

Carta dei servizi

2015



[...] È bene dare quando ci chiedono,
ma meglio è comprendere
i bisogni degli altri e dare
quando niente ci viene chiesto [...]

- Kahlil Gibran



Via Libera Scavo, 1 – 95048 Scordia
Tel./fax: 0957934531
e-mail: info@aviscordia.it
www.aviscordia.it

Introduzione

Caro Donatore, Cara Donatrice,

la presente Carta dei Servizi descrive la struttura e l'organizzazione dell'AVIS Comunale di Scordia e definisce i criteri per l'accesso ai servizi da essa erogati, nonché le loro relative modalità di funzionamento. Essa si pone inoltre l'obiettivo di fornire le informazioni utili a facilitare la valutazione dei suddetti servizi da parte degli Utenti o dei soggetti che rappresentano i loro diritti, e di definire le procedure indispensabili ad assicurare la tutela di tutti coloro usufruiscano dei servizi dell'Associazione.

La Carta dei Servizi è uno strumento di notevole importanza nel chiarire quali siano gli impegni che l'Associazione si assume nello svolgimento della propria azione e nel garantirne la trasparenza, e può rappresentare pertanto un prezioso ausilio anche per chiunque operi già all'interno della stessa o voglia considerare l'opportunità di un coinvolgimento attivo nelle sue attività, al fine di comprendere quali siano i requisiti di servizio e i livelli di qualità richiesti per soddisfare le attese del donatore.

Soltanto coltivando e perseguendo la qualità, infatti, sarà possibile far sì che il cittadino abbia la massima soddisfazione dalle risposte che ottiene, e soltanto con la comunicazione costante tra i vari soggetti interessati si riuscirà a creare una cultura organizzativa rinnovata.

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento utile nel tentativo di affermare progressivamente una cultura associativa sempre più orientata alla soddisfazione di chi usufruisce dei servizi e a un più proficuo rapporto di collaborazione.

La Direzione s'impegna a riesaminare annualmente la presente Carta al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alla propria realtà operativa, provvedendo all'eventuale revisione della stessa qualora ciò dovesse rendersi necessario.

Il Presidente
Feliciano Bufalino

Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi, redatta in conformità all'Articolo 2 del Decreto Legge 12.05.95 n°163 che ne prevede l'obbligo per tutti i soggetti che erogano un servizio pubblico sanitario (anche in regime di convenzione), pone il donatore e il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT) al centro del sistema, sia in termini d'informazione sia di vera e propria prestazione.

La Carta, che l'Associazione s'impegna a diffondere a Donatori e Donatrici, Servizio Trasfusionale, Cittadinanza, è un documento mediante il quale s'intende fornire ai propri Utenti, attuali e potenziali, informazioni riguardo alla propria natura come ente, alla propria struttura e organizzazione e ai propri principi ispiratori, nonché riguardo ai servizi offerti e alle relative modalità di accesso. In riferimento ai servizi, in particolare, la Carta si propone d'illustrare al meglio in cosa essi consistano, come fare per usufruirne e come si possa collaborare attivamente al loro miglioramento.

La presente Carta dei Servizi si pone come elemento di trasparenza e impegno nei confronti dei soci donatori e del SIMT, a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, nonché come importante strumento di verifica della corrispondenza fra il livello di servizio promesso e descritto nel presente documento e quello effettivamente erogato, al fine di stimolare un continuo confronto tra l'Associazione e gli Utenti finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta, in sintesi:

- ◆ un patto tra l'Associazione e i suoi Donatori;
- ◆ uno strumento di garanzia e tutela dei diritti dell'Utente;
- ◆ uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi;
- ◆ uno strumento per la partecipazione del SIMT;
- ◆ uno strumento di verifica.

Al donatore sono riconosciuti tre diritti fondamentali:

- ◆ il diritto all'informazione;
- ◆ il diritto alla partecipazione;
- ◆ il diritto all'autotutela.

L'Associazione si propone inoltre un coinvolgimento diretto dell'Utente e il miglioramento continuo della qualità delle proprie prestazioni.

Chi siamo

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.

È un'associazione apartitica, aconfessionale, senza discriminazione di razza, sesso, religione, lingua, nazionalità, ideologia politica. Esclude qualsiasi fine di lucro e persegue finalità di solidarietà umana.

Fondata a Milano nel 1927 dal Dott. Vittorio Formentano, costituitasi ufficialmente come Associazione Volontari Italiani del Sangue nel 1946, riconosciuta nel 1950 con una legge dello Stato Italiano, l'AVIS è oggi un ente privato con personalità giuridica e finalità pubblica e concorre ai fini del Servizio Sanitario Nazionale in favore della collettività. Fonda la sua attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia e della partecipazione sociale e sul volontariato quale elemento centrale e strumento insostituibile di solidarietà umana.

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 e nello stato di salute, donare gratuitamente sangue a tutti, senza alcuna discriminazione.

