

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 0 – APRILE 2022

AVIS PROVINCIALE
TREVISO ODV

Sommario

1. Premessa	2
2. L'associazione	2
3. L'Unità di Raccolta	2
4. Articolazioni Organizzative	3
5. Il Personale Sanitario	3
6. Il Personale Amministrativo	3
7. La Politica della Qualità	4
8. Comunicazione	5
8.1. Reclami e suggerimenti	5
8.2. Monitoraggio della soddisfazione dei donatori.....	5
9. Protezione dei dati personali.....	6
9.1. Periodo di conservazione dei Dati Personali	6
9.2. Diritti dell'interessato.....	6
10. Prenotazione Donazione	7
10.1. Sangue Intero	7
10.2. Plasma e Piastrine.....	7
10.3. Aspiranti Donatori	7
11. Contatti Avis Provinciale Treviso	8
11.1. Contatti Articolazioni Organizzative	8

1. Premessa

La carta dei servizi è stata realizzata allo scopo di descrivere la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dalla Unità di Raccolta dell'AVIS Provinciale Treviso in relazione alla raccolta associativa.

2. L'associazione

L'AVIS è un'Associazione di volontariato (iscritta nell'apposito Registro Regionale e disciplinata dalla Legge 266/91) costituita tra coloro che donano volontariamente, gratuitamente, periodicamente e anonimamente il proprio sangue. E' una associazione apartitica, aconfessionale, senza discriminazione di razza, sesso, religione, lingua, nazionalità, ideologia politica ed esclude qualsiasi fine di lucro e persegue finalità di solidarietà umana. AVIS Provinciale Treviso è stata costituita il 31 marzo 1957 e dal 24 febbraio 2015 con Personalità Giuridica, fa parte di una più vasta organizzazione che a livello nazionale si articola in AVIS Regione Veneto e in AVIS Nazionale.

L'attività istituzionale primaria dell'AVIS Provinciale è promuovere il dono del sangue e degli emocomponenti, a cui si aggiunge l'attività sanitaria di raccolta svolta sotto la responsabilità tecnica dell'Ulss 2 Marca Trevigiana, sulla base di una convenzione. La legge italiana prevede infatti che le associazioni dei donatori volontari del sangue (AVIS, FIDAS, FRATES, Croce Rossa), oltre all'attività di promozione, possano svolgere anche l'attività di raccolta di sangue intero ed emoderivati. L'AVIS ha un proprio Statuto ed un Regolamento di attuazione cui sono vincolati tutti gli aderenti.

L'associazione, guidata da un Consiglio Direttivo di volontari, è presieduta, pro-tempore, dal Sig. Stefano Pontello.

Il Responsabile dell'Unità di Raccolta è il dott. Alessandro Spigariol e il Responsabile della Qualità è il dott. Alberto Argentoni.

Gli scopi sociali dell'AVIS Nazionale e quindi dell'AVIS Provinciale di Treviso 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, gestione dei servizi tecnici nei limiti delle normative vigenti;
- Tutela del paziente attraverso la selezione del donatore e la tracciabilità del processo di donazione.

3. L'Unità di Raccolta

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 le aziende sanitarie. Per quanto concerne l'attività sanitaria di raccolta del sangue, la Convenzione in conformità al documento di programmazione della raccolta regionale e locale riconosce ad AVIS Provinciale di Treviso, tramite l'unità di raccolta, il ruolo organizzativo e gestionale dell'attività di raccolta di sangue intero e/o di emocomponenti, previa specifica autorizzazione regionale, sotto la responsabilità tecnica del Servizio Trasfusionale dell'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana.

L'Unità di Raccolta di AVIS Provinciale di Treviso si realizza sul territorio nelle articolazioni organizzative o punti di raccolta sangue associativi (37 sedi). 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 e con attrezzature messe a disposizione dall'Azienda Ospedaliera.

