



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1. PREMESSA	3
2. L'UNITA' DI RACCOLTA AVIS COMUNALE CESENA	3
2.1 L'ASSOCIAZIONE AVIS COMUNALE CESENA ODV	3
3. SERVIZI OFFERTI	4
4. PUNTI DI RACCOLTA	5
5. PERSONALE SANITARIO	5
6. PERSONALE AMMINISTRATIVO	6
7. COMPONENTE ASSOCIATIVA	6
8. LA POLITICA DELLA QUALITA'	6
9. COMUNICAZIONE	7
9.1 RECLAMI, ELOGI, SUGGERIMENTI	8
9.2 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI DONATORI	8
10. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	8
10.1 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI	9
10.2 DIRITTI DELL'INTERESSATO	9
11. PRENOTAZIONE DONAZIONE	9
12. CONTATTI AVIS COMUNALE CESENA ODV	10
13. CONTATTI PUNTI DI RACCOLTA	11

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è realizzata allo scopo di descrivere la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dalla Unità di Raccolta Avis Comunale Cesena.

2 L'UNITA' DI RACCOLTA AVIS COMUNALE CESENA

Il 01/12/2019 è stata istituita l'Unità di Raccolta Avis Comunale Cesena, con piena autonomia nella gestione della raccolta di sangue intero ed emocomponenti.

L'attività di gestione della raccolta da parte delle Associazioni dei Donatori di sangue è prevista e disciplinata dall'art. 7, comma 4, della legge 21 ottobre 2005 n. 219: "Le associazioni di donatori... possono organizzare e gestire singolarmente, o in forma aggregata, unità di raccolta previa autorizzazione della regione competente e in conformità alle esigenze indicate dalla programmazione sanitaria regionale."

L'attività sanitaria svolta dall'associazione per conto del SSN è regolata da una convenzione stipulata ogni tre anni con l'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna.

Tale convenzione riconosce ad Avis comunale Cesena ODV, tramite l'Unità di Raccolta, il ruolo organizzativo e gestionale dell'attività di raccolta di sangue intero e/o di emocomponenti, sotto la responsabilità tecnica del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale di Cesena-Forlì/O.T.

L'Unità di Raccolta di Cesena gestisce la raccolta di sangue ed emocomponenti nella sede centrale di Cesena all'interno dell'Ospedale Bufalini, presso il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale di Cesena e in 6 Punti di Raccolta sul territorio. L'UdR provvede alla gestione dell'attività sanitaria di raccolta presso le suddette strutture associative con personale dedicato, adeguatamente formato, in locali autorizzati ed accreditati.



2.1 L'ASSOCIAZIONE AVIS COMUNALE CESENA ODV

Avis è un'Associazione di volontariato a cui aderiscono coloro che hanno intenzione di donare volontariamente, gratuitamente, periodicamente e anonimamente il proprio sangue, e chi, non potendo compiere l'atto della donazione in quanto non idoneo, desidera collaborare gratuitamente alle attività di promozione ed organizzazione dell'Associazione.

L'Avis Comunale di Cesena ODV è un'Associazione di volontariato (iscritta nell'apposito Registro Regionale con Decreto n. 309 dell'11-03-1993) e disciplinata dalla Legge 106/2016.

E' un'associazione apartitica, aconfessionale, senza discriminazione di razza, sesso, religione, lingua, nazionalità, ideologia politica ed esclude qualsiasi fine di lucro perseguendo solamente finalità di solidarietà umana.

Fondata nel 1958, l'Avis di Cesena è oggi un ente privato O.D.V. con finalità pubblica e concorre ai fini del Servizio Sanitario Nazionale in favore della collettività. Fonda la sua attività istituzionale ed associativa sui principi costituzionali della democrazia e della partecipazione sociale e sul volontariato quale elemento centrale e strumento insostituibile di solidarietà umana.

