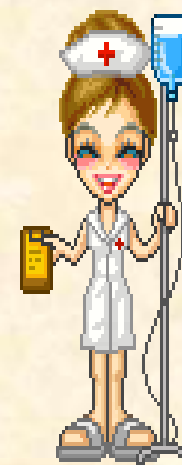


**AVIS**  
**SOVRACOMUNALE**  
**MEDIO VARESOTTO**

**Aldo Cardani**

**Varese, 28 gennaio 2012**

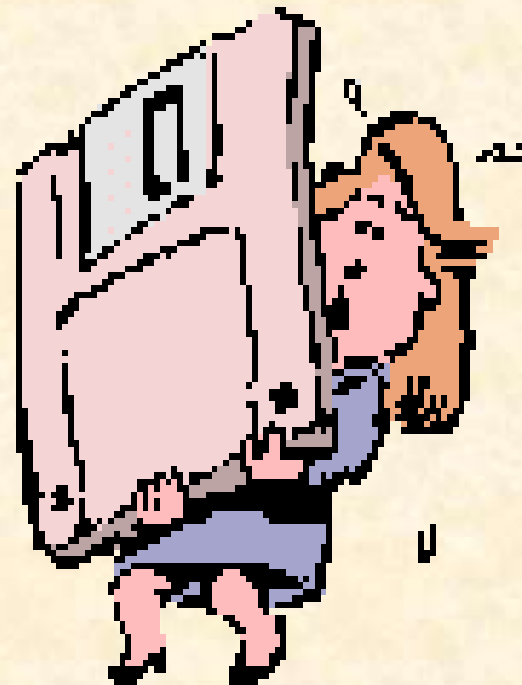
**Al fine di ottimizzare la collaborazione tra Avis, SIMT e AO di Varese, abbiamo costituito Avis Sovracomunale Medio Varesotto, cui fanno riferimento 22 Avis della Provincia di Varese e 1 della Provincia di Como, con 7863 donatori effettivi e 11989 donazioni e centralizzazione della chiamata per avvio per donazione al SIMT di Varese.**



Operiamo da 13 anni in modo costante e continuativo soprattutto nel campo della "gestione" dei donatori come in altri campi, cercando di portare il contributo più fattivo possibile alle Avis del territorio. Aver tolto loro la "gestione" dei donatori per la donazione, ha dato la possibilità alle stesse di dedicare maggior tempo alla ricerca di nuovi donatori, alla prima selezione inviando le cartelle cliniche compilate dal direttore sanitario associativo per fissare l'appuntamento, alla gestione della sede associativa;



ma soprattutto ha tolto loro l'annoso compito di sollecitare i propri donatori a recarsi a donare, oltre tutto senza coordinamento e organizzazione, quindi con giorni e momenti di grande afflusso contrapposti a momenti di vuoto con personale o in esubero o insufficiente, senza conoscenza dei fabbisogni dell'ospedale e non in reintegro di scorte di emocomponenti, ma come capitava con rischio di sprechi e momenti di grave carenza. Al tempo stesso i donatori sostavano a lungo al SIMT con spreco di tempo e tensioni. Il tutto a vantaggio della qualità della donazione stessa con un maggior recupero di donatori sospesi, un costante anche se lento aumento delle donazioni e quindi della autosufficienza locale ed il contributo a quella regionale e nazionale.



## compiti precipui:

**chiamata telefonica per donazione** solo su appuntamento per fasce orarie (7,30/8,00; 8,15/8,45; 9/9,45) sia per sangue intero (11/12 per ogni fascia) sia per aferesi, in particolare plasmaferesi (2/3 per ogni fascia); l'appuntamento tiene conto delle esigenze e del fabbisogno dell'azienda ospedaliera una volta verificata l'idoneità del donatore attraverso la consultazione del sistema Emonet del SIMT;