L'AVIS è un'associazione fatta di volontari: sono volontari i donatori così come i dirigenti. A essa può aderire liberamente sia chi dona in maniera anonima e volontaria il proprio sangue sia chi, pur non potendo farlo per motivi d'inidoneità, collabora comunque gratuitamente a tutte le attività di promozione e organizzazione.

L'AVIS è presente su tutto il territorio nazionale con, al 31 dicembre 2012, 3384 sedi, 159 delle quali in Sicilia. L'AVIS Comunale di Scordia, costituita nel 1988, è una di queste.

L'AVIS Comunale di Scordia nasce nel 1988, a opera di un gruppo di cittadini sensibili, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale. Ha sviluppato una peculiare politica sanitaria atta a garantire il soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'Azienda Ospedaliera di Lentini, con la quale ha un rapporto di convenzione.

Al 31 dicembre 2014 l'AVIS Comunale di Scordia conta 494 soci. Nel corso dell'anno 2014 il totale delle donazioni raccolte è stato di 1011 unità di sangue. Si è registrato un indice di donazione generale di 2,1 e un rapporto donazioni/popolazione pari a 5,9, il che significa quasi 6 donazioni ogni 100 abitanti.

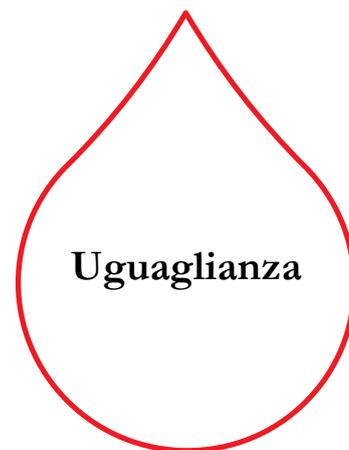
Principi ispiratori

L'AVIS fonda la sua attività sui principi della **democrazia** e della **libera partecipazione** sociale, e sul **volontariato** quale elemento centrale e insostituibile di **solidarietà** umana. Vi aderiscono tutti coloro che scelgono di donare volontariamente e anonimamente il proprio sangue.

Principi fondamentali

L'Associazione, inoltre, adotta e fa propri i seguenti principi fondamentali:

Le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e opinioni politiche.



Uguaglianza

Imparzialità

Nei rapporti con l'utenza l'Associazione si propone di mettere in atto comportamenti obiettivi, equi, trasparenti e imparziali.

Partecipazione

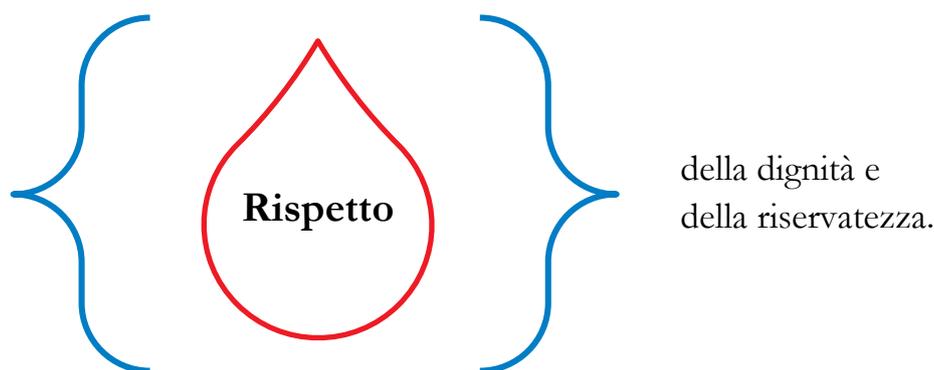
L'Associazione garantisce e incoraggia la partecipazione degli Utenti e delle famiglie alle proprie attività attraverso le seguenti modalità:

- concessione di spazi preventivamente individuati;
- rilevazioni periodiche del livello di soddisfazione dell'utenza tramite un questionario predisposto.

Efficacia

L'Associazione è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia.

Efficienza



Il centro persegue inoltre l'obiettivo della qualità degli interventi, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto, che si realizza stabilendo obiettivi concreti e verificabili, curando la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorendo il confronto fra le diverse professionalità.

Scopi sociali

L'AVIS Comunale di Scordia condivide con l'AVIS Nazionale lo scopo di promuovere la donazione volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole di sangue intero o di emocomponenti, intesa come valore umanitario universale ed espressione di solidarietà e di civismo. Tale atto configura il donatore quale promotore di un primario servizio socio-sanitario e operatore della salute.

L'AVIS si propone inoltre di diffondere nella comunità nazionale e internazionale i valori della solidarietà, della gratuità, della partecipazione sociale e civile e della tutela del diritto alla salute.

