



INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità all'Articolo 2 del **Decreto Legge 12.05.95 n°163** il quale prevede che tutti soggetti che erogino un servizio pubblico sanitario (anche in regime di convenzione) debbono essere dotati della cosiddetta Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, che l'Associazione s'impegna a diffondere ai Donatori, Servizio Trasfusionale, Cittadinanza, 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 a loro rivolta.

L'Associazione s'impegna a riesaminare la presenta 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.

Per tale motivo viene proposto uno schema di tale documento che possa essere utile alle singole sezioni al fine di adeguarsi a tale obbligo, ovviamente ogni sezione potrà apportare le eventuali modifiche per adattare la Carta alla propria realtà.

PRESENTAZIONE DELL'AVIS COMUNALE DI TRAPANI

PREMESSA

L'**Avis** Comunale di Trapani è stata costituita il 24 aprile 1970, 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 Trapani

All'interno della provincia di Trapani sono esistenti n. 14 sedi **Avis** rispetto a n. 24 Comuni presenti nel territorio provinciale.

Alla data del 31/12/2019 l'**Avis** Comunale di Trapani conta n. 706 soci donatori periodici ed ha prodotto nel corso dell'anno 2019 n. 1436 unità di sangue donate.



**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** e quindi dell'**Avis** Comunale di Trapani sono:

1. offerta del sangue, anonima, gratuita e senza vincoli di destinazione, con obiettivo l'autosufficienza Regionale e Nazionale (**PNSP 1999-2001 e PRSP 2003**)
2. promozione dell'informazione e dell'educazione al dono del sangue ed alla salute,
3. promozione e sviluppo della coscienza trasfusionale e del buon utilizzo del sangue,
4. tutela della salute dei donatori contribuendo all'educazione sanitaria e favorendo la medicina preventiva
5. gestione dei servizi tecnici nei limiti delle normative vigenti.

In particolare l'**Avis** Comunale di Trapani nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, ha sviluppato una peculiare politica sanitaria atta a garantire il soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'Azienda Ospedaliera e/o ASP n. 9 di Trapani con cui l'**Avis** comunale di Trapani ha un rapporto di convenzione.

SEDE SOCIALE E STRUTTURA

La sede sociale è sita a Trapani in via Casa Bianca n. 34, Tel. 0923 559404, Fax 0923 1876939, e-mail avis.comunaletrapani@gmail.com.

La sede è costituita da una sala d'attesa adibita anche alla compilazione dei questionari predo nazione, un locale segreteria, un archivio documenti, la sala visite per l'anamnesi del donatore, la sala donazioni con due poltrone per i prelievi e altro arredo come da disposizioni dei protocolli ufficiali, la sala ristoro e riposo post-donazione, e due servizi (uno riservato al personale e uno per l'utenza, accessibile anche per disabili).



**STRUTTURA ORGANIZZATIVA ED ESECUTIVO**

Responsabili	Cognome e Nome	Area organizzativa
Presidente	D'Atri Lorenzo	Legale rappresentante dell'associazione
Vice Presidente	Vivona Antonio	Eventuali incarichi di area
Vice Presidente vicario	Guarnotta Maurizio	Eventuali incarichi di area
Segretario	Buffa Francesco	Responsabile area di segreteria e del personale
Tesoriere	Navetta Giuseppe	Responsabile contabilità
Componenti	Felice G.ppe Maurizio	Responsabile sport
	Luppino Girolamo	Referente sanitario
	Bianco Salvatore	Referente contatti e sponsor
	Pecorella Angela	Referente organizzazione eventi

PERSONALE IMPIEGATO

Personale impiegato per l'attività di raccolta di sangue intero è costituito da: Medici Selezionatori, Infermieri Professionali e Personale Associativo con una provata esperienza nel settore, tale da garantire un'elevata professionalità.

L'**Avis** Comunale di Trapani si impegna ad aggiornare periodicamente il suddetto personale, sia in caso di utilizzo di nuove apparecchiature che in caso di nuove tecniche di prelievo.

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



**INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE****SERVIZI OFFERTI**

Le attività di chiamata dei donatori e di raccolta sono finalizzate, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, in primo luogo a soddisfare le esigenze dell'Azienda Sanitaria di riferimento sia in termini di raccolta programmata che in termini di raccolta d'urgenza e per particolari esigenze (gruppi rari, fenotipi particolari, particolari emocomponenti).

Le attività finalizzate alla salute dei donatori consistono nell'esecuzione dei prelievi per gli esami emato-chimici (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.

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.

COMUNICAZIONE CON I DONATORI

La segreteria comunica con i donatori attraverso il proprio sito face book, su chiamata e/o whatsapp. Tutto il materiale informativo è, inoltre, esposto e messo a disposizione dell'utenza nella sala d'attesa.

APERTURA AL PUBBLICO

Le attività di **raccolta** vengono eseguite la mattina dei giorni prestabiliti come da calendario mensile, a partire dalle ore 7,30 ed effettuate su prenotazione.

La prescrizione di visite periodiche ai donatori e di esami (elettrocardiogramma, Rx Torace ed urine), è prevista con cadenza biennale.