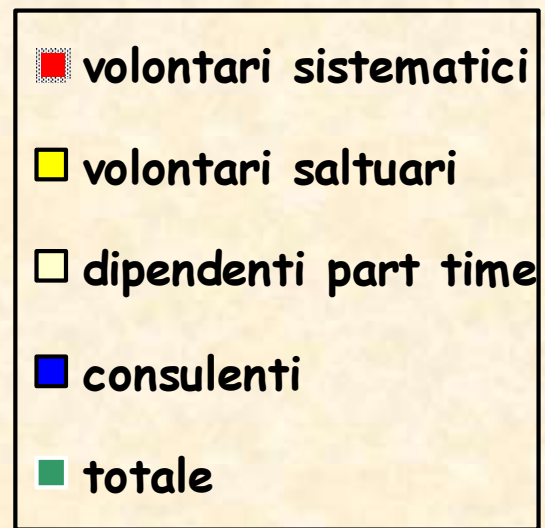
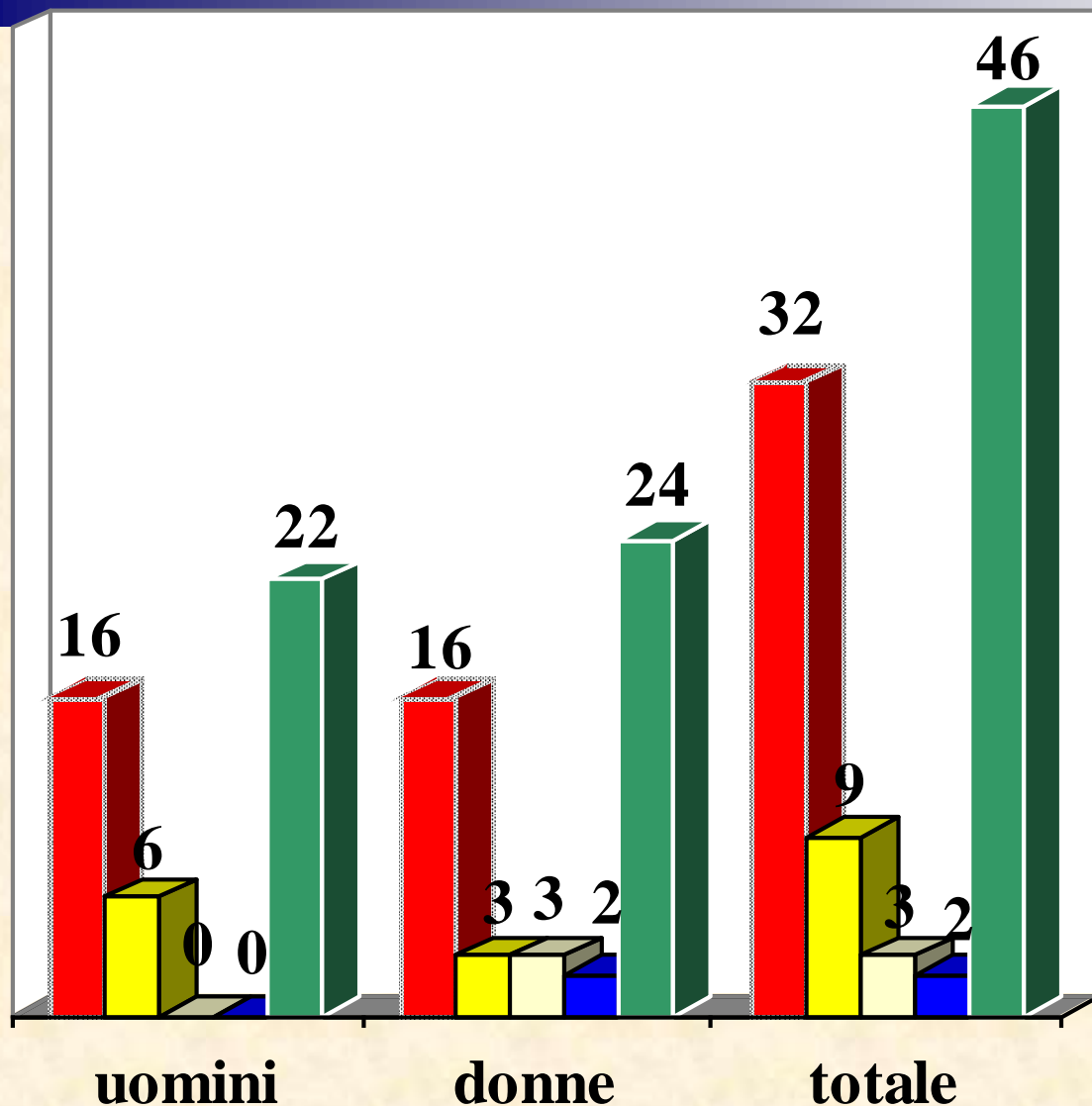
**chiamata telefonica** per appuntamento degli aspiranti donatori per effettuazione degli esami di idoneità (tali futuri donatori sono già stati visitati dal Direttore sanitario di ogni singola Avis) ed inserimento dei dati anagrafici nel database del Sistema gestionale Emonet;  
richiamo telefonico dei donatori sospesi temporaneamente al termine del periodo di non idoneità;

**sollecito telefonico** di presentazione per effettuare gli esami di controllo dei donatori richiamati per lettera dal SIMT e non presentatisi entro 2 mesi (riduzione significativa - di circa il 65% - delle sospensioni dovute alla non presentazione);



**gestione N° verde 800102036** (a carico di Avis) ed Email dedicati per concordare o rimandare gli appuntamenti e fornire informazioni sulle donazioni;  
**attivazione di corsi** per la formazione di volontari sui temi dell'accoglienza per la "gestione" del Punto accoglienza Avis interno al Servizio Trasfusionale per l'accompagnamento dei donatori.





**Fig. 1 - Risorse umane adette all'organizzazione associativa**

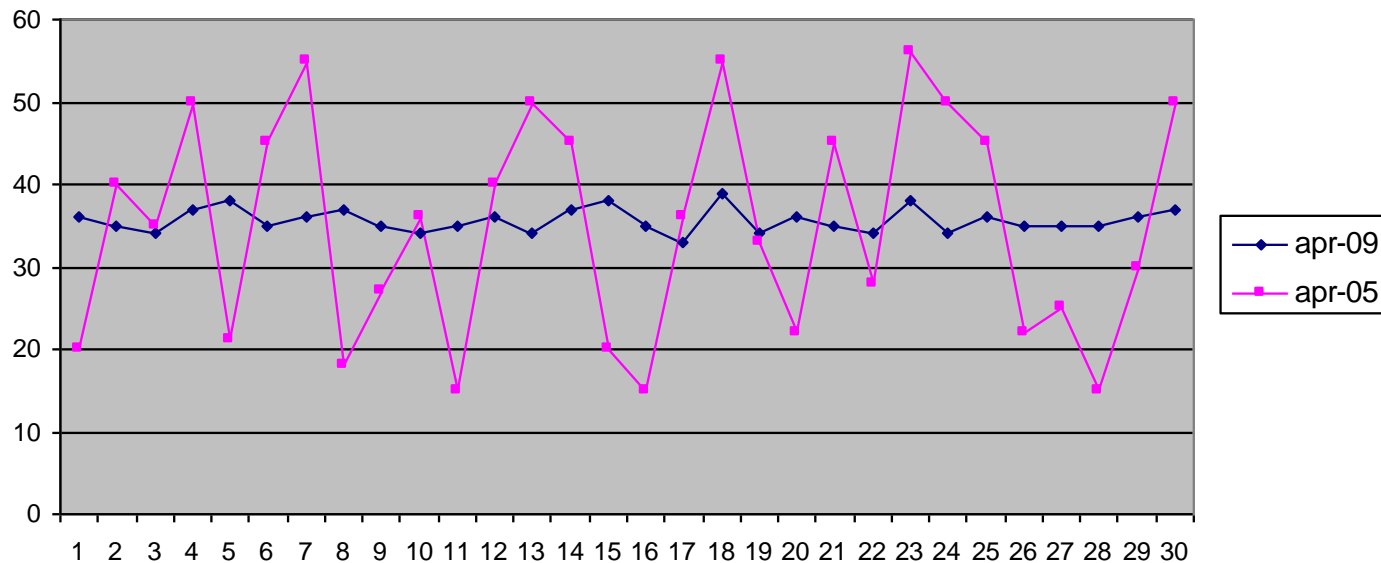


## Risultato principale raggiunto:

netta riduzione (donazione su appuntamento alla fine del 2002) di "picchi" di presentazioni che si verificavano soprattutto venerdì, sabato e domenica, e gestione più efficace dell'afflusso anche in periodi particolari dell'anno (festività, estate).



## Prelievo di sangue intero in sede



**Tot. Aprile 2005:  
1044**

**Tot. Aprile 2009:  
1069**

## Punto Accoglienza Avis presso il SIMT

L'organizzazione della nostra Sovracomunale punta molto su percorsi di qualità, di interazione con il SIMT e di programmazione per il mantenimento dell'autosufficienza e la miglior gestione della risorsa donazione. Peraltro nostro fondamentale obiettivo è lo sviluppo di un senso di appartenenza ad Avis sempre maggiore, di far sentire in famiglia i donatori, di accoglierli sempre meglio, di favorire il ritorno per donazione e quindi aumentarne la fidelizzazione.

A tal fine abbiamo costituito il Punto Accoglienza Avis, formando con uno specifico corso un gruppo di volontari, quasi tutti ex donatori, che si alternano, per 7 giorni alla settimana, tra le 7.30 e le 10.30 al SIMT, ricevendo e accompagnando i donatori che si presentano: se nuovi, lungo il percorso della loro prima esperienza, mentre, se già donatori, per farli sentire "in famiglia". Tale "punto" rappresenta per noi il "fiore all'occhiello" della nostra attività, ma meritevole di percorsi di miglioramento.



DONATORI	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>TOTALE</b>	<b>5902</b>	<b>6009</b>	<b>6287</b>	<b>6328</b>	<b>6872</b>	<b>7174</b>	<b>7496</b>	<b>7376</b>	<b>7486</b>	<b>7530</b>	<b>7742</b>	<b>7863</b>

SESSO	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
DONATORI	4007	4140	4162	4468	4674	4857	4796	4836	4864	4955	<b>5010</b>
%	67%	66%	66%	65%	65%	65%	65%	65%	64.6	64%	<b>63.7</b>
DONATRICI	2002	2147	2166	2404	2500	2639	2580	2650	2666	2787	<b>2853</b>
%	33%	34%	34%	35%	35%	65%	35%	35%	35.4	36%	<b><u>36.3</u></b>

NUOVI DONATORI	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>TOTALE</b>	<b>645</b>	<b>570</b>	<b>697</b>	<b>712</b>	<b>820</b>	<b>763</b>	<b>854</b>	<b>647</b>	<b>685</b>	<b>667</b>	<b>739</b>	<b>655</b>

CHIAMATE NUMERO VERDE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	<b>11442</b>	<b>13769</b>	<b>13919</b>	<b>13201</b>	<b>12525</b>	<b>12501</b>	<b><u>13592</u></b>

<b>Sangue Intero</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Gennaio				838	881	851	823	851	874	808	954	918	886	871	<b>874</b>
Febbraio				760	761	830	817	841	788	879	878	912	923	897	<b>841</b>
Marzo				971	947	873	913	910	888	926	1048	947	1041	1029	<b>1021</b>
Aprile				726	714	805	767	900	874	827	892	923	932	906	<b>914</b>
Maggio				858	861	871	901	974	966	961	945	983	977	977	<b>957</b>
Giugno				890	844	843	848	839	801	961	929	937	884	936	<b>949</b>
Luglio				771	841	907	792	851	947	906	907	977	963	940	<b>1000</b>
Agosto				747	703	693	798	693	825	927	885	779	862	738	<b>913</b>
Settembre				986	903	891	905	884	929	955	952	873	881	885	<b>910</b>
Ottobre				878	871	896	935	898	926	939	946	988	983	1019	<b>948</b>
Novembre				748	772	824	819	818	842	861	883	937	949	871	<b>841</b>
Dicembre				850	820	906	829	858	724	913	848	822	846	892	<b>881</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9325</b>	<b>9616</b>	<b>9897</b>	<b>10023</b>	<b>9918</b>	<b>10190</b>	<b>10147</b>	<b>10317</b>	<b>10384</b>	<b>10863</b>	<b>11067</b>	<b>10996</b>	<b>11127</b>	<b>10961</b>	<b>11049</b>



<b>Donazioni in Aferesi</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Gennaio				85	107	109	90	55	99	97	75	76	56	58	<b>78</b>
Febbraio				109	100	83	91	63	95	103	86	88	68	68	<b>70</b>
Marzo				102	102	85	89	92	124	112	93	93	98	99	<b>97</b>
Aprile				71	85	80	81	108	95	89	75	82	92	90	<b>76</b>
Maggio				102	89	105	95	97	106	103	89	96	89	99	<b>80</b>
Giugno				101	93	92	93	109	86	79	96	85	74	87	<b>77</b>
Luglio				111	86	99	72	86	10	106	70	89	85	82	<b>92</b>
Agosto				76	75	77	59	79	1	40	50	51	56	49	<b>59</b>
Settembre				96	67	92	25	97	91	59	78	66	67	85	<b>82</b>
Ottobre				89	111	90	0	90	113	86	78	93	66	93	<b>89</b>
Novembre				95	109	91	28	110	109	88	81	79	70	88	<b>74</b>
Dicembre				84	91	84	47	110	98	63	74	68	77	79	<b>66</b>
<b>Totale</b>	<b>970</b>	<b>883</b>	<b>955</b>	<b>1121</b>	<b>1115</b>	<b>1087</b>	<b>770</b>	<b>1096</b>	<b>1027</b>	<b>1025</b>	<b>945</b>	<b>966</b>	<b>898</b>	<b>977</b>	<b>940</b>
<b><u>TOTALE</u></b>	<b>10295</b>	<b>10499</b>	<b>10852</b>	<b>11144</b>	<b>11033</b>	<b>11277</b>	<b>10917</b>	<b>11413</b>	<b>11411</b>	<b>11888</b>	<b>12012</b>	<b>11962</b>	<b>12025</b>	<b>11938</b>	<b>11989</b>
<b><u>DONAZIONI</u></b>															

<b>FREQUENZA DONAZIONI</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1 DONAZIONE	1611	1597	1561	1658	1746	1858	<b>1918</b>
2 DONAZIONI	1602	2167	2256	2491	2259	2256	<b>2194</b>
3 DONAZIONI	1548	1440	1506	1274	1487	1444	<b>1479</b>
4 DONAZIONI	450	332	308	301	270	270	<b>277</b>
5 o piu' donaz. Plasma iperimm	3	25	12	23	16	9	<b>10</b>
<b>TOTALE</b>	<b>5214</b>	<b>5561</b>	<b>5643</b>	<b>5747</b>	<b>5778</b>	<b>5837</b>	<b>5878</b>
<b>% sul totale dei donatori</b>	<b>72,68</b>	<b>74,19</b>	<b>76,50</b>	<b>76,77</b>	<b>76,73</b>	<b>75,39</b>	<b>74,75</b>
<b>INDICE DI DONAZIONE</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>		
	<b>1.628</b>	<b>1.597</b>	<b>1.597</b>	<b>1.542</b>	<b>1.525</b>		
<b>SOSPENSIONI TEMPORANE</b>	<b>1235</b>	<b>1356</b>	<b>1310</b>	<b>1286</b>	<b>1359</b>		
	<b>16.74%</b>	<b>18.11%</b>	<b>17.39%</b>	<b>16.61%</b>	<b>17.3%</b>		
<b>APPUNTAMENTI NON RISPETTATI</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	
	<b>1287</b>	<b>1362</b>	<b>1396</b>	<b>1351</b>	<b>1294</b>	<b>1243</b>	

## Obiettivi futuri specifici:

- miglioramento dei tempi di attesa per la donazione;
- rafforzamento e miglioramento del Punto accoglienza Avis;
- miglioramento della chiamate e delle risposte ad esigenze specifiche, attualmente gestite solo il pomeriggio tramite numero verde (13.592)
- adeguamento orario chiamate;
- formazione del personale;
- maggior personalizzazione della donazione; miglioramento della qualità del servizio con maggior regolarità nell'afflusso per donazione;
- ottimizzazione dell'indice di donazione;
- mantenimento di scorte di emocomponenti adeguate sulla base delle diverse tipologie di gruppo;
- promozione e pubblicizzazione del n. verde;
- miglioramento del servizio di sportello;



- miglioramento capacità gestionale, sia con ulteriore ottimizzazione delle risorse umane e sia con adeguamento tecnologico;
- aumento della capacità di “fidelizzare” i donatori, effettuando valutazioni tramite questionari di soddisfazione, ricerca longitudinale sull'appartenenza associativa;
- miglioramento dell'adesione e del rispetto degli appuntamenti fissati e delle fasce orarie;
- miglioramento delle comunicazioni;
- chiamata dopo donazione ( neo)
- riduzione del carico di attività di chiamata sulle Avis socie, rendendo disponibili risorse umane per altre azioni sul territorio (promozione, contatto con i nuovi donatori, ...).





## Indicatori previsti

- n telefonate/die;
- n telefonate/die per singolo appuntamento;
- n telefonate/die per completare le fasce orarie
- n telefonate/die ricevute per prenotazione o spostamento appuntamento;
- n telefonate/die per informazioni;
- n di presentazioni;
- n non presentazioni in generale e per tipo/data/ora;
- n di non rispetto fasce orarie e motivazioni;
- n donatori di difficile reperimento;
- n telefonate per richiamo per controlli e loro risposta;
- n donatori che posso donare esclusivamente la domenica
- n donatori che fissano direttamente appuntamento e non si presentano senza/con comunicazione ;
- tempi di attesa tra arrivo e fine donazione;
- grado di soddisfazione del donatore a partire dalla chiamata fino all'uscita dal Servizio Trasf.;
- valutazione delle migliori fasce orari e per la chiamata.

