

Carta dei servizi

**Un valido strumento
per conoscere il centro
e i diritti del paziente**

rev.0 del 21 maggio 2012

PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti.

La dimostrazione di serietà del lavoro svolto, si è manifestata ottenendo a pieno titolo la conformità alle norme EN ISO 9001. Ciò, è motivo di orgoglio ma anche di consapevolezza nei confronti di una missione che ormai non possiamo disattendere.

La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un laboratorio in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.

In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.

Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte del LABORATORIO ANALYSIS SRL coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.

L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal laboratorio.

Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del LABORATORIO ANALYSIS SRL.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata il 01/04/2012 e portata a conoscenza di tutti i soggetti interni al laboratorio.

Il Direttore

PRESENTAZIONE

Il Laboratorio ANALYSIS s.r.l. è nato nel 1995, è composto da:

DG:FONTANA BENEDETTO

LEGGERI VERONICA (Biologa)

DT: PENCI ROBERTA (Biologa)

TEC. LAB: FANIA EMANUELA , BIGOLIN LUANA

ACC.:ALLA GIUSEPPINA, FILETTO MARIA PAOLA

MED. PREL.:FONTANA BENEDETTO

INF:DI MANNO BETTINA

Il LABORATORIO ANALYSIS Srl, da sempre attenta alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.

Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.

A tal fine il Centro cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione dei requisiti del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.

I SERVIZI

*Il LABORATORIO ANALYSIS SRL fornisce i seguenti servizi di analisi :
Laboratorio di Analisi Chimico Cliniche e batteriologiche di base,
Centro lettura isotopi non radioattivi, lettura H2 breath test.*

IL LABORATORIO

Il Laboratorio è fornito di numerose apparecchiature automatiche, alcune delle quali di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza ed in tempi brevissimi. In modo tale da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.

Il personale impiegato in Laboratorio è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente i necessari aggiornamenti tecnico - scientifici.

Il laboratorio è aperto al pubblico per il prelievo dalle 07,30 alle 10,00 per il ritiro dei referti dal lunedì al sabato e dalle 08,00 alle 13,00 Lunedì - venerdì dalle ore 15,00 alle 19,00.

Nei casi urgenti e previa approvazione di Responsabile di Laboratorio, i tempi di refertazione possono essere accelerati. Anche nella stessa giornata compatibilmente con le metodiche di laboratorio

I prelievi si effettuano di norma dalle 07,30 alle 10,30 ma, in casi di necessità si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il responsabile del laboratorio. Su richiesta del paziente è possibile eseguire anche prelievi domiciliari (attraverso il medico collaboratore della struttura).

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Gli appuntamenti sono necessari solo per alcuni test e vengono fissati, tenendo conto anche delle necessità del paziente, entro sette giorni. Si ricorda che comunque la quasi totalità delle diagnostiche da noi effettuate viene gestita quotidianamente senza necessità di appuntamento.

I tempi di attesa per l'accettazione ed il prelievo si aggirano dai 0 ai 10 minuti a seconda dell'affluenza giornaliera.

I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai vari settori per essere analizzati o adeguatamente conservati.

I campioni provenienti dai servizi collegati seguono lo stesso orario ed iter di quelli eseguito in laboratorio.

Gli esami urgenti possono essere accettati in qualsiasi momento sotto dicitura URGENTE da parte del medico prescrittore.

I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, la data è indicata nella scheda di accettazione in base alle metodiche utilizzate ed al calendario di esecuzione. Per alcuni esami la refertazione è possibile consegnarla anche nel pomeriggio dello stesso giorno.

È possibile ritirare i referti la mattina dalle 10,00 alle 13,00 ed il pomeriggio dalle 15,30 alle 19,00.

Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

Il Laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, il metodo con cui è stato eseguita.

Alcune analisi vengono eseguite presso i laboratori service; i campioni sono ritirati da un loro corriere nei giorni dispari. Questi esami, di particolare rilievo, vengono evidenziati nel referto con la dicitura service e l'indirizzo dello stesso.

Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della qualità delle prestazioni erogate (D.L. X17/93), il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna.

Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe, quelle libero professionali, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.

La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene aggiornata e mantenuta frequentemente.

