



## CARTA DEI SERVIZI PER I DONATORI

### IMPEGNI DELL'UNITÀ OPERATIVA NEI CONFRONTI DEI DONATORI DI SANGUE /EMOCOMPONENTI E DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO DEL DONO DI SANGUE

Il Direttore del ST, in accordo con la Direzione della Azienda AOUS Siena e con il Comitato di Coordinamento Aziendale, partendo dall'identificazione dei principali bisogni ed esigenze dei soggetti che donano sangue/emocomponenti nel P.O. e delle Associazioni di Volontariato del Dono di Sangue rappresentate nella Provincia di Siena, si impegnano ad assicurare i prodotti/servizi richiesti.

- A) ***Ai Donatori di sangue/emocomponenti***, la Direzione dell'Unità Operativa si impegna a garantire:
- ✓ Buon livello di accoglienza (cortesia, disponibilità, comfort ambientale).
  - ✓ Identificazione certa del Donatore con abbinamento univoco Donatore-Donazione
  - ✓ Orari di accesso con fasce orarie flessibili, compatibilmente con l'organizzazione delle successive fasi di lavorazione delle donazioni raccolte
  - ✓ Prenotazione tramite AgenDona e rispetto delle prenotazioni con abbattimento dei tempi di attesa pre-donazione.
  - ✓ Esauriente e comprensibile informazione sulle diverse modalità e procedure di donazione.
  - ✓ Visita di selezione ed accertamenti ematochimici e/o strumentali appropriati a tutela della salute del Donatore e del Ricevente
  - ✓ Assistenza medica ed infermieristica adeguatamente formata e qualificata, consapevole del valore solidaristico dell'atto di donazione.
  - ✓ Sicurezza delle procedure di donazione e corretta gestione degli eventi avversi.
  - ✓ Comunicazione degli esami eseguiti in occasione delle donazioni e di eventuali altri controlli.
  - ✓ Percorso di accompagnamento per riaffidare il Donatore al MMG in caso di non idoneità definitiva alla donazione.
  - ✓ Rispetto della normativa vigente in tema di privacy.
  - ✓ Valutazione del grado di soddisfazione tramite somministrazione di questionario di gradimento
  - ✓ Accoglienza e gestione degli eventuali reclami/suggerimenti
- B) ***Alle Associazioni dei Donatori di sangue***, il Direttore del ST si impegna a garantire:
- ✓ Mantenimento di un sistema permanente di relazioni con il Servizio Trasfusionale e con l'Azienda
  - ✓ Collaborazione nelle iniziative di promozione della donazione di sangue ed emocomponenti a livello locale.
  - ✓ Rispetto delle modalità e dei tempi per l'erogazione da parte del Servizio Trasfusionale dei dati inerenti la attività di donazione svolta dagli Associati.
  - ✓ Regolare funzionamento del Comitato di Coordinamento Azienda AOUS- Associazioni.
  - ✓ Fattiva partecipazione e condivisione delle problematiche relative al buon uso della risorsa "SANGUE" all'interno del COBUS
  - ✓ Rispetto degli impegni previsti dalle Convenzioni sottoscritte fra Azienda AOUS e Associazioni
  - ✓ Rispetto della normativa vigente in tema di privacy

## LA DONAZIONE DI SANGUE ED EMOCOMPONENTI

### Informazioni generali

La donazione di sangue ed emocomponenti rappresenta l'impegno primario del Servizio Trasfusionale della AOUS. L'attività consiste nell'accoglienza, valutazione clinica di idoneità e prelievo per i Donatori di sangue. Particolare attenzione è rivolta ai rapporti con le Associazioni del Volontariato, risorsa insostituibile per sostenere la raccolta del sangue ed emocomponenti.



## CARTA DEI SERVIZI PER I DONATORI

I rapporti con le Associazioni sono attivi sul piano istituzionale, attraverso la gestione del Comitato di Coordinamento Azienda AOUS - Associazioni, costituito e funzionante in conformità alla delibera della Giunta Regionale Toscana n. 1379/2016 e, a livello operativo, attraverso quotidiani rapporti con i Dirigenti Associativi e con i singoli Donatori.

Le positive e proficue relazioni storicamente instaurate e consolidate fra Servizio Trasfusionale ed Associazioni hanno prodotto un ottimo rapporto di collaborazione che, unitamente al grande e costante impegno dei singoli Volontari, ha consentito il raggiungimento di un elevato livello quantitativo e qualitativo della raccolta del sangue grazie alla sempre maggiore presenza di Donatori definiti “esperti” informati e formati sulle procedure di raccolta. L'avanzamento delle metodologie e la disponibilità di tecnologie evolute, consente oggi sia di offrire al Donatore una donazione “su misura”, ovvero personalizzata rispetto alle sue caratteristiche fisiche e cliniche, sia di far fronte ad una sempre più attenta pianificazione della raccolta, indispensabile per garantire ai Riceventi gli emocomponenti più adeguati come quantità e qualità, in relazione alle patologie.

Nel Servizio Trasfusionale viene esercitata, nell'ambito delle Donazioni, l'attività specialistica concernente l'effettuazione di donazioni di sangue intero, di emocomponenti mediante aferesi (Plasirine, Plasma, Eritrociti), anche nella modalità Multicomponent (Esempio: Plasmapiastroaferesi), la donazione di Cellule Staminali Emopoietiche da sangue periferico (autologa e allogenica familiare), l'effettuazione degli esami di controllo per candidati alla Donazione di Cellule Staminali Emopoietiche (CSE) da registro e per il follow up di Donatrici di CSE da Cordone (per invio ai laboratori Specialistici), la validazione degli esami di chimica clinica per i donatori periodici.

### LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL DONATORE DI SANGUE

L'attenzione alla sicurezza ed alla salute del Donatore è un impegno costante ed imprescindibile per tutti gli Operatori del Servizio Trasfusionale. Il Donatore deve infatti trovare, al momento dell'importante gesto di solidarietà che compie, un proficuo controllo del proprio stato di salute ed un momento di prevenzione. Con queste finalità e per garantire i criteri di protezione del Ricevente, ad ogni donazione il Donatore è sottoposto ad un accurato controllo anamnestico, ad un esame

obiettivo, ad una serie di accertamenti diagnostici ematochimici ed eventualmente strumentali così articolati:

1) controllo annuale come previsto dal *DM 02/11/2015, All. IV parte B punto 6;*

2) ad ogni donazione sono effettuati gli esami obbligatori per legge, *esami finalizzati ad accertare l'idoneità alla donazione ed eventuali esami a tutela della salute del donatore risultati fuori range.*

*In caso di non idoneità* alla donazione il medico selettore può richiedere gli accertamenti necessari al fine di gestire la non idoneità e, se necessario, il follow-up per gestire l'accompagnamento al Medico curante.

Eventuali esami non attinenti l'idoneità alla donazione potranno essere eseguiti presso il Servizio Trasfusionale con la richiesta del MMG attraverso un percorso facilitato per l'accettazione della richiesta.

In caso di non idoneità temporanea alla donazione sono comunicati al donatore e registrati nel gestionale sia il periodo di sospensione, nell'apposito campo, sia le modalità dell'eventuale follow-up utilizzando il “taccuino”.

In caso di non idoneità permanente alla donazione è garantito un percorso di accompagnamento, in particolare la comunicazione con il MMG cui viene riaffidato il Donatore per ulteriori approfondimenti diagnostici.

Ulteriori visite specialistiche prevedono percorsi facilitati preventivamente concordati con i clinici.

Al momento della **prima visita di idoneità** gli aspiranti Donatori vengono sistematicamente sottoposti ad un esame elettrocardiografico eseguito la mattina stessa.

Altri accertamenti diagnostici e visite specialistiche sono effettuati esclusivamente a giudizio dei Medici Responsabili della selezione dei Donatori e, quando necessario, condivisi con i Medici di Medicina Generale degli Aspiranti Donatori.

La donazione del sangue è un atto sicuro ed innocuo per la salute del Donatore.

Tutti i materiali utilizzati sono monouso, l'igiene ambientale è sottoposta a rigorosi controlli, tutte le fasi che compongono il percorso della donazione sono regolamentate e monitorate.



## CARTA DEI SERVIZI PER I DONATORI

Al Donatore viene sempre messo a disposizione materiale informativo concernente le modalità di svolgimento del percorso della donazione, i tipi di donazione proposti, i tempi, le principali patologie per le quali è necessaria la trasfusione di emocomponenti, le situazioni e gli stili di vita che implicano il rischio di malattie trasmissibili con la trasfusione, i comportamenti e le precauzioni da adottare nelle ore successive alla donazione.

Il materiale informativo è pertanto inteso come uno strumento indispensabile per consentire al Donatore di effettuare una donazione consapevole e responsabile e di esprimere in piena libertà, con un adeguato livello di informazione, il proprio consenso alla donazione.

Il nuovo DM 02/11/2015 "Disposizioni relative ai requisiti di qualità e sicurezza del sangue e degli emocomponenti" prevede un questionario anamnestico standard e non modificabile su tutto il territorio nazionale, nonché la pubblicazione di materiale informativo unico per tutta la Nazione.

I Medici responsabili della selezione sono, comunque, disponibili per fornire ai Donatori informazioni e chiarimenti aggiuntivi, in particolare per una informazione corretta ed aggiornata sulla base di evidenze derivate dalla letteratura scientifica e della normativa vigente (DECRETO 9 dicembre 2015 "Condizioni di erogabilità e indicazioni di appropriatezza prescrittiva delle prestazioni di assistenza ambulatoriale erogabili nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale"), sull'utilità o meno di alcuni esami (vedi PSA di screening o esami ripetuti con cadenza ravvicinata).

### PRINCIPALI STANDARD DI SERVIZIO

L'UOC Immunoematologia e Servizio Trasfusionale della AOUS è aperta ai Donatori tutti i giorni feriali dalle ore 7.40 alle ore 12.40. E' possibile effettuare prenotazioni in AgenDona preferibilmente contattando la propria Associazione dei donatori di sangue di riferimento. Il Donatore che si presenta senza prenotazione viene comunque accettato previa informazione sulla precedenza riservata ai prenotati. Le Associazioni si impegnano a comunicare ai propri donatori ed al Servizio Trasfusionale i numeri telefonici da chiamare per prenotare in AgenDona.

L'Area dedicata alle attività di Donazione del SI e degli Emocomponenti è situata presso il Servizio Trasfusionale al Primo lotto Piano Terra dell'Ospedale Le Scotte, con accesso diretto dall'esterno. L'ingresso è contrassegnato dalla segnaletica "Immunoematologia e Servizio Trasfusionale".

**Ulteriori e più dettagliate informazioni** sulle attività del settore possono essere acquisite contattando direttamente la struttura ai numeri telefonici 0577 585076-070.

Tutti i Medici, gli Infermieri e i Tecnici e sono sistematicamente impegnati ad esprimere, oltre ad un elevato grado di professionalità, un livello ottimale ed empatico di accoglienza e di assistenza al Donatore.

Ai Donatori è garantita la disponibilità degli esami effettuati in occasione delle donazioni o di controlli intercorrenti sul Fascicolo Sanitario e, su richiesta, l'invio gratuito degli stessi a domicilio o consegna diretta SPM o con delega.

Il tempo di percorso per il Donatore Periodico non supera i 30 minuti.

Il tempo dedicato all'aspirante Donatore è di almeno 20 minuti per garantire la massima disponibilità ed efficacia nella comunicazione; sono considerati anche i tempi tecnici legati all'esecuzione dell'elettrocardiogramma.

Osservazioni o reclami espressi verbalmente o in forma scritta dai singoli Donatori e/o dai Dirigenti Associativi sono sistematicamente accolti e registrati, per essere attentamente esaminati dal Responsabile del Servizio Trasfusionale e, per quanto applicabile, costituire la base di successive azioni di miglioramento.

Sempre nell'ottica di implementare la qualità delle prestazioni offerte, viene distribuito ai Donatori un questionario di gradimento (garantito l'anonimato nella compilazione e nella riconsegna).