

Procedura di Unità Operativa	Marzo 2022 Rev.11 Pag. 1 di 16
UO LABORATORIO ANALISI	
CARTA DEI SERVIZI	

Iter Di Emissione	Elemento Organizzativo	Ruolo
REDAZIONE	U.O Laboratorio Analisi	Coordinatore TSLB Dirigente TSLB
VERIFICA	U.O Laboratorio Analisi	Coordinatore TSLB
APPROVAZIONE	U.O Laboratorio Analisi	Responsabile U.O.
DATI GESTIONE DOCUMENTO		
NOME FILE	0 - CARTA DEI SERVIZI	
DATA PRIMA EDIZIONE	Maggio 2004	
REVISIONI	1° rev. Ottobre 2006 2° rev. Marzo 2008 3° rev. Gennaio 2009 4° rev. Ottobre 2011 5° rev. Ottobre 2012 6° rev. Agosto 2013 7° rev. Maggio 2016 8° rev. Gennaio 2019 9° rev. Febbraio 2020 10° rev. Aprile 2021 11° rev. Marzo 2022 – Modifica rispetto alla precedente: Nuovo Documento	
DISTRIBUZIONE	Informatizzata controllata: Laboratorio Analisi Ospedale P. Pederzoli (ospedalepederzoli.it) http://intranet.pederzoli.local/intranet/ou/laboratorio-analisi/	

1. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

- 1.1. Presentazione
- 1.2. Scopo del documento
- 1.3. Staff
- 1.4. Principi fondamentali
- 1.5. Standard di qualità
- 1.6. Obiettivi di miglioramento
- 1.7. Diritti dell'utente
- 1.8. Doveri dell'utente
- 1.9. Segnalazioni e reclami
- 1.10. Verifica

2. LABORATORIO E UTENZA ESTERNA: CENTRO PRELIEVI

- 2.1. Ubicazione
- 2.2. Numeri utili
- 2.3. Orari di apertura
- 2.4. Modalità di accesso
- 2.5. Personale
- 2.6. Attività del Centro Prelievi in concomitanza con agitazioni sindacali
- 2.7. Strutture di emergenza
- 2.8. Reclami - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 2.9. Valutazione della qualità - Soddisfazione degli Utenti
- 2.10. Assicurazione di qualità

3. ORGANIZZAZIONE DEL FLUSSO DEGLI UTENTI ESTERNI

- 3.1. Come prenotare
- 3.2. Accesso per l'accettazione amministrativa
- 3.3. Raccomandazioni da seguire prima del prelievo
- 3.4. Accesso ai box prelievi
- 3.5. Prelievo
- 3.6. Prelievi pediatrici
- 3.7. Tempi di refertazione
- 3.8. Modalità di ritiro del referto
- 3.9. Consulenze

4. LABORATORIO E ATTIVITA' DIAGNOSTICO ASSISTENZIALE PER I PAZIENTI INTERNI

- 4.1. Routine
- 4.2. Urgenza
- 4.3. Emergenza
- 4.4. Referti Interni

5. ATTIVITA' DIAGNOSTICA

- 5.1. Centro Antidiabetico (CAD)
- 5.2. POCT (Point of Care Test)
- 5.3. Completamento DRG
- 5.4. Prelievi Domiciliari
- 5.5. Ditte
- 5.6. Varie
- 5.7. Service

6. PRONTUARIO ESAMI RICHIEDIBILI

1. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

1.1. Presentazione generale

Il Laboratorio Analisi è un'Unità Operativa dell'Ospedale P. Pederzoli, presidio ospedaliero accreditato dell'USL 9.

Le attività complessive del Laboratorio riguardano l'esecuzione di analisi su materiali biologici di varia natura dopo essere stati raccolti e/o prelevati da personale autorizzato a pazienti che accedono al Centro Prelievi gestito dal Laboratorio, a pazienti ambulatoriali, ricoverati o di strutture esterne alla Struttura, il cui esito viene in seguito impiegato dai Medici richiedenti a scopi diagnostici.

Il Laboratorio inoltre collabora da alcuni anni anche con l'Università degli Studi di Verona, ospitando studenti iscritti al corso di Laurea in Tecnico di Laboratorio Biomedico a fini formativi e di esperienza professionale.

Il Laboratorio opera in regime di accreditamento con il SSN e in regime privato.

