



# ServiREinAVIS

LA CARTA DEI SERVIZI DELL'AVIS PROVINCIALE REGGIO EMILIA



- INTRODUZIONE
- PRESENTAZIONE AVIS PROVINCIALE RE
- SCOPI
- PRINCIPI ISPIRATORI
- POLITICA DELLA QUALITA'
- STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- ORGANIGRAMMA
- INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE
- APERTURA AL PUBBLICO
- MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10



# 1 Introduzione

La Carta dei Servizi, che AVIS-RE s'impegna a diffondere ai cittadini e/o aspiranti donatori, donatori e addetti ai servizi trasfusionali, 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 Provinciale di Reggio Emilia, nonché i canali di comunicazione con i cittadini, al fine di migliorare la qualità dell'informazione.

L'AVIS Provinciale s'impegna a riesaminare la presente Carta dei Servizi con cadenza annuale 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 Presentazione dell'AVIS Provinciale di Reggio Emilia

**L'AVIS Provinciale di Reggio Emilia è un'associazione di volontariato con personalità giuridica (Decreto Regionale 744/1987 - Iscritta nel Registro Personalità Giuridica al n° 349); iscritta al Registro Regionale del Volontariato con Decreto n° 472/7/1992 e pertanto ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) con CF 80012450351.**

L'AVIS Provinciale di Reggio Emilia fa parte del Centro di Servizio del Volontariato "Dar Voce" della nostra città, che sostiene oltre 450 associazioni di volontariato attive nella provincia di Reggio Emilia.

AVIS Provinciale di Reggio Emilia svolge funzioni di indirizzo, di coordinamento, di verifica e di rappresentanza nei confronti delle AVIS comunali.

Alla data del 31 dicembre 2015 conta 15.214 soci donatori con una raccolta di 27.826 unità di sangue. Il suo indice di donazione è di 1,83 con un rapporto soci donatori/abitanti di 5,21%.

**L'AVIS Provinciale fa parte di una più vasta organizzazione a piramide che si articola nell'AVIS Nazionale e nell'AVIS Regionale Emilia Romagna. Nel territorio della provincia sono presenti 41 sezioni AVIS:**

# Avis Comunali

## ALBINEA

Via Caduti per la Libertà, 10  
42020 Albinea  
Tel. 0522 347350  
Fax 0522 347350  
albinea.comunale@avis.it

## BAGNOLO IN PIANO

Via G. Marconi, 4  
42011 Bagnolo in Piano  
Tel. 0522 951902  
avis.bagnolo@virgilio.it

## BAISO

Via G. B. Toschi, 8  
42031 Baiso  
Tel. 0522 843665  
Fax 0522 843665  
avisbaiso@gmail.com

## BIBBIANO

Via XXIV Maggio, 49  
42021 Bibbiano  
Tel. 0522 875012  
Fax 0522 875012  
avisbibbiano@libero.it

## BORETTO

Via Don Angelo Dosi, 3  
42022 Boretto  
Tel. 0522 965052  
Fax 0522 541602  
avis.boretto@alice.it

## BRESCELLO

Via Aldo Moro, 2 - 3°P  
42041 Brescello  
Tel. 0522 687455  
Fax 0522 482126  
avis.brescello@virgilio.it

## CADELBOSCO DI SOPRA

Piazza della Libertà, 3  
42023 Cadelbosco di Sopra  
Tel. 0522 916816/348 5386942  
aviscad@libero.it

## CALERNO

Via Patrioti, 8  
42049 Calerno  
Tel. 0522 474098  
aviscalerno@libero.it

## CAMPAGNOLA EMILIA

Via Grande, 2  
42012 Campagnola Emilia  
Tel. 0522 750187/366 5045088  
Fax 0522 750187  
aviscampagnola@yahoo.it

## CAMPEGINE

Via Amendola, 49  
42040 Campegine  
aviscampegine@libero.it

## CASALGRANDE

Via Aldo Moro, 11  
42013 Casalgrande  
Tel. 0522 996100/331 7546088  
Fax 0522 996100  
avis.casalgrande@libero.it

## CASINA

Via G. Matteotti, 2  
42034 Casina  
Tel. 0522 609207  
Fax 0522 609221  
avis.casina@libero.it