4. Articolazioni Organizzative

La raccolta del sangue viene effettuata presso strutture associative, denominate "Articolazioni Organizzative", locali dedicati esclusivamente a questo tipo di servizio. Le A.O. sono locali sanitari autorizzati secondo le normative vigenti, dotati di: segreteria, sala prelievi, ambulatori, aree d'attesa, servizi igienici e sala ristoro. Nella provincia di Treviso sono presenti 37 punti di raccolta gestiti dalle associazioni comunali dell'AVIS e coordinate dall'Unità di Raccolta Provinciale. La responsabilità dei locali e le attività sanitarie "equipe della trasferta" è del Presidente dell'AVIS Provinciale UDR. In tutti i 37 punti viene effettuata la raccolta di sangue intero.

5. Il Personale Sanitario

Il personale impiegato per l'attività di raccolta di sangue intero e di emocomponenti è costituito da infermieri e medici con una lunga esperienza nel settore, tale da garantire un'elevata professionalità. L'Unità di Raccolta AVIS Provinciale Treviso si impegna ad aggiornare periodicamente il suddetto personale tramite corsi di formazione specifici, così come prevede la normativa. 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.

6. Il Personale Amministrativo

Il personale amministrativo e di segreteria è 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.

ATTIVITA' ASSOCIATIVA	ATTIVITA' SANITARIA
<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizza e informa i cittadini circa le tematiche inerenti la donazione, il sangue e gli emoderivati. - Svolge un'attività di servizi nei confronti delle AVIS di Base e Comunali. - Effettua la chiamata dei donatori per l'effettuazione dei prelievi. - Sviluppa progetti culturali provinciali. - Partecipa alla programmazione ed alla gestione dell'intero sistema trasfusionale. - Gestisce l'aspetto economico dell'Associazione. 	<p>L'UdR AVIS opera sotto la responsabilità tecnica del Centro Trasfusionale di Treviso Az. Ulss 2 Marca Trevigiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordina ed effettua la raccolta del sangue e degli emocomponenti nelle articolazioni organizzative. - Gestisce l'équipe sanitaria composta da infermieri e medici. - Forma il Personale Sanitario. - Gestisce le apparecchiature sanitarie. - Gestisce il magazzino del materiale sanitario utilizzato durante l'attività di raccolta. - Gestisce il Sistema Qualità.

7. La Politica della Qualità

L'Avis provinciale di Treviso è titolare di una Unità di Raccolta che svolge la sua attività ad integrazione di quanto realizzato dal Dipartimento di Medicina TrASFusionale provinciale da cui dipende per le indicazioni tecniche e procedurali. La programmazione delle attività di raccolta è condivisa con il Dipartimento così da garantire l'autosufficienza provinciale, il supporto a quella regionale e nazionale, un'adeguata rete di punti di raccolta sul territorio a disposizione dei donatori avisini nelle giornate festive.

Stato di fatto

L'Unità di Raccolta Avis provinciale di Treviso ha appena ottenuto il rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio (Decreto Dirigenziale n. 22 del 24.02.2022). La verifica ha riguardato tutti gli aspetti della nostra attività e l'unica prescrizione riguarda un requisito strutturale relativo ad una A.O. che è già via di risoluzione.

Nel corso dello scorso anno è stato fatto anche l'audit della ditta CSL Plasma. Anche in questo caso abbiamo ottenuto il rinnovo della qualificazione. Le raccomandazioni che ci sono state fatte hanno riguardato:

- la formazione del personale sanitario che dovrà essere maggiormente documentata;
- l'applicazione dei criteri ALCOA+ alla tenuta della documentazione;
- l'implementazione delle fonti da utilizzare per i criteri di selezione del donatore;
- l'inserimento della procedura di gestione delle NC relative alla selezione del donatore nell'Accordo Ulss n.2 e Avis;
- il mantenimento del range di temperatura nei locali di raccolta e durante il trasporto delle sacche di sangue.

In conseguenza ai risultati delle visite ispettive e alla revisione di alcune procedure utilizzate dal Dipartimento di Medicina TrASFusionale provinciale, abbiamo rilasciato la nuova versione del nostro Sistema di Qualità, che stiamo procedendo a illustrare ai nostri collaboratori e alle Avis coinvolte nell'attività.

