

SEZIONE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 1 DI 9

# **LABOR DEPISAN S.r.l.**

VIA VINELLI 9/4

16043 CHIAVARI (Genova)

Tel. 0185-300210

*(Struttura accreditata con il SSN)*

---

La Direzione Aziendale

---

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 2 DI 9

## **L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA**

L'edificio si trova in Via Vinelli 9 a Chiavari (GE), a breve distanza dalla cattedrale cittadina N.S. dell'Orto.

La struttura è situata all'interno di un palazzo (ex hotel Giardini) finemente ristrutturato e modernamente attrezzato, il Laboratorio occupa il piano terra, sulla destra rispetto all'ingresso, mentre la Radiologia si trova nel piano seminterrato, raggiungibile sia tramite le scale interne che l'ascensore (premendo il pulsante "-1").

A pochi passi dalla nostra sede si trova il parcheggio a pagamento della piazza N.S. dell'Orto e, poco più distante (circa 200 metri), quello della stazione ferroviaria. E' previsto un percorso di accesso agevolato per le persone diversamente abili, con un parcheggio riservato agli stessi proprio davanti all'ingresso della struttura. L'edificio è a pochi metri di distanza dal capolinea degli autobus e dalla stazione ferroviaria di Chiavari.

I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa che nei locali ove vengono effettuati gli esami.

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

### **Orari di apertura al pubblico:**

Il Laboratorio è aperto **dal Lunedì al Venerdì** nei seguenti orari:

- mattina: 7.30 - 12.30

- pomeriggio: 15.30 - 18.30

Il **Sabato**: 8.00 – 10.00

I prelievi si effettuano **dal Lunedì al Venerdì, dalle 7.30 alle 9.30** (il cliente deve presentarsi a digiuno da almeno 10-12 ore) **al sabato** dalle 8.00 alle 9.30

Per i prelievi domiciliari è richiesta la prenotazione telefonica.

### **LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE**

Si eseguono esami chimici e microbiologici su sangue, urine, feci ed altri materiali organici.

Il Laboratorio opera nei seguenti settori: ematologia, chimica clinica, elettroforesi, allergologia, dosaggi ormonali, microbiologia e immunologia.

---

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 3 DI 9

## **Le prenotazioni**

Le prestazioni sanitarie offerte dal Laboratorio sono fruibili senza necessità di prenotazione, ad esclusione dei prelievi domiciliari e dei prelievi da effettuarsi durante l'intero arco della giornata per i quali è necessario concordare, anche telefonicamente, appositi appuntamenti.

E' gradito ed opportuno avvertire tempestivamente la segreteria del centro nel caso si voglia disdire un appuntamento.

## **Le accettazioni**

I principali servizi offerti dal personale di reception sono:

- informazioni generali sul servizio
- prenotazione prestazioni cicliche
- riscossione fatture
- informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione

## **Le refertazioni**

I referti vengono consegnati due giorni dopo l'effettuazione dell'esame. Il tempo del rilascio del referto dipende comunque dal tipo di esame richiesto.

I referti vengono consegnati in busta chiusa direttamente all'interessato o a chi per lui munito di delega.

## **Le convenzioni sanitarie**

Il Laboratorio di analisi è regolarmente autorizzato dal Comune di Chiavari allo svolgimento delle attività di medicina di laboratorio.

Il Laboratorio di analisi ha inoltre provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni od enti/società locali. Il personale di accettazione è a disposizione del pubblico per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.

## **Gli standard di qualità: definizione e contenuti**

Presente da oltre 25 anni nella città di Chiavari, il Laboratorio è costantemente impegnato a migliorare la qualità e la tempestività della risposta nei confronti dei clienti.

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del presidio.

Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione delle attrezzature, nell'aggiornamento dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

---

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 4 DI 9

### **La politica Aziendale adottata**

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente.

I principi che sono alla base della attività posta in essere sono quelli di seguito elencati:

- Il miglioramento continuo delle modalità d'indagine;
- L'innovazione diagnostica attraverso l'uso di strumentazione tecnologicamente avanzata;
- Aggiornamento continuo della professionalità del personale attraverso l'attività di formazione continua, di studio e di revisione dei propri risultati e procedure;
- Motivazione e soddisfazione sul lavoro delle risorse umane mediante attività di coinvolgimento e partecipazione ai processi decisionali.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

### **Missione**

Offrire ai propri utenti risposte efficaci ai bisogni di indagini diagnostiche, affrontando le problematiche emergenti nell'ottica dell'umanizzazione del servizio, con l'obiettivo di garantire la continuità qualitativa e la valorizzazione delle risorse professionali dei suoi operatori attraverso lo sviluppo e l'applicazione di metodologie avanzate.