ODV (Organizzazione Di Volontariato)

Il personale di segreteria è a disposizione del pubblico, per qualsiasi chiarimento, informazione o reclamo, secondo il seguente orario: tutti i giorni feriali dalle 9,00 alle 13,00.

N.B. Durante il mese di Agosto gli orari di apertura potranno essere sottoposti a modifiche che saranno prontamente comunicate.

POLITICA DELLA QUALITA'

L'**Avis** Comunale di Trapani è consapevole che la Politica della Qualità costituisce un importante strumento strategico al fine di conseguire la massima soddisfazione del cliente e di migliorare i margini di efficienza interna.

In particolare l'**Avis** Comunale di Trapani definisce i seguenti obiettivi:

- **AUTOSUFFICIENZA**
- **SICUREZZA TRASFUSIONALE**
- **SVILUPPO SCIENTIFICO E TECNOLOGICO**
- **EFFICIENZA ED ECONOMICITA' DELLA GESTIONE**
- **ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE (donatore), RICEVENTE, e S. T.**
- **MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA QUALITA'**

Per **Autosufficienza**, s'intende innanzitutto il completo soddisfacimento (in termini di quantità e qualità) delle richieste del Servizio Trasfusionale di riferimento, per poi contribuire al soddisfacimento di altri eventuali bisogni regionali e nazionali. L'**Avis** comunale di Trapani si propone il raggiungimento di tali obiettivi con un progressivo ed annuale incremento delle unità raccolte, ottenute da donatori associati.

Per **Sicurezza Trasfusionale**, s'intende la cura della selezione del donatore e la tutela ed il monitoraggio della sua salute, attraverso la puntuale applicazione delle norme in vigore in materia.

Per **Sviluppo Scientifico e Tecnologico**, s'intende l'acquisizione di avanzate tecniche e, (se esiste l'unità di raccolta), tecnologie, strumentazione necessaria al prelievo, al controllo dello sviluppo delle donazioni, tramite la formazione professionale continua degli operatori dell'area sanitaria ed amministrativa.





Per **Efficienza ed Economicità della Gestione**, s'intende la razionalizzazione delle procedure di gestione e l'attivazione di sistemi di monitoraggio sull'efficienza ed efficacia, al fine di individuare le cause d'inefficienza e definire, conseguentemente gli opportuni correttivi da adottare.

Per **Attenzione focalizzata al donatore, al ricevente e al S.I.T.** s'intende l'impegno dei responsabili associativi ad assicurare che le esigenze dei donatori, dei soggetti trasfusi, del Servizio Trasfusionale siano definiti e soddisfatti, allo scopo di accrescerne la soddisfazione nel tempo. A tal fine l'associazione garantisce che venga attuata un'attività di monitoraggio finalizzata alla verifica del rispetto dei requisiti richiesti dai soggetti in discorso; alla gestione e conseguente riduzione degli eventuali reclami degli stessi; al monitoraggio del loro grado di soddisfazione con conseguente individuazione dei correttivi idonei a garantire un incremento della soddisfazione nel tempo.

Per **Miglioramento continuo del Sistema Qualità**, s'intende l'impegno a migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità attraverso i seguenti strumenti: la politica e gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne (per esterne si intendono quelle relative alla verifica dei requisiti dell'accreditamento), il rilievo e la gestione delle non conformità, l'individuazione e l'attuazione delle opportune azioni correttive e preventive, la rielaborazione dei dati tramite utilizzo di tecniche statistiche, il periodico riesame del Sistema Qualità.

L'associazione si impegna a raggiungere gli obiettivi fissati dalla Politica della Qualità ed a verificarne il conseguimento tramite periodici riesami del sistema.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

TUTELA DELLA PRIVACY

L'**Avis** di Trapani ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori venga effettuata in conformità al **D. Lgs. 196/2003**.

A tal fine, viene anche richiesto ad ogni donatore, aspirante o effettivo, di autorizzare per iscritto il personale **Avis** e la struttura trasfusionale al





ODV (Organizzazione Di Volontariato)

trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'**Avis** comunale di Trapani è monitorato tramite la eventuale annotazione dei reclami nonché attraverso interviste programmate, affidate alla compilazione del donatore.

In particolare:

- la soddisfazione dei donatori viene monitorata tramite la somministrazione, con cadenza 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 della sezione e del centro fisso di raccolta.
- la soddisfazione del Servizio Trasfusionale, viene tenuta sotto controllo tramite il rilievo dei reclami provenienti dallo stesso.

Tutte le informazioni raccolte, opportunamente rielaborate statisticamente, verranno utilizzate dalla associazione 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. 0923 559404 o cell. 348 3117284
- FAX al n 0923 1876939
- E-MAIL all'indirizzo segreteria: avis.comunaletrapani@gmail.com
- SITO WEB all'indirizzo : www.avistrapani.it
- POSTA all'indirizzo: Via Casa Bianca n. 34 – 91100 Trapani

F.to Il Presidente
Lorenzo D'Atri

