



XXVIII corso di formazione per volontari CEAV

**Il ruolo sociale ed assistenziale del volontario
all'interno del Centro Prelievi dell'UO Medicina di
Laboratorio**

Elisa Piva

Medicina di Laboratorio

Azienda Ospedaliera – Università di Padova

Padova, 15 novembre 2018

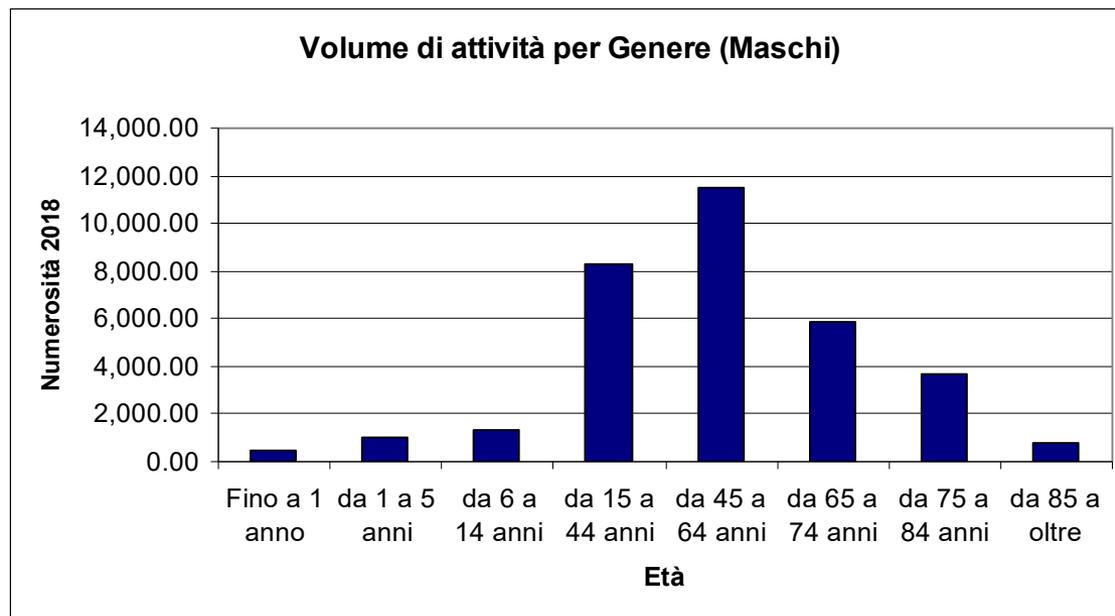
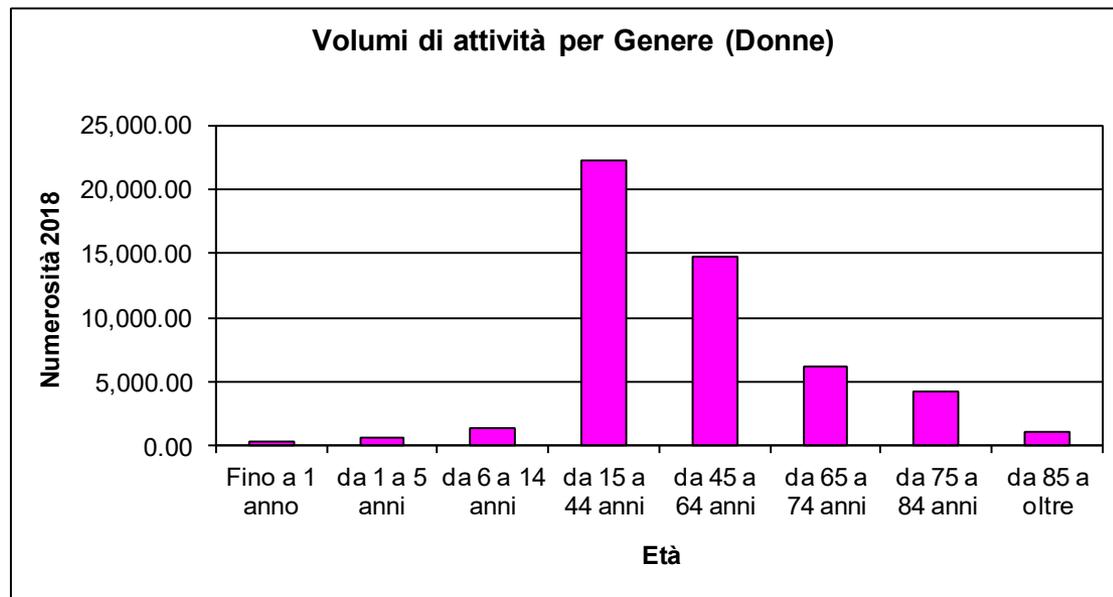
UOC Medicina di Laboratorio

