

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 1/8 16/07/2017 Rev. 0	Verifica 16/07/2017 Firma	
	Approvazione 16/07/2017 Firma	


Indice

Art. 1 – Finalità.....	1
Art. 2 – Soggetti destinatari	2
Art. 3 – Accesso al servizio e orario	3
Art. 4 – Tipologia delle prestazioni	3
Art. 5 – Gestione delle urgenze e degli imprevisti.....	4
Art. 7 – Materiale informativo	5
Art. 8 - Rapporti con il personale e anticorruzione.....	6
Art. 9 – Servizio di mediazione culturale	6
Art. 10 – Costi e tariffe del Servizio	7
Art. 11 – Norme transitorie e finali	8

Art. 1 – Finalità

L' Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) Residenza Valle dei Laghi di Cavedine, in coerenza con la propria Mission aziendale, ha lo scopo di gestire, senza finalità di lucro e secondo principi di generalità ed imparzialità, servizi sociali e Socio-sanitari a favore della popolazione negli ambiti territoriali così individuati:

- a) PRINCIPALE, costituito dai Comuni della Valle dei Laghi: Cavedine, Madruzzo, Valledlaghi;
- b) SECONDARIO, costituito dal territorio della regione Trentino – Alto Adige, nel quale possono essere erogati servizi per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi operanti sul territorio, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti; individuato e definito per ciascun servizio per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 2/8 16/07/2017 Rev. 0	Verifica 16/07/2017 Firma	
	Approvazione 16/07/2017 Firma	




c) RESIDUALE, illimitato e/o universale. In quanto può costituire bacino di utenza ulteriore per fruire dei servizi disponibili, per soggetti inviati da istituzioni pubbliche e private titolate ad assumere i costi e gli oneri dei servizi richiesti e resi, e per soggetti paganti in proprio su domanda individuale, nei limiti delle capacità organizzative dell’A.P.S.P..

Relativamente ai distinti ambiti di attività e nel pieno rispetto delle proprie finalità, l’azienda opera, fra l’altro, sul territorio, mettendo a disposizione servizi che necessitano di essere effettuati abitualmente o saltuariamente, anche in sostegno a chi non è pienamente indipendente, impegnandosi ad attivare proposte e interventi utili a soddisfare tali condizioni. In tal senso l’Azienda ha inteso attivare un punto prelievi presso l’A.P.S.P. Residenza Valle dei Laghi di Cavedine rivolto prevalentemente alla popolazione dell’area geografica di riferimento, mentre il servizio di prelievi a domicilio prevede come bacino d’utenza esclusivamente la Valle dei Laghi, in quanto, inoltre, i mezzi pubblici disponibili per raggiungere i centri prelievi più vicini di Trento o Arco non soddisfano adeguatamente le necessità di spostamento degli abitanti.

Gli obiettivi perseguiti sono in linea con i principi della diagnostica di laboratorio, ed hanno come finalità offrire l’accesso a tali prestazioni, alla comunità che risiede in un territorio che ha scarsa disponibilità dei diversi servizi sopra elencati, e che quindi in rispetto a questi ultimi si trova in condizioni logistiche e geografiche non particolarmente favorevoli.

Art. 2 – Soggetti destinatari

Sono destinatari dell’esercizio dei servizi di medicina di laboratorio con punto prelievi della A.P.S.P. Residenza Valle dei Laghi di Cavedine, tutte le persone che desiderano usufruire dell’offerta della struttura che ne hanno diritto con impegnativa medica. Per quanto riguarda i prelievi a domicilio i soggetti destinatari vengono segnalati dall’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 3/8 16/07/2017 Rev. 0	Verifica 16/07/2017 Firma	
	Approvazione 16/07/2017 Firma	

Art. 3 – Accesso al servizio e orario




Il servizio è attivo nei giorni di martedì e venerdì dalle 7.30 – 9.00, ad esclusione dei festivi, e nelle stesse giornate, ma con orario 7.30 – 9.30, si eseguiranno i prelievi a domicilio. Si sottolinea che la disponibilità di locali esclusivamente dedicati all'erogazione del servizio, consente di evitare ogni interferenza con i servizi offerti agli ospiti della struttura.

