

## RELAZIONE DEL DIRETTIVO

Benvenuti ai gentili ospiti, ai delegati, presidenti e dirigenti, alle altre associazioni.

Un ringraziamento alla Comunale di San Donà di Piave che ci ospita al centro del Veneto Orientale, un'area di grande vitalità con molte Avis comunali che contribuiscono allo sviluppo solidale del territorio.

Per primo sempre un grande e sincero ringraziamento a tutti i donatori che hanno donato nel 2015; un anno difficile con due mesi terribili, aprile e soprattutto luglio quando anche la meteorologia si è accanita per non farci donare per il troppo caldo. A fatica siamo riusciti a garantire il sangue necessario agli ammalati, purtroppo anche chiedendo sacche agli altri dipartimenti e siamo sempre sul filo di lana, le scorte sono molto limitate, la situazione non è più quella di ampia sicurezza di qualche anno fa.

Un ricordo affettuoso per tutti i nostri amici avisini che ci hanno lasciato, donatori e dirigenti delle comunali: hanno contribuito a fare grande la nostra Avis e il loro ricordo è presente oggi in mezzo a noi e nella comunità in cui si sono impegnati per lasciarla un po' meglio di come l'hanno trovata.

Nell'anno che abbiamo appena concluso sono proseguite le innovazioni avviate precedentemente, importanti per la nostra associazione, soprattutto per gli ammalati. Ci riferiamo alla chiamata, prenotazione e accoglienza che nel 2016 dovranno essere messe definitivamente a regime.

Prima di tutto la salute degli ammalati e la tutela dei donatori in un quadro di solidarietà e sviluppo della comunità. Costruire una comunità solidale, che crea ricchezza e benessere per i cittadini resta la nostra sfida; le tante Avis sono presenti capillarmente, lavorano con le altre associazioni, insieme alle amministrazioni locali.

Un obiettivo mai completamente raggiunto: essere protagonisti nel portare solidarietà. Accogliere, promozione del dono verso i giovani.

Quest'anno abbiamo deciso di mettere al centro dell'assemblea i temi più caldi che saranno oggetto di un confronto aperto nel corso di questa relazione: la partecipazione consapevole di tutti è linfa vitale per la crescita della nostra Associazione.

### **Situazione Trasfusionale**

Anche per il 2016 l'obiettivo è aumentare le donazioni e il numero degli aspiranti donatori.

Dopo la diminuzione della raccolta che durava dal 2013, nel 2015 pare che si sia invertita la tendenza e, anche se di poco, la raccolta è aumentata ma in modo differente zona per zona. Obiettivo minimo è raccogliere almeno 500 sacche di sangue intero in più nel 2016: solo questo si garantirà la sicurezza dipartimentale.

Il direttore del DIMT, dott. Giorgio Marchiori, è andato in pensione e salutiamo il suo sostituto dott. Gianluca Gessoni che sta agendo in continuità con l'ottimo operato del suo predecessore.

Scrivemmo lo scorso anno che le mancate aperture festive ci preoccupavano e i dati ci hanno dato ragione: nessuno ci toglierà il dubbio che quelle sacche mancanti nel 2015 siano proprio il frutto delle mancate aperture domenicali nella ULSS 10. Per questo lo scorso anno abbiamo agito con forza per superare tale difficoltà e per garantire l'afflusso di donatori nelle domeniche alla fine concesse, raggiungendo gli obiettivi che ci erano stati assegnati.

Da qualche settimana abbiamo avuto la conferma di tutte le aperture 2016 da parte delle Aziende ULSS. Per la ULSS 10 il numero di aperture garantito è inferiore alle nostre aspettative, e ciò potrà avere un impatto sulla possibilità di raggiungere gli obiettivi di raccolta assegnati.

Però la comunicazione quest'anno è stata tempestiva e conoscere le date delle domeniche di apertura consente all'Associazione di attuare la necessaria programmazione della chiamata dei donatori.

