è stata acquisita soltanto una parte dei risultati, lo stato di avanzamento indicherà <u>Parziale</u> .
7. Mi manca un reagente, e non mi è quindi possibile dosare un determinato parametro. Posso acquisire ugualmente gli altri risultati?	I risultati di ogni inchiesta possono venir acquisiti anche singolarmente. Se le manca un determinato risultato, nella casella corrispondente può lasciare le ***** o l'indicazione <u>Non acquisito</u> (per i risultati non-quantitativi). In questo caso, lo stato dell'acquisizione rimarrà <u>Parziale</u> .
8. Devo acquisire i risultati di una determinata inchiesta, ma quando attivo l'opzione <i>Acquisizione</i> nel menu <i>Risultati</i> , l'inchiesta in questione non appare. Perché?	Dopo la chiusura dell'inchiesta, l'acquisizione dei risultati non è più possibile, e il codice dell'inchiesta desiderata non appare più sulla lista delle inchieste da acquisire. Può controllare lo stato d'avanzamento corrispondente attivando l'opzione <u>Consultazione</u> , nel menu <u>Risultato</u> . La pagina attivata riporta tutte le inchieste alle quali partecipa. Se lo stato indica <u>Chiuso</u> , significa che la data limite di chiusura dell'inchiesta è stata superata.
9. L'unità che utilizzo non si trova nella lista del menu a tendina. Che cosa devo fare?	Nell'ambito dell'ottenimento di un'indispensabile standardizzazione dei risultati di laboratorio, si raccomanda quindi l'utilizzo di unità SI. Le consigliamo di convertire il suo risultato in unità SI. Se nel menu a tendina non trova l'unità da lei utilizzata, può spedire una e-mail al CSCQ menzionando il suo numero di laboratorio, il codice dell'inchiesta, il parametro in questione e l'unità da lei utilizzata. Se quest'ultima verrà presa in considerazione, la avvertiremo per posta elettronica.
10. Per una determinata inchiesta, ho inoltrato alcune domande di modifica, ma sulla schermata di acquisizione non le ritrovo. Perché?	Le modifiche trasmesse tramite posta elettronica non vengono automaticamente registrate sulla schermata di acquisizione. Sono elaborate direttamente dal CSCQ e vengono prese in considerazione per la stesura dei rapporti. Ciò permette la loro convalida da parte del CSCQ.
11. Come faccio ad essere sicuro che i miei risultati sono stati effettivamente registrati dal CSCQ?	Dopo aver acquisito tutti i risultati di una data inchiesta (p.es. chimica clinica), cliccare su <u>trasmetti al CSCQ</u> . Apparirà una finestra che le indica il numero di risultati acquisiti e trasmessi al CSCQ e ne conferma la corretta trasmissione. Non è quindi necessario rispedire il formulario dei risultati al CSCQ. Per consultare e verificare i risultati già acquisiti: a. connettersi all'applicazione EQAcom con il proprio nome d'utente e la propria password, b. cliccare su <u>Visualizza</u> nel menu di sinistra. In seguito, nella pagina centrale, cliccare sull'inchiesta in questione, c. a questo punto apparirà una nuova finestra, che riporta i risultati registrati nella banca dati del CSCQ per l'inchiesta selezionata, d. controllare i risultati, e. una volta effettuata la verifica, disattivare il collegamento.

<i>Domande</i>	<i>Risposte riguardo la consultazione e lo scaricamento di documenti</i>
12. Il mio computer non riesce ad aprire la cartella d'archiviazione che contengono i rapporti d'inchiesta. Cosa posso fare?	Per poter leggere e comprimere le cartelle d'archivio è necessario utilizzare un programma adatto. La maggior parte dei programmi di compressione/decompressione riconosce le cartelle d'archiviazione che vengono trasmesse. Il programma "opensource" 7-Zip può venir scaricato gratuitamente su : http://www.7-zip.org .

<i>Domande</i>	<i>Risposte in merito alla visualizzazione</i>
13. Alcune funzioni proposte sono inattive anche se cerco di selezionarle. Perché?	Alcune funzioni servono ad aprire una nuova finestra per visualizzare delle informazioni o dei formulari. Se dopo l'attivazione di una determinata funzione questa finestra non si apre, è molto probabile che sia già stata aperta in precedenza e che sia nascosta dalla finestra che si trova in primo piano. Per visualizzarla, cliccare sul riquadro corrispondente che si trova sulla barra delle applicazioni, in basso sullo schermo.
14. Non riesco a visualizzare i miei rapporti d'inchiesta, nonostante siano marcati come disponibili. Perché?	Quando voglio visualizzare uno dei miei rapporti d'inchiesta (opzioni <u>Rapporto + Consultazione</u> nel menu di sinistra), la finestra corrispondente si apre, ma il rapporto non appare (finestra vuota o contenente dei segni o caratteri). Per ovviare a questo inconveniente: <ul style="list-style-type: none"> a. Scaricare l'ultima versione di Acrobat Reader. Un link diretto è presente sulla pagina principale di EQAcom (opzioni <u>Links + Acrobat Reader</u> nel menu di sinistra) b. Scaricare l'ultima versione del suo navigatore (browser), disponibile sul sito del (fornitore) provider del suo navigatore (browser). c. Come ultima ratio, contattare il suo servizio informatico.

A n n o t a z i o n i