



## OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"

Congregazione delle Mantellate Serve di Maria di Pistoia  
Ente Ecclesiastico giuridicamente riconosciuto con R.D. 12-1-1933

Via Terraglio 114,  
30174 Mestre Venezia  
Tel. 041 290 6411 – Fax 041 290 6710  
www.ospedalevillasalus.it  
P. Iva e C.F. 00336090477

### CARTA DEI SERVIZI del SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI CHIMICO–CLINICHE, MICROBIOLOGIA

Revisione	Modifiche apportate
Revisione 00 del 01/06/2010	Trattandosi della prima stesura, non esistono modifiche da segnalare
Revisione 01 del 11/09/2012	Modificato: apportate modifiche riguardanti la sezione dei contatti e le attività svolte presso il servizio
Revisione 02 del 07/10/2013	Modificato: modifiche riguardanti i contatti, l'organigramma e le attività svolte
Revisione 03 del 01/04/2014	Modificato: modifiche riguardanti i contatti
Revisione 04 del 20/06/2014	Modificato: revisione generale del documento e modifiche riguardanti i contatti
Revisione 05 del 28/07/2014	Modificato: specificata l'aggiunta dell'attività di citoistopatologia e nuovo contatto
Revisione 06 del 22/07/2015	Modificato: revisione organigramma
Revisione 07 del 23/09/2015	Modificato: miglioramento dell'informazione all'utenza e al medico inviante (Inserimento esami in gravidanza, preparazione per il paziente, maggior dettaglio per i contatti anche in caso di urgenza)
Revisione 08 del 04/12/2015	Modificato: inserimento di indicazioni sulla tipologia dei contenitori di materiale biologico
Revisione 09 del 28/11/2016	Modificato: orari Segreteria
Revisione 10 del 11/09/2017	Modificato: apportate modifiche riguardanti la sezione dei contatti e le attività svolte presso il servizio
Revisione 11 del 07/08/2018	Modificato: revisione generale del documento, modifiche dati di accesso e prestazioni
Revisione 12 del 16/07/2019	Modificato: revisione generale del documento e modifiche riguardanti i contatti e il personale.

**Direttore:** dott. Marco Caputo

**Infermiera coordinatrice:** Francesca Fedalto

#### MISSION

Il Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologia (di seguito Laboratorio), consapevole dell'importanza rivestita dalle tematiche della Qualità del prodotto e del servizio reso, dichiara:

- La Mission del Servizio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologia è quella di condurre indagini di laboratorio su campioni di varia natura (sangue, urine, feci ed altri liquidi biologici) al fine di fornire informazioni e clinicamente significative, accurate, precise, utili nel perseguimento di diagnosi, terapia e monitoraggio del decorso di patologie umane. Tale attività si rivolge a pazienti in regime sia di ricovero che ambulatoriale e si svolge nell'arco dell'intera giornata lavorativa.

Il Laboratorio si impegna a:

- Individuare e soddisfare i bisogni dei propri Pazienti e migliorare la Qualità del Servizio ad essi fornito
- Sostenere programmi per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate
- Assicurare il rispetto di tutte le normative vigenti e future applicabili al proprio settore;
- Garantire il rispetto per la privacy secondo quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Garantire l'aggiornamento professionale organizzando direttamente percorsi di aggiornamento interni e promuovendo la partecipazione ad iniziative esterne di accertato valore per la formazione continua di tutto il personale.

#### VISION

- Integrazione delle proprie attività in validi percorsi diagnostico-terapeutici delle strutture cliniche dell'Ospedale Villa Salus
- Mantenimento della certificazione secondo norma UNI EN ISO 9001:2015 e dell'Accreditamento Regionale ai sensi della LR Veneto 22/2002.
- Ricerca di collaborazione e integrazione con le attività assistenziali della Medicina Generale
- Applicazione di nuove metodiche laboratoristiche con l'esecuzione di nuovi test anche non routinari.

#### CONTATTI

Il Laboratorio di Ricerche Cliniche è sito al piano terra lato B dell'Ospedale.

