Linee Guida per la CHIAMATA-CONVOCAZIONE in Avis

AVIS
Sede Nazionale

IL PROGRAMMA

Argomento	Tempi
Presentazioni	
I destinatari	
Le linee guida per una chiamata-convocazione efficace	
La convocazione	
La verifica della soddisfazione	
Il monitoraggio dei risultati	

AVIS Sede Nazionale

CHI SIAMO

Fai volare la tua immaginazione: se ti potessi trasformare per un giorno nel tuo personaggio preferito, chi sceglieresti?

•Scrivi su un foglietto di carta il personaggio prescelto. Non svelarlo a nessuno, piega il foglietto e mettilo nella scatola.

•Quando è il tuo turno, estrai un bigliettino e leggi ad alta voce. Cerca di collegare il personaggio alla persona giusta.

•Perché hai scelto proprio questo?

AVIS
Sede Nazionale

L'OBIETTIVO NAZIONALE

Fornire ai Dirigenti territoriali degli **strumenti coordinati a livello nazionale seppur personalizzabili per supportare la crescita** della propria Sede e dei propri collaboratori (dipendenti e volontari)

Introdurre **modalità formative** innovative e pratiche

Sviluppare strumenti utili per:
1. Dirigenti
2. Volontari e dipendenti
3. Donatori

AVIS Sede Nazionale

IL PUNTO DI PARTENZA

1. I risultati dei lavori di gruppo guidati dal Prof. Scaratti rappresentano la **base fondamentale** da cui partire.
2. Questi output si trasformano in una **risposta pratica**: i manuali.
3. Vengono selezionate delle **territoriali** che implementino le linee guida nelle loro realtà
4. All'Assemblea 2017 vengono presentate delle proposte di **estensione a tutta la rete**

AVIS
Sede Nazionale

IL MANUALE

Linee guida per la Chiamata-convocazione in Avis

COS'È LA CHIAMATA-CONVOCAZIONE :

- Il contesto
- Gli obiettivi
- Il ruolo dell'ufficio di chiamata
- I destinatari

LE FASI PER UN'ATTIVITÀ DI CHIAMATA-CONVOCAZIONE EFFICACE:

1. Il coordinamento organizzativo
2. La programmazione operativa
3. La convocazione
4. La verifica della soddisfazione
5. Il monitoraggio dei risultati

AVIS Sede Nazionale

I DESTINATARI DELLA CHIAMATA-CONVOCAZIONE

AVIS
Sede Nazionale

I DESTINATARI

Sede Nazionale

LINEE GUIDA PER LA CHIAMATA-CONVOCAZIONE

AVIS
Sede Nazionale

CHIAMATA-CONVOCAZIONE SIGNIFICA

- Momento in **cui Avis parla direttamente** al donatore.
- È un grande **gesto di accoglienza** che mette in relazione i compiti dell'Associazione (fabbisogno sanitario) e la disponibilità del donatore

Sede Nazionale

SAPER COMUNICARE...

AVIS
Sede Nazionale

GLI OBIETTIVI

Una precisazione:
Efficacia ed efficienza

Gli obiettivi:

- Organizzare la chiamata in base alle previsioni di necessità fornite dall'Azienda Sanitaria e concordate con il Dirigente Associativo secondo il reale bisogno di sangue
- Relazionare con il donatore e farlo sentire partecipe e importante nel sistema sanitario
- Favorire uno scambio informativo fra l'Associazione e il donatore
- Gestire situazioni critiche

AVIS
Sede Nazionale

IL RUOLO DELL'UFFICIO DI CHIAMATA

Quali sono gli interlocutori?
Quali sono i compiti?

AVIS
Sede Nazionale

IL RUOLO DELL'UFFICIO DI CHIAMATA

Interlocutori

- Donatori
- Struttura sanitaria
- Avis locali
- Istituzioni locali
- Eventuali altre associazioni

AVIS Sede Nazionale

IL RUOLO DELL'UFFICIO DI CHIAMATA

Compiti

- Suddivisione del fabbisogno
- Gestione dei donatori
- Chiamata ai donatori
- Reintegro delle scorte
- Risoluzione delle criticità
- Gestione delle prenotazioni
- Aggiornamento dell'anagrafica
- Fidelizzazione del donatore

AVIS Sede Nazionale

LE FASI PER UN'ATTIVITÀ DI CHIAMATA-CONVOCAZIONE EFFICACE

L'attività di chiamata-convocazione si articola in diverse fasi, che vengono gestite su diversi piani.