In armonia con i fini istituzionali dell'AVIS Nazionale e con quelli del Servizio Sanitario Nazionale, l'AVIS di Scordia si pone in particolare i seguenti obiettivi:

- ◆ favorire lo sviluppo della donazione volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima, consapevole e senza vincoli di destinazione;
- ◆ sostenere i bisogni di salute dei cittadini favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza di sangue e dei suoi derivati, tutelando il diritto alla salute dei donatori e perseguendo i massimi livelli di sicurezza possibili;
- ◆ promuovere l'educazione al dono del sangue e l'informazione sanitaria dei cittadini nell'ottica di una gestione consapevole della propria salute, favorendo la medicina preventiva;

- ◆ incentivare lo sviluppo della coscienza trasfusionale e il buon utilizzo del sangue;
- ◆ gestire i servizi tecnici nel rispetto dei limiti imposti delle normative vigenti.

Nello specifico, l'AVIS Comunale di Scordia, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, ha sviluppato una politica sanitaria mirata a garantire il soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'Azienda Ospedaliera di Lentini, con la quale sussiste un rapporto di convenzione.

Sede sociale e struttura

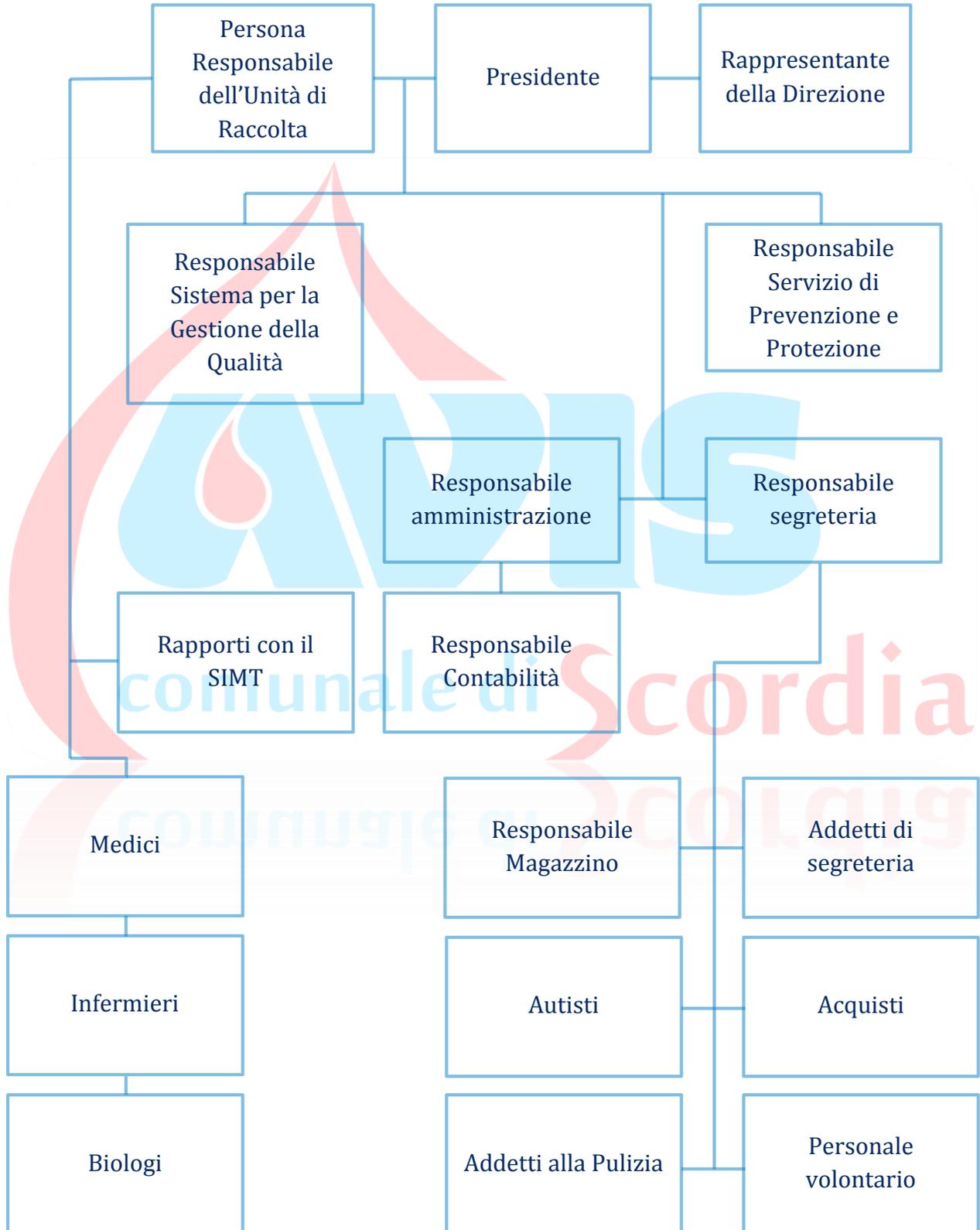
L'Unità di Raccolta, e sede sociale dell'Associazione, è sita a Scordia, in via Libera Scavo n. 1.

