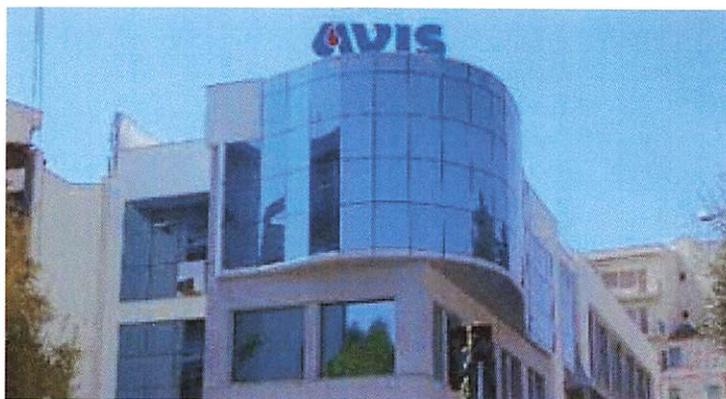


# CARTA DEI SERVIZI

## AVIS COMUNALE DI RAGUSA

Via Vittorio Emanuele Orlando 1/A  
97100 Ragusa



**PRESIDENTE - DR PAOLO ROCCUZZO**

**PERSONA RESPONSABILE UDR - DR PIETRO BONOMO**

## INDICE

1. PREMESSA .....	3
2. PRESENTAZIONE E STORIA .....	3
3. PRINCIPI ISPIRATORI .....	3
4. SEDE.....	4
5. RESPONSABILI.....	4
6. PERSONALE.....	4
7. INFORMAZIONI AI DONATORI PER UNA DONAZIONE RESPONSABILE .....	4
8. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE.....	5
9. APERTURA AL PUBBLICO.....	5
10. MODALITA' DI ACCESSO .....	6
11. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	6
10.1 Tutela della privacy.....	6
10.2 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti.....	6
1. COME CONTATTARCI.....	7
2. RISULTATI ANNO 2019.....	7
12.1 Dati sulla Raccolta .....	7
12.2 Attività svolte nel 2019 .....	7
3. OBIETTIVI ANNO 2020 .....	8
4. PUNTI DI RACCOLTA COLLEGATI ALLA UDR CAPOFILA .....	10

## **1. PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi, redatta in conformità al D.P.C.M. del 19 maggio 1995, 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 diffondere i contenuti della presente Carta che sarà riesaminata con cadenza annuale ed eventualmente revisionata per adeguarla alla propria realtà operativa.

## **2. PRESENTAZIONE E STORIA**

L'AVIS Comunale di Ragusa è stata costituita il 23/10/1978 e fa parte di una più vasta organizzazione che si articola in AVIS Provinciale di Ragusa, AVIS Regione Sicilia e AVIS Nazionale.

L'AVIS Comunale di Ragusa, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, ha sviluppato dal 1993 una peculiare politica sanitaria atta a garantire il soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'ASP 7 di Ragusa (con cui esiste un rapporto di Convenzione) riservando le potenzialità donazionali al raggiungimento dell'autosufficienza, 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-cliniche dei donatori.

In questa ottica si pratica a Ragusa già dal 1990 la donazione, oltre che del sangue intero, anche di emocomponenti e di multicomponent in aferesi attraverso l'uso di separatori cellulari.

Dal 2001 l'Avis presenta un Sistema di Gestione Qualità certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001, certificazione successivamente inglobata nel Sistema di Gestione integrato SIMT-AVIS a partire dal 2009.

Dal 2005 l'Avis Comunale di Ragusa utilizza il sistema informatico Emonet che prevede un sistema di collegamento AVIS-SIMT tramite wireless (o ponte radio) e ADSL; in caso di caduta di entrambi i sistemi di collegamento si utilizza il programma dedicato "autoemoteca".

Dal 2014 l'Avis è stata autorizzata e accreditata alla raccolta di sangue intero e di emocomponenti mediante aferesi dal Centro Regionale Sangue, autorizzazione rinnovata con cadenza biennale (D.D.G. n.2249/2018 che sancisce l'ultimo rinnovo)

Dal 2017 La Regione Sicilia ha proceduto alla rifunionalizzazione delle rete associativa di raccolta del sangue tramite D.A 35/2017 con il quale l'AVIS Comunale di Ragusa è stata individuata come Unità di Raccolta Capofila, titolare dell'autorizzazione e dell'accreditamento, con 12 Punti di Raccolta Collegati, presenti in ognuno dei 12 comuni del territorio provinciale.