In particolare, esistono due livelli di lavoro diversi, che si integrano e si interfacciano continuamente per garantire l'efficacia delle attività:

- L'**Associazione**
- L'**Ufficio di Chiamata**

AVIS Sede Nazionale

LE FASI PER UN'ATTIVITÀ DI CHIAMATA-CONVOCAZIONE EFFICACE

		ASSOCIAZIONE	UFFICIO DI CHIAMATA
1	Coordinamento organizzativo	x	
2	Programmazione operativa	x	x
3	Convocazione		x
4	Verifica della soddisfazione		x
5	Monitoraggio dei risultati	x	x

AVIS Sede Nazionale

IL COORDINAMENTO ORGANIZZATIVO

L'attività di coordinamento per essere efficace deve essere posta in capo a **realtà avisine sovraordinate** rispetto alle singole comunali o a comunali di grandi dimensioni, perché:

- Sono articolate in modo da poter gestire **in maniera continuativa** la comunicazione con enti esterni
- **Sono abbastanza locali** per poter valorizzare l'apporto delle sedi comunali in termini di relazione con i donatori.

AVIS Sede Nazionale

LA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

Avis collabora con la Struttura Sanitaria per gestire il fabbisogno:

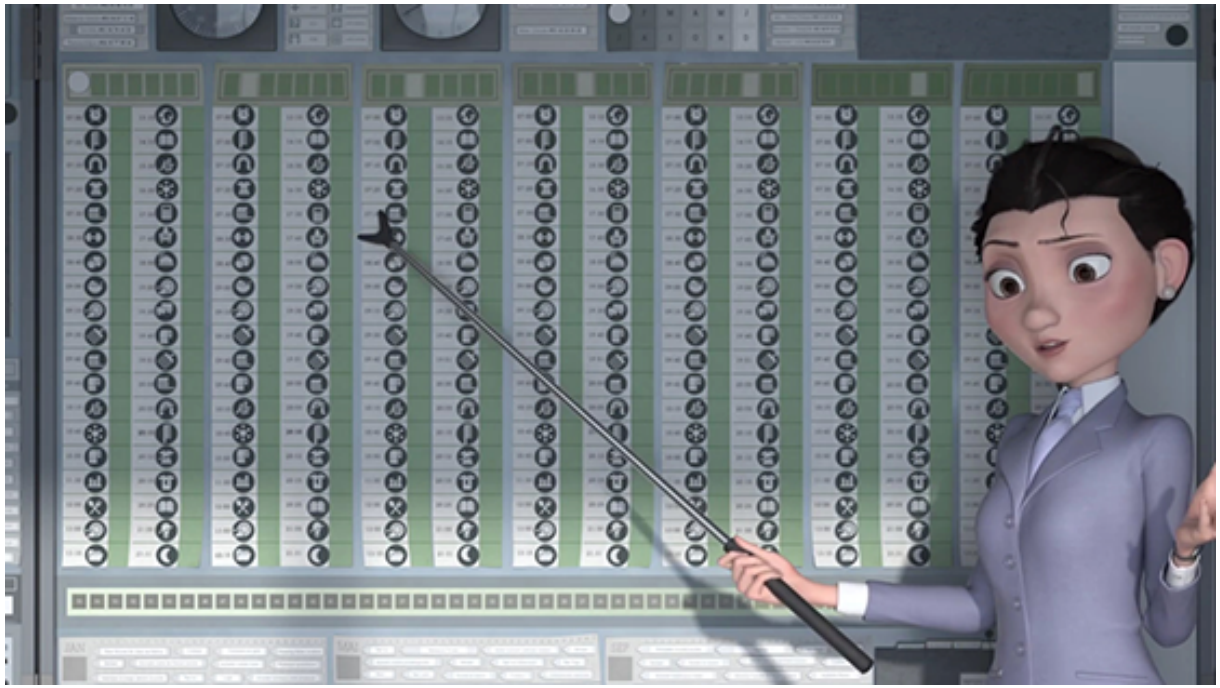
- Definendo gli **obiettivi** (autosufficienza e cessioni programmate)
- Assegnando il **compito quali-quantitativo della raccolta** alle strutture trasfusionali territoriali e, di conseguenza, ai loro Punti Prelievo
- **Monitorando** costantemente l'andamento della raccolta e i consumi

AVIS Sede Nazionale

LA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

Cosa succede se non programmo?