Tutte le attività del Laboratorio sono svolte per aree organizzative e settori di indagine, ovvero un'area di preanalitica, un settore di chimica clinica e immunochimica, all'interno della quale rientra anche la sierologia, un settore di ematologia e coagulazione, un settore di autoimmunità e allergologia, un settore proteico e urine, un'area di batteriologia e biologia molecolare. All'interno dell'organizzazione del flusso di lavoro rientra anche l'area Esami Urgenti, nella quale sono gestite le richieste in regime di urgenza/emergenza che opera "h 24" in tutti i giorni dell'anno. Infine, un'area è volta all'attività amministrativa del Laboratorio.

La parte maggiore dell'attività del Laboratorio avviene con l'impiego di strumentazione automatizzata, scelta per far fronte al notevole carico di lavoro quotidiano, e solo una parte minore è rivolta ad indagini semiautomatiche e manuali. Le scelte organizzative e strumentali sono state fatte al solo scopo di venire incontro ad esigenze manifestate dal territorio per problemi diagnostici presentati da pazienti di provenienza regionale ed extra-regionale.

1.2. Scopo del documento

Scopo dell'elaborazione della Carta dei Servizi è contribuire a precisare e definire i rapporti operativi e professionali tra Utente Medica e Laboratorio, rispondendo nello stesso tempo alle esigenze dell'Utente/Paziente.

Nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto, è indispensabile ed è richiesta la collaborazione degli Utenti/Pazienti, di tutte le U.O. della Struttura, dei Medici di Base (MMG) e Medici Specialisti per vigilare sulle procedure descritte e sull'attendibilità dei risultati, informando il Responsabile del Laboratorio su eventuali problemi e disagi che vanno, se non eliminati, ridotti al minimo.

1.3. Staff

Il Direttore del Laboratorio è un Professore Ordinario di Biochimica Clinica.

L'organico comprende Biologi, Tecnici Sanitari di Laboratorio Biomedico, Infermieri e Amministrativi.

Il personale lavora in orario di routine ed urgenza, in quest'ultimo caso attraverso una turnazione interna.

1.4. Principi fondamentali

L'attività del Laboratorio Analisi è organizzata nel rispetto dei principi fondamentali già assunti dalla Struttura Ospedaliera:

- **Uguaglianza dei diritti dei cittadini**

Le prestazioni e gli stili di comportamento sono ispirati al principio per cui *“ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.”*(Diritto di accesso - Carta Europea del Diritto del Malato), evitando ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni e adottando tutte le iniziative necessarie per adeguare il servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap perché *“ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.”*(Diritto ad un trattamento personalizzato - Carta Europea del Diritto del Malato).

- **Imparzialità e trasparenza**

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità perché *“ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli”* (Diritto alla informazione - Carta Europea del Diritto del Malato). In tal senso il Laboratorio si impegna a rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, preparando e distribuendo materiale informativo.

- **Privacy**

È garantito il rispetto della privacy secondo la normativa vigente e in armonia con le direttive aziendali perché *“ogni individuo ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale”* (Diritto alla privacy – Carta Europea del Diritto del Malato).

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo sono considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti. La privacy delle persone è rispettata anche nel corso dei trattamenti ambulatoriali, che si svolgono in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria, a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto.

- **Continuità delle cure**

Per i pazienti ricoverati o che accedono al Pronto Soccorso il Laboratorio è attivo 24 ore su 24 con modalità differenziate tra orario di urgenza e di routine.

Il servizio ambulatoriale è regolarmente erogato al Pubblico in tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, sono attivate le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile ed attivati i canali di comunicazione aziendali per informare gli utenti.

- **Partecipazione**

Il Laboratorio risponde alle segnalazioni di Cittadini inoltrate tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Predispone autonomamente ed in collaborazione con il Servizio per il Miglioramento della Qualità e l'Accreditamento aziendali questionari per la valutazione della soddisfazione dell'utente sia interno che esterno e per raccogliere osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

Il Laboratorio recepisce l'impegno aziendale di razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso al servizio, inoltre si impegna ad agire con economicità ed efficienza.

1.5. Standard di qualità

Per garantire la sicurezza delle prestazioni erogate, il Laboratorio aderisce a programmi di Certificazione e Accreditamento, secondo la seguente normativa:

- Regione Veneto L.R. 22/2002 e DGR 3484/2006 (Autorizzazione e Accreditamento Istituzionale).

