

# A.P.S.P. "REDENTA FLORIANI"

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

**38059 CASTEL IVANO (TN)**

Via Borgo Allocco, 2

Tel. 0461-762009 fax 0461-781199

Partiva IVA 01008300228 - C.F. 81000810226

E-mail: [segreteria@apspstrigno.it](mailto:segreteria@apspstrigno.it)



## CARTA DEI SERVIZI PUNTO PRELIEVI PER UTENTI ESTERNI

aggiornamento al 27 febbraio 2018

1	Presentazione
2	Mission
3	Staff
4	Principi fondamentali
5	Ubicazione
6	Informazione sui servizi

Le informazioni contenute in questa carta dei servizi sono presenti anche sul sito:

[www.apspstrigno.it](http://www.apspstrigno.it)

### MULTI LANGUAGE INSTRUCTIONS:

FOR THE COLLECTION OF BIOLOGICAL MATERIALS, IT 'S POSSIBLE TO CONSULT [www.apss.tn.it](http://www.apss.tn.it) –OR VIEW IT IN WRITING AT THE COLLECTING POINT OF BIOLOGICAL SAMPLES AT STRIGNO.



### ISTRUZIONI MULTILINGUE

PER LA RACCOLTA DEI MATERIALI BIOLOGICI SONO DISPONIBILI SUL SITO [www.apss.tn.it](http://www.apss.tn.it), E CONSULTABILI IN FORMA CARTACEA PRESSO IL PUNTO PRELIEVI DI STRIGNO.

## **1) PRESENTAZIONE**

L'A.P.S.P. Redenta Floriani è stata autorizzata per l'erogazione delle prestazioni di "punto prelievi per analisi di laboratorio" a favore dell'utenza estera.

La presente Carta dei servizi costituisce un importante mezzo di comunicazione. Tramite la Carta dei Servizi la A.P.S.P. "Redenta Floriani" di Castel Ivano descrive i servizi erogati, i principi cui si ispira e le modalità per utilizzare al meglio il servizio erogato. Aiuta l'Ente a migliorare la qualità professionale, organizzative e relazionali. Definisce gli standard di qualità in linea con quanto i cittadini si aspettano.

## **2) MISSION**

Il Punto Prelievi si pone come presidio socio-sanitario rivolto a tutti gli utenti residenti nel Comune di Castel Ivano e paesi limitrofi. La finalità principale che si pone con l'apertura del Punto Prelievi è quella di un miglioramento dei servizi socio-sanitari sul territorio comunale, in particolare per le persone anziane che hanno maggiori difficoltà negli spostamenti, al fine di favorirne la domiciliarità e più in generale un miglioramento della qualità della rete dei servizi.

## **3) STAFF**

La Direzione sanitaria del punto prelievi è affidata al Medico coordinatore della A.P.S.P. "Redenta Floriani", coadiuvato per gli aspetti amministrati dal Direttore della A.P.S.P.

L'organico comprende personale infermieristico

Per garantire il servizio in caso di ferie e malattie è prevista la sostituzione del personale.

Il personale è coperto da assicurazione RCT per l'attività svolta.

Grado di qualifica e competenze minimo del personale:

- titolo di infermiere professionale o equipollente;
- esperienza nell'attività infermieristica;
- formazione (ECM)

L'attività amministrativa di supporto è svolta da personale con formazione specifica nell'ambito amministrativo e con competenze specifiche nell'attività di accettazione dei pazienti.

### **PERSONALE SANITARIO E TECNICO**

- Medico responsabile, Dott. ssa Vergari Annalisa
- Responsabile Prevenzione e Protezione: Dott. Moranduzzo Werner

### **PERSONALE DI ACCETTAZIONE E SEGRETERIA**

- Un Coordinatore assistenziale
- Un Assistente amministrativo

### **PERSONALE ADDETTO AI PRELIEVI**

- Due Infermiere professionali dipendenti dell'Ente

Tutto il Personale del Punto prelievi è dotato di cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome, cognome e qualifica.

#### **4) PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione dell'Azienda sono:

UGUAGLIANZA: Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano s'impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza alcuna distinzione di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

IMPARZIALITÀ: Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano s'impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

CONTINUITÀ: Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

DIRITTO DI SCELTA : Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi.