La struttura è dotata per alcune apparecchiature di gruppi di continuità e che consente l'espletamento del lavoro, senza interruzione, anche in caso di black-out elettrico.

Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso la sede della LABORATORIO ANALYSIS srl.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, assegno, bancomat) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.

INFORMAZIONI

Il laboratorio al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi viene garantita nella carta dei servizi.

CONTROLLO GESTIONALE

Il LABORATORIO ANALYSIS SRL adotta un sistema di controllo gestionale attraverso l'ufficio di direzione garantendo dialogo ed ascolto con i clienti, utilizzando opportuni strumenti di informazione.

Gli standard di qualità, continuamente posti sotto verifica, riguardano principalmente le tempestive risposte alle esigenze del cliente, nonché il qualificato

comportamento degli operatori del laboratorio, da un punto di vista professionale e relazionale, ottenuto anche attraverso opportuni momenti di formazione.

Gli standard menzionati non possono non tener conto dei singoli clienti e soprattutto della categoria delle persone anziane e dei disabili. A tal fine il LABORATORIO ANALYSIS SRL si impegna a verificare costantemente la facilità di accesso alla propria struttura.

Dunque Per poter migliorare il proprio operato, monitorando costantemente la soddisfazione del cliente, il LABORATORIO ANALYSIS SRL ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.

Tali indici scaturiscono non solo attraverso la raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione periodica del questionario informativo clienti, facilmente reperibile nell'accogliente sala di attesa.

PRINCIPI INFORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il LABORATORIO ANALYSIS srl opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- *l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;*
- *la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;*
- *il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;*
- *il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;*
- *la tutela della privacy, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;*
- *l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;*
- *il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti*
- *tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.*

Il tutto nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia;

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione di LABORATORIO ANALYSIS SRL ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di Garanzia della Qualità" interno all'laboratorio, conforme ai requisiti della norma internazionale EN ISO 9001:2008.

Scopo di questa decisione è la volontà di fornire un servizio di alto livello qualitativo per ottenere una continua e totale soddisfazione dei Clienti, garantendo nel contempo una crescente efficienza dell'organizzazione del Laboratorio.

Il Sistema Qualità di LABORATORIO ANALYSIS SRL è basato sui seguenti principi fondamentali:

- ✓ *Qualità intesa come eccellenza del risultato ed efficienza organizzativa;*
- ✓ *Costante miglioramento dello standard di qualità del servizio fornito;*
- ✓ *Qualità come responsabilità di tutti, Direzione e personale del Laboratorio;*
- ✓ *Anteposizione delle esigenze di Qualità del servizio a tutte le altre;*
- ✓ *Responsabilizzazione del personale nell'assicurare la qualità del lavoro svolto nell'ambito della propria funzione.*
- ✓ *Diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale del Laboratorio.*

COMUNICAZIONI AL CLIENTE

Sulla base dei principi sopraccitati il Laboratorio di LABORATORIO ANALYSIS SRL garantisce:



STRUTTURA ADEGUATA

Ed inoltre per i servizi:

- ✓ **Riservatezza** – Rispetto della privacy (D.lgs 196/2003)
- ✓ **Consegna referti** – Indicazione immediata giorno ed ora del ritiro
- ✓ **Informazioni sulla preparazione del paziente** – Pronte ed immediate
- ✓ **Chiarezza** – informazioni e referti comprensibili da tutti
- ✓ **Ascolto** – Recepimento puntuale delle richieste del cliente

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI	Tempo di attesa per 'Accettazione	0 – 10 min
	Tempo di attesa per il laboratorio	0 – 5 min.
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	0 – 10 min
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	Documentazione sui servizi	accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
	Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
QUALITA' DEI SERVIZI	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

Il LABORATORIO ANALYSIS srl garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione:

per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:

- della carta dei servizi*
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1955 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione di servizi pubblici;*
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento*
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti*
- dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.*

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;*
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;*
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;*
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.*

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.

La tutela degli utenti viene garantita tramite:

*UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.
Responsabili: ALLA GIUSEPPINA, FILETTO MARIA PAOLA
Tel. Fax 0773/720175 - 0773/721193*

QUESTIONARI

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.