



N° 11, Ottobre 2019

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

Editoriale

Il CSCQ ringrazia tutte le persone che hanno dedicato un po' di tempo al completamento del questionario di soddisfazione. Quasi un quarto dei membri del CSCQ ha dato il suo parere. Globalmente, come mostra l'istogramma qui sotto, la maggior parte dei partecipanti è soddisfatta dal lavoro svolto dal CSCQ (barre verticali verdi). Per quanto concerne le quattro proposizioni date sia nel questionario 2013, sia in quello del 2019, osserviamo un aumento dei pareri favorevoli. Lavoriamo tuttavia sulle osservazioni costruttive ricevute per migliorare ulteriormente i nostri servizi. Nella sezione "L'opinione dei partecipanti" riportiamo alcuni commenti ricevuti frequentemente e diamo delle spiegazioni o delle risposte. Auguro a tutti una buona lettura.

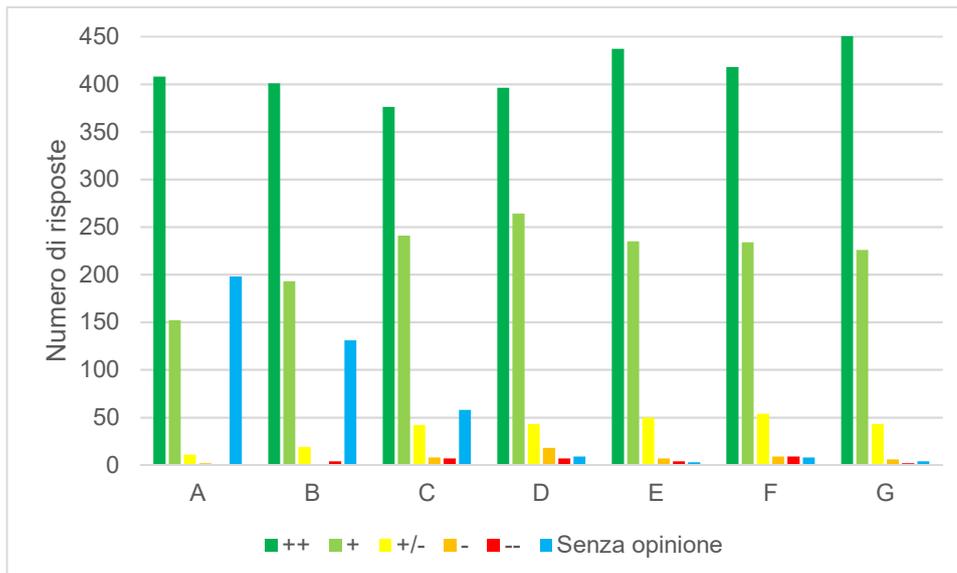
Dagmar Kessler, Direttrice del CSCQ

Questionario di soddisfazione 2019

Proposizione / Domanda

- A. Il contatto telefonico è cortese (proposizione presente anche nel 2013)
- B. Le risposte alle mie domande corrispondono alle mie aspettative (competenza e rapidità) (anche nel 2013)
- C. Il catalogo dei programmi di CQE/VEQ risponde alle mie esigenze (anche nel 2013)
- D. Le conviene la ripartizione delle spedizioni dei controlli nel corso dell'anno?
- E. Le informazioni che accompagnano i campioni sono chiare e permettono di eseguire correttamente i dosaggi
- F. I rapporti delle inchieste di CQE/VEQ mi aiutano a sorvegliare la qualità del lavoro svolto nel mio laboratorio (anche nel 2013)
- G. Il certificato annuale è chiaro e completo

Distribuzione delle risposte



- Il questionario è stato spedito a più di 3000 membri del CSCQ, dallo studio medico al laboratorio privato o ospedaliero.
- In funzione della proposizione / domanda, abbiamo ricevuto tra 732 e 772 risposte.
- Se consideriamo tutte le proposizioni / domande, il 93 % delle risposte corrispondeva alla scelta ++ o + (barre verticali verdi). Ciò è molto incoraggiante ed esprime l'alto livello di soddisfazione.