PARTECIPAZIONE : Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. E' garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva; vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti del servizio tramite questionari e monitoraggi; viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA : Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano persegue il continuo miglioramento della qualità e dell' efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

#### **5) UBICAZIONE**

Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano è situato al piano seminterrato (parte sud-est)

#### **6) INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

##### ACCETTAZIONE

La prescrizione del medico su ricettario del SSN deve contenere le seguenti indicazioni:

- Cognome e nome dell' assistito.
- Numero del codice fiscale dell' assistito, specificando eventuali diritti di esenzione dal pagamento
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data che indichi la validità della prestazione

La prescrizione può essere per esami pre-post ricovero su foglio giallo.

La prescrizione può essere su ricetta elettronica.

## PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il cliente viene informato ai sensi del D Lg. 196/2003 circa il trattamento dei dati sensibili.

Il personale dell'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla tutela della privacy.

## PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Al momento dell'accettazione della prestazione viene effettuato il pagamento delle prestazioni tramite:

- CONTANTI
- POS
- BANCOPOSTA
- CARTA DI CREDITO.

## PRELIEVI

La Struttura effettua prelievi nei seguenti giorni:

- MARTEDÌ DALLE ORE 07,00 ALLE ORE 09,00
- GIOVEDÌ DALLE ORE 07,00 ALLE ORE 09,00

## ACCESSI PREFERENZIALI

Viene favorito l'accesso e il prelievo immediato, derogando al sistema automatico di prenotazione numerica nel caso di:

- UTENTI DISABILI
- DONNE IN GRAVIDANZA

## MODALITA' DI ESECUZIONE DEI PRELIEVI

- I prelievi si eseguono senza appuntamento, con l'impegnativa del medico di medicina generale e la tessera sanitaria.
- Gli esami eseguibili sono elencati nel sito internet *www.apss.tn.it*
- Il punto prelievi effettua prelievi di sangue, tamponi faringei, nasali, auricolari, oculari ed accetta liquidi e materiali organici da sottoporre ad analisi chimico-cliniche e microbiologiche.
- La raccolta delle urine delle 24 ore può richiedere conservanti particolari; i contenitori si ritirano in Laboratorio a Borgo Valsugana, dalle ore 10.00 alle ore 12.00.
- Presso il punto prelievi si accettano esami o raccolta materiali biologici eseguiti a domicilio, solo però se raccolti in maniera adeguata.

<b>PRESTAZIONI ESEGUIBILI SOLAMENTE AL PUNTO PRELIEVI DI BORGIO (Nuovo edificio II piano) E NON A STRIGNO</b>	
<b>Prelievi a bambini</b>	Vengono effettuati al punto prelievi di Borgo dopo valutazione dell'infermiere o del medico <b>A Strigno solo a partire da 12 anni</b>
Aldosterone – Renina in Clinostatismo	A Borgo
Curve da carico glucosio adulti	A Borgo

<b>Altri esami eseguibili solo al Punto Prelievi di BORGIO su appuntamento al numero 0461 755269 orario 10 -12</b>
Anticorpi antiplastrine
Anticoagulante Lupico(LAC)
Pulsatilità della prolattina
Tamponi uretrali maschili
Cariotipo
Gene dell'emocromatosi
Gene dell'omocisteina
Crioglobuline
Emogasanalisi arterioso
G6 PHD
HLA B 27
Prelievo materiale ungueale e cutaneo per es. micologico
Quantiferon
Tipizzazione linfocitaria
CDT Transferrina decarboidrata

**Per le seguenti analisi contattare il laboratorio dell'Ospedale S.Chiara di Trento al numero 0461-903225:**

- Prove da stimolo ormonale
- Test del sudore
- Spermogramma
- Variante della protrombina
- Fattori della coagulazione

## RITIRO REFERTI

I referti possono essere visualizzati e stampati on-line 24 ore su 24 nelle seguenti modalità

- Per gli iscritti TreC, collegandosi al sito <https://trec.trentinosalute.net/> e seguendo la procedura guidata.
- Per gli iscritti al Servizio Sanitario Provinciale collegandosi al sito <https://trec.trentinosalute.net/FastTrec> e seguendo la procedura guidata.
- I referti possono essere stampati alla cassa automatica situata nell'atrio dell'Ospedale S.Lorenzo di Borgo Valsugana..
- Per coloro che non possono usufruire delle modalità sopra descritte possono richiedere la stampa presso lo sportello cassa dell'Ospedale S.Lorenzo di Borgo Valsugana, dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

I referti vengono consegnati esibendo il foglio ritiro referti rilasciato al momento dell'accesso e la tessera sanitaria. In ottemperanza al D.Lgs.196/2003 sulla privacy i referti vengono consegnati in busta chiusa.

