

Carta dei Servizi



U.O.C. S.I.M.T.

ASL Viterbo

	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 2 di 16

Sommario

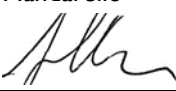
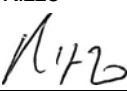
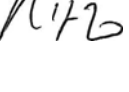
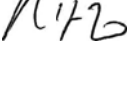
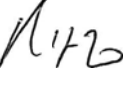
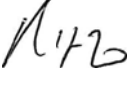
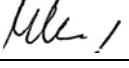
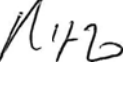
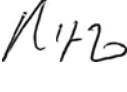
1. POLITICA PER LA QUALITÀ.....	3
2. MISSION.....	4
3. FINALITÀ E OBIETTIVI SPECIFICI	4
4. DIFFUSIONE	5
5. REVISIONE	5
6. CATALOGO DELLE PRESTAZIONI.....	5
6.1. Prestazioni effettuate in Day Hospital Trasfusionale	6
7. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	6
8. COMPITI ISTITUZIONALI DEL SIMT	9
9. AGREEMENT CON ENTI TERZI	10
a. Agreement con Case di Cura.....	10
b. Rapporti con servizi esterni al SIMT (outsourcing)	10
10. DONAZIONI PRESSO I PRT AFFERENTI AL SIMT SUL TERRITORIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO	12
11. ORARI E DATE DELLE DONAZIONI PRESSO LE SEDI PERIFERICHE	13
12. CUSTOMER SATISFACTION	13
13. GESTIONE RECLAMI	13
14. INDICATORI E STANDARD	13

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 3 di 16

Stato delle Modifiche

Rev.	Descrizione Modifica	Redige	Verificato	Approvato	Emette	Data
00	Prima stesura	De Angelis, Rizzo	Gasbarri	Riscaldati	Gasbarri	20/01/2015
01	Prima revisione	Rizzo, Carone	Gasbarri	Riscaldati	Gasbarri	10/03/2015
02	Seconda revisione	Mastrocola, Rizzo	Gasbarri	Riscaldati	Gasbarri	04/01/2016
03	Terza revisione	Mandarello	Gasbarri	Mandarello	Gasbarri	03/05/2018
04	Quarta revisione	Gruppo qualità	Gasbarri	Mandarello	Gasbarri	19/06/2018
05	Quinta revisione	Mandarello 	Rizzo 	Da Ros 	Rizzo 	29/09/2022
06	Sesta revisione	Mandarello/Bordo  	Rizzo 	Da Ros 	Rizzo 	21/09/2023
07	Settima revisione	Agrippino-Bordo  	Rizzo 	Da Ros 	Rizzo 	14/02/2025
08	Ottava revisione	Agrippino-Bordo  	Rizzo 	Fontana 	Rizzo 	17/11/2025

I. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT) della ASL di Viterbo ha definito e documentato la propria politica della qualità in modo coerente con la politica dell'azienda AUSL di Viterbo, con il Piano strategico aziendale, con le altre politiche dell'organizzazione e con le indicazioni in materia di accreditamento regionale. Il SIMT garantisce, inoltre, che in essa siano compresi, resi attivi ed applicati a tutti i livelli dell'organizzazione i principi espressi nella Carta dei diritti e dei doveri del cittadino (Allegato I).

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 4 di 16

2. MISSION

Il SIMT di Viterbo deve provvedere al fabbisogno trasfusionale del Presidio Ospedaliero di Belcolle, dei Presidi Periferici di Acquapendente, Civita Castellana e Tarquinia e delle Cliniche private convenzionate della Provincia di Viterbo, nonché produrre più di quanto richiesto dalle proprie esigenze territoriali per contribuire a colmare il disavanzo trasfusionale esistente nella Regione Lazio.

3. FINALITÀ E OBIETTIVI SPECIFICI

Il Servizio SIMT di Viterbo, ubicato presso il P.O. di Belcolle, è uno dei cinque SIMT della Regione Lazio sede di Area di Produzione insieme ai SIMT di Latina, dell'Ospedale San Camillo Forlanini, dell'Ospedale San Filippo Neri e del Policlinico Tor Vergata.

