



N° 7, ottobre 2013

CSCQ 2, ch. du Petit-Bel-Air, 1225 Chêne-Bourg
+41(0)22 305 52 36

Editoriale

Il CSCQ, associazione senza scopo di lucro, si propone di fornire un aiuto mirato ai bisogni dei suoi membri. Per questo motivo, ad inizio anno abbiamo lanciato un questionario di soddisfazione destinato ai vari partecipanti. Considerata la particolarità di questa indagine, il numero di risposte pervenuteci (562) è da ritenersi molto buono. Il 90% dei laboratori afferma di essere molto soddisfatto dei servizi offerti dal CSCQ nell'ambito delle varie inchieste. Alcuni membri hanno approfittato di questo sondaggio per trasmetterci i loro complimenti. Altri, sulla base delle loro aspettative, ci hanno fatto pervenire alcuni suggerimenti atti a migliorare i nostri servizi. Ed infine un paio di loro hanno dichiarato di non capire la necessità di un controllo di qualità esterno.

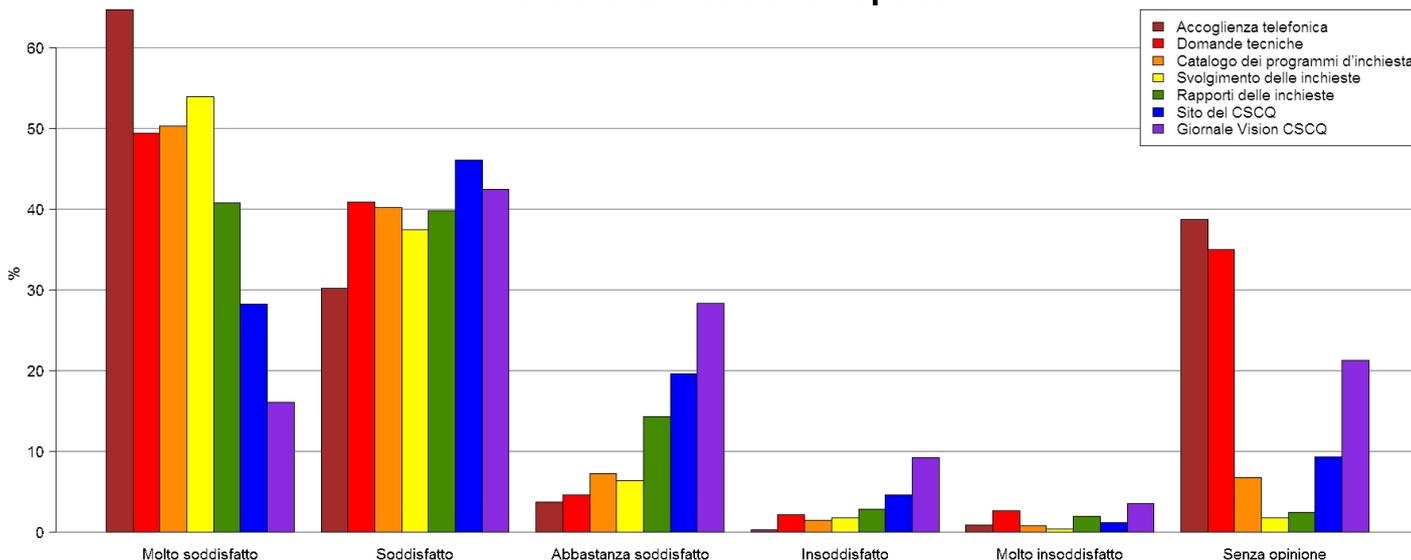
Il 7° e l'8° numero di Vision^{CSCQ} saranno interamente consacrati a questo questionario. Ci preme infatti condividere con voi alcuni dei commenti che ci sono pervenuti e che riteniamo utili per la maggior parte dei partecipanti. Ciò ci consente contemporaneamente di rispondere a diverse domande posteci dai nostri membri. Tre di esse riguardano la pertinenza dei controlli di qualità esterni per i test rapidi di microbiologia, più precisamente il test di screening per l'antigene degli Streptococchi del gruppo A e gli Urine Slide. Per essere esaustiva, la risposta a questa domanda richiede una riflessione approfondita e sarà l'argomento principale dell'8° numero di Vision^{CSCQ}. Rinnovo i miei ringraziamenti per la vostra partecipazione.

Dagmar Kessler, Direttrice

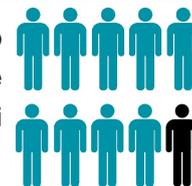
Questionario di soddisfazione

Il questionario di soddisfazione è stato proposto a più di 3'000 partecipanti ripartiti in tutta la Svizzera, tra i quali sono inclusi i laboratori ospedalieri e privati come pure i laboratori degli studi medici. Ad ogni partecipante è stato recapitato un messaggio di posta elettronica nel quale veniva presentato il questionario e in cui veniva trasmesso il link per accedervi. Ad ognuno venivano richiesti 5 minuti di tempo per rispondere a 7 domande e per esprimere il proprio grado di soddisfazione, su una scala da 1 a 5. Ogni laboratorio aveva inoltre la possibilità di lasciare il proprio commento, anche in forma anonima. Siccome il tasso di partecipazione ha raggiunto il 20%, abbiamo potuto effettuare una robusta valutazione statistica dei dati. Abbiamo inoltre messo in atto alcune azioni correttive per migliorare i nostri servizi, laddove abbiamo ritenuto opportuno e possibile farlo.

