

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi, che la Direzione s'impegna a diffondere ai clienti (donatori, SIMT,) è stata predisposta allo scopo di descrivere la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dall'AVIS nonché i canali di comunicazione con il pubblico, al fine di migliorare la qualità dell'informazione rivolta ai clienti.

La Direzione s'impegna a riesaminare la presente Carta con cadenza annuale al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alla propria realtà operativa, provvedendo all'eventuale revisione della carta qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità all'articolo 2 del Decreto Legge 12.05.95 n°163.

PRESENTAZIONE DELL'AVIS COMUNALE DI SCICLI

Premessa

L'AVIS Comunale di Scicli è stata costituita il 25/06/1982; fa parte di una più vasta organizzazione che a livello nazionale si articola nell'AVIS Nazionale, a livello regionale nell'AVIS Regione Sicilia e a livello provinciale nell'AVIS Provinciale di Ragusa.

All'interno della provincia di Ragusa sono esistenti 13 sezioni AVIS presenti in ognuno dei 12 comuni del territorio provinciale più una sottosezione-

Alla data del 31.12.2013 l'AVIS Comunale di Scicli conta **996** soci donatori periodici ed ha prodotto nel corso del 2013 **1.332** unità di sangue donate.

Alla stessa data:

1. l'indice di donazione è di 1.33 ed il rapporto donatori/popolazione è di 4 donatori per 100 abitanti (è come da indicazione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che è di 4 donatori per 100 abitanti).

Questi dati in continua evoluzione e la grande capacità di coinvolgimento della popolazione nel progetto solidale, ne fanno un'Associazione degna della massima considerazione anche a livello nazionale.

La struttura Associativa ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001.2008 n° 14844 del 28/07/2009 (prima emissione) e 15/01/2013 (emissione corrente).

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

Principi ispiratori

L'AVIS fonda la sua attività sui principi della democrazia, della libera partecipazione sociale e sul volontariato, quale elemento centrale ed insostituibile di solidarietà umana. Vi aderiscono tutti coloro che scelgono di donare volontariamente e anonimamente il proprio sangue.

Scopi

Gli scopi sociali dell'AVIS Nazionale e quindi dell'AVIS Comunale di Scicli sono: offerta del sangue, anonima, gratuita e senza vincoli di destinazione, con obiettivo l'autosufficienza Regionale e Nazionale (**Decreto 11 Aprile 2008: programma di autosufficienza nazionale del sangue dei suoi derivati e DDG n. 0224/09: autosufficienza regionale**),

1. promozione dell'informazione e dell'educazione al dono del sangue ed alla salute,
2. promozione e sviluppo della coscienza trasfusionale e del buon utilizzo del sangue,
3. tutela della salute dei donatori contribuendo all'educazione sanitaria e favorendo la medicina preventiva,
4. gestione dei servizi tecnici nei limiti delle normative vigenti.

In particolare l'AVIS Comunale di Scicli, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, ha sviluppato dal 1989 una peculiare politica sanitaria atta a garantire il soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'ASP Ragusa (con cui, tramite l'AVIS Provinciale di Ragusa, esiste un rapporto di convenzione) riservando le residue potenzialità donazionali - senza aumentare l'indice di donazione, ma allargando la base dei donatori attivi e periodici e garantendo nel contempo una personalizzazione della donazione nel rispetto delle caratteristiche emato-chimiche e cliniche dei donatori - al raggiungimento dell'autosufficienza.

Dal settembre 2009 l'AVIS Comunale di Scicli utilizza il sistema informatico del SIMT Ragusa (Emonet di Insiel) che prevede un sistema di collegamento tramite wireless (o ponte radio) e adsl, si prevede inoltre, in caso di caduta di entrambi i sistemi di collegamento, anche del programma dedicato "autoemoteca".

Sede sociale e struttura

La sede sociale, sita in Scicli in Via Ospedale, presso il P.O. Busacca Pad. G, è costituita da un edificio al piano terra finalizzato alla raccolta del sangue (Unità Fissa di Raccolta). In tale edificio sono stati studiati ed attuati tutti i più moderni accorgimenti per la raccolta di sangue. Sono stati a tal fine previsti locali separati per la segreteria-uffici, la compilazione dei questionari pre-donazione, l'esecuzione dei controlli ematochimici, le visite mediche, la sala donazione (con cinque posti letto dotati di poltrone anatomiche, bilance agitatrici collegati a computer gestionali),

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

la sala frigoemoteca (con la presenza di una frigoemoteca per la conservazione temporanea delle unità di sangue intero), il magazzino, la sala ristoro e riposo post donazione, l'ambulatorio per ECG e per interventi urgenti di assistenza a donatori, i servizi igienici. Tutto l'edificio è climatizzato.

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

Responsabili

<i>Presidente</i>	Salvatore Lutri
<i>Vice Presidente</i>	Battista Paolino
<i>Direttore Sanitario</i>	Dott.ssa Assenza Emanuela
<i>Segretario e Direttore Amministrativo e del Personale</i>	Prof. Giuseppe Spadaro
<i>Tesoriere</i>	Dr.ssa Maria Rosaria Severi
<i>Assicuratori alla Qualità</i>	Sig.ra Lidia Mormina

Personale impiegato

Il personale impiegato per l'attività di raccolta di sangue intero e di emo- e multi-componenti è costituito da: Medici Selezionatori, Infermieri e Segretarie con una esperienza ormai decennale nel settore, tale da garantire un'elevata professionalità.

L'AVIS Comunale di Scicli si impegna ad aggiornare periodicamente il suddetto personale tramite corsi ECM così come prevede la normativa.