La struttura, inaugurata a Dicembre 2013, è progettata in conformità alle più recenti normative riguardanti i requisiti strutturali minimi richiesti per l'attività di raccolta del sangue. Essa presenta un'area accettazione, una stanza adibita alla compilazione dei moduli da parte dei donatori nel rispetto della privacy, una stanza per i prelievi per pre-donazioni e controlli e per la misurazione dell'emoglobina, la stanza del medico, per la selezione del donatore da parte di quest'ultimo e per l'effettuazione della visita medica, una sala prelievi dotata di 5 postazioni con poltrone anatomiche reclinabili e bilance interfacciate, una stanza per lo stoccaggio presidi e la frigoemoteca, un'area adibita al ristoro e riposo post-donazione dei donatori. Completano la struttura l'ufficio di presidenza, che accoglie anche i libri sociali, e una sala conferenze, oltre ovviamente ai servizi igienici, comprensivi di quelli per i diversamente abili.

Di seguito i nostri recapiti:

- ◆ Telefono: 345 944 8488 – 327 378 0932;
- ◆ e-mail: info@aviscordia.it;
- ◆ Sito internet: www.aviscordia.it.

Struttura organizzativa



Responsabili

Presidente	Feliciano Bufalino
Responsabile Unità di Raccolta e Rapporti con il SIMT	Dott. Nunzio Angelo Marletta
Rappresentante della Direzione per il SGQ	Salvatore Naselli
Responsabile Sistema di Gestione Qualità	Valentina Bufalino
Responsabile Segreteria e Responsabile amministrazione	Valeria Barresi
Responsabile Contabilità	Orazio Manuele
Responsabile Magazzino	Rocco Ferraro
Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione	Feliciano Bufalino

Personale impiegato

Il personale impiegato nell'attività di raccolta del sangue è costituito da medici selezionatori, infermieri professionali e personale associativo con una provata esperienza nel settore, capaci di garantire un elevato livello di professionalità. Inoltre, l'AVIS Comunale di Scordia è costantemente impegnata a far sì che tale personale si mantenga sempre aggiornato riguardo agli standard normativi e tecnici più recenti, che possono riguardare, ad esempio, l'utilizzo di nuove apparecchiature e di nuove tecniche di prelievo, o l'implementazione di nuove procedure amministrative, e a tal fine organizza periodici corsi di formazione tenuti da soggetti o strutture certificate e di chiara reputazione nel settore.

Particolare attenzione è posta poi, da parte di tutti gli operatori, nei rapporti con i soci donatori, nei confronti dei quali la pratica della cortesia, della disponibilità e dell'accoglienza, è interpretata come un dovere morale.

I servizi

La donazione e i controlli

Le attività di chiamata dei donatori e di raccolta sono finalizzate, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, in primo luogo a soddisfare le esigenze dell'Azienda Sanitaria di riferimento, sia in termini di raccolta programmata sia in termini di raccolta d'urgenza o per esigenze speciali (Es. gruppi rari, fenotipi particolari, particolari emocomponenti).

La salute di ogni donatore è costantemente tenuta sotto controllo grazie agli esami ematochimici eseguiti presso il SIMT sui campioni di sangue prelevati nel corso della donazione. Il risultato di detti esami è messo a disposizione del donatore nel più breve tempo possibile (in media 7-10 giorni), ed è ritirabile presso la nostra sede nei giorni di apertura.

Nel caso il personale medico lo ritenga opportuno, sono eseguite apposite analisi di approfondimento finalizzate alla donazione, o i donatori vengono invitati a recarsi presso il proprio Medico di Famiglia per eventuali ulteriori approfondimenti e/o terapie.

Qualora nel corso degli esami siano rilevate alterazioni particolarmente significative dei valori ematochimici, il donatore viene convocato dal Direttore Sanitario che, di concerto con il Medico di Base, provvede a prescrivere le relative indagini diagnostiche aggiuntive e le eventuali cure necessarie, alle quali si faranno seguire ulteriori esami ematochimici di verifica.

Gli eventuali esami di controllo e approfondimento dello stato di salute del donatore sono disposti dal Direttore Sanitario tramite il Medico di Base.

Comunicazione con i donatori

All'interno della sede, distribuiti tra area accettazione, area compilazione moduli e area ristoro, sono disponibili vari opuscoli finalizzati all'informazione ed educazione del Donatore riguardo alle raccomandazioni da seguire prima durante e dopo la donazione e ai potenziali rischi legati alla stessa. Altro materiale a stampa fornisce le conoscenze basilari circa la natura e la composizione del sangue e il funzionamento dei processi biologici vitali nei quali è coinvolto, illustra le varie forme di donazione effettuabili e la tipologia e l'utilità dei vari accertamenti eseguiti di volta in volta sul sangue dei donatori, nonché il significato delle sigle con cui essi vengono indicati. Tali

opuscoli hanno l'obiettivo di aumentare la consapevolezza generale del Donatore riguardo alla donazione di sangue e di emocomponenti e far sì che il suo gesto d'altruismo sia frutto di un consenso informato.