1.6. Obiettivi di miglioramento

- soddisfazione degli utenti: la politica aziendale per il miglioramento della qualità prevede la rilevazione periodica della Qualità Percepita dagli Utenti del Laboratorio attraverso progetti di valutazione di aspetti sia logistici sia relativi a professionalità e cortesia del personale, al servizio erogato e a reperibilità, chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite
- affidabilità dei risultati forniti
- razionalizzazione ed efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e strumentali
- aggiornamento del repertorio degli esami eseguibili e contenimento dei tempi di refertazione per l'appropriatezza delle prestazioni
- aggiornamento e rinnovo della strumentazione in relazione al progresso tecnologico
- formazione ed aggiornamento del personale per l'acquisizione di competenze specifiche.

1.7. Diritti dell'utente

Il Laboratorio riconosce all'Utente il diritto di:

- essere assistito con cortesia e professionalità
- ottenere dalla struttura le informazioni relative alle prestazioni richieste
- essere informato riguardo eventuali rischi o disagi conseguenti alla prestazione erogata
- riservatezza riguardo i risultati delle indagini alle quali si sottopone ed ogni altra circostanza che lo interessi
- avere la possibilità di rinunciare a prestazioni, informando tempestivamente gli operatori del servizio delle sue intenzioni.

1.8. Doveri dell'utente

In armonia con l'orientamento della Struttura, si invita l'Utente che si rivolge al Laboratorio a:

- adottare un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e a collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, in considerazione che gli stessi rappresentano patrimonio di tutti e quindi anche proprio
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti
- informare gli operatori di eventuali possibili cause di alterazioni dei risultati, quali: mancato rispetto del digiuno, non astensione dal fumo o assunzione di farmaci prima del prelievo, modalità di raccolta dei campioni biologici diversa rispetto alle indicazioni fornite dal Laboratorio.

1.9. Segnalazioni e reclami

L'utente esterno può formulare segnalazioni ed eventuali reclami sulle modalità di erogazione del servizio attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'utente interno può fare reclami attraverso la stesura di non conformità secondo le disposizioni aziendali o rivolgersi direttamente al Direttore o ai suoi incaricati. Il Laboratorio valuta il grado di soddisfazione degli utenti dei Centri Prelievi, attraverso il riscontro di questionari e moduli di segnalazione compilati dagli utenti stessi.

1.10. Verifica

L'attuazione e il mantenimento degli standard di qualità, il rispetto degli impegni assunti e il raggiungimento degli obiettivi prefissati sono sistematicamente verificati dal Direttore del Laboratorio in occasione del Riesame della Direzione. In questa sede sono analizzati gli indicatori relativi a qualità del servizio erogato, numero di non conformità registrate, soddisfazione dell'utente, numero di reclami inoltrati attraverso l'URP.

Il Laboratorio effettua valutazioni periodiche quantitative sull'andamento dell'attività erogata e delle risorse impiegate, che sono alla base delle decisioni successive sull'organizzazione del Laboratorio e sull'impiego di risorse umane e strumentali.

Per valutare i fabbisogni organizzativi del Centro Prelievi, sono registrate le statistiche su quanti pazienti accedono complessivamente, suddivisi per i diversi aspetti del servizio.

2. LABORATORIO E UTENZA ESTERNA: CENTRO PRELIEVI

2.1. Ubicazione

Il Punto Prelievi si trova nell'**AREA A** dell'Ospedale, raggiungibile dall'utente entrando dall'**Ingresso 1** dell'Ospedale ed è situato al **piano -1**; vi si accede mediante la rampa di scale che si trova a destra varcata la porta di ingresso oppure utilizzando gli ascensori 1 e 2. L'accesso diretto, possibile dal parcheggio P2, attraverso le scale che conducono direttamente alle porte automatiche che si aprono sulla sala di attesa, è momentaneamente interrotto per ragioni legate alle misure anti-Covid.

Per coloro che accedono in Ospedale dall'**Ingresso 2**, occorre seguire la segnaletica relativa all'ubicazione del CUP (Centro Unico Prenotazioni), percorrere il corridoio fino a raggiungere l'ingresso 1 e da lì seguire il percorso descritto precedentemente.

Agli ingressi della Struttura si svolge la fase di triage esterno per la valutazione sintomi, igienizzazione delle mani, valutazione mascherina e rilevazione della temperatura corporea.

