

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi (CdS) è uno strumento che le aziende erogatrici di servizi al pubblico possono utilizzare per comunicare con i propri utenti e nel contempo per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale.

Introdotta per la prima volta con il DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali la CdS è stata richiamata dall’art. 13 della Legge 328/2000 quale requisito indispensabile per l’accreditamento e dall’art. 32 della Legge regionale dell’Emilia-Romagna 2/2003 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” quale strumento di comunicazione e trasparenza, da affiancare al Bilancio sociale (art. 25) e agli altri meccanismi di *voice giving* a disposizione dei cittadini (art. 33).

La presente Carta dei Servizi, che la Direzione s’impegna a diffondere ai propri clienti (donatori, SIMT) è stata predisposta allo scopo di descrivere la struttura, l’organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dall’AVIS nonché i canali di comunicazione con il pubblico, al fine di migliorare la qualità dell’informazione rivolta ai clienti.

La Direzione s’impegna a riesaminare la presente Carta con cadenza annuale al fine di verificarne l’adeguatezza rispetto alla propria realtà operativa, provvedendo all’eventuale revisione della carta qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche.

PRESENTAZIONE DELL'AVIS COMUNALE DI FORLÌ

L'Avis Comunale Forlì fa parte di una più vasta organizzazione che a livello nazionale si articola nell'AVIS Nazionale, a livello regionale nell'AVIS Regionale dell'Emilia-Romagna e a livello provinciale nell'AVIS Provinciale di Forlì-Cesena.

La nostra storia

Fu nel 1935 che il prof. Ugo De Castro, primario appena giunto all'Ospedale di Forlì, volle iniziare le tecniche trasfusionali come già si svolgevano in altre città.

Nel 1936 insieme a 45 valorosi pionieri fondò la sezione forlivese dei donatori che si affiliava alla già esistente Associazione nazionale dei donatori di sangue, sorta qualche anno prima a Milano su iniziativa del Dott. Vittorio Formentano.

Nel 1956 una sciagura colpì la famiglia Casadei, molto conosciuta in città; Erio, giovane motociclista forlivese, scomparve prematuramente nel 1956 in seguito ad un incidente stradale.

*Proprio per riconoscere l'estremo valore del dono del sangue i familiari vollero lasciare un ricordo a perpetua memoria del loro giovane congiunto firmando, il **21 gennaio 1958**, l'atto di donazione con il quale "la Famiglia Casadei donava un padiglione all'Ente Ospedaliero G.B. Morgagni, destinato ai servizi di medicina trasfusionale e affidato all'associazione dei donatori di sangue".*

Nel 1951 i donatori della sezione di Forlì erano 95 e nello stesso anno si tenne proprio a l'8° Congresso Nazionale Avis.

Si prese atto del numero esiguo dei donatori e della necessità di avere un centro adeguatamente attrezzato per svolgere le attività trasfusionali, come ormai la medicina consentiva e prescriveva. Il prof. Loreti ed i suoi consiglieri si prodigarono per promuovere la donazione di sangue e per chiedere alle Istituzioni l'appoggio e l'aiuto per costruire il Centro Trasfusionale.

*Nel 1953 il Centro nacque e venne ospitato nei sotterranei del Morgagni, il **6 marzo 1958** venne posata la prima pietra del futuro Centro Trasfusionale e in appena due anni la costruzione fu completata inaugurandolo il **6 marzo 1960**.*

I donatori salirono rapidamente di numero e il Centro venne dotato delle più moderne attrezzature, grazie alla disponibilità di Enti pubblici e Aziende private, e fino ai primi anni '80 è stato gestito direttamente dall'Avis con proprio personale.

*Sempre a questi formidabili **anni 1960 e ai successivi primi anni 1970** si fanno risalire i momenti di costituzione delle 12 Avis Comunali nel comprensorio, sotto l'egida del Prof. Maltoni.*

*All'inizio degli **anni 1980**, per effetto della riforma sanitaria e con la condivisione del Consiglio Direttivo dell'Associazione, il Centro Trasfusionale passò all'U.S.L. di Forlì, così le funzioni sanitarie passarono in capo alla Sanità pubblica demandando all'Avis il compito istituzionale del proselitismo e della gestione associativa dei donatori.*

*Dal **2004** la sede definitiva del Centro Trasfusionale è collocata nel Nuovo Ospedale Morgagni-Pierantoni.*

La sede dell'Avis rimase ubicata negli storici locali donati del 1958.

