

6. Organigramma



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 e consegnati personalmente ai donatori che lo richiedono.

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 10.00

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

- **Per il ritiro degli esami o per qualsiasi informazione:**
Lunedì/Venerdì = dalle 8.00 alle 14.00

Via Bonomi
(angolo Via Fogazzaro)



9. Meccanismi di tutela e di verifica

TUTELA DELLA PRIVACY

In conformità al **regolamento europeo 216/679 GDPR**, **AVIS Gallarate** ha adottato tutte le misure di sicurezza previste dalla norma e si è dotata di una **nuova figura professionale indipendente (DPO - Data Protection Officer)** che sorveglia su tutti gli aspetti della sicurezza in materia di privacy.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

- La **soddisfazione dei donatori** viene monitorata attraverso questionari anonimi diretti a valutare il loro livello di soddisfazione ed a cogliere le loro aspettative e gli eventuali suggerimenti.
- La **soddisfazione del Servizio Trasfusionale** viene tenuta sotto controllo attraverso il monitoraggio del rispetto degli impegni relativi alla pianificazione delle donazioni ed al rilievo di eventuali segnalazioni da parte dello stesso.

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**
- @ **sito web: www.avisgallarate.it**



LA CARTA DEI SERVIZI AVIS DI GALLARATE
Revisione 1 - Aprile 2024



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. La Storia

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.



1953

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**.

1954

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.

1961

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

1980

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 reinfondono 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 equipe distaccata in loco con frequenza mensile.

1988

1990

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

2000

Negli **anni 2000** i donatori volontari sono **circa 2500 per circa 6.000 donazioni/anno**. In quegli anni l'AVIS Gallarate si è adeguata alla **delibera Regionale 7/10096 del 5 agosto 2000**, che definiva i requisiti tecnici, strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio delle attività di raccolta, ed alla legge 626 concernente la sicurezza negli ambienti di lavoro. Negli stessi anni si è rinnovata tutta la strumentazione utilizzando strumenti che permettono di ridurre il rischio di errori.

2010

Nel **2010** è stato avviato un percorso per l'ottenimento della **certificazione ISO 9001** creando dettagliate procedure documentate per lo svolgimento di tutte le attività a partire dalla chiamata fino alla consegna delle unità raccolte al Servizio Trasfusionale dell'Ospedale di Gallarate.

Nel **decennio 2010 - 2020** si è fatto molto sul fronte della qualità e sicurezza della raccolta di sangue, infatti oltre alla certificazione ISO 9001 la nostra unità di raccolta si è obbligatoriamente adeguata ai requisiti minimi previsti dall'accordo stato/regioni del dicembre 2010 ed ai numerosi aggiornamenti che si sono susseguiti.

Sempre nello stesso decennio AVIS Gallarate ha preso in carico i donatori delle sezioni **AVIS di Cassano Maniago, Lonate Pozzolo e Oggiona con Santo Stefano**.

2020

Dagli **anni 2020** la nostra unità di raccolta, oltre alle verifiche annuali dell'ente di certificazione, è sottoposta a verifiche periodiche da parte dell'**ATS Insubria** previste dal **DL 5 novembre 2021** mirate a garantire la sicurezza e la qualità delle unità raccolte.

È stata inoltre sottoscritta con l'**ASST Valle Olona** una nuova convenzione attraverso la quale l'ASST esercita un maggiore controllo su tutte le attività compresa la gestione di tutta la strumentazione in uso.

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

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

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**.

5. Politica per la qualità

La **Direzione di AVIS** promuove la cultura della Qualità attraverso l'impegno di tutti coloro che operano nell'organizzazione. Ciò richiede che ciascuno sia coinvolto e sia consapevole del proprio ruolo e della responsabilità nel conseguire gli obiettivi produttivi di qualità e di miglioramento continuo. Per raggiungere tale obiettivo AVIS ha definito la propria **Politica della Qualità** basata sui seguenti punti:

