

CARTA DEI SERVIZI

Conforme al D.P.C.M. del 19/05/1995

Centro Diagnostica Cardiovascolare Napolitano S.r.l.

Corso Campano 596/Q – 80014 Giugliano Napoli

Telefono :081.711.78.61/081.710.01.15

Fax: 081.710.31.12; **Cell:** 347.565.71.50

email: info@centrocardiovascolarenapolitano.it

Pec: napolitano.centro@legalmail.it

INDICE

- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**
- 3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA**
- 4. ORGANIZZAZIONE GENERALE**
- 5. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA**
- 6. CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA**
- 7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA**
- DOCUMENTI NECESSARI PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME**
- 8. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 9. SERVIZI FORNITI**
- 10. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**
- 11. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**
- 12. DIRITTI DEGLI UTENTI**
- 13. DOVERI DEGLI UTENTI**
- 14. INFORMAZIONE E PRIVACY**
- 15. LA SICUREZZA E LA SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO**

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino, formulata ai sensi e sulla base dei principi del DPCM del 19 maggio 1995 e s.m.i., nel quale è enunciato lo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

La Carta dei Servizi è inoltre redatta secondo le indicazioni della delibera n.369 del 23 marzo 2010 – Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari.

La Carta dei Servizi aggiornata e redatta con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza. Del processo di consultazione esiste documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

Il presente documento è soggetto a periodica rivalutazione da parte della direzione con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato.

La carta dei servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di “standard di qualità”, che rappresenta essenzialmente un punto di riferimento per orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti, garantendo i seguenti principi:

- a) imparzialità nell'erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all'accesso ai servizi;
- b) piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi;
- c) definizione degli standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione rispetto alla promozione del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- d) organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- e) ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o attraverso le associazioni che li rappresentano.

Gli standard della carta dei servizi rappresentano la direzione di miglioramento verso cui tutto il Centro è impegnato. Essi sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori: i cittadini hanno a disposizione una guida ai livelli di qualità del servizio e possono utilizzare gli standard per orientarsi nella scelta sanitaria a cui si rivolgono; gli operatori possono trovare un elemento di rafforzamento dell'identità del Centro, dato che tutto il personale contribuisce al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla direzione, costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio. Possono essere espressi in diversi modi: quantitativamente, sulla base di indicatori misurabili; qualitativamente, sulla base di affermazioni di impegno verificabili.

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

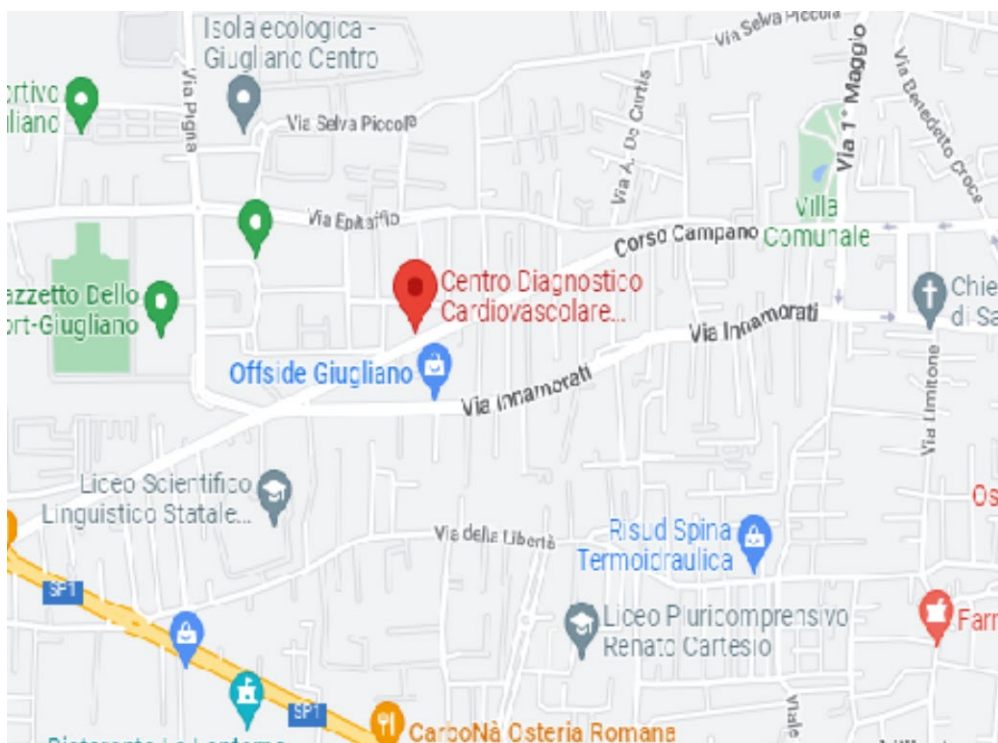
- Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 97
- Legge del 7 Agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, art. 7
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502 “Riordino della disciplina in materia Sanitaria” a norma dell’articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Legge 196/2003 (legge sulla Privacy). Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Trattamento di tutti i dati relativi ai pazienti che siano ascrivibili nella categoria dei dati sensibili.
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101 Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Decreto commissaria ad acta n.51 del 4 luglio 2019 Integrazione requisiti per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private (Deliberazione del Consiglio dei ministri luglio 2017, punto ix: “corretta conclusione delle procedure di accreditamento degli erogatori in coerenza con le osservazioni ministeriali”).
- Delibera della Giunta Regionale n. 269 del 16 maggio 2023 Requisiti ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania. Modifiche alla D.G.R.C. n. 169 del 4 aprile.
- Delibera della Giunta Regionale n. 284 del 24 maggio 2023 Manuale Operativo Tecnicamente Accreditante.
- Delibera della Giunta Regionale n. 291 del 25 maggio 2023 “Procedure per l’inoltro, la gestione delle istanze ed il rilascio/rinnovo/ variazione dell’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania e.s.m.i.”