- ✓ 2017: 8.740.000 analisi cliniche, prestazioni di elevato livello di qualità a circa 305.000 cittadini e pazienti che hanno avuto accesso attraverso i *Centri Prelievi* ed i *Distretti del territorio*, le *Unità Operative dell'Azienda Ospedaliera-Università di Padova* e le *Strutture* e gli *Enti convenzionati*
- ✓ Il numero di pazienti, sia interni che esterni, sono incrementati durante gli ultimi anni, con un **aumento nel 2017 pari al 3,95%** rispetto all'anno precedente.

VOLUMI di ATTIVITA' Periodo: GENNAIO – AGOSTO 2018

	2018	2017	Scostamento
Totale	5,947,726	5,781,517	+2.87%
Esterni	3,230,779	3,182,964	+1.50%
MedLab Ambulatorio Prelievi	1,438,237	1,339,643	+7,36%
Interni	2,716,947	2,598,553	+4.56%

VOLUMI di Attività 2018 nell'AMBULATORIO PRELIEVI



ACCOGLIENZA: 1

Il momento dell'accoglienza é un punto fondamentale nella realtà sanitaria






**PER RAGIONI DI SICUREZZA
E NECESSITÀ INFORMATICA
CON VILTO COPERTO**

ATTENZIONE
PORTA AUTOMATICA
IN MOVIMENTO



**PRIMA DEL PASSAGGIO
ATTENDI LA
COMPLETA APERTURA
DELLA PORTA**



Regione del Veneto
AGENZIA OSPEDALIERA - UNIVERSITÀ - PADOVA
V.C. Menedicini di Laboratorio
Direttore - Prof. Mario Plebani

Dove fare L'ACCETTAZIONE	Dove fare il PRELIEVO
Segreteria A	Ambulatorio 1 Ambulatorio 2 Ambulatorio 3
Segreteria B	Ambulatorio 5 Ambulatorio 6
Segreteria B	Ambulatorio 5
Segreteria A	Ambulatorio 1 Ambulatorio 2 Ambulatorio 3
Segreteria A	Ambulatorio 8
accesso diretto	Ambulatorio 6

Sportello 1
Sportello 2
Sportello 3
Sportello 4
Sportello 5
Sportello 6
Sportello 7
Sportello 8
Sportello 9
Sportello 10

A214
A218
JO49
A213
CHIUSO

Grid of service options on the left kiosk:

- "A"
- "R"
- "X"
- "D"

Grid of service options on the right kiosk:

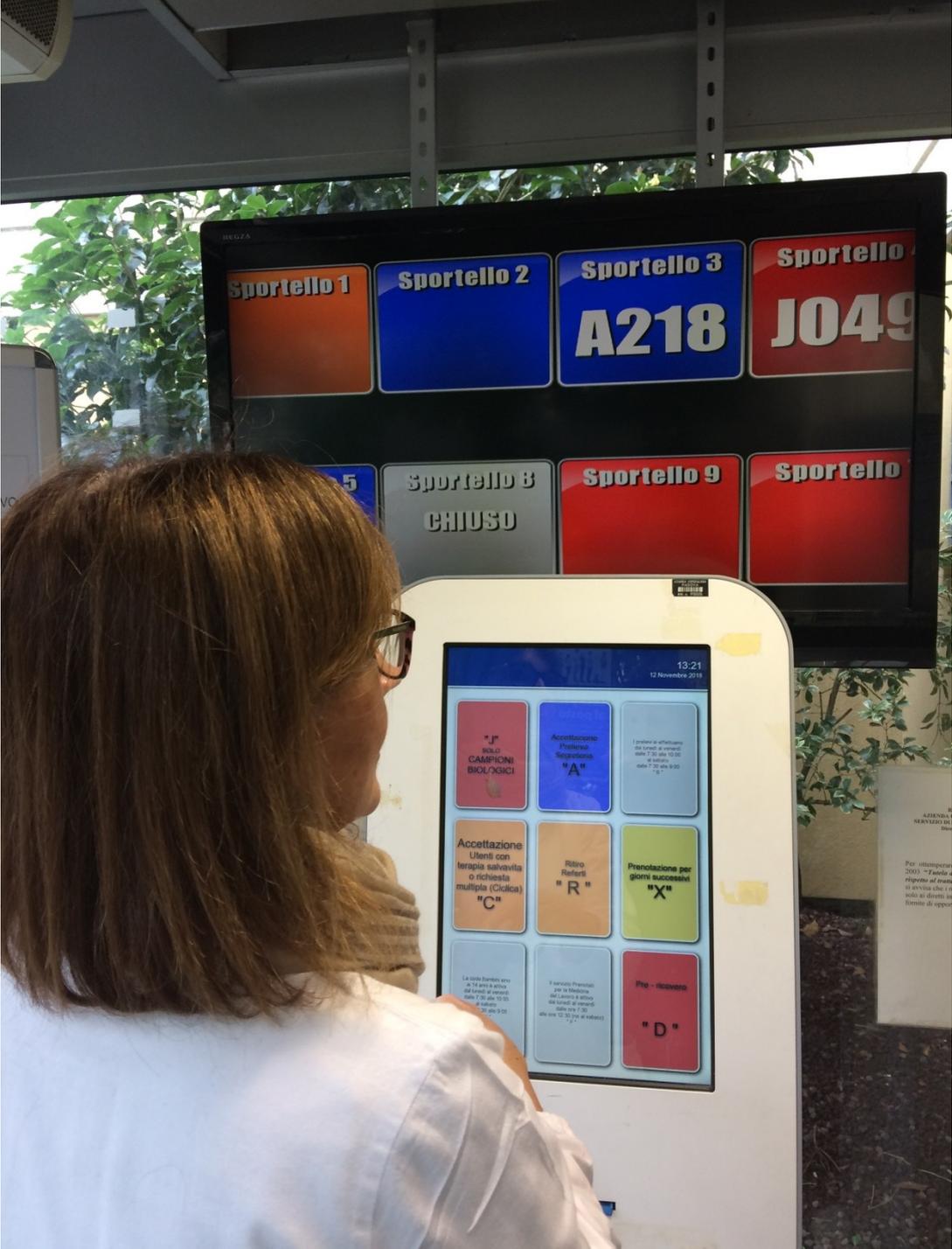
- "J" SOLO CAMPIONI BIOLOGICI
- Accettazione Prelievo Segrefera "A"
- Prelievi si effettuano dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10.00 al sabato dalle 7.30 alle 9.00 "B"
- Accettazione Utenti con terapia salvavita o richiesta multipla (Ciclica) "C"
- Ritiro Referti "R"
- Prenotazione per giorni successivi "X"
- La nota Emittiva sarà in 14 ore e 30 minuti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10.00 al sabato dalle 7.30 alle 9.00 "A"
- Il servizio Prenotazione per la Medicina del Lavoro è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.30 (no al sabato) "E"
- Pre - ricovero "D"

CEAV

Il servizio dell'ambulatorio MALASPINA CHIESA è attivo anche ai seguenti orari:

- prelievi con digiuno
- accompagnio al pronto soccorso
- assistenza ai pediatri
- piccole commissioni