Il Centro Prelievi è dotato di un'ampia sala d'attesa (**AS1**) posta davanti ai Box Accettazione dove gli utenti attendono l'accesso agli sportelli per l'accettazione amministrativa. Sono presenti tre monitor per la visualizzazione del numero di chiamata che avviene secondo l'ordine di prenotazione.

È presente una seconda sala d'attesa, dedicata agli utenti che, dopo l'accettazione amministrativa, attendono la chiamata nei box per l'esecuzione del prelievo e/o del tampone e per la consegna campioni. L'ordine di chiamata è regolato dal ritiro di un ticket all'ingresso della sala d'attesa; il numero di chiamata è visualizzato sul monitor presente in sala e annunciato vocalmente.

Il Centro Prelievi è dotato di due box con postazioni prelievo e due box riservati alle donne in gravidanza che devono eseguire la curva da carico.



2.2. Numeri di telefono utili per gli utenti

Medico Referente	045 6449264
Accettazione Punto Prelievi	045 6449210
Centro Prelievi (Infermieri)	045 6449212

2.3. Orari di apertura

Il Centro Prelievi è aperto dalle ore 7:00 fino alle ore 10:30.

L'attività di prelievo inizia alle ore 7:30 fino alle ore 10:30, nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì, mentre il sabato il servizio è attivo dalle ore 8:00 alle 11:00

Le presenze nominative del personale infermieristico sono indicate in appositi prospetti mensili.

Presso il Centro Prelievi sono effettuati prelievi di sangue e sono raccolti altri materiali biologici (urine, feci, calcoli, tamponi, ...) da sottoporre ad analisi che sono eseguite presso il Laboratorio Analisi della Struttura e/o inviate *in service* in altra Struttura.

2.4. Modalità di accesso – Prenotazione esami

È possibile accedere al Centro Prelievi tramite una di queste modalità:

- con prenotazione telefonica al Centro Unico Prenotazioni (CUP), al numero 045-6449270 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 – il sabato dalle 8:00 alle 12:00
- con prenotazione tramite il sito www.ospedalepederzoli.it alla sezione **Prenoting™**
- sull'app gratuita **Prenoting™**
- accesso diretto: tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 10:00, solo per prestazioni richieste urgenti sull'impegnativa del Medico o per utenti richiamati
- accesso il sabato solo su prenotazione.

2.5. Personale

L'attività complessiva del Centro Prelievi è assicurata da personale con qualifica e funzioni specifiche.

- Personale Amministrativo del Box Accettazione provvede a:
 - controllare le impegnative ed effettuare l'accettazione delle richieste
 - fornire le informazioni di prima istanza, relative alla preparazione dell'utente e dei materiali biologici
 - fornire i contenitori per la raccolta dei campioni di urina e/o feci
 - richiedere il pagamento del Ticket o il corrispettivo delle prestazioni eseguite in tariffa privata.
- Personale Infermieristico: sono presenti due figure infermieristiche che provvedono a:
 - effettuare il prelievo e/o ritiro di materiali biologici.
 - controllare che corrisponda il nominativo sulle etichette e l'identificativo del paziente
 - gestire i box prelievi in termini di forniture del materiale necessario.
- Personale Medico: è disponibile un Medico di riferimento, identificato nella figura del Responsabile del Laboratorio, che viene interpellato per consulenze e/o informazioni clinico-anamnestiche, interpretazione di richieste dubbie (eventualmente contattando telefonicamente il medico richiedente) ed eventuali informazioni all'utente.
In caso di sua assenza, è sostituito da personale da lui direttamente designato.

Tutto il personale del Centro Prelievi può essere identificato dal cartellino di riconoscimento con cognome, nome e qualifica.

2.6. Attività del Centro Prelievi in concomitanza con agitazioni sindacali

In regime di sciopero, è garantita la presenza di un Medico per tutta la durata dell'orario di apertura, che valuta il grado di urgenza delle richieste e dispone per la loro esecuzione. Sono sempre garantiti i controlli

per la Terapia Anticoagulante Orale, per la chemioterapia antitumorale e per i dosaggi ormonali programmati.

2.7. Strutture di emergenza

Per qualsiasi emergenza che si verifichi agli utenti durante la permanenza al Centro Prelievi, il personale è istruito per l'attivazione del Pronto Soccorso (tel. 250).

