

CARTA DEI SERVIZI

AVIS COMUNALE DI RAGUSA UNITA' DI RACCOLTA CAPOFILA

Via Vittorio Emanuele Orlando 1/A
97100 Ragusa



PUNTO DI RACCOLTA

Via delle Ondine n. 6
97010 Marina di Ragusa



PRESIDENTE - DR PAOLO ROCCUZZO

PERSONA RESPONSABILE - 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	5
8.	INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE.....	5
9.	APERTURA AL PUBBLICO.....	5
10.	MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	6
	11.1 Tutela della privacy.....	6
	11.2 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti.....	6
11.	COME CONTATTARCI.....	7
12.	RISULTATI ANNO 2023	7
	12.1 Dati sulla Raccolta in provincia di Ragusa.....	7
	12.2 Dati sulla Raccolta dell'Avis comunale di Ragusa.....	8
13.	OBIETTIVI ANNO 2024.....	8
14.	PUNTI DI RACCOLTA COLLEGATI ALLA UDR CAPOFILA.....	9

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.

Dal 2014 l'Avis è stata autorizzata e accreditata alla raccolta di sangue interno e di emocomponenti mediante aferesi dal Centro Regionale Sangue, autorizzazione rinnovata con cadenza biennale (il D.D.S. 869/2021 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.

Nell'ottobre 2021 è stato autorizzato e accreditato il Punto di Raccolta fisso, sito in Marina di Ragusa collegato all'Unità di Raccolta Fissa AVIS Comunale di Ragusa (D.R.S. 1020/2021)

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

UdR AVIS RAGUSA

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

PdR MARINA DI RAGUSA

La sede è ubicata in Via delle Ondine 6, dotata di un ambulatorio medico e di una sala donazione con 3 poltrone

5. RESPONSABILI

Presidente	Paolo Rocuzzo
Persona Responsabile Unità di Raccolta di Ragusa e Punti di Raccolta collegati Direttore Sanitario Avis Comunale Ragusa	Pietro Bonomo
<u>Sostituto Persona Responsabile UDR Ragusa e PdR collegati</u>	<u>Pasquale Granata</u>
<u>Vice Direttore Sanitario Avis Comunale Ragusa</u>	<u>Giovanni Stracquadano</u>
Vice Presidente	Salvatore Schininà
Data Protection Officer (DPO)	Domenico Arezzo
Collegio dei Revisori dei Conti	Giuseppe Iacono Carla Occhipinti Antonietta La Terra
Amministratore di Sistema	Massimo Iacono
Segretario e Direttore Amministrativo e del Personale	M. Elena Salerno
Tesoriere	Giuseppe Antoci
<u>Responsabile Qualità</u>	<u>Rossella Leggio</u>
Assicuratori Qualità	Gabriella Bussetti Claudia Furnaro 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

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 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 garantire una programmazione in linea con le esigenze del SIMT.

UdR AVIS RAGUSA

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 10.00 alle ore 12.00.

Il servizio di visite periodiche ai donatori e l'effettuazione degli elettrocardiogrammi sarà svolto, previa prenotazione, nei giorni da lunedì a venerdì 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 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.

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

PdR MARINA DI RAGUSA

Le attività di raccolta vengono eseguite con la seguente cadenza

Luglio: martedì- giovedì dalle ore 8.00 alle 13.00

Agosto: martedì -giovedì-sabato dalle ore 8.00 alle 13.00

Altri mesi: 2 volte al mese (cfr. calendario raccolte Avis)

10. 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.

11. 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 (Ragusa) o al n° 0932 1836183 (Marina di Ragusa)
- FAX al n° 0932 623382 (Ragusa)
- E-MAIL all'indirizzo segreteria@avisragusa.it o associazione@avisragusa.it
- SITO WEB all'indirizzo: www.avisragusa.it
- POSTA all'indirizzo: Via Vitt. Emanuele Orlando n° 1A- 97100 (Ragusa)
Via delle Ondine n. 6 – 97010 (Marina di Ragusa)

12. RISULTATI ANNO 2023

12.1 Dati sulla Raccolta in provincia di Ragusa

Nel corso del 2023 l'Avis ha gestito **N. 26.702** soci donatori periodici ed ha prodotto **N. 45.282** unità di sangue donate nei Punti di Raccolta della provincia di Ragusa, come descritto in tabella