Il servizio CEAV presso con la massima riservatezza 049 776666



Sportello 1

Sportello 2

Sportello 3
A218

Sportello
J049

5

Sportello 8
CHIUSO

Sportello 9

Sportello

13:21
12 Novembre 2018

"J" SILVIO CAMPICINI BIOLOGICI	Accettazione Previdenza Sagittaria "A"	Il servizio è effettuato dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 15:00 il sabato dalle 7:30 alle 9:00 P
Accettazione Utenti con terapia salvavita o richiesta multiple (Ciclica) "C"	Ritiro Rebotti "R"	Prenotazione per giorni successivi "X"
La sede Rebotti apre dalle 7:30 alle 15:00 dal lunedì al venerdì il sabato dalle 7:30 alle 9:00	Il servizio Previdenza per la Mediana del calcolo è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 12:30 (per il sabato) P	Pre - Rebotti "D"

AZIENDA
SERVIZIO DE
Per informazioni
2043. "Tavola
rispetto al
in servizio che
solo ai clienti
fornite di oppo

IL RUOLO del VOLONTARIO nella PRIMA ACCOGLIENZA

**Il RUOLO del VOLONTARIO é importante
e cruciale per aiutare i pazienti ad
orientarsi, ad utilizzare le risorse**

**miglior livello possibile di
erogazione dei servizi**

I volontari dell'associazione CEAV OFFRONO ASSISTENZA AI MALATI DI QUESTO REPARTO. E' un aiuto gratuito che può essere utile anche ai famigliari; **CHIEDETELO!**

I volontari sono disponibili per:

- ◆ compagnia ed ascolto durante le attese e presso il letto del malato;
- ◆ assistenza ai pasti;
- ◆ piccole commissioni e disbrigo pratiche burocratiche.

I volontari CEAV possono offrire lo stesso aiuto anche a domicilio con la massima riservatezza e gratuitamente, basta telefonare a CEAV **049 776860**



Azienda Ospedaliera – Università
di Padova

U.O.C. Medicina di Laboratorio

PRELIEVI

da LUNEDÌ a VENERDÌ

SABATO

DOMENICA (su prenotazione)

dalle 07:30 alle 10:00 e dalle 13:30 alle 14:20

dalle 07:30 alle 09:00

dalle 07:30 alle 09:30

RITIRO REFERTI

da LUNEDÌ a VENERDÌ

SABATO

dalle 11:00 alle 16:00

dalle 11:00 alle 13:00

PRENOTAZIONI PRELIEVO

da LUNEDÌ a VENERDÌ (allo sportello)

SABATO (allo sportello)

dalle 10:30 alle 16:00

dalle 10:30 alle 13:00

o Servizio On Line (<http://www.sanita.padova.it>) entro le ore 16:00 per il giorno successivo

NB: l'eventuale richiesta di approfondimento diagnostico comporterà un PAGAMENTO AGGIUNTIVO

Direttore: Prof. Mario Plebani



ASSTL - PADOVA
Ambulatorio 1
Ambulatorio 2
Ambulatorio 3
Ambulatorio 5
Ambulatorio 6
Ambulatorio 1
Ambulatorio 2
Ambulatorio 3
no 8
Ambulatorio 6

Sportello 5
Sportello 8
Sportello 9
Sportello
CHIUSO
CHIUSO

SCREEN CONTENT: "D"

ATZENA OSPEDALIERA
PADOVA
MEDICINA DI LABORATORIO
Lunedì 12/11/2018 11:45
codice turno
A 183
Codice sede: San Massimo
Lucky nr.: 366-6602191
3 persone in coda
seguite le indicazioni

13:21
12 Novembre 2018

"J" SOLO CAMPIONI BIOLOGICI	Accettazione Prelievo Segreteria "A"	I prelievi si effettuano dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 10:00 al sabato dalle 7:30 alle 9:00 "B"
Accettazione Utenti con terapia salvavita o richiesta multipla (Ciclica) "C"	Ritiro Referti "R"	Prenotazione per giorni successivi "X"
La coda Rimando sino ai 18 anni è attiva dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 10:00 al sabato dalle 7:30 alle 9:00 "K"	Il servizio Prenotati per la Medicina del Lavoro è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 12:30 (no al sabato) "P"	Pre - ricovero "D"