### Risultati 2015 e Obiettivi 2016 del CRAT per provincia di Venezia (non solo Avis)

	Obiettivi DIMT 2015	AVIS risultati	AVIS risultati	AVIS risultati	AVIS risultati	ALTRE Associaz. risultati	TOTALE Risultati	OBIETTIVI 2016
		ULSS 12	ULSS 10	ULSS 13	ULSS 14			
gen	3.800	998	1.037	949	428	150	3.562	3.751
feb	3.500	839	1.119	973	377	132	3.440	3.500
mar	3.600	1.131	1.058	1.050	514	168	3.921	3.600
apr	3.500	858	870	927	481	156	3.292	3.500
mag	3.800	961	1.121	1.045	415	177	3.719	3.751
giu	3.600	1.017	952	957	469	170	3.565	3.600
lug	3.600	772	859	821	459	144	3.055	3.751
ago	3.400	851	980	946	426	163	3.366	3.400
set	3.700	1.088	1.071	1.110	432	185	3.886	3.700
ott	3.900	1.063	1.132	1.075	533	212	4.015	3.851
nov	3.500	935	1.119	921	444	156	3.575	3.500
dic	3.600	1.099	992	994	470	166	3.721	3.600
	43.500	11.612	12.310	11.768	5.448	1.979	43.117	43.504

Bisogna continuare a promuovere e chiamare in modo mirato; il nostro motto deve essere "donare quello che serve, quando serve", senza carenze nella raccolta, ma anche senza eccessi, per una questione etica.

#### Chiamata, Prenotazione e accoglienza, a metà del guado

Per evitare le emergenze e per assicurare il sangue necessario bisogna che l'Ufficio di chiamata diventi stabile e organizzato pur se policentrico; i numeri della raccolta che non ha saputo rispondere agli obiettivi dati dal DIMT ci devono far riflettere e decidere su questo, non possiamo più rinviare.

Come noto, il direttore di Dipartimento ci indica le esigenze e la Provinciale invia periodicamente a ciascuna Comunale i propri obiettivi; abbiamo visto qualche timido risultato ma giunto solo dove la chiamata è stata fatta in modo professionale e strutturato.

Il sistema informativo Assoweb sta diffondendosi progressivamente in tutte le Comunali e sta garantendo almeno il controllo e monitoraggio delle attività donazionali.

Da poco stiamo sperimentando il nuovo software per la gestione della prenotazione; ciascun donatore potrà prenotarsi da solo o lo potrà fare la sua Comunale durante la "chiamata".

Questo nuovo strumento, concordato con tutte le direzioni dei Centri trasfusionali, aumenterà l'efficacia della donazione: sarà possibile controllare tutte le nostre azioni, dalla chiamata alla donazione; chi si presenterà a donare senza prenotazione troverà ancora delle poltrone libere e non verrà rimandato a casa, ma aspetterà un po' di più: una buona prenotazione è il servizio che Avis deve offrire ai propri donatori.

Il servizio di accoglienza è partito con qualche perplessità ma ormai è attivo in tutti i CT della provincia eccetto uno solo.

Questo servizio completa e non sostituisce le normali azioni di promozione e fidelizzazione dei soci che incontriamo nelle piazze, nelle feste, in tutte le occasioni di socializzazione, ma ribadiamo che il momento della verità è proprio quello della donazione. Parlare al donatore, raccogliere i suoi suggerimenti, anche le sue lamentele verso il personale sanitario, ma anche verso noi dirigenti, ci farà solo bene.

Stiamo programmando altri corsi di formazione per preparare tutti coloro che svolgono questa importante attività sia come volontario che dipendente o collaboratore esterno.

Abbiamo sperimentato in alcuni casi l'efficacia di fornire ai nostri interlocutori i risultati delle nostre attività, abbiamo elaborato rapporti che hanno dimostrato che non c'erano alternative a queste iniziative; se proseguiamo così non dovremo temere nulla e utilizzare le risorse associative per queste attività è il migliore investimento che ciascuna Avis può compiere.

Tutti questi servizi, chiamata, prenotazione e accoglienza sono diventati essenziali e non è più rinviabile la loro messa a regime. Anche i recenti e continui richiami dei direttori del DIMT e dei CT per particolari gruppi sanguigni ci fanno dire che le scelte non sono più rinviabili.

Prima dell'estate ci incontreremo per riunioni zonali per decidere l'organizzazione condivisa del servizio e la suddivisione dei relativi costi con l'accordo con tutte le Avis di ciascuna area omogenea tenendo a mente che il rimborso che deriva dalla convenzione deve essere utilizzato principalmente per questi scopi.

Non dobbiamo temere, il rapporto con i donatori resterà sempre in capo ai dirigenti della sua Comunale ma questi dovranno essere coadiuvati dall'Ufficio di chiamata policentrico con una forte regia del Provinciale.

In caso contrario apriremo il fianco alle richieste di alcuni direttori dei CT che si propongono di chiamare loro i donatori ma questa è una nostra prerogativa, una nostra precisa responsabilità, non possiamo lasciare che altri ci privino di questo importante strumento di comunicazione con i donatori.

Per quanto sin qui indicato, chiediamo all'assemblea di approvare questa strategia che verrà attuata nei prossimi mesi.

### **Rendicontazione sociale**

Gestiamo risorse pubbliche, un bene comune che ci è stato dato perché lo investiamo con attenzione e con le scelte più oculate. Investiamo nella promozione, nella comunicazione e fidelizzazione dei donatori.

Anche quest'anno vi presentiamo i risultati del confronto tra i bilanci delle Comunali.

Nella prossima convenzione ci sarà l'obbligo della rendicontazione sociale, prepariamoci bene a questo importante passaggio.

### **Comunicazione**

Comunicare, promuovere la donazione e fidelizzare i donatori sono l'altra essenza del nostro agire. Dobbiamo avere sempre nuovi donatori; giovani, donne, immigrati, militari, sportivi e altri soggetti devono essere nelle nostre attenzioni e priorità. Individuiamo le comunità e le associazioni in cui si aggregano e concordiamo con loro le modalità per farli diventare donatori.

Particolare attenzione la nostra associazione deve porre ai giovani: il nostro progetto scuola è uno straordinario esempio di contatto con i giovani, ma poi questo contatto deve essere mantenuto con una comunicazione costante anche attraverso i social. Nel 2015 abbiamo attivato corsi specifici su questi temi, ma siamo solo all'inizio; siamo in rete con molte Comunali, dobbiamo arrivare ad avere tutti i donatori sui social con noi.

Infine diamo importanza e potere ai giovani nei direttivi; prepariamoli a diventare nuovi dirigenti, ne abbiamo tanto bisogno, in particolare guardando alle assemblee elettive del prossimo anno.

Ritorniamo ancora sull'indice donazionale: 1,74 donazioni in media che ciascun donatore fa ogni anno. Questo indice di donazione è troppo basso. Dobbiamo quindi lavorare per avere sempre nuovi donatori che possano rispondere alle nostre chiamate. Dall'altro lato bisogna lavorare anche sui donatori attivi, perché si fa meno fatica a fidelizzare un donatore attivo rispetto che a cercarne di nuovi.

Su questo fronte sarebbe bene che tutte le Comunali lavorassero in rete: proponete nuove azioni di promozione e di fidelizzazione; condividetele con il Provinciale e mettiamole a fattore comune. Il successo di uno diventi lo stimolo per tutti gli altri; abbattiamo i campanili e costruiamo ponti di condivisione delle esperienze. In questo può essere valorizzato il ruolo del Provinciale di coordinamento e coesione tra le Comunali. Noi siamo pronti a mettere a disposizione le nostre risorse per raccogliere e diffondere le proposte e per organizzare incontri di condivisione, ma è necessario che ci sia la vostra disponibilità a collaborare.

Dopo una pausa, abbiamo confermato il nostro addetto stampa, è a vostra disposizione, coinvolgetelo sulle iniziative più significative.

Anche il periodico Dono e Vita è cambiato, sempre più web, sosteniamolo perché è uno strumento di comunicazione usato da molti.

Giovani, nota dolente, qualche Comunale ha un gruppo giovani ma nel provinciale non è decollato, abbiamo bisogno della collaborazione di tutti voi, vi invitiamo a segnalare delle persone della

Comunale per far parte del costituendo Gruppo. Le risorse economiche ci sono, sono già stanziare nel bilancio preventivo e vorremmo utilizzarle per attività sul territorio e non solo per la partecipazione a forum esterni, che pur rimangono utili occasioni formative.

### **Scuola**

Parliamo tanto di “fare rete”, ma Avis Provinciale è anche capace di fare rete. Il nostro progetto scuola ne è un esempio: nato come progetto della nostra provincia, siamo stati capaci di esportarlo in tutta la Regione ed oggi è un vero punto di riferimento quale modello per entrare in contatto con i ragazzi che frequentano le scuole in Veneto e non solo.

Come si misura l'efficacia di un progetto? Innanzitutto dalle richieste: anche per l'anno scolastico 2015/2016 il numero degli interventi dovrebbe assestarsi su quello dello scorso anno (sono già 324 gli interventi effettuati o programmati, ma le richieste continuano ad arrivare dagli istituti scolastici di ogni ordine e grado). Questi numeri ci hanno già permesso di avvicinare oltre 7.500 ragazzi per parlare di solidarietà e donazione di sangue.

Ma questo non basta! Nella riunione di fine anno tenutasi ad ottobre 2015 abbiamo rappresentato la necessità di dare seguito agli interventi nelle scuole contattando tempestivamente i ragazzi che manifestano la volontà di ricevere maggiori informazioni su Avis. A questo scopo tutte le Comunalì ricevono i moduli “primi passi” con i recapiti dei ragazzi, ma ci risulta che molte volte queste richieste rimangono senza seguito. È bene quindi ricordare che l'intervento nelle scuole non è mai un punto d'arrivo, bensì una breccia attraverso la quale le Comunalì sono chiamate a coltivare il rapporto con i ragazzi e con i loro genitori. Non sprecate questa occasione!

Al tempo stesso vi era stato suggerito di presentare alle classi la vostra Associazione attraverso la predisposizione di una lettera che poteva arrivare ai genitori attraverso i ragazzi. A tal fine vi avevamo consegnato una bozza che poteva essere adattata alle esigenze di ciascuna Comunale. Ci auguriamo che questa buona prassi sia stata seguita da tutti voi.

Se poi volessimo fare rete fino in fondo, si potrebbe aprire il capitolo degli interventi nelle scuole secondarie di secondo grado. Questi istituti sono concentrati in pochi grandi comuni, ma notoriamente accolgono i ragazzi provenienti da tutti i comuni limitrofi. Perché non collaborare per promuovere interventi congiunti e condivisi da tutte le Comunalì del territorio? Si tratta di una bella sfida che già avevamo lanciato lo scorso anno, ma che ancora non è stata colta. Spetta a ciascuna Comunale valutare i propri interventi di sensibilizzazione, ma in questo caso il campanilismo non giova ad Avis e neanche agli ammalati che la nostra Associazione si propone di supportare.

Noi siamo pronti a svolgere il nostro ruolo di coordinamento, ma compete a voi Comunalì accettare la sfida!

### **Formazione**

Abbiamo una Scuola interregionale che organizza alcuni interventi: non sprechiamo tale opportunità.

Altri interventi sono organizzati a livello locale: abbiamo già accennato alla proposta di un corso sull'accoglienza e a quella relativa al corso sull'utilizzo dei social, ma sarebbe opportuno anche tenere un nuovo corso per gli amministratori, magari con un taglio più pratico di quello del 2014, allo scopo di garantire una maggiore omogeneità nella presentazione dei dati dei bilanci delle Comunalì.