Ha il compito istituzionale di gestire tutta l'attività trasfusionale della provincia di Viterbo, sia per quanto riguarda la raccolta di sangue e di emocomponenti che la loro distribuzione.

Obiettivi fondamentali del SIMT sono la tutela della persona e la promozione della salute e il rispetto dei diritti del malato.

Pertanto, l'attività del Servizio si pone in un'ottica di miglioramento continuo della Qualità attraverso il costante aggiornamento delle metodiche adottate, un continuo confronto con gli altri SIMT, e un attento monitoraggio delle esigenze Aziendali e grado di soddisfazione dei Pazienti e Donatori per:

- Garantire al donatore che usufruisce della struttura, la qualità delle prestazioni erogate nel rispetto delle norme di sicurezza e della privacy
- Garantire al paziente ricevente un prodotto sicuro ed efficace che rispetti tutti i parametri di Controllo della qualità
- Gestire in maniera efficace ed efficiente le risorse a disposizione, monitorando l'impatto economico dei servizi erogati e il loro rispetto dell'ambiente

In generale obiettivi primari possono essere considerati:

- Obiettivi di Budget discussi con la Direzione Generale
- Obiettivi assegnati dal CRS, l'organismo di controllo regionale
- Incremento delle donazioni e conseguente aumento di unità di emocomponenti prodotti
- Riduzione degli scarti per motivi di lavorazione
- Riduzione dei costi delle prestazioni effettuate
- Costituzione dei COBUS (Comitati di buon uso del sangue) per implementare in tutti i reparti le applicazioni di procedure di appropriatezza che favoriscono un uso migliore del prodotto sangue e una riduzione delle richieste trasfusionali con l'applicazione delle "linee guida per il buon uso del sangue"
- Riduzione delle non conformità relative alla richiesta di terapia trasfusionale attraverso una più incisiva applicazione delle consulenze trasfusionali
- L'applicazione del Patient Blood Management per la gestione dei pazienti candidati a interventi chirurgici in elezione con la valutazione dei casi critici per ottimizzare il consumo di sangue nella fase pre- e post-chirurgica
- Riesame annuale delle metodiche di lavoro e continuo aggiornamento del personale

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 5 di 16

La realizzazione di tali obiettivi è perseguita attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) delle prestazioni offerte capace di sostenere:

- L'integrazione professionale con le altre strutture sanitarie aziendali pubbliche, private e di rappresentanza e tutela dei pazienti
- La programmazione delle prestazioni in base alla valutazione dei bisogni di assistenza socio sanitaria e psicologica e a criteri di priorità di urgenza
- L'adozione degli strumenti e tecniche diagnostico/terapeutiche e linee guida validate dalla comunità scientifica internazionale
- L'adozione di sistemi di valutazione/formazione continua del personale finalizzata alla gestione e al miglioramento delle competenze individuali e di equipe
- L'attivazione di sistemi di condivisione delle esperienze e intercambiabilità delle funzioni ed è sostenuta da un processo continuo di valutazione delle competenze e dalla pianificazione della formazione continua

4. DIFFUSIONE

Il presente documento viene diffuso dalla Direzione del SIMT con lo scopo di mettere a conoscenza tutti gli utenti, tutti gli operatori, sia interni che esterni al Servizio, compresi gli eventuali operatori delle Associazioni di Volontariato che collaborano nelle attività e i tirocinanti, riguardo le attività e le modalità di erogazione delle prestazioni effettuabili presso le strutture del SIMT relative alla donazione di sangue e di emocomponenti all'assistenza Trasfusionale e infusione di farmaci in regime di Day Hospital e ambulatorio e all'assegnazione di emocomponenti.

5. REVISIONE

La revisione del documento è responsabilità del Direttore SIMT e viene effettuata con la collaborazione del gruppo qualità e il contributo delle associazioni di volontariato, in base a nuove evidenze scientifiche, revisioni delle linee guida regionali, in presenza di Non Conformità, o in conseguenza della definizione di nuovi obiettivi istituzionali.