- E' possibile l'invio dei referti a domicilio da richiedere al momento della accettazione compilando apposito modulo di consenso e pagando la tariffa del bollo di spedizione.
- Il personale dell'accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.

## **7) STANDARD DI QUALITA'**

I tempi di attesa per l'esecuzione del prelievo sono inferiori ai 30 minuti.

Il Punto prelievi per "utenti esterni" presso la A.P.S.P. "Redenta Floriani" di Castel Ivano si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati, in particolare agli standard di qualità relativi a:

- Informazione - accoglienza - cortesia
- Tempestività
- Affidabilità
- Trasparenza
- Progetti di miglioramento
- Tutela degli utenti
- Igiene
- Sicurezza
- Pubblicizzazione della Carta dei Servizi

Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziale. In base ad essi il Punto prelievi intende realizzare i propri progetti di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

### INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA – CORTESIA

Il Punto prelievi per "utenti esterni" presso la A.P.S.P. "Redenta Floriani" di Castel Ivano è consapevole che informare il cittadino con linguaggio chiaro, trattare con gentilezza ed educazione, offrire ambienti idonei è determinante per ottenere un alto livello di qualità.

Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico.

## TEMPESTIVITÀ

Nel corso dell'orario di apertura al pubblico, il personale del Punto prelievi è disponibile a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

## AFFIDABILITÀ

Il Punto prelievi per raggiungere il massimo livello di precisione ed accuratezza analitica, adotta un sistema costante di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo di ogni fase del proprio processo operativo.

Ciò avviene con l'attivazione di controlli di qualità interni ed esterni

## TRASPARENZA

Il Punto prelievi garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta, e le tariffe applicate

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Punto prelievi tende al miglioramento continuo del rapporto con l'utenza a conseguire tale obiettivo, compatibile con il numero di accessi si provvederà a mantenere i tempi di attesa più contenuti possibile monitorandone periodicamente

## TUTELA DEGLI UTENTI

Per eliminare eventuali disservizi che limitino la possibilità di fornire da parte del Il Punto prelievi per "utenti esterni" presso la A.P.S.P. "Redenta Floriani" di Castel Ivano un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni. A tale proposito sono a disposizione presso l'accettazione, delle apposite Schede Suggerimento/Reclamo da consegnare nell'apposita cassetta collocata all'interno del Punto prelievi.

I referenti per tali reclami sono il Direttore Sanitario e il Responsabile Sistema Qualità, che si impegnano, per quanto possibile, alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

Il Punto prelievi per "utenti esterni" presso la A.P.S.P. "Redenta Floriani" di Castel Ivano intende comunque effettuare, con cadenza annuale, indagini conoscitive sulle proprie attività, ricorrendo a sondaggi rivolti ai propri clienti, mediante rilevazioni anonime; ciò consentirà di misurare il livello di soddisfazione e di fornire eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## IGIENE E SICUREZZA

Pulizia dei locali e delle attrezzature dopo le giornate di attività.

Sanificazione periodica degli ambienti.

Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive.



## **8) PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il Punto prelievi per “utenti esterni” presso la A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano s'impegna:

- Ad inviare copia della presente Carta dei Servizi all'A.P.S.S. – Distretto est Bassa Valsugana e Tesino.
- Pubblicare nel sito dell'Ente ([www.apspstrigno.it](http://www.apspstrigno.it))
- La presente sarà messa a disposizione dei clienti presso la sede della A.P.S.P. “Redenta Floriani” di Castel Ivano

## **9) COME AVERE INFORMAZIONI**

La A.P.S.P. garantisce tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accesso al “Punto Prelievi”. L'utente può telefonare (tel. 0461/762009) dal lunedì al venerdì – dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 .

Castel Ivano, lì .....

**IL DIRETTORE**  
Dott. Marco Saggiorato

Allegato alla  
Deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
N° 08 di data 27/02/2018  
**IL DIRETTORE**  
F.to Dott. Marco Saggiorato