*Nel **dicembre 2007** è avvenuta l'intitolazione del nuovo reparto di Medicina Trasfusionale alla memoria di Erio Casadei.*

Nel 2012 sotto la presidenza del Cav. Fabrizio Francia e l'input del Direttore del Centro Trasfusionale dott Giuseppe Migliori l'Avis ha acquisito la titolarità dell'Unità di Raccolta.

***Dal primo aprile 2012** l'Avis Comunale di Forlì, in qualità di capofila per tutte le Sezioni del Comprensorio, compresa la Sezione Fratres di Premilcuore **gestisce direttamente l'Unità di Raccolta del Sangue (U.D.R)** a cui afferiscono i donatori di tutto il comprensorio forlivese.*

*Nell'aprile del 2014 il Presidente è **Valdemaro Flamini**.*

Nel 2014 abbiamo ricevuto la visita da parte dell'Agenzia Sanitaria Regionale per l'Accreditamento con esito positivo.

Principi ispiratori

L'AVIS fonda la sua attività sui principi della democrazia, della libera partecipazione sociale e sul volontariato quale elemento centrale ed insostituibile di solidarietà umana. Vi aderiscono tutti coloro che scelgono di donare il proprio sangue in modo volontario, anonimo, gratuito, responsabile e periodico.

SCOPI

Gli scopi sociali dell'AVIS Nazionale e quindi dell'AVIS Comunale di Forlì sono:

- 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

Inoltre l'Avis di Forlì, in quanto titolare di Unità di Raccolta, ha tra i suoi scopi anche la raccolta di sangue ed emocomponenti secondo la Convenzione vigente con l'Ausl della Romagna.

In particolare l'AVIS Comunale di Forlì, nell'ottica dell'autosufficienza Regionale e Nazionale, contribuisce al soddisfacimento delle richieste trasfusionali dell'Ausl della Romagna cercando di non aumentare l'indice di donazione, ma allargando la base dei donatori attivi e periodici con particolare attenzione alle caratteristiche emato-chimiche e cliniche dei donatori.

Presso la nostra Unità di Raccolta è possibile donare sangue intero, emocomponenti e multicomponent in aferesi attraverso l'uso di separatori cellulari.

L'Unità di Raccolta utilizza il medesimo sistema informatico del SIMT di Cesena-Forlì/Officina Trasfusionale che prevede un sistema di collegamento con rete dedicata.

L' Unità di Raccolta dell'AVIS Comunale Forlì è autorizzata dalla Regione Emilia-Romagna ad operare nella raccolta di sangue ed emocomponenti per conto del Servizio Sanitario Nazionale sotto la responsabilità tecnica del Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale Cesena/Forlì/Officina Trasfusionale dell'Ausl della Romagna diretto dalla Dott.ssa Vanessa Agostini. L'associazione, guidata da un Consiglio Direttivo di volontari, è presieduta dal Sig. Valdemaro Flamini che è anche Rappresentante Legale dell'Unità di Raccolta. Il Responsabile dell'Unità di Raccolta è il dott. Marco Gentile e la Responsabile della Qualità è la dott.ssa Sabrina Sirri.

Sede Sociale e Struttura

La sede associativa è sita in Forlì in via Giacomo della Torre, 7 ed è anche sede legale dell'Unità di Raccolta che ha la sua sede operativa in via Carlo Forlanini, 34 c/o Ospedale Morgagni Pierantoni, Piano Terra. Sono inoltre attive due Articolazioni Organizzative site in:



SANTA SOFIA ubicata a Santa Sofia in via Forense, 20 c/o OSPEDALE NEFETTI, Piano 2°

MODIGLIANA ubicata a Modigliana in Piazza Oberdan, 6/a c/o la Sede Territoriale – Poliambulatorio – Piano Rialzato

Altre Sedi Associative:

Bertinoro

Via Mazzini 33 Bertinoro tel 0543 445533

Castrocaro

Via Battarini 13/a- Castrocaro tel 0543 769441 fax 0543 769441

Email castrocaro.comunale@avis.it

orari: martedì 11.00-12.00 giovedì 20.30-22.30 venerdì 11.00-12.00

Civitella

Via XX Settembre 2 tel 327 1785287,orari: lunedì 18.00-19.00

Dovadola

Via Carducci 8 tel 0543 933155

orari: lunedì 20.30-22.00, martedì 20.30 - 22.00

Forlimpopoli

Via Duca d'Aosta 33 tel 0543 733265 c/o Casa della salute

orari: mercoledì 17.00-19.00

Meldola

Via Matteotti 36 Tel 0543 491637

orari: venerdì 17.00-19.00

Modigliana

Via F. Corridoni 31 tel 0546 941797

email: modigliana.comunale@avis.it

orario d'ufficio

Portico e San Benedetto

Vedi Rocca San Casciano

Predappio

Via XXI Aprile, 5 tel 0543 922559

orari: sabato 9.00-11.30

Premilcuore Fratres

Via Valbura c/o Presidio Ospedaliero tel 0543 956946

Rocca San Casciano

Via San Francesco 3 tel 327 6289918

Santa Sofia

Via San Martino 2 tel: 0543974806

email: santasofia.comunale@avis.it

orari sede associativa: martedì 9.00-11.00, venerdì 9.00-11.00, sabato 9.00-11.00

Tredozio

Via della Repubblica 28 0546 943937

COME ARRIVARE

Con mezzo proprio:

Via Giacomo della Torre,7: esiste ampia possibilità di parcheggio a pagamento

Via Carlo Forlanini,34: esistono 2 ampi parcheggi gratuiti

Articolazione organizzativa Santa Sofia: adeguato parcheggio nelle vicinanze dell'Ospedale

Articolazione organizzativa Modigliana: possibilità di parcheggiare nelle immediate vicinanze

Con mezzi pubblici:

Via Giacomo della Torre,7: autobus linea 1A, 2, 3 e 91

Via Carlo Forlanini,34: autobus linea 2, 3 e 127

Articolazione organizzativa Santa Sofia: autobus linea 132

Articolazione organizzativa Modigliana: autobus linea 23-FO

Orari di apertura del servizio e modalità di accesso alle prestazioni:

- A Forlì c/o l'Ospedale Morgagni :

-Prelievo di sangue intero, plasma da aferesi e plasmapiastrinoafèresi con prenotazione del giorno e ora della donazione o accesso libero dalle 7.30 alle 11.30

- Esami e colloqui per aspiranti dalle 11 alle 12.00

- Esami e colloqui per donatori dalle 11 alle 12.30

Front-office: da lunedì a sabato, dalle 7.30 alle 13.30

Medici : da lunedì a sabato dalle 7,30 alle 12,30

Giovedì pomeriggio dalle 15 alle 18: donazioni su prenotazione, esami e colloqui per aspiranti su prenotazione dalle 16.30 alle 18.00

-Santa Sofia c/o l'Ospedale Nefetti: Orario di apertura : 7,30-10,30

Prelievo di sangue intero, plasma da aferesi con prenotazione di giorno e ora della donazione e accesso libero limitato agli orari disponibili.

Esami e colloqui per aspiranti donatori.

- **Modigliana c/o Casa della salute:** Orario di apertura : 7,30-10,30

Prelievo di sangue intero, prenotazione di giorno e ora della donazione e accesso libero limitato agli orari disponibili.

Esami e colloqui per aspiranti donatori.

Per informazioni e prenotazioni:

0543-735070/735071 (per i punti di raccolta di Forlì e Santa Sofia dalle 7.30 alle 13.15)

0546-941797 (per il Punto di Raccolta di Modigliana in orario di ufficio)

Giovedì pomeriggio: sono esclusi i periodi dal 15/06 al 15/09, dal 24/12 al 7/01, il giovedì antecedente la Pasqua e i giovedì festivi e prefestivi.

PRESTAZIONI

Sensibilizzazione alla donazione in particolare nelle scuole.