6. CATALOGO DELLE PRESTAZIONI

Le funzioni principali del SIMT sono:

- Reclutamento Donatori volontari di sangue (in collaborazione con le Associazioni)
- Chiamata Donatori
- Registrazione e creazione di un archivio Donatori
- Selezione Sanitaria dei Donatori
- Programmazione delle sedute di raccolta sangue sia presso la propria Sala Prelievi che nelle Sedi periferiche Provinciali
- Polo di Reclutamento Regionale per i donatori di midollo osseo (in collaborazione con l'associazione ADMO)
- Raccolta di unità di sangue intero
- Plasma aferesi produttiva
- Piastrino aferesi produttiva
- Plasmaferesi Terapeutica
- Raccolta cellule staminali per uso autologo

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 6 di 16

- Produzione di emocomponenti
- Esecuzione degli esami di idoneità e controllo dei Donatori
- Assegnazione ai Pazienti delle unità di Emocomponenti richieste
- Consulenze ed esami di immunoematologia clinica e tipizzazione
- Day Hospital Trasfusionale
- Determinazione gruppi ABO

In media vengono raccolte più 15.000 unità di emocomponenti l'anno.

6.1. Prestazioni effettuate in Day Hospital Trasfusionale

7. Monitoraggio donatori sia per la qualificazione biologica degli emocomponenti secondo le indicazioni del decreto ministeriale che per accertamenti diagnostici di cui il donatore necessita (emovigilanza)
8. Aferesi terapeutica in regime di DH programmato da effettuare su indicazione del clinico referente secondo le indicazioni delle linee guida ASFA vigenti
9. Attività di consulenza trasfusionale in regime ambulatoriale programmata in pazienti provenienti dal territorio o dalle case di cura convenzionate della provincia di Viterbo su richiesta del medico di base o del clinico referente
10. Trasfusione di emocomponenti in pazienti provenienti dal territorio o dalle case di cura convenzionate della provincia di Viterbo in regime di DH programmato su indicazione del medico di base o del clinico referente e successiva valutazione da parte del personale medico del DH Trasfusionale
11. Attività di infusione di ferro endovena in pazienti provenienti dal territorio su richiesta del medico di base o del clinico referente previa valutazione da parte del personale medico del DH dei parametri necessari ad evidenziare reali carenze marziali non colmabili con la terapia per OS. Tale attività si svolge in regime ambulatoriale programmato
12. Salasso terapeutico in pazienti affetti da policitemia vera o secondaria e da emocromatosi in regime di DH programmato previa valutazione da parte del personale medico del DH dell'esame emocromocitometrico (in particolare del valore di Ht) e dei valori di sideremia, ferritina, transferrina e saturazione della transferrina. Il salasso verrà effettuato seguendo le linee guida vigenti nella policitemia e nell'emocromatosi

L'attività viene svolta presso i locali del Day-Hospital Trasfusionale situato al 3° piano della Palazzina E.

L'accesso al servizio è diretto previo contatto telefonico al Day Hospital Trasfusionale 0761 339009 e muniti di Impegnativa del Medico curante e Tessera Sanitaria.

7. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

	Attività
Segreteria amministrativa:	Gestione protocollo e posta Sostegno all'attività di reporting Gestione archivio interno Gestione agenda appuntamenti Gestione dell'accesso e del rilascio della documentazione clinica e degli atti Orientamento dell'utenza al reclamo Coordinamento autoemoteche e trasporto sangue
Settore analitico	Validazione emocomponenti Esecuzione gruppi ABO

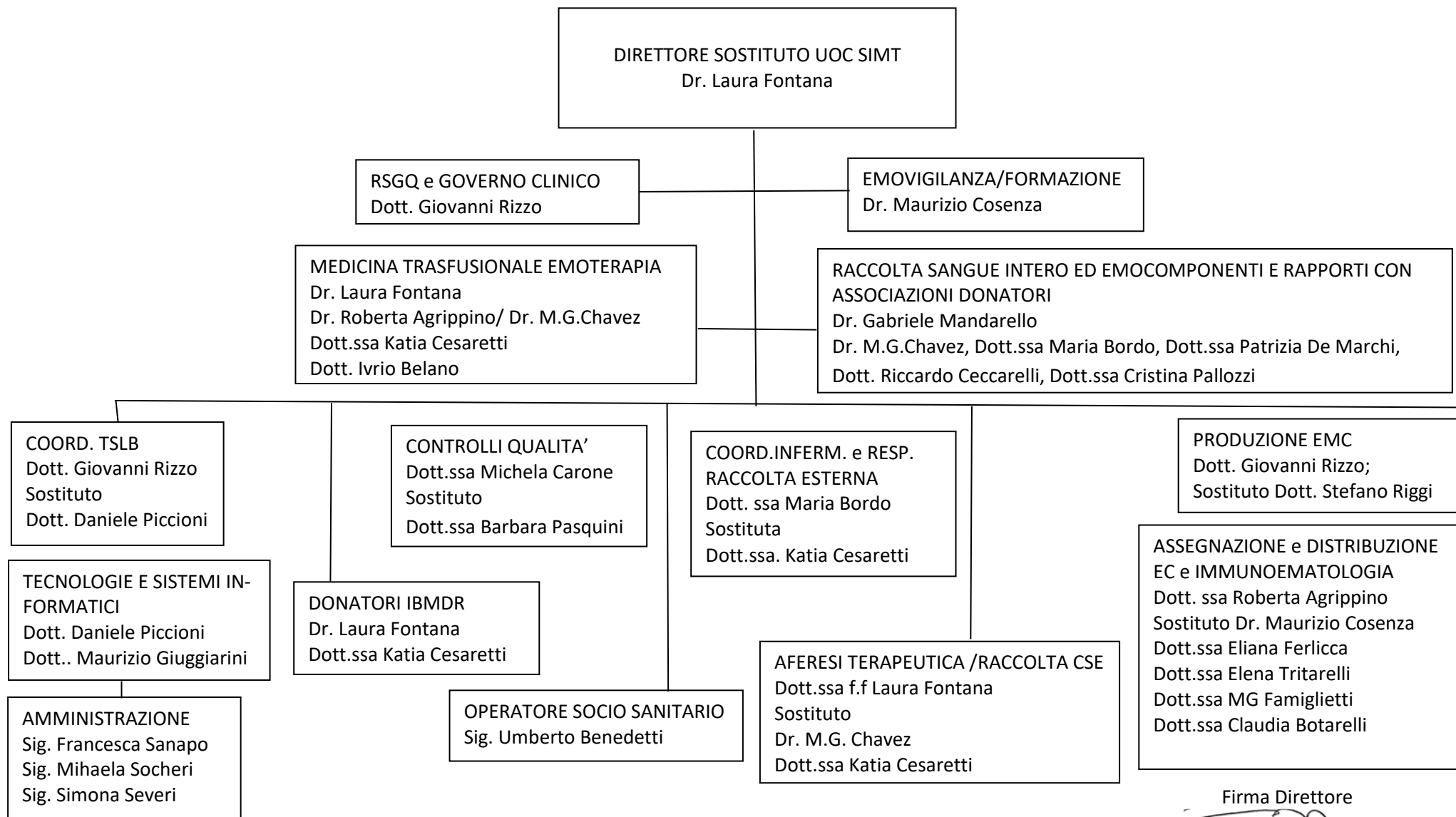
Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 7 di 16

	Gestione prove compatibilità CQ Compensazione regionale EMC Assegnazione EMC Gruppaggio ed emocromi donatori Produzione EMC Monitoraggio e implementazione requisiti SGQ Invio Plasma industria
Coordinamento professionale	Gestioni turni Verifica presenze Supervisione e controllo delle attività di implementazione Sviluppo di sistemi di monitoraggio dei carichi di lavoro Gestione carico/scarico Materiali di consumo e controllo scadenze
Prelevamento	Gestione e coord.to prelevamento Gestione e arruolamento donatori Aferesi produttiva Monitoraggio e implementazione requisiti SGQ
Day Hospital e aferesi terapeutica	Attivazione medicina trasfusionale Consulenza trasfusionale Terapia trasfusionale e infusione Aferesi terapeutica e raccolta cellule staminali per uso autologo
Accoglienza e Accettazione	Informazione all'utenza Accettazione donatori Svolgimento attività amministrative correlate alle attività cliniche Consegna referti Gestione appuntamenti prestazionali
Emovigilanza	Gestione Sistra Controllo donatori

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo



Firma Direttore

	<i>Documento del Sistema di Gestione per la Qualità</i> CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

8. COMPITI ISTITUZIONALI DEL SIMT

I Servizi di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale debbono garantire le seguenti funzioni sulla base degli obiettivi della programmazione nazionale, regionale e locale (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 01 settembre 2000):

- A. Attività di produzione: Sono volte a garantire la costante disponibilità del sangue, emocomponenti, plasma derivati. Esse comprendono la selezione ed i controlli periodici del Donatore, la raccolta, la lavorazione e la validazione degli emocomponenti, la conservazione ed il trasporto, la produzione di plasma da destinare alla produzione industriale dei plasmi derivati. I livelli di tale attività e dell'organizzazione che ne consegue debbono essere definiti secondo la programmazione Regionale. (CRS)
- B. Attività di Servizio: esse comprendono l'assegnazione e la distribuzione di emocomponenti in regime di elezione, d'urgenza e d'emergenza, la medicina trasfusionale, le competenze nel campo della diagnosi e della cura assegnate dalla programmazione Regionale e Aziendale. L'organizzazione di tali attività è direttamente correlata alla complessità della rete Ospedaliera e del Territorio di competenza.

Ai fini di rispondere alle esigenze di razionalizzare il Servizio trasfusionale, il SIMT di Viterbo in concertazione con il CRS dovrà svolgere le seguenti attività:

- Coordinamento delle attività trasfusionali del territorio di competenza che comprende la città di Viterbo e tutta la sua Provincia secondo la programmazione Regionale, nonché contribuire a colmare, per quanto possibile, alla carenza trasfusionale Regionale cedendo emocomponenti prodotti ad altri Ospedali Regionali secondo indicazioni e programmazione del CRS
- Garanzia per il proprio Territorio del servizio di urgenza/emergenza nell'arco delle 24 ore
- Omogeneizzazione e standardizzazione di tutte le procedure operative
- Concentrazione delle attività produttive e di qualificazione biologica delle donazioni secondo le disposizioni impartite dagli organi Regionali
- Diffusione uniforme in tutti i Presidi Ospedalieri pubblici e privati del Territorio di competenza delle attività di servizio svolti
- Diffusione delle attività di raccolta del sangue nell'ambito dei punti Fissi o Occasionali definiti dalla programmazione Territoriale e Regionale
- Razionalizzazione dell'impiego delle risorse a disposizione
- Promozione di attività di formazione, aggiornamento, ricerca e sviluppo del Personale
- Promozione, implementazione e mantenimento del Sistema di Qualità

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 10 di 16

9. AGREEMENT CON ENTI TERZI

a. Agreement con Case di Cura

Il SIMT dell'Ospedale Belcolle di Viterbo fornisce le sue attività oltre che per i reparti Aziendali anche per Strutture Sanitarie e le Case di Cura private e accreditate, afferenti sul Territorio, per la gestione delle Emergenze e della routine previa predisposizione di convenzioni tipo tra la ASL e le Strutture richiedenti.

b. Rapporti con servizi esterni al SIMT (outsourcing)

Esami di qualificazione NAT e sierologia donazioni	Gli esami di qualificazione NAT e quelli relativi alla sierologia delle unità donate sono eseguite presso il Centro trasfusionale l'Ospedale Sandro Pertini di Roma come da organizzazione Regionale U0092 del 23 Novembre 2010.
Esami di chimica clinica e controlli emocomponenti	Gli esami di chimica clinica e controlli di qualità emocomponenti sono eseguiti presso il laboratorio centrale dell'Ospedale Belcolle di Viterbo.
Kedrion e Takeda	La cessione del plasma destinato alla lavorazione industriale per la produzione di Emoderivati
Trasporto Campioni per validazione biologica EMC	Il trasporto dei campioni destinati alle analisi di sierologia e di biologia molecolare avviene tramite ditta Traser secondo convenzione regionale
Trasporto Emocomponenti	Il trasporto degli Emocomponenti è eseguito da Autoparco Aziendale con Autisti e macchine dedicate sia per gli EMC distribuiti sul territorio che per quelli provenienti dai Punti di Prelievo Provinciali.
Manutenzione Apparecchiature	Direzione Medica Ospedaliera tramite Ingegneria Clinica
Gestione chiamata Donatori	Associazioni di Volontariato afferenti al SIMT
Controlli di Sterilità sugli Emocomponenti	Laboratorio Centrale ASL di Microbiologia
Verifica del microclima ambientale e controlli microbiologici ambientali, sulle superfici e strumenti	Direzione Medica Ospedaliera/Servizio Igiene Industriale

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 11 di 16

SETTORI DI ATTIVITÀ E ORARIO DELLA SEDE DI VITERBO

- Direzione del Servizio**
 Dr. Laura Fontana (Direttore Sostituto)
 Telefono: 0761 338620 – Fax: 0761 339013
 Email: direzione.simt@asl.vt.it – laura.fontana@asl.vt.it
 Riceve su appuntamento
 Reperibile per la Dirigenza e il Coordinamento sulle 24 ore
- Segreteria amministrativa, accoglienza e accettazione**
 Ref. Sig.ra Francesca Sanapo
 Telefono: 0761 338621
 Email: francesca.sanapo@asl.vt.it
 Dal Lunedì al Sabato dalle 07.30 alle 14.00
- Raccolta Sangue Intero ed Emocomponenti**
 Resp. Dr. Gabriele Mandarello Dott.ssa Maria Bordo
 Telefono sala donazione: 0761 339006
 Email: gabriele.mandarello@asl.vt.it/maria.bordo.asl.vt.it
 Dal Lunedì al Venerdì dalle 07:30 alle 12:00
 Sabato e Domenica dalle 08:00 alle 12:00
- Day-Hospital Trasfusionale e Aferesi Terapeutica**
 Resp. Dr. Laura Fontana
 Telefono 0761 339009
 Email laura.fontana @asl.vt.it
 Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00
- Laboratorio SIMT e Referente della Qualità**
 Resp. Dott Giovanni Rizzo
 Telefono laboratorio: 0761 338622 – Fax: 0761 339013
 Email: giovanni.rizzo@asl.vt.it
 Tutti i giorni sulle 24 ore
- Emovigilanza**
 Resp. Dr. Maurizio Cosenza
 Telefono: 0761 339016
 Email: maurizio.cosenza@asl.vt.it
 su appuntamento prefissato

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 12 di 16

- **Coordinamenti aree professionali**
Area infermieristica/ raccolta esterna ed autoemoteche
Coord. Dott.ssa M. Bordo
Telefono: 0761 339004
Email: maria.bordo@asl.vt.it
- **Area Laboratorio/Produzione**
Coord. Dott. Giovanni Rizzo
Telefono: 0761/338622
Email: giovanni.rizzo@asl.vt.it

Area Alta Tecnologia

Dott. Daniele Piccioni
Dott. Maurizio Giuggiarini
Telefono: 0761 338622
Email: daniele.piccioni@asl.vt.it/maurizio.giuggiarini@asl.vt.it

10.DONAZIONI PRESSO I PRT AFFERENTI AL SIMT SUL TERRITORIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO

Le sedi periferiche in cui è possibile eseguire le donazioni di sangue sono state tutte accreditate dai DCA della Regione Lazio secondo il seguente schema:

Con il DCA n° U00366 del 17/12/2016 sono stati autorizzati i seguenti Punti di Raccolta Temporanei del Sangue afferenti al SIMT di Viterbo:

P.P.O. Castiglione in Teverina; P.P.O. di Canino P.P.O.; Capodimonte; P.P.O. Capranica; P.P.O. Caprarola
P.P.O. Celleno; P.P.O. Civita Castellana; P.P.O. Grotte di Castro; P.P.O. Ischia di Castro; P.P.O. Lubriano
P.P.O. Montalto di Castro; P.P.O. Monterosi; P.P.O. Nepi; P.P.O. Orte; P.P.O. Pescia Romana; P.P.O. Pian-
sano
P.P.O. S. Eutizio; P.P.O. S. Oreste; P.P.O. Sipicciano; P.P.O. Sutri; P.P.O. Tuscania; P.P.O. Valentano;
P.P.O. Vallerano; P.P.O. Vignanello; P.P.O. Vitorchiano; P.P.O. S. Lorenzo Nuovo

Con il DCA n°U00102 del 27/03/2017 la Regione Lazio ha confermato l'autorizzazione all'esercizio dei Punti di raccolta Temporanei del sangue, sempre afferenti al SIMT di Viterbo, di:

P.P.O. Acquapendente; P.P.O. Arlena di Castro; P.P.O. Bagnoregio; P.P.O. Bassano in Teverina;
P.P.O. Bassano Romano; P.P.O. Blera; P.P.O. Bolsena; P.P.O. Bomarzo; P.P.O. Canepina; P.P.O. Carbognano
P.P.O. Castel S. Elia; P.P.O. Cellere; P.P.O. Corchiano; P.P.O. Farnese; P.P.O. Fabbrica di Roma; P.P.O. Gallese
P.P.O. Gradoli; P.P.O. Grotte Santo Stefano; P.P.O. Marta; P.P.O. Montefiascone; P.P.O. Vasanello
P.P.O. Vejano; P.P.O. Vetralla; P.P.O. Villa San Giovanni In Tuscia

Con DCA n°U00405 del 12-09-2017 è stato accreditato anche il punto di raccolta Temporaneo del sangue sempre afferente al SIMT di Viterbo di:

P.P.O. Ronciglione

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 13 di 16

11. ORARI E DATE DELLE DONAZIONI PRESSO LE SEDI PERIFERICHE

Presso questi PPO la programmazione delle sedute di raccolta viene fatta annualmente in accordo con le Associazioni di Volontariato del settore, AVIS e FRATRES e per conoscere le date del programma è possibile contattare:

- La Segreteria del SIMT al numero 0761 339004
- AVIS Comunale Viterbo 0761 237371/94
- La sede dell'AVIS Provinciale di Viterbo ai numeri 0761 237384/85, oppure tramite email all'indirizzo avis.provincialeviterbo@asl.vt.it

12. CUSTOMER SATISFACTION

Il SIMT opera per raccogliere tutti i dati riguardanti la soddisfazione e l'insoddisfazione del Cliente attraverso:

- Gestione dei reclami verbali e scritti
- Raccolta attiva e passiva di informazioni attraverso la registrazione di segnalazioni, comunicazioni riguardanti la qualità del servizio, questionari generali e/o mirati
- Registrazione e catalogazione dei dati ottenuti per Reparto e per Periodo (analisi statistiche)
- Analisi dei dati raccolti (riesame della Direzione)
- In particolare, la soddisfazione degli utenti (reparti e case di cura convenzionate) e dei donatori di sangue ed emocomponenti viene monitorata attraverso due tipologie di questionario dedicate. I risultati del monitoraggio sono discussi nell'ambito del riesame della direzione annuale

13. GESTIONE RECLAMI

Reclami, suggerimenti e/o proposte di miglioramento possono essere comunicati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL di Viterbo compilando l'apposito modulo presente sul sito della ASL stessa.

È inoltre possibile rivolgersi al personale presente o utilizzare la cassetta per "suggerimenti e reclami" presente presso il punto di accettazione dei donatori presso il SIMT di Belcolle Viterbo e presso la segreteria amministrativa come procedura interna.

14. INDICATORI E STANDARD

Gli indicatori sono definiti, oltre che in funzione degli impegni assunti dal SIMT attraverso la presente Carta dei Servizi, con il recepimento delle linee guida regionali della Regione Lazio.

Le performance sono verificate periodicamente (almeno una volta l'anno), e i risultati sono comunicati alla Direzione Aziendale e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e pubblicati sulla Carta dei Servizi.

A fini esplicativi, sono riportate di seguito le aree di verifica delle performance.

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

	<i>Documento del Sistema di Gestione per la Qualità</i> CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 14 di 16

Requisito	Indicatore	Standard
Rispetto dei diritti del paziente	Risposte al questionario di gradimento di almeno il 10% del totale degli utenti	Valore medio ≥ 6
Gradimento del servizio offerto	Risposte al questionario di gradimento di almeno il 10% del totale degli utenti	Valore medio ≥ 5
Rispetto degli orari di apertura del servizio	Orari ufficiali di inizio e fine dell'attività	Scostamento dei tempi non superiore a 15 minuti
Risposta ai reclami	Giorni di attesa	7 giorni per la prima risposta; la risposta definitiva entro 60 giorni nei casi ordinari gestiti direttamente in SIMT
Sicurezza del paziente	N° eventi avversi a carico del donatore / N° di donazioni	Valore medio $< 2\%$
Sicurezza del paziente	Numero segnalazioni eventi avversi-Incidenti-near miss rilevate dal SIMT / N° EMC Trasmessi dal SIMT	Valore medio $< 2\%$
Buon uso del sangue	N° Unità Trasmesse / N° unità richieste (dati separati per EMC)	Valore medio $> 90\%$

