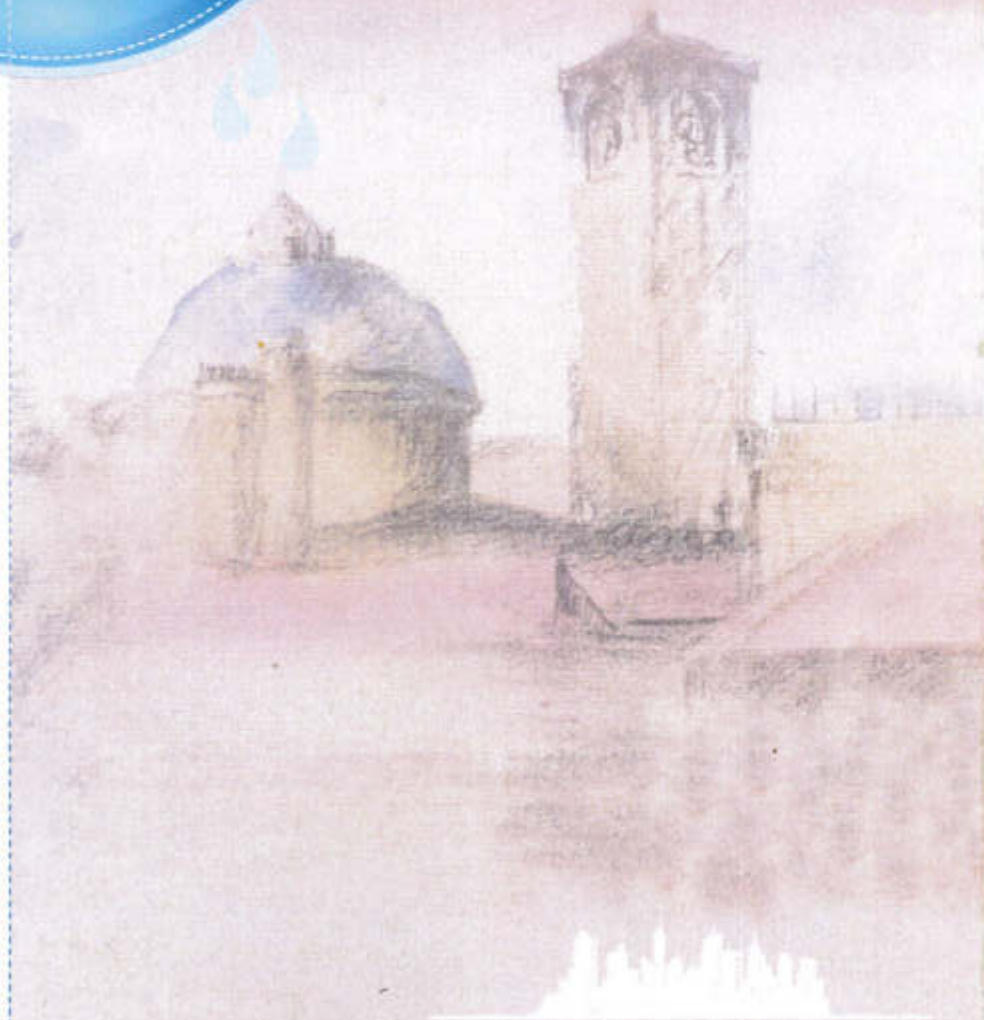




ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE

**AVIS** Gallarate



LA CARTA DEI SERVIZI **AVIS** DI GALLARATE

## Sommario

1. **Introduzione**
2. **Presentazione**
3. **Scopi**
4. **Principi ispiratori**
5. **Politica per la qualità**
6. **Organigramma**
7. **Informazioni sulle prestazioni erogate**
8. **Sede e orari di apertura**
9. **Meccanismi di tutela e di verifica**

## 1. Introduzione

La **Carta dei Servizi**, che **AVIS di Gallarate** s' impegna a diffondere ai cittadini, agli aspiranti donatori e ai donatori, contiene le informazioni relative alla donazione di sangue e degli emocomponenti ed è stata predisposta allo scopo di descrivere la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dall' **AVIS di Gallarate** nonché i canali di comunicazione con i cittadini, al fine di migliorare la qualità dell'informazione.

