

OGGETTO: PROPOSTA PROGETTUALE PER LA GESTIONE DEL PUNTO PRELIEVI VENOSI PRESSO IL QUARTIERE SAN VITO – BASSANO DEL GRAPPA

Sommario

CRITERIO (A) PROPOSTA PROGETTUALE	1
OBIETTIVO GENERALE.....	1
LA STRUTTURA REALIZZATA ED OPERATIVA.....	1
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	2
LA PRENOTAZIONE TELEFONICA.....	2
L'ATTIVITA' DI ACCETTAZIONE.....	2
IL SERVIZIO DI PRELIEVO.....	2
IL TRASPORTO.....	4
IL VERSAMENTO DEL TICKET	4
LA PULIZIA E IL RIORDINO DEGLI AMBIENTI.....	4
LE PROCEDURE	4
SERVIZI AGGIUNTIVI.....	6
INNOVAZIONI E GANTT.....	6
RISORSE UMANE.....	8
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	9
CAPACITA' DI COLLABORAZIONE CON ALTRI ETS O ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO...	9
CRITERIO (C) – LA COLLOCAZIONE DELL'IMMOBILE.....	9



CRITERIO (A) PROPOSTA PROGETTUALE

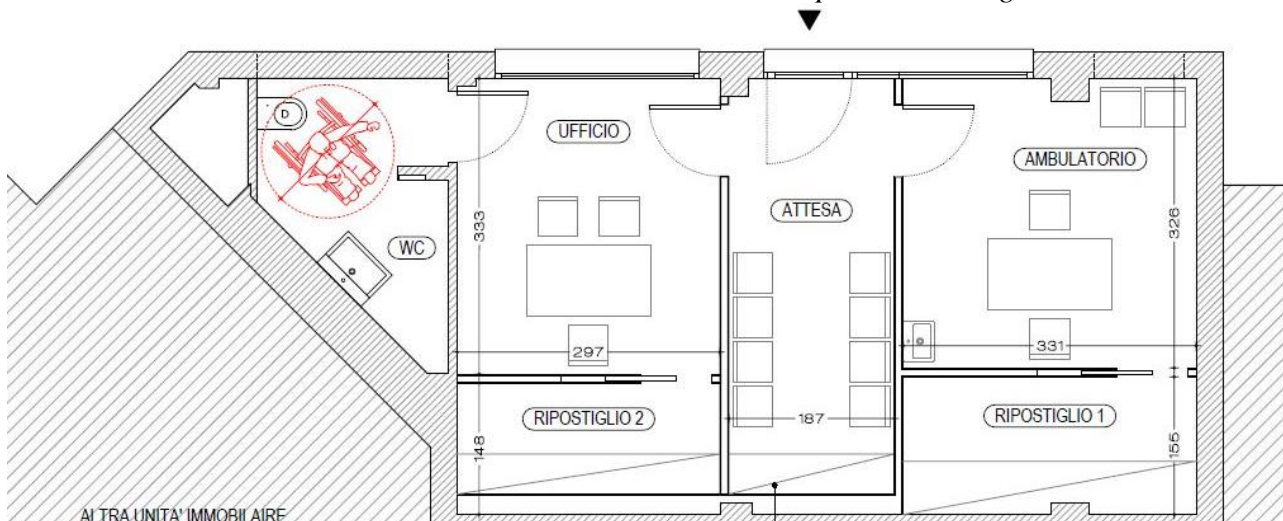
OBIETTIVO GENERALE

Il servizio consiste nell'effettuare prelievi ematici e/o microbiologici e le connesse attività amministrative secondo le modalità stabilite dalla locale ULSS, compreso il successivo conferimento dei campioni al laboratorio analisi c/o Ospedale San Bassiano di Bassano del Grappa. Finalità del servizio è offrire alla cittadinanza, specialmente anziana o con difficoltà di spostamento, l'accesso a punti prelievo vicini alla propria abitazione, garantendo così un miglior presidio sanitario territoriale. Il servizio riguarda l'effettuazione delle operazioni di prenotazione telefonica, accettazione amministrativa mediante l'utilizzo del software applicativo gestionale utilizzato dall'AULSS 7, la riscossione del ticket, il prelievo dei campioni e il loro trasporto al Laboratorio Analisi dell'Ospedale di Bassano del Grappa, lo smaltimento dei rifiuti sanitari prodotti.