## CASTELLARANO

Via Roma, 56  
42014 Castellarano  
Tel. 0536 859667/345 2314401  
avis.castellarano@libero.it

## CASTELNOVO DI SOTTO

Via G. Petrarca, 6  
42024 Castelnovo di Sotto  
Tel. 0522 688124  
Fax 0522 688217  
avis.castelnovodisotto@gmail.com

## CASTELNOVO NE' MONTI

Piazzale Marconi  
42035 Castelnovo ne' Monti  
Tel. 0522 617111/331 1061614  
aviscmonti@gmail.com

## CAVRIAGO

Via Aspromonte, 4  
42025 Cavriago  
Tel. 0522 576304/333 2371179  
Fax 0522 576304  
avis-cavriago@aviscavriago.it

## CORREGGIO

Viale Vittorio Veneto, 34/B  
42015 Correggio  
Tel. 0522 641696/373 5705045  
Fax 0522 641696  
avis.correggio@aviscorreggio.191.it

## FABBRICO

Via Verdi, 1  
42042 Fabbrico  
Tel. 0522 650011  
Fax 0522 650011  
avisfabb@fabbrico.191.it

## GATTATICO

Via Amos Tragni, 48  
42043 Praticello di Gattatico  
Tel. 0522 477960  
avisgattatico@libero.it

## GUALTIERI

Via Pieve, 120  
42044 Gualtieri  
Tel. 0522 828284  
Fax 0522 828284  
avisgualtieri@teletu.it

**GUASTALLA**

Viale Allende, 4  
42016 Guastalla  
Tel. 0522 824943  
Fax 0522 835107  
avis-guastalla@libero.it

**LUZZARA**

Via Filippini, 63  
42045 Luzzara  
Tel. 0522 976646  
Fax 0522 937994  
avisluzzara@libero.it

**MONTECCHIO EMILIA**

Strada Barilla, 16  
42027 Montecchio Emilia  
Tel. 0522 862437/349 2797428  
avismontecchio@alice.it

**NOVELLARA**

Lgo della Solidarietà e della Pace, 3  
42017 Novellara  
Tel. 0522 654747/349 7753380  
Fax 0522 654747  
avisnovellara@libero.it

**POVIGLIO**

Via Ceci, 15  
42028 Poviglio  
Tel. 0522 969744  
Fax 0522 969744  
avis-poviglio@libero.it

**QUATTRO CASTELLA**

Via F.lli Cervi, 4  
42020 Quattro Castella  
Tel. 335 6837204  
avis.quattrocastella@libero.it

**RAMISETO**

Via G. Notari, 1  
42030 Ramiseto  
Tel. 0522 719022/338 5962349  
Fax 0522 817272  
avisramiseto@gmail.com

**REGGIO EMILIA**

Viale dei Mille, 6  
42121 Reggio Emilia  
Tel. 0522 451075  
Fax 0522 541602  
segreteria@avis.re.it

**REGGIOLO**

Via Cappelletta, 14  
42046 Reggiolo  
Tel. 0522 972329  
Fax 0522 972329  
avisreggiolo@virgilio.it

**RIO SALICETO**

Via XX Settembre, 9/A  
42010 Rio Saliceto  
Tel. 0522 648174/335 7172527  
avisrio@virgilio.it

**ROLO**

Via Cesare Battisti, 1  
42047 Rolo  
Tel. 0522 666795  
avis.rollo@libero.it

**ROTEGLIA**

Via Radici in Monte, 70  
42010 Roteglia  
Tel. 0522 666196

**RUBIERA**

Via A. De Gasperi, 1/A  
42048 Rubiera  
Tel. 0522 629452  
Fax 0522 624284  
avisrubiera@gmail.com

**S. POLO D'ENZA E CANOSSA**

Via G. Ghirardi, 1  
42020 S. Polo D'Enza e Canossa  
Tel. 0522 874994  
Fax 0522 874994  
avis.sanpolo@libero.it

**SAN MARTINO IN RIO**

Via F.lli Cottafavi, 17  
42018 San Martino in Rio  
Tel. 0522 695992  
avis@cheapnet.it

**SANTA VITTORIA**

Via Strada Provinciale 63, 170  
42040 Santa Vittoria  
Tel. 0522 227063  
avis.santavittoria@libero.it

