



	<p>REGIONE PIEMONTE AOU "MAGGIORE della CARITA'" – Novara SSD CENTRO PRELIEVI Direttore.: Prof. Umberto Dianzani</p>	 UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE
STANDARD DI SERVIZIO		

INDICE

PRESENTAZIONE SSD CENTRO PRELIEVI	2
LA MISSION:.....	2
OBIETTIVI GENERALI.....	2
ATTIVITA'.....	3
GARANZIE CLINICO-ORGANIZZATIVE.....	5
IL SISTEMA QUALITA'.....	5
GARANZIE PROFESSIONALI	6
GARANZIE TECNOLOGICHE.....	7
ATTIVITA' DI ECCELLENZA.....	7
ATTIVITA' DIDATTICA.....	7
PROGETTI DI MIGLIORAMENTO.....	7
ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA.....	7
RECLAMI	8

PRESENTAZIONE SSD CENTRO PRELIEVI

L'attività caratterizzante è il prelievo di sangue e la ricezione di campioni di urine, sangue ed altri materiali biologici senza alcuna necessità di prenotazione e senza tempi di attesa.

I prelievi si effettuano tutti i giorni feriali con accesso libero dalle 7.30 alle 10.00 e/o su prenotazione attraverso il servizio ZeroCoda.

I campioni portati si possono consegnare dalle ore 10.00 alle ore 11.00 per tutte le tipologie di utenza.

Inoltre su prenotazione si eseguono esami specialistici come spermogrammi e curve glicemiche.

Il Centro Prelievi è dotato di un sistema elettronico smista code per facilitare l'accesso degli utenti e le fasi di accettazione e poi di prelievo.

E' presente inoltre in ogni box un sistema automatico di etichettatura dei campioni.

I referti sono poi ritirabili in formato cartaceo agli sportelli del Centro Prelievi dalle ore 13.00 alle ore 14.30 e sono consultabili sulla piattaforma online Sistema Piemonte, come da tutti gli ospedali e le ASL della Regione.

LA MISSION:

La Mission è effettuare prelievi di sangue e di altri materiali biologici da inviare ai laboratori della AOU Maggiore della Carità, garantendo un servizio di Qualità secondo la certificazione ISO 9001-2015.

OBIETTIVI GENERALI

Soddisfazione del cliente e miglioramento continuo della qualità. Per garantire che i bisogni e le esigenze degli utenti siano soddisfatti, il Centro Prelievi ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità mediante Certificazione ISO 9001 – 2015 in grado di integrare organizzazione, procedure, processi e risorse.

Tale sistema è inoltre finalizzato a garantire un miglioramento continuo della qualità.

La politica della qualità è compresa ed attuata ad ogni livello e da ogni operatore della struttura.

Indicatori di questo obiettivo sono: la gestione della documentazione del sistema qualità (numero di nuovi documenti emessi); l'efficienza e la disponibilità della documentazione (numero di documenti modificati); la valutazione della soddisfazione dell'utenza (numero reclami dei clienti, risultati di questionari per la valutazione della soddisfazione degli utenti – allegato1 R_CP_9-005 Questionario soddisfazione utenza CP.

	Anno 2019 N°	Anno 2020 N°	Anno 2021 N°	Anno 2022 N°	Anno 2023 N°
Gennaio	4230	4937	4254	4374	5755
Febbraio	4425	3535	5521	5535	5762
Marzo	5618	1767	5646	6811	6824
Aprile	4884	1332	5463	5347	5164
Maggio	4938	2732	6069	6289	6571
Giugno	4834	4095	6472	5636	6310
Luglio	4200	4207	6263	5147	4994
Agosto	3919	3569	4937	4906	4851
Settembre	5020	5212	6380	5934	5812
Ottobre	5342	5140	6017	5780	6359
Novembre	4895	3243	5806	5814	5669
Dicembre	4333	3433	5115	4741	4556
TOTALE	56.638	43.202	67.943	66.314	68.627

Nel corso del riesame della Direzione annuale sono analizzati tutti gli indicatori precedentemente identificati, oltre ad altri indicatori tecnici di prestazione (campioni con errato rapporto sangue/anticoagulante, campioni coagulati, campioni emolizzati). In tale sede sono inoltre valutati gli obiettivi posti dal Sistema Qualità per Certificazione ISO 9001 – 2015 (Riesame della Direzione).

ATTIVITA'

Il Centro Prelievi di Novara ha effettuato nel 2019 56.638 prelievi e nel 2020 43.202, con una diminuzione dovuta alle restrizioni di accesso a causa della pandemia COVID-19. Dal febbraio 2021 limitate le restrizioni legate alla pandemia si è subito notato un importante incremento dell'attività che ha determinato un incremento non solo sull'anno precedente ma anche relativamente all'anno 2019.

Per il 2022 il personale del Centro Prelievi di Novara è riuscito sostanzialmente a stabilizzare i numeri del 2021 e questo nonostante nel frattempo avessero via via riaperto altri Centri Prelievi sia pubblici che privati. Nell'anno appena terminato l'impegno si è focalizzato sulla qualità del servizio con innovazioni strumentali ed informatiche che hanno reso possibile migliorare i già lusinghieri numeri del Controllo di Qualità della fase preanalitica.

I prelievi di sangue si effettuano tutti i giorni feriali con accesso libero dalle 7.30 alle 10.00

E' altresì disponibile il [Servizio Zerocoda](#) : consente agli utenti di prenotare l'accesso diretto ad uno sportello amministrativo per i vari servizi richiesti. Utilizzando il sito web dedicato, l'utente può scegliere la sede, il giorno e l'ora del suo accesso, ricevendo un ticket (alfanumerico), confermato via mail ed SMS, che identifica la prenotazione e permette la chiamata da parte degli operatori di sportello nell'ora prenotata.

Il Centro Prelievi è anche dotato di un sistema elettronico smista code per facilitare l'accesso degli utenti e le varie fasi di accettazione e prelievo.

Inoltre tutta la fase preanalitica e lo stesso prelievo vengono eseguiti con un sistema di etichettatura automatica "ProTube", interfacciata con i dati del paziente acquisiti al momento dell'accettazione e tracciata attraverso piattaforma online dedicata.

Per quanto riguarda l'esecuzione dei prelievi ematici, l'ingresso al Centro prelievi presso la sede distaccata dell'ospedale di viale Piazza d'Armi a Novara è consentito solo a partire dalle ore 7.15.

L'accesso al servizio richiede che l'utente presenti allo sportello:

- libretto d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, codice fiscale, passaporto per stranieri, carta di identità
- impegnativa (solo dematerializzata) del medico di base correttamente compilata (eventualmente anche quella dello specialista)

La Consegna di materiale biologico (esempio urine) può avvenire dalle ore dalle ore 10.00 alle ore 11.00 per tutte le tipologie di utenza presso il Centro Prelievi Sede: Sede distaccata dell'ospedale viale Piazza D'Armi 1- piano terra, con l'impegnativa del medico curante.

La Consegna di materiale citologico (urine, escreti e pap test) può avvenire dalle ore 10.00 alle ore 11.00 dal lunedì al venerdì, presso il Centro Prelievi Sede: Sede distaccata dell'ospedale, viale Piazza D'Armi 1- piano terra, con l'impegnativa del medico curante.

Il Ritiro di provette /contenitori per materiale biologico può avvenire dalle ore 13.00 alle ore 14.30 dal lunedì al venerdì presso il Centro Prelievi Sede: Sede distaccata dell'ospedale, viale Piazza D'Armi 1- piano terra, con l'impegnativa del medico curante.

E' necessario prenotare il prelievo per le seguenti tipologie di esami:

- spermioγραμμα-indagini di fertilità (da lunedì a venerdì ore 11.00)
- curve glicemiche e insulinemiche (da lunedì a venerdì ore 7.30)

La prenotazione si effettua:

- personalmente presso la segreteria del Centro Prelievi – dal lunedì al venerdì, ore 11.00 – 12.30
- telefonicamente al n. 0321. 373 4 995-996 (dalle ore 11.00 alle ore 12.30)

Ai fini di una corretta esecuzione delle indagini diagnostiche, è opportuno presentarsi a digiuno.

Il personale fornisce informazioni sulle corrette modalità di raccolta dei materiali biologici da esaminare e provvede alla distribuzione gratuita di idonei contenitori previa esibizione dell'impegnativa riportante la richiesta degli esami relativi.

