

**Organizzano**  
**Sabato, 26 gennaio 2013**

*"La promozione della  
donazione periodica e  
volontaria di emocomponenti e  
la fidelizzazione dei donatori.*

*Gli aspetti  
organizzativi e relazionali:  
il ruolo dell'Avis"*



**Ore 9,00**

**Aula Magna, Università dell'Insubria  
Via Ravasi, 2 - Varese**



10.30—11.15 "Le strategie di Avis Sovracomunale Medio  
Varesotto."

Giancarlo Tamanza e Vincenzo Saturni

AVIS Sovracomunale Medio Varesotto contribuisce a rendere disponibile il sangue ed i suoi derivati, per far fronte alle necessità dei pazienti. Questa finalità viene perseguita non solo mediante la donazione di sangue da parte dei donatori Avis, ma anche con il perseguimento di un obiettivo più complesso e, al contempo, ancor più prezioso. Infatti promuoviamo la cultura del dono del sangue, della solidarietà, del volontariato, l'educazione alla salute. Nello specifico operiamo pertanto con azioni di promozione e per la nostra realtà soprattutto con la puntuale chiamata dei donatori per donazione, in stretto raccordo con l'Azienda Ospedaliera di Varese. La nostra organizzazione è fortemente orientata verso una gestione di qualità, operando per progetti, con momenti di verifica non autoreferenziali guidati da Istituti Universitari e l'individuazione di obiettivi di miglioramento, ponendo sempre al centro il donatore.

Con questo incontro desideriamo analizzare lo stato dell'arte, con un'attenzione puntuale agli scenari evolutivi di questo complesso sistema di interazioni tra donatori, volontari, istituzioni sanitarie, società civile.

- **Valori**
- **Chiamata**
- **Accoglienza**
- **Coinvolgimento giovani**
- **Partecipazione/programmazione**



Nostri valori fondanti:

- **gratuità** del dono
- **anonimato** del gesto
- attenzione ad uno **stile di vita sano e positivo**
- **aggregazione e socializzazione**
- **fiducia**
- **reciprocità**
- **cittadinanza solidale** come fondamento di una convivenza civile basata su partecipazione, responsabilità, cooperazione
- **volontariato** inteso come esperienza che forma e arricchisce in senso umano, civile e culturale.

*solidarietà come comune denominatore del nostro agire.*









Nostro “primum movens” è un valore, che potremmo definire “strumentale”, nel senso della sua specifica finalizzazione al raggiungimento di un obiettivo ben preciso e cioè la **capacità di fornire una risposta efficace ad un bisogno di salute fondamentale, ma anche a sostenere il principio di equità delle cure.**

Principale azione è la promozione della donazione del sangue e degli emocomponenti e del sostegno dei bisogni di salute dei cittadini favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza in sicurezza e qualità. Le normative nazionali e regionali di questo delicato settore riconoscono l'insostituibile ruolo dei donatori di sangue e delle loro associazioni che con la propria opera assicurano un flusso di donazioni periodiche e gratuite, coerente con le esigenze del Sistema trasfusionale, sottoposte a controlli sanitari costanti e puntuali, per il raggiungimento di quegli obiettivi.



## Avis si propone di:

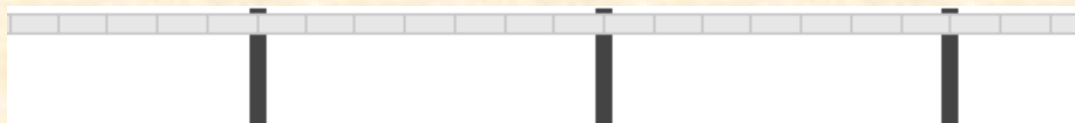


- sostenere i bisogni di salute dei cittadini, favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza di sangue e dei suoi derivati e dei massimi livelli di sicurezza trasfusionale possibili e la promozione per il buon utilizzo del sangue;
- tutelare il diritto alla salute dei Donatori e di coloro che hanno necessità di essere sottoposti a terapia trasfusionale;
- promuovere l'informazione e l'educazione alla salute dei cittadini;
- promuovere un'adeguata diffusione delle proprie associate su tutto il territorio, con particolare riferimento alle aree carenti, e delle attività associative e sanitarie ad esse riconosciute, come la raccolta del sangue e degli emocomponenti;
- favorire lo sviluppo della donazione volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole;
- promuovere lo sviluppo del volontariato e dell'associazionismo, e più in generale le varie forme di cittadinanza partecipata.