## **3. 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.

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

- offerta del sangue, anonima, gratuita e senza vincoli di destinazione
- promozione dell'informazione e dell'educazione al dono del sangue ed alla salute,
- promozione e sviluppo della coscienza trasfusionale e del buon utilizzo del sangue,

- tutela della salute dei donatori contribuendo all'educazione sanitaria e favorendo la medicina preventiva

#### 4. SEDE

La sede dell'Avis è ubicata in Via Vittorio Emanuele Orlando 1/A, una struttura realizzata nel rispetto dei più moderni standard sanitari e di sicurezza, dotata di quattro ambulatori medici e di una sala donazione con 15 poltrone per la donazione.

#### 5. RESPONSABILI

Presidente	Dr Paolo Rocuzzo
Persona Responsabile UDR Ragusa e PdR collegati	Dr Pietro Bonomo
Direttore Sanitario Avis Comunale Ragusa	
Data Protection Officer (DPO)	Dr. Domenico Arezzo
Collegio dei Revisori dei Conti	Dr.ssa Giuseppina Potestà Dr.ssa Carla Occhipinti Dr Giorgio Cascone
Amministratore di Sistema	Dr Massimo Iacono
Vice Presidente	Sig. Schininà Salvatore
Segretario e Direttore Amministrativo e del Personale	Dott.ssa M. Elena Salerno
Tesoriere	Dr. Giuseppe Antoci
Vice Direttore Sanitario	Dott. Sergio Cabibbo
Assicuratori Qualità	Sig.ra Gabriella Bussetti Sig.ra Claudia Furnaro Sig.ra Luisa Vitale

#### 6. PERSONALE

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 ventennale nel settore, tale da garantire un'elevata professionalità.

La formazione continua degli operatori sanitari è garantita tramite la partecipazione a corsi ECM e la valutazione annuale sul mantenimento delle competenze, in conformità alla normativa vigente.

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.

#### 7. INFORMAZIONI AI DONATORI PER UNA DONAZIONE RESPONSABILE

Sono predisposti e costantemente aggiornati opuscoli e cartelloni finalizzati all'informazione ed educazione dei donatori, sia sulle varie tipologie di donazione sia sugli accertamenti eseguiti e sul loro significato. I cartelloni sono affissi in sede, un kit di opuscoli è distribuito agli aspiranti donatori in fase di prima iscrizione per garantire il consenso informato alla donazione.

Viene pubblicato e inviato a tutti i soci, con cadenza semestrale, il giornale AVIS Iblea.

E' attivo il sito WEB: [www.avisragusa.it](http://www.avisragusa.it)

## **8. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE**

Le attività di raccolta sono finalizzate, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, 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 con l'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).

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'ASP) e nell'invio dei referti 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.

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

Sono inoltre effettuati periodici controlli della funzionalità cardiaca tramite l'esecuzione almeno biennale di un esame ECG. In caso di riscontri patologici, il donatore viene inviato, previo appuntamento, per ulteriori controlli presso la divisione di cardiologia dell'ASP di Ragusa

Infine l'AVIS Comunale di Ragusa, in relazione a quanto esplicitamente previsto dalla Convenzione con l'ASP, offre ai donatori, sospesi o esclusi dalla donazione, per motivi di salute o per raggiunti limiti di età che abbiano effettuato almeno 10 donazioni, uno screening periodico di controllo.

## **9. APERTURA AL PUBBLICO**

La raccolta del sangue e degli emocomponenti viene effettuata esclusivamente in modo programmato, attraverso la chiamata-prenotazione dei donatori, al fine di consentire il rigoroso rispetto delle misure di accesso e di distanziamento sociale e garantire una programmazione continua e costante in linea con le esigenze del SIMT.

Le attività di raccolta vengono eseguite dal lunedì al sabato di tutte le settimane, dalle ore 7.30 alle ore 11.30, tutti i giovedì e i mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 e l'ultima domenica di ogni mese dalle ore 7.30 alle ore 11.00

I controlli sanitari vengono eseguiti dalle ore 7.30 alle ore 11.45,

Le nuove iscrizioni vengono eseguite dalle ore 7.30 alle ore 11.45.

Il servizio di visite periodiche ai donatori e l'effettuazione degli elettrocardiogrammi sarà svolto, previa prenotazione, nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00

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

**DIRETTORE SANITARIO:** dalle ore 11.30 alle ore 13.00 Lunedì-Mercoledì-Venerdì

MEDICI: dalle ore 7.30 alle ore 12.40 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30, dal Lunedì al Venerdì  
il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.40

SEGRETARIE: dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30, dal Lunedì al Venerdì  
il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

INFERMIERI: dalle ore 7.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30, dal Lunedì al Venerdì  
il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

*N.B. Durante i mesi di luglio e Agosto gli orari di apertura potranno essere sottoposti a modifiche che saranno prontamente comunicate al pubblico tramite affissione sull'apposita bacheca*