Il Ritiro dei referti avviene dalle ore 13.00 alle 14.30, dal lunedì al venerdì

Sede: Sede distaccata dell'ospedale, viale Piazza D'Armi 1- piano terra

I referti sono inoltre consultabili sulla piattaforma online Sistema Piemonte, nonché da tutti gli ospedali e le ASL della Regione, se all'atto dell'accettazione viene richiesta questa modalità e previo pagamento via web / punto giallo/ tabaccheria come puntualmente segnalato al momento dell'accettazione sul modulo di ritiro referto.

E' possibile ritirare il referto a partire dalla data riportata sulla ricevuta fiscale rilasciata dal personale amministrativo al momento dell'accettazione e non oltre 30 giorni dalla stessa (come prevede la L. 407 del 1990 art. 5 comma 8).

Il ritiro del referto allo sportello del Centro Prelievi richiede la presentazione del foglio di accettazione rilasciato dal personale amministrativo al momento dell'accettazione, in ottemperanza della L. 675 del 31.12.1996, sulla riservatezza dei dati personali. In caso di delega, è necessario presentare anche la delega scritta firmata dall'intestatario che delega il ritiro del referto a persona di fiducia come indicato nel foglio di accettazione.

Il costo del ticket per alcune tipologie di esami, come segnalato sul foglio di accettazione, può essere soggetto ad integrazione in caso si ravveda la necessità di ulteriori indagini.

Il ticket deve essere pagato prima del ritiro del referto.

Il mancato ritiro e pagamento entro 30 giorni comporta il recupero forzoso dell'importo dovuto, con addebito delle spese relative a carico dell'utente.

Categorie di esami che possono essere eseguiti presso il Centro prelievi:

- allergologia (ematici)
- autoimmunità
- chimica clinica
- immunochimica
- ematologia e coagulazione
- immunotrasfusionale
- siero virologia
- microbiologia
- parassitologia
- biologia molecolare
- citofluorimetria
- fertilità (spermiogramma e spermiooltura)

Per gli infermieri che eseguono prelievi a domicilio:

Il ritiro di provette/contenitori da utilizzare per i prelievi avviene dalle ore 13.00 alle ore 14.30, presso il Centro Prelievi Sede: Sede distaccata dell'ospedale, viale Piazza D'Armi 1- piano terra, con l'impegnativa del medico curante.

La consegna del materiale biologico già prelevato avviene presso lo "Sportello portati" dalle ore 10.00 alle ore 11.00 per tutte le tipologie di utenza, Sede distaccata dell'ospedale, viale piazza D'Armi 1- piano terra con l'impegnativa del medico curante.

Entrambi questi servizi sono disponibili senza prenotazione:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì
- senza necessità di prenotazione
- su tutti i tipi di materiali già prelevati a cura del paziente (sangue, urine, feci, tamponi, etc.)

Ai fini di una corretta esecuzione delle indagini diagnostiche, è necessario utilizzare le specifiche provette indicate nell'allegato esposto al Centro Prelievi.

Contatti

Segreteria sede di Novara:

Tel. 0321.3734 995 – 996, la segreteria è attiva dalle ore 11.00 alle ore 12.30

E-mail: centro.prelievi@maggioreosp.novara.it

GALLIATE

I Prelievi ematici avvengono su libero accesso dalle ore 7.30 alle 10.00, dal lunedì al venerdì presso il Centro Prelievi con l'impegnativa del medico di medicina generale

Il Ritiro dei referti è disponibile dalle ore 13.00 alle 14.30, dal lunedì al venerdì, presso il Centro Prelievi

Per gli infermieri che eseguono prelievi a domicilio:

La consegna di materiale biologico già prelevato è possibile dalle dalle ore 10.00 alle ore 11.00 per tutte le tipologie di utenza, dal lunedì al venerdì presso il Centro Prelievi con l'impegnativa del medico di medicina generale

CONTATTI

Segreteria sede di Galliate:

Tel. 0321.805305

Fax: 0321.805311

E-mail: centro.prelievigalliate@maggioreosp.novara.it

GARANZIE CLINICO-ORGANIZZATIVE

IL SISTEMA QUALITA'

Il Centro Prelievi è in via di certificazione ISO 9001 – 2015 ed ha raccolto nel Manuale della Qualità le istruzioni operative relative alle fasi pre-analitica e tutte le procedure che riguardano vari aspetti della propria attività. Sono descritte, tra le altre, le procedure per la formazione del personale, per la sicurezza, per la tutela dei dati sensibili, per la gestione dei documenti, per la gestione delle non conformità. Tutta questa documentazione viene regolarmente rivista e aggiornata, in relazione alle decisioni di modifiche nell'attività svolta. Sono infine registrate e risolte le non conformità di qualsiasi genere.