LA STRUTTURA REALIZZATA ED OPERATIVA

Da febbraio 2021 il servizio prelievi è effettuato nell'ambulatorio di Via Passalacqua 43. Tale struttura è stata ultimata, adeguata e autorizzata dall'Azienda Sanitaria all'esercizio del servizio in oggetto. I locali e gli spazi sono stati adeguati per essere coerenti al tipo e al volume delle prestazioni erogate. L'accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche. Il progetto realizzato ha previsto la suddivisione del locale unico in ambiente distinti e destinati alle diverse funzioni delle attività previste: accettazione e prelievi. Nella zona di ingresso è realizzata la sala di attesa con 3 sedute. Sulla destra di questa l'ufficio amministrativo per l'accettazione, con scrivania, computer, stampante e armadio di archiviazione. L'ufficio è dotato, nella parte più interna, di un ripostiglio chiuso destinato al materiale per le pulizie. Il bagno interno è stato reso accessibile ai disabili e dotato di sistema di areazione tramite ventola. Sulla sinistra della sala di accettazione è localizzato l'ambulatorio per i prelievi anch'esso dotato, nella parte più interna, di un vano destinato a deposito per il materiale e per il presidio di emergenza, è stato inoltre installato il lavandino necessario e tale spazio è arredato con armadio contenitivo materiale, tavolo, poltrona per prelievi e installata vetrofanteria e tendaggi per garantire la privacy necessaria. In tutti i vani sono garantite l'illuminazione e l'aerazione naturali minime previste. Gli ambienti sono di dimensioni adeguate, i muri lavabili, sono presenti sgusce e pavimentazione in pvc priva di fughe; elementi essenziali per le caratteristiche igieniche di un tale servizio sanitario.

Le caratteristiche sono conformi a quanto previsto dai Requisiti minimi specifici e di qualità previsti dalla Regione Veneto / Segreteria regionale Sanità e Sociale – ARSS Agenzia regionale Sanitaria e Sociosanitaria, specifici per le categorie Ambulatorio Specialistico e Punti Prelievo, previste dalla DGRV 2501/2004 e s.m.i. Il locale è stato risistemato come da *planimetrie seguenti*.



L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio prelievi è attivo 2 volte in settimana dalle 7 alle 9 (ad oggi nelle giornate di lunedì e venerdì, ma i giorni verranno proposti e concordati con l'AULSS 7). Al servizio si accede su prenotazione telefonica, chiamando il numero abilitato attivo 2 giorni a settimana dalle 11 alle 13 (ad oggi nelle giornate di mercoledì e venerdì), per il restante orario è attivo il servizio di segreteria. All'interno del punto prelievi operano: un amministrativo per l'accettazione e la riscossione dei ticket; un infermiere che effettua i prelievi. A fine servizio si effettua il trasporto dei campioni presso l'Ospedale di Bassano e la pulizia dei locali.

La turnistica è organizzata dall'ufficio produzione della cooperativa. In caso di assenze la cooperativa agisce in tal modo:

Gestione assenze e sostituzioni del personale: il personale destinato al servizio verrà gestito dal Coordinatore garante dell'organizzazione del servizio e della continuità dello stesso.

La Cooperativa La Goccia, al fine di garantire la copertura del turno, per far fronte alle **assenze non programmate - impreviste** (malattie, infortuni, etc.) dispone della presenza di personale di sostituzione (**jolly**) opportunamente formato. Un altro elemento che favorisce la gestione delle assenze non programmate è quello di richiamare in turno gli operatori che precedentemente si erano resi disponibili a rientrare tramite una **lista di disponibilità**. Per la gestione delle assenze l'ufficio adibito utilizza un database sui programmi Inaz ed Excel che si appoggiano su Nextcloud per la condivisione della situazione in tempo reale tra tutti i servizi in gestione alla Cooperativa.

Nel caso di **assenze programmate - prolungate** in cui si presenti la necessità di inserire un nuovo operatore per una sostituzione "lunga", ovvero per sostituire una maternità, una malattia lunga o un'assettativa, la Cooperativa prevede il diritto di precedenza al jolly che ha maturato la giusta esperienza o con un collega in possesso di credenziali medesime, altrimenti procederà a una nuova selezione e formazione del personale necessario.

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

La Cooperativa ha attivato un numero dedicato alla prenotazione delle prestazioni (il numero è 335-5238950). Il servizio di prenotazioni telefoniche è operativo due giorni a settimana, dalle 11 alle 13 (ad oggi nelle giornate di mercoledì e venerdì). Quando il servizio non è operativo viene attivata la segreteria telefonica. Ogni prenotazione è segnata su un foglio Excel di servizio, che poggia su Nextcloud. A ogni utente viene dato un orario, scaglionato ogni 5 minuti, e un numero di prenotazione (ticket). In questo modo l'attesa per il servizio è minima e ridotta a pochi minuti.