L' **AVIS** s' impegna a riesaminare periodicamente la presente **Carta dei Servizi** al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alla propria realtà operativa, provvedendo all'eventuale revisione della Carta qualora emergesse 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. Presentazione

1949

Era l' **ottobre del 1949** quando un piccolo gruppo di persone, su iniziativa del **Primario di Medicina dott. Renzo Riva** e del **dott. Ambrogio Cardani** fondò la **Sezione AVIS di Gallarate** e diede vita al primo Consiglio.

La Sezione ebbe come primo Presidente il **comm. Giuseppe Guenzani**, **Direttore Sanitario il dott. Ambrogio Cardani** e segretario **Emilio Cassinerio**.



Gli aderenti all'Associazione divennero sempre più numerosi: dalle poche decine di iscritti iniziali si arrivò nel **1959** a **235 volontari** e le **42 donazioni** del primo anno superarono nel giro di un decennio le **300 unità**.

I locali della sede, fin dall'inizio dell'attività, furono messi a disposizione dall'Amministrazione Ospedaliera.

Nel **1953** fu eletto **Presidente il comm. Luigi Bruno Vernocchi**.

Nel giugno dell'anno successivo furono nominati responsabili sanitari i **dottori Gianfranco Bonini** e **Leonardo Giudici**. Poiché dal **1954** le trasfusioni di sangue si potevano eseguire anche non direttamente dal donatore al ricevente, si rese necessario attrezzare una **Emoteca** in cui conservare il sangue delle donazioni, contenuto in appositi flaconi, donata dal **Presidente Vernocchi**.

Successivamente, dopo l'istituzione del **Centro Trasfusionale presso l'Ospedale di Circolo Sant'Antonio Abate di Gallarate**, il sangue fu conservato in apposite sacche nell'emoteca del Centro e distribuito a cura del Centro stesso.

1953

1954

1961

1980

Nel **1961** fu nominato **Vice Presidente** il signor **Matteo Fontana**, munifico benefattore e dinamico assertore della promozione avisina.

Negli **anni '80**, a seguito della sempre maggiore richiesta di sangue e soprattutto allo scopo di razionalizzare l'utilizzo del sangue, il **Centro Trasfusionale Ospedaliero** iniziò l'**attività di separazione dei componenti sanguigni**: ebbe inizio cioè la cosiddetta "**terapia mirata**", ossia l'utilizzo degli emocomponenti.

Gli emocomponenti si ottengono mediante centrifugazione di sangue intero o con aferesi (apposite macchine separano i componenti del sangue richiesti all'atto della donazione e reintendono al donatore quelli non richiesti). Nell'anno **1988**, a seguito di accordi con l'**AVIS di Cassano Magnago**, i prelievi ai loro iscritti iniziarono ad essere effettuati da una nostra équipe distaccata in loco con frequenza mensile.

Successivamente, dagli **anni '90**, i prelievi dei loro donatori avvengono invece presso la nostra **Unità di Raccolta**.

Oggi i volontari iscritti alla nostra Sezione sono **oltre 2500** e donano **oltre 6000 unità** di sangue all'anno. Come è noto, **AVIS Gallarate** è l'unica realtà in provincia a gestire in proprio un'**Unità di Raccolta** di sangue intero.

In attuazione della delibera della Giunta Regionale N. 7/10096 del 5 agosto 2000, che definisce i requisiti tecnici, strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio delle Unità di Raccolta, la nostra Unità si è adeguata a quanto previsto dalla Legge 626, concernente le norme per la sicurezza degli ambienti. Ormai da decenni il caratteristico flacone di vetro per la raccolta del sangue è stato sostituito da sacche multiple in plastica, che consentono il frazionamento del sangue nei suoi diversi componenti (es. plasma, globuli rossi, piastrine).

La nostra sala prelievi è attrezzata per **quattro postazioni**, con **poltro reclinabili**, **bilance automatiche basculanti**, **saldatori per sigillatura** delle sacche ed un **fotometro** per il controllo dell'emoglobina da utilizzare su ogni avisino prima della donazione.

Completa la sezione AVIS una **sala visita**, dotata di **elettrocardiografo** e farmaci per eventuale pronto intervento. La segreteria è attrezzata con quattro postazioni di lavoro e dotata di più linee telefoniche.

La gestione dei donatori e delle donazioni avviene mediante un sistema informatico.

Il personale dipendente è formato da impiegate addette alla gestione donatori/donazioni; al servizio sanitario sono dedicati, a turno medici, infermiere ed alcuni collaboratori volontari.