J049

Ambulatorio 8

A216

Sportello 5

A217

Sportello 4

J049

Sportello 4

Sportello 3

SEGRETARIA "A"
SPORTELLO
3

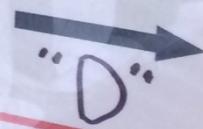
Sportello 4
1049

SEGRETARIA "A"
SPORTELLO
4

5

Medicina di Laboratorio *flex*

PRE-RICOVERO



Azienda Ospedaliera - Università
di Padova







AZ 17
AZ 40
AZ 10
AZ 10
AZ 10

Basfitch

Basfitch

Basfitch

MEDICINA DI LABORATORIO
Ambulatorio

1

Aspirata Ospedaliera - Università
di Padova

**AVVISO ALL'UTENZA
SU ESENZIONI TICKET**

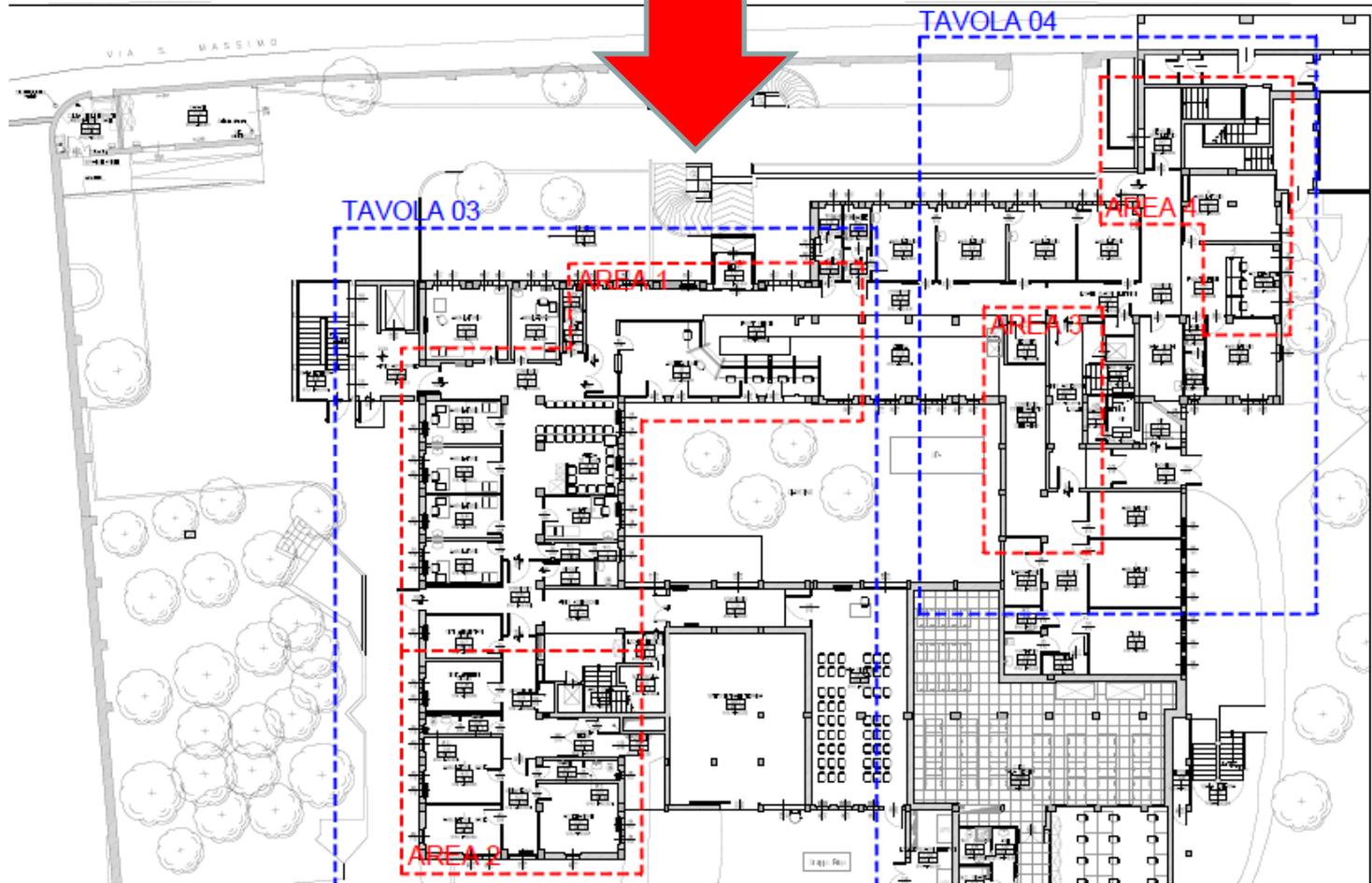
Il Comune di Padova, in collaborazione con l'Aspirata Ospedaliera - Università di Padova, ha predisposto un servizio di esenzioni ticket per i cittadini che non sono in grado di pagare il ticket per accedere ai servizi di medicina di laboratorio. Il servizio è riservato ai cittadini che sono in possesso di un documento di identità valido e che sono in possesso di un documento di esenzione ticket. Per informazioni e per richiedere il documento di esenzione ticket, si prega di rivolgersi all'Ufficio Esenzioni Ticket, presso l'Aspirata Ospedaliera - Università di Padova, viale dell'Università 16, 35129 Padova, Tel. 049 8210111.