2.8. Reclami - Ufficio Relazioni con il Pubblico

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si accede dall'ingresso 1 dell'Ospedale con apertura al pubblico dalle ore 9:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì. Tra le funzioni dell'Ufficio figura quella di "ricevere le osservazioni, le opposizioni, gli esposti, i ricorsi, le denunce o i reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate dalla Struttura", presentati dall'utente, parenti ed affini, o da organismi di volontariato o di tutela dei cittadini accreditati presso la Regione.

Ogni reclamo e ogni osservazione su eventuali disfunzioni riscontrate possono essere comunicati all'URP:

- verbalmente al 045 6449111 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00
- scrivendo all'indirizzo urp@ospedalepederzoli.it

2.9. Valutazione della qualità - Soddisfazione degli Utenti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il Laboratorio hanno condotto nel corso degli anni un'ampia indagine sulla soddisfazione degli utenti. Sono stati distribuiti questionari che indagano i diversi aspetti organizzativo, igienico e clinico dell'attività al Centro Prelievi. I risultati hanno dimostrato una elevata soddisfazione per professionalità e cortesia degli operatori (amministrativi, infermieristici, medici). Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, il Centro Prelievi somministra periodicamente un questionario interno per valutare il gradimento degli utenti.

2.10. Assicurazione di qualità

Il Laboratorio Analisi garantisce la qualità dei dati forniti attraverso l'adozione di un Sistema di gestione e miglioramento continuo della Qualità. Nello specifico, la qualità analitica dei risultati è garantita dall'esecuzione di procedure quotidiane di Controllo Interno di Qualità e dalla partecipazione a numerosi programmi di Verifica Esterna di Qualità (regionali, nazionali, internazionali), che garantiscono il monitoraggio e la verifica continua delle prestazioni erogate.

3. ORGANIZZAZIONE DEL FLUSSO DEGLI UTENTI ESTERNI

Gli utenti prenotati devono prendere il numero al totem elimina-code all'ingresso e attendere la chiamata del codice secondo quanto indicato sui monitor. Ai Box Accettazione sono visionate le impegnative, fatte eventuali fotocopie, emesse le etichette barcode relative all'accettazione conclusa, rilasciato il modulo per il ritiro del referto e riscosso l'eventuale pagamento.

Gli utenti dovranno accomodarsi nella sala d'attesa del Punto Prelievi dopo aver ritirato il numero al totem posto al suo ingresso; quindi, saranno chiamati dal box prelievi tramite il monitor presente in sala per eseguire il prelievo.

3.1. Prenotazione

Al momento della prenotazione telefonica o diretta presso il CUP sia online, viene emesso un codice univoco che identifica la tipologia di prestazione.

La data di prenotazione viene assegnata dal sistema informatizzato sulla base della disponibilità di posti liberi sul numero di prenotazioni totali giornaliere, tipologia di prestazioni da eseguire e classe di priorità riportata sulla richiesta del medico. Anche la scelta dell'orario di accesso subisce il medesimo iter.

Se l'utente effettua la prenotazione online cliccando sull'icona **Prenoting™** o tramite l'app sul proprio smartphone, deve procedere digitando sulla barra CERCA UNA PRESTAZIONE una delle tre categorie elencate come mostrato di seguito.



Sulla schermata che si apre, il sistema elenca le date ancora disponibili. L'elenco si compone di due colonne distinte per prestazioni da eseguire in regime SSN e in regime privato. Selezionato il giorno desiderato, cliccando su **MOSTRA ORARI**, è possibile consultare l'elenco degli orari ancora liberi per quella determinata data. L'utente dovrà quindi cliccare il tasto **PRENOTA** e seguire le istruzioni che gli vengono fornite di volta in volta dal sistema.

La prenotazione online richiede all'utente la registrazione di un account sul portale.

3.2. Accesso per l'accettazione amministrativa

L'Accettazione Amministrativa relativa al Laboratorio è effettuata in due sportelli identificati da cartelli numerati. Sui monitor presenti nella sala d'attesa compare il numero di prenotazione abbinato allo sportello di segreteria al quale l'utente deve accedere.