Distribuzione delle risposte



Il **90%** dei partecipanti al sondaggio apprezza l'accoglienza telefonica del CSCQ e si ritiene soddisfatto dello svolgimento delle inchieste. Questi laboratori affermano inoltre che le risposte alle domande tecniche rispondano alle loro esigenze e che il catalogo dei programmi d'inchiesta del CSCQ si accordi con le loro necessità.



L'**80%** dei partecipanti al sondaggio considera i rapporti d'inchiesta un valido strumento d'aiuto per migliorare la performance del proprio laboratorio. A questo proposito, va sottolineato che il questionario era stato distribuito prima della messa a punto dei nuovi rapporti.

Il **74%** ritiene il nuovo sito del CSCQ di facile utilizzo. Ciononostante, alcuni partecipanti sembrano non aver recepito che la domanda riguardava l'applicazione EQAcom.



Il **60%** consulta il giornale Vision^{CSCQ} con interesse.

L'opinione dei partecipanti

Osservazioni e domande emerse dal sondaggio

Termine d'invio dei rapporti

Il trattamento statistico dei risultati, la loro analisi e la redazione dei rapporti con le relative annotazioni personali richiedono un certo tempo. Più alto è il numero di risultati da analizzare, maggiore sarà il tempo necessario per effettuare questa operazione. Può capitare che un laboratorio iscritto ad un'inchiesta con scadenza mensile riceva i campioni per l'inchiesta seguente prima ancora di aver ricevuto il rapporto dell'inchiesta appena terminata. In questo senso, ci teniamo a ricordare che il CQE è un controllo retrospettivo che consente di paragonare i risultati tra i vari laboratori e di verificare l'esattezza del proprio risultato. Il CQI, invece, è un autocontrollo che permette di accertarsi della precisione delle proprie analisi e di mettere in atto delle misure correttive immediate qualora fosse necessario.

Obblighi legali

I rapporti d'inchiesta informano i vari partecipanti anche in merito ai nuovi obblighi legali. Queste disposizioni vengono in genere trasmesse con il dovuto anticipo, per consentire ad ogni membro di organizzarsi e di iscriversi rispettando le norme. I CQE sono parte integrante di ogni buona pratica di laboratorio e consentono di verificare la qualità delle varie analisi biologiche. Essi non devono venir considerati come degli obblighi amministrativi. Nel caso in cui un CQE non possa venir effettuato (per problemi tecnici o di effettivo), vi raccomandiamo di contattarci al più presto.

Calendario delle inchieste

Elaborare un calendario delle inchieste non è cosa facile. Siccome le vacanze scolastiche nei vari cantoni svizzeri non cadono tutte nello stesso periodo, ci sforziamo di trovare la miglior soluzione possibile che tenga conto delle esigenze di tutti.

Acquisizione dei risultati mediante l'applicazione EQAcom

Alcuni utilizzatori ritengono questa applicazione di difficile utilizzo. Il sito EQAcom è stato volutamente concepito con un ridotto numero di opzioni, per facilitarne l'uso. In caso di difficoltà o di dubbi su come acquisire correttamente un risultato, vi ringraziamo di contattarci. Vi aiuteremo con piacere.

Formazione continua e inchieste pre- e post-analitiche

Il CQE non tiene conto della fase pre-analitica (p.es. la preparazione del paziente prima dell'analisi). Per questo motivo, il CSCQ propone un formulario di tipo domande a scelta multipla specifico per le fasi pre- e post-analitiche, che completa inoltre l'offerta di servizi proposti ai laboratori. 520 membri partecipano a queste inchieste e considerano questa inchiesta (gratuita) come un mezzo di formazione continua. Siccome per taluni alcune domande possono rivelarsi troppo specifiche, il questionario si suddivide in due parti: una che tratta le analisi di base e l'altra che interessa campi più specifici. Una risposta sbagliata o non data non ha alcuna conseguenza legale. Le schede tecniche costituiscono un altro mezzo di formazione continua. Sono disponibili sul nostro sito Internet, sotto la rubrica "Pubblicazioni".

Accoglienza telefonica

L'accoglienza telefonica è stata valutata molto positivamente. Se una nostra risposta non dovesse soddisfarvi appieno, non esitate a richiederci delle informazioni supplementari. Il nostro scopo è di aiutarvi nella maniera più esaustiva possibile.

Spedizione dei campioni

I campioni di CQE che vengono spediti per posta sono concepiti in modo da rimanere stabili durante il trasporto, dunque per 3 giorni. Per assicurarvi di ricevere i campioni in data utile, vi raccomandiamo di verificare le date di spedizione delle inchieste alle quali siete iscritti, riportate in fondo ad ogni rapporto. Se la data di spedizione dovesse cadere in un periodo di assenza prevista, la si può differire di una o due settimane. A questo proposito, vi preghiamo di contattarci il più presto possibile (v. Vision N°4).

Dopo la soddisfazione di non aver commesso errori,
il piacere più grande è trovare la soluzione ad un errore.

Germaine Blondin