MEDICINA DI LABORATORIO
Ambulatorio

2

Aspirata Ospedaliera - Università
di Padova

COMPLESSITA' della STRUTTURA





ACCOGLIENZA: 2

IL PROCESSO di ACCOGLIENZA:

- ✓ Gestione efficiente di **code e priorità**
- ✓ Gestione ottimale agli sportelli delle operazioni svolte agli sportelli (attribuzione di operazioni es, ticket J)
- ✓ Gestione delle chiamate (sportello, ambulatorio)
- ✓ Verifica dei tempi di attesa e gestione dei picchi di affluenza

L'ACCOGLIENZA 3

RUOLO FACILITANTE del

VOLONTARIO

- ✓ **Confidenza ambientale**
- ✓ **Facilitazione nella comunicazione**
- ✓ **Relazione interpersonali**
- ✓ **Empatia**
- ✓ **Soluzione dei piccoli problemi**
- ✓ **Gestione delle emozioni e dello stress**

PRELIEVO E PROBLEMATICHE CORRELATE



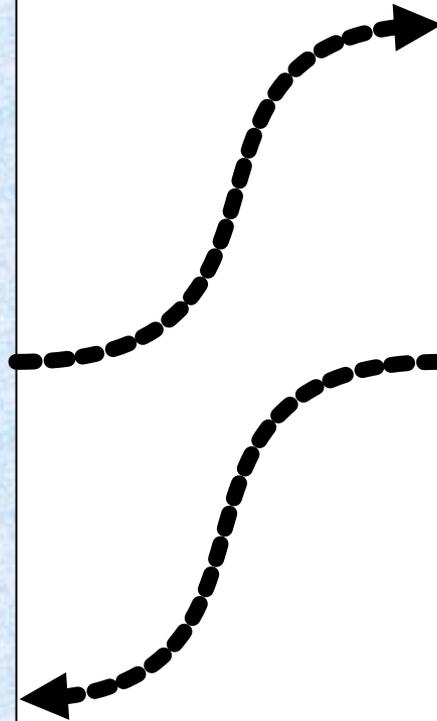
IL RISPETTO

IL PAZIENTE

La persona
La sofferenza
Il disagio
La privacy

L'OPERATORE

La professionalità
◆ Conoscenza
◆ Esperienza



Ambulatorio



Dovrebbe essere predisposto in modo da permettere al paziente di riposare e rilassarsi prima del prelievo nonché favorire una pausa dopo il prelievo, se ve ne fosse necessità.



- **Accogliere e mettere tutti a proprio agio**
- **Creare una positiva atmosfera**