L'ATTIVITA' DI ACCETTAZIONE

Accettazione e riscossione ticket ovvero: apertura locali delle sedi dei punti prelievo; preparazione del materiale occorrente (provette, modulistica, etc...), apertura sportello con gestione ordinata degli accessi degli utenti in ordine di presentazione ed eventuale applicazione di protocolli di sicurezza sanitaria; ritiro della ricetta con richiesta di esami o del promemoria di ricetta dematerializzata o del modulo per l'accesso diretto in libera professione; verifica della prescrizione del medico curante; verifica tessera sanitaria TEAM per rilevazione codice fiscale assistito; controllo esenzioni accettazione informatica su software dell'ULSS 7 Pedemontana (CUP Web); per i cittadini non esenti: riscossione del ticket ovvero del costo delle prestazioni rese in libera professione; consegna ricevuta pagamento e promemoria per il ritiro referti, secondo le modalità vigenti presso l'ULSS 7 Pedemontana. Gli utenti successivamente accedono alla sala prelievi secondo l'ordine di arrivo.

IL SERVIZIO DI PRELIEVO

Attività di prelievo: identificazione del paziente; predisposizione delle provette ed applicazione alle stesse delle etichette prestampate con nome e cognome del paziente con eventuali integrazioni

occorrenti; esecuzione del prelievo; predisposizione delle provette negli usuali raccoglitori suddivisi per tipologia; redazione di un elenco giornaliero dei prelievi effettuati.

Accettazione campioni materiale biologico. I campioni di materiale biologico devono essere raccolti, ordinati e consegnati in conformità con le procedure dell'Ulss.

Procedura per eseguire un prelievo ematico da puntura venosa:

- L'infermiere, procede con l'**accertamento infermieristico** e valuta quali tipi di esami sono stati prescritti dal medico e le relative condizioni particolari associate alla scelta del momento per l'esecuzione del prelievo (ad es. al mattino, a digiuno, pre o post assunzione farmaci) e al trattamento del campione (ad es. provette eparinizzate, ghiaccio); il sito adatto alla puntura venosa: eviterà vene già danneggiate, la presenza di shunt arterovenoso o zone in prossimità di infusioni per evitare l'alterazione del campione; l'eventuale presenza di allergie del paziente (è possibile che sia allergico alle sostanze contenute nel disinfettante e/o nei guanti e/o laccio emostatico e/o cerotto adesivo); le complicazioni che potrebbero verificarsi in base alla condizione clinica del singolo paziente (ad es. rischio di emorragia in pazienti con anamnesi di deficit della coagulazione o in regime terapeutico con anticoagulanti); il livello di comprensione e collaborazione del paziente, l'eventuale presenza di belonefobia (paura degli aghi).

- L'infermiere, nella fase di **preparazione al prelievo ematico**: si assicura della presenza di tutto il materiale occorrente all'esecuzione della procedura (guanti monouso; tamponi imbevuti di disinfettante; laccio emostatico; sistema vacutainer); aghi con chiusura di sicurezza 20 o 21G NB gli aghi butterfly non sono raccomandati per l'esecuzione del prelievo venoso in quanto il sangue non entra immediatamente nella provetta e l'esame può risultare alterato. Possono essere usati solo in situazioni di vene fragili, superficiali, di facile rottura e bambini. Provette adatte al tipo di esami prescritti; etichette contenenti i dati del paziente; cerotto adesivo; telino. Effettua l'igiene delle mani e garantisce la privacy del paziente; verifica la prescrizione medica e l'identità del paziente; spiega al paziente con parole adatte al suo livello di comprensione le fasi e l'utilità della manovra che si sta per eseguire affinché egli comprenda pienamente ciò che verrà effettuato e aumenti la sua collaborazione; suggerisce all'assistito di rilassarsi.

- L'infermiere, **durante il prelievo ematico**: fa accomodare l'utente sulla poltrona; sceglie un sito appropriato per la puntura venosa; posiziona il braccio del paziente in modo che formi una linea retta dalla spalla al polso (utilizzando un telino piegato, se serve); indossa i guanti monouso; applica il laccio emostatico circa 8-10 cm sopra il sito di puntura scelto; (disinfettarlo tra un utente e l'altro); accerta la presenza di polso distale: se non è percepibile, allenta il laccio emostatico; invita il paziente ad aprire e chiudere il pugno più volte; localizza, attraverso la palpazione, la vena da pungere (compatta e che risulti elastica alla palpazione); raccorda l'ago al sistema vacutainer e inserisce la provetta per il campione di sangue senza procedere alla perforazione del tappo di gomma; deterge l'area di puntura con un movimento dall'alto verso il basso e lascia asciugare; rimuove la protezione dell'ago e avvisa il paziente che sentirà un lieve fastidio legato alla puntura; posiziona un dito della mano non dominante 3 cm sotto il sito di puntura e tende la pelle; procede a pungere la cute tenendo la smussatura dell'ago verso l'alto; fa avanzare la provetta contro l'ago fino alla perforazione del tappo e attende il riempimento della provetta (ripete il procedimento in base a quante provette sono previste); completata la raccolta del campione, rimuove il laccio emostatico; applica del cotone sul sito della puntura e, senza esercitare pressione, estrae l'ago dalla vena; esercita una pressione sul sito della puntura e fissa il cotone con un cerotto; smaltisce il materiale utilizzato; rimuove i guanti. Deterge le mani con soluzione alcolica.