Il fine perseguito da Avis Cesena è quello di contribuire a garantire, attraverso la promozione del dono, la chiamata dei donatori, e la raccolta diretta grazie all'istituzione dell'Unità di Raccolta, l'autosufficienza locale, regionale e nazionale per il sangue e per i suoi derivati.

Avis comunale Cesena fa parte di una più vasta organizzazione che a livello nazionale si articola in Avis provinciale Forlì-Cesena, Avis Regionale Emilia Romagna e in Avis Nazionale.

ATTIVITA' ASSOCIATIVA L'associazione Avis comunale Cesena ODV:	ATTIVITA' SANITARIA L'Unità di Raccolta di AVIS opera sotto la responsabilità tecnica del SIMT di Cesena-Forlì/Officina Trasfusionale Romagna:
Sensibilizza e informa i cittadini circa le tematiche inerenti la donazione di sangue intero ed emoderivati	Coordina ed effettua la raccolta del sangue e degli emocomponenti nei Punti di Raccolta
Svolge un'attività di servizi nei confronti delle Avis di Base e Comunali del territorio	Gestisce l'equipe sanitaria composta da infermieri e medici
Effettua la chiamata dei donatori per l'effettuazione dei prelievi	Forma il Personale Sanitario e ne garantisce il mantenimento delle competenze e l'accrescimento professionale
Sviluppa progetti culturali	Gestisce le apparecchiature sanitarie
Partecipa alla programmazione ed alla gestione dell'intero Sistema Trasfusionale	Gestisce il magazzino del materiale sanitario utilizzato durante l'attività di raccolta
Gestisce l'aspetto economico dell'Associazione	Gestisce le sedi di raccolta
Gestisce la formazione continua degli amministrativi ed il mantenimento delle competenze	Gestisce il Sistema di Emovigilanza per quanto riguarda il donatore e la donazione
Gestisce la formazione continua dei volontari coinvolti nel processo di raccolta (chiamata, accoglienza, ristoro, trasporto materiali/apparecchiature...)	Gestisce il Sistema Qualità

3 SERVIZI OFFERTI

Nelle sedi di raccolta presenti nel territorio vengono programmati accessi per:

- Donazioni di sangue intero
- Donazioni di plasma
- Donazioni di plasma-piastrine
- Esecuzione di prelievi ematici per esami di controllo
- Esecuzione di prelievi ematici per aspiranti donatori
- Esecuzione di visite mediche di idoneità per aspiranti donatori
- Esecuzione di visite mediche di controllo per donatori periodici

In tutti i Punti di Raccolta e per ogni tipo di donazione l'accesso è organizzato su prenotazione.

4 PUNTI DI RACCOLTA



La raccolta di sangue ed emocomponenti viene effettuata all'interno di "Punti di Raccolta", locali dedicati a questo tipo di servizio, autorizzati secondo le normative vigenti. Nei Punti di Raccolta l'esclusività dei locali è sempre garantita durante le sedute delle nostre attività specifiche. Nel territorio di competenza di Avis Cesena sono presenti, oltre al punto di raccolta c/o Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale presso l'Ospedale Bufalini di Cesena, 6 Punti di Raccolta esterni (Avis Cesena, Savignano S.R., Cesenatico, Mercato S., S. Piero e Alfero), gestiti in collaborazione con le sezioni comunali locali, coordinate dall'Unità di Raccolta Avis Cesena.

In tutti i Punti di Raccolta esterni viene effettuata la raccolta di sangue intero e di plasma, ad eccezione della sede di Alfero dove si raccoglie esclusivamente sangue intero. E' possibile inoltre effettuare il prelievo per gli esami preliminari per tutti gli aspiranti donatori e la visita medica per valutare l'idoneità alle donazioni.

Presso la sede Avis Ospedale Bufalini invece vengono effettuate raccolte di sangue intero, plasma e plasma-piastrine, oltre all'esecuzione di prelievi per esami e visite mediche.