## **10. MODALITA' DI ACCESSO**

A seguito di emergenza COVID-19, le modalità di accesso presso l'Avis di Ragusa sono le seguenti:

- controllo della temperatura corporea all'ingresso con termoscanner e controllo presenza mascherina
- disinfezione delle mani tramite disinfettanti a base alcolica
- utilizzo di mascherina durante tutta la durata dell'accesso
- distanziamento fisico di almeno 1 metro
- divieto di accesso per accompagnatori e bambini

## **11. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **11.1 Tutela della privacy**

L'AVIS di Ragusa ha adeguato il trattamento dei dati personali e particolari al Regolamento Europeo GDPR 2016/679 attraverso:

- Nomina e comunicazione al Garante Privacy del DPO, i cui dati di contatto sono presenti sul sito e affissi in sede
- Nomina dell'Amministratore di Sistema
- Nomina dei Responsabili esterni e dei designati autorizzati al trattamento dei dati
- Aggiornamento dell'informativa privacy e acquisizione dei consensi tramite Tablet
- Istituzione del Registro dei Trattamenti, delle procedure richieste dal GDPR e di tutti gli aggiornamenti tecnologici necessari alla protezione dei dati

### **11.2 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti**

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'AVIS comunale di Ragusa è monitorato tramite:

- 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 del centro fisso di raccolta

- la soddisfazione del SIMT viene tenuta sotto controllo tramite il rilievo e la gestione dei reclami e delle altre NC 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.

## 12. 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 623722
- ❑ FAX al n° 0932 623382
- ❑ E-MAIL all'indirizzo [segreteria@avisragusa.it](mailto:segreteria@avisragusa.it) o [associazione@avisragusa.it](mailto:associazione@avisragusa.it)
- ❑ SITO WEB all'indirizzo: [www.avisragusa.it](http://www.avisragusa.it)
- ❑ POSTA all'indirizzo: Via Vitt. Emanuele Orlando n° 1A- 97100 Ragusa

## 13. RISULTATI ANNO 2019

### 13.1 Dati sulla Raccolta

Nel corso del 2019 l'Avis ha gestito **N.25.783** soci donatori periodici ed ha prodotto **N.40.410** unità di sangue donate nei Punti di Raccolta della provincia di Ragusa, come descritto in tabella

Sezioni	Donatori	Donazioni
ACATE	349	632
CHIARAMONTE	651	1.032
COMISO	1.543	2.599
GIARRATANA	597	953
ISPICA	613	877
MODICA	4.266	5.829
MONTEROSSO	355	529
POZZALLO	786	1.340
<b>RAGUSA</b>	<b>10.603</b>	<b>15.667</b>
S.CROCE	906	1.239
SCICLI	1.120	1.630
VITTORIA	3.994	8.083
<b>TOTALE</b>	<b>25783</b>	<b>40410</b>

**AVIS MARE**, attraverso l'attività dell'autoemoteca a Marina di Ragusa, ha permesso di raccogliere **85** unità di sangue durante il mese di agosto

### 13.2 Attività svolte nel 2019

- **Potenziamento Corsia preferenziale per attesa zero:**

Ampliamento della donazione con prenotazione, infatti su 15.667 donazioni effettuate nel 2019 ben 4560 sono state prenotate (29% contro il 24% dell'anno precedente)

Potenziamento della donazione pomeridiana. E' possibile donare, su prenotazione, tutti i giovedì e i mercoledì pomeriggio

- **Digital Transformation:**

Implementazione del **Sistema ZEROCARTA** che consente l'ottimizzazione delle chiamate ai donatori, la prenotazione della donazione, la compilazione dei consensi privacy tramite Tablet con implementazione della firma grafometrica, l'invio dei dati su cloud, la conservazione sostitutiva, l'invio dei referti tramite e-mail

- **Potenziamento del Progetto salute della prostata:** grazie alla collaborazione con le divisioni di Urologia dell'ASP 7 e all'ampliamento della Convenzione con la Clinica del Mediterraneo, è stato possibile azzerare la lista d'attesa dei donatori da sottoporre a screening per la prevenzione delle patologie prostatiche, permettendo di prenotare in tempo reale
- **Potenziamento delle attività promozionali:** attraverso la Marcialonga, la pianificazione di incontri con le scuole primarie e secondarie al fine di far conoscere da vicino ai ragazzi la nostra AVIS, la prosecuzione dei tornei sportivi Avis-scuola e delle giornate dedicate alla "donazione di gruppo"
- **Ampliamento dell'archivio** per una migliore archiviazione dei documenti anche in ottica GDPR 2016/679

