



ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE ODV

**Provinciale
Ravenna**

CARTA DEI SERVIZI UNITÀ DI RACCOLTA DI RAVENNA

Redazione

Funzione: RGQ

Nome: Gianluca Acquaviva

Firma

Verifica e Approvazione

Funzione: Resp. UdR

Nome: Francesco Levada

Firma

Autorizzazione

Funzione: Presidente

Nome: Marco Bellenghi

Firma

Gentile Signora/Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi che ha lo scopo di illustrare le caratteristiche dell'Unità di Raccolta di Ravenna e di aiutarla quindi a conoscere la nostra struttura, il servizio offerto e le modalità per accedervi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi recepisce i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ed in particolare:

EGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.

INFORMAZIONI

A tutti i cittadini sono fornite tutte le informazioni inerenti la donazione e l'utilizzo del sangue nonché le informazioni inerenti gli accertamenti necessari al fine della tutela della salute della/ del Donatrice/Donatore stessa/o e del sangue o plasma raccolto, nel rispetto della privacy.

IMPARZIALITÀ

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia a livello di servizi erogati sia a livello di comportamento da parte del personale, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.

CONTINUITÀ

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni in conformità al Programma di Raccolta stabilito. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno adottate tutte le misure volte a limitare o ridurre i disagi alle/ai Donatrici/Donatori.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cittadino ha diritto di scegliere la sede di erogazione del servizio.

PARTECIPAZIONE

Tutti i cittadini che desiderano collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento del servizio erogato da AVIS Provinciale Ravenna possono utilizzare i moduli disponibili in sala di attesa per la segnalazioni di Reclami e Suggerimenti. La Direzione si impegna ad accogliere ogni segnalazione e, laddove possibile, attuare gli opportuni miglioramenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tutti gli operatori sono impegnati a garantire un servizio efficace in tutte le fasi operative, sia sanitarie che amministrative, e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRESENTAZIONE DI AVIS PROVINCIALE RAVENNA



Avis Provinciale Ravenna è un'associazione di volontariato che non ammette discriminazioni di genere, etnia, lingua, religione, nazionalità o ideologia politica, non lucrativa, nata con lo scopo di formare ed informare la cittadinanza su corretti stili di vita, educazione sanitaria, al fine di promuovere la donazione di sangue ed emocomponenti in forma associata, volontaria, periodica, anonima, non remunerata, consapevole. Con l'emanazione del Codice di Riforma del Terzo Settore, Decreto Legislativo 117 del 3 luglio 2017, Avis diventa Organizzazione di Volontariato (ODV), aderisce ad AVIS

Nazionale, Rete Associativa Nazionale, di cui ne condivide principi e valori.

VIS Provinciale Ravenna è un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale costituita da tutte le AVIS Comunali presenti nella provincia. È un'associazione apertita, aconfessionale, che non ha discriminazioni di sesso, razza, religione, ideologia politica e che **non ha scopo di lucro**: le sue finalità infatti sono indirizzate alla promozione della solidarietà umana.

Oggi conta sul contributo di circa **100 persone tra medici, infermieri, personale diretto e volontari** ed effettua chiamata e raccolta per la donazione di sangue e plasma. È presente nella provincia di Ravenna con 22 sezioni comunali in cui vi sono **11 Punti di Raccolta**: Alfonsine, Casola Valsenio, Castelbolognese, Cervia, Conselice, Faenza, Lugo, Massalombarda, San Pancrazio, San Pietro in Vincoli – Carraie tutti gestiti direttamente dall'AVIS e accreditati per la raccolta di sangue e plasma, secondo i requisiti definiti dall'UE e recepiti dall'Italia nel 2014. In circa la metà di questi centri si effettua anche la plasmaferesi (raccolta del plasma, la parte liquida del sangue).