Lucini

peco
PULVISCO

RICERCA STAGIANDI

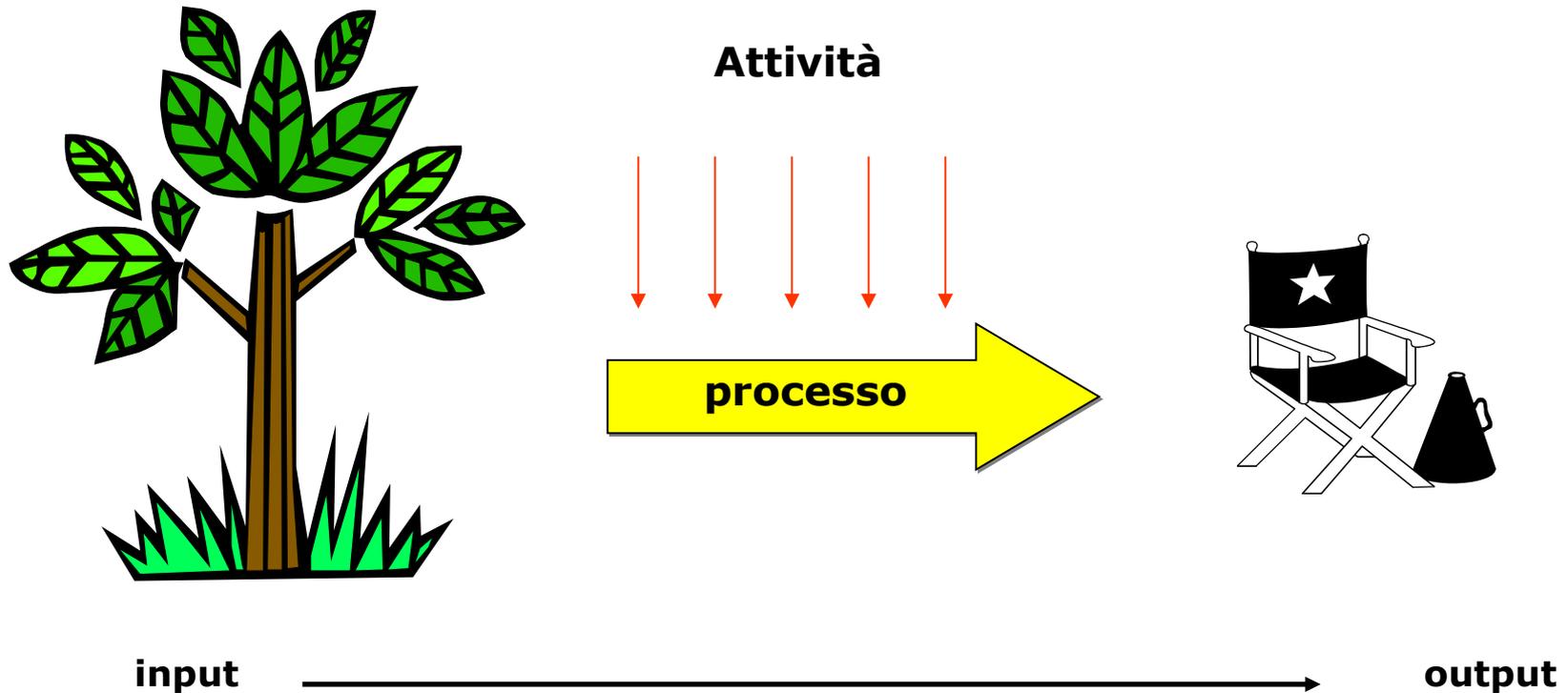
peco
PULVISCO

Il più grande stabilimento di...
L'esperienza della qualità di sicurezza...
Il sistema di gestione della qualità...
L'azienda è presente dal 1950 in...
per l'assistenza sanitaria...
ogni giorno...
L'azienda è presente dal 1950 in...
per l'assistenza sanitaria...
ogni giorno...



PROCESSO

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita



Paziente



- ✓ **Destinatario di prodotti e/o servizi**
- ✓ **Percettore della qualità erogata**

LA FIGURA DEL VOLONTARIO

- ✓ **Attività di supporto morale e sociale**
- ✓ **Lavoro che produce beni e servizi non solo per l'utilità o la soddisfazione dell'individuo che li produce ma all'interno del processo**
- ✓ **Agisce sugli "outcomes"**
- ✓ **Attività di importante impegno civico**





LA FIGURA DEL VOLONTARIO

**GRAZIE PER
ESSERCI !!!!**

Bisogna strutturare processi che rendano difficile alle persone fare le cose sbagliate e che “rendano invece facile fare le cose giuste”.