In archivio conserviamo le cartelle cliniche dei **volontari**, con la documentazione riguardante le donazioni e gli esami di controllo degli **ultimi 30 anni**.

1990

2000

### 3. Scopi

Gli scopi sociali dell'**AVIS** sono:

- offerta del sangue, anonima, gratuita, periodica e associata 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;
- promozione degli stili di vita per la salute dei donatori contribuendo all'educazione sanitaria e favorendo la medicina preventiva e protettiva;
- gestione dell'attività di raccolta del sangue, del plasma e delle piastrine nei limiti previsti dalle normative vigenti.

### 4. Principi ispiratori

L'**AVIS** fonda la sua attività sui principi della **democrazia**, della **libera partecipazione sociale** e sul **volontariato**, quali elementi centrali ed insostituibili di solidarietà umana. All'Associazione aderiscono tutti coloro che scelgono di donare volontariamente e anonimamente il proprio sangue. I valori etici di riferimento per tutti i donatori e tutti i rappresentanti dell'associazione sono compresi nella **Carta Etica** edita dall'**AVIS Nazionale nel 2013** che vede esplicitare i valori di riferimento, il ruolo del dono e le modalità di donazione, le regole del vivere nell'associazione e le relazioni con le altre associazioni. In particolare, si evidenziano i valori della gratuità del dono, dell'anonimato del gesto, dell'attenzione a uno stile di vita sano e positivo, dell'aggregazione e socializzazione, della fiducia, della reciprocità, della cittadinanza solidale, del volontariato, della democrazia e della solidarietà **come patrimonio di un bene comune**.

<http://cartaetica.avis.it/>

### 5. Politica per la qualità

Il **Consiglio Direttivo** dell'**AVIS Gallarate** ha adottato un **Sistema di Gestione per la Qualità** per il perseguimento della propria missione, intendendolo uno strumento moderno ed efficace di gestione delle attività che permette di rafforzare il patto di solidarietà con i fruitori del **"prodotto sangue"** (cioè i riceventi) attraverso l'aggiornamento continuo della tecnologia ed il rispetto dei requisiti per l'accreditamento stabiliti dalle leggi vigenti.

Il **Consiglio Direttivo**, forte del mandato Assembleare, è convinto della scelta fatta ed intende adottarla senza accettare incertezze in quanto anche da essa dipende il futuro dell'Associazione.

Poiché la formazione è indispensabile per una adeguata gestione dell'attività dell'**Unità di Raccolta dell'AVIS Gallarate**, si **organizzeranno moduli formativi periodici** che coinvolgono gli **operatori Avis**.

Punto importante della motivazione e orientamento delle risorse è, ancora una volta, la chiarezza degli obiettivi.

Per questo motivo annualmente la **Direzione** definisce **obiettivi quantitativi**, chiari, condivisi, calati in tutti i livelli organizzativi, associati a traguardi temporali. Tali obiettivi sono orientati alla gestione efficace del processo di gestione dei donatori e della raccolta di sangue per garantire sicurezza e sterilità; sicurezza attraverso una selezione efficace dei donatori, sterilità attraverso il rispetto delle procedure del processo di raccolta.

### 6. Organigramma

#### Consiglio Direttivo

È costituito da **14 membri**.

#### Collegio Revisori dei Conti

È costituito da **5 componenti** e verifica periodicamente i documenti contabili. Il Presidente è iscritto all'albo dei revisori.

#### Personale Amministrativo

È costituito da **4 figure** che svolgono a tempo pieno l'attività di gestione dei donatori sia per la parte di donazione sia per la parte associativa.

#### Personale Medico

Il personale medico è costituito da **4 medici** che svolgono la loro attività nelle ore di donazione. Dei 4 medici uno è nominato come **Responsabile dell'Unità di raccolta**.

#### Personale Infermieristico

Il personale infermieristico è costituito da **6 infermiere** che svolgono la loro attività nelle ore di donazione a supporto del personale medico.

## 7. Informazioni sulle prestazioni erogate

### SERVIZI OFFERTI

Le **attività di raccolta** sono finalizzate, nell'ottica dell'**autosufficienza Regionale, Nazionale** e, in primo luogo, nel soddisfare le esigenze del **DMTE di Varese** (Dipartimento di Medicina Trasfusionale ed Ematologia cui l'AVIS di Gallarate afferisce) che programma la raccolta nel territorio di sua competenza.