Particolare attenzione viene posta da parte di tutti gli operatori nei rapporti con i donatori nei confronti dei quali è una regola la pratica della cortesia, della disponibilità e dell'accoglienza.

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE

Servizi offerti

Le attività di raccolta sono finalizzate, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, in primo luogo a soddisfare le esigenze dell'Azienda Sanitaria Provinciale sia in termini di raccolta programmata che in termini di raccolta d'urgenza e per particolari esigenze (gruppi rari, fenotipi particolari, particolari emocomponenti) partecipando anche all'istituzione presso il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, SIMT, di una banca di emocomponenti congelati - globuli rossi di gruppi rari, piastrine - da utilizzare nei periodi in cui i donatori sono meno facilmente raggiungibili (emergenza estiva).

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

Le attività finalizzate alla salute dei donatori consistono nell'esecuzione dei prelievi per gli esami ematochimici (eseguiti presso il SIMT o presso il Laboratorio Analisi dell'Azienda Ospedaliera), nel loro controllo e nel loro invio per posta o nella loro consegna personale ai donatori nel più breve tempo possibile: nel 2013 i tempi di invio si attestano intorno ai 7.8 giorni dall'esecuzione della donazione.

Vengono eseguiti, se ritenuto necessario dal personale medico, analisi di approfondimento finalizzate alla donazione ovvero i donatori vengono invitati a recarsi presso il proprio Medico di Famiglia per eventuali ulteriori approfondimenti e/o terapie.

In presenza di valori emato-chimici particolarmente alterati il donatore viene convocato il più velocemente possibile.

Sono inoltre effettuati: radiografie di controllo (presso il Servizio di Radiologia dell'Ospedale Civile), periodici controlli della funzionalità cardiaca tramite l'esecuzione almeno biennale di un esame ECG. In caso di riscontri patologici (ECG) il donatore viene inviato, previo appuntamento, per ulteriori controlli presso la divisione di cardiologia dell' ASP di Ragusa”.

Comunicazioni con i donatori

Sono stati predisposti, e vengono mantenuti aggiornati, opuscoli finalizzati all'informazione ed educazione dei donatori, sia sulle varie tipologie di donazione sia sugli accertamenti eseguiti e sul loro significato; tali opuscoli vengono distribuiti agli aspiranti donatori in fase di prima iscrizione per garantire il consenso informato alla donazione

E' attivo il sito WEB: www.avisscicli.it

Apertura al pubblico

Le attività di raccolta vengono eseguite il venerdì e il sabato di tutte le settimane dalle ore 7.30 alle ore 10.00; la seconda e l'ultima domenica di ogni mese dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

Per venire incontro all'esigenza di ridurre i tempi di attesa da parte dei donatori, sono presenti due medici che effettuano la selezione dei donatori

Il servizio di visite periodiche ai donatori e l'effettuazione degli elettrocardiogrammi sarà svolto, previa prenotazione, di norma il venerdì dalle ore 18.00 alle ore 19.30.

Il personale è a disposizione, per qualsiasi chiarimento, informazioni o reclami secondo il seguente orario:

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

DIRETTORE SANITARIO: tutti i venerdì e i sabati dalle 10.00 alle 12.00

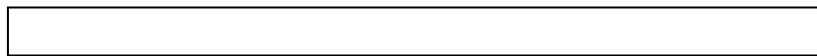
MEDICI: dalle ore 8.00 alle ore 12.00 di due domeniche al mese

SEGRETARIA: dalle ore 7.30 alle ore 12.00, tutti giorni (escluso il lunedì); dalle ore 16.00 alle ore 20.00 il giovedì e il venerdì.

INFERMIERI: dalle ore 7.30 alle ore 10.30, il venerdì e il sabato.

N.B. Durante il mese di Agosto e Dicembre gli orari di apertura potranno essere sottoposti a modifiche che sono comunicate al pubblico tramite la diffusione di un apposito calendario distribuito a tutti i donatori

Tutela della privacy



L'AVIS di Scicli ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori venga effettuata in conformità alla L. 196/2003.

A tal fine, viene richiesto ad ogni donatore, aspirante o effettivo, di autorizzare per iscritto il personale AVIS e la struttura trasfusionale al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo quanto previsto dalla legge n° 196 del 30/06/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Scicli

Monitoraggio della soddisfazione dei clienti

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'AVIS comunale di Scicli è monitorato
In particolare:

- la soddisfazione dei donatori viene monitorata tramite la somministrazione, con cadenza almeno biennale, di questionari anonimi diretti a valutare la qualità del servizio che l'AVIS offre ai propri iscritti nonché a cogliere le loro aspettative e gli eventuali suggerimenti utili al miglioramento complessivo dell'attività del centro fisso di raccolta
- la soddisfazione del SIMT viene tenuta sotto controllo tramite due canali informativi: il rilievo dei reclami provenienti dal SIMT ed il monitoraggio dei tempi impiegati dall'AVIS per l'evasione delle richieste urgenti e/o specifiche provenienti dal SIMT

Tutte le informazioni raccolte, opportunamente rielaborate statisticamente, verranno utilizzate dalla Direzione per l'individuazione degli eventuali correttivi da apportare alla realtà associativa, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Come contattarci

Potete contattarci per richiedere informazioni o chiarimenti nonché per inoltrare segnalazioni o reclami utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

- ❑ TELEFONO al n° 0932/446495 0932/446496
- ❑ E-MAIL all'indirizzo presidenza@avisscicli.it o info@avisscicli.it
- ❑ SITO WEB all'indirizzo : www.avisscicli.it.
- ❑ POSTA all'indirizzo: P.O. Busacca Pad. G Via Ospedale 97018 Scicli

Scicli 15/01/2014

Salvatore Lutri
Presidente Avis Scicli