L'utente deve essere in possesso di:

- richiesta/e del Medico di Base (MMG) o Medico Specialista su ricettario tradizionale o ricetta dematerializzata
- richiesta su ricettario privato del Medico Curante o Medico Specialista
- Tessera Sanitaria e Codice Fiscale validi
- per gli utenti stranieri, è richiesto un documento d'identità valido

Il personale amministrativo provvede all'accettazione delle richieste tramite video terminale. Al termine dell'accettazione vengono consegnati:

- eventuale ricevuta di pagamento
- etichette relative alle prestazioni con i dati del paziente e numero di accettazione, ID campioni
- impegnative o richiesta medica su ricettario privato da consegnare al Box Prelievi
- documento per il ritiro dei referti dove sono riportati data, sede e orario del ritiro e le credenziali di accesso on line

Al termine il personale amministrativo invita l'utente a ritirare il numero al totem del Punto Prelievi ed a sedersi di fronte al monitor per essere chiamati dai box prelievi.

3.3. Raccomandazioni da seguire prima del prelievo

L'utente è chiamato a seguire le disposizioni che seguono:

- nei giorni che precedono il prelievo, evitare attività fisica intensa e quanto più possibile situazioni di stress
- non assumere cibo per almeno 8 ore prima del prelievo. L'assunzione di acqua è consentita
- nelle ore precedenti il prelievo evitare il fumo
- concordare con il medico di famiglia l'assunzione di farmaci prima del prelievo
- raggiungere il Centro Prelievi non deve comportare per il soggetto uno sforzo fisico eccessivo.

La preparazione del paziente e le modalità di esecuzione dei prelievi sono descritte nei rispettivi paragrafi. Istruzioni relative alla raccolta di materiali biologici e le raccomandazioni per l'esecuzione di test dinamici particolari sono descritti in specifici documenti informativi.

3.4. Accesso ai box prelievi

Il personale infermieristico chiama un utente per volta tramite un palmare presente in ciascun box prelievi, collegato con il totem. Il monitor presente in sala d'attesa del Punto Prelievi mostra il numero abbinato al box prelievi al quale l'utente deve accedere, il numero è anche ripetuto dal segnale vocale.

Per alcuni esami (OGTT, curva di prolattina, ecc.), il personale infermieristico è tenuto ad informare l'utente sulle modalità di esecuzione dell'esame e far firmare il modulo del consenso informato che viene poi inserito in un apposito raccoglitore e conservato in archivio.

3.5. Prelievo

Una volta controllata e confermata l'identificazione del paziente, il personale infermieristico provvede ad etichettare le provette e procede al prelievo.

Il personale infermieristico ritira eventuali campioni portati dal paziente previa verifica della correttezza delle modalità di raccolta e contrassegnano i contenitori con le etichette barcode in presenza dell'utente.

Nel caso l'utente non abbia portato un campione di urine o di altro materiale biologico, eventualmente richiesto, il personale consegna il recipiente idoneo e le informazioni per la raccolta (o le raccolte dei giorni successivi); non si accettano contenitori non idonei.

Ciascun infermiere tiene traccia dei prelievi effettuati apponendo l'etichetta anagrafica di ciascun paziente sull'apposito modulo in dotazione.

3.6. Prelievi pediatrici

Il personale infermieristico del Centro Prelievi esegue prelievi pediatrici. Nel caso in cui vengano riscontrate particolari difficoltà a reperire un accesso venoso, viene contattato telefonicamente il Reparto di Pediatria e concordato l'invio del paziente presso l'U.O.: il personale infermieristico prepara le provette necessarie, le etichetta e le consegna agli accompagnatori del bambino, che sono istruiti a riconsegnarle al Centro Prelievi una volta eseguito il prelievo.

Per i pazienti di età compresa fra 0 – 10 anni è stato inoltre attivato l'Ambulatorio Pediatrico tutti i giovedì su prenotazione.

3.7. Tempi di refertazione

Il giorno di ritiro del referto è indicato sul foglio consegnato al paziente al termine dell'accettazione amministrativa. Qualora il referto fosse necessario prima della data indicata, il paziente può procedere al ritiro del parziale con due modalità alternative:

- ritirare il referto parziale presso lo sportello
- inviare la richiesta tramite mail con allegato documento di identità valido a labanalisi@ospedaledederzoli.it

I tempi di refertazione per ogni esame sono contenuti sul Prontuario elenco esami e relative specifiche, presente sul portale dell'Ospedale.

Nel caso il campione non risulti idoneo all'analisi richiesta, l'utente sarà informato il più presto possibile di ripresentarsi per raccogliere un nuovo campione. Se l'utente non è rintracciabile, viene comunicata la necessità di un nuovo prelievo al medico curante.

