

AVIS SOVRACOMUNALE MEDIO VARESOTTO

Aldo Cardani

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 7530 donatori effettivi e 12025 donazioni e centralizzazione della chiamata per avvio per donazione al SIMT di Varese.



Operiamo da 12 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 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;

gestione N° verde (a carico di Avis) ed Email dedicati per concordare gli appuntamenti e fornire informazioni sulle donazioni;



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);



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 ora 6 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.



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).



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;
- 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;
- miglioramento del rispetto degli appuntamenti fissati e delle fasce orarie.



Alcuni effetti e ricadute dell'integrazione in rete in termini di pianificazione e programmazione

- reperimento del donatore sulle reali esigenze della struttura e su tutto il territorio regionale
- pianificazione della compensazione delle scorte con la possibilità di reperire unità a fenotipo raro
- programmazione in chirurgia elettiva
- trasfusione mirata e buon uso del sangue e plasmaderivati
- segnalazione di alterazioni sierologiche o cliniche avverse alla terapia trasfusionale di alcuni riceventi
- pianificazione del plasma da avviare all'industria
- controllo di qualità delle prestazioni erogate
- individuazione delle strutture nelle quali svolgere particolari prestazioni
- controllo della qualità

Modalità della presenza associativa nel SIMT di Varese

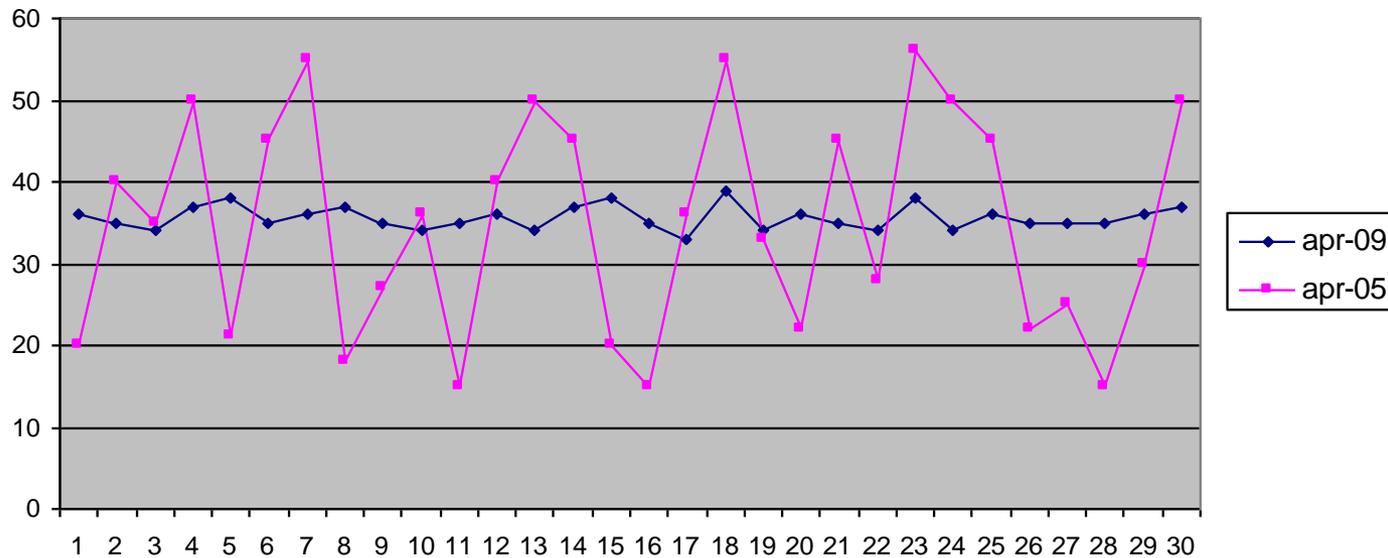
Attività di:

- chiamata;
- front office;
- supporto al donatore (pre-donazione e post-donazione);
- segreteria per la consegna dei referti ai donatori.

I benefici della chiamata

- Reperibilità della risorsa sangue in funzione delle esigenze;
- Pianificazione del lavoro;
- Possibilità di caratterizzare la tipologia della donazione (sangue intero/plasma/cellule);
- Possibilità di caratterizzare la tipologia dell'emocomponente (fenotipo eritrocitario/ipersensibilità del plasma);
- Migliore servizio al donatore (tempo e servizi);
- Attenzione al follow up clinico del donatore ed alla ripresa della donazione dopo sospensione.
- Chiamata all'avvenuta idoneità per la prima donazione;

Prelievo di sangue intero in sede



**Tot. Aprile 2005:
1044**

**Tot. Aprile 2009:
1069**