Buona parte delle suddette informazioni, insieme al calendario delle giornate di donazione per l'anno in corso, agli annunci riguardanti iniziative o eventi particolari promossi o partecipati dall'Associazione, ai bilanci economici degli anni passati, sono disponibili anche sul sito internet dell'Associazione all'indirizzo www.aviscordia.it. Attraverso lo stesso sito internet è possibile anche prenotarsi per la giornata di donazione e mettersi in contatto con l'Associazione per eventuali richieste o chiarimenti.

Da ultimo, è possibile iscriversi al gruppo Facebook dell'Associazione "AVIS Comunale Scordia", attraverso il quale vengono puntualmente pubblicizzate tutte le giornate di raccolta e le iniziative di vario genere dell'Associazione, all'indirizzo <http://www.facebook.com/groups/101453147430>, seguire la pagina ufficiale, sempre su Facebook, all'indirizzo <http://www.facebook.com/avis.comunale.scordia>, o gli account Twitter (http://twitter.com/AVIS_Scordia) e Google+ (<http://plus.google.com/+AviscordiaIt>) dell'Associazione.

Apertura al pubblico

La sede è aperta al pubblico ogni Lunedì e Giovedì dalle ore 19.00 alle ore 20.30 per

- ◆ Chiarimenti, informazioni, reclami;
- ◆ ritiro dei referti relativi agli esami ematochimici;
- ◆ prenotazione in vista delle prossime giornate di donazione.

Negli stessi giorni e orari, il personale dell'Associazione è a disposizione del pubblico anche per via telefonica ai numeri 345 944 8488 – 327 378 0932.

Le attività di **raccolta** si svolgono secondo il calendario annuale disponibile presso la nostra sede e consultabile sul sito internet www.aviscordia.it, attraverso il quale è possibile anche prenotarsi per la donazione.

N.B. Durante il mese di Agosto gli orari di apertura potranno essere sottoposti a modifiche che saranno prontamente comunicate.

Sistema di qualità

L'AVIS Comunale di Scordia è consapevole che la Politica della Qualità, in conformità a quanto stabilito nel Manuale della Qualità e nelle procedure interne cui lo stesso rinvia, costituisce un importante strumento strategico al fine di conseguire la massima soddisfazione di Donatori e SIMT e migliorare i margini di efficienza interna.

In particolare l'AVIS Comunale di Scordia definisce i seguenti obiettivi di qualità:

- ◆ autosufficienza;
- ◆ sicurezza trasfusionale;
- ◆ sviluppo scientifico e tecnologico;
- ◆ efficienza ed economicità della gestione;
- ◆ attenzione focalizzata al Donatore, al Ricevente e al SIMT;
- ◆ miglioramento continuo del sistema qualità.

Per **Autosufficienza** s'intende il completo soddisfacimento (in termini di quantità e qualità) delle richieste del cliente SIMT. L'AVIS Comunale di Scordia si propone il raggiungimento di tale obiettivo tramite un progressivo e annuale incremento delle unità raccolte, supportato da un'attività costante volta all'allargamento del numero di soci donatori.

Per **Sicurezza Trasfusionale** s'intende la cura della selezione del donatore e la tutela e il monitoraggio della sua salute, attraverso la razionalizzazione dei processi, il coordinamento delle procedure sanitarie e amministrative e la puntuale applicazione delle norme in vigore.

Per **Sviluppo Scientifico e Tecnologico** s'intende l'acquisizione e l'aggiornamento continuo di know-how e di strumentazione necessaria al prelievo, al controllo delle donazioni e alla conservazione delle unità raccolte. Ciò è assicurato tramite la formazione professionale continua degli operatori dell'area sanitaria e amministrativa, nonché tramite l'attuazione di un'adeguata politica di approvvigionamento per l'acquisizione delle più avanzate ed efficienti tecnologie e strumentazioni per il prelievo, il controllo e la gestione.

Per **Efficienza ed Economicità della Gestione** s'intende la razionalizzazione delle procedure di raccolta e l'attivazione di sistemi di monitoraggio sull'efficienza ed

efficacia della struttura di raccolta finalizzati a individuare eventuali inefficienze e relative cause e a definire, conseguentemente, gli opportuni correttivi da adottare.

Per **Attenzione focalizzata al Donatore, al Ricevente e al SIMT** s'intende l'impegno della Direzione nell'assicurare che le esigenze dei Donatori, dei soggetti trasfusi e del SIMT siano individuate, definite e soddisfatte, allo scopo di garantire loro il miglior livello di servizio e accrescerne la soddisfazione nel tempo. A tal proposito l'Associazione garantisce l'attuazione di un'attività di monitoraggio finalizzata alla verifica del rispetto dei requisiti minimi di servizio richiesti dagli Utenti, alla gestione dei reclami e implementazione delle apposite e idonee azioni correttive, al monitoraggio del grado di soddisfazione degli Utenti con l'obiettivo di un suo incremento nel tempo.

Per **Miglioramento continuo del Sistema Qualità** s'intende l'impegno della Direzione nel migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione attraverso i seguenti strumenti:

- ◆ la Politica della Qualità e la definizione degli 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 preventive;
- ◆ la rielaborazione dei dati tramite utilizzo di tecniche statistiche;
- ◆ il periodico riesame del Sistema.

I suddetti obiettivi trovano annualmente una quantificazione numerica in occasione del riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione Associativa

La Direzione s'impegna a raggiungere gli obiettivi fissati dalla Politica della Qualità e a verificarne il conseguimento nel corso dei periodici riesami del sistema qualità.

Rilevazione della qualità del servizio offerto

L'associazione, al fine di impegnarsi in un processo dinamico e di miglioramento continuo e graduale della qualità, ha individuato, in via prioritaria, i seguenti fattori di qualità:

- ◆ umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- ◆ efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- ◆ diritto all'informazione e alla partecipazione;
- ◆ obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;

- formazione e aggiornamento del personale.

La qualità del servizio offerto dall'Associazione è valutata attraverso il monitoraggio delle osservazioni che emergono da parte dei donatori in occasione della somministrazione dei questionari di soddisfazione.

Meccanismi di tutela e verifica

L'Associazione s'impegna a verificare le prestazioni offerte e a migliorare i livelli qualitativi delle stesse.

Inoltre, essa garantisce la tutela dell'Utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo, e/o per i suoi familiari, di sporgere reclamo a seguito di eventuale disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente o il SIMT, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e/o responsabilità del personale in servizio, o anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo scritto tramite il Responsabile Gestione della Qualità della struttura.

In caso di reclami che si presentino di semplice soluzione la risposta sarà immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due tipi:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'Utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile Gestione della Qualità.

Quest'ultimo provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'Utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene registrato in apposito rapporto e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Gestione Qualità.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile Gestione della Qualità ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

La misurazione della qualità

L'Associazione ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- ◆ la qualità così come percepita dall'Utente: strumenti di valutazione;
- ◆ la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per dimostrare l'impegno costante verso la qualità, la nostra Associazione ha deciso di adottare un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001:08.

Per poter valutare gli aspetti inerenti la percezione della qualità da parte degli Utenti, sono stati predisposti opportuni strumenti d'indagine che sono adatti a rilevare le specifiche caratteristiche del servizio offerto.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

Lo strumento che, in quest'ambito, meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'Utente nel processo di erogazione del servizio è il "Questionario di soddisfazione del Cliente". Si tratta di un questionario anonimo, da somministrare ai Donatori con cadenza almeno annuale, costituito da una serie di domande standardizzate cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. Il suo utilizzo è diretto a valutare la qualità del servizio che l'Associazione offre ai propri iscritti, nonché a cogliere le loro aspettative e gli eventuali suggerimenti utili al miglioramento complessivo dell'attività dell'Associazione e dell'Unità di Raccolta.

Il grado di soddisfazione del SIMT è tenuto sotto controllo tramite due canali informativi:

- ◆ il rilievo dei reclami provenienti dal SIMT;
- ◆ il monitoraggio dei tempi impiegati dall'Associazione/Unità di Raccolta per l'evasione delle richieste urgenti e/o specifiche provenienti dal SIMT.

Un altro strumento di rilevazione che la nostra Associazione adotta è un questionario di soddisfazione interno, somministrato agli operatori.

Tutte le informazioni raccolte, opportunamente rielaborate statisticamente, saranno utilizzate dall'Associazione per l'individuazione degli eventuali correttivi da apportare alla realtà associativa, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni

erogate. Il fine è migliorare sempre più il clima lavorativo e garantire l'efficacia e l'efficienza del lavoro svolto.

Standard di qualità

L'Associazione s'impegna a rispettare degli standard di qualità e a verificarli costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Utenti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- ◆ aspetti connessi alle caratteristiche del servizio;
- ◆ aspetti relazionali.

Tutela della privacy

L'AVIS Comunale Scordia ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori venga effettuata in conformità al D.Lgs. 196/2003.

A tal fine, viene anche richiesto a ogni donatore, aspirante o effettivo, di autorizzare per iscritto il personale associativo e la struttura trasfusionale al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

COME CONTATTARCI

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

- ◆ Telefono: 345 944 8488 – 327 378 0932;
- ◆ e-mail: info@aviscordia.it;
- ◆ Sito internet: www.aviscordia.it;
- ◆ Posta: via Libera Scavo, 1 – 95048 Scordia (CT).