AVIS Provinciale Ravenna svolge abitualmente attività di sensibilizzazione sul tema della donazione del sangue e del plasma e della salute, anche attraverso iniziative rivolte alle scuole, campagne di comunicazione specifiche a copertura provinciale, oltre a coordinare l'attività delle sezioni comunali.

Sono soci di AVIS Provinciale Ravenna tutti coloro che donano il loro sangue in maniera **volontaria, gratuita, periodica ed anonima**.

La Mission

Avis Provinciale Ravenna, in armonia con i propri fini istituzionali e con quelli dell'AVIS Nazionale, dell'Avis Regionale e del Servizio Sanitario Nazionale, si propone di:

- Sostenere i bisogni di salute dei cittadini favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza di sangue e dei suoi derivati e dei massimi livelli di sicurezza trasfusionale possibili e la promozione per il buon utilizzo del sangue;
- Tutelare il diritto alla salute dei donatori e di coloro che hanno necessità di essere sottoposti a terapia trasfusionale;

- Promuovere l'informazione e l'educazione sanitaria dei cittadini;
- Promuovere un'adeguata diffusione delle proprie Sedi Comunali su tutto il territorio provinciale, con particolare riferimento alle aree carenti e delle attività associative e sanitarie ad esse riconosciute, come la raccolta del sangue e degli emocomponenti;
- Favorire lo sviluppo della donazione volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole a livello provinciale;
- Promuovere lo sviluppo del volontariato e dell'associazionismo a livello provinciale.

La Vision

Far sì che il sangue ed i suoi componenti siano disponibili dove serve, quando serve, nelle quantità necessarie per garantire il diritto alla vita degli ammalati, attraverso una corretta informativa, la promozione del dono, la chiamata dei donatori, in diverse realtà anche la raccolta diretta in regime convenzionale. Fin dalla sua costituzione gli scopi dell'associazione fissati dallo Statuto erano e sono: venire incontro alla crescente domanda di sangue, avere donatori pronti e controllati nella tipologia del sangue (Gruppo) e nello stato di salute, donare gratuitamente sangue a tutti, senza alcuna discriminazione.

A sostegno della propria mission e della propria vision, la Direzione ha identificato degli obiettivi generali che costituiscono l'orientamento di riferimento per tutti gli operatori:

- soddisfare il fabbisogno di sangue ed emocomponenti negli ambiti definiti dalla programmazione regionale e nazionale per l'autosufficienza;
- promuovere il dono del sangue al fine di incrementare il numero dei donatori periodici;
- rispettare le indicazioni tecniche ed organizzative fornite dal ST di Ravenna;
- valorizzare il personale e aggiornare in continuo le sue competenze;
- individuare e gestire i rischi in relazione alla qualità e sicurezza dei prodotti, alla salute dei donatori e alla tutela degli operatori e dell'ambiente;
- migliorare con continuità le performance organizzative.

DATI ANAGRAFICI

Ragione sociale: Avis Provinciale Ravenna ODV

Sede legale e operativa: Via T. Gulli 100, 48122 Ravenna

Legale Rappresentante: Sig. Marco Bellenghi

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Levada

C.F.: 00212120398

Reti a cui aderisce: RAN AVIS Nazionale, Avis Regionale Emilia-Romagna, Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Ravenna

Sito WEB: <https://ravenna.avisemiliaromagna.it/>

Tel: 0544 421180

Fax: 0544 420154

E-mail: ravenna.provinciale@avis.it

PEC: ravenna.provinciale@pec.avis.it

I PUNTI DI RACCOLTA DI AVIS PROVINCIALE RAVENNA

I Punti di Raccolta di AVIS Provinciale Ravenna sono autorizzati dal Comune di competenza e accreditati dalla regione Emilia Romagna e sono realizzati nel totale rispetto della normativa cogente in materia di edilizia sanitaria e in conformità ai requisiti di autorizzazione e accreditamento, sono privi di barriere architettoniche e prevedono:

- Aree/locali per l'accettazione;
- Aree/locali per la compilazione del questionario nel rispetto della riservatezza;
- Locali per la visita medica di idoneità alla donazione;
- Locali per il prelievo di sangue intero e plasma, laddove previsto;
- Aree/locali per il ristoro post donazione e, in alcuni casi, convenzioni con esercizi pubblici esterni al PdR (bar) per una migliore qualità del ristoro.