5 PERSONALE SANITARIO

Il personale impiegato per l'attività di raccolta di sangue intero e di emocomponenti è costituito da infermieri e medici debitamente formati per svolgere tali attività, in modo da garantire un'elevata professionalità.

L'Unità di Raccolta Avis Cesena si impegna ad aggiornare periodicamente il suddetto personale tramite la realizzazione di un Piano Annuale di Formazione, allo scopo del mantenimento delle competenze di tutti gli operatori, dell'acquisizione di competenze specifiche da parte di alcuni di essi in base alla programmazione annuale e alla necessità di acquisizione di ruoli di Responsabilità all'interno dell'Associazione.

Particolare attenzione viene posta da parte di tutti gli operatori al rapporto con i donatori, nei confronti dei quali è una regola la pratica della cortesia, della disponibilità e dell'accoglienza.

6 PERSONALE AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo e di segreteria interviene nell'attività di chiamata dei donatori, in base a obiettivi di programmazione locale.

E' inoltre estremamente importante nella gestione dell'attività sia associativa che sanitaria, in quanto le disposizioni e le normative da parte delle autorità competenti nazionali, regionali e locali richiedono una rendicontazione puntuale e dettagliata per lo svolgimento dell'attività.

7 COMPONENTE ASSOCIATIVA

Collaborano nell'attività di raccolta volontari associativi, relativamente alle attività di:

- Chiamata del donatore
- Accoglienza nei Punti di Raccolta
- Trasporto di materiali e apparecchiature dalla sede centrale del Bufalini ai Punti di Raccolta esterni
- Gestione del ristoro post-donazione

8 LA POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Avis comunale di Cesena è consapevole che la Politica della Qualità, in conformità a quanto stabilito nel Manuale della Qualità e nelle procedure interne a cui si rinvia, costituisce un importante strumento strategico al fine di conseguire la massima soddisfazione dei donatori, dei pazienti, dei collaboratori e dei fornitori e di migliorare i margini di efficienza interna.

La Direzione garantisce l'attuazione di un'attività di monitoraggio degli indicatori di efficacia prefissati, di gestione e conseguente riduzione di reclami da parte dei donatori, di verifica del grado di soddisfazione dei donatori con conseguente individuazione di azioni correttive idonee a garantire un incremento della soddisfazione nel tempo. Per Miglioramento continuo del Sistema Qualità s'intende l'impegno della Direzione a migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione attraverso i seguenti strumenti: la politica e gli obiettivi, 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 di miglioramento, la rielaborazione dei dati, il periodico riesame del Sistema. I suddetti obiettivi trovano almeno annualmente una quantificazione numerica in occasione del Riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione Associativa.

9 COMUNICAZIONE



Sono stati predisposti, e vengono mantenuti aggiornati, opuscoli finalizzati all'informazione ed educazione dei donatori, sia sulle varie tipologie di donazione sia sugli accertamenti eseguiti e sul loro significato; tali opuscoli vengono distribuiti agli aspiranti donatori in fase di prima iscrizione per garantire il consenso informato alla donazione. Sono stati realizzati in collaborazione e in condivisione con tutto il Sistema Sangue della Romagna.

Avis Cesena ha anche predisposto del proprio materiale informativo, relativo alle varie tipologie di donazione, ai principali motivi di non idoneità, alle modalità di accesso dei donatori nei vari PdR.