**SANT'ILARIO D'ENZA**

Via F. Fellini, 4  
42049 Sant'Ilario D'Enza  
Tel. 0522 672487  
Fax 0522 672487  
avis.santilariodenza@gmail.com

**SCANDIANO**

Via Chiozzino, 5  
42019 Scandiano  
Tel. 0522 852319/335 5880729  
Fax 0522 852319  
avis.scandiano@libero.it

**TOANO**

Corso Trieste, 52/b  
42010 Toano  
Tel. 0522 805326  
Fax 0522 805326  
avistoano@alice.it

**VEZZANO SUL CROSTOLO**

Via Guido Rossa, 4  
42030 Vezzano sul Crostolo  
Tel. 0522 606625  
Fax 0522 606625  
sezion21@avisvezzanosulcrostolo.191.it

# Scopi

Gli scopi sociali dell'AVIS Nazionale, dell'AVIS Regionale Emilia e delle sezioni comunali sono: Emilia Romagna e quindi dell'AVIS Provinciale di Reggio

- 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 alle normative vigenti.

# Principi ispiratori

L'AVIS Nazionale, Regionale e Provinciale di Reggio Emilia fondano la loro 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 esplici-

tare 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. (riferimento: <http://cartaetica.avis.it/>)

# 5 Politica della qualità

L'AVIS Provinciale di Reggio Emilia ha definito che per la corretta procedura delle donazioni di sangue e plasma è necessario adottare una Politica della Qualità in conformità a quanto stabilito nel Manuale della Qualità, per garantire la sicurezza e l'appropriatezza di tutte le azioni effettuate da tutti gli attori sanitari e volontari che intervengono nella donazione e raccolta del sangue.

Per questo sono state adottate procedure ed istruzioni

operative a cui lo stesso manuale rinvia per creare la massima soddisfazione del donatore e migliorare l'efficienza interna di tutta l'Avis Provinciale.

L'AVIS Provinciale di Reggio Emilia ha elaborato una serie di obiettivi condivisi con il consiglio direttivo al fine di conseguire i migliori risultati in tutto il processo della donazione.

I nostri obiettivi sono:

- promuovere, selezionare e motivare alla donazione cittadini/donatori;
- selezionare e motivare i donatori a continuare nella donazione;
- garantire la spontaneità, volontà e gratuità della donazione;
- attenzione focalizzata al donatore;
- efficienza, economicità ed equità della gestione;
- miglioramento continuo delle prestazioni, dei prodotti trasfusionali e delle competenze degli operatori coinvolti;
- autosufficienza dell'organizzazione del processo di donazione;
- adeguamento allo sviluppo scientifico e tecnologico a supporto delle varie fasi della donazione, dalla programmazione alla verifica e controllo del prodotto/donazione effettuato nella provincia di Reggio Emilia.

# 6 Struttura organizzativa

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, le Strutture che intervengono nell'organizzazione e nello svolgimento della raccolta di sangue ed emocomponenti a livello provinciale sono 3:

## • Servizio di Medicina Trasfusionale (SIMT)

Al SIMT, collocato presso l'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia, compete la programmazione della raccolta del sangue e degli emocomponenti a livello provinciale, nonché la validazione e l'assegnazione / distribuzione delle unità di sangue ed emocomponenti. Ha la responsabilità diretta, nella figura del suo Responsabile, anche della raccolta effettuata presso le sedi associative dai volontari. Il SIMT gestisce pure l'articolazione organizzativa situata presso l'ospedale di Castelnovo ne' Monti, cui afferiscono donatori dei comuni limitrofi per la donazione di sangue intero, e l'articolazione organizzativa situata presso l'Ospedale di Scandiano dove si raccoglie sangue intero e plasma.

## • Unità di Raccolta (UdR) AVIS Provinciale di Reggio Emilia

E' la Struttura prevista dal D. Lgs.261/2007 che ha, quale compito primo, l'organizzazione e l'effettuazione della raccolta del sangue e del plasma nel territorio di Reggio Emilia ed è gestita da Avis Provinciale. La specifica attività è subordinata alle direttive tecnico-sanitarie del Re-

sponsabile del Servizio di Medicina Trasfusionale dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia.

L'Unità di Raccolta ha un responsabile che, come previsto dalla normativa, è un medico con esperienza almeno biennale nel settore trasfusionale che agisce in stretta collaborazione col responsabile SIMT.