Tel. 041/2906434/6769 Segreteria laboratorio e-mail: seg.laboratorio@ospedalevillasalus.it

Tel. 041/2906694 Coordinatrice laboratorio e-mail: laboratorio.analisi@ospedalevillasalus.it



## OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"

Congregazione delle Mantellate Serve di Pistoia  
Ente Ecclesiastico giuridicamente riconosciuto con R.D. 12-1-1933

Via Terraglio 114,  
30174 Mestre Venezia  
Tel. 041 290 6411 – Fax 041 290 6710  
www.ospedalevillasalus.it  
P. Iva e C.F. 00336090477

### PRESENTAZIONE

Il Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologia dell'Ospedale Classificato "Villa Salus" è un Servizio che opera nella diagnostica clinica strumentale di laboratorio e microbiologia, dall'inizio degli anni '70.

Svolge l'attività in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, e privatamente per tutti i cittadini.

Fin dagli inizi si è contraddistinto per la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative, a garanzia dei suoi processi produttivi interni alla struttura che hanno come obiettivo unico la Qualità del Servizio e la sua efficacia per la persona sofferente.

Il servizio è informatizzato fin dall'inizio degli anni '80, con l'applicazione di test analitici di ultima generazione e con l'acquisizione di sistemi strumentali innovativi.

Obiettivo principale del servizio è la soddisfazione completa delle necessità degli utenti lavorando sull'organizzazione e la gestione delle risorse umane, strutturali e tecnologiche.

Il raggiungimento e il mantenimento degli standard di qualità vengono realizzati:

- Ottimizzando i rapporti organizzativi
- Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale
- Fornendo trasparenza ai processi aziendali
- Partecipando a schemi accreditati di controlli di qualità esterni ed interni relativi a tutte le determinazioni analitiche per cui esista possibilità di riscontro.

### PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Il servizio, autonomo per tutte le attività di segreteria, prenotazione esami speciali, accettazione, pagamento ticket e refertazione, svolge l'attività di routine di laboratorio con ambulatori per il prelievo e ricevimento di materiali biologici e, grazie alla moderna strumentazione, garantisce la corretta identificazione dei campioni, il corretto abbinamento "campione/Paziente", l'affidabilità dei risultati e la rapidità di esecuzione.

Il Laboratorio è in grado, direttamente o indirettamente tramite Service con un Laboratorio esterno certificato e con il Servizio Trasfusionale dell'Azienda ULSS 3 Serenissima, di fornire risposte a quesiti clinici inerenti alle seguenti specialità:

- allergologia
- andrologia
- autoimmunità
- batteriologia
- biologia molecolare
- cardiologia
- chimica clinica
- coagulometria
- ematologia
- endocrinologia
- immunoematologia
- infettivologia
- medicina del lavoro
- monitoraggio della gravidanza
- monitoraggio farmacologico
- monitoraggio oncologico
- parassitologia
- ricerca di sostanze stupefacenti
- test su materiali biologici vari
- urinologia

Per esami particolarmente complessi e/o di limitata richiesta, il laboratorio, dopo attenta valutazione "costo-beneficio", ha adottato una soluzione ritenuta eticamente ed economicamente più conveniente: avvalersi, mediante l'istituto del service, di laboratori di comprovata, elevata qualità a copertura di tutti gli esami non eseguibili internamente. In tal modo si è cercato di andare incontro alle richieste sia dei Pazienti che dell'azienda.

Infatti:

- viene agevolato il Paziente in quanto con un unico accesso viene completamente soddisfatta la sua richiesta,
- viene migliorato l'impiego delle risorse come richiesto dalla normativa cogente, in particolare dalla DGR Veneto n. 88 del 18.01.2000, e dal SGQ.



## OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"

Congregazione delle Mantellate Serve di Maria di Pistoia  
Ente Ecclesiastico giuridicamente riconosciuto con R.D. 12-1-1933

Via Terraglio 114,  
30174 Mestre Venezia  
Tel. 041 290 6411 – Fax 041 290 6710  
www.ospedalevillasalus.it  
P. Iva e C.F. 00336090477

### PRELIEVO A DOMICILIO

È operativo il Servizio di Prelievo a Domicilio per persone con grave difficoltà di deambulazione, attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Per l'attivazione è necessario:

- *Fissare appuntamento,*
  - a) *Presentandosi presso la Segreteria del Laboratorio Analisi (telefono) **dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30***
  - b) *Telefonando al numero 041.2906434 negli stessi giorni e fasce orarie*
  - c) *Mandando una mail a [laboratorio.analisi@ospedalevillasalus.it](mailto:laboratorio.analisi@ospedalevillasalus.it)*
- *Consegnare la richiesta degli esami compilata dal medico in Segreteria via e-mail, via fax (041.2906473) o, in caso di contatto telefonico, comunicare gli esami che dovranno essere eseguiti consegnando, al momento del prelievo, la richiesta medica al prelevatore;*
- *È possibile eseguire gli esami anche privatamente nel qual caso non è necessaria la richiesta del medico;*
- *Pagare al momento della prenotazione la tariffa di **16 euro, relativa al servizio domiciliare**, oltre all'eventuale ticket degli esami. Nel caso di appuntamento telefonico la tariffa di cui sopra dovrà essere versata al prelevatore.*

*Il servizio copre il territorio geografico di competenza dell'ULSS3 Serenissima, Terraferma sino alla località di Mogliano Veneto.*

### UBICAZIONE

Accettazione sita al piano terra lato B.

Al momento dell'accettazione il personale del Laboratorio inserisce nel sistema informatico i seguenti dati:

- Data e numero di accettazione
- Nome - Cognome - Data di Nascita – Codice Fiscale – Tessera Sanitaria o STP – Indirizzo – Recapito telefonico del Paziente
- Esami Richiesti
- Data del ritiro del referto. Copia dei fogli di accettazione e contenenti la data di ritiro esami (anche on line) vengono consegnati all'utente/paziente.

### PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi del Regolamento europeo 2016/697, sui propri diritti riguardanti il trattamento dei dati sensibili effettuati dall'Ospedale.

### RITIRO REFERTI

I referti vengono stampati dal Paziente da remoto utilizzando le apposite "credenziali di accesso" al sito dell'Ospedale (PIN e Password), consegnategli al momento dell'accettazione, oppure ritirati presentando la cedola di ritiro, dal Paziente o da persona da lui incaricata, munita di apposita delega e carta d'identità, presso lo sportello ritiro esami sito al piano terra lato A, tutti giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

**Per i soli pazienti** che devono effettuare il pagamento delle prestazioni di laboratorio **al ritiro del referto**, gli orari di apertura sportello della segreteria del laboratorio sono **dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 13,30 ed il sabato dalle 9,30 alle 10,30**.

**OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"**

Congregazione delle Mantellate Serve di Pistoia  
Ente Ecclesiastico giuridicamente riconosciuto con R.D. 12-1-1933

Via Terraglio 114,  
30174 Mestre Venezia  
Tel. 041 290 6411 – Fax 041 290 6710  
www.ospedalevillasalus.it  
P. Iva e C.F. 00336090477