Sede	Indirizzo	Orari di apertura*	Postazioni
Alfonsine	Piazza V. Monti 1	1°, 2° e 5° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 il venerdì successivo alla terza domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero
Casola Valsenio	Via Roma 10	1° venerdì di ogni mese dalle 7:30 alle 11:00 4° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero
Castelbolognese	Via Roma 2 c/o Centro Socio Sanitario (ex Ospedale Civile)	1°, 2° 3° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 ultimo venerdì di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	4 Sangue Intero
Cervia	Via Ospedale 17	tutti i giovedì di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 ultimo sabato di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 1°, 2°, 3° e 5° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero 1 Plasma
Conselice	Via Selice 101	2° giovedì di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 4° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero
Faenza	Viale Stradone 9	dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle 12:00 mercoledì pomeriggio dalle 15:30 alle 18:30 4° Domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	5 Sangue Intero 2 Plasma
Lugo	Viale Masi 3	dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle 12:00 martedì pomeriggio 15:30 - 18:30 1°, 2° e 3° Domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	4 Sangue Intero 2 Plasma
Massalombarda	Viale della Resistenza 7 (ex Ospedale)	1° e 3° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 2° venerdì di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero
S. Pancrazio	Via Randi 11/1	2° sabato di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 4° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero
S. Pietro in Vincoli	Carraie - Via Formella Superiore 16	3° venerdì di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00 5° domenica di ogni mese dalle ore 7:30 alle 11:00	3 Sangue Intero
Ravenna	Via T. Gulli 100	dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle 12:00 giovedì pomeriggio 15:30 - 18:30 4° domenica di ogni mese 7.30 - 11:00	5 Sangue Intero 3 Plasma

Il percorso individuale di donazione prende avvio con la prenotazione e accettazione del Donatore, si sviluppa lungo il flusso principale e si conclude con la sospensione/dimissione. Nel dettaglio le attività connesse alla donazione in ogni Punto di Raccolta è declinato secondo le seguenti fasi:

- Accettazione del Donatore;
- Visita medica per la determinazione dell'idoneità;
- Donazioni di sangue e/o plasma;
- Controllo post donazione e ristoro;
- Controllo periodico.

che identificano la/il Donatrice/Donatore secondo la seguente classificazione:

- **aspirante donatore** che accede per la prima volta nel punto di raccolta;
- **donatore alla prima donazione**;
- **donatore periodico** convocato da AVIS al termine dell'intervallo di donazione;
- **donatore** che si presenta **per esami di controllo**.

AVIS Provinciale Ravenna assicura la continuità assistenziale attraverso l'attivazione di rapporti con il Medico di Medicina Generale e/o con l'Azienda USL committente nel caso in cui, durante l'effettuazione della donazione, emerga la necessità di eseguire ulteriori accertamenti specifici. In tali casi alla/al Donatrice/Donatore vengono fornite tutte le informazioni necessarie per il proseguimento del percorso.

Nel caso si verificasse una reazione avversa alla donazione, al fine di garantire la gestione tempestiva e in sicurezza di eventuali episodi di tal genere, AVIS Provinciale Ravenna mette in condizioni tutto il personale addetto alla selezione e alla raccolta di mantenere attiva la competenza nella rianimazione cardio polmonare acquisita attraverso il corso BLS-D e i necessari retraining. Inoltre è presente in occasione di ogni giornata di raccolta e in ogni PdR uno zaino dotato dei farmaci e i presidi necessari ad affrontare un'eventuale emergenza clinica.

