

Intervento in assemblea provinciale 2016

Promozione, Chiamata e Accoglienza sono il fulcro dell'attività di Avis. Per questo motivo tali attività sono state poste al centro della relazione morale di questa Assemblea e, più in generale, di tutta l'attività di Avis Provinciale del 2015 e, sicuramente, dei prossimi anni. Il mio compito, con questo intervento, è quello di sviscerarne meglio gli aspetti tecnici, dopo che il loro ruolo strategico è già stato affrontato dal Presidente.

Innanzitutto è bene precisare che la centralità delle attività di Promozione, Chiamata e Accoglienza non nasce dalla provincia di Venezia o da questo Direttivo: sono i donatori stessi a chiedere ad Avis di gestire meglio queste attività. Per questo motivo Avis Nazionale ha investito molto per cercare di definire delle linee guida di comportamento condivise da tutte le regioni d'Italia. Per chi vorrà partecipare, tali linee guida saranno presentate nel corso della prossima Assemblea Avis Nazionale e, sicuramente, saranno oggetto di approfondimento su tutto il territorio nel corso dell'anno in corso e di quelli a venire.

Veniamo ora ai temi caldi.

PROMOZIONE

Quando si parla di promozione, le due domande che ci dobbiamo sempre porre sono: che cosa dobbiamo promuovere? E come dobbiamo fare la promozione?

Sul "che cosa" la risposta è semplice: lo dice il nostro statuto!

"L'Avis ha lo scopo di promuovere

- la donazione di sangue volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole;
- la diffusione nella comunità nazionale ed internazionale dei valori della solidarietà, della gratuità, della partecipazione sociale e civile;
- la tutela del diritto alla salute".

Sul "come" si pone un tema di "mezzi di comunicazione" e uno di "modi di comunicare".

Per quanto riguarda i mezzi di promozione, la società moderna è sempre più "social". Per questo Avis non può trascurare i nuovi mezzi di comunicazione e, nel 2015, Avis Provinciale ha organizzato un corso di formazione sull'utilizzo di siti internet, facebook e newsletter per i donatori. Per il 2016 è in programma il completo rinnovo del sito internet di Avis Provinciale per renderlo più vicino alle richieste degli utenti, ma potranno essere organizzati altri corsi per diffondere sempre più la cultura della corretta comunicazione verso l'esterno.

Se però lo scopo è, oltre che promuovere la donazione, anche diffondere i valori di solidarietà, di partecipazione civile e sostenere il diritto alla salute, non ci si può limitare a parlare sui social. Anche l'organizzazione di convegni o incontri formativi divengono momenti promozionali importanti per la nostra Associazione. E non basta organizzare questi eventi formativi: ciascun dirigente associativo deve essere spinto a partecipare agli eventi organizzati nella nostra provincia, regione o anche oltre perché per fare una buona promozione prima di tutto bisogna essere preparati sulle questioni che ruotano attorno ad Avis.

Sul "modo" di comunicare, una cosa è già stata detta: prima di tutto bisogna essere preparati e per questo bisogna sfruttare le opportunità formative offerte dalla nostra Associazione a tutti i livelli.

Poi, sempre per quanto riguarda il modo di comunicare, è più facile dire ciò che sicuramente non è promozione per Avis:

- La promozione non si fa con la contestazione o con le polemiche. Questo allontana i donatori e non li avvicina;
- La promozione non si fa con la contrapposizione tra consorelle o con i campanilismi. Questo crea confusione in chi si avvicina ad Avis.

Facciamo dunque promozione vera parlando del bene che facciamo e del lavoro che svolgiamo per la società e per il sistema socio-sanitario. Questo non lo si racconta mai ed è l'unica cosa che potrebbe avvicinare volontari appassionati e volenterosi alla nostra Associazione.

Per una corretta comunicazione è anche necessario rispettare le competenze di ciascun organismo. Allora:

- Coinvolgete sempre Avis Provinciale quando devono essere trattati temi di politica associativa o che riguardano il sistema trasfusionale;
- Sfruttate l'addetto stampa comunicando per tempo le attività di rilevanza sovracomunale che volete promuovere.