- L'infermiere, nella **fase successiva all'esecuzione**: controlla che il paziente non manifesti segni di brusco calo di pressione arteriosa o altri disagi e lo sistema in posizione confortevole; controlla che le provette abbiano la giusta etichettatura, ruota delicatamente per 4/5 volte le provette che contengono additivi e le ripone tutte nei contenitori appropriati per il trasporto in laboratorio.

IL TRASPORTO

Al termine dei singoli prelievi, tutte le provette saranno sistemate in apposite porta-provette in poliuretano (suddividendole per tipologia e corredandole della relativa documentazione) e messe nei contenitori di tipo BD Hemobox, provvisti di sistema BD T&T, il quale consente il monitoraggio dei tempi e delle temperature relative al trasporto dei campioni diagnostici. I contenitori saranno poi inseriti nel Biocarrier e ancorati nel mezzo di trasporto designato con degli elastici in grado di evitare rovesciamenti o danneggiamenti in caso di incidente o di brusca frenata del mezzo. Si concorderà con l'Azienda Ulss 7 le modalità di consegna o di ritiro da parte dello stesso. Il trasporto del materiale biologico sarà effettuato da parte della Cooperativa La Goccia con appositi contenitori e mezzi in conformità alle normative europee. Il materiale sarà consegnato entro le ore 10.00 al laboratorio analisi dell'Ulss 7.

IL VERSAMENTO DEL TICKET

Versamento incasso ticket: L'incaricato dalla cooperativa La Goccia provvede al versamento dell'incasso giornaliero su conto corrente dell'ULSS 7 Pedemontana. Provvede altresì alla consegna all'Ufficio Cassa dell'ULSS della stampa di chiusura giornaliera di cassa, e della ricevuta contabile della Banca dell'importo versato.

LA PULIZIA E IL RIORDINO DEGLI AMBIENTI

A fine seduta prelievi il personale addetto provvede a riordinare gli ambulatori, compreso lo stoccaggio e smaltimento dei rifiuti speciali e l'igiene degli ambienti conformi alle procedure della Cooperativa La Goccia. Sanifica la poltrona e punti di appoggio utilizzati sia dall'utente che dal personale. Ripristina il materiale per il giorno successivo, provette, aghi, cotone, cerotto, laccio emostatico, disinfettante, chiudere i contenitori per taglienti o rifiuti speciali se pieni e sostituirli.

Prepara in modo adeguato il carrello per l'esecuzione dei prelievi ematici: provette di vario tipo, aghi, camicie, cotone, disinfettante, laccio emostatico, rotolo di cerotto, apparecchio per la rilevazione della pressione arteriosa, contenitore per taglienti, e contenitore per rifiuti speciali (il materiale deve coprire l'esecuzione di 25 prelievi). Sanifica la postazione del personale amministrativo, scrivania, tastiera pc etc. Riempie il gel mani per gli utenti. Compila inventario.

Approvvigionamento materiali d'uso e farmaci pronto intervento: La Cooperativa La Goccia individuerà un referente per l'approvvigionamento dal Laboratorio Analisi dell'Ospedale San Bassiano del materiale occorrente (provette, vacutainer, siringhe, tamponi microbiologici, modulistica interna, contenitori per la raccolta di materiale organico, etc...). La Cooperativa provvedere all'acquisto del materiale di consumo necessario alla gestione del servizio (cotone, disinfettanti, cerotti, butterfly, siringhe, materiali di consumo per stampanti, materiale di cancelleria, dispositivi di sicurezza individuali e ogni altro presidio necessario a gestire situazioni di emergenza sanitaria se necessario).

Lo smaltimento dei rifiuti sanitari – speciali è affidato alla ditta specializzata Ecostudio che periodicamente e al bisogno ne effettua il ritiro in loco.

LE PROCEDURE

- PROTOCOLLO ACCESSO Dati Personali dell'utente; - Data del prelievo e/o consegna dei campioni biologici/microbiologici; - Indicazioni sull'esonazione ticket e/o pagamento; - Indicazioni sul primo giorno utile per il ritiro dei referti; - Numero progressivo di accesso alla sala prelievi; - Informazioni sulla preparazione all'esecuzione del prelievo (es. digiuno, attività fisica nelle ore precedenti il prelievo, ecc.); - Modulo di delega per il ritiro dei referti.)
- PROCEDURE IDONEE PER IL TRASPORTO DEI CAMPIONI: - trattare tutti i campioni prelevati come potenzialmente pericolosi o a rischio infettivo indossando guanti monouso; - assicurare la corretta chiusura, etichettatura e identificazione del contenitore primario (provetta);

