

SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA  ASL LECCE SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

FONTI NORMATIVE SPECIFICHE

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994; art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995); art. 11, D.Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);

Legge 14/11/1995, n. 481; art. 13, legge 8/11/2000, n. 328

La **direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994**, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43), ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici

Tali **PRINCIPI FONDAMENTALI** – contenuti nell'**ALLEGATO 1** alla direttiva – sono:

EGUAGLIANZA: va assicurata la parità di trattamento, senza discriminazione alcuna per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; inoltre vanno garantite pari condizioni di servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

IMPARZIALITÀ: il comportamento dei gestori deve sempre essere ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ: l'erogazione del servizio pubblico deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di forza maggiore che determini l'interruzione del servizio o l'erogazione dello stesso in modo non regolare, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA: l'utente deve essere messo in grado di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio nel territorio.

PARTECIPAZIONE: al cittadino deve essere sempre garantita la possibilità di partecipare alla prestazione del servizio; tale diritto di accesso deve essere garantito sia dal basso verso l'alto (accesso dell'utente alle informazioni che lo riguardano, produzione di memorie, documenti e osservazioni), sia dall'alto verso il basso (acquisizione periodica della valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso... interviste con gli utenti).

EFFICIENZA ED EFFICACIA: i soggetti erogatori sono tenuti ad approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi.

L'**ALLEGATO 2** è dedicato agli **STRUMENTI** attraverso i quali è garantita l'effettività delle statuizioni di principio appena esaminate.

ADOZIONE DEGLI STANDARD: i soggetti erogatori sono tenuti ad approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi. Tali soggetti, in particolare, devono definire gli **standard generali** e gli **standard specifici** di qualità e quantità dei servizi.

Gli standard generali consistono negli obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

INFORMAZIONE DEGLI UTENTI: gli utenti devono essere informati, tramite avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, circa le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, l'eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio, le modalità di accesso ai registri e agli archivi, le decisioni che li riguardano, le relative motivazioni e le possibilità di reclamo e di ricorso.

DOVERE DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI: dovere di eseguire apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati; acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso attraverso interviste a campione con gli utenti.

L'**ALLEGATO 3** si occupa degli **STRUMENTI** di **TUTELA** dei diritti dei consumatori.

SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA  ASL LECCE SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

PROCEDURE DI RECLAMO: devono essere stabilite procedure che consentano all'utente di contestare la violazione dei principi sanciti nella direttiva. Tali procedure di reclamo – cui deve essere data piena pubblicità – devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione, oltre a doversi esaurire in tempi rapidi. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente.

La Carta dei servizi può essere intesa come uno strumento modulare comprendente due livelli:

Carta dei servizi esterna = “patto per la qualità” Carta dei servizi interna = linee operative per la qualità

La Carta dei servizi interna è un modulo più tecnico che fornisce informazioni e indicazioni specifiche per gli operatori; rappresenta un'occasione per riflettere sul tipo di servizio offerto, avviando un processo di autovalutazione all'interno dell'organizzazione.

CONTESTO TERRITORIALE

La Sezione Trasfusionale è ubicata al piano terra del Padiglione De Maria, P.O. Santa Caterina Novella Galatina ed è contestualizzata all'interno del Dipartimento di Medicina Trasfusionale ASL Lecce. Assicura e garantisce le prestazioni di Medicina Trasfusionale per le Div.ni del Presidio Ospedaliero S. Caterina Novella e le Strutture private Clinica San Francesco e Clinica Città di Lecce. L'accessibilità fisica è favorita dalla presenza di scivoli che consentono l'ingresso anche di mezzi per disabili.

Organigramma:

Dirigente medico dr. Catello Mangione

Dirigente medico incaricato dr. Giacomo Bellomo

Dirigente laureato non medico dr.sa Maria Giovanna Russo responsabile laboratorio analisi

Gaetana Minardi coordinatrice

Tlbn: Sigg.re Contino A.R. Montefusco Addolorata, Perrone Antonella, Samuelli Marilena

Infermieri: Aloisi M. Antonia, Dimitri Katia, Fuso Roberto

OTA: Ucini Claudia

OBIETTIVI GENERALI

- 1) Garantire l'autosufficienza di emocomponenti ed emoderivati come da L.219/05 capo IV artt.10,11,14 c1 e c2;
- 2) Contribuire al raggiungimento dell'autosufficienza regionale e degli obiettivi aziendali in termini di ottimizzazione delle risorse e riduzione dei costi;
- 3) Assicurare un efficace servizio di consulenza trasfusionale sia per i pazienti interni che per gli esterni;
- 4) Adoperarsi affinché le attività eseguite garantiscano il rispetto ambientale, la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- 6) Garantire la formazione del personale;

SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA  ASL LECCE SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

7) Implementare la gestione informatica con applicativi specifici per le attività svolte al fine di ottimizzare le risorse disponibili;

