



*Carta dei servizi
dell'AVIS comunale
di Falcone*



<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 1 DI 7

INDICE

1

0. <i>Indice e tabella delle revisioni</i>	<i>pag. 1</i>
1. <i>Introduzione</i>	<i>pag. 2</i>
2. <i>Premessa</i>	<i>pag. 2</i>
3. <i>Struttura</i>	<i>pag. 2-3</i>
4. <i>Scopi</i>	<i>pag. 3-4</i>
5. <i>Politica della Qualità</i>	<i>pag. 4-5</i>
6. <i>Responsabilità</i>	<i>pag. 5-6</i>
7. <i>Comunicazione con i donatori</i>	<i>pag. 6-7</i>
8. <i>Apertura al Pubblico</i>	<i>pag. 7</i>

TABELLA DELLE REVISIONI

N° Rev.	Data Revisione	Tipo Modifica	Elaborazione	Verifica	RGQ
0	17/08/2014	NUOVA EMISSIONE	Dott. O. Minutoli Dott. S. Panama Rag. P. Bucolo	Dott. Gaetano Crisà	Rag. Pasquale Bucolo
1					
2					
3					
4					
5					

<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 2 DI 7

1 Introduzione

- Carta dei servizi della Sezione AVIS Comunale di Falcone

La presente Carta dei Servizi, che la Direzione s’impegna a diffondere ai donatori ed ai SIMT di competenza, 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 all’utente finale.

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.

2 Premessa

L’AVIS Comunale di Falcone è stata costituita il 24/04/2004, 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 Messina. Al 31-12-2013 l’AVIS Comunale di Falcone conta **365** soci ed ha prodotto **516** unità di sangue.

L’Avis comunale di Falcone comprende un comprensorio di comuni: Basicò, Falcone, Furnari, Montalbano Elicona, Novara di Sicilia, Oliveri con 12700 abitanti, quindi l’indice di donazione, è di 1.41, quindi oltre la media europea.

Questi dati straordinari, insieme alla realizzazione di una sede propria nella quale è allocata una modernissima Unità di Raccolta Fissa di sangue e la grande capacità di coinvolgimento della popolazione nel progetto solidale “**LA CASA DEL DONATORE**”, ne fanno un’Associazione degna della massima considerazione, anche a livello Regionale.

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 e volontari sono i suoi dirigenti.

3 Struttura

La sede sociale è sita in Via Nazionale, 174 - 98060 Falcone (ME) Tel. **0941349168**
Fax **0941334359**, e-mail avisfalcone@virgilio.it.

Via Nazionale, 174 - 98060 Falcone (ME) - Tel. 0941349168 – Fax 0941334359 - Cell. 3337351414
Cod. Fiscale 90011050839 - avisfalcone@virgilio.it - iscr. Albo reg.le volontariato n. 1070

<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 3 DI 7

L'Avis Comunale di Falcone svolge la sua attività nei locali siti in Via Nazionale, 174 ed avvalendosi del supporto dell'Autoemoteca anche nei comuni che fanno parte del comprensorio.

La sede è composta dalla sala prelievi, sala visite, ufficio/amministrazione/accettazione, sala ristoro, sala conferenze, un ripostiglio e due bagni, uno per uomini, l'altro per donne e diversamente abili, con antibagno ed un ampio corridoio con area riservata al donatore per la privacy.

4 Scopi

Gli scopi sociali dell'AVIS Nazionale e quindi dell'AVIS Comunale di Falcone sono:

1. offerta del sangue, anonima, gratuita e senza vincoli di destinazione;
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 Falcone, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, ha sviluppato il Progetto “La Casa Del Donatore”, dove il donatore stesso sarà sottoposto a visite specialistiche, per garantirgli una prevenzione completa dal punto di vista sanitario.