- porre i campioni in una rastrelliera; - alloggiare la rastrelliera in un contenitore secondario dotato di sistema di chiusura; - assicurare alloggiamento al di fuori del contenitore secondario della documentazione di accompagnamento dei campioni
- **PROCEDURE DI EMERGENZA IN CASO DI INCIDENTE:** in caso di caduta accidentale di provette (contenitori primari) e contenitori secondari destinati al trasporto, con conseguente rottura e/o spandimento di liquidi biologici, è indispensabile un intervento di bonifica ambientale immediato: indossare guanti in gomma (nel caso ci siano frammenti di vetro) e, se necessario, soprascarpe, mascherina, e schermo protettivo; coprire lo spandimento con carta assorbente imbevuti di disinfettante a base di ipoclorito di sodio, ovvero, nel caso di superfici metalliche, utilizzare disinfettante a base di polifenoli; rimuovere il materiale utilizzando attrezzi adeguati (pinze, scopino e paletta); non rimuovere il materiale con le mani, anche se protette da guanti; smaltire i frammenti di vetro nel contenitore rigido apposito per taglienti (ago-box); smaltire il restante materiale come rifiuto pericoloso a rischio infettivo nei contenitori per Rifiuti Ospedalieri Trattati (ROT); successivamente lavare l'area con specifico detergente/disinfettante per bonifica ambientale; lasciare agire il detergente/disinfettante per il tempo indicato
- **PROCEDURA RISCHIO BIOLOGICO NELLE MANOVRE INVASIVE**
- **MISURE IGIENICHE:** il lavaggio frequente delle mani è riconosciuto come la più importante misura per ridurre il rischio di trasmissione di microrganismi da una persona all'altra o da una localizzazione all'altra nello stesso paziente. I locali saranno puliti dal servizio ausiliario della Cooperativa prima dell'inizio delle attività di prelievo e a conclusione della giornata di queste.
- **UTILIZZO DI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (DPI)** L'utilizzo di DPI (guanti monouso, nello specifico) da parte del prelevatore è buona prassi al fine di prevenire il contagio di operatore e paziente con materiale potenzialmente infetto.
- **TEMPI DI STAZIONAMENTO DEL PRELIEVO E TRASPORTO DEI CAMPIONI IN LABORATORIO:** L'invio dei campioni in laboratorio avviene nel rispetto della procedura aziendale per il trasporto dei campioni. L'intervallo di tempo tra la raccolta del campione e l'esecuzione dei test deve essere il più breve possibile. In tutti i casi in cui si richiedono test su siero o plasma, i campioni devono pervenire in laboratorio entro il tempo massimo di un'ora dal prelievo.
- **PROCEDURE DI CONFEZIONAMENTO DEI CAMPIONI DIAGNOSTICI**
- **CONSEGNA DEI REFERTI** La procedura di ritiro dei referti da parte dell'Utente e/o Paziente si basa su alcuni principi fondamentali improntati alla:
 - tutela della privacy del paziente;
 - fruibilità del servizio di consegna;
 - rispetto dell'organizzazione del Laboratorio e degli Uffici addetti alla consegna dei referti.Il referto di laboratorio deve contenere obbligatoriamente, limitatamente alla sezione anagrafica, le seguenti indicazioni: – identificazione dell'Utente e/o Paziente (nome, cognome, data di nascita e possibilmente un recapito telefonico); – data del prelievo e numero progressivo di accettazione.
- **PROCEDURA PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO BIOLOGICO E DELLE FERITE DA PUNTA E TAGLIO NEL SETTORE SANITARIO:** definizione rischio biologico, classificazione dei livelli di rischio, modalità di trasmissione, precauzioni universali, adozione di misure barriera, pulizia e sanificazione di superfici e ambienti, eliminazione di aghi usati, manipolazione di strumenti taglienti dopo l'uso
- **MODULO RITIRO REFERTI**
- **PROCEDURA PER IL CONTENIMENTO DEL CONTAGIO COVID 19.**
- **GESTIONE DEI RIFIUTI SANITARI:** Lo smaltimento di tutto il materiale sanitario utilizzato per l'esecuzione del prelievo è in carico alla cooperativa che si rivolge alla ditta specializzata Ecostudio, nel rispetto della vigente normativa in materia di smaltimento dei rifiuti.
- **PROTOCOLLO CORRETTO USO E SMALTIMENTO DI AGHI E TAGLIENTI**

SERVIZI AGGIUNTIVI

A livello di servizi aggiuntivi a quelli svolti attualmente e descritti nel progetto si propongono :