7) Riduzione dei costi dovuti ad inefficienze dei vari settori, anche attraverso l'analisi critica dei processi, attivando gli opportuni interventi di miglioramento al fine di accrescere la capacità di controllo e l'efficacia dei processi stessi.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Garanzia della massima e scrupolosa tutela del donatore e del ricevente;
- Garanzia di qualità e miglioramento continuo dei processi di donazione di emocomponenti.
- Garanzia di qualità e miglioramento continuo dei processi di produzione, conservazione e distribuzione degli emocomponenti cellulari e piastrinici.
- Garanzia di qualità e miglioramento continuo delle procedure trasfusionali terapeutiche autologhe e omologhe;
- Garanzia di qualità e miglioramento continuo delle procedure terapeutiche aferetiche;
- Garanzia di qualità e miglioramento continuo delle procedure diagnostiche

Stile di lavoro dell'U.O.

Tutte le attività dell'U.O. sono svolte grazie ad un'organizzazione del lavoro del tipo "gruppi di lavoro integrati"; nonostante l'esiguità dello stesso. La valorizzazione del personale, sia dirigente sia non dirigente è un principio fondamentale attuato in particolare tramite una formazione continua e qualificata. Ad un sistema strettamente gerarchico si preferisce un sistema a scelte discusse e condivise, ritenendo che l'apporto personale, qualificato e motivato possa esprimere le migliori potenzialità. Questo stile di lavoro, basato sulla responsabilizzazione di tutti gli operatori, si ritiene possa contribuire anche al raggiungimento di un clima sereno, operoso e di miglior produttività sia in senso qualitativo che quantitativo. L'aggiornamento attento alla letteratura nazionale ed internazionale consente un buon livello di qualità nel dialogo con i colleghi delle UU.OO di degenza.

Sintesi della carta dei servizi

Elenco servizi erogati	Responsabile	Tipologia di utenza
Donazione sangue intero ed aferesi	Responsabile di settore	Donatori di sangue
Trasfusione sangue ed emc	Responsabile di settore	Pazienti ambulatoriali e degenti
Controllo terapia TAO	Responsabile di settore	Pazienti ambulatoriali e degenti

 SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

Terapia infusione marziale	Responsabile di settore	Pazienti ambulatoriali
Terapia depletiva	Responsabile d settore	Pazienti ambulatoriali
Predeposito sangue autologo	Responsabile di settore	Pazienti ambulatoriali e degenti

Principali caratteristiche del servizio erogato:

- **Espletamento donazioni di sangue ed emc** secondo normativa: la donazione del sangue e degli emc costituisce un dovere civile che deve essere svolto nella sicurezza e tutela del donatore.
- **Controllo della terapia anticoagulante orale** nei pazienti cardiologici e vasculopatici: la profilassi delle embolie a partenza dal cuore e dalle vene degli arti inferiori, causa di morte ed invalidità, costituisce una priorità nella tutela dei pazienti.
- **Trasfusione/infusione** di emc nei pazienti carenti: molte malattie e terapie conducono a scarsa produzione di elementi del sangue e solo le tecniche trasfusionali possono garantire migliori condizioni e speranza di vita nei pazienti.
- **Infusione preparati marziali** nelle anemie ferro-carenziali; **salasso** dei pazienti con eccesso di cellule e di ferro: le terapie iniettive sono spesso essenziali nel risolvere la carenza di un costituente essenziale come il ferro. Al contrario in molte patologie diviene importante sottrarre parte delle cellule del sangue per favorire sia una fluidificazione che una riduzione del patrimonio di ferro.
- **Predeposito sangue autologo:** Il risparmio di sangue è sempre un'opzione valida che con questa tecnica si associa alla sicurezza di essere trasfusi all'occorrenza con il proprio sangue precedentemente prelevato e conservato.

Delibera n°88/2010, D.L. 20.12.09 n°198

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità Fisica Accessibilità Multicanale	Accesso in Sezione. Informazioni su come accedere agevolmente al servizio	N° giornate lavorative con servizio assicurato/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Informazioni relative al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento se variazione	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione orario di ricevimento del pubblico	N° giorni necessari per l'aggiornamento se variazione	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione delle spese a carico dell'utente *	Spese a carico dell'utente*	0*
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	100%
	Affidabilità'	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N totale prestazioni erogate	0,01%

SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA  ASL LECCE SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° prest.ni erogate con raggiungimento del target/ N° totale prestazioni erogate	95%±5%
--	-------------	---------------------------------------	--	--------

* spese trasfusione a carico del paziente= 0; altre prestazioni: compartecipazione della spesa, se previste
n. telefonici utili:

- Accettazione 0836-529223
- I-Ematologia 0836-529497
- Terapia anticoagulante 0836-529646

Numero fax 0836.554177, mail: sit.pogalatina@ausl.le.it

ORARI E PRESTAZIONI PAZIENTI

La Sezione Trasfusionale Galatina garantisce prestazioni di Medicina Trasfusionale in regime di elezione, urgenza ed emergenza per pazienti ricoverati, in regime di elezione per pazienti ambulatoriali e domiciliari.