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL VITERBO	Documento del Sistema di Gestione per la Qualità CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 15 di 16

ALLEGATO I

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO

Il cittadino ha diritto:

- Ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, sesso, età, nazionalità, lingua, fede e assistenza religiosa;
- Al rispetto della propria dignità, intimità pudore e a essere trattato con umanità e cortesia;
- A mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita, sulla base di informazioni in possesso del cittadino e nel rispetto delle leggi e della normativa vigente;
- Al miglioramento dell'informazione e dell'accesso e quo e trasparente ai servizi e alle prestazioni;
- A vedere agevolata la partecipazione anche attraverso le forme associative e gli organismi di tutela;
- Ad avere informazioni corrette, chiare e esaustive sulla diagnosi e la cura della propria malattia, sulla durata, sui possibili disagi e rischi connessi, sulle possibili alternative e a non essere sottoposto a trattamenti sanitari senza il proprio consenso informato, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo delle prestazioni sanitarie possa comportare pericolo per la salute della persona medesima. Gli esercenti la potestà genitoriale o i tutori hanno il diritto di ottenere le informazioni per esprimere il consenso informato;
- Ad avere condizioni igieniche ottimali nelle strutture, nelle attrezzature e nei comportamenti degli operatori, con la garanzia che gli stessi, prima di qualsiasi contatto, si siano lavati le mani e usino guanti monouso;
- Al miglioramento di tutte le condizioni di comfort nelle strutture;
- A poter identificare il personale o per il cartellino di riconoscimento o con un cartello affisso fuori la porta, in entrambi i casi deve essere chiaro il nome dell'operatore e la qualifica;
- A che si realizzi il coordinamento tra i servizi territoriali e ospedalieri, per assicurare la continuità assistenziale;
- Ad un riposo tranquillo in ospedale, anche durante l'esecuzione delle terapie e delle pulizie;
- Alla riservatezza della donna partoriente, a vivere il parto come evento naturale, a fruire della presenza di una persona di sua fiducia secondo modalità di accesso regolamentate, a stare insieme al neonato, salvaguardando eventuali esigenze cliniche;
- A garantire al bambino degente un familiare vicino, una vita di relazione e la possibilità di attività ricreative e al bambino sottoposto a prestazioni ambulatoriali una presenza familiare;
- Ad una adeguata assistenza e al rispetto della piena dignità per il portatore di handicap, l'alcolista, il tossicodipendente, l'HIV positivo, il malato di AIDS, il malato mentale e per tutti gli svantaggiati in genere;
- A vedere agevolata, ove si tratti di persona anziana o di malato in gravi condizioni, l'assistenza continua da parte dei familiari;
- A non essere abbandonato, ad avere assistenza adeguata per i malati in fase terminale;
- Ad una morte umana e dignitosa, evitando nei confronti del morente, dei suoi familiari e amici ogni forma di violazione dell'intimità;
- A che le salme non vengano lasciate in luoghi impropri;

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo

	<i>Documento del Sistema di Gestione per la Qualità</i> CARTA DEI SERVIZI	Codice documento CS Rev. 08 del 17.11.2025
Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale – ASL Viterbo		

Pagina 16 di 16

- Ad essere tutelato, attraverso procedure di reclamo , circa la violazione dei diritti sanciti dalla Carta o circa una qualunque insoddisfazione percepita nei servizi e prestazioni aziendali.

Doveri:

- Il cittadino che accede ai servizi aziendali è tenuto ad un comportamento responsabile e corretto,
- collaborando con il personale e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature;
- Il cittadino deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori, agli utenti o ai degenti.
- Il cittadino deve attenersi agli orari stabiliti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e assistenza.
- Il cittadino ha il dovere di informare il personale addetto della rinuncia alle cure o alle prestazioni già programmate, per evitare sprechi di tempo e di risorse.

Gruppo di riferimento del documento	Classificazione del documento	Editore del documento
Carta dei Servizi	Interno	SIMT Viterbo