CHIAMATA

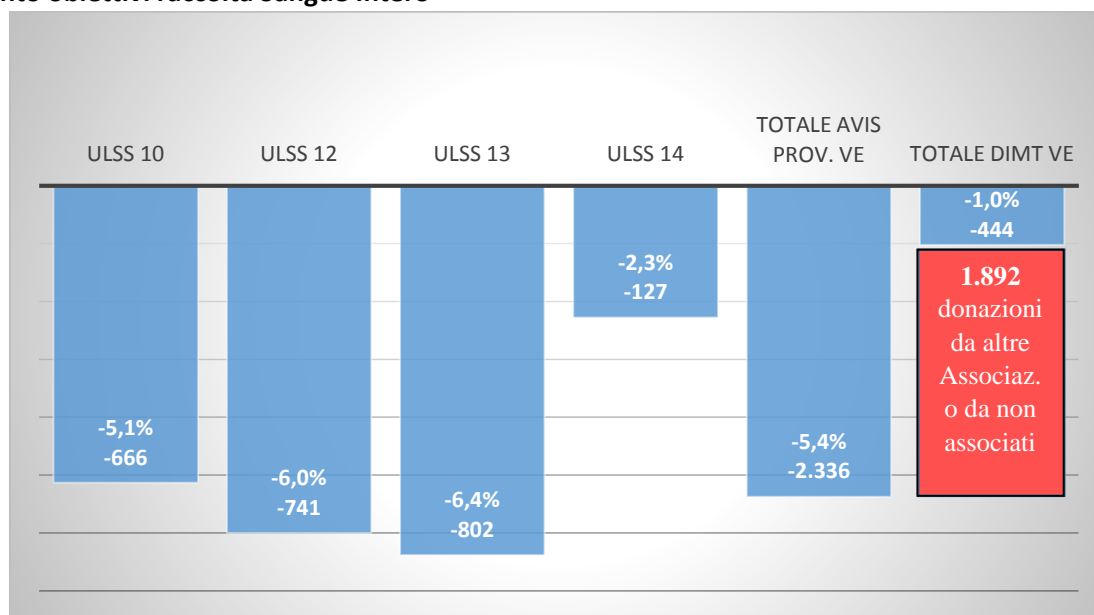
Per chiamata si intende l'attività con cui l'Associazione invita i donatori a recarsi a donare presso uno dei punti di raccolta del territorio. Non è sufficiente gettare il sasso nello stagno e attendere che qualcuno risponda: l'attività di chiamata deve essere organizzata e strutturata in modo da rispettare gli obiettivi di raccolta che il direttore del Dimt ci assegna ogni mese.

Si tratta quindi di un'attività dispendiosa ed onerosa che compete all'Associazione ed è proprio perché è riconosciuta l'onerosità dell'attività di chiamata che le Avis ricevono un rimborso per ciascuna sacca che riescono a raccogliere: se l'attività non fosse onerosa il rimborso non ci verrebbe pagato!

Quindi, prima di tutto, l'attività di chiamata deve essere ben visibile nei bilanci delle Avis Comunali e nelle relazioni che vengono presentate nelle assemblee. Se questa visibilità manca, c'è qualcosa che non funziona. In secondo luogo, da almeno un paio d'anni stiamo misurando il frutto di questa attività di chiamata, attraverso il confronto della raccolta con gli obiettivi posti dal Dimt.

Di seguito sono presentati i risultati relativi al 2015:

Confronto obiettivi raccolta Sanguine Intero



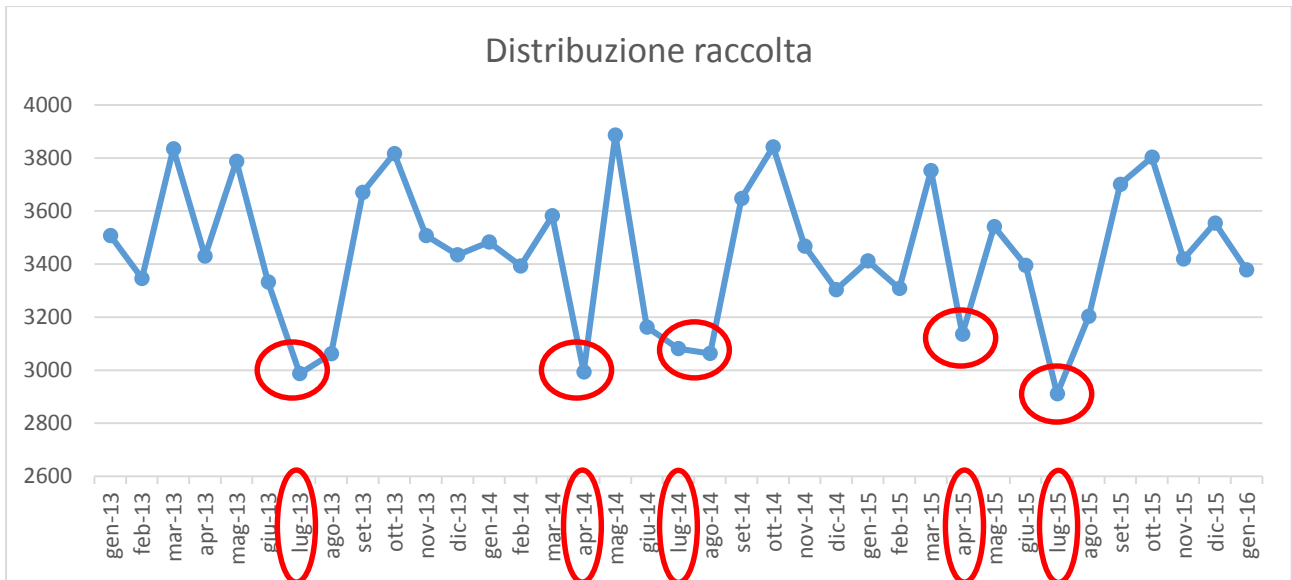
L'analisi dei dati 2015 dimostra che gli obiettivi di raccolta non sono stati raggiunti in nessuna ULSS della provincia di Venezia. E anche considerando le donazioni fatte da donatori iscritti ad altre associazioni o da non associati, il numero di sacche raccolte è di oltre 400 unità inferiore a quello richiesto.

Tralasciando l'analisi dei donatori iscritti ad altre associazioni, quello dei donatori non associati comunque costituisce un problema per Avis e per l'intero sistema trasfusionale in quanto si tratta di donatori non governati che, per definizione, non possono assicurare la stabilità del nostro sistema trasfusionale.

L'analisi di questi dati ci porta, dunque, a due conclusioni:

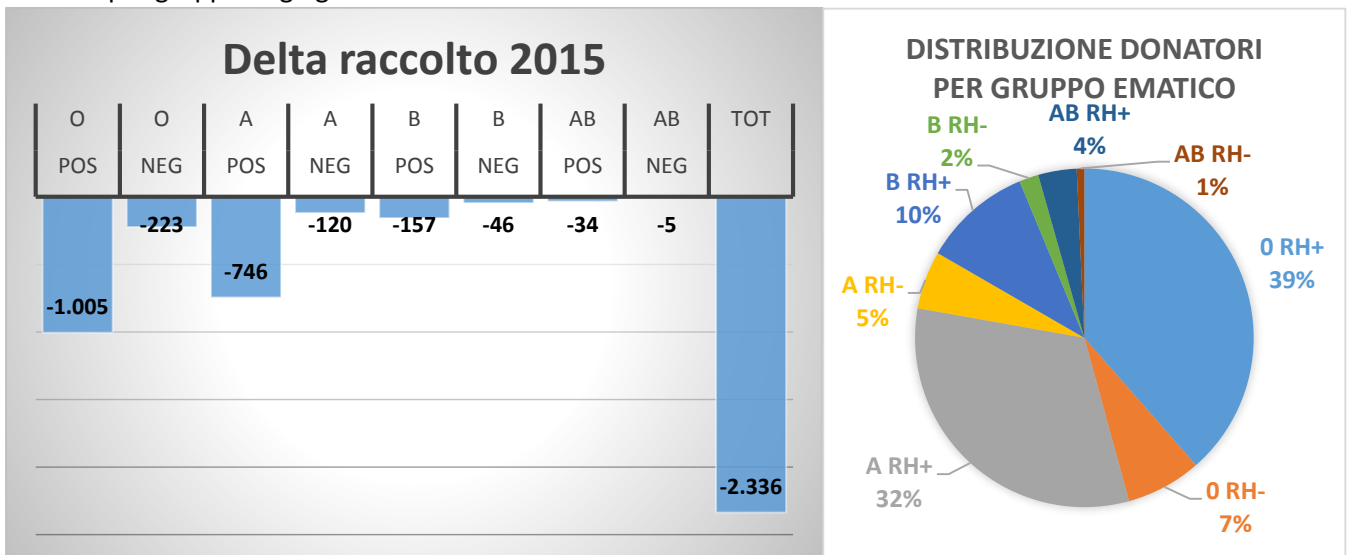
- Nel 2015 l'Avis non è riuscita a garantire la raccolta richiesta dal Dimt e, per il 2016, ci viene chiesto di recuperare almeno le 500 sacche di sangue intero che risultano essere carenti;
- Dobbiamo tutti intervenire per ridurre la presenza di donatori non associati in quanto la donazione non associata non è un'espressione di libertà del donatore ma rappresenta un problema per il raggiungimento degli equilibri trasfusionali.