- Elezione: la prestazione può essere programmata
- Urgenza trasfusionale: situazione clinica del paziente che permette un differimento limitato della trasfusione
- Emergenza trasfusionale: situazione clinica nella quale il differimento della trasfusione può mettere in pericolo la vita del paziente per cui non è possibile seguire le normali procedure.

Orario di servizio: dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dei giorni feriali: servizio attivo, operatori in sede. Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi per l'intera giornata: servizio di pronta disponibilità, con operatori al domicilio in attesa di eventuale chiamata.

Accedono alle prestazioni di pronta disponibilità i pazienti ricoverati, previa valutazione del medico in servizio nella divisione che allerta gli operatori della Sezione Trasfusionale in servizio di disponibilità. I pazienti di Pronto Soccorso con necessità trasfusionali indifferibili, in procinto di ricovero ospedaliero, seguono uguale procedura di allerta. Non è presumibile urgenza trasfusionale indifferibile per paziente domiciliare senza contestuale condizione clinica che necessiti anche ricovero ospedaliero e quindi non è prevista richiesta di allerta da medico di medicina generale.

In pronta disponibilità è possibile ottenere trasfusioni di emocomponenti come urgenza-emergenza e procedure di aferesi indifferibile ma non prestazioni diagnostiche.

Modalità di erogazione: accesso ai locali della Sezione tutti i giorni feriali.

A partire dalle ore 8.15 alle ore 10.30 per i donatori di sangue;

Dalle ore 8.30 alle ore 11.00 per i pazienti che necessitano di trasfusione;

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 per i pazienti ambulatoriali che effettuano infusioni e salassi

Non sono previste liste di attesa. Le esigenze cliniche urgenti vengono esaminate e risolte in occasione della visita. I controlli vengono stabiliti e calendarizzati dagli Operatori della Sezione.

L'accoglienza degli utenti è compito della Coordinatrice e degli Operatori infermieristici che svolgono attività di accettazione, con affidamento al dirigente medico in servizio per la valutazione delle necessità cliniche. Conformità, affidabilità, compiutezza delle prestazioni sono garantite dall'avvenuto accreditamento istituzionale della Sezione e verificate periodicamente nelle

SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA  ASL LECCE SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

procedure di riesame dei requisiti prodotti trasfusionali (MQ-7.1-03). Gli Utenti possono inoltrare reclami utilizzando il Mod.MR-51 disponibile in accettazione ed utilizzando lo stesso modulo, inoltrare suggerimenti e partecipare a programmi di verifica della qualità del servizio offerto.

Le prestazioni che necessitano del sangue e degli emocomponenti sono esenti dalla compartecipazione alla spesa come da normativa italiana, viceversa le altre prestazioni ambulatoriali che comprendono metodiche di diagnostica di laboratorio come la determinazione del gruppo sanguigno ed altre della terapia infusioneale e depletiva, prevedono il pagamento di un ticket.

Indicatori obiettivi generali

Appropriatezza richieste trasfusionali	N° unità trasfuse/N° unità assegnate	DM	ANNUALE	RELAZIONE	>90%
---	--------------------------------------	----	---------	-----------	------

Indicatori obiettivi specifici

Adeguatezza delle procedure assistenziali definite	N° eventi avversi a carico del donatore/N° donazioni	DM	ANNUALE	RELAZIONE	Meno dell'1% delle donazioni
Adeguatezza delle procedure assistenziali definite	N° eventi avversi a carico degli utenti /N° prestazioni erogate	DM	ANNUALE	RELAZIONE	Meno dell'1% delle prestazioni
Adeguatezza addestramento del personale addetto alla venipuntura	N° venipunture multiple/N° donazioni	DM	ANNUALE	RELAZIONE	Meno dell'1% delle donazioni
Adeguatezza addestramento del personale addetto alla venipuntura	N° venipunture multiple/N° prestazioni	DM	ANNUALE	RELAZIONE	Meno del 5% delle prestazioni

SEZIONE TRASFUSIONALE GALATINA  ASL LECCE <small>SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA</small>	Carta Servizi Sezione Trasfusionale Galatina I1822	MQ-7.2.3 REVISIONE N.00 Del 30.04.2015
EMESSA	Verificata	APPROVATA
Responsabile Dr.Catello Mangione	Responsabile della qualità	DMT ASL LECCE

Il presente documento, reso fruibile dall'utenza in formato cartaceo presso i locali della Sezione Trasfusionale ed inviato a URP ASL Lecce, verrà modificato ed aggiornato in caso di modifiche rilevanti riguardanti i criteri di accessibilità (numeri telefonici/mail/fax) od i servizi complessivamente offerti

Galatina 02.05.2015

Dirigente medico
Dr. Catello Mangione

