Scuola di FORmAzione "Vito Tesei"

AVIS Regionale Marche 2018

"La Chiamata"

Corso di formazione

"13 gennaio 2018"

Montegiorgio

Alcune esperienze sulla "Chiamata"

-nell'Avis provinciale di Ascoli Piceno

Dino Lauretani – *Presidente Avis Provinciale di Ascoli P.*

ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE

AVIS Provinciale Ascoli Piceno

"La Chiamata"

Va fatta!

Come, quando e perché

…… parliamone

ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE

13 gennaio 2018 - Montegiorgio

AVIS Provinciale Ascoli Piceno

"La Chiamata"

Va fatta:

per **Motivi Assicurativi**,

perché **Riceviamo Rimborsi**,

per **Maggiore Organizzazione**,

per **un Oculato Utilizzo**

del patrimonio donatori,

per dare il **giusto ruolo** alla **funzione**

dell'**AVIS**.

ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE

13 gennaio 2018 - Montegiorgio

AVIS Provinciale Ascoli Piceno

Chiamata/Accoglienza
Accoglienza/Chiamata

Accoglienza e **chiamata** sono attività strettamente correlate, **potremmo definirle due facce della stessa medaglia**:

- La **chiamata** è correlata al malato e alla risposta puntuale del suo fabbisogno.
- L'**accoglienza** è rivolta a rendere il **percorso del donatore fluido** e **fidelizzante**.

A mio avviso:

- **Non esiste** un metodo di **CHIAMATA** che possa andare bene per tutti;
- **Sono sicuro** che ognuno di noi è pronto a sostenere che il **proprio metodo** è il migliore;
- I termini **Chiamata/Convocazione/Invito** in Avis sono declamati in diversi modi per giustificare il nostro metodo, il **nostro sistema**.

L'**importante è**:

che ci sia un sistema,

che si abbia voglia

di **migliorare**,

di **aggiornarsi**,

di dare un **ottimo servizio**

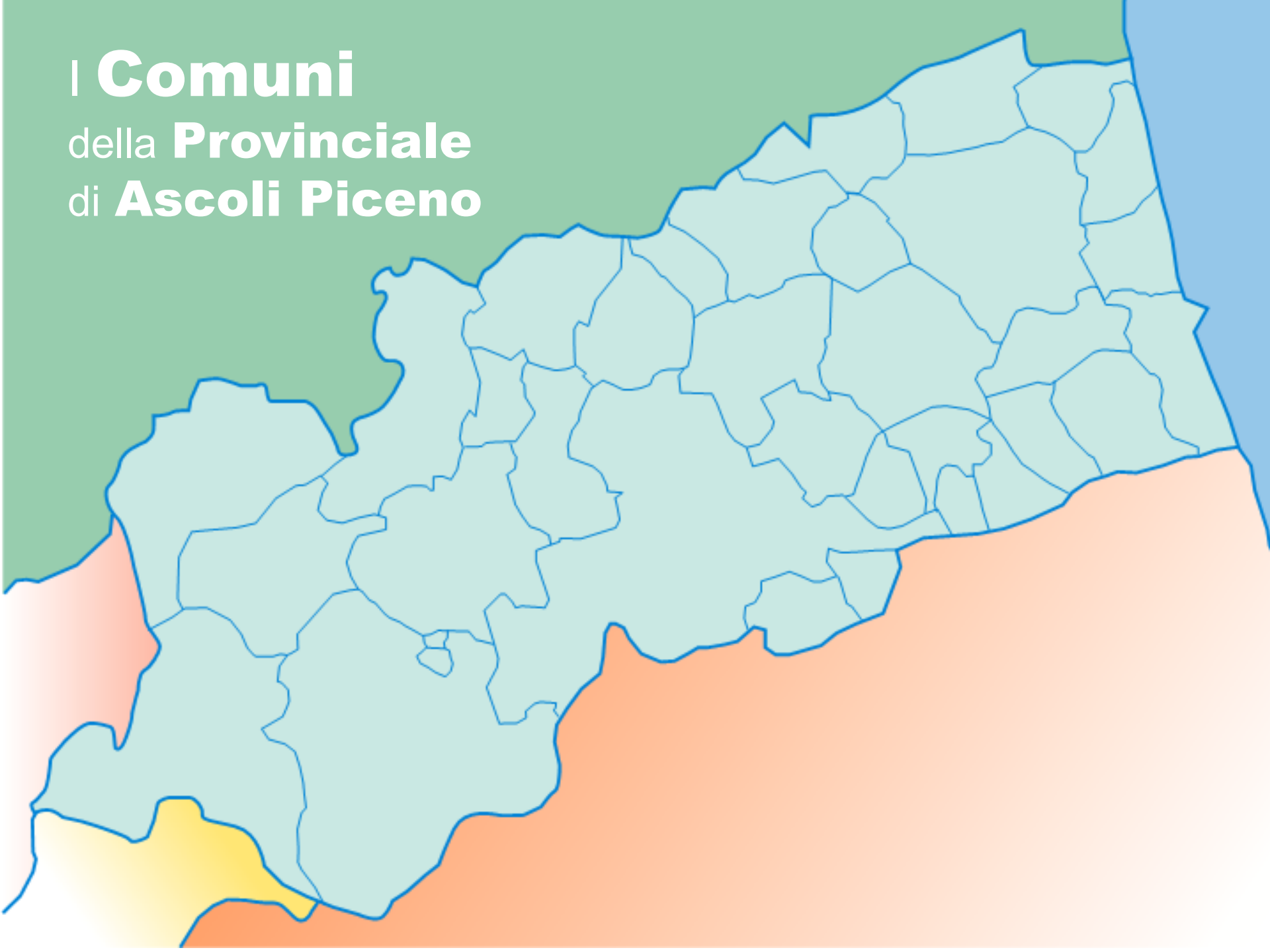
efficiente ed **efficace**

La **nostra esperienza,** che vi illustrerò, **è il frutto di un'attenta analisi:**

- del **nostro territorio**,
- della **dislocazione** delle **Avis e** della **loro storia,** della **loro dimensione**,
- delle **strutture ospedaliere**,
- della **soluzione** di **diverse problematiche incontrate nella nostra storia.**

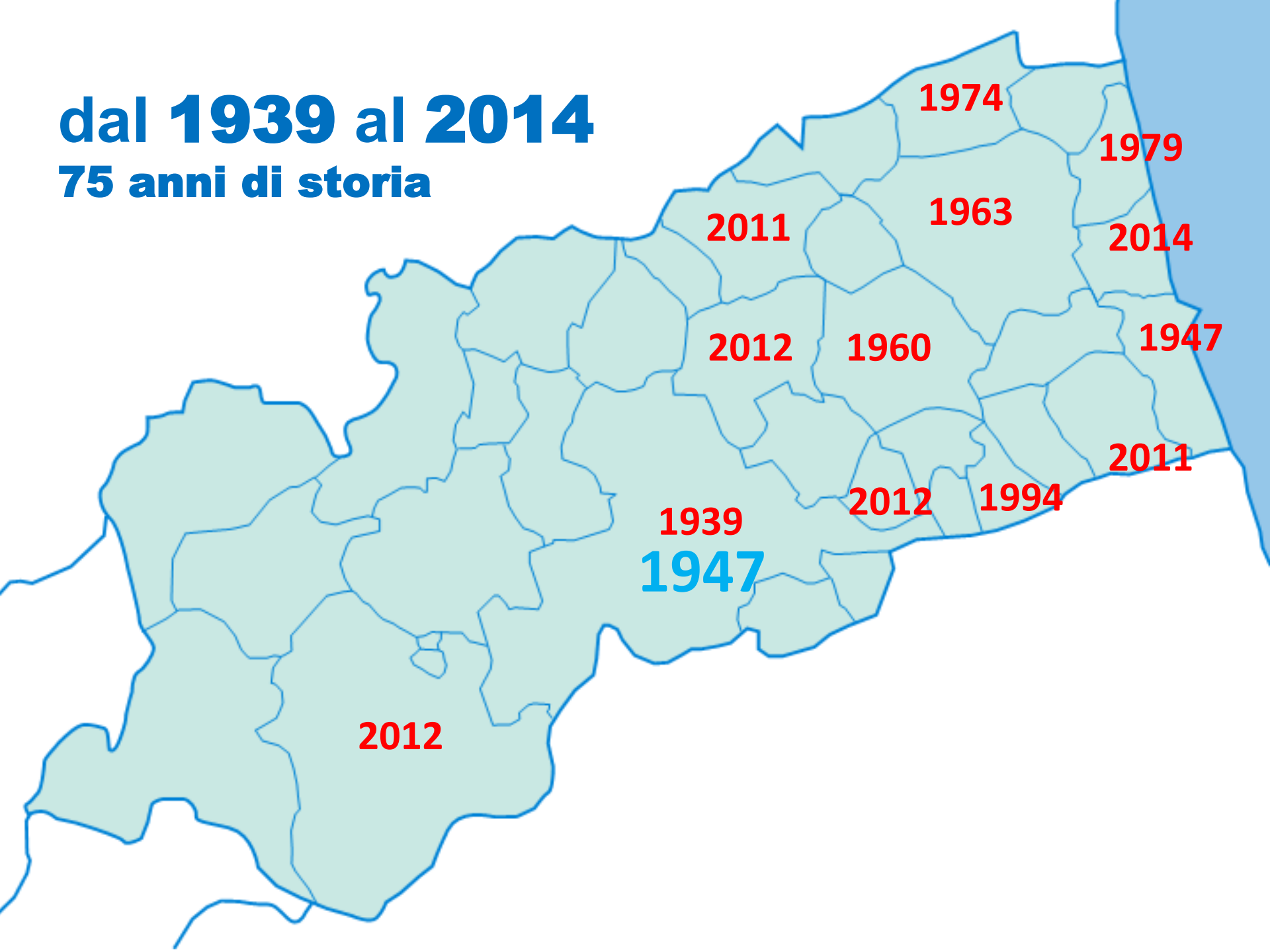
Provincia di Fermo
fiume Aso
Provincia di Ascoli Piceno
fiume Tronto
Umbria
Abruzzo
Lazio

I **Comuni**
della **Provinciale**
di **Ascoli Piceno**