Gli audit interni presso le Articolazioni Organizzative sono stati completati nel mese di Marzo 2022. La valutazione complessiva è buona: le A.O. hanno dimostrato di rispettare i requisiti richiesti e l'organizzazione dell'afflusso dei donatori è molto migliorata. Si valuta molto positiva l'attività di supporto svolta dalle Avis locali in occasione delle raccolte presso le A.O..

E' stata completata l'attività formativa per il rilascio – rinnovo delle attestazioni per il BLS D del nostro personale sanitario.

Obiettivi

PERSONALE

Al fine di garantire il mantenimento dei livelli qualitativi raggiunti, è previsto di proseguire l'attività di aggiornamento e formazione del personale sanitario. Sono già stati programmati i consueti incontri di aggiornamento e di confronto tecnico-organizzativo e particolare cura verrà data all'acquisizione della documentazione di questa attività. La modalità utilizzata sarà prevalentemente quella del webinar che ha dimostrato di essere apprezzata e di permettere una maggiore adesione del personale sanitario.

Una particolare attenzione verrà posta al reclutamento e alla formazione di nuovo personale sanitario necessario a garantire il mantenimento dei livelli di raccolta programmati in sicurezza e con la necessaria qualità.

ORGANIZZAZIONE

L'efficienza e la razionalizzazione della nostra attività di raccolta dovranno essere perseguiti con sempre maggior attenzione per far fronte alla carenza di personale sanitario disponibile e alle richieste di del Dipartimento che richiedono un maggior lavoro di programmazione e di prenotazione dell'afflusso.

L'attività di convocazione – prenotazione della donazione sta dimostrando di essere lo strumento più efficace ma si ritiene debba essere ulteriormente diffuso e implementato. Per questo motivo si è previsto l'acquisizione di un nuovo programma informatico operativo che faciliterà il nostro lavoro.

TRASPORTI

L'attività di trasporto del sangue e delle provette sarà rinforzata attraverso l'acquisizione di un nuovo mezzo coibentato e l'aggiornamento per gli autisti volontari.

COLLABORAZIONE CON LE A.O.

Si intende organizzare almeno un incontro di formazione per i volontari impegnati nell'attività di segreteria e di accoglienza. Si prevede di realizzare occasioni di confronto con le dirigenze associative per ricevere contributi e valutare insieme l'andamento del servizio.

Continueranno gli audit interni orientati ad una formazione permanente della dirigenza associativa e al monitoraggio del mantenimento dei requisiti richiesti dal Sistema di qualità.

RAPPORTI CON IL DIMT

La collaborazione con il nostro SIT di riferimento è fondamentale per il mantenimento di qualità e sicurezza nell'attività di raccolta. A partire dalle osservazioni di CSL Plasma, si intende procedere a una implementazione dell'Accordo in essere e ci si propone di ottimizzare l'attività di convocazione – prenotazione con l'utilizzo della medesima agenda.

8. 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.

E' attivo il sito WEB: <https://www.avisprovincialetreviso.it/>

8.1. Reclami e suggerimenti

È possibile far pervenire reclami e suggerimenti ad AVIS Provinciale Parma tramite:

- E-mail: avis@avisprovincialetreviso.it
- Modulo cartaceo reperibile presso le Articolazioni Organizzative.

8.2. Monitoraggio della soddisfazione dei donatori

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'AVIS provinciale di Treviso è monitorato.

In particolare:

- la soddisfazione dei donatori viene monitorata tramite la somministrazione, con cadenza almeno annuale, 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.
- il rilievo dei reclami provenienti dalle Articolazioni Organizzative.

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.

9. Protezione dei dati personali

AVIS Provinciale Treviso ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla 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 dalle AVIS del territorio Provinciale per le attività istituzionali previste dallo Statuto, dal regolamento e da leggi vigenti, è finalizzato a:

- Consentire e gestire la Sua adesione/iscrizione, 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 benemerenze);
- 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 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 Suo nominativo e/o la Sua immagine in occasione di cerimonie pubbliche e/o altre iniziative di carattere associativo o promozionale.