#### 14. OBIETTIVI ANNO 2020

- **Mantenere le 15.690 donazioni** dell'anno precedente, con la seguente composizione:
  - ✓ 9.700 sangue intero
  - ✓ 4700 plasmaferesi
  - ✓ 650 eritroplasmaferesi
  - ✓ 10 doppi-rossi
  - ✓ 650 plasma-piastrinoferesi
- **Effettuare almeno 4.000 ECG**
- **Coprire il fabbisogno del mese di agosto pur mantenendo i medesimi livelli di esportazione su Catania**
- **Ottimizzare il Sistema Informatico ZEROCARTA presso l'Avis di Ragusa ed estenderlo progressivamente a tutti i Punti di Raccolta collegati**, per migliorare i sistemi di chiamata dei donatori e consentire l'acquisizione della firma grafometrica, la compilazione dei questionari privacy tramite tablet, l'invio dei dati su cloud, la gestione dei referti on line, la conservazione sostitutiva
- **Permettere al SIMT di effettuare almeno 200 tipizzazioni tissutali HLA per la donazione di midollo osseo grazie al progetto AVIS-AIL-ADMO-SIMT**
- **Mantenere la Certificazione ISO 9001 per il Sistema di Gestione Qualità integrato AVIS-SIMT**
- **Contribuire alle 3.000 tipizzazioni estese di GR e PLT effettuate dal SIMT, arruolando tutti i donatori che rientrano nei criteri**

- **Estendere il progetto ATTESAZERO a tutti i Punti di Raccolta e potenziare la donazione pomeridiana**

Per informazioni di dettaglio sugli obiettivi che l'Avis si prefigge di raggiungere nel corso dell'anno si rinvia al Verbale annuale di riesame della Direzione .

**Il Presidente dell'Avis di Ragusa  
Dr Paolo Rocuzzo**



---

## 15. PUNTI DI RACCOLTA COLLEGATI ALLA UDR CAPOFILA

Sezioni Comunali	Indirizzo	CAP	Telefono	Fax	Sito Internet	E-mail
<b>RAGUSA UDR CAPOFILA</b>	Via V.E. Orlando 1/a	97100	0932 623722	0932623382	<a href="http://www.avisragusa.it">www.avisragusa.it</a>	<a href="mailto:segreteria@avisrgusa.it">segreteria@avisrgusa.it</a>
<b>ACATE</b>	Piazza Matteotti 53	97011	3911568190	/		<a href="mailto:avis.acate2011@gmail.com">avis.acate2011@gmail.com</a>
<b>CHIARAMONTE</b>	Corso Europa, 69	97012	0932 1619898 338 332 9778		<a href="http://www.avischiaramonte.it">www.avischiaramonte.it</a>	<a href="mailto:info@avischiaramonte.it">info@avischiaramonte.it</a>
<b>COMISO</b>	P.zza Sac. Angelo Guastella	97013	0932 740703	idem	<a href="http://www.aviscomiso.altervista">www.aviscomiso.altervista</a>	<a href="mailto:comiso@avisrg.it">comiso@avisrg.it</a>
<b>GIARRATANA</b>	Via F. Crispi 2	97010	0932 976694	idem	<a href="http://www.avisgiarratana.it">www.avisgiarratana.it</a>	<a href="mailto:segreteria@avisgiarratana.it">segreteria@avisgiarratana.it</a>
<b>ISPICA</b>	Via Ugo Foscolo, 71	97014	0932 1917700	idem		<a href="mailto:avispica@yahoo.it">avispica@yahoo.it</a>
<b>MODICA</b>	Presso Ospedale Maggiore Modica	97015	0932 448059	0932 448059	<a href="http://www.avismodica.it">www.avismodica.it</a>	<a href="mailto:modica@avisrg.it">modica@avisrg.it</a>
<b>MONTEROSSO</b>	Vicolo Silva	97010	0932 977458	idem		<a href="mailto:avismonterosso@virgilio.it">avismonterosso@virgilio.it</a>
<b>POZZALLO</b>	Via Studi 18	97016	0932 798004	idem	<a href="http://www.avispozzallo.it">www.avispozzallo.it</a>	<a href="mailto:pozzallo@avisrg.it">pozzallo@avisrg.it</a>
<b>S.CROCE</b>	Via Settembrini 16	97017	0932 912519	idem	<a href="http://www.avissantacrocecamerina.it">www.avissantacrocecamerina.it</a>	<a href="mailto:avissantacroce@gmail.com">avissantacroce@gmail.com</a>
<b>SCICLI</b>	Presso Osp. Busacca Padiglione G	97018	0932 446495	idem	<a href="http://www.avisscicli.it">www.avisscicli.it</a>	<a href="mailto:info@avisscicli.it">info@avisscicli.it</a>
<b>VITTORIA</b>	Via Garibaldi	97019	0932 866930	0932 513181		<a href="mailto:avisvittoria@libero.it">avisvittoria@libero.it</a>