Commenti

- A e B: molti partecipanti hanno risposto che non hanno mai avuto bisogno di telefonare al CSCQ oppure che non hanno bisogno di porre delle domande. Ciò spiega il numero abbastanza elevato di risultati "senza opinione" (barre verticali blu).
- C: non esiste ancora un singolo catalogo comprendente tutti i parametri proposti dal CSCQ, ma ci stiamo lavorando. Per ora, le schede dei diversi programmi costituiscono il catalogo delle prestazioni (vedere www.cscq.ch > Programmi di CQE).

L'opinione dei partecipanti

Osservazioni e domande emerse dal sondaggio

<u>Ambito</u>	<u>Osservazione</u>	<u>Risposta del CSCQ</u>
Frequenza	<i>Ci sono troppi controlli.</i>	La frequenza dei controlli è stabilita dalla QUALAB: per ogni parametro appartenente alle cure di base e obbligatorio secondo questa commissione, bisogna partecipare a quattro controlli annuali.
Parametro	<i>Il CSCQ non propone tutti i parametri di cui ho bisogno.</i>	Per avere un buon CQE, bisogna soddisfare diversi criteri, tra cui il numero di partecipanti e la perizia. Per questa ragione il CSCQ propone anche in certi settori dei controlli organizzati da centri europei specializzati.
Stabilità	<i>Sulla scatola contenente i campioni di controllo è indicato +4 °C ma il postino lo mette nella buca delle lettere.</i>	I campioni di controllo sono stabilizzati e sopportano il trasporto a temperatura ambiente per tre giorni. Essi vanno poi conservati in frigorifero.
Date di spedizione	<i>Ricevo i campioni durante le mie vacanze.</i>	Vi sono numerosi periodi di vacanza in Svizzera ed è perciò impossibile soddisfare tutte le esigenze. Per pianificare i controlli, un calendario con le date di spedizione è disponibile sul sito www.cscq.ch e vi è spedito allegato al rapporto dell'ultima inchiesta dell'anno. Inoltre, alla fine di ogni rapporto, sono precisate le date dei prossimi controlli. Nel caso fosse assente durante un'inchiesta possiamo cercare insieme una soluzione. Stiamo sviluppando un nuovo modo per comunicare le date dei controlli.
Pre-analitica	<i>Mancano delle informazioni sul modo di preparare i campioni di controllo.</i>	Le informazioni sono date sul bollettino di consegna e nel documento Complemento ai programmi. Terremo conto delle vostre osservazioni per migliorare ulteriormente i nostri documenti.
Rapporto	<i>Il lasso di tempo necessario per ricevere il rapporto è un po' lungo.</i>	Ricordiamo che spediamo dei rapporti personalizzati che comprendono, se necessario, dei commenti e dei consigli sui parametri la cui valutazione è risultata insufficiente. Stiamo anche modificando i nostri strumenti per ottimizzare ulteriormente il nostro lavoro.
Post-analitica	<i>Cosa fare se ottengo un risultato valutato non conforme?</i>	Innanzitutto può scaricare la check-list (rapporto di non-conformità) dal sito www.cscq.ch . Si tratta di una guida per ricercare la causa del problema. E' anche possibile, se necessario, ordinare un altro campione di controllo per rifare l'analisi. Infine, in alcuni casi, per convalidare le azioni correttive attuate, ci si può iscrivere a un'inchiesta supplementare.

Osservazione generale

Lo studio della robustezza dei sistemi analitici durante il periodo 2017-2018 è disponibile nel suo spazio utente EQAcom (cliccare su Informazioni). Oltre alla robustezza, lo studio permette di apprezzare – per 12 parametri – la frequenza di utilizzo di un sistema analitico tra i laboratori che partecipano ai CQE organizzati dal CSCQ.

95 %

E' la percentuale di partecipanti che utilizzano EQAcom (la nostra applicazione Internet) per trasmettere i risultati e consultare i rapporti di CQE/VEQ.

La qualità è un affare di tutti
William Edwards Deming