Le attività finalizzate agli stili di vita dei donatori consistono anche nell'esecuzione dei prelievi per gli esami ematochimici. I referti vengono controllati ed inviati, o consegnati personalmente, ai donatori nel più breve tempo possibile.

Tutti i referti sono conservati nella **banche dati di EMONET**, il sistema gestionale informatico.

Vengono eseguite, se indicato dal personale medico, analisi di approfondimento finalizzate alla donazione.

In alternativa, i donatori vengono invitati a recarsi presso il proprio Medico di Famiglia per eventuali ulteriori approfondimenti e/o terapie.

In presenza di **valori ematochimici o sierologici particolarmente alterati**, il donatore viene convocato il più rapidamente possibile per approfondimenti.

Sono **effettuati controlli** della funzionalità cardiaca tramite un **Elettrocardiogramma** all'atto dell'iscrizione e poi, a discrezione del medico.

### INFORMATIVA AI DONATORI

Per le informazioni da fornire ai donatori vengono seguite le indicazioni, **predisposte da AVIS** a livello Nazionale disponibili presso la sede.

Gli **opuscoli** vengono distribuiti agli aspiranti donatori in fase di prima iscrizione per garantire il consenso informato alla donazione e restano sempre disponibili per i donatori.

## 8. Sede e orari di apertura

La sede di **AVIS Gallarate** è in **Via Fogazzaro** (angolo via Bonomi) in locali dell'ASST Valle Olona.

### Orari di apertura:

- **Per le donazioni:**  
**Lunedì/Sabato**  
**dalle 8.00 alle 9.30**

(Inoltre **2 domeniche** al mese)  
dalle 8.30 alle 10.00.

- **Per il ritiro degli esami o per qualsiasi informazione:**

da lunedì a sabato  
dalle 9.30 alle 14.00

Via Bonomi  
(angolo Via Fogazzaro)



## 9. Meccanismi di tutela e di verifica

### TUTELA DELLA PRIVACY

L'**AVIS di Gallarate** ha predisposto specifiche procedure atte a garantire la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori in conformità alla **L. 196/2003** e successive integrazioni.

In particolare l'AVIS si è dotata di un **DPS** (Documento Programmatico sulla Sicurezza) che descrive tutte le regole e le modalità di gestione dei dati.

A tal fine, viene richiesto ad ogni donatore e aspirante di autorizzare per iscritto il personale AVIS e la struttura trasfusionale al trattamento dei **propri dati personali e sanitari**, ognuno per le proprie competenze, secondo quanto previsto dalla legge.

### MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'**AVIS di Gallarate** è **monitorato**. In particolare:

- **la soddisfazione dei donatori** viene monitorata tramite questionari anonimi e diretti atti 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;
- **la soddisfazione del Servizio Trasfusionale** viene tenuta sotto controllo tramite il rilievo delle segnalazioni provenienti dallo stesso.

Tutte le informazioni raccolte sono utilizzate per l'individuazione degli eventuali correttivi da apportare nelle procedure per poter così risolvere il problema segnalato e di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

### LEGGE 231/2001

L'**AVIS di Gallarate** ha avviato un percorso di analisi dei propri processi al fine dotarsi di un **Modello Organizzativo** conforme alle disposizioni del **DL 231, 8 giugno 2001 - "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"**.

Scopo della legge è quello di garantire il rispetto delle leggi e normative esterne (es. leggi, regolamenti, norme) ed interne (procedure, istruzioni, direttive, manuali), e di prevenire i reati inclusi nella 231: principalmente si tratta di corruzione, concussione, frode ai danni dello Stato, reati societari (es. falso in bilancio), ricettazione, omicidio colposo o gravi lesioni colpose con violazione delle norme antinfortunistiche.

## Contatti

Per fissare appuntamenti, per richiedere informazioni o chiarimenti, per inoltrare segnalazioni o reclami è possibile utilizzare i seguenti canali di comunicazione:

- ☎ **Tel:** 0331 791318
- ✉ **e-mail:** [info@avisgallarate.it](mailto:info@avisgallarate.it)
- @ **sito web:** [www.avisgallarate.it](http://www.avisgallarate.it)

**AVIS** Gallarate

LA CARTA DEI SERVIZI AVIS DI GALLARATE

Revisione 0 - Febbraio 2017