

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Settembru 2020

Data aġġornata: 10 ta' Settembru 2026

Numru tal-Verżjoni: 5

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm

Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm.

Telgħa ta' Gwardamanga,
Pietà



Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tas-Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm	4
5.	Impenn tas-Servizz	4
6.	Kif tista tikkuntatjana	5
7.	Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	6
8.	Feedback u lmenti	6
9.	Impenn għal titjib kontinwu	7
10.	Appendiċi	9

1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennu li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-ghoti ta' Servizz ta' Eccellenza billi jhaddan il-Mudell ta' Kwalità tal-4 Pilastri li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

Vuċi: Nisimgħu lill-klijenti u ma niddejqux nisimgħu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-klijenti jwasslulna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

Disinn: Niffurmaw politiki u proċessi li jilħqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;

Pakkett: Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilħaq u jintlaħaq; u

Kontabilità: Il-qofol ta' servizz onest u li jagħti garanzija ta' onestà. Kontabilità tfisser ukoll lealtà lejn il-klijent li jagħmel użu mis-servizz li nagħtu li tissarraff u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Għal provvista sostenibbli ta' demm bla mard u għall-iżvilupp ta' servizz għat-tessuti u ċ-ċelloli f'konformità mal-istandards kollha rilevanti, li jħarsu l-ghotja volontarja tad-donaturi, għall-ġid tal-pazjenti. Is-Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm jimpenja ruħu wkoll li, bi shab ma' entitajiet oħra, jagħti sehem fir-riċerka, l-innovazzjoni, it-taħriġ u l-edukazzjoni.

3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommiss għall-5 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

Affidabilità: Aħna impenjati li niżguraw li s-servizzi li nipprovdu huma konformi ma' dak imwiegħed. Aħna se nipprovdu informazzjoni preċiża u l-klijent jista' jitolb li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommissi għall-htigijiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offriti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija ħielsa minn lingwaġġ tekniku, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal kulhadd.

Assigurazzjoni: L-istaff tagħna huwa infurmat u edukat. Aħna impenjati li nipprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

Reazzjoni: Aħna nipprovdu s-servizzi tagħna fil-hin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

Tanġibbli: L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TAS-SERVIZZ NAZZJONALI TAT-TRASFUŻJONI TAD-DEMM

Hemm tliet tipi ta' Klijenti tal-NBTS. Dawn huma:

Klijent 1: Donaturi jew Donaturi Prospettivi (jiġifieri, persuni rreġistrati bħala donaturi jew li jinsabu fil-proċess bi isiru donaturi rreġistrati);

Klijent 2: Pazjenti fi sptar (jiġifieri, riċevitur (jew tabib li jiehu hsieb) fl-Isptar Mater Dei jew kwalunkwe sptar ief pubbliku/privat, li qed jistennew donazzjoni/jiet magħmula minn Klijent tip 1); u,

Klijent 3: Il-pubbliku ġenerali (dawk kollha li jfittxu informazzjoni għall-kurżità jew għal raġunijiet pedagoġiċi bħ individwu, studenti, akkademici, istituzzjonijiet edukattivi, midja tal-massa, u oħrajn esklussivi mit-tipi ta' Klijent l-Klijent 2).

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jiehu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tircievi twegiba finali fil-hin.

Komunikazzjoni

Specifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nwegbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba bl-Ingliż.

Binjiet

Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.

Talba għal informazzjoni permezz tas-sit elettroniku, email, telefown, midja soċjali u posta tradizzjonali

Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

Talba għas-servizz

Agħmel referenza għall-**Appendiċi 1** biex tara lista ta' servizzi.

Telefonati

Fil-jiem tax-xogħol, jittwegbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.

Rikonoxximent tal-komunikazzjoni

Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.

Appuntamenti

Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda hin ta' stennija. Se nirrispettaw il-hin mogħti lilek.

Jekk tasal tard, nirrizervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerga' jiġi skedat għal hin/data differenti.

Ħin fil-kju (fejn applikabbli)

Inti tkun milqugh/a mal-wasla tiegħek u tiġi mistoqsi dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 10 sa 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.

Informazzjoni online

L-Informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-Internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq:

Is-Sit Elettroniku u l-Facebook tagħna: <https://blood.gov.mt>
www.facebook.com/bloodmalta

Barra minn hekk, il-ħin li jjeħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eligibilità, u r-rekwiżiti tal-applikazzjoni li huma deskritti f'Sezzjoni 10 ta' dan id-dokument, għandhom japplikaw.

6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

Ladarba applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, inseguwaha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi tweġiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-ħin speċifikat:

A. L-Uffiċċji tagħna

• Malta

Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm
Ċentru għall-Għoti tad-Demm
Pjazza San Luqa,
Gwardamanga

B. Ħinijiet tal-Ftuħ

• Malta

Mit-Tnejn sal-Ħadd
(inklużi l-Festi Pubbliċi):
08:00 - 18:00
(B'eċċezzjoni għall-Milied u l-Ewwel tas-Sena, inkunu miftuħin mit-08:00 sas-13:00)

C. Bit-Telefown

+356 22066201 / 21234767
Mob: +356 79307307
Free Phone: 8007 4313
Skont il-ħinijiet imsemmija

D. Email

customercare.nbts@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://blood.gov.mt>

F. Mill-paġna ta' Facebook

www.facebook.com/bloodmalta/

7. AĦNA QEGHDIN GHAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiħa u eżatta. Meta nircievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdilna feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna huwa pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu ntejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konċiż bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraq, kif hu obbligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull applikazzjoni li teħtieġ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek bżonn għal kull applikazzjoni.

8. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li ħadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm

Personalment: Servizz Nazzjonali tat-Trasfużjoni tad-Demm, Ċentru għall-Għoti tad-Demm, Pjazza San Luqa, Gwardamanga
Bit-Telefown: +356 22066201 / +356 21234767
Bil-Mowbajl / Free Phone +356 79307307 - 80074313
Bl-Email: customercare.nbts@gov.mt

L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web <https://qualityofservice.gov.mt/mt/pages/rtps>

Servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tiklikkja fuq 'Talba ta' Informazzjoni' hawn: <https://servizz.gov.mt/mt/InformationRequest>
- Bit-telefown: **153**

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranżazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhil-problema/każ; u
- Ipprovdi informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-**Customer Care** u nibagħtulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum tax-xogħol;
- Nipprovdulek numru ta' referenza partikolari sabiex tkun tista' tiċċekkja l-istatus tal-ilment tiegħek meta trid.

Bħala proċedura normali, kull rikonoxximent ta' komunikazzjoni jingħata lill-benefiċjarji fl-istess jum li tkun saret it-talba għal informazzjoni jew li tkun saret l-applikazzjoni għas-servizz.

- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar minn
 - 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna) jew
 - 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatjiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruħna biex niehdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarju biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

DIRETTORAT DWARKWALITÀ TAS-SERVIZZ FI HDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi hdan il-People & Standards Division b'email fuq qualityofservice-opm@gov.mt.

9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

Bl-għan ta' Servizz ta' Eċċellenza u titjib kontinwu f'moħħna, dan iċ-Charter ta' Servizz ta' Kwalità se jiġi rivedut skont il-htieġa, u talanqas darba kull 12-il xahar biex ngħarblu l-prestazzjoni tagħna f'termini tal-istandards imwaqqfa f'dan iċ-Charter, kif ukoll f'dak li jirrigwardja l-mod ta' kif nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharriġ
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżercizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejla. Ir-riżultati tar-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



APPENDICI1

10. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jieħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet oħra, aħna kommessi li nseguw aħna stess sabiex inti tircievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eligibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Ġbir ta' komponenti tad-demm u demm	Skont il-linji gwida tal-għażla tad-donaturi tal-NBTS	Obbligatorju għad-donaturi	Mhux applikabbli	Minimu ta' 69 minuta (f'ċirkostanzi ta' rutina u jekk wiehed ma jassumi l-ebda avveniment avvers)
Ġbir ta' kampjuni tad-demm għal screening volontarju ta' rutina tas-saħħa	Donaturi regolari tad-demm irregjistrati	Volontarju	Staqsijiet fis-sit għall-għoti tad-demm ta' G'Mang'a	Ġimgħa biex tircievi r-riżultati
Provvista ta' sessjonijiet ta' pariri lil donaturi rregjistrati	Id-donaturi kollha li għandhom riżultati pożittivi ta' screening	Rakkomandat ħafna għad-donaturi	Id-donatur jingħata appuntament	3 ijiem
Proviżjoni ta' informazzjoni ġenerali dwar l-għoti tad-demm	Mhux applikabbli	Mhux applikabbli	Kuntatt permezz ta' kwalunkwe sit ta' donazzjoni, imejl, midja soċjali, permezz ta' korrispondenza jew permezz ta' telefonati	Minn 24 siegħa sa massimu ta' ġimgħa, jiddependi min-natura tat-talba magħmula
Proviżjoni ta' bankjar tat-tessuti tal-kornea	Skont il-linji gwida għall-għażla tad-donaturi tal-NBTS	Obbligatorju għad-donaturi	Applikazzjoni għar-registru tad-donazzjoni tal-organi	Mhux applikabbli
Proviżjoni ta' qtar tal-għajnejn	Skont il-linji gwida għall-għażla tad-donaturi tal-NBTS	Obbligatorju għad-donaturi	Referenza minn Konsulent Oftalmologu	Mhux applikabbli

Indirizzar tal-ilmenti	Kwalunkwe klijent	Mhux applikabbli	Kuntatt fi kwalunkwe sit għad- donazzjoni tad-demm, imejl, midja soċjali, permezz ta' korrispondenza jew permezz ta' telefonati	Rikonoxximent fi żmien jum tax-xogħol. Twegiba lura fi żmien 7 ijiem tax-xogħol mill-konferma tal-ilment
Analizi dwar avveniment avvers tad-donatur	L-avvenimenti avversi kollha	Parti mis-sistema ta' emoviġilanza –Traċċar tal-proċeduri kollha mid-donazzjoni tad-demm, l-ipproċessar tiegħu u l-komponenti estratti minnu, sal-punt li jiġu trasfużi lill- pazjenti.	Mhux applikabbli	Jiddependi fuq l-avveniment avvers u l-perjodu ta' reviżjoni stipulat
Proċess tat-trasferiment tad-demm lejn l-isptarijiet	Banek tad-demm fl-isptarijiet li huma klijenti tal-NBTS	Skont is-Service Level Agreements	Mhux applikabbli	Fi żmien 24 siegħa għal talba ta' rutina (dan jiddependi mill-urġenza).