

AVIS COMUNALE SEZIONE DI GIARRATANA

CARTA DEI SERVIZI

*IL DIRETTORE SANITARIO
Dott. Giuseppe Cappello*

*IL PRESIDENTE
Dott. Adriano Longo*

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi, che la Direzione s’impegna a diffondere ai clienti (donatori, SIMT, soggetti trasfusi), 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 GIARRATANA

Premessa

L’AVIS Comunale di Giarratana è stata costituita il 15 febbraio 1984; 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.

A seguito del DDG 2629 del 28/12/2016 all’interno della provincia di Ragusa è presente un’unità di raccolta fissa “AVIS COMUNALE DI RAGUSA” con 12 articolazioni organizzative presenti in ognuno dei 12 comuni del territorio. Pertanto l’AVIS Comunale di Giarratana, pur mantenendo la piena autonomia giuridica, patrimoniale e processuale, a livello sanitario e qualitativo è un punto di raccolta AVIS COMUNALE DI RAGUSA sito in Giarratana.

Alla data del 31.12.2018 l’AVIS Comunale di Giarratana conta **622** soci donatori periodici ed ha prodotto nel corso del 2018 **974** unità di sangue donate.

Alla stessa data l’indice di donazione è di **1.57**.

La struttura associativa ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 n. 14844 del 10/01/2019.

Questi dati straordinari, insieme alla funzionalità della sede nella quale è allocata l’Unità di Raccolta Fissa di sangue e la grande capacità di coinvolgimento della popolazione nel progetto solidale, ne fanno un’Associazione degna della massima considerazione anche a livello nazionale.

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 Giarratana sono:

1. offerta del sangue, anonima, gratuita e senza vincoli di destinazione, con obiettivo l'autosufficienza Regionale e Nazionale;
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.

Inoltre l'AVIS Comunale di Giarratana ha aggiunto a tali scopi l'offerta di terapia trasfusionale a domicilio dei pazienti non deambulanti.

In particolare l'AVIS Comunale di Giarratana, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, ha sviluppato una peculiare politica sanitaria atta a garantire il soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'Azienda Ospedaliera "ASP N.7" di 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 2006 l'Avis Comunale di Giarratana utilizza il sistema informatico del SIMT di Ragusa (Emonet di Insiel) avendo approntato un sistema di collegamento tramite internet, e tramite ADSL prevedendo l'utilizzo, in caso di caduta di entrambi i sistemi di collegamento, anche del programma dedicato "autoemoteca".

Sede sociale e struttura

La sede sociale, sita in Giarratana in via Francesco Crispi 2, è costituita da un edificio di recente costruzione. Si articola su di un solo piano adibito a Centro Fisso di Raccolta con autorizzazione regionale. Su tale piano sono stati studiati ed attuati tutti i più moderni accorgimenti per la raccolta di sangue sia intero che di plasmaferesi. Sono stati previsti locali separati per la segreteria-uffici, la compilazione dei questionari pre-donazione, l'esecuzione dei controlli ematochimici, le visite mediche (un ambulatorio-direzione sanitaria), la sala donazione con cinque posti letto dotati di poltrone anatomiche, bilance agitatrici, e la frigoemoteca per la conservazione temporanea delle unità di sangue intero, un magazzino-garage, i servizi igienici (compreso il bagno per portatori di handicap), la sala ristoro e riposo post donazione.

Tutta la sede è dotata di aria climatizzata.

La struttura è dotata di gruppi di continuità UPS al fine di garantire la continuità dell'erogazione di energia elettrica anche in caso di black out.

Responsabili

<i>Presidente</i>	Dott. Longo Adriano
<i>Vice Presidente</i>	Signora Azzaro Fabiana
<i>Direttore Sanitario</i>	Dott. Giuseppe Cappello
<i>Vice-Direttore Sanitario</i>	Dott. Giuseppe Rivela
<i>Segretario</i>	Sig. Fatuzzo Leonardo
<i>Tesoriere</i>	Signora Angelica Mirabella
<i>Sicurezza & Privacy</i>	Sig. Franzo Costa e Monaco Bartola
<i>Area Giovani</i>	Signora Azzaro Fabiana
<i>Magazzino</i>	Sigg. Costa Franzo e Monaco Bartola
<i>Assicuratori Qualità</i>	Sig. Franzo Costa Sig. Monaco Bartola
<i>Persona Responsabile AVIS COMUNALE DI RAGUSA e articolazioni organizzative collegate</i>	Dott. Bonomo Pietro

Personale impiegato

Il personale impiegato per l'attività di raccolta di sangue intero e di plasmateresi è costituito da: Medici Selezionatori, Infermieri Professionali e Segreteria con una esperienza ormai ventennale nel settore, tale da garantire un'elevata professionalità.