<b>ACCESSO PAZIENTI ESTERNI</b>	
<b>TELEFONO</b>	041 2906434
<b>FAX</b>	041 2906473
<b>GIORNI e ORARI</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 13,30 e il sabato dalle ore 7,30 alle ore 9,30
<b>URGENZE</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 13,00 N.B. Il carattere di urgenza deve essere comprovato dalla richiesta del medico ed eventualmente segnalata alla segreteria e realizzabile compatibilmente con le procedure tecnico-organizzative del Laboratorio
<b>PRENOTAZIONE</b>	Non necessaria per prestazioni routinarie
<b>PRENOTAZIONI NECESSARIE</b>	G TEST - Tampone ungueale - Tampone glande - Tampone uretrale – Intolleranze – OGTT - TOX
<b>PRENOTAZIONI CONSIGLIATE</b>	In particolare esami di monitoraggio ripetuto (INR, emocromo). Da effettuare presso lo sportello con impegnativa i giorni precedenti in orario di segreteria
<b>ESAMI SPECIALI</b>	Tamponi vaginali nei giorni di lunedì, mercoledì e giovedì ore 7,00 - 9,00 (Sportello dedicato) senza prenotazione
<b>CORSIE PREFERENZIALI</b>	Urgenze, Bambini, Pazienti in terapia anticoagulante
<b>TEMPI MEDI DI ATTESA</b>	15' circa (rilevazione al 15 settembre 2016)
<b>TEMPI MEDI DI ATTESA PER ESECUZIONE TAMPONI VAGINALI</b>	30' circa (rilevazione al 15 settembre 2016)
<b>RITIRO REFERTO</b>	Presso lo sportello dedicato tutti giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18.00. Il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00 presentando la cedola di ritiro con eventuale delega. Ritiro telematico on-line da remoto tramite impiego di login e password.
<b>RITIRO REFERTO URGENTE</b>	60' se gli esami classificati sono considerati emergenza, oppure in giornata secondo gli orari di sportello ritiro esami
<b>PAGAMENTO</b>	Al momento della prestazione. Per alcuni esami al momento del ritiro referto. Pagamento in contanti o Bancomat
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO</b>	STEP 1: Munirsi di numero presso l'obliteratrice all'ingresso del laboratorio
	STEP 2: Attendere il proprio turno in sala d'attesa
	STEP 3: Accostarsi allo sportello alla comparsa del proprio numero sul display
	STEP 4: Dopo inserimento rivolgersi allo sportello ritiro urine per eventuale consegna di materiali biologici o ritiro provette per esecuzione prelievo
	STEP 5: Attendere il proprio turno in sala d'attesa
	STEP 6: Alla comparsa del proprio numero sul display e alla chiamata dell'infermiera recarsi presso il locale dei box prelievi
<b>RICEVIMENTO CAMPIONI INTERNI ROUTINE</b>	
<b>GIORNI</b>	Dal lunedì al sabato
<b>ORARI</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 9,30 sabato dalle ore 8,00 alle ore 9,00
<b>ACCETTAZIONE PRELIEVI INTERNI URGENTI</b>	
<b>GIORNI</b>	dal lunedì al sabato
<b>ORARI</b>	<b>dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 16,00</b> <b>Sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00</b>
<b>TEMPI DI ATTESA URGENZE</b>	Max 60', compatibilmente con assenza di breakdown a strumentazione o rete informatica del Laboratorio
<b>ATTIVITÀ DI CONSULENZA PER ESTERNI</b> <b>DIRETTORE: Dott. Marco Caputo</b>	
<b>TELEFONO</b>	041 290 6417 / 6434
<b>GIORNI</b>	lunedì e venerdì
<b>ORARI</b>	dalle ore 9,00 alle ore 15,00
<b>ATTIVITÀ DI INFORMAZIONI PER LA MICROBIOLOGIA</b>	
<b>TELEFONO</b>	041 290 6441
<b>GIORNI</b>	lunedì – mercoledì - venerdì
<b>ORARI</b>	dalle ore 10,00 alle ore 13,00



## OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"

Congregazione delle Mantellate Serve di Pistoia  
Ente Ecclesiastico giuridicamente riconosciuto con R.D. 12-1-1933

Via Terraglio 114,  
30174 Mestre Venezia  
Tel. 041 290 6411 – Fax 041 290 6710  
www.ospedalevillasalus.it  
P. Iva e C.F. 00336090477

### DIRITTI A TUTELA DELLA MATERNITÀ

Le prestazioni specialistiche per il controllo della gravidanza sono disciplinate dal DPCM 12 gennaio 2017.