9.1. 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 particolari sono conservati per 30 anni, i documenti associativi per 10 anni dalla cessazione del rapporto associativo. Trascorsi tali termini i Suoi dati saranno resi anonimi o cancellati, salvo che non ne sia necessaria la conservazione per espressa previsione di legge.

9.2. Diritti dell'interessato

Diritti dell'interessato Ai sensi e per gli effetti di cui al GDPR (<https://www.garanteprivacy.it/>), in qualità di diretto interessato, Le sono riconosciuti i seguenti diritti che potrà esercitare nei confronti della AVIS alla quale è iscritto:

- Diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni previste dall'art. 15 del GDPR ed in particolare a quelle relative alle finalità del trattamento, alle categorie di dati personali in questione, ai destinatari o categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, al periodo di conservazione, etc.;

- Diritto di ottenere, laddove inesatti, la rettifica dei dati personali che La riguardano, nonché l'integrazione degli stessi laddove ritenuti incompleti sempre in relazione alle finalità del trattamento (art. 16);
- Diritto di cancellazione dei dati ("diritto all'oblio"), laddove ricorra una delle fattispecie di cui all'art. 17;
- Diritto di limitazione del trattamento, nei casi previsti dall'art. 18;
- Diritto di portabilità dei dati ai sensi dell'art. 20; Diritto di opposizione al trattamento ai sensi dell'art. 21;
- Diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca, solamente per le finalità la cui base giuridica è il consenso (art. 7).

Tali diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inviata con lettera raccomandata A/R al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) o Data Protection Officer (DPO) al seguente indirizzo: Via dell'Ospedale n. 1 CAP 31100 Treviso, o mediante e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: avis@avisprovincialetreviso.it o avisprovincialetreviso@pec.it utilizzando l'apposito modulo che è disponibile sul sito dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali: <https://www.garanteprivacy.it/>.

10. Prenotazione Donazione

AVIS offre a tutti i donatori la possibilità di prenotare la donazione di sangue intero o emocomponenti presso le nostre strutture.

10.1. Sangue Intero

La prenotazione della donazione di sangue intero può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- Via telefono chiamando il numero 0422 405077.
- Contattando la sede AVIS in cui si vuole prenotare la donazione.
- Via web sul sito di AVIS Provinciale Treviso mediante l'app AvisTreviso.

10.2. Plasma e Piastrine

Per prenotare la propria donazione di PLASMA o di PIASTRINE contattare il numero 0422 405077 Segreteria Avis Provinciale Treviso.

10.3. Aspiranti Donatori

E' possibile prenotare la visita e gli esami d'idoneità e il ricontrollo degli esami per la riammissione alle donazioni telefonando al numero 0422 405077 Segreteria Avis Provinciale Treviso oppure, per le sole visite di idoneità, contattando l'Avis Comunale presso la quale si desidera fare l'iscrizione.

Ricordiamo inoltre che:

- L'orario di prenotazione si riferisce all'orario di accettazione informatica e non all'inizio della donazione.
- Non è possibile svolgere e quindi prenotare la donazione nei seguenti casi:
 - Se si è rientrati di recente (da meno di sei mesi) da soggiorni in paesi extraeuropei;
 - Se negli ultimi 15 giorni si è seguito una terapia;
 - Se negli ultimi 30 giorni si è stati sottoposti a piccoli interventi chirurgici.
- Se negli ultimi 4 mesi si è stati sottoposti a interventi quali:
 - Endoscopia (gastro, colon, artro);

- Tatuaggi, piercing e fori per orecchini;
- Interventi chirurgici maggiori;
- Immunoglobuline antitetaniche.