La sede sociale è sita in via Brigata Reggio 32 dove si trovano gli uffici di coordinamento provinciali e dove si tengono le riunioni di coordinamento delle sedi associative.

## • Punti di Raccolta (PdR)

Sono le 24 strutture in cui, si svolge la raccolta di sangue o emocomponenti all'interno del territorio provinciale. Operano in un territorio che può coincidere con un Comune o con un'aggregazione di Comuni.

Sole le sedi di Guastalla e Cavriago effettuano oltre alla raccolta di sangue intero anche quella di plasma da aferesi. I punti di raccolta comunali sono coordinati nelle attività e dalla sede provinciale di Reggio Emilia dalla quale dipendono dal punto di vista funzionale ed organizzativo.

AVIS Provinciale si occupa di fornitura di materiale informativo delle tecnologie e dei trasporti oltre che della formazione ed aggiornamento del personale.

# Organigramma

## Comitato Esecutivo

Costituito da 11 membri, ne fanno parte, oltre all'Ufficio di Presidenza, i referenti dei 6 Distretti socio-sanitari nei quali è suddivisa la Provincia. Si riunisce mediamente una volta al mese.

<b>Presidente:</b>	<b>Stefano Pavesi</b>
<b>Vice Presidente Vicario:</b>	<b>Iller Reggiani</b>
<b>Vice Presidente:</b>	<b>Giovanni Montessori</b>
<b>Segretaria:</b>	<b>Paola Pizzetti</b>
<b>Tesoriere:</b>	<b>Angiolino Vecchi</b>

## Consiglio Direttivo

Costituito da 41 membri (uno per ogni Avis comunale). Si riunisce in via ordinaria quattro volte all'anno (fine febbraio – metà giugno – metà settembre – metà dicembre).

**Presidente Onorario:** **Dr. Giancarlo Tavasani**

## Collegio Revisori dei Conti

E' costituito da 3 componenti effettivi e si riunisce ogni tre mesi per controllare i documenti contabili. Il Presidente è iscritto all'albo dei revisori ed è estraneo all'Associazione.

## Staff e personale amministrativo

**Dallaglio Lorena:** Contabilità, bilancio e rapporti di lavoro  
Email: lorena.dallaglio@avisre.it

**Soprani Daniela:** Coordinatore ufficio segreteria. Atti e delibere, tutele e assicurazioni, riferimenti per l'esecutivo e consiglio direttivo  
Email: daniela.soprani@avisre.it

**Righi Renzo:** Personale, Settore informatico, comunicazione interna, esterna, istituzionale e divulgativa, segreteria donatori.

Email: renzo.righi@avisre.it

**Torelli Alberto:** supporto informatica, supporto redazione materiale informativo, assistenza alle utenze.

Email: alberto.torelli@avisre.it

## Personale Impiegato

Il personale impegnato per l'attività di raccolta di sangue intero e di emocomponenti è costituito da:

- Medici Selezionatori,
- Infermieri,
- Operatori socio sanitari e Amministrativi esperti, capaci di garantire un'adeguata professionalità,
- Autisti.

Il personale viene aggiornato tramite corsi tenuti dal SIT presso Avis RE, così come prevede la normativa. Per i sanitari i corsi sono accreditati ECM.

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.

Vi è poi una rilevante presenza di volontari che collaborano con il personale sanitario ed amministrativo contribuendo a garantire l'efficiente conduzione delle sedi associative e di raccolta, oltre a un servizio attento e cordiale al donatore nei vari momenti del suo percorso di donazione.

# 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 delle strutture sanitarie della provincia di Reggio Emilia, sia in termini di puntuale risposta alle esigenze programmate di sangue ed emocomponenti, sia per garantire la puntuale risposta in caso di urgenze e di particolari esigenze (gruppi rari, fenotipi particolari, particolari emocomponenti).

Le attività finalizzate agli stili di vita dei donatori consistono anche nell'esecuzione dei prelievi per gli esami ematochimici (eseguiti presso le sedi di donazione, il SIT o presso il Laboratorio Analisi dell'Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia). I referti vengono controllati ed inviati, o consegnati personalmente, ai donatori nel più breve tempo possibile. Tutti i referti sono conservati nella banche dati di Avisnet, il sistema gestionale informatico adottato da Avis Provinciale Reggio Emilia, con accesso vincolato alle norme della privacy.