Il secondo parametro preso in considerazione per valutare l'efficacia della chiamata è quello della distribuzione della raccolta rispetto ai mesi dell'anno:



Questo grafico dimostra che quanto è stato fatto nel 2015 per migliorare l'attività di chiamata associativa non è stato efficace in termini di governo del flusso dei donatori presso i Centri Trasfusionali perché le croniche carenze di raccolta dei mesi di aprile e di luglio si sono puntualmente ripresentate anche nel 2015. Purtroppo si tratta di mesi nei quali al calo della raccolta di sangue non corrisponde un analogo calo delle esigenze trasfusionali, tanto è vero che il Dimt di Venezia in questi mesi ha dovuto richiedere sacche di sangue ai Dipartimenti di Belluno e di Treviso al fine di non interrompere l'ordinaria attività sanitaria.

Il terzo parametro considerato per valutare l'efficacia della chiamata Avis è quello della distribuzione della raccolta per gruppi sanguigni



Anche questo grafico mostra una criticità nella chiamata organizzata da Avis: nonostante i donatori di gruppo 0+ siano quelli più numerosi nella nostra provincia (39% dei nostri donatori), si è registrata per tutto l'anno 2015 una grave carenza nella raccolta di sangue 0+. La criticità non si è risolta nonostante i ripetuti appelli diramati, con particolare intensità nella seconda parte del 2015 (periodo nel quale si è anche registrato un eccesso nella raccolta di sangue A+).

Questa fotografia mostra quindi due problemi:

- Avis non ha dimostrato la capacità di adattare l'azione di chiamata alle situazioni contingenti che si sono verificate nel corso del 2015 e che sono state prontamente comunicate;
- Ancora una volta la presenza di donatori non associati rende difficoltoso il raggiungimento degli obiettivi di raccolta. Si può infatti ragionevolmente ritenere che l'eccesso di raccolta di sacche A+, a fronte della carenza registrata nella raccolta Avis, sia imputabile alla presenza di donatori non associati verso i quali Avis non può esercitare la propria attività di chiamata.

Diviene quindi indispensabile organizzare meglio e in modo più efficace l'attività di chiamata Avis nella nostra Provincia... e Avis Provinciale si sta muovendo proprio in questa direzione.

Innanzitutto per poter effettuare una buona chiamata è necessario disporre di un sistema gestionale dei donatori all'altezza dei compiti e che sia aggiornato in tempo reale sull'attività donazionale dei propri donatori. Per questo motivo Avis Provinciale ha puntato su Assoweb!

Quali sono i vantaggi di utilizzare Assoweb?

- I dati di Assoweb sono aggiornati tutte le settimane da Avis SRC con tutte le donazioni effettuate in provincia di Venezia;
- Assoweb gestisce tutti i dati associativi dei propri donatori con un minimo sforzo da parte delle Comunalì;
- Assoweb supporta tutta l'attività di chiamata (liste aggiornate dei donatori e, a scelta delle Comunalì, anche invio di e-mail e sms) e anche i dati statistici dei donatori utili per l'assegnazione di benemerenze e per la compilazione delle schede richieste per le assemblee;
- Non sono previsti costi di gestione per l'utilizzo di Assoweb e anche i costi di conversione da altri database sono affrontati da Avis Provinciale.