Allegati

Titolo	Cognome e Nome	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
Luogo di nascita			
Provincia	Data di nascita		
Indirizzo			
Località			
Città	Provincia	CAP	<input style="width:20px; height:20px;" type="text"/> <input style="width:20px; height:20px;" type="text"/> <input style="width:20px; height:20px;" type="text"/>
Telefono abitazione	Cellulare		
e-mail			
Tessera sanitaria	Medico di base		
Luogo di lavoro			
Telefono centralino	Telefono diretto		
Gruppo organizzato AVIS			
Punto di prelievo preferito			

Titolo di studio <input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> Licenza elementare <input type="checkbox"/> Licenza media inferiore <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Laurea	Stato civile <input type="checkbox"/> Celibe/Nubile <input type="checkbox"/> Coniugato/a <input type="checkbox"/> Separato/a <input type="checkbox"/> Divorziato/a <input type="checkbox"/> Vedovo/a	Preferenze per la donazione <input type="checkbox"/> Lunedì <input type="checkbox"/> Sabato <input type="checkbox"/> Martedì <input type="checkbox"/> Domenica <input type="checkbox"/> Mercoledì <input type="checkbox"/> Giovedì <input type="checkbox"/> Venerdì
Professione <input type="checkbox"/> Agricoltore <input type="checkbox"/> Artigiano <input type="checkbox"/> Commerciante <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Professionista <input type="checkbox"/> Militare <input type="checkbox"/> Religioso	Ramo d'attività <input type="checkbox"/> Agricoltura, foreste, caccia, pesca <input type="checkbox"/> Industria costruzioni <input type="checkbox"/> Industria manifatturiera <input type="checkbox"/> Energia, acqua, gas <input type="checkbox"/> Commercio <input type="checkbox"/> Pubblica amministrazione <input type="checkbox"/> Trasporti e comunicazione <input type="checkbox"/> Credito e assicurazioni <input type="checkbox"/> Altri servizi	Condizione non professionale <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Pensionato/a <input type="checkbox"/> Benestante <input type="checkbox"/> Invalido <input type="checkbox"/> Inabile <input type="checkbox"/> Altra

Riferimento per la famiglia

(Barrare solo se nella famiglia esistono altri soci nella stessa sede AVIS – In questo caso riportare i loro nomi)

Iscritto AIDO Iscritto ADMO Altre associazioni

Scelta delle premiazioni statutarie AVIS: Desidero riceverle Non desidero riceverle

Il sottoscritto chiede di essere iscritto all'AVIS come SOCIO DONATORE EFFETTIVO/ SOCIO COLLABORATORE e dichiara di accettare le norme dello Statuto e del Regolamento associativo in vigore.

Data _____ Firma _____

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara di aver visionato il materiale informativo sull'AIDS ed altre malattie infettive trasmissibili e di averne compreso completamente il significato, di aver risposto in maniera veritiera ai quesiti posti nel questionario, essendo stato correttamente informato sul significato delle domande in esso contenute, di essere consapevole che le informazioni fornite sul proprio stato di salute e sui propri stili di vita costituiscono un elemento fondamentale per la propria sicurezza e per la sicurezza del ricevente il sangue donato, di avere ottenuto una spiegazione dettagliata e comprensibile sulla procedura di prelievo proposta, di essere stato posto in condizioni di fare domande ed eventualmente di rifiutare il consenso, di non aver donato nell'intervento minimo di tempo previsto per la procedura di donazione proposta, di sottoporsi volontariamente alla donazione e che nelle 24 ore successive alla donazione non svolgerà attività o hobby rischiosi. Autorizza altresì il personale della struttura trasfusionale al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Firma del Donatore

(si prega di compilare in stampatello)

Egregio/a Signor/a _____ nato/a a _____ il _____

residente in _____ via _____ n. _____

telefono _____ cellulare _____

Informativa e richiesta di consenso ex art. 7 del decreto legislativo n. 196/2003, codice in materia di protezione dei dati personali.

Caro Donatore, Cara Donatrice,

Le segnaliamo che i dati personali, inclusi quelli sensibili e afferenti alla salute, che ci ha fornito all'atto della Sua adesione all'Associazione, e tutti quelli che verranno successivamente acquisiti nello stesso ambito, verranno da oggi utilizzati, regolarmente aggiornati e integrati, per attuare al meglio le attività associative e gli obblighi previsti dalla legislazione relativa al funzionamento del servizio trasfusionale.