Quali vantaggi ho se programmo?



AVIS Sede Nazionale

LA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

PROGRAMMAZIONE:

- Risposta puntuale alle necessità locali
- Garanzia di risposta anche al fabbisogno regionale e/o nazionale
- Ottimizzazione della disponibilità dei donatori
- Limitazione degli sprechi
- Corretta distribuzione dell'attività di raccolta tra tutte le sedi locali garantendo l'uniformità della partecipazione al raggiungimento degli obiettivi

AVIS Sede Nazionale

LA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

NON PROGRAMMAZIONE:

Un afflusso non gestito dei donatori ai Servizi Trasfusionali o alle Unità di Raccolta può invece causare:

- Episodi di carenza o eccedenza di unità di emocomponenti, sia in numeri assoluti sia come gruppi sanguigni
- Inconvenienti e disservizi nell'accesso al servizio, a volte già penalizzato da carenze di organico e quindi scarsamente flessibile nelle disponibilità
- Difficoltà di gestione del flusso di donatori prenotati e spontanei non programmati

AVIS Sede Nazionale

LA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA esercizio

Quali sono quindi i passaggi fondamentali per una buona programmazione operativa?

Sede Nazionale

LA PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

- Individuare con tutti gli interlocutori il metodo di **scambio delle informazioni**
- Creare un **database** (Schede Donatore)
- Definire **schemi** e procedure:
- Preferire la **chiamata telefonica**

AVIS Sede Nazionale

LA CONVOCAZIONE

AVIS
Sede Nazionale

LE MODALITÀ DI CONVOCAZIONE

- Convocazione proattiva (push)
- Prenotazione autonoma (pull)

AVIS
Sede Nazionale

LE MODALITÀ DI CONVOCAZIONE

Qual è lo strumento più efficace per la convocazione?

AVIS Sede Nazionale

LA CHIAMATA VOCALE
esercizio

Individuiamo in gruppo:

- Quali sono le caratteristiche della chiamata vocale
- I suoi punti di forza
- Le sue criticità

Sede Nazionale

LA CHIAMATA VOCALE

CARATTERISTICHE

Strumento diretto ed efficace, si basa principalmente sulla relazione e sull'empatia con l'interlocutore.

Permette:

- Una migliore gestione del donatore
- Una puntuale raccolta di informazioni
- Il consolidamento della relazione con il donatore

AVIS Sede Nazionale

LA CHIAMATA VOCALE

PUNTI DI FORZA

- È lo strumento più efficace perché è personalizzata
- La gestione del dato è individuale
- Trasmette in modo immediato e inequivocabile il messaggio “io, AVIS, ci sono”
- Fornisce un servizio completo al donatore che può a sua volta fare delle domande e ricevere subito una risposta
- Essendo un **dialogo**, se il donatore non è disponibile per la donazione in quel momento, permette già di prenotare in base alla sua futura disponibilità (quindi non è mai una telefonata persa)
- Copertura pressoché totale dei donatori
- Consente, nel rispetto della privacy, una sorta di “preselezione”

AVIS Sede Nazionale

LA CHIAMATA VOCALE

CRITICITÀ

•È una modalità costosa (personale, gestione database, utenze,…)

•Prevede dei costi relativi alla formazione del personale, necessaria per il buon esito della chiamata

AVIS Sede Nazionale

LA CHIAMATA VOCALE

AVIS
Sede Nazionale

LE PROCEDURE DI CHIAMATA esercizio

Quali sono le attività del gruppo di chiamata?

Sede Nazionale

LE PROCEDURE DI CHIAMATA

1. Consultare il fabbisogno programmato
2. Preselezionare i donatori
3. Chiamare il donatore
4. Prenotare
5. Aggiornare i gestionali
6. Inviare il promemoria
7. Compensare eventuali disdette
8. Controllare la donazione
9. Ringraziare

E le emergenze?

AVIS Sede Nazionale

I MESSAGGI DA VEICOLARE
esercizio

Come **possiamo stimolare e guidare** il donatore? Immaginiamo uno script di chiamata…

Dividiamoci in coppie: uno interpreta il volontario e l'altro il donatore nel momento della chiamata telefonica.