<h3>LA DONAZIONE DI PLASMA</h3> <p>Che cos'è il plasma? È la parte liquida del sangue ed è composto al 92% da acqua e al 8% da proteine, sali minerali, ormoni, zuccheri, grassi e vitamine.</p>  <p>Tramite un processo detto aferesi, un separatore cellulare riesce a prelevare il plasma e restituire al donatore le restanti componenti del sangue.</p> <p>La donazione</p> <p>I requisiti sono gli stessi della donazione di sangue fatta eccezione per: età: tra i 18 e i 65 anni, emoglobina: le donne > 11,5 g/dl, gli uomini > 12,5 g/dl, In entrambi i sessi non deve superare 16 g/dl.</p> <p>Chi può donare plasma?</p> <p>Durata del prelievo: 40-50 minuti Volume prelevato: 600-700 ml</p>  	<h3>LA DONAZIONE DI PIASTRINE</h3> <p>Che cosa sono le piastrine? Sono frammenti di cellule presenti nel sangue che svolgono un ruolo fondamentale nei processi di coagulazione del sangue. Un individuo sano adulto presenta valori compresi tra 150 e 400mila unità.</p>  <p>Si tratta di una donazione multi componente, in quanto vengono prelevati sia plasma che piastrine. Tramite un separatore cellulare vengono raccolti questi emocomponenti in due differenti sacche e restituiti i globuli rossi al donatore.</p> <p>La donazione</p> <p>Chi è idoneo alla donazione di sangue e plasma ad uso clinico età: tra i 18 e i 60 anni, valore di piastrine: >180 (10⁹/L), peso: >60kg gruppo sanguigno: 0 e A</p> <p>Chi può donare piastrine?</p> <p>Durata del prelievo: 60-90 minuti Volume prelevato: 450 + 200 ml</p>  	<h3>Guida alla donazione</h3> <p>Il giorno prima bere molta acqua non fare attività fisica intensa cena leggera non bere alcolici</p> <p>Il giorno della donazione colazione leggera: tè, caffè, fette biscottate, frutta, biscotti secchi no latte e suoi derivati non fare attività fisica intensa</p> <p>Il giorno dopo bere molta acqua non fare attività fisica intensa</p> 	<p>SE HAI AVUTO L'INFLUENZA DEVI ASPETTARE 15 GIORNI DALLA COMPLETA GUARIGIONE</p>  <p>SE HAI FATTO UNA VISITA INVASIVA INFORMATI SE DEVI ASPETTARE PRIMA DI DONARE</p>  <p>DOPO UN TATUAGGIO O UN PIERCING RICORDATI DI ASPETTARE 4 MESI PRIMA DI DONARE</p>  <p>SE SEI ANDATO DAL DENTISTA CHIAMACI PER SAPERE QUANTO TEMPO DOVRAI ATTENDERE</p>  <p>PRIMA DELLA DONAZIONE RICORDA DI FARE UN PASTO ADEGUATO E BERE MOLTA ACQUA</p>  <p>COMUNICACI SE HAI FATTO UN VIAGGIO E LA DATA DEL RIENTRO</p>  <p>Contattaci se hai dubbi o se non puoi rispettare la tua prenotazione Ogni donazione è VITALE</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <h3>Come diventare donatore?</h3> <p>Per diventare donatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Essere una persona sana <input checked="" type="checkbox"/> Di età fra i 18 e i 60 anni <input checked="" type="checkbox"/> Peso non inferiore a 50kg <input checked="" type="checkbox"/> Prenotare il percorso di idoneità (esami, visite e colloquio con il nostro medico) chiamando la segreteria al 0547613193 dalle 7.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato. <input checked="" type="checkbox"/> La donazione di sangue & plasma è possibile solo nei punti di prelievo Avis e solo su prenotazione. </div> <div style="width: 45%;"> <h3>Contatti:</h3> <p>0547 613193 via della solidarietà 4, Case Missiroli (FC) aviscesena@libero.it @aviscesena #aviscesena</p> <h3>Dove puoi donare?</h3> <p>Ospedale Bufalini (Cesena) Osp. Mercato Saraceno Osp. S. Piero in Bagno Alfero Osp. Savignano Osp. Cesenatico Case Missiroli</p> <p>Unisciti a noi</p>  <p>Scannerizzami</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">   <p>Donare Sangue & Plasma è una Scelta del Cuore</p>  </div>			

E' attivo il sito WEB: www.aviscesena.it; inoltre Avis Cesena intende comunicare con i propri associati e futuri associati anche tramite le pagine social Facebook e Instagram.