Vengono eseguite, se indicato dal personale medico, analisi di approfondimento finalizzate alla donazione, presso il Servizio di Medicina ImmunoTrasfusionale. 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 presso il Servizio di Medicina ImmunoTrasfusionale dell'Azienda Santa Maria Nuova.

Sono effettuati controlli della funzionalità cardiaca tramite un Elettrocardiogramma all'atto dell'iscrizione e poi, a discrezione del DS. Dopo i 60 anni d'età, l'esecuzione di un esame elettrocardiografico diventa obbligatorio almeno ogni 2 anni. In caso di riscontri patologici (ECG) il donatore viene inviato per ulteriori controlli avvalendosi della collaborazione di Specialisti in cardiologia.

## Informativa ai donatori

Per le informazioni da fornire ai donatori vengono seguite le indicazioni, predisposte a livello regionale, oltre che quelle redatte (e stampate) presso la sede provinciale.

Le informazioni vengono predisposte con formato multilingue in modo da poter permettere la selezione di tutti i cittadini residenti nella provincia di Reggio Emilia dove si registrano provenienze da 130 nazionalità. 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. Tutte le informazioni vengono prodotte su supporto elettronico e sono disponibili sul sito [www.avisre.it](http://www.avisre.it)

# 9 Apertura al pubblico

L'Avis Provinciale osserva il seguente orario d'ufficio:

ORARI:

<b>Lunedì</b> 08:30 – 13:00 14:00 – 17:30	<b>Martedì</b> 08:30 – 13:00 14:00 – 17:30	<b>Mercoledì</b> 08:30 – 13:00 14:00 – 17:30
<b>Giovedì</b> 08:30 – 13:00 14:00 – 17:30	<b>Venerdì</b> 08:00 – 10:00 14:00 – 17:30	<b>Sabato</b> 08:30 – 12:30
<b>Domenica</b> Chiuso		

I nostri punti di raccolta sono aperti nei seguenti orari:

## S.I.M.T. Arcispedale S. Maria Nuova

Viale Risorgimento, 80 - 42121 Reggio Emilia  
Per comunicare con la Sede:  
Tel: 0522295452 (Punto Avis) orario: 07:00-13:00  
Tel: 0522451075 (Avis Comunale di Reggio Emilia) Fax: 0522296939  
Note: Occorre LA PRENOTAZIONE

ORARI:

<b>Lunedì</b> 07:15 – 10:00	<b>Martedì</b> 07:15 – 10:00	<b>Mercoledì</b> 07:15 – 10:00
<b>Giovedì</b> 07:15 – 10:40 (Solo plasma)	<b>Venerdì</b> 07:15 – 10:00	<b>Sabato</b> 07:15 – 10:00
<b>Domenica</b> Chiuso		

## UdR Reggio Emilia Area Nord Guastalla

Via S. Allende, 4 - 42016 Guastalla  
Per comunicare con la Sede:  
Tel: 0522824943 - Fax: 0522835107  
Note: Occorre la prenotazione.

ORARI:

<b>Lunedì</b> 07:15 – 11:00 17:00 – 20:00 (Segr.)	<b>Martedì</b> Chiuso 17:00 – 20:00 (Segr.)	<b>Mercoledì</b> Chiuso 17:00 – 20:00 (Segr.)
<b>Giovedì</b> 07:15 – 11:00 17:00 – 20:00 (Segr.)	<b>Venerdì</b> 07:15 – 11:00 17:00 – 20:00 (Segr.)	<b>Sabato</b> 07:15 – 11:00 Chiuso
<b>Domenica</b> Chiuso		

## Ospedale S. Anna - Castelnovo ne' Monti

Via Roma, 2 - 42035 Castelnovo nè Monti  
Per comunicare con la Sede:  
Tel: 0522617111

ORARI:

<b>Lunedì</b> Chiuso	<b>Martedì</b> Chiuso	<b>Mercoledì</b> Chiuso
<b>Giovedì</b> Chiuso	<b>Venerdì</b> Chiuso	<b>Sabato</b> 08:00 – 10:00
<b>Domenica</b> Chiuso		

## Ospedale C. Magati - Scandiano

Via Vallisneri, 45 - 42019 Scandiano  
Per comunicare con la Sede:  
Tel: C.T. 0522850399  
Avis Comunale di Scandiano Tel: 0522852319 - 3355880729  
Note: Per le donazioni di sangue, plasma e piastrine occorre la prenotazione chiamando il numero 3938921838 dal mart. al ven. ore 8.30-12.30.

