



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DON GIUSEPPE CUMER

CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZIO DI
PUNTO PRELIEVI
PER UTENTI ESTERNI**



SOMMARIO

1. PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ' DELLA STRUTTURA	3
2. OBIETTIVI E ATTIVITÀ'	3
3. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	4
4. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	6
5. ORGANIGRAMMA	7
6. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD	8

ALLEGATI:

I. ELENCO DEGLI ESAMI NON ESEGUIBILI PRESSO IL PUNTO PRELIEVI DI VALLARSA

II. ELENCO DEGLI ESAMI ESEGUIBILI PRESSO ALTRI PUNTI PRELIEVI DI VALLARSA

1. PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ' DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa vuole garantire attraverso i suoi servizi agli utenti un'elevata qualità delle prestazioni; offre quindi un'assistenza qualificata ed individualizzata garantendo la dignità e la riservatezza della persona. I servizi dell'Azienda, gestiti nell'ottica della qualità e del miglioramento continuo, prevedono la definizione e l'aggiornamento, sulla base di valutazioni multi-professionali, di progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, al fine di perseguire livelli di qualità di vita ottimali.

I servizi dell'Azienda inoltre sono attuati perseguendo il principio di uguaglianza, nel rispetto del diritto alla salute e all'assistenza ed in modo di garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'utente siano stati raggiunti o no e se si sta adoperando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Il personale dell'Azienda è l'elemento centrale per l'offerta qualitativa del servizio erogato. In base a questa convinzione, l'Azienda cura la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorisce il confronto tra le diverse professionalità.

2. OBIETTIVI E ATTIVITÀ'

Rispondere alle direttive provinciali per l'effettuazione di attività di prelievo per analisi di laboratorio presso la struttura.

- ☞ Offrire un servizio alla popolazione limitando la distanza dal punto di prelievo più accessibile rispettando gli standard garantiti.
- ☞ Apertura verso l'esterno di prestazioni già attive per gli ospiti residenti nella struttura.
- ☞ Il servizio sarà erogato una volta la settimana.
- ☞ Le attività previste sono:
 - identificazione ed accettazione
 - preparazione ed esecuzione del prelievo
 - conservazione e trasporto di campioni biologici
 - consegna dei referti

3. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

ACCESSO AL SERVIZIO

Ha accesso al servizio ogni cittadino che fa capo al servizio sanitario nazionale di età superiore ai 3 anni. In caso di prelievo in età pediatrica è consigliato telefonare almeno il giorno prima del prelievo all'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" (tel: 0464 – 869145) per ricevere informazioni più dettagliate dal personale addetto. Per accertamenti su sangue è necessario presentarsi digiuno da 8 – 10 ore; è però possibile assumere modiche quantità di acqua.

FREQUENZA E ORARIO

Il servizio di punto prelievi è attivo il mercoledì di ogni settimana dalle 07.00 alle 09.00 escluse le festività. In caso di giorno festivo l'attività sarà svolta di norma il primo giorno non festivo seguente. In tal caso lo spostamento di data sarà comunicato presso il punto prelievi attraverso avviso cartaceo.

PERSONALE

Il personale addetto al Punto prelievo è costituito da professionisti qualificati impiegati presso l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa.

Viene assicurata la presenza di un infermiere con esperienza e di un addetto all'accettazione.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

L'utente che ha l'esigenza di effettuare un prelievo si presenta all'accettazione del punto prelievi munito di:

- Tessera sanitaria;
- pro memoria di ricetta dematerializzata (DEMA disponibile nel sistema di accettazione – ricerca tramite lettura di NRE;
oppure
- Senza promemoria (DEMA disponibile nel sistema di accettazione – ricerca tramite identificazione CF cittadino – lettura di TS);
oppure
- ricetta su formulario standardizzato SSN (ricetta rossa – situazione residuale);
oppure
- modulo dell'A.P.S.S. per lo screening colon-retto (campagna prevenzione A.P.S.S.);
oppure
- foglio giallo pre o post ricovero ospedaliero;

Essendo il Punto Prelievi di Vallarsa un centro periferico alcuni esami non vi possono essere eseguiti.

Al fine di evitare disagi, elenchiamo **nell'allegato I.** alla presente Carta dei Servizi i principali **esami non eseguibili** presso la sede di Vallarsa in modo che ogni utente possa verificare la sua impegnativa prima dell'accesso. In caso di esami particolari / rari è comunque raccomandato di contattare la segreteria almeno il giorno prima dell'esame per poter verificare la possibilità di eseguire l'esame presso il nostro punto prelievi.