Sezioni	Donatori	Donazioni
ACATE	540	1163
CHIARAMONTE	626	963
COMISO	1625	3068
GIARRATANA	617	971
ISPICA	547	888
MODICA	4674	6783
MONTEROSSO	415	717
POZZALLO	910	1506
RAGUSA e MARINA DI RAGUSA	10423	15888
S.CROCE	876	1287
SCICLI	1427	2518
VITTORIA	4022	9530
TOTALE	26702	45282

12.2 Dati sulla Raccolta dell'Avis comunale di Ragusa

	Dati 2023	Differenza con il 2022
Donatori attivi	10.423	-81
Sangue intero	9866	-155
Plasmaferesi	5065	+316
Eritroplasmaferesi	307	-44
Plasmapiastroaferesi	650	-18
Nuovi iscritti	872	-174
Totale unità inviate al Simt	15.888	+99
Donatori sospesi temporaneamente	1040	+134
Donatori sospesi definitivamente	385	-103
Indice di donazione	1,71	+0,5
ECG donatori	4574	+431

13. OBIETTIVI ANNO 2024

- Puntare a **16000** donazioni con la seguente composizione: **9850** il numero di donazioni di sangue intero, **5100** le plasmaferesi, **350** le eritroplasmaferesi, e **700** le plasmapiastroaferesi
- # Mantenere le donazioni e la produzione di plasma per contribuire al progetto autosufficienza Ragusa
- * Eseguire almeno **4.000** esami elettrocardiografici
- * Riuscire a coprire il fabbisogno di agosto pur mantenendo i medesimi livelli di esportazione regionale
- #* Implementazione sui PDR della rete sempre più completa del nuovo sistema informatico ottimizzando i sistemi di chiamata e implementando la refertazione on line
- #* **200** tipizzazioni tissutali HLA per la donazione di midollo osseo Progetto AVIS AIL ADMO SIMT
- #* Mantenimento della certificazione ISO 9001/2008 anche nel 2024 per la UDR e i 12 PDR AVIS e per la UOCC SIMT con le sue tre articolazioni di Ragusa, Modica e Vittoria.
- #* Contribuire alle **3.000** tipizzazioni estese di GR e PLT da effettuare su base annuale arruolando tutti i donatori di Ragusa che rientrano nei criteri indicati dal Direttore SIMT
- *Mantenimento punto di raccolta di Marina di Ragusa con almeno 40 giornate di apertura

- * obiettivi prevalentemente dell'AVIS
- # obiettivi prevalentemente del SIMT
- #* obiettivi comuni

Il Presidente dell'Avis comunale di Ragusa
Dr Paolo Rocuzzo



14. PUNTI DI RACCOLTA COLLEGATI ALLA UDR CAPOFILA

Sezioni Comunali	Indirizzo	CAP	Telefono	Fax	Sito Internet	E-mail
RAGUSA UDR CAPOFILA	Via V.E. Orlando 1/a	97100	0932 623722	0932623382	www.avisragusa.it	segreteria@avisrgusa.it
MARINA DI RAGUSA	Via delle Ondine 6	97010	0932 1836183	//	www.avisragusa.it	segreteria@avisrgusa.it
ACATE	Piazza Matteotti 53	97011	39115681 90	//		avis.acate2011@gmail.com
CHIARAMONTE	Corso Europa, 69	97012	0932 1619898 338 332 9778	//	www.avischiaromonte.it	info@avischiaromonte.it
COMISO	P.zza Sac. Angelo Guastella	97013	0932 740703	idem	www.aviscomiso.altervista	comiso@avisrq.it
GIARRATANA	Via F. Crispi 2	97010	0932 976694	idem	www.avisgiarratana.it	segreteria@avisgiarratana.it
ISPICA	Via Ugo Foscolo, 71	97014	0932 1917700	idem		avisipica@yahoo.it
MODICA	Presso Ospedale Maggiore Modica	97015	0932 448059	0932 448059	www.avismodica.it	modica@avisrq.it
MONTEROSSO	Vicolo Silva	97010	0932 977458	idem		avismonterosso@virgilio.it
POZZALLO	Via Studi 18	97016	0932 798004	idem	www.avispozzallo.it	pozzallo@avisrq.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