Convocazione e prenotazione della donazione.

Accettazione, visita, esami ed esecuzione dell'elettrocardiogramma per candidati donatori

Accettazione, visita pre-donazione, donazione di sangue intero e plasmaferesi per donatori periodici e/o alla prima donazione differita e multicomponent (plasmapiastrinoafèresi) solo per donatori periodici già donatori di plasma.

Visite periodiche donatori sospesi temporaneamente e/o definitivamente.

Esami di controllo ed elettrocardiogramma ai donatori periodici e/o sospesi temporaneamente.

Prenotazioni visite e consulenze specialistiche per i donatori c/o le U.O. competenti.

Donazioni prenotate sangue intero: garantiamo il completamento della prestazione in un'ora dall'orario di accettazione.

Donazioni prenotate plasma: garantiamo il completamento della prestazione in un'ora e 30 minuti dall'orario di accettazione.

Donazioni prenotate multicomponent: garantiamo il completamento della prestazione in circa 2 ore dall'orario di accettazione.

Aspiranti donatori: garantiamo la valutazione dell'emocromo e degli esami di legge entro 7 gg dall'esecuzione. Conferimento dell'idoneità alla donazione entro 15 gg dalla data degli esami, fatto salvo la necessità di ulteriori approfondimenti diagnostici.

Il donatore non idoneo viene immediatamente contattato dal medico che gli propone una visita di controllo per le comunicazioni del caso e/o esami di controllo e/o approfondimenti.

Viene fornito a chi si presenta per la donazione e per eseguire esami di controllo un ristoro composto da bevanda calda o fredda e alimenti freschi (frutta, prodotti da forno dolci e salati). Sono disponibili anche alimenti gluten free.

STRUMENTI DI ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA

Abbiamo individuato i seguenti *fattori critici* per una buona qualità dell'erogazione del servizio:

Fattore qualitativo	Indicatore quantitativo (rapporto numerico)	Indicatore quantitativo (valore assoluto)	Indicatore qualitativo
Puntualità nell'erogazione del servizio agli utenti prenotati (visita medica)	N° accessi con un ritardo >15 minuti/totale accessi realizzati nel mese	Ritardo massimo che ci si impegna a non superare (30 minuti)	Esistenza di modalità per avvisare l'assistito del ritardo
Aggiornamento professionale degli operatori	Totale ore di formazione annualmente erogate/N° operatori del servizio	N° operatori del servizio annualmente coinvolti in corsi di formazione	Esistenza di un piano formativo annuale formalizzato
Attenzione verso la soddisfazione dell'utente	% degli utenti che esprimono una soddisfazione medio-alta (>70%); N° di reclami <20/anno	Soddisfazione media registrata tra tutti gli utenti	Esistenza di un questionario di soddisfazione annualmente somministrato; esistenza di procedura reclami

Modalità di diffusione del documento

Il presente documento è disponibile sul sito www.avisforli.it, e consultabile in formato cartaceo nei punti di raccolta e segreteria.

Comunicazione ai donatori

Sono stati predisposti in collaborazione con i Servizi Trasfusionali dell'Ausl della Romagna, e vengono mantenuti aggiornati, opuscoli

finalizzati all'informazione ed educazione dei donatori, sulle varie tipologie di donazione e criteri di idoneità, sugli accertamenti eseguiti e sul loro significato, sui maggiori motivi di sospensione, sui diritti e doveri del donatore.

Tali opuscoli vengono distribuiti ai donatori alla prima donazione per garantire una formazione consapevole alla donazione.

Tutela della Privacy

L'AVIS di Forlì ha attivato apposite procedure dirette a garantire che la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori venga effettuata in conformità alla normativa vigente. A tal fine, viene richiesto ad ogni donatore, aspirante o effettivo, di autorizzare per iscritto sia l'Avis che l'Ausl al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Reclami e suggerimenti

E' attiva una procedura per la segnalazione di reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi con modulistica collegata.

Il materiale suddetto è reperibile sul sito www.avisforli.it, i moduli sono scaricabili dal sito stesso e disponibili anche nei punti di raccolta e in segreteria.