- Da una prima rilevazione del bisogno si propone il **servizio di prelievo a domicilio per le persone allettate o momentaneamente inferme**, su prenotazione 1 volta mese *estendibili a 2 volte al mese in base al bisogno riscontrato e alle risorse economiche in esubero nel consuntivo annuo.*
- **Pagamento prestazioni tramite POS**, in modo tale che l'utenza abbia la possibilità di pagare l'eventuale ticket nel metodo che preferisce. *Ricordiamo che la cooperativa incassa le somme per conto dell'Ulss.*
- **Ogni anno la Cooperativa La Goccia proporrà un evento gratuito aperto** alla comunità con tematiche rivolte a prevenzione, stili di vita sani e invecchiamento attivo. *Tali eventi potrebbero essere rappresentati dai seguenti (da concordare annualmente con il Comune):*
 - ✓ *L'importanza della prevenzione e dei controlli periodici (a cura di un MMG)*
 - ✓ *La sana alimentazione (a cura di un dietista)*
 - ✓ *L'importanza delle relazioni nel benessere della persona (a cura di un antropologo)*
 - ✓ *Invecchiamento attivo e prevenzione alle cadute (a cura di un fisioterapista)*
- Predisposizione **volantino informativo del servizio** (da condividere con il Comune e poi inviati soprattutto ai MMG) e **pagina sito web dedicata.**
- **Valutazione servizi sanitari aggiuntivi presso la struttura:** *si necessita di approfondire la compatibilità e il bisogno di svolgere nella struttura ulteriori servizi a quello di Prelievi. Per questo la cooperativa ha avviato il dialogo l'Azienda Sanitaria per valutare la possibilità di attivazione, tramite applicazione di tariffa adeguata da parte della Cooperativa, per altri servizi sanitari come: prenotazione CUP, punto vaccinale, spazio per MMG... A seguito di questa prima fase di valutazione si condividerà con il Comune l'esito e, in caso di compatibilità, ci si attiverà per la ricerca delle possibili convenzioni. Parte dell'utile generato da queste (utile, ovvero il margine disponibile una volta coperti tutti gli altri costi a carico della cooperativa es. utenze, pulizia e riordino...) potrà andare ad implementare migliorie quali ad esempio il secondo giorno mensile di prelievi a domicilio, l'attivazione di uno o più giorni mensili di servizio prelievo in loco... La decisione sarà condivisa con il Comune, in base alla effettiva richiesta e alla disponibilità di risorse (la sostenibilità economica è base necessaria).*
- **Attivazione di due ticket rossi giornalieri** da poter reperire in loco dall'utenza che non si è prenotata telefonicamente. *Questi due ticket saranno disponibili quotidianamente ma saranno utilizzabili solo a ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni degli utenti che si sono prenotati.*

In generale i servizi aggiuntivi potranno essere rimodulati a seconda dei bisogni riscontrati e delle eventuali eccedenze di fine anno, il tutto in ottica di sostenibilità, qualità e collaborazione tra cooperativa e Comune.

INNOVAZIONI E GANTT

Come detto a livello di servizi aggiuntivi e quindi di innovazioni al servizio sono proposte due importanti aspetti che saranno implementati:

- Servizio a domicilio per le persone allettate: su prenotazione telefonica si effettueranno i prelievi a domicilio, in collaborazione anche con la Croce Verde di Bassano del Grappa. Tale servizio sarà svolto una giornata al mese, su prenotazione telefonica. Al bisogno e a seguito di confronto con il Comune potrà essere esteso a due o più giornate al mese.
- Pagamento prestazioni tramite POS, in modo tale che l'utenza abbia la possibilità di pagare l'eventuale ticket nel metodo che preferisce.
- Realizzazione evento informativo gratuito.
- Realizzazione e stampa volantino pubblicitativo, oltre comunicazione online (sito e canali social media).
- **Valutazione servizi sanitari aggiuntivi presso la struttura**

GANTT (primi 12 mesi)

Attività principale	Sotto-attività	M 0	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12
Attività da progetto preliminare	Individuazione struttura													
	Messa a norma ambulatorio													
	Autorizzazione Azienda Sanitaria													
	Configurazione rete informatica													
	Servizio accettazione CUP web, prelievi e trasporto in laboratorio analisi Ulss7													
	Servizio di versamento ticket													
	<i>Monitoraggio del servizio</i>													
Servizio pagamento elettronico	Acquisto POS													
	Configurazione													
	Funzionamento del servizio													
Servizio di prelievi a domicilio	Accordo formale con Croce Verde													
	Informativa periodica ai MMG													
	Attivazione prenotazione telefonica e ricezione impegnative via email													
	Erogazione del servizio													
	<i>Valutazione bisogno 2 giornata al mese</i>													
	<i>Valutazione risorse economiche sufficienti al servizio</i>													
	<i>Eventuale avvio 2 giornata al mese di prelievi a domicilio, attività legata alla sussistenza di bisogno reale e risorse sufficienti (dato a consuntivo di fine anno)</i>													
Evento informativo	Collaborazione con associazione di quartiere e sala													
	Individuazione tematica e specialista													
	Pubblicizzazione evento													
	Realizzazione evento													
Pubblicizzazione	Realizzazione e stampa volantino													
	Divulgazione													