Avete 5 minuti per mettere in scena una conversazione.

AVIS
Sede Nazionale

LINEE GUIDA DI RELAZIONE

1. Prepararsi con un bel sorriso
2. Salutare calorosamente
3. Curare la qualità della voce
4. Focalizzare la conversazione
5. Ascoltare attentamente
6. Prendere appunti
7. Fare domande
8. Ringraziare e salutare

AVIS
Sede Nazionale

UN ESEMPIO DI SCRIPT

- “Buongiorno! Sono … dell’AVIS di … “
- “Sei disponibile per venire a donare il…(data)?”
- “Grazie per la tua disponibilità!”
- “Ti chiedo solo una cosa: hai goduto di buona salute dell’ultima donazione?”
- “Ti ricordi quali sono i criteri di idoneità per cui puoi donare?”
- “Ci sono degli impedimenti a questo proposito?”
- “Se non te li ricordi, non ti preoccupare te li riepilogo io: ci sono sospensioni per assunzione di farmaci, interventi o endoscopie, tatuaggi, vaccini o viaggi all'estero”
- “Inoltre, in caso di comparsa di febbre, dissenteria, vomito o altri malesseri il giorno della donazione o il giorno dopo, ti ricordo di avvisarci al numero ……”.

AVIS
Sede Nazionale

UN ESEMPIO DI SCRIPT

- “Il giorno prima della donazione ricordati di osservare una dieta leggera e moderare l’uso di alcolici”
- “Ti chiamerò in ogni caso qualche giorno prima per ricordarti il tutto!”
- “Grazie ancora e ti aspettiamo nella sede di… il giorno …”

Oppure, nel caso di incertezze di tipo medico:

- “Per questo dubbio specifico, ti invito a fare riferimento al medico Avis o al tuo medico curante”

Se poi rimane del tempo, sia del gruppo di chiamata che del donatore:

- “Volevo avvisarti inoltre che Avis sta organizzando un evento, se ti va ti aspettiamo per conoscerci meglio!” (o altri messaggi istituzionali)

AVIS Sede Nazionale

CASI PARTICOLARI

DONATORE DECEDUTO O ASSOCIATO NON PIU DONATORE

- Scusandosi per lo sbaglio
- Assicurando che abbiamo preso nota della modifica
- Aggiornando tempestivamente il database dei donatori

AVIS Sede Nazionale

CASI PARTICOLARI

ECCEDENZE

•Utilizzare sempre la **chiamata vocale** per comunicare il messaggio in modo empatico. Il donatore deve sentirsi sollevato per aver evitato uno spreco piuttosto che deluso per la disdetta della prenotazione. Ad esempio potremmo dire ***"Buongiorno, ti ringraziamo per la tua disponibilità a donare tra due giorni, ma in questo momento il tuo gruppo sanguigno è in eccedenza quindi ti stiamo chiamando per riprogrammare la tua donazione ed evitare così uno spreco. Saresti disponibile il giorno…?"***.

•Nel caso in cui fosse disponibile il servizio di **plasmaferesi**, invitare il donatore a fare questo tipo di donazione

•Nel caso in cui non fosse possibile posticipare o proporre la plasmaferesi, inserire il donatore **nella prossima finestra utile di donazione**

AVIS Sede Nazionale

LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI

Sede Nazionale

LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI

- **Ascoltare** tutti i punti di vista che vengono esposti
- **Fare domande** e ascoltare i messaggi espliciti e impliciti, ponendo quesiti con empatia e senza essere indelicati o invadenti
- **Usare tatto** nel rispondere agli altri
- **Riconoscere i sentimenti** dei donatori, trasmettendo reale interesse
- Far capire al donatore che **si condivide** la responsabilità del problema
- **Trasmettere** l'appunto all'Associazione