L'accesso al punto prelievi della struttura avviene rivolgendosi direttamente alla segreteria dell'APSP, con impegnativa del medico, nei giorni e negli orari sopraccitati. La fruizione del servizio di prelievo a domicilio dell'utente avverrà su segnalazione della A.p.s.s. del Distretto di riferimento. La segreteria svolgerà sia funzioni di accettazione che di cassa. Il ritiro dei referti cartacei sarà possibile tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 10.30 e dalle 14.30 alle 15.30. I risultati in forma cartacea degli esami resteranno a disposizione per un periodo non inferiore all'anno solare presso la segreteria che ne curerà anche la conservazione nel rispetto della normativa in materia di privacy. Le pratiche amministrative e gli altri aspetti burocratici saranno gestiti dalla U.O. di Segreteria dell'A.p.s.p.. Per la consegna dei referti relativi alle prestazioni al domicilio dell'utente, è previsto che essa avvenga con le stesse modalità in uso attualmente, ovvero, ritiro cartaceo presso la struttura, invio mezzo fax e e-mail a cura del Servizio di laboratorio, e tramite visualizzazione e download del referto dal sistema TreC o Fast TreC (trec.trentinosalute.net), sia via web, che con APP per smartphone.

Art. 4 – Tipologia delle prestazioni

L'esercizio dell'attività di servizi di medicina di laboratorio con punto prelievi, e nell'esecuzione del prelievo a domicilio, saranno eseguite attività di tipo diagnostico su campioni biologici, limitatamente al prelievo e/o alla raccolta degli stessi. È prevista la raccolta della seguente tipologia di materiale biologico:

- Sangue venoso;
- Urine;

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 4/8	Verifica 16/07/2017 Firma	
16/07/2017 Rev. 0	Approvazione 16/07/2017 Firma	

- Feci;
- Secrezioni nasali, vaginali, auricolari, faringee, oculari, cutanee;
- Escreato

Art. 5 – Gestione delle urgenze e degli imprevisti

Le eventuali urgenze sanitarie che dovessero interessare gli utenti del nuovo servizio, verranno gestite dalla struttura medico-infermieristica dell'organizzazione. All'interno dell'azienda il servizio infermieristico è sempre attivo 24 ore su 24. Sono altresì presenti, a sistema, precise procedure operative di gestione delle principali situazioni di emergenza clinica nonché la dotazione di un defibrillatore semiautomatico e tutto il personale infermieristico addestrato e aggiornato alle più recenti linee guida di BLS-D.




Per la copertura dell'orario previsto, nel caso di improvvisa e giustificata assenza del medico, sarà compito della segreteria della struttura avvertire nel minor tempo possibile gli utenti del servizio esterno provvedendo a programmare, in accordo con l'utente, una appuntamento successivo. La stessa modalità dovrà essere seguita nel caso di guasti a strumentazioni necessarie a quella specifica visita su segnalazione del medico.

Per quello che riguarda la sicurezza, al primo accesso alla segreteria, verrà consegnato oltre al materiale informativo, anche un breviario di indicazioni sulle modalità di comportamento da tenere in caso di emergenza.

Art. 6 – Norme di comportamento e rapporti con altri servizi

Per la tutela della tranquillità della comunità e la sicurezza degli ospiti residenti, l'utente e i suoi familiari e accompagnatori, si devono attenere alle seguenti norme comportamentali:


- Mantenere il proprio comportamento orientato al massimo rispetto verso i residenti, verso il personale aziendale e verso altri visitatori;

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 5/8 16/07/2017 Rev. 0	Verifica 16/07/2017 Firma	
	Approvazione 16/07/2017 Firma	

- Rispettare le comuni regole della civile convivenza, dimostrando comprensione e tolleranza per le esigenze della comunità e per quelle dei singoli residenti o altri utenti dei servizi;
- Evitare di discutere, a causa di problemi che si dovessero generare in relazione all'erogazione del servizio. In questi casi, corre l'obbligo d'informare tempestivamente la Responsabile del Servizio Esterni ed Ausiliari la quale provvederà, in accordo con la Direzione, a chiarire la situazione. È messo a disposizione, sia in forma cartacea che scaricabile online, il modulo di segnalazioni e reclami;
- Evitare di percorrere vie di accesso diverse da quelle predisposte per l'utilizzo del servizio, se non altrimenti evitabile e per il tempo strettamente necessario;
- Attenersi sempre e comunque alle indicazioni fornite dal personale della azienda, in particolare nelle situazioni di emergenza;
- In caso di emergenza e nella necessità di uscire dalla struttura utilizzare esclusivamente le vie di esodo indicate dai piani di emergenza ed evacuazione esposti, evidenziate dalla apposita segnaletica;
- Mantenere in buono stato le strutture e gli arredi nonché gli spazi comuni, garantendo il corretto utilizzo degli impianti e delle apparecchiature messe a disposizione;
- In tutta la struttura è fatto divieto di fumare;
- Risarcire all'Amministrazione eventuali danni arrecati a strutture, arredi, impianti, attrezzature.
- Durante la prestazione del servizio del prelievo a domicilio, gli utenti devono seguire le procedure e le indicazioni date dal personale addetto e qualificato.