Valutazione e servizi sanitari aggiuntivi presso la struttura	Contattare Azienda Sanitaria per valutare la possibilità di attivazione, tramite tariffa specifica decisa dalla cooperativa, di servizi come: prenotazione CUP, punto vaccinale, spazio per MMG																		
	Condivisione con il Comune dell'esito della valutazione																		
	In caso di compatibilità, la cooperativa si attiverà per la ricerca delle possibili convenzioni																		
	Attivazione della o delle convenzioni con gli eventuali enti interessati																		
	Sulla base di tali eventuali ulteriori introiti e del bisogno effettivo rilevato la cooperativa condividerà con Comune come investire parte dell'utile generato (ad esempio seconda giornata mensile prelievi a domicilio o ulteriore giornata di prelievi in loco); tutto ciò in base alla sostenibilità del servizio e alla effettiva necessità																		

M0 è il momento di stipula accordo, La Goccia può garantire il servizio di prelievo senza soluzione di continuità essendo già attivo e autorizzato. "M" rappresenta il tempo di 1 mese.

RISORSE UMANE

Per il servizio sono proposte le seguenti figure professionali. Il CV sarà inviato qualora richiesto. Nella tabella sono riportate: qualifica, competenza ed esperienza. Nel caso di sostituzione la Cooperativa La Goccia opererà nelle modalità riportate nella sezione relativa.

Ruolo e iniziali	Qualifica	Competenze	Esperienza
Infermiere – L.G.	Diploma di infermiere	Oltre alle competenze proprie del ruolo professionale, acquisite nel corso degli anni di esperienza, la risorsa è in possesso di ottime competenze di tipo relazionale e organizzativo	Da 27 anni infermiere per la cooperativa
Amministrativo – M.G.	Diploma liceo	Esperienza amministrativa in Medicine di Gruppo e Centri Prelievi (Formazione specifica per programma CUP)	Da 7 anni per la cooperativa

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA viene misurato come segue:

- **Questionario di soddisfazione** a risposte chiuse in merito alla adeguatezza e miglioramento delle seguenti dimensioni: qualità, adeguatezza e disponibilità del servizio. **Il questionario è facilmente compilabile attraverso un modulo dedicato.** La raccolta avviene in apposita urna.
- Sono inoltre disponibili **altri strumenti ad integrazione dei questionari strutturati di cui sopra** che permettono di raccogliere proposte, segnalazioni e suggerimenti dell'utenza per il miglioramento continuo del servizio: **Modulo per i suggerimenti; modulistica per i reclami** come da procedura dedicata a Sistema di Gestione Qualità certificato.
- Annualmente è fatto un **incontro con il quartiere** per valutare l'andamento del servizio.

GRADO DI SODDISFACIMENTO DEL COMUNE: viene inviato al referente comunale un **report mensile** contenente le statistiche di servizio (numero prestazioni, giorni, problematiche eventuali, segnalazioni). Annualmente è redatto un **report complessivo**, che raccoglie anche la soddisfazione dell'utenza. Semestralmente e al bisogno si effettua un **incontro con il referente comunale** per la condivisione dell'andamento del servizio.

Monitoraggio costante di:

- *tempi di attesa dalla richiesta di prelievo da parte dell'utenza*
- *percentuale di conferma delle prenotazioni*
- *comune di residenza*

Il monitoraggio costante è basilare per l'allineamento del servizio con il bisogno della comunità. Al fine di valutare al meglio il servizio si utilizzerà la scheda di monitoraggio realizzata (scheda_rendicontazione_mensile).

CAPACITA' DI COLLABORAZIONE CON ALTRI ETS O ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Goccia ha ascoltato l'utenza attraverso anche la collaborazione con il **consiglio del Quartiere San Vito**, specie nella fase di avvio. Si è lavorato questa associazione, con il Comune e la rete Tv locale anche per la promozione del servizio che ha visto un buon afflusso di utenza sin dai primi giorni di attivazione, cosa che ha portato in pochi mesi al raddoppio dei giorni di attivazione sia di prelievo che di prenotazione telefonica.

La Goccia nel mese di luglio si è attivata per avviare la collaborazione con la **Croce Verde** di Bassano per implementare il servizio di prelievi a domicilio.

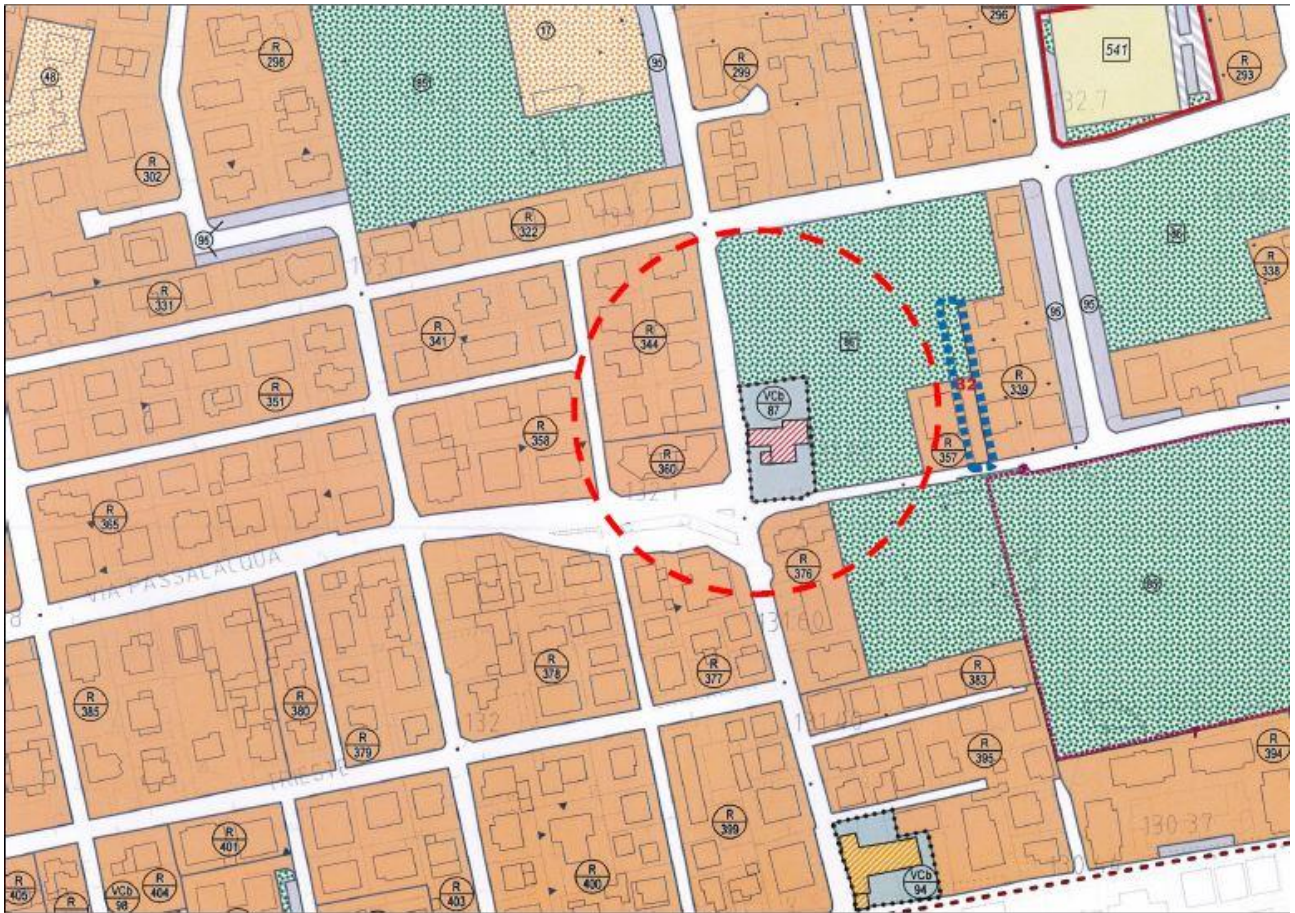
Si coinvolgeranno maggiormente anche i **MMG** al fine di informare l'utenza bisognosa anche della possibilità, oltre che di prelievo presso in Punto di via Passalacqua, anche a domicilio.

Il **consiglio del quartiere San Vito** sarà coinvolto per l'organizzazione dell'evento informativo annuo che sarà gratuito e aperto alla comunità. Inoltre sarà coinvolto anche per avere ritorni qualitativi sul servizio svolto.

CRITERIO (C) – LA COLLOCAZIONE DELL'IMMOBILE

Il punto prelievi già attivo e autorizzato è sito all'interno del quartiere di San Vito. Il locale oggetto di servizio si trova al piano terra di una palazzina ad appartamenti costruita negli '70 posizionata **all'incrocio tra Via Passalacqua e Via Monte Asolone**, con **accesso sbarrierato** dal marciapiede. Al marciapiede si può accedere sia da est che da ovest da rampe di accesso per disabili.

Tutto il piano terra dell'edificio è caratterizzato da alcune attività commerciali di vicinato. L'unità immobiliare è servita da un **ampio parcheggio pubblico** posizionato sull'altro lato della strada. **Altri parcheggi sono localizzati sul lato della strada prospiciente all'ingresso** e nelle vie limitrofe. L'accesso pedonale avviene dal marciapiede. Fermate, in ambo le direzioni, del **trasporto pubblico locale** sono site a meno di 50 mt dal servizio.





Inquadramento territoriale



Veduta dell'incrocio tra Via Passalacqua e Via Monte Asolone