Si rinvia al link del Ministero della salute:

<http://www.salute.gov.it/portale/esenzioni/dettaglioContenutiEsenzioni.jsp?lingua=italiano&id=1016&area=esenzioni&menu=vuoto>

**N.B.:** IL TEST DI COOMBS INDIRETTO SI RIPETE OGNI MESE IN CASO DI PAZIENTI CON GRUPPO RH NEGATIVO ED È ESENTE DA TICKET. IL RUBEO TEST SI RIPETE ENTRO LA 17 SETTIMANA IN CASO DI IgG NEGATIVE. IL TOXO TEST È ESENTE FINO AL PARTO IN PAZIENTI NON IMMUNI O CON PRECEDENTI ESITI NEGATIVI

### PREPARAZIONE DEL PAZIENTE AL PRELIEVO DI SANGUE

*Il prelievo di sangue, costituisce il primo STEP importante nella logica dell'iter analitico, qualitativamente valido, che va dal quesito clinico al referto.*

*Una buona standardizzazione della fase pre-analitica è premessa indispensabile e necessaria per ridurre la variabilità analitica dovuta a comportamenti scorretti o, quanto meno, superficiali che vanno ad inficiare l'esecuzione del processo analitico rendendone inefficace il prodotto che ne deriva.*

*N.B.: le abitudini alimentari non devono assolutamente essere cambiate in occasione di indagini di laboratorio, qualunque sia il motivo della richiesta (check up, monitoraggio di malattia, monitoraggio di terapia, ecc.).*

### Periodo antecedente il prelievo di sangue

Nei giorni precedenti il prelievo di sangue (almeno 2 gg.), il Paziente deve:

- Possibilmente astenersi da ogni situazione di stress
- Evitare intensa attività fisica (palestra, nuoto, bicicletta, ecc...),
- Astenersi dal variare la dieta abituale, salvo prescrizioni particolari legate alle analisi da eseguire.

### Periodo immediatamente precedente il giorno del prelievo

Il giorno prima del prelievo di sangue, il Paziente deve:

- Consumare il pasto, come di norma, senza apportare alcuna variazione né in eccesso, né in difetto,
- Non è necessario un digiuno prolungato, se non per esami specifici, prima del prelievo. In caso d'intensa sensazione di sete è permesso bere un quantitativo moderato di acqua,
- Evitare, quando possibile, ma sempre previa esplicita autorizzazione del medico curante prescrittore degli esami, l'assunzione di farmaci quali ansiolitici, antinfluenzali, antinfiammatori, analgesici, ecc... Nel caso di terapie non procrastinabili, al momento del prelievo ne deve essere data notizia al Prelevatore che provvederà ad informarne adeguatamente il laboratorio.

### Giorno di prelievo

Il Paziente deve ricordare che:

- Il tragitto di trasferimento al Centro Prelievi deve essere compiuto con il minimo sforzo e la minor sudorazione possibile
- Durante l'attesa deve rimanere tranquillamente seduto, evitando qualsiasi motivo di agitazione e di stress ed astenendosi sia dal cibo che dal fumo
- Nel caso di campioni raccolti a domicilio, assicurarsi di aver correttamente identificato il contenitore di raccolta prima di consegnarlo all'addetto oppure chiedere allo stesso di correggere o identificare il campione in consegna.

### NOTE PER IL PAZIENTE e PER IL MEDICO INVIANTE

**I tempi medi di risposta/refertazione sono indicati sul foglio ritiro, ma possono subire variazioni in relazione alla complessità dell'esame o se eseguiti in service.**

Presso il Servizio Laboratorio Analisi, sono presenti appositi opuscoli/brochure che contengono NOTE INFORMATIVE SULLA MODALITÀ DI RACCOLTA DEI MATERIALI BIOLOGICI A SCOPO ANALITICO E PREPARAZIONE DEL PAZIENTE scaricabili anche dal sito internet [www.ospedalevillasalus.it/Specialistica Ambulatoriale/Laboratorio di Analisi cliniche](http://www.ospedalevillasalus.it/Specialistica/Ambulatoriale/Laboratorio%20di%20Analisi%20cliniche).

### CONTROLLO SULL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI E MICROBIOLOGIA

Il Responsabile del Servizio è garante della valutazione periodica delle attività. Le valutazioni periodiche vengono effettuate sia con gli atti di reportistica previsti regolarmente dalla Direzione Generale sia tramite programmi dedicati al controllo qualità (VEQ, CQI) relativi agli esami svolti).

Tale valutazione si esplica su tutte le attività previste come sopra elencate.

L'analisi di questa tipologia di dati può essere effettuata anche durante riunioni con il personale interessato.