In sintesi l'Avis comunale di Falcone:

- Alimenta la cultura della solidarietà e del dono del sangue;
- Attua e ricerca ogni azione per la diffusione di “una medicina preventiva” verso i propri associati;
- Partecipa alla programmazione e alla gestione dell'intero servizio trasfusionale, in conformità al disposto della Legge n° 219/05 e sue applicazioni;
- Contribuisce all'approfondimento tecnico, scientifico ed organizzativo dei problemi promozionali, organizzativi, trasfusionali ed immunoematologici anche in relazione al trapianto di organi e promuove l'informazione sulla donazione del midollo osseo, organizzando in contemporanea anche la tipizzazione, tra i propri associati;
- Raccolta unità di sangue in sede;
- Raccolta unità di sangue esterni tramite autoemoteca;
- Rapporti con il Centro trasfusionale dei Simt di Patti e Milazzo;

<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 4 DI 7

- Servizi sanitari per i donatori;
- Rapporti con altre Associazioni.

Le attività finalizzate alla salute dei donatori consistono nell'esecuzione dei prelievi per gli esami ematochimici (eseguiti presso il SIMT), nel loro controllo e nel loro invio (per posta) o nella loro consegna (personale) ai donatori nel più breve tempo possibile secondo come richiesto dai singoli donatori. Vengono richieste, se ritenuto necessario dal personale medico in fase di colloquio pre donazione, 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.

Il Responsabile Sanitario, secondo la normativa vigente e ogni qualvolta lo ritiene necessario, fa effettuare ai donatori un elettrocardiogramma che viene conservato nella cartella clinica insieme alle altre analisi dopo essere stato refertato dal cardiologi. Copia dello stesso viene messa a disposizione degli interessati.

5 **Politica della qualità**

La Politica e gli Obiettivi per la Qualità dell'Associazione vengono determinati a partire dalle disposizioni dei Servizi Trasfusionali di riferimento, dalle esigenze dei donatori e degli altri stakeholder, da un attento esame delle attività, dei risultati e degli obiettivi dell'Associazione.

Essi sono definiti dal Direttivo, che, a cadenza annuale, ha il compito di verificarne la realizzazione.

Compete al Direttivo al MPR e al Responsabile della Qualità, definire gli obiettivi di qualità per ogni processo. La definizione degli obiettivi ed i risultati attesi vengono comunicati ai soci e agli operatori dell'Associazione, in modo da favorire il loro coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi.

Gli obiettivi che l'Associazione persegue sono:

- **Autosufficienza**, si riferisce al completo soddisfacimento delle Richieste dei Servizi Trasfusionali di riferimento. L'Associazione si propone il raggiungimento di tali obiettivi con un progressivo ed annuale incremento delle unità di sangue raccolte;
- **Sicurezza Trasfusionale**, intesa come la cura nella selezione, nella tutela e nel monitoraggio della salute del donatore ed, infine, nella prevenzione degli errori;

<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 5 DI 7

- *Sviluppo Scientifico e Tecnologico, inteso come l'acquisizione di avanzate tecniche, tecnologie, strumentazione necessaria al prelievo, al controllo dello sviluppo delle donazioni, attraverso la continua formazione professionale degli operatori dell'area sanitaria ed amministrativa;*
- *Efficienza ed economicità della gestione, si riferisce alla razionalizzazione delle procedure di gestione e all'attivazione di sistemi di monitoraggio sull'efficienza e sull'efficacia, al fine di individuare le cause dell'inefficienza e definire, conseguentemente, gli opportuni correttivi da adottare;*
- *Attenzione focalizzata al Donatore, al Ricevente e ai Servizi Trasfusionali, intesa come l'impegno dei responsabili dell'Associazione ad assicurare che le esigenze dei donatori, dei soggetti trasfusi e dei Servizi Trasfusionali siano definiti e soddisfatti, allo scopo di accrescerne la soddisfazione nel tempo;*
- *Miglioramento Continuo del Sistema Qualità, s'intende l'impegno a migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità mediante la politica e gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne, 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 ed, infine, con il periodico riesame del Sistema Qualità.*

