

 Ajuntament Granollers	CARTA DE SERVEIS	
	COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS	
	VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2012	Data aprovació: 28/03/13
	Pàg. 1 de 3	

La carta de serveis del Laboratori Municipal de Salut Pública inclou una sèrie de compromisos amb els clients i usuaris. Aquesta és la valoració del seu compliment durant el 2012:

	COMPROMÍS	ANÀLISI 2012
Accessibilitat, informació, tracte	Atendre els clients de forma personalitzada, tenint en compte les necessitats particulars; a assessorar, si cal, en el tipus d'anàlisi a realitzar i en interpretació dels resultats; a garantir l'atenció de les consultes i un bon tracte per part del personal.	En la darrera enquesta enquesta de satisfacció dels clients realitzada el primer trimestre de 2012, la valoració obtinguda és molt satisfactòria: la valoració de l'atenció rebuda, la competència del personal tècnic, els terminis de lliurament dels resultats, el transport de les mostres (quan n'hi ha hagut), la resposta a possibles incidències i reclamacions i les condicions en que s'ha realitzat la facturació de les analítiques és excel·lent. La valoració general del laboratori obtinguda és de 3,75 punts sobre 4.
	Mantenir permanentment actualitzats en la pàgina web els formularis de sol·licitud de tots els serveis, el catàleg de paràmetres que analitza el laboratori i la informació que pugui servir per facilitar un contacte ràpid i fluid amb el laboratori.	S'ha comprovat que la informació que apareix al lloc web és correcta i està actualitzada.
	Mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades	No hi ha hagut cap incidència pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.
	A publicar la valoració del compliment dels compromisos en el web	Publicació del present document.



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2012

Data aprovació: 28/03/13

Pàg. 2 de 3

Fiabilitat dels resultats	A que el 75% dels paràmetres del nostre catàleg estiguin inclosos en exercicis interlaboratoris	<p>Dins de les aigües destinades a consum (el tipus de mostra més freqüent), el 75% dels paràmetres fisicoquímics que es consideren significatius (els més habituals d'anàlisi) han estat sotmesos a exercicis interlaboratoris. En la resta, no hi ha hagut disponibles aquests exercicis, però s'han fet controls interns d'intracalibració. D'aquesta manera, el 100% dels paràmetres significatius han estat sotmesos a algun tipus de control. El 70% dels paràmetres significatius han estat sotmesos a exercicis intercalibració i intracalibració.</p> <p>D'entre els paràmetres de microbiologia d'aigües, el percentatge dels que han participat en exercicis intercalibració ha estat del 85%. Només 1 ha quedat fora perquè no hi ha hagut disponible cap exercici.</p>
	A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90% dels assaigs interlaboratoris	El 88% dels exercicis interlaboratori han tingut un resultat satisfactori. Quan no ha estat així, s'ha analitzat la causa.
	A tenir un programa de calibratge i manteniment pel 100% dels equips i que tingui un grau de compliment superior al 95%	S'ha acomplert el 100% dels plans de calibració i el 98% dels plans de manteniment.
	A utilitzar mètodes analítics oficials i, quan no estiguin disponibles, a utilitzar mètodes reconeguts o validats. L'objectiu és que el 100% dels mètodes siguin d'alguna d'aquestes categories	Tots els mètodes emprats són oficials o validats. El 88,2% són oficials. No hi ha hagut cap modificació respecte l'any 2011



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2012

Data aprovació: 28/03/13

Pàg. 3 de 3

Compliment de terminis

A complir els terminis de lliurament proposats per les anàlisis d'aigua, aigua de tipus complert, legionel·la i aliments (2012)

<u>Tipus</u>	<u>Termini previst de lliurament</u>
Anàlisi d'aigua (tipus RD)	7 dies
Anàlisi d'aigua d'aigua (altres tipus)	15 dies
Anàlisi tipus complert	45 dies
Anàlisi d'aliments	10 dies
Anàlisi de legionel·la	15 dies

Els terminis de lliurament es valoraran periòdicament (anualment)

- De les mostres d'aigua amb controls estàndard d'aigües, el 100% compleixen el termini d'anàlisi previst. La mitjana de dies d'anàlisi és de 3 dies.
- De les mostres d'aigua amb altres tipus d'anàlisi, el 99% s'ha completat la seva anàlisi en un termini inferior als 15 dies. El temps mig d'anàlisi és de 4,4 dies.
- Pel que fa a les anàlisis de tipus complert, s'ha acomplert el termini en el 64% de les mostres, i la mitja de dies per mosta ha estat de 37. Els clients han estat assabentats dels terminis d'anàlisi previstos en cada cas.
- Respecte les anàlisis de Legionel·la, s'han obtinguts els resultats en el termini previst en el 99% de les mostres.
- El 85% dels resultats de les mostres d'aliments s'han obtingut en el termini previst. El baix nombre de mostres analitzades fa que el retard en una d'elles tingui una repercussió superior en el conjunt.