 Avis Cesena ODV

 Avis Comunale Cesena

9.1 RECLAMI, ELOGI E SUGGERIMENTI

È possibile far pervenire reclami, elogi o suggerimenti ad Avis comunale Cesena tramite modulo cartaceo reperibile presso i punti di raccolta, oppure via e-mail all'indirizzo aviscesena@libero.it.

9.2 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI DONATORI

La soddisfazione dei donatori viene monitorata tramite la somministrazione 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.

Tutte le informazioni raccolte, opportunamente rielaborate statisticamente, vengono utilizzate dalla Direzione per l'individuazione degli eventuali correttivi da apportare alla realtà associativa, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

10 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Avis comunale Cesena ODV ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" – GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs. 196/03).

Il trattamento dei dati personali dei donatori, svolto per le attività istituzionali previste dallo Statuto, dal regolamento e da leggi vigenti, è finalizzato a:

- Consentire e gestire l'adesione/iscrizione dei nuovi donatori, mediante inserimento nelle anagrafiche e/o nei database informatici
- Mantenere la relazione con il socio e gestire le attività istituzionali derivanti (ad esempio: convocazioni alle assemblee, comunicazioni ai soci relative all'attività svolta, assegnazione benemerienze)
- Convocare alla donazione ed attività ad essa correlate, mediante chiamata telefonica o invio di messaggi (ad esempio: SMS, WhatsApp, e-mail, ecc.)
- Svolgere l'attività di informazione e formazione per la tutela della salute del donatore
- Programmare e gestire le attività relative alla donazione/raccolta di sangue ed emocomponenti
- Svolgere indagini statistiche e di verifica degli obiettivi associativi in forma anonima
- Adempiere agli obblighi di legge e/o di regolamenti e rispetto delle procedure amministrative interne.

Inoltre, è necessario uno specifico consenso al fine del trattamento dei dati personali per le seguenti finalità:

- Informare i soci relativamente ad eventi o attività dell'associazione
- Inviare materiale informativo e/o promozionale, e/o per la partecipazione a indagini sulla qualità del servizio, mediante tutti i mezzi di comunicazione disponibili - ad esempio: posta elettronica e cartacea, SMS, telefono ed altri media
- Diffondere il nominativo e/o l'immagine del socio in occasione di cerimonie pubbliche e/o altre iniziative di carattere associativo o promozionale.

10.1 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali dei donatori sono conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati o previsti dalla legge. Nello specifico i dati personali sanitari sono conservati per 30 anni, i documenti associativi per 10 anni dalla cessazione del rapporto associativo.

Trascorsi tali termini i dati saranno resi anonimi o cancellati, salvo che non ne sia necessaria la conservazione per espressa previsione di legge.

10.2 DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il socio potrà esercitare in ogni momento i diritti che sono riconosciuti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, tra cui, ad esempio quello di:

- a) Accedere ai suoi dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte del Titolare
- b) Ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano
- c) Ottenere la limitazione del trattamento, quando possibile
- d) Proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali

Per quanto sopra, il socio potrà inviare richiesta scritta all'indirizzo del Titolare e, per quanto di competenza, a tutti i contitolari, i cui contatti sono reperibili nei siti AVIS.

11 PRENOTAZIONE DONAZIONE

Per organizzare la propria attività Avis Cesena ODV suggerisce a tutti i donatori di programmare i propri accessi presso tutti i punti di raccolta previa prenotazione.

Eventuali donatori non prenotati sono comunque accettati per la donazione, con priorità di accesso comunque dei donatori prenotati.