## Nostre attività specifiche:

- promozione della cultura della solidarietà, del dono e di cittadinanza attiva;
- chiamata per donazione del donatore, sua accoglienza e fidelizzazione;
- comunicazione;
- raccolta di sangue ed emocomponenti in via convenzionale;
- promozione della salute e di stili di vita sani e positivi.







**Questo perché abbiamo come tipologia di riferimento i donatori periodici, volontari, non remunerati, anonimi ed associati, che sono espressione di un patrimonio valoriale enorme** e che ci consentono di ottenere:

- maggior sicurezza trasfusionale;
- maggior tutela della salute del donatore e del ricevente, con maggior frequenza di controlli sanitari in termini di raccordi anamnestici, visite, esami;
- miglior controllo anche in sede di identificazione e controlli pre e postdonazione;
- massima compliance medico – donatore e responsabile autoesclusione;







- diffusione di educazione alla salute, promozione di stili di vita sani e positivi;
- emovigilanza;
- individuazione di stati “preclinici” e monitoraggio dello stato di salute del donatore;
- monitoraggio dell’arrivo di nuove patologie;
- migliore programmazione;
- avvio a diverse tipologie di donazione;
- aumento del senso di appartenenza associativa;
- azione di rinforzo sociale positivo su altre persone con cui il donatore interagisce.





# Autosufficienza

Obiettivo strategico basato sul principio della non frazionabilità e del carattere sovra-aziendale e sovra-regionale.

concetto estremamente dinamico, sia nel tempo sia nella territorialità (tipologia pazienti e patologie, specializzazioni mediche/chirurgiche, eccellenze, attrattività sanitaria).

indicatori utili:

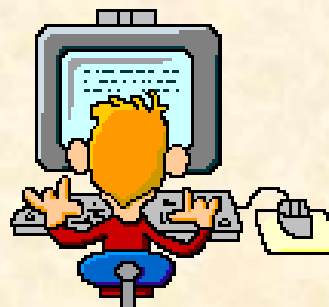
- donatori/abitanti e afferenze territoriali;
- donazioni (per tipologia)/abitanti e afferenze territoriali;
- pazienti/abitanti e afferenze territoriali e posti letto per tipologia;
- patologie/abitanti e afferenze territoriali e posti letto per tipologia;
- consumi per emocomponenti e plasmaderivati/ab/patologie/posti letto ai fini dell'appropriatezza;
- numero e tipologia di sedi di raccolta e lavorazione;
- numero donatori e donazioni per sedi di raccolta e loro distribuzione sul territorio.



## SISTEMA A RETE

**La nostra presenza in 3105 comuni su 7783 è pari al 40% del totale.** Questa presenza così diffusa ci permette di operare non solo nel favorire l'aumento dei nuovi donatori, ma anche per azioni fortemente prosociali tra i cittadini e le istituzioni locali.

**Siamo oltre 1.260.000 soci pari al 2,03% della popolazione generale e al 3,19% di quella compresa tra i 18 e i 65 anni.**





# CHI SIAMO?

**Anno di costituzione il 1997  
con operatività dal 1998**

**Associazione di associazioni e di soci persone giuridiche (Avis di: Albizzate – Binago\* - Bodio Lomnago – Cairate – Cantello – Carnago – Caronno Varesino – Castiglione Olona - Cunardo - Daverio – Gavirate – Gazzada – Lavena Ponte Tresa – Malnate - Morazzone – Oggiona Santo Stefano – Solbiate Arno – Valceresio – Varano Borghi – Varese – Vedano Olona – Viggiù – Whirlpool - \*provincia di Como) e soci persone fisiche, affiliata ad AVIS Nazionale dal 19 Marzo 2005.**







## Nuovo Statuto dal 2005

**nostro ruolo di “rappresentanza allargata” e di raccordo del Sistema Associativo nel territorio di propria competenza.**

**Sede presso il SIMT dell'AO di Varese - Telefono: 800102036, Fax: 0332/812541,**

**e-mail [avis.sovracomunale@ospedale.varese.it](mailto:avis.sovracomunale@ospedale.varese.it)**

**L'attività e la nostra presenza in Ospedale sono regolate da apposita convenzione e da specifico accordo.**





<b>ANNI</b>	<b>MASCHI</b>	<b>FEMMINE</b>	<b>TOT</b>	<b>%</b>
<b>18/25</b>	<b>378</b>	<b>476</b>	<b>854</b>	<b>10.84%</b>
<b>26/35</b>	<b>1117</b>	<b>832</b>	<b>1949</b>	<b>24.75%</b>
<b>36/45</b>	<b>1804</b>	<b>892</b>	<b>2696</b>	<b>34.24%</b>
<b>46/55</b>	<b>1285</b>	<b>483</b>	<b>1768</b>	<b>22.45%</b>
<b>&gt; 56</b>	<b>457</b>	<b>151</b>	<b>608</b>	<b>7.72%</b>
	<b>5041</b>	<b>2834</b>	<b>7875</b>	

**NUOVI DONATORI 2012: 633**



## DONAZIONI 2012

<b>SANGUE INTERO</b>	<b>10805</b>
<b>AFERESI (PLASMA E PIASTRINE)</b>	<b>1075</b>
<b>TOTALE</b>	<b>11880</b>



Per tutta questa impostazione è **necessaria anche una adeguata programmazione** ed il coinvolgimento diretto dei donatori e soprattutto delle associazioni, favorisce l'applicazione concreta di modelli organizzativi più idonei. E' evidente quindi la necessità di una programmazione annuale, concertata tra tutti gli interlocutori su indicazioni generali della Regione, in relazione agli obiettivi di autosufficienza nazionale.







Come contributo associativo dobbiamo individuare le strategie più efficaci che garantiscano l'autosufficienza in qualità e sicurezza, tra cui:

**a) aumento donatori periodici, associati e loro fidelizzazione**

**b) indici di donazione**

**c) chiamata**

**d) raccolta**

**e) appropriatezza d'uso**

**f) compensazione intra ed extraregionale, tenendo conto anche di quella finanziaria fra regioni previsti nell'ambito della mobilità sanitaria interregionale**





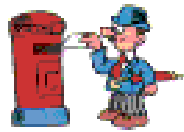
# riferimenti

**La L. 219/05: “Nuova disciplina delle attività trasfusionali e della produzione nazionale di emoderivati” prevede:  
al Capo III (Disposizioni riguardanti le Associazioni e Federazioni di donatori di sangue).**

**Art. 7 (Associazioni e federazioni di donatori),**

**Comma 5. La chiamata alla donazione è attuata dalle associazioni di donatori volontari di sangue e dalle relative federazioni, convenzionate ai sensi .....**





# CHIAMATA DEL DONATORE



## Aspetti positivi

Se telefonica instaura un rapporto diretto con il donatore (più efficace)

Migliora gli aspetti organizzativi della raccolta (gestione gruppi, orari e giorni delle donazioni, raccolta mirata emocomponenti)

Migliora i rapporti tra sede e donatori

## Aspetti negativi

Mancano i centri unici di chiamata (programmazione della chiamata)

Non vengono sempre rispettate le prenotazioni fatte dalle chiamate (21 voti)

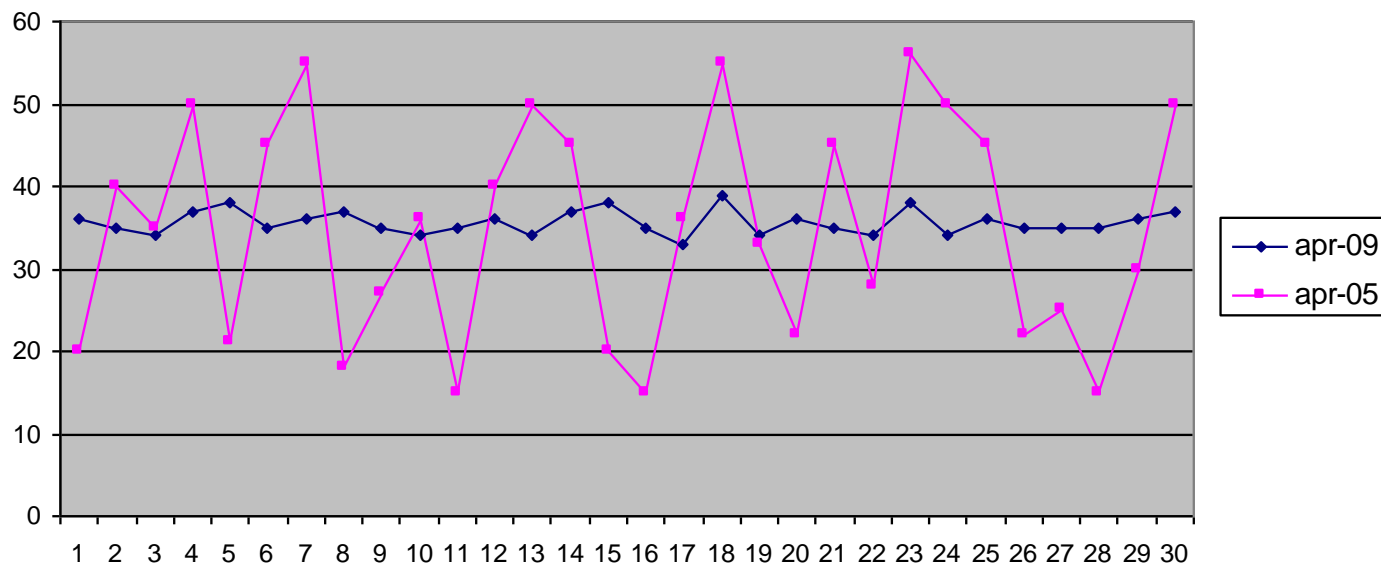
Utilizzo di risorse economiche

Negativa se delegata agli ospedali (40 voti)

Poca formazione in merito alla chiamata, poche risorse umane disponibili (14 voti)



## Prelievo di sangue intero in sede



**Tot. Aprile 2005:  
1044**

**Tot. Aprile 2009:  
1069**





# I benefici della chiamata

- ▶ Programmazione delle disponibilità;
- ▶ Possibilità di caratterizzare la tipologia della donazione (sangue intero/plasma/cellule) anche in relazione a particolari esigenze (es. fenotipi specifici);
- ▶ Migliore pianificazione del lavoro e dei servizi al donatore (es. tempi di attesa).
- ▶ Riduzione di “picchi” di presentazioni e gestione più efficace dell’afflusso anche in periodi particolari dell’anno (festività, estate).





## aspetti associativi

- empatia
- solidarietà
- risposta a bisogni
- vicinanza/prossimità
- messaggio associativo
- fidelizzazione
- indispensabile la periodicità



## CHIAMATA



## aspetti organizzativi

- risposta ad esigenze (donatori/SIMT/autosufficienza)
- garantire efficienza, sostenibilità, flessibilità, qualità

risorse donazionali

## aspetti sanitari

- idoneità
- promozione della salute



reali fabbisogni



# chiamata:



- delegata per legge alle associazioni
- efficace per la donazione
- importante per la fidelizzazione del donatore
- necessaria per una puntuale programmazione





“Favorire l’incontro dei giovani con il volontariato significa far crescere la cultura della solidarietà e la cittadinanza attiva nel nostro Paese valorizzando il protagonismo e l’apporto delle nuove generazioni, oggi reso difficile dai mutamenti profondi delle nostre società. Il modo dei giovani di rapportarsi alla scuola, al mondo del lavoro e al volontariato stesso sta certamente cambiando sotto ogni punto di vista, ma è importante che le strutture organizzative pubbliche e del terzo settore si aprano a nuove forme di partecipazione civica e di impegno volontario, valorizzando il protagonismo giovanile. Ancora troppo spesso ai giovani non ci si relaziona in quanto risorse importanti e portatori di interesse: non è sufficiente pensare iniziative per i giovani, è fondamentale pensarle e realizzarle insieme a loro chiedendo impegno, rispetto dei tempi, investimento nell’esperienza, ma dando spazio di formazione e di crescita.”

CSVNet







Obiettivo strategico per AVIS è il rinforzo di politiche indirizzate ai giovani, **che promuovano sia la donazione sia l'attività di volontariato tra le nuove generazioni, coinvolgendole e responsabilizzandole**, rendendole protagoniste nelle fasi progettuali, per far emergere risorse talvolta non sufficientemente valorizzate.

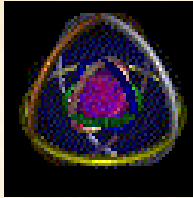
E quindi è indispensabile agire nel senso di coinvolgimento dei giovani, anche per dare loro una risposta significativa ai cambiamenti con cui ci si confronta.





A questi esempi si aggiungono ulteriori progetti di partecipazione, quali il **Servizio Volontario Europeo** che è un'esperienza che permette di confrontare realtà differenti con un vissuto ma anche con una tradizione storica, culturale completamente diversa tra i vari paesi dell'Unione Europea e che consente una crescita di tutto il mondo giovanile (da sottolineare l'interessante collaborazione con Avis Regionale Lombardia), ma soprattutto il **Servizio Civile Nazionale**.





Visione capace di orientare i comportamenti di tutti gli interessati verso il raggiungimento di risultati efficaci, efficienti e in grado di soddisfare le aspettative dei destinatari del nostro agire.

È la visione manageriale, il “management”, oggi a giocare un ruolo determinante per la realizzazione di risultati di qualità, che deve innovare, generando le condizioni affinché i soggetti coinvolti condividano modelli organizzativi stimolanti e sicuri, efficaci, innovativi, capaci di risolvere i problemi e orientati al futuro.

Quindi il management che non solo progetta, ma anche realizza, è indirizzato sui risultati, su competenze forti, sull’organizzazione, sulla motivazione, sulla gestione dei processi, sulla concretezza nella programmazione.



**In sanità** il volontariato è stato considerato una risorsa a partire dalla L. 833/1978. Principio ripreso e ribadito con il D. L. vo 502/92 che prevede forme di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini nella programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale e dal D. Lvo n. 229/'99 che prevede il coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni di utenti nei processi di valutazione. In ambito sociale la L. 328/2000 destinata a promuovere un "sistema integrato di servizi e interventi sociali" basato sulla corresponsabilizzazione di tutte le forze del Terzo Settore in tutti i momenti decisionali, soprattutto locali, inerenti le politiche sociali ha cambiato l'approccio alle politiche.

Questi riconoscimenti normativi derivano dal fatto che il volontariato è considerato artefice e sollecitatore di democrazia partecipativa che non si traduce solo in alternative agli Enti istituzionali, ma in interlocuzione e cooperazione con gli stessi.



## Infatti il volontariato è un soggetto:

- a) che interviene direttamente e autonomamente sui bisogni e i problemi della comunità;
  - b) attivatore della partecipazione dei cittadini e pertanto un fenomeno costitutivo del capitale sociale costituendo un ponte tra cittadini e istituzioni promuovendo la solidarietà, la partecipazione responsabile, l'empowerment delle persone, permettendo così alla società di stare assieme e di affrontare i suoi problemi.
  - c) che rappresenta la cultura dell'interesse generale e ne rende possibile il perseguimento. La motivazione ad operare non deriva tanto da un generico altruismo nei confronti degli altri quanto dal riconoscere elementi di interesse comune per cui vale la pena costruire relazioni, preservare e arricchire "beni comuni".
- E per perseguire questi obiettivi serve la gratuità, la cultura del dono per il raggiungimento di maggiore giustizia sociale, migliore qualità della vita dei cittadini, ampia partecipazione diretta e attiva.







È peraltro necessario porre attenzione ad alcune possibili criticità insite nell'interazione con gli Enti di riferimento, **quali il rischio di operare alla stregua di un fornitore di servizi o una delle tante società cui esternalizzare un servizio**, perdendo di vista le vere prerogative del volontariato, come la tutela dei cittadini e dei beni comuni, lo stimolo critico e propositivo nei confronti delle amministrazioni pubbliche, la sperimentazione di nuovi servizi, l'educazione alla solidarietà.

Sul tema della partecipazione alla co-progettazione è interessante far riferimento alle "Linee Guida Agenzia del Terzo Settore su politiche di partecipazione del Terzo Settore."



**Avis possiede tutte le caratteristiche riconosciute** come essenziali per la migliore azione di interlocuzione e di reale partecipazione agli aspetti programmatori delle politiche sociali:

- un'ampia base associativa ed una presenza capillare e radicata sul territorio, dove ha creato un rapporto fiduciario con le istituzioni di riferimento e ha sviluppato reti con altre organizzazioni e volontariato;
- fa una ricognizione costante delle necessità, programmando e progettando gli interventi conseguenti;



- dimostra efficienza e trasparenza nella gestione delle risorse;
- promuove il volontariato, diffondendo la cultura della solidarietà, del dono, della gratuità con particolare attenzione ai giovani, comunicando valori. In base a queste considerazioni è opportuno però sottolineare che Avis, proprio per le sue peculiarità, storia, tradizione, competenze deve salvaguardare la propria autonomia, verificando costantemente che si operi in un modello di partecipazione e non correre il rischio di andare verso una istituzionalizzazione acritica.



AVIS possiede la giusta dose di capacità innovativa, permeata da fantasia, progettualità, ottimismo, voglia di testimonianza, che deve essere supportata da adeguato aggiornamento, formazione, informazione.

È evidente che per poter partecipare con una presenza qualificata e qualificante, sono necessari costanti aggiornamenti e formazione continua.

Informazione, aggiornamento, formazione e documentazione sono sempre più essenziali anche nel nostro operare quotidiano in quanto creano i presupposti per una crescita di tutto il mondo associativo e dei propri dirigenti, anche in previsione del rinnovo delle cariche del prossimo anno.

Al fine di favorirne la diffusione, stiamo perfezionando, strumenti e tecnologie che consentano la partecipazione a distanza ed il coinvolgimenti di un sempre maggior numero di nostri dirigenti, quali la Formazione a Distanza (FAD) e la videoconferenza, oltre alla messa a disposizione di tutta la documentazione dei diversi corsi e convegni realizzati.





Infatti il volontariato svolge un ruolo attivo nella programmazione, concertazione e co-progettazione, ma anche nella valutazione delle politiche sociali del territorio.

Inoltre, è dimostrato che, al contrario di quanto si possa pensare e cioè che il volontariato sia più diffuso dove i servizi sono più scadenti, esso è maggiormente attivo dove i servizi pubblici sono più organizzati, capaci di attrarre questa risorsa per acquisirne il valore aggiunto di qualità.





# Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA PREVENZIONE E DELLA COMUNICAZIONE  
DIREZIONE GENERALE DELLA PREVENZIONE SANITARIA  
UFFICIO VIII



Schema di Accordo tra Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano sui seguenti documenti:

- A) Requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie dei servizi trasfusionali e delle unità di raccolta del sangue e degli emocomponenti, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a) e dell'articolo 19, comma 1, della legge 21 ottobre 2005, n. 219;
- B) Modello per le visite di verifica dei servizi trasfusionali e delle unità di raccolta del sangue e degli emocomponenti, ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 20 dicembre 2007, n. 261.

## ***PROGRAMMAZIONE DELLA RACCOLTA DEL SANGUE E DEGLI EMOCOMPONENTI***

**O.34** Sono disponibili documenti che descrivono criteri e modalità per la programmazione della raccolta di sangue intero ed emocomponenti definiti in collaborazione con le Associazioni e Federazioni dei donatori di sangue in relazione alla programmazione r

## ***RINTRACCIABILITÀ***

**O.83** Viene garantita la rintracciabilità di tutte le informazioni atte a ricostruire il percorso trasfusionale, dalla donazione alla trasfusione, mediante accurate procedure di identificazione, di registrazione e di etichettatura conformi alla normativa v







## **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 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** (a carico di Avis) ed Email dedicati per concordare 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. I volontari, quasi tutti ex donatori, si alternano per ora solamente 5/6 giorni alla settimana per accogliere i donatori al loro arrivo al servizio trasfusionale: se nuovi, li accompagnano lungo il percorso della loro prima esperienza, mentre, se già donatori, li assistono per farli sentire "in famiglia".





## **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;**
- **promozione e pubblicizzazione del n. verde;**
- **miglioramento del servizio di sportello;**







- **miglioramento capacità gestionale, con ulteriore ottimizzazione delle risorse umane;**
- **aumento della capacità di “fidelizzare” i donatori, effettuando valutazioni tramite questionari di soddisfazione;**
- **miglioramento dell’adesione e del rispetto degli appuntamenti fissati e delle fasce orarie;**
- **miglioramento delle comunicazioni;**
- **raccolta e mail per invio comunicazioni; identikit del donatore tipo.**







# prospettive future



**variazione orari**

**corso al personale**

**potenziamento Punto Avis anche con corsi**

**modifica lettere per donatori**

**stesura e rilevazione indicatori di miglioramento**

**materiale informativo per donatori**