1. Le finalità e le modalità del trattamento di tali dati sono destinate all'adempimento dei fini associativi definiti nello statuto, che Lei conosce e a cui dichiara di adeguarsi, e alla esecuzione degli obblighi di carattere legislativo previsti dalla legge 107/90 e successive modifiche, dalla legge 266/91 e dai relativi decreti attuativi per quanto attiene all'attività complessiva e al ruolo dell'Associazione; essi vengono regolarmente aggiornati e messi a disposizione del Servizio Trasfusionale dell'Ospedale Civile di Lentini (SR) e di altri enti coinvolti nella migliore salvaguardia della salute del donatore e del ricevente e nella gestione del rapporto associativo.
2. Le ricordiamo che il conferimento dei dati prima richiamati riveste in parte natura obbligatoria in quanto previsto dallo Statuto associativo, dalle leggi 107/90 e successive modifiche e 266/91 e dai relativi decreti attuativi, e in parte facoltativa in quanto essi servono alla migliore gestione organizzativa e trasfusionale del donatore. Un Suo eventuale rifiuto alla gestione dei dati richiesti determinerebbe una difficoltà nella Sua puntuale ricerca sia per comunicazioni personali che la riguardino, sia per eventuali necessità trasfusionali che si potrebbero creare, e potrebbe risultare incompatibile con la Sua iscrizione all'Associazione.
3. La informiamo inoltre che esigenze particolari di trattamento automatizzato e manuale dei dati, che non possono essere svolte nell'ambito della nostra Associazione, potrebbero richiedere la comunicazione di tali dati ad altre strutture di fiducia dell'Associazione, le quali agiranno in qualità di responsabili del trattamento dei dati (l'elenco aggiornato è disponibile presso l'ufficio di segreteria dell'Associazione).
4. I Suoi dati anagrafici potranno essere comunicati a terzi per permetterle di ricevere informazioni associative, sanitarie, economiche e di altro genere che gli organismi dirigenti dell'Associazione riterranno d'interesse per i donatori. Sarà altresì possibile che i Suoi dati anagrafici siano diffusi ai mass-media in occasione di particolari eventi, ad esempio feste sociali, per i quali è uso segnalare i nominativi dei donatori benemeriti.
5. Sarà Sua facoltà esercitare il diritto di accesso a tali dati, inclusi i diritti di conoscenza e cancellazione, nonché tutti i diritti previsti dall'art. 7, di cui Le forniamo una copia unitamente alla presente (vedasi in fondo al foglio), rivolgendosi al titolare del trattamento dei dati come sotto indicato.
6. **Il titolare del trattamento dei dati personali è l'AVIS Comunale di Scordia. L'elenco aggiornato dei responsabili, se designati, è disponibile in sede.**

Consenso

Ho preso atto dell'informativa stesa per iscritto che mi è stata consegnata in copia ed esprimo il mio libero consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli sensibili e inerenti alla salute, per le finalità, con le modalità e nei limiti che mi sono stati illustrati.

Esprimo Non esprimo

Il mio consenso a essere contattato tramite la mia casella di posta elettronica oppure telefonicamente e/o via SMS per ricevere comunicazioni afferenti a una gestione più efficiente ed efficace del mio rapporto associativo e della mia attività di donatore o socio.

Esprimo Non esprimo

Il mio consenso alla comunicazione dei dati anagrafici e sanitari a terzi per consentirmi di ricevere informazioni economiche, sanitarie e associative che gli organi dirigenti dell'associazione riterranno d'interesse per i donatori (punto 4).

Esprimo Non esprimo

Il mio consenso a che si dia pubblica conoscenza del mio nominativo in occasione di cerimonie pubbliche e altre iniziative, ad esempio la premiazione dei donatori benemeriti.

Ho preso atto dei miei diritti d'accesso, che potrò esercitare nei modi previsti dalla legge.

Data _____

Firma _____

Art. 7.

(Diritto d'accesso ai dati sensibili e altri diritti)

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e loro comunicazione in forma intellegibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- Dell'origine dei dati personali;
- Delle finalità e modalità del trattamento;
- Della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- Degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
- Dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, responsabili o incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) L'aggiornamento, la rettificazione o, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) L'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- Per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- Al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini d'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento d'indagine di mercato o di comunicazione commerciale.

Suggerimento/commento Reclamo

Utente/Donatore

Nome	
Cognome	
Telefono	
Indirizzo	

(L'indicazione dei dati personali è facoltativa)

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n° 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta all'operatore e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione;
i dati conferiti possono essere modificati in qualunque momento e in qualunque momento può essere chiesta la cancellazione dalla banca dati;
il conferimento dei dati non ha natura obbligatoria, dal rifiuto può derivare però l'impossibilità di prendere in esame il reclamo.

Accetto Non accetto

FIRMA _____

Oggetto del reclamo/suggerimento/commento _____

↓ A CURA DELLA UNITÀ DI RACCOLTA ↓

<input type="checkbox"/> Trasmissione al coordinatore del servizio	<input type="checkbox"/> Trasmissione al PD	<input type="checkbox"/> Altro _____
DATA _____ FIRMA _____		

Azione intrapresa _____

P N Data chiusura evento _____