INDICATORI di Sistema Qualità	2023
Numero nuovi documenti concernenti la qualità emessi	12
Numero documenti concernenti la qualità modificati	37
Numero reclami interni presentati	0
Numero reclami esterni presentati	0
% Raggiungimento degli obiettivi	100

Circa la survey dell'utenza esterna, ecco la tabella complessiva con il **96% degli utenti che consiglierebbe il CP a parenti e conoscenti:**

Parametri complessivi 2023	A Ottimo (%)	B Buono (%)	C Suff (%)	D Insuff (%)	Pos A+B (%)	Neg D (%)
Servizio Accettazione	40.5	44	14.5	1	84.5	1
Servizio Prelievo	48	40.5	11	0.5	88.8	0
Servizio Informazioni	46	40.5	11.5	2	86.5	1
Rispetto Privacy	42	44.5	12	1.5	86.5	1
Consiglierebbe il CP a parenti- conoscenti?	96% SI			1% NO 3% NR	96	

Sono inoltre tracciati e valutati alcuni indicatori tecnici di prestazione verso la qualità analitica del dato di laboratorio, come descritto nel dettaglio nella tabella a seguire:

Centro Prelievi: Campioni PT coagulati, emolizzati e con alterato rapporto sangue/anticoagulante										
	Anni dal 2019 al 2022				2023					LIMITE
	2019	2020	2021	2022	I	II	III	IV	Anno	
richieste totali	NON	NON	2.910	2.606	715	707	632	684	2.738	
coagulati	ISO	ISO	20	9	2	3	1	3	9	
			0,69	0,35	0,28	0,42	0,16	0,44	0,33	0,70%
emolizzati			3	0	0	0	0	2	2	
			0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,29	0,07	3,00%
errato rapporto			3	1	0	1	1	0	2	
			0,10	0,04	0,00	0,14	0,16	0,00	0,07	0,84%

Centro Prelievi: Campioni per emocromo coagulati										
	Dal 2019 al 2022				2023					LIMITE
	2019	2020	2021	2022	I	II	III	IV	Anno	
richieste totali	NON	NON	27.989	27.504	7.577	7.420	6.774	6.687	28.458	
Coag.	ISO	ISO	15	17	1	4	3	6	14	
			0,05	0,06	0,01	0,05	0,04	0,09	0,05	0,50%

Centro Prelievi: Campioni per analisi di biochimica con emolisi (HI>200)										
	Dal 2019 al 2022				2023					LIMITE
	2019	2020	2021	2022	I	II	III	IV	Anno	
richieste totali	NON	NON	32.688	32.994	8.91	8.833	7.962	7.822	33.536	
emolizzati	ISO	ISO	53	29	5	8	8	4	25	
			0,16	0,09	0,06	0,09	0,10	0,05	0,07	3,00%

GARANZIE PROFESSIONALI

JOB e competenze degli operatori

Attività formative per il mantenimento delle competenze

GARANZIE TECNOLOGICHE

Tutto il materiale di supporto (aghi, cannule, provette) è registrato CE.

I contenitori biologici sono etichettati con strumenti di etichettatura automatica ProTube, interfacciati con i dati del paziente acquisiti al momento dell'accettazione. Una volta aperta la pratica di accettazione, le provette sono automaticamente etichettate. Al fine di assicurare continuità nel lavoro anche in caso di malfunzionamento del sistema di etichettatura ogni singola postazione lavorativa è dotata di sistema ProTube.

Il Centro Prelievi è dotato di un sistema informatico di accettazione e fatturazione collegato al Centro al Centro Unico Prenotazioni e di un Sistema Informatico che lo collega ai Laboratori analisi.

Inoltre è collegato in modo informatico bidirezionale con tutti i reparti di degenza, per una veloce distribuzione dei risultati ai clinici.

Il Direttore, in quanto responsabile per la qualità tecnica del Laboratorio, definisce l'acquisto di nuove attrezzature in collaborazione con i Responsabili dei settori; tutto il personale utilizzatore partecipa alla stesura delle specifiche tecniche e dei criteri di valutazione delle attrezzature sulla base delle proprie conoscenze teorico-pratiche.