11. Contatti Avis Provinciale Treviso

Potete contattarci per richiedere informazioni o chiarimenti nonché per inoltrare segnalazioni o reclami utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

- Tel.: +39 0422 405077;
- E-mail: avis@avisprovincialetreviso.it;
- Posta ordinaria: AVIS Provinciale Treviso - Via dell'ospedale 1 - 31100 – Treviso;
- Sito Web: <https://www.avisprovincialetreviso.it/>

11.1. Contatti Articolazioni Organizzative

Le sedi di articolazione Organizzativa sono aperte esclusivamente nelle domeniche in base ad un calendario prestabilito di anno in anno. Le date di apertura sono caricate nel sito di Avis Provinciale Treviso <https://www.avisprovincialetreviso.it/> o nell'app Avis Treviso

La sede di Motta di Livenza è aperta anche tutti i mercoledì e i sabati dell'anno (ad esclusione delle festività).

Le sedi sono aperte dalle ore 8.00 alle ore 10.30.

LUOGO	INDIRIZZO	MAIL	TELEFONO
Arcade	Via Marangona, 34	avisarcade@gmail.com	
Asolo	Via Forestuzzo, 41	asolo.comunale@avis.it	
Breda di Piave	Via Roma, 75	info@avisbreda.it	
Casale sul Sile	Via G. Falcone, 3	avis.casale@virgilio.it	
Cessalto	Via Roma, 32		
Cimadolmo	Piazza Martiri della Libertà, 1	cimadolmo.avis@gmail.com	
Codognè	Via Wojtyla, 3	codogne.comunale@avis.it	
Crocetta del Montello	Viale Rimembranza, 8/b4	avis.crocetta.tv@gmail.com	
Farra di Soligo	Via Dei Bert Ist. Bon Bozzolla, 44	avisfarra@libero.it	
Follina	Piazza Dell'Emigrante, 3	avis.follina@gmail.com	
Fossalta Maggiore	Via Tabacchi, 10	Avis.fm@libero.it	
Giavera del Montello	Viale Monsignor Longhin, 7	Giaveradelmontello.comunale@avis.it	
Godega Sant'Urbano	Via del Millennio, 2	info@avisgodega.it	
Gorgo al Monticano	Via Roma, 4	info@avisgorgo.it	

LUOGO	INDIRIZZO	MAIL	TELEFONO
Mansuè	Via Don Mario Furlan, 1	info@avismansue.it	
Maserada sul piave	Via Caccianiga, 77	avismaserada@gmail.com	
Mogliano	Piazza Donatori di Sangue, 1	info@avismoglianoveneto.it	
Morgano	Via Chiesa, 17 a	avismorgano@gmail.com	
Motta di Livenza	Piazza Madonna, 4	Mottadilivenza.comunale@avis.it	
Nervesa della Battaglia	Via Bombardieri del Re, 11	avisnervesa@gmail.com	
Oderzo	Via Luzzatti, 33	Oderzo.comunale@avis.it	
Pieve del Grappa	Via 4 Novembre, 30	Avis.crespano@gmail.com	
Paese	Via La Motta, 4	avispaese@gmail.com	
Pederobba	Via Roma, 67	Pederobba.comunale@avis.it	
Portobuffolè	Via Contratti, 1	avisportobuffole@gmail.com	
Preganziol	Via Palladio, 36	avispreganziol@libero.it	
Quinto di Treviso	via Manzoni, 3	avisquinto@libero.it	
Roncade	Via Vecellio, 4	avisroncade@yahoo.it	
San Fior	Via Isidoro Mel, 13	Avis_sanfior@libero.it	
San Polo di Piave	Via Mura, 69	Avis.sanpolo@gmail.com	
San Vendemiano	Via Degli alpini, 5	Avis.sv@avissanvendemiano.it	
Trevignano	Via Puccini, 3	Trevignano.comunale@avis.it	
Valdobbiadene	Via Roma, 38	Valdo.avis@gmail.com	
Villorba	Via Silvio Pellico, 16	avisvillorba@gmail.com	
Volpago del montello	Via Schiavonesca Nuova, 78	Volpagodelmontello.comunale@avis.it	
Zenson di Piave	Piazza Fanti d'Italia, 2	Avis.zanson@gmail.com	
Zero Branco	Via Manzoni, 22	aviszerobranco@gmail.com	