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l. si trova a Giugliano in Campania in Corso Campano 596/Q.

Accessibilità

La collocazione del Centro nel contesto urbano è visualizzata nella seguente fotografia:



La struttura è facilmente raggiungibile sia dal centro urbano che dall'autostrada.

Via automobile: raggiungibile con l'asse mediano, uscita Giugliano – Parete o attraverso la circumvallazione esterna.

Via autolinee:

Autobus 165, 162

3. ORGANIZZAZIONE GENERALE

Obiettivo del Centro è garantire un accesso che risponda alle esigenze dell'utenza, tenuto conto delle abitudini della popolazione, degli stili di vita e dell'analisi del territorio.

- Legale Rappresentante del Centro è la Dott.ssa Teresa Napolitano
- il R.S.P.P. è l'ing. G. Napolano.
- il Direttore Tecnico Sanitario è il Dott. Maurizio Battimiello

I recapiti telefonici a cui rivolgersi per informazioni e prenotazioni sono i seguenti:

Tel: 081.711.78.61

Cellulare (whatsapp): 3475657150

email: info@centrocardiovascolarenapolitano.it

Pec: napolitano.centro@legalmail.it

Il servizio accettazione/informazione rispetta i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00

Le prestazioni sono erogate al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00

Il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00. Nei mesi di luglio e agosto il sabato il Centro resta chiuso.

I referti sono consegnati subito dopo la prestazione ad eccezione degli esami che richiedono tempi tecnici diversi, comunicati al paziente al momento dell'accettazione.

Il Centro resta chiuso nei giorni festivi.

4. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Il servizio accoglienza è collocato all'ingresso principale del Centro ed ha lo scopo di accogliere, orientare e informare tutti coloro che, a qualsiasi titolo, entrano in contatto con la struttura.

Il personale addetto all'accettazione è preparato per dare una risposta immediata alle persone secondo le loro esigenze e per guidarle all'interno della struttura, facilitandone così l'accesso ai servizi.

L'operatore svolge attività di:

- Informazione: sul servizio prenotazioni, sui servizi interni ed esterni al Centro, ascolto, raccolta suggerimenti, indicazioni, proposte, segnalazioni;
- Accoglienza: accompagnamento delle persone in difficoltà.

Il Centro per contrastare la diffusione del contagio da Sars Cov 2 ha disposto per Medici, Infermieri ed Operatori Sanitari, dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, igienizzanti). Al fine di evitare stazionamenti nella sala d'attesa, eventuali accompagnatori che accedono presso il Centro sono pregati di rimanere all'esterno della struttura. Nel Centro è presente il macchinario di purificazione e sanificazione dell'ambiente Beyond Active Pure, riconosciuto come dispositivo medico dal Ministero della Salute BD/RDM nr. 1614154.

Si rispettano presso le sedi del Centro le seguenti regole di comportamento:

- L'Utente deve essere provvisto di mascherina;
- Non sono ammessi accompagnatori o familiari o congiunti salvo casi di necessità.

5. CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

La Direzione della struttura ha sempre ritenuto obiettivo prioritario quello di consentire l'accesso ai servizi nel modo più rapido possibile e si impegna per ridurre al minimo le attese alla clientela.

Tutte le iniziative intraprese hanno come finalità:

- garantire al cittadino il diritto ad informazioni certe;
- assicurare la trasparenza delle procedure di gestione;
- assicurare il rispetto dei tempi stabiliti e attuare misure di recupero in caso che questo non avvenga.

Il tempo massimo che intercorre tra la prenotazione e l'erogazione delle prestazioni è variabile in base agli esami da svolgere e all'affluenza.

Al fine di rendere trasparente e funzionale il sistema delle prenotazioni è stato predisposto l'utilizzo di un apposito software che garantisce il rispetto dei turni in base alle prenotazioni.

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA DOCUMENTI NECESSARI PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME

L'accesso alle prestazioni sanitarie offerte del **Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l.**, può avvenire sia con spesa a carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR) che in regime privato.

Per poter usufruire delle prestazioni con spesa a carico del SSR il paziente deve fornire al personale di accettazione/segreteria l'impegnativa del proprio medico di medicina generale con la prescrizione degli esami richiesti.

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione all'esame da eseguire.

All'utente vengono richiesti i seguenti documenti:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista Codice fiscale dell'assistito.
- Tessera Sanitaria, documento di riconoscimento e tesserino di esenzione rilasciato dall'ASL.
- Eventuali esami richiesti al momento della prenotazione.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- ✓ Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita)
- ✓ Codice fiscale dell'assistito, con la specifica di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- ✓ Tipo della prestazione richiesta
- ✓ Quesito diagnostico
- ✓ Timbro e firma del medico
- ✓ Data.

Modalità di pagamento

Per le prestazioni erogate dal Centro il pagamento avviene in loco mediante:

- contante;

-
- con carta bancomat;
 - con carta di credito;

7. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l., nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti.

A tal fine è stata definita una politica per la qualità che si basa sui seguenti valori:

- rispettare le richieste contrattuali dei committenti;
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) e dei clienti esterni;
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni;
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale;
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione di costi della non qualità;
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali.

Nel suo operare **Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l.** si ispira ai seguenti principi:

1 Eguaglianza

Per il Centro tutti gli utenti sono uguali, senza distinzioni o preferenze a seconda del loro stato sociale.

2 Imparzialità

Nessuno può ricevere favoritismi o subire penalizzazioni per le proprie convinzioni politiche o religiose, per la propria razza o per il particolare tipo di patologia da cui è affetto.

3 Rispetto

Ogni cittadino deve essere trattato ed assistito con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

4 Continuità assistenziale

I servizi sono prestati con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare, il Centro adotta tutte le misure necessarie per recuperare gli eventuali disagi.

5 Partecipazione

La Struttura garantisce agli utenti, tramite la somministrazione del Questionario di Customer Satisfaction o anche per mezzo delle loro associazioni, la rilevazione del loro gradimento dei servizi erogati e la partecipazione a momenti di verifica delle prestazioni assistenziali.

6 Efficienza ed Efficacia

Il Centro si impegna ad utilizzare i mezzi e le modalità più valide (efficienza) in grado di incidere positivamente sui problemi di salute dei propri utenti (efficacia).

7 Umanizzazione

Tutte le prestazioni verranno fornite nelle migliori condizioni materiali ed in condizioni ambientali umane, evitando qualsiasi motivo di spersonalizzazione.

Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l. intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

Nell'ambito degli obiettivi generali il Centro si è prefissato il miglioramento del servizio erogato anche in termini di umanizzazione ed ha considerato di primaria importanza il rispetto della dignità umana, la cortesia e la capacità di rassicurazione, instaurando una relazione con l'utenza tale da limitare i suoi disagi e da metterla in grado di esprimere i propri bisogni. A tal fine ha adottato le seguenti azioni:

- l'utente viene guidato ad un corretto utilizzo dei servizi;
- il personale è preparato ad una accorta e rapida gestione del paziente sofferente;
- il personale è predisposto nell'ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni dell'utenza;
- il Centro ha predisposto sale d'attesa confortevoli;
- il Centro ha reso più confortevole l'accesso e l'utilizzo della struttura alle persone diversamente abili attraverso rampe ed ascensori interni;
- il Centro ed il personale sono uniformati al massimo rispetto della privacy e della dignità del paziente;

Sono stati predisposti e distribuiti questionari per valutare esigenze specifiche e per il miglioramento continuo del servizio.

Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l. pianifica l'attività di miglioramento aziendale attraverso la somministrazione di questionari di *Customer Satisfaction*, con la

trasformazione dei giudizi degli stessi in opportuni indicatori di Qualità, sia interni che esterni. Tali indicatori consentono, con la loro analisi, di accertare l'idoneità del processo di erogazione del servizio e delle caratteristiche dei servizi offerti, nonché un continuo miglioramento della performance aziendale.

8. SERVIZI FORNITI

Il **Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l.** offre agli utenti i seguenti servizi:

- ✓ Visita cardiologica specialistica
- ✓ Elettrocardiogramma
- ✓ Ecocardiogramma mono/bidimensionale
- ✓ Ecg da sforzo
- ✓ Eco Color Doppler cardiaco
- ✓ Eco Color Doppler vascolare degli arti inferiori e/o superiori arterioso e/o venoso
- ✓ Eco Color Doppler dei tronchi sovraortici (TSA)
- ✓ Monitoraggio ECG mediante Holter dinamico 24 o 48 ore
- ✓ Monitoraggio pressorio mediante esame Holter 24 ore
- ✓ Cardiologia pediatrica
- ✓ Ecocolordoppler dell'aorta addominale
- ✓ Ecocolordoppler testicolare
- ✓ Visita angiologica specialistica
- ✓ Visita chirurgica vascolare

9. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

All'interno del **Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l.** operano professionisti abilitati e qualificati. A tale proposito la definizione di standard e l'assunzione di impegni da parte della struttura, di concerto con gli organismi locali, rispetto alla promozione della qualità del servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa, vengono ritenuti elementi cardine per garantire e migliorare l'assistenza sanitaria.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dello stesso da parte dell'utente che ne fa esperienza concreta.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- professionalità e qualità del personale;
- cortesia e disponibilità;
- assistenza all'accettazione;
- chiarezza dei servizi offerti;
- tempi di attesa;
- rispetto della privacy;
- assistenza.

La Direzione si impegna a garantire i più alti livelli di qualità raggiungibili attraverso la definizione di obiettivi e l'implementazione di programmi di miglioramento.

10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
--

Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l. riconosce come suo impegno la verifica delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei livelli qualitativi delle stesse, avvalendosi anche della collaborazione degli utenti e dei loro familiari o tutori (attraverso la periodica rilevazione con questionari). È garantita la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari o tutori, di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e/o responsabilità del personale in servizio, o anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo, oltre che, ovviamente, rivolgersi direttamente al personale dell'accettazione. Saranno esaminate anche segnalazioni anonime.

Il personale dell'Amministrazione provvederà ad attivare i Responsabili interessati.

11. DIRITTI DEGLI UTENTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dal Centro informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
4. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
5. Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede del Centro.

12. DOVERI DEGLI UTENTI

1. Il cittadino malato quando accede nel Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, amministrativo e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso al Centro esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
4. E' vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospitante.
5. L'organizzazione e gli orari previsti nel Centro devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
 1. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
 2. Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere del cittadino malato.
 3. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

L'articolato precedente costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980.

13. INFORMAZIONE E PRIVACY

Il diritto alla privacy è garantito dal rispetto delle vigenti leggi in materia di trattamento e comunicazione dei dati personali secondo il Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), DLgs 101/2018 e s.m.i.

14. LA SICUREZZA E LA SALUTE NEI UOGHI DI LAVORO

Le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 hanno richiesto alle Direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione e preparazione del personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

Il recepimento delle direttive comunitarie in materia ha portato innovazioni sostanziali (rispetto alla previgente normativa) che esigono non solo interventi specifici di prevenzione e tutela, ma anche profondi cambiamenti nel modo di concepire la sicurezza, da cui discendono linee guida per revisioni organizzative e allargamento delle responsabilità e del dovere di iniziativa.

Il Centro Diagnostico Cardiovascolare Napolitano S.r.l. ha deciso quindi di adeguarsi alla suddetta normativa e di assumersi una serie di responsabilità:

- identificare, conoscere, valutare, controllare i rischi tipici di ciascun ambiente di lavoro e di predisporre i relativi piani di intervento;
- creare un servizio di prevenzione e protezione e di altri organismi aziendali incaricati della gestione dell'emergenza e delle misure di pronto soccorso;
- collaborare con il Servizio di Prevenzione e Protezione nella valutazione dei rischi e di darne ampia informazione;
- segnalare deficienze, pericoli e di collaborare all'individuazione dei rischi.