MODALITA' DI ATTESA

Allo sportello di accettazione si accede in ordine di arrivo ritirando il numero progressivo per il proprio turno. Al proprio turno, l'utente consegna la documentazione sopra indicata al personale di accettazione, e riceverà le etichette, il foglio di delega necessario per ritirare il proprio referto. Se la prestazione è a pagamento, effettua il pagamento tramite pagobancomat oppure in contanti e riceve la fattura.

In seguito potrà accomodarsi nella sala d'attesa per essere chiamato in ambulatorio dall'infermiere addetto ai prelievi.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della prestazione può avvenire con contanti o con pagobancomat.

RITIRO REFERTI E CONSEGNA REFERTI

L'attività di ritiro e trasporto dei referti dal Laboratorio analisi dell'ospedale S. Maria del Carmine di Rovereto all'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" di Vallarsa avviene due volte in settimana a cura dei volontari dell'associazione Orsa Maggiore, dal personale della Polizia municipale di Vallarsa o dal Manutentore dell'ente in caso di referti soggetti a privacy. Tutti gli altri referti possono essere stampati presso l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer" mostrando il foglio per il ritiro oppure scaricati dal sito dell'A.P.S.S. attraverso Fast-TreC oppure TreC.

L'attività di consegna dei referti all'utente avviene presso l'A.P.S.P. "don Giuseppe Cumer" di Vallarsa o presso il Punto prelievi, previa presentazione da parte dell'utente o di un suo incaricato del foglio di delega, nei seguenti orari:

Il lunedì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
presso l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer", Frazione Corte, 1 Vallarsa.

Il martedì dalle 09.00 alle 12.00
presso l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer", Frazione Corte, 1 Vallarsa.

Il mercoledì dalle 07.00 alle 09.00
presso il Punto prelievi, Frazione Raossi di Vallarsa.

Il mercoledì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
presso l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer", Frazione Corte, 1 Vallarsa.

Il venerdì dalle 09.00 alle 12.00
presso l'A.P.S.P. "Don Giuseppe Cumer", Frazione Corte, 1 Vallarsa.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA CONSULTABILE

Nella tutela dei diritti diritto degli utenti ad avere informazioni sullo stato di salute, può consultare la “Guida agli esami di laboratorio” presente sul sito internet dell’APSS al seguente link: <https://www.apss.tn.it/-/punti-prelievo>, nella sezione documenti.

Una copia cartacea è consultabile presso il Punto Prelievi di Vallarsa.

4. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

LA DIREZIONE

La responsabilità della direzione è quella di tradurre gli indirizzi del C.d.A. nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione. La direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L’UFFICIO AMMINISTRATIVO

Il Coadiutore amministrativo svolge attività di identificazione dell'utente, accettazione delle prestazioni richieste e consegna dei referti.

IL MANUTENTORE

Il manutentore garantisce il trasporto dei campioni biologici rispettando i criteri richiesti e gestisce le eventuali situazioni di guasto o anomalie presso il punto prelievi.

IL COORDINATORE DEI SERVIZI

È il responsabile dell’organizzazione e della pianificazione dei servizi erogati e, in collaborazione con il medico e con la direzione, ne segue l’andamento. Coordina le attività degli infermieri e del personale di assistenza e, in collaborazione con le altre figure professionali, predispone i piani di lavoro.

SERVIZIO MEDICO

Il Coordinatore sanitario, convenzionato con la l’A.p.s.p. di Vallarsa, collabora con la Direzione ed il Coordinatore dei Servizi per garantire il regolare svolgimento delle attività ed interviene su segnalazione dell'infermiere in situazioni di necessità.