6 Responsabilità

Carica	Cognome e Nome	Responsabilità
Presidente	Orazio Antonio Minutoli	Legale rappresentante (accesso ai dati sensibili)
Vice Presidente	Angela Salmeri	Responsabile Avis Giovani Responsabile Immagine (accesso ai dati sensibili)
Tesoriere	Felice Famà	Responsabile invio referti ai donatori Responsabile sicurezza sede (accesso ai dati sensibili)
Segretario	Febronia Micari	Responsabile attuazione delibere Responsabile Contabilità Responsabile funzioni Segreteria e Amministrazione (accesso ai dati sensibili)

<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 6 DI 7

Consigliere	Simona Carnovale	Responsabile accettazione (accesso ai dati sensibili)
Consigliere	Giuseppe Anania	Responsabile strumentazioni (accesso ai dati sensibili)
Consigliere	Claudio Crupi	Componente (accesso ai dati sensibili)
Consigliere	Giuseppe Imbruglia	Componente (accesso ai dati sensibili)
Consigliere	Antonino Materia	Componente (accesso ai dati sensibili)
Consigliere Provinciale	Pasquale Bucolo	Responsabile Qualità (accesso ai dati sensibili)
Volontario	Vita Zingariello	Responsabile Ufficio/Inventario (accesso ai dati sensibili)
Volontario	Antonino Micari	Responsabile relazioni esterne (accesso ai dati sensibili)
Volontario	Giuseppina Maiorana	Responsabile telefonate ai soci (accesso ai dati sensibili)
Volontario	Carmelo Gullo	Responsabile donazioni esterne (accesso ai dati sensibili)
Revisore dei conti	Giuseppe Bucolo	Presidente
Revisore dei conti	Silvana Cambria Terranova	Componente
Revisore dei conti	Simona Foti	Componente
Responsabile Sanitario	Saverio Panama	Medico Persona Responsabile UDR (accesso ai dati sensibili)
Infermiere	Anna Maria Foti	Responsabile visite ed Emonet (accesso ai dati sensibili)
Infermiere	Natale Spadaro	Responsabile Prelievi (accesso ai dati sensibili)
Medico Sanitario	Lorenzo Riso	Responsabile Sanitario donatori (accesso ai dati sensibili)

Il personale impiegato per la gestione dell'associazione è diviso in due categorie:

- a - a prestazione occasionale (medici ed infermieri per le raccolte);*
- b - volontari (dirigenti e collaboratori).*

7 Comunicazione con i donatori

Sono a disposizione dei donatori gli opuscoli informativi:

Informazioni per una donazione responsabile, Opuscolo AIDS, Rischio malarico, Lettera al

<i>Carta dei Servizi della sezione Avis Comunale di Falcone</i>	INDICE DELLE SEZIONI -----
REV. 00 17 AGOSTO 2014	PAGINA 7 DI 7

donatore e raccomandazioni condotta post donazione.

Dopo la donazione, qualora i valori ematochimici risultino normali o lievemente alterati l'interessato/a riceve a casa i risultati delle analisi insieme ad una comunicazione che lo/la invita, nel secondo caso, a recarsi presso la sede sociale in una giornata di raccolta per ripetere le analisi relativamente ai valori alterati.

Qualora i valori risultassero particolarmente alterati, viene attuata la procedura IOP-GDNI gestione del donatore non idoneo.

8 Apertura al pubblico

La sede sociale è aperta al pubblico durante le donazioni, con i seguenti orari:

- ❖ dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

Occasionalmente, possono essere organizzate delle giornate di apertura straordinarie, in tal caso sarà data ampia comunicazione a tutti gli interessati attraverso l'invio di SMS o di telefonate.

Per qualsiasi chiarimento, informazione o reclamo ci si può rivolgere in segreteria ed ai numeri di telefono: **0941349168 - 3337351414**.

Per problemi di natura sanitaria il Medico Responsabile personale medico è disponibile negli orari di raccolta ed eccezionalmente anche su appuntamento.

Gli orari di apertura potranno essere sottoposti a modifiche che saranno prontamente comunicate:

- ❖ sulla pagina Facebook Avis Comunale di Falcone;
- ❖ via e-mail;
- ❖ via sms;
- ❖ affissi all'esterno della sede;
- ❖ affissi nei locali pubblici.