ORARI:

<b>Lunedì</b> 07:30 – 10:45	<b>Martedì</b> Chiuso	<b>Mercoledì</b> 07:30 – 10:45
<b>Giovedì</b> Chiuso	<b>Venerdì</b> 07:30 – 10:45	<b>Sabato</b> 07:30 – 10:45
<b>Domenica</b> Chiuso		

## Montecchio Emilia - Sede AVIS c/o Ospedale E.Franchini

Via Barilla, 16 - 42027 Montecchio Emilia  
Per comunicare con la Sede:  
Tel: 0522860111 - 3492797428  
Note: Si esegue solo donazione di sangue intero

ORARI:

<b>Lunedì</b> Chiuso	<b>Martedì</b> Chiuso	<b>Mercoledì</b> 07:30 – 09:30
<b>Giovedì</b> Chiuso	<b>Venerdì</b> Chiuso	<b>Sabato</b> Chiuso
<b>Domenica</b> Chiuso		

## UdR Reggio Emilia - Area Sud Cavriago

Via Aspromonte, 4 - 42025 - Cavriago  
Per comunicare con la Sede:  
Tel: 0522576304  
Note: Si esegue donazione di sangue intero e plasmateresi. Per la donazione di plasma occorre la prenotazione.

ORARI:

<b>Lunedì</b> Chiuso	<b>Martedì</b> Chiuso	<b>Mercoledì</b> Chiuso
<b>Giovedì</b> Chiuso	<b>Venerdì</b> 07:30 – 10:30	<b>Sabato</b> 07:30 – 10:30
<b>Domenica</b> Chiuso		



# 10 Meccanismi di tutela e di verifica

## Tutela della privacy

L'AVIS Provinciale di Reggio Emilia ha attivato specifici incontri informativi per i volontari operatori appartenenti alle sezioni comunali, e per il personale sanitario, riguardanti le apposite procedure dirette a garantire la gestione dei dati personali e sensibili dei donatori in modo che venga effettuata in conformità alla L. 196/2003 e sue modifiche ed integrazioni successive (s.m.i.).

A tal fine, viene richiesto ad ogni donatore, aspirante o effettivo, di autorizzare per iscritto il personale AVIS e la struttura trasfusionale al trattamento dei propri dati personali e sanitari, ognuno per le proprie competenze, secondo quanto previsto dalla legge.

## Monitoraggio della soddisfazione dei clienti

Il livello qualitativo dei servizi erogati dall'AVIS Provinciale di Reggio Emilia è monitorato.

## In particolare:

- la soddisfazione dei donatori viene monitorata tramite la somministrazione, con cadenza annuale, di questionari già predisposti, anonimi e diretti, atti 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.

La soddisfazione del ST viene tenuta sotto controllo tramite due canali informativi: il rilievo delle non-conformità provenienti dal ST ed il monitoraggio dei tempi impiegati

dall'AVIS per l'evasione delle richieste urgenti e/o specifiche provenienti dal ST

Tutte le informazioni raccolte sono utilizzate per l'individuazione degli eventuali correttivi da apportare nelle procedure delle sedi di donazione per poter così risolvere il problema segnalato e di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Ai cittadini/donatori viene data la possibilità di consultare le relazioni morali esposte nell'assemblea annuale degli associati.

## Come contattarci:

Per fissare appuntamenti, per richiedere informazioni o chiarimenti, per inoltrare segnalazioni o reclami è possibile utilizzare i seguenti canali di comunicazione:

**Telefono:** 0522304033

**E-Mail:** avisre@libero.it

**Sito Web:** www.avisre.it

Per informazioni in merito ai contenuti della Carta:

**Righi Renzo**

# Note






# ServiREinAVIS

LA CARTA DEI SERVIZI DELL'AVIS PROVINCIALE REGGIO EMILIA



Edizione o Ristampa - Luglio 2016