Il Direttore opera in collaborazione con il Servizio di Tecnologie Biomedicali dell'Azienda Ospedaliera, con i Dirigenti del Laboratorio e con personale tecnico di volta in volta identificato in base alle conoscenze e alle competenze. Tale gruppo di lavoro si riunisce in rapporto alle necessità oggettive, di norma, almeno tre volte l'anno.

ATTIVITA' DI ECCELLENZA

1. Rapidi tempi di prestazione
2. Libero accesso degli utenti tutti i giorni lavorativi
3. Presenza fissa del Dirigente Medico per attività di consulenza.
4. Attenta organizzazione dei flussi
5. Presenza di un sistema automatico di controllo in ogni fase del processo operativo nelle singole postazioni.
6. Certezza della fase preanalitica.
7. Impossibilità di scambio persona
8. Tracciabilità in ogni processo del prelievo – dall'accoglienza del paziente, prelievo e fine del prelievo
9. Check out certo delle provette.

ATTIVITA' DIDATTICA

Attività didattica Scuole di Specializzazione Patologia Clinica Biochimica Clinica anno 2022/2023

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi per l'anno 2023

- Permettere all'utenza di vedere la numerazione completa da qualsiasi punto della sala d'attesa mediante installazione di monitor aggiuntivi
- Creare un riparo adeguato per l'utenza che attende all'esterno mediante installazione di una tensostruttura consona.
- Tracciabilità campioni nel trasporto verso i laboratori mediante la gare logistica.

ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA

Il Centro Prelievi è ubicato al piano terra del Padiglione centrale del San Giuliano ed è dotato di ingresso con rampa per disabili.

L'attività di routine è il prelievo di sangue e la ricezione di campioni di urine, sangue ed altri materiali biologici senza alcuna necessità di prenotazione e senza tempi di attesa.

I prelievi si effettuano tutti i giorni feriali con accesso libero dalle 7.30 alle 10.00.

Il Centro Prelievi è dotato di un sistema elettronico smista code per facilitare l'accesso degli utenti e le fasi di accettazione e poi di prelievo.

E' inoltre disponibile il [Servizio Zerocoda](#), che consente agli utenti di prenotare l'accesso diretto ad uno sportello amministrativo per un determinato servizio.

Utilizzando il sito web dedicato oppure l'applicazione per smartphone, l'utente può scegliere la sede, il giorno e l'ora per l'accesso, ricevendo un ticket (alfanumerico), confermato via mail ed SMS, che identificherà la prenotazione stessa e che verrà utilizzato dagli operatori di sportello per chiamare il paziente.

Per l'esecuzione dei prelievi ematici, l'ingresso al Centro prelievi della sede distaccata dell'ospedale di viale Piazza d'Armi a Novara è consentito solo a partire dalle ore 7.15.

I referti sono poi consultabili, previo pagamento elettronico /punto giallo/ tabaccheria, sulla piattaforma online Sistema Piemonte, come a tutti gli ospedali e le ASL della Regione e sono ritirabili in formato cartaceo presso il Centro Prelievi.

Oppure sono ritirabili dalle ore 13.00 alle 14.30, dal lunedì al venerdì

Sede: Sede distaccata dell'ospedale, viale Piazza D'Armi 1- piano terra

I risultati delle analisi specialistiche sono disponibili entro 1-5 1 giorni lavorativi, tranne alcune analisi specialistiche della Tossicologia che hanno tempi di 15 giorni lavorativi e le analisi di Genetica che hanno tempi di 15 giorni lavorativi di per le analisi di un singolo gene, 60 giorni lavorativi per le analisi di cariotipo molecolare di e 90 giorni lavorativi per le analisi di più geni mediante sequenziamento NGS (Next Generation Sequencing).

RECLAMI

Per esporre dei reclami, è necessario rivolgersi all'Ufficio Relazioni Esterne (URE)

Il modulo di segnalazione può essere scaricato dal sito www.maggioreosp.novara.it, sezione "Comunicare – Urp" o richiesto direttamente alla segreteria Urp – Relazioni esterne dell'Azienda.

Redatto: Quality Mgr	Verificato: Dirigente Biologo CP Coordinatore CP Quality Mgr TLSB	Approvato: Direttore SCU Biochimica Clinica e CP	Data emissione: 22/04/2021	Rev. 2 - 2023 
STS Centro Prelievi - Ves. 2 240315.doc			Pag. 8 di 8	