Nel 2015, 7 nuove Comunalì sono state convertite ad Assoweb, mentre altre 3 sono in stato avanzato di lavorazione, pertanto complessivamente oggi ben 24 Comunalì su 43 possono utilizzare Assoweb, ma il nostro obiettivo è di portare tutte le Comunalì ad utilizzare lo stesso sistema gestionale entro il 2016.



Il secondo aspetto su cui Avis Provinciale sta intervenendo è quello della prenotazione delle donazioni.

Su questo fronte abbiamo già sviluppato un software che possa consentire a tutte le Avis della nostra Provincia di prenotare le donazioni. L'Agenda Elettronica deve ancora essere perfezionata con l'aggancio ad Assoweb, al fine di monitorare la disponibilità alla donazione dei donatori.

Quali vantaggi può dare l'utilizzo dell'Agenda Elettronica di prenotazione?

- La prenotazione riduce i tempi di attesa dei donatori, offrendo un servizio a tutti i donatori associati; i tempi di donazione dipendono, però, dalla disponibilità del personale sanitario (per questo motivo la sperimentazione sta procedendo a rilento);
- La prenotazione consente di monitorare l'afflusso dei donatori presso i CT, consentendo alle Avis di calibrare la chiamata e al sistema sanitario di adeguare il personale al reale afflusso di donatori;
- L'Agenda Elettronica di Avis Provinciale è concordata con il personale sanitario, pertanto sarà gestita da tutti i CT della provincia;
- Il sistema di prenotazione sarà completamente gratuito per le Avis Comunali, in quanto l'onere di sviluppo è sopportato interamente da Avis Provinciale.

In conclusione, per quanto riguarda la chiamata alla donazione è necessario passare da una logica di "donare tutto quello che possiamo e quando possiamo" ad una logica di "donare quello che serve e quando serve". Sul fronte della chiamata Avis Provinciale ha già investito nel 2015 oltre 14 mila euro ma perché l'investimento non venga vanificato è necessario che tutte le Comunali facciano la loro parte per accedere ai nuovi sistemi gestionali, per utilizzarli correttamente e per compiere ogni sforzo necessario a rendere la chiamata dei donatori più efficiente e più efficace.

ACCOGLIENZA

La nostra Associazione investe un sacco di energie e di risorse per cercare nuovi donatori; per contattare e chiamare i donatori alla donazione ed è paradossale che, quando finalmente il donatore risponde al nostro richiamo e si reca al Centro Trasfusionale, l'Avis è assente o distratta e non si cura se l'esperienza donazionale del donatore rispetta le sue o le nostre aspettative.

Sulla base di queste semplici considerazioni, Avis Provinciale fin dal 2014 si è impegnata per riequilibrare l'impiego di risorse associative al fine di garantire un adeguato e, per quanto possibile, capillare servizio di accoglienza dei donatori nella nostra provincia.

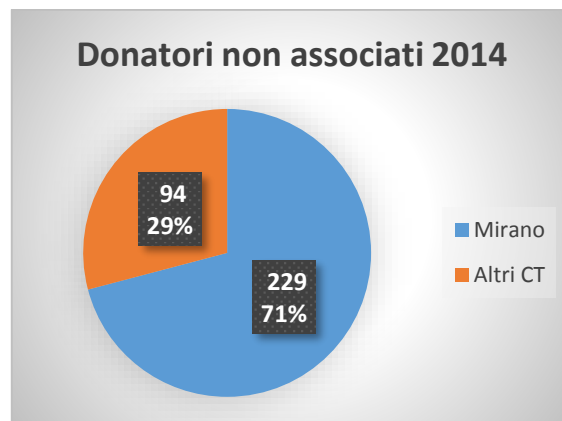
Il servizio è partito dapprima in via sperimentale, per poi diventare sempre più strutturato attraverso la selezione di personale qualificato e l'organizzazione di corsi di formazione per garantire un'adeguata preparazione del personale preposto all'accoglienza.

L'accoglienza del donatore è una realtà ben radicata presso le nostre Comunali che effettuano la raccolta associativa presso le loro sedi; allo stesso modo è abbastanza diffusa la prassi di accompagnare alla donazione i donatori al loro primo accesso presso un Centro Trasfusionale, ma l'esperienza dimostra che ciò non è sufficiente: l'attività di accoglienza deve essere continuativa e rivolta non solo ai nuovi donatori, sicuramente più fragili verso esperienze negative, ma anche verso i donatori più affezionati al fine di ottenere la loro fidelizzazione.

In sintesi, chi si occupa di accoglienza presso i Centri Trasfusionali fornisce alla nostra Associazione gli occhi per vedere cosa succede nei CT e ci offre mani e voce per poter intervenire sulle richieste dei nostri donatori. Per questo motivo Avis Provinciale considera il servizio di accoglienza un'attività strategica nella quale le risorse che riceviamo dalla convenzione devono essere investite.

Di seguito vi riportiamo alcune considerazioni emerse dall'osservazione del servizio di accoglienza presso il Centro Trasfusionale di Mirano. Si tratta solo di alcuni esempi che possono aiutare a capire l'importanza di un adeguato servizio di accoglienza.

L'avvio del servizio di accoglienza presso il Centro Trasfusionale di Mirano nasce da un'osservazione semplice quanto sconcertante: circa il 70% dei donatori non associati della provincia di Venezia si concentrava sul CT di Mirano.



Non è chiara quale fosse la consapevolezza delle Comunalità che ruotano attorno al Centro Trasfusionale di Mirano circa questo fenomeno, in ogni caso questa situazione era inaccettabile dal punto di vista associativo per due ragioni:

- In primo luogo, come già osservato parlando di promozione, il nostro statuto ci impone di promuovere la donazione volontaria, periodica ed associata. Pertanto la presenza di così tanti donatori non associati costituisce un evidente fallimento della nostra mission associativa;
- In secondo luogo l'osservazione dei dati ci ha permesso di dimostrare che i donatori non associati, oltre a pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi trasfusionali posti dal Dipartimento (come già osservato più sopra) vanificano l'impegno associativo di promozione decretando un sostanziale spreco di risorse da parte del sistema trasfusionale.

Con riferimento al secondo punto, abbiamo osservato il comportamento dei donatori non associati confrontandolo con quello dei donatori avisini e i risultati sono rappresentati nelle tabelle che seguono:

Donatori Avis	Donatori effettivi totali	Persi Anno 1	Persi anno 2	Persi anno 3	Persi anno 4	Persi anno 5	Persi al 2015
2011	166	35	15	37	47	48	28,9%
2012	173	31	22	47	59		34,1%
2013	111	27	15	30			27,0%
2014	181	43	22				12,2%
2015	181	-					0
	812	21,6%	11,7%	25,3%	31,3%	28,9%	% persi totale

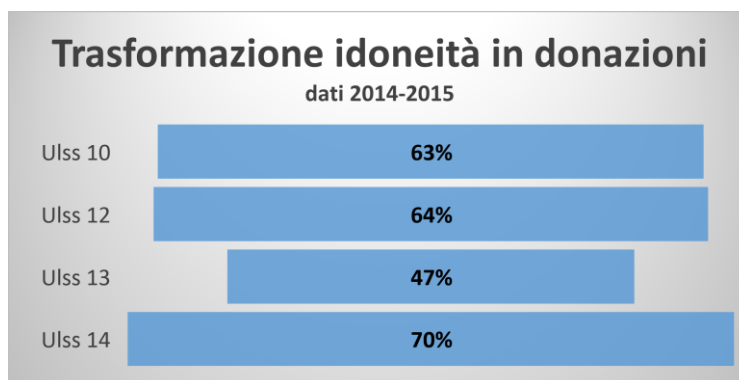
Donatori NON associati	Donatori effettivi totali	Persi Anno 1	Persi anno 2	Persi anno 3	Persi anno 4	Persi anno 5	Persi al 2015
2011	51	1	27	40	39	42	82,4%
2012	52	14	15	23	29		55,8%
2013	33	15	5	16			48,5%
2014	47	9	19				40,4%
2015	55	0					0
	238	21,3%	36,1%	58,1%	66,0%	82,4%	% persi totale

Queste tabelle dimostrano che l'assenza di un rapporto associativo con i donatori non associati determina un tasso di perdita di tali donatori da due a tre volte superiore rispetto a quello dei donatori associati. La

differenza appare drammatica già al secondo anno di attività: il 36% di donatori non associati persi contro l'11% dei donatori associati. Ma a distanza di 5 anni la situazione è ancora più evidente con meno del 20% dei donatori non associati ancora attivi, contro oltre il 70% dei donatori associati.