Art. 7 – Materiale informativo

L'Azienda predisporrà il materiale informativo che sarà messo a disposizione dell'utenza. Il materiale informativo, conterrà informazioni sulla tipologia delle prestazioni erogate, sugli operatori responsabili delle prestazioni nonché sugli orari e sui costi del servizio.

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 6/8	Verifica 16/07/2017 Firma	
16/07/2017 Rev. 0	Approvazione 16/07/2017 Firma	

Il materiale sarà costituito da opuscoli informativi, da pieghevoli e locandine, nonché da un'opportuna cartellonistica. Presso lo sportello URP dell'azienda è predisposto un infopoint con touchscreen attivo 24 ore su 24, inoltre il sito web aziendale oltre a fungere punto di accesso alle prestazioni erogabili, servirà anche a veicolare informazioni adeguate all'utenza.

Art. 8 - Rapporti con il personale e anticorruzione

I rapporti degli utenti con il personale dovranno essere improntati al completo e reciproco rispetto, basati sui principi della corretta e civile educazione e svolti in un clima di serena e cordiale collaborazione.

E' necessario puntualizzare che tutto il personale operante presso la struttura, svolge precisi compiti assegnati dalla Direzione e agisce in accordo con quanto previsto dalle procedure e dai protocolli aziendali.

Gli utenti non devono nessuna particolare ricompensa al personale per lo svolgimento dei compiti di servizio: pertanto al personale stesso non è consentito percepire e tanto meno richiedere mance o regali di alcun genere. Il personale non può disporre corsie preferenziali per l'accesso al servizio, che è regolamentato esclusivamente dall'art. 2 del presente regolamento.

Eventuali reclami riguardanti il personale devono essere inoltrati secondo le modalità indicate.

Art. 9 – Servizio di mediazione culturale

Consapevole dell'importanza di attivare, quando necessario, interventi di mediazione culturale a favore dell'utenza straniera, l'A.P.S.P. Residenza valle dei laghi ha attivato una specifica convenzione con l'associazione AMIC (Associazione Mediatori Interculturali per la Promozione Sociale) di Trento per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 7/8 16/07/2017 Rev. 0	Verifica 16/07/2017 Firma	
	Approvazione 16/07/2017 Firma	




- Favorire la comunicazione e l'abbattimento delle barriere linguistiche, sociali e culturali tra operatori e cittadini stranieri, facilitando in tal modo l'erogazione delle prestazioni assistenziali;
- Migliorare l'accesso e l'utilizzo dei servizi da parte degli immigrati attraverso azioni di informazione, orientamento ed accompagnamento;
- Fornire informazione e consulenza agli operatori su diversi aspetti culturali ed assistenziali per facilitare una più puntuale ed efficace erogazione dei servizi;
- Promuovere l'integrazione culturale tra le diverse espressioni sociali e culturali presenti sia tra gli utenti sia tra gli operatori.

Il Servizio è attivato ogni qualvolta se ne presenti la necessità e viene realizzato da mediatori che provengono da diverse aree geografiche e che si sono positivamente inseriti nella società regionale e che conoscono, oltre alla lingua e alla cultura dei paesi d'origine, anche il contesto locale.

Per le eventuali richieste di attivazione del Servizio, da parte degli utenti e dei loro familiari e accompagnatori, è necessario rivolgersi alla Responsabile aziendale dell'Unità Operativa di Servizio Sociale.

Art. 10 – Costi e tariffe del Servizio

I costi e le tariffe delle diverse prestazioni previste dal servizio saranno stabilite con frequenza annuale dal Consiglio di Amministrazione della A.P.S.P. Residenza Valle dei Laghi di Cavedine, sulla base di quanto stabilito in fase di convenzione con il Servizio Sanitario Provinciale. È previsto che essi vengano pubblicati e aggiornati sul sito web della Azienda, nello spazio dedicato al Servizio. Le tariffe saranno pubblicate e aggiornate anche sul pieghevole messo a disposizione dell'utenza e disponibile presso la segreteria della Azienda.

	REGOLAMENTO SANITARIO INTERNO DEL PUNTO PRELIEVI	
Pagina 8/8	Verifica 16/07/2017 Firma	
16/07/2017 Rev. 0	Approvazione 16/07/2017 Firma	

Art. 11 – Norme transitorie e finali

In considerazione della “rapidità” delle prestazioni oggetto del presente Regolamento, Copia del presente Regolamento dovrà essere esposto nella sala di attesa del Punto Prelievi, con modalità che ne permettano la chiara ed immediata visibilità. Lo stesso sarà reperibile nello spazio web aziendale, sull’infopoint all’entrata e ne potrà essere richiesta copia cartacea presso l’URP..

Il personale di segreteria è a disposizione per eventuali chiarimenti relativi al contenuto del presente regolamento.

Cavedine,

Il Presidente

Denise Vaia

Il Direttore

Livio Dal Bosco