3.8. Modalità di ritiro del referto

Al momento della accettazione amministrativa viene fornito al paziente il foglio per il ritiro del referto con indicati data, orario e sede e le credenziali di accesso per il ritiro online. Il ritiro del referto può essere quindi effettuato:

- online accedendo al sito www.ospedalepederzoli.it – sezione **Servizi Online My Pederzoli**, seguendo le istruzioni
- presso lo sportello dalle ore 9:00 alle ore 17:00 di ogni giorno lavorativo, eccetto il sabato.

Per il ritiro allo sportello, l'utente deve essere in possesso del foglio rilasciato al momento dell'accettazione.

In caso di ritiro per conto terzi, deve essere compilata la parte del foglio relativa alla delega, accompagnata da copia del documento d'identità valido della persona titolare degli accertamenti.

La possibilità del ritiro on-line è esclusa:

- nel caso in cui la prestazione preveda un documento allegato non caricabile sul sistema
- nel caso in cui la prestazione primaria determini la possibilità di ticket aggiuntivi
- referti con test HIV positivo che vengono consegnati in busta sigillata, previa comunicazione dell'esito al Medico Curante che ha richiesto l'esame.

3.9. Consulenze

Il Laboratorio analisi assicura un'attività di consulenza per l'interpretazione dei risultati delle analisi al fine di rispondere alle necessità e alle richieste degli utenti e dei medici richiedenti. Le informazioni ai Pazienti vengono fornite direttamente dalla Responsabile del Laboratorio dalle 12.00 alle 12.30, salvo giorni festivi e prefestivi, solo su appuntamento o inviando una mail a labanalisi@ospedalepederzoli.it.

4. LABORATORIO E ATTIVITA' DIAGNOSTICO ASSISTENZIALE PER I PAZIENTI INTERNI

L'attività diagnostica per i pazienti ricoverati è resa con le tre modalità di seguito riportate, in relazione all'orario di richiesta ed erogazione del servizio e dell'eventuale condizione di urgenza. Le richieste sono inviate al Laboratorio attraverso applicativi aziendali e solo in casi particolari con richieste cartacee.

I campioni che arrivano in Laboratorio devono essere chiaramente e univocamente identificati mediante idonea etichetta.

Il Laboratorio suddivide le richieste interne in tre categorie:

- *routine*
- *urgenza*
- *emergenza*

4.1. Routine

Operativa per le richieste nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 6:00 alle ore 14:00. Possono essere richiesti tutti gli esami riportati nel Prontuario Elenco esami, dove per ciascun esame sono riportati:

sistema di prelievo, modalità particolari per l'invio, tempi di refertazione e referente per l'analisi. Il Laboratorio rende disponibili ai reparti i risultati degli esami di base di Ematologia, Coagulazione e Chimica Clinica entro 2 ore dall'arrivo del campione in Laboratorio.

4.1. Urgenza

Il regime di urgenza è attivo negli orari alternativi alla routine: dalle 14:00 alle 06:00 feriali e nelle 24 ore del sabato e domenica. Con questa modalità è eseguibile un numero limitato di analisi.

Il Laboratorio rende disponibili ai reparti i risultati degli esami in regime di urgenza entro 1 ora dall'arrivo del campione in Laboratorio.

4.2. Emergenza

Sempre operativa, 24 ore su 24. Questa diagnostica è rivolta all'emergenza clinica e a tutte le richieste di Pronto Soccorso. Anche per questa modalità è eseguibile un numero limitato di analisi. Il Laboratorio rende disponibili ai reparti i risultati degli esami in regime di emergenza entro 30 minuti dall'arrivo del campione in Laboratorio.

4.4. Referti Interni

I referti degli Interni possono essere stampati direttamente dal reparto dopo avvenuta firma digitale. Tutti i referti sono disponibili alla consultazione solo dopo l'avvenuta validazione degli esami.

5. ATTIVITA' DIAGNOSTICA

5.1. Centro Antidiabetico (CAD)

La prenotazione del prelievo per i pazienti già in cura presso il CAD viene effettuata direttamente dal personale del servizio stesso. Il giorno della prenotazione il paziente si deve presentare presso il Centro Prelievi e seguire lo stesso percorso previsto per qualsiasi utente esterno. La stampa del referto verrà effettuata direttamente dal personale del CAD al momento della visita.