Un altro dato preso in considerazione per avviare il servizio di accoglienza è quello legato alle prime donazioni.

In media, in provincia di Venezia, solo il 60% dei potenziali donatori idonei alla donazione ha poi effettuato la prima donazione:



La percentuale è particolarmente bassa e, unita al dato fornito prima sul numero di donatori che smettono di donare dopo due anni, fa capire quanto l'impegno associativo finalizzato a portare dei potenziali donatori presso i Centri Trasfusionali possa essere rapidamente vanificato.

Come il servizio di accoglienza presso i Centri Trasfusionali può porre rimedio a queste situazioni?

- Su Mirano, grazie al servizio di accoglienza, abbiamo scoperto che il modulo utilizzato per l'adesione associativa degli aspiranti donatori era fuorviante → Siamo intervenuti, di concerto con le Avis Comunali del territorio, per correggere il modulo di adesione associativo eliminando la dicitura "donatore libero" che creava confusione ai donatori;
- Sempre su Mirano e sempre grazie al servizio di accoglienza attivato presso il Centro Trasfusionale abbiamo appreso della prassi di quel CT di invitare i donatori ad associarsi a partire dalla prima donazione (e non al momento dell'idoneità). Le conseguenze di questa prassi sono quelle già descritte nelle tabelle sopra → Avis Provinciale ha chiesto un incontro tra il personale sanitario e i dirigenti associativi per discutere insieme le conseguenze di questa prassi ed abbiamo ottenuto l'impegno della dr Alborino a richiedere alla segreteria il coinvolgimento del nostro personale associativo per illustrare ai nuovi donatori l'opportunità di associarsi ad Avis. Da quel momento la collaborazione tra il personale sanitario e il nostro personale di accoglienza è diventata più attiva e costruttiva.
- A Mirano nel 2015 è aumentato il numero di donatori non associati che ha deciso di iscriversi ad Avis dopo la prima donazione: erano 15 nel 2014 e sono diventati 18 nel 2015. Si tratta di un piccolo segnale che deve però essere letto congiuntamente al fatto che, sempre nello stesso periodo, il numero di donatori associati che donano presso il CT di Mirano è cresciuto del 61%, contro una crescita del 45% nei donatori non associati. Si tratta comunque di una differenza di 64 donatori.
- Un altro aspetto da non trascurare in termini di fidelizzazione dei donatori è quello della promozione interassociativa: l'anonimato della donazione, che è uno dei caposaldi della nostra associazione, spesso rende difficoltosa la percezione dell'importanza del gesto della donazione. Proporre la tipizzazione per entrare nel registro dei potenziali donatori di midollo osseo può rafforzare l'importanza del gesto della donazione, e la risposta dei nostri donatori lo dimostra: il numero di donatori tipizzati è cresciuto di oltre il 100% nei CT dove è stato attivato il servizio di accoglienza interassociativa.
- Infine il Centro Trasfusionale può diventare un luogo di promozione associativa nel quale presentare ai nostri donatori le attività svolte dalla nostra Associazione → di recente è stata installata presso il CT di Mirano una nuova bacheca dove ora tutte le Avis del territorio possono affiggere manifesti e locandine

riguardanti la loro attività. Si tratta di un veicolo promozionale di grande impatto che consente ai donatori di impiegare in modo più proficuo il tempo trascorso in attesa della donazione.



In conclusione, promozione, chiamata e accoglienza sono servizi strategici per giustificare l'esistenza stessa della nostra Associazione. In questi anni Avis Provinciale ha messo in campo notevoli risorse per garantire tali servizi e per favorirne la diffusione omogenea e capillare su tutto il territorio. Ora è giunto il momento di un atto di responsabilità da parte di tutte le Comunal.