COME PRENOTARE

La donazione di sangue o plasma viene eseguita esclusivamente a seguito di prenotazione contattando negli orari di apertura i seguenti numeri telefonici:

- Faenza 0546 601098
- Lugo 0545 011556
- Ravenna 0544 421180

NB: l'orario di prenotazione si riferisce all'accettazione amministrativa presso il punto di raccolta a seguito del quale, dopo la compilazione del questionario e la visita medica, si accede alla sala per il prelievo di sangue o plasma (indicativamente 15 minuti dopo).

CONTROLLO QUALITÀ E PRIVACY

AVIS Provinciale Ravenna opera nel rispetto delle indicazioni del Servizio Trasfusionale di Ravenna in coerenza con la politica regionale e le disposizioni legislative documentate nel Piano Sangue e Plasma Regionale. Concorda e coordina le proprie attività in coerenza con gli obiettivi del Programma Sangue e Plasma dell'AUSL della Romagna.

Al fine di permettere il conseguimento di quanto definito nella Politica della Qualità, AVIS Provinciale Ravenna, ha sviluppato un proprio **Sistema di Governo per la Qualità**, basato sulla pianificazione di tre elementi fondamentali:

- il servizio offerto (donazione) e le sue caratteristiche basilari, i suoi rischi, definiti in funzione delle esigenze di tutte le parti interessate, in primo luogo i soggetti fruitori del Servizio cioè le/i Donatrici/Donatori;
- il sistema organizzativo e i processi che portano all'erogazione del servizio ed alla gestione delle risorse e del sistema nel suo complesso;
- il sistema di monitoraggio delle performance.

I dati relativi alle/ai Donatrici/Donatori sono trattati nel rispetto del Regolamento Europeo UE 2016/679 e sono scrupolosamente tenuti sotto il vincolo del segreto professionale e della tutela della normativa vigente in materia di privacy.

GARANZIE

AVIS Provinciale Ravenna garantisce:

- il rispetto della privacy;
- la cortesia e la disponibilità;
- il diritto all'informazione;
- la qualità delle donazioni;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo e/o sanitario.

ORGANIZZAZIONE

- **Legale Rappresentante:** Sig. Marco Bellenghi
- **Responsabile Sanitario:** Dott. Francesco Levada
- **Vice presidente con delega alla scuola e formazione:** Sig. Sergio Ricci Petitoni
- **Vice presidente vicario con delega ai rapporti istituzionali:** Sig. Roberto Zoffoli
- **Tesoriere:** Sig. Cesare Giorgi
- **Segretario con delega ai rapporti con personale e Ausl Romagna:** Sig. Renzo Angeli
- **Responsabile della Protezione dei Dati – RPD** Avv. Enrico Ghirotti

STANDARD DI QUALITÀ

Il Sistema di monitoraggio complessivo di AVIS Provinciale Ravenna è finalizzato alla valutazione dei seguenti aspetti:

- livello di raggiungimento degli obiettivi qualitativi e di gestione;
- rispetto degli standard associati alle caratteristiche qualitative del servizio/prodotto;
- livello di soddisfazione dei Donatori;
- andamento di indicatori su specifiche caratteristiche dei principali processi aziendali;
- attuazione, adeguatezza ed efficienza delle norme per il funzionamento del Sistema Qualità.

Attraverso tale sistema di monitoraggio, la Direzione crea le condizioni necessarie per:

- individuare e ripristinare situazioni di criticità a fronte dei livelli qualitativi pianificati;
- individuare la necessità di miglioramento degli standard qualitativi e perseguire i cambiamenti organizzativi e tecnici conseguenti.

COME AIUTARCI A MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Poiché il nostro impegno è costante verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, ci sarà di aiuto la Sua collaborazione nel fornirci osservazioni e valutazioni del servizio offerto, tramite l'apposita modulistica presente in sala d'attesa.