La prenotazione della donazione di sangue intero, plasma, plasma-piastrine può essere effettuata:

- Al momento della donazione, programmando già la donazione successiva in base alla periodicità impostata per ciascun donatore
- Contattando telefonicamente la segreteria Avis al numero fisso 0547-613193
- Richiedendo la prenotazione, telefonicamente o via messaggio WhatsApp, ai numeri 331-1045069, 331-1044285, 331-1044286, 331-1044288, 329-1968549

- Tramite mail all'indirizzo aviscesena@libero.it
- Tramite App AvisNet, con cui il donatore può prenotarsi autonomamente.

Anche gli accessi per esecuzione di prelievi per esami di controllo, esami aspiranti donatori, visite mediche, colloqui medici sono gestiti su prenotazione, utilizzando gli stessi canali sopra elencati.

Tutte le prenotazioni vengono ricordate ai donatori, attraverso l'invio di sms di promemoria generato automaticamente qualche giorno prima della prenotazione.

12 CONTATTI AVIS COMUNALE CESENA ODV

Potete contattarci per richiedere informazioni o chiarimenti utilizzando i seguenti canali di comunicazione:



Tel: 0547-613193 dal lunedì al sabato 7.30-12.30



Cell: 331-1045069 / 331-1044285 / 331-1044288 / 392-1968549 / 331-1044286



Mail: aviscesena@libero.it / cesena.comunale@avis.it



PEC: aviscesena@cert.cna.it



Posta ordinaria: Avis Comunale Cesena ODV –
Sede legale: via Serraglio 14 47522 Cesena (FC)
Sede amministrativa: via della Solidarietà 4 47020 Longiano (FC)



Sito WEB: www.aviscesena.it



Avis Comunale Cesena ODV



Aviscesena

AVISNet



App AvisNet



13 CONTATTI PUNTI DI RACCOLTA

PUNTO DI RACCOLTA AVIS BUFALINI	
<p>Presso Ospedale "M. Bufalini", Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale Viale G. Ghirelli, 286 - 47521 Cesena Tel. 0547-352925 – 0547-303188 – 0547-613193</p>	
<p>Orari di apertura: lun-sab 7.30-13.00; dom 7.30-11.30</p>	
PUNTO DI RACCOLTA DI SAVIGNANO S.R.	PUNTO DI RACCOLTA AVIS CESENA
<p>Presso Ospedale di Comunità "Santa Colomba" Corso Perticari, 119 - 47039 Savignano sul Rubicone Tel. 0547-613193</p>	<p>Via della solidarietà, 4 – 47020 Longiano Tel. 0547-613193</p>
<p>Orari di apertura: in base al calendario di raccolta, 7.30-11.30</p>	<p>Orari di apertura: segreteria lun-sab 7.30-12.30; attività di raccolta: in base al calendario di raccolta, 7.30-11.30</p>
PUNTO DI RACCOLTA DI S. PIERO IN BAGNO	PUNTO DI RACCOLTA DI CESENATICO
<p>Presso Ospedale "P. Angioloni" Via G. Marconi, 36 - 47026 S. Piero in Bagno Tel. 0547-613193</p>	<p>Presso Ospedale "G. Marconi" Via C. Abba, 102 - 47042 Cesenatico Tel. 0547-674832 segreteria</p>
<p>Orari di apertura: in base al calendario di raccolta, 7.30-11.30</p>	<p>Orari di apertura: segreteria lun-sab 8.00-13.00; attività di raccolta: in base al calendario di raccolta, 7.30-11.30</p>
PUNTO DI RACCOLTA DI ALFERO	PUNTO DI RACCOLTA DI MERCATO S.
<p>Via Leopardi, 14 – 47021 Alfero di Verghereto Tel. 0547-613193</p>	<p>Presso Ospedale di Comunità "L. Cappelli" Via D. Raggi, 16 - 47025 Mercato Saraceno Tel. 0547-613193</p>
<p>Orari di apertura: in base al calendario di raccolta, 7.30-11.30</p>	<p>Orari di apertura: in base al calendario di raccolta, 7.30-11.30</p>