L'AVIS Comunale di Giarratana 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 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 Ospedaliera "ASP N. 7" 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 con all'istituzione presso il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, SIMT, di una banca di emocomponenti congelati - globuli rossi di gruppi rari, - da utilizzare nei periodi in cui i donatori sono meno facilmente raggiungibili (emergenza estiva).

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, 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.

Valori emato-chimici particolarmente alterati vengono trasmessi il più velocemente possibile alla sede per eventuali convocazioni ed accertamenti.

Sono inoltre effettuati periodici controlli della funzionalità cardiaca tramite l'esecuzione almeno biennale di un esame ECG, in caso di riscontri patologici del donatore.

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.

Inoltre è attivo il sit web: www.avisgiarratana.it.

Apertura al pubblico

Le attività di **raccolta** vengono generalmente eseguite la **Domenica, dalle ore 8.00 alle ore 12.00; le giornate in cui si svolgono le raccolte vengono comunicate con sufficiente anticipo ai donatori, anche tramite l'affissione in bacheca del calendario, pubblicazione sul sito e chiamata diretta o invio di sms.**

I controlli sanitari saranno effettuati, ove possibile, dalle ore 9.30 alle ore 11.45 in modo da non intralciare l'attività di donazione oppure previa prenotazione durante i pomeriggi di settimana.

Le nuove iscrizioni avranno luogo possibilmente dalle ore 9.30 alle ore 11.45.

Il servizio di visite periodiche ai donatori e l'effettuazione degli elettrocardiogrammi viene svolto previa prenotazione.

Il personale è a disposizione del pubblico, per qualsiasi chiarimento, informazione o reclamo secondo il seguente orario:

DIRETTORE SANITARIO: durante le giornate di donazione o previa prenotazione.

SEGRETERIA:

Lunedì: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Martedì: dalle 8.00 alle 14.00

Mercoledì: dalle 8.00 alle 14.00

Giovedì: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Venerdì: dalle 8.00 alle 14.00

N.B. Gli orari di apertura potranno essere sottoposti a modifiche che saranno prontamente comunicate al pubblico tramite affissione sull'apposita bacheca

Tutela della privacy

L'AVIS di Giarratana ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori venga effettuata in conformità al GDPR 2016/679.

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 dal GDPR 2016/679.

Monitoraggio della soddisfazione dei clienti

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'AVIS comunale di Giarratana viene controllato attraverso:

- la soddisfazione dei donatori 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 del centro fisso di raccolta;
- la soddisfazione del SIMT monitorata tramite la gestione di eventuali reclami provenienti dal SIMT.

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

Sedi AVIS della Provincia sono:

Sezioni Comunali	Indirizzo	CAP	Telefono	Fax	Sito Internet	E-mail
ACATE	Corso Indipendenza, 265	97011	0932 990066	idem		avisacate@gmail.com
CHIARAMONTE	Via V.Emanuele III, 5	97012	0932 922471	idem	www.avischiaramonte.it	avischiaramonte@virgilio.it
COMISO	P.zza Sac. Angelo Guastella	97013	0932 740703	idem	www.aviscomiso.altervista	comiso@avisrg.it
GIARRATANA	Via F.Crispi 2	97010	0932 976694	idem	www.avisgiarratana.it	segreteria@avisgiarratana.it
ISPICA	Via Ugo Foscolo, 71	97014	0932 951173	idem		avispica@yahoo.it
MODICA	Presso Ospedale Maggiore Modica	97015	0932 448059	idem	www.avismodica.it	modica@avisrg.it
MONTEROSSO	Vico Silva	97010	0932 977458	idem		avismonterosso@virgilio.it
POZZALLO	Via Studi 18	97016	0932 798004	idem	www.avispozzallo.it	pozzallo@avisrg.it
RAGUSA UDR CAPOFILA	Via V.E.Orlando 1/a	97100	0932 623722	0932 623382	www.avisragusa.it	inf@avisrg.it
S.CROCE	Via Settembrini 16	97017	0932 912519	idem	www.avissantacrocecamerina.it	avissantacroce@gmail.com
SCICLI	Presso Osp. Busacca Padiglione G	97018	0932 446495	idem	www.avisscicli.it	info@avisscicli.it
VITTORIA	Via Garibaldi	97019	0932 866930	0932 513181		avisvittoria@libero.it
Provinciale RAGUSA	Via della Solidarietà 2	97100	0932 683015	idem	www.avisrg.it	info@avisrg.it

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 976694
- ❑ CELL.: 3313514110
- ❑ E-MAIL agli indirizzi: segreteria@avisgiarratana.it
- ❑ POSTA all'indirizzo: Via Francesco Crispi, 2, 97010 Giarratana
- ❑ SITO WEB: www.avisgiarratana.it
- ❑ POSTA CERTIFICATA: avisgiarratana@pec.it

Il Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cappello

Il Presidente
Dott. Adriano Longo