### **Visione**

L'indirizzo generale dell'attività svolta dal Laboratorio è rappresentato dal miglioramento continuo nel tempo del livello qualitativo dei servizi offerti e del grado di percezione di tale livello qualitativo da parte degli utenti.

La nostra visione è pertanto di garantire una qualità del servizio finalizzata alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli utenti, relativamente ai percorsi clinico-diagnostici e agli aspetti connessi alle modalità di erogazione dei servizi, per poter cercare costantemente aree di eccellenza e promuovere scambi di conoscenze con altre strutture improntate alla stessa visione.

---

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 5 DI 9

### **La valutazione del Cliente**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il Laboratorio di analisi ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili.

Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dall'Amministratore e dal Direttore Tecnico che provvederanno a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

### **Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

#### **• Relazione sullo stato degli standard**

Una volta all'anno le direzioni aziendale e sanitaria effettuano un approfondito riesame dello stato dei dati rispetto agli standard definiti.

#### **• Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

La Direzione Aziendale ed il DMP verificano sistematicamente il grado di soddisfazione degli utenti, mediante l'analisi delle risposte al questionario di cui viene richiesta la compilazione agli utenti.

#### **• Adeguamento organizzativo**

Tutte le attività di controllo della qualità del servizio erogato sono realizzate con lo scopo di attuare un Miglioramento Continuo della qualità, per mezzo della realizzazione di adeguate azioni correttive di tipo organizzativo, tecnico e sanitario.

#### **• Azioni di miglioramento**

I responsabili dei diversi settori aziendali, in funzione delle proprie competenze, hanno la responsabilità di partecipare alla proposizione di idee e/o di opportune azioni di miglioramento per risolvere le problematiche riscontrate o potenziali.

Il Responsabile della Qualità ha la responsabilità di analizzare ed avallare le decisioni atte a migliorare il sistema qualità e la qualità dei processi e dei prodotti. La gestione dell'attività per il miglioramento della qualità è affidata al relativo gruppo di miglioramento nominato dal Legale Rappresentante.

La Direzione aziendale propone adeguate azioni di miglioramento tramite la stesura di un idoneo piano di lavoro.

La Direzione Medica di Presidio stabilisce la priorità di intervento e verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle attività svolte per l'attuazione del sistema qualità.

---

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 6 DI 9

### ***Diagramma della Qualità del Servizio***

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità per l'erogazione dei servizi.

FASE DEL SERVIZIO

INDICATORI DI QUALITA'

#### *Richiesta dell'Utente*

##### **Informazioni**

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

##### **prenotazioni**

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

#### *Prestazioni sanitarie.*

##### **accesso e attesa**

- chiarezza della segnaletica
- comfort delle sale di attesa
- orari di apertura
- pulizia e accessibilità ai servizi igienici

##### **esecuzione dei trattamenti**

- comfort dell'ambulatorio
- rispetto della privacy
- tempi di attesa

##### **aspetti amministrativi**

- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento

##### **rapporti col personale**

- cortesia del personale
- personalizzazione del servizio
- aspetto del personale (divise, camici, , ecc.)

#### *Gestione del disservizio*

- facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari
- tempi e modalità di risposta ai reclami
- indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione l'Utenza

Gli standard di qualità assicurati nell'erogazione del servizio sono i seguenti :

- Tempo medio di attesa in accettazione 10 minuti, tempo massimo 15 minuti
- Tempo medio per l'erogazione della prestazione di prelievo 15 minuti, tempo massimo 30 minuti
- Tempo medio per la consegna referti 1 giorno lavorativo, ovvero il giorno successivo al prelievo, 3 giorni lavorativi per gli esami di immunoenzimatica.
- Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino personale
- Possibilità di effettuare reclami o suggerimenti sugli appositi moduli in accettazione

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 7 DI 9

### ***La Carta dei Servizi - significato e funzione***

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "*carta dei servizi*", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

### ***La carta dei servizi***

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

### ***I Principi fondamentali***

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

---

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 8 DI 9

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### ***I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti***

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
  - b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
  - c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
  - d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
  - e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
  - f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
  - g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
  - h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
-

SEZIONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 1 DEL 13/01/11
CS	LABOR DEPISAN S.r.l.	PAGINA 9 DI 9

- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
  - b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
  - c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
  - d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
  - e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.
-