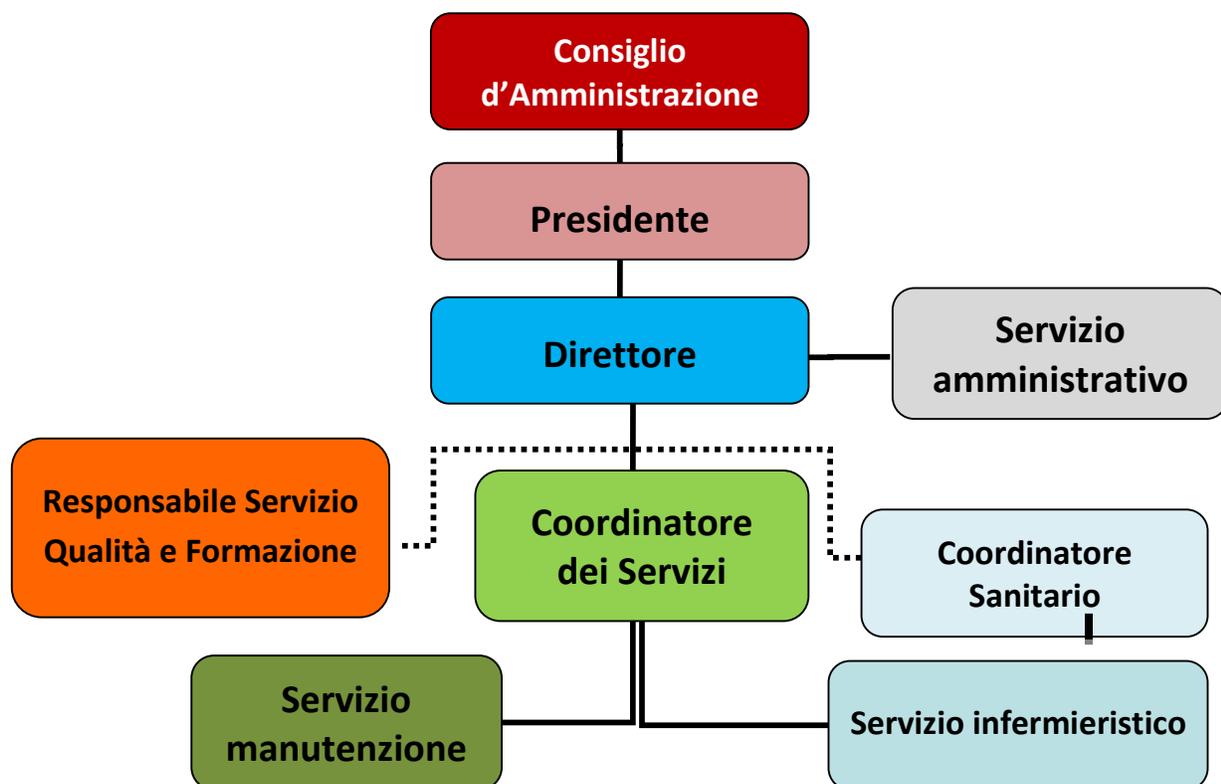
SERVIZIO INFERMIERISTICO

L’infermiere è il responsabile della corretta esecuzione delle attività di prelievo e conservazione dei campioni biologici, in tutte le loro fasi.

SERVIZIO RESPONSABILE QUALITA' E FORMAZIONE

Il Responsabile del Servizio Qualità e Formazione ha il compito di monitorare la soddisfazione degli utenti del servizio, il rispetto degli standard di qualità dei servizi, analizzare eventuali suggerimenti, reclami, eventi avversi, non conformità e condividere gli esiti con l'équipe e la Direzione dell'ente. Monitorare e favorire la formazione e l'aggiornamento del personale addetto.

5. ORGANIGRAMMA



6. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD

Servizi e Attività	Fattore di Qualità	Indicatori	Standard	% rispetto
Servizio accettazione	Presenza del servizio	Presenza di n.1 amministrativo	1 giorno la settimana	100%
Servizio prelievo	Presenza del servizio	Presenza di n. 1 infermiere professionale	1 giorno la settimana	100%
Servizio trasporto campioni	Presenza del servizio	Presenza di n. 1 manutentore o del servizio municipale	1 giorno la settimana entro le ore 10.00 presso il laboratorio dell'O. C. di Rovereto	90%
Servizio ritiro referti	Presenza del servizio	Presenza di volontari dell'associazione Orsa Maggiore, del servizio municipale e del manutentore	2 giorni la settimana	100%
Servizio consegna referti	Presenza del servizio	Presenza di n. 1 operatore	4 giorni la settimana	95%
Attività di prelievo	Presenza attività sul territorio	n. di prelievi effettuati (servizio di 1 giorno la settimana)	20 prelievi	80%
Attività di prelievo	Tempo di attesa dall'ingresso all'uscita dell'utente	Minuti di attesa	20 minuti	90%
Attività di prelievo	Comfort sala d'attesa	n. posti a sedere	9 posti a sedere	100%
Attività di prelievo	Presenza di riviste aggiornate	Presenza di riviste	3 riviste aggiornate mensilmente	100%

A.P.S.P. "DON GIUSEPPE CUMER" FRAZIONE CORTE, 1 38060 VALLARSA (TN)

TEL. 0464-869145 FAX 0464-869145

E-MAIL: csa.vallarsa@tin.it

apspvallarsa@pec.it

Dove siamo....