5.2. POCT (Point Of Care Testing)

Consiste nell'eseguire esami di Laboratorio in maniera decentrata da Personale non di Laboratorio, con la supervisione, il controllo e la firma digitale del referto da parte del Responsabile del Laboratorio.

Si effettuano in POCT:

- emogasanalisi in PRONTO SOCCORSO
- emogasanalisi in TERAPIA INTENSIVA
- glicemia capillare in REPARTO ASSISTANZA NEONATALE (NIDO)

5.3. Completamento DRG

Il completamento DRG si riferisce soltanto ad esami non completati durante il ricovero ospedaliero e non a successivi controlli per i quali è necessaria l'impegnativa. L'accettazione della richiesta e il prelievo devono

essere fatti in reparto entro 30 giorni dalla dimissione. Le procedure analitiche, di validazione e refertazione sono identiche a quelle della routine per i Pazienti Interni.

5.4. Prelievi domiciliari

I prelievi effettuati a domicilio sono eseguiti da personale dell'USL o da infermieri volontari qualificati, autorizzati dall'Amministrazione. L'accettazione è a carico del personale amministrativo del Centro Prelievi. Prima di effettuare i prelievi, richiedere al Laboratorio le modalità di raccolta e trasporto dei campioni.

I referti possono essere ritirati dal personale che ha portato i prelievi, rivolgendosi direttamente agli sportelli del Centro Prelievi oppure anche on line.

5.5. Ditte

Si eseguono esami per dipendenti di Ditte esterne secondo accordi aziendali.

Le richieste provenienti da Ditte esterne pervengono con modulo proprio (richiesta del Medico del Lavoro) e devono riportare chiaramente le prestazioni da eseguire.

L'accettazione delle Ditte è a carico degli sportelli amministrativi del Centro Prelievi ed i prelievi effettuati dal personale del Punto Prelievi.

I referti sono stampati in duplice copia (una copia per l'interessato, una per il Medico del Lavoro) e ritirati dalla Ditta interessata attraverso un incaricato con delega.

5.6. Varie

I prelievi per Prericovero e Day Hospital (DH) seguono le procedure degli Interni.

I tamponi vaginali sono eseguiti dal personale ostetrico su appuntamento.

I pazienti in OBI sono da ritenere di pertinenza del Pronto Soccorso anche se "appoggiati" in altri reparti, e ricadono sotto la responsabilità dei sanitari del PS. Le richieste e le etichette identificative devono essere fatte dal PS anche se dietro indicazioni di altri specialisti.

5.7. Service

Al fine di agevolare l'utente/cittadino, esami particolari o di uso limitato non eseguiti direttamente in sede vengono effettuati "in service", cioè inviati a Laboratori ESTERNI in modo da assicurare al Paziente l'erogazione di tutte le prestazioni del Nomenclatore Tariffario Regionale. Questo servizio è autorizzato dalla Regione e disciplinato dal DRG n.° 88 del 18.01.2000.

Il servizio è garantito sia per l'utenza esterna che per i pazienti ricoverati presso la Struttura.

I campioni verranno adeguatamente preparati, secondo le disposizioni del Laboratorio Esterno, ritirati e trasportati:

- direttamente da personale incaricato ed addestrato/formato dallo stesso Laboratorio Esterno specializzato e accreditato se inviati al laboratorio SynLab di Brescia
- direttamente dal personale del PS se gli esami devono essere inviati agli Ospedali di Verona o al Centro Trasfusionale di Bussolengo.

I referti del SynLab sono associati al referto tramite l'ID univoco della richiesta e allegati direttamente in formato PDF.

I referti di Bussolengo e degli Ospedali di Verona dell'utenza esterna devono essere ritirati presso gli sportelli amministrativi; per gli interni i referti devono essere ritirati in Laboratorio.

6. PRONTUARIO ESAMI RICHIEDIBILI

All'interno del documento sono elencate le informazioni sugli esami eseguibili, tra cui:

- nome completo, sigla e codice interno per l'accettazione
- quantità di sangue da prelevare
- tipo di provetta o contenitore per la raccolta
- sede di esecuzione (INTERNO/SYNLAB)
- eventuali note sull'esecuzione e/o trattamento del campione
- giorno di esecuzione dell'esame
- TAT

I valori di riferimento sono riportati sul referto.

Per eventuali esami non elencati nel documento contattare direttamente il personale del Laboratorio.