Altri temi caldi sono sicuramente quelli della chiamata e più in generale della comunicazione; sull'utilizzo dei nuovi strumenti informatici (Assoweb e Agenda Elettronica di prenotazione), ma vi invitiamo a proporre anche nuovi temi che possano essere utili per la strategia di sviluppo associativo.

### **Raccolta associativa e nuovi decreti.**

Ben 20 delle nostre Avis raccolgono il loro sangue presso le loro sedi territoriali e lo fanno nei giorni festivi. Questo servizio si sta facendo sempre più strategico per mantenere l'autosufficienza provinciale e per garantire l'opportunità di donare a tutti nostri soci. Lo scorso anno sono state così raccolte 5.695 sacche di sangue, alle quali dobbiamo aggiungere le 7.544 raccolte presso il Centro di raccolta dell'ospedale all'Angelo, le 2.191 plasmiferesi e le 110 piastrinoferesi.

Nel corso del 2015, la Regione Veneto ha sottoposto la nostra Unità di Raccolta SRC Avis Provinciale Venezia alla visita ispettiva per il rinnovo dell'autorizzazione al servizio. La verifica ha avuto complessivamente un esito positivo e tutte le Articolazioni Organizzative si stanno adeguando ai requisiti richiesti che si fanno ogni anno più severi.

L'organizzazione sta migliorando grazie all'impegno del nuovo direttivo e del personale di SRC per assicurare qualità e sicurezza ai donatori e agli ammalati.

Nel 2016 dovremo applicare il nuovo decreto 02-11-15 sulla qualità e sicurezza della donazione di sangue, che prevede un nuovo questionario anamnestico più impegnativo per i donatori, e dovremo poter stipulare la nuova convenzione con il Dipartimento trasfusionale provinciale, che vedrà una diversa modalità di rimborso per la nostra attività di raccolta.

### **Sviluppo delle reti e della comunità**

Una sfida che abbiamo raccolto da tempo, ma che merita riflessione e maggiore enfasi, è quella della costruzione delle reti per la coesione sociale e lo sviluppo della comunità.

Avis sta sperimentando da tempo un nuovo modo di fare associazione, alle volte con qualche fuga in avanti, alle volte senza tenere conto di ciò che pensano le Avis consorelle, ma ormai non si torna più indietro, ciascuno ha la sua autonomia ma si riconosce nella grande famiglia Avis e rispetta i ruoli delle Avis sovraordinate, tra cui la provinciale, che hanno i compiti di coordinamento e indirizzo.

Il futuro della nostra associazione è anche questo, portare all'esterno queste modalità di lavoro, con le altre associazioni di volontariato: co-progettiamo e costruiamo reti stabili, lavoriamo perché le Amministrazioni Comunali, le Aziende sanitarie, gli altri attori del territorio, svolgano il loro ruolo tenendo conto di noi, delle nostre risorse, abbiamo molte cose da dire e se ci considerano parte della programmazione la comunità ne trarrà beneficio.

Infine ricordiamo che il prossimo anno dovremo rinnovare molti direttivi, abbiamo davanti quasi un anno, lavoriamo per coniugare tradizione e cambiamento, esperienza e innovazione.

Nelle precedenti assemblee elettive abbiamo rinnovato anche se in qualche caso si è ritornati ai vecchi dirigenti e ci sono ancora delle isole dove non si lascia il passo ai nuovi.

Largo non solo ai giovani ma anche a chi viene da altri contesti, cerchiamo fuori per portare innovazione, non perdiamo ovviamente anche chi ha più esperienza ma non rimaniamo attaccati alla sedia, lasciamo il passo ai nuovi e mettiamoci al servizio di chi prende il nostro posto, c'è posto per tutti.

Non sappiamo chi sono ma gli ammalati ci ringraziano sempre.

La nostra associazione è vivace ma coesa, grande ma attenta alle piccole realtà, contribuisce da sempre a restituire benessere ai cittadini della comunità veneziana.

Buon lavoro a tutti, donatori, collaboratori e dirigenti e ancora un caloroso grazie a tutti i donatori veneziani.