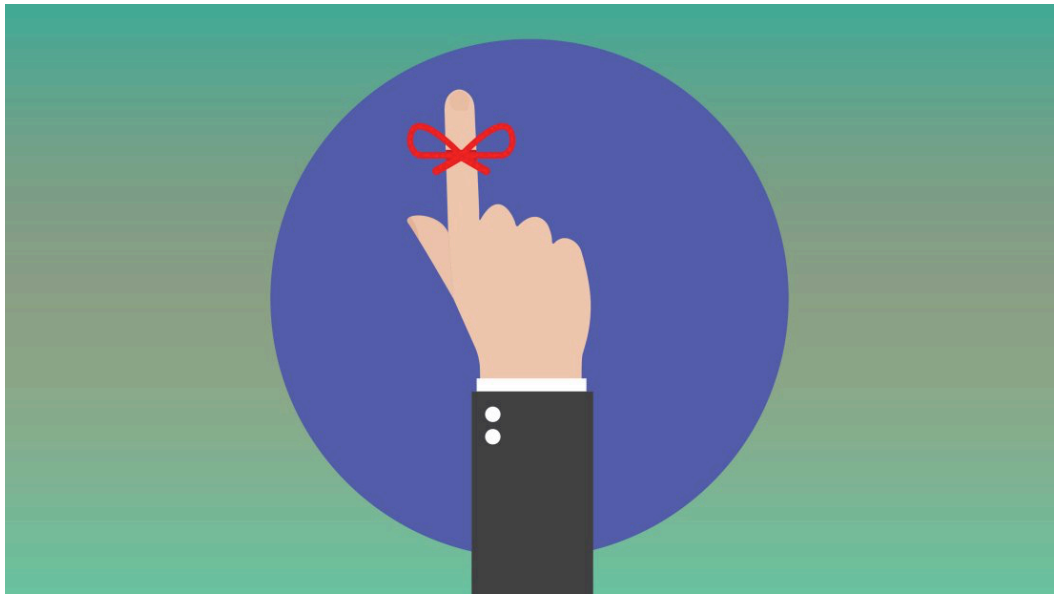
AVIS
Sede Nazionale

IL PROMEMORIA PRIMA DELLA DONAZIONE

AVIS
Sede Nazionale

IL PROMEMORIA PRIMA DELLA DONAZIONE

- Presentarsi all'accettazione con un **documento di identità** (carta d'identità o patente)
- **Telefonare** al numero …….. nel caso in cui, dopo aver confermato la donazione, si presentassero problemi
- **Ringraziare**
- **Riferimenti** della sede e dell'orario
- **Salutare**



AVIS
Sede Nazionale

LA VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE

AVIS
Sede Nazionale

IL DONATORE SODDISFATTO

Cosa succede dopo la donazione? Come si sente il donatore? Qual è il ricordo più importante che ha?

Come possiamo gestire al meglio questa fase?

AVIS
Sede Nazionale

IL MONITORAGGIO DEI RISULTATI

AVIS
Sede Nazionale

IL MONITORAGGIO DEI RISULTATI
esercizio

Un metodo per monitorare l'andamento del servizio è quello di definire degli **indicatori**. Quali possono essere?

AVIS
Sede Nazionale

IL MONITORAGGIO DEI RISULTATI

A LIVELLO ASSOCIATIVO

a)La verifica della **gestione delle scorte** e dell'andamento delle sacche eliminate (soprattutto per iperdatazione)

b)La verifica del **numero giornaliero di donazioni** di emocomponenti per sessione e sede di Prelievo in maniera che i carichi di lavoro (risorse impiegate <> donazioni eseguite) siano coerenti nei vari giorni di apertura; l'obiettivo è misurabile in sé e può essere approfondito anche con questionari di gradimento (tempi di attesa)

c)Analisi delle **cause di scostamento** tra prenotazioni e donazioni realizzate

AVIS Sede Nazionale

IL MONITORAGGIO DEI RISULTATI

A LIVELLO DI UFFICIO DI CHIAMATA

a)Il controllo fra il numero di donatori chiamati e il numero di donatori che si sono presentati per la donazione, dove questa percentuale indica il **grado di efficacia** del modello organizzativo

b)La **varianza tra il numero degli appuntamenti** non fissati in agenda rispetto al numero di appuntamenti totali

c)L'efficacia nel **recupero dei donatori** inattivi o sospesi temporaneamente

d)Il numero di **aspiranti donatori** dichiarati idonei che effettuano la prima donazione differita

e)La capacità di gestire il **reintegro delle scorte**

AVIS Sede Nazionale

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

AVIS Sede Nazionale
Viale E. Forlanini, 23
20134 Milano
Numero verde 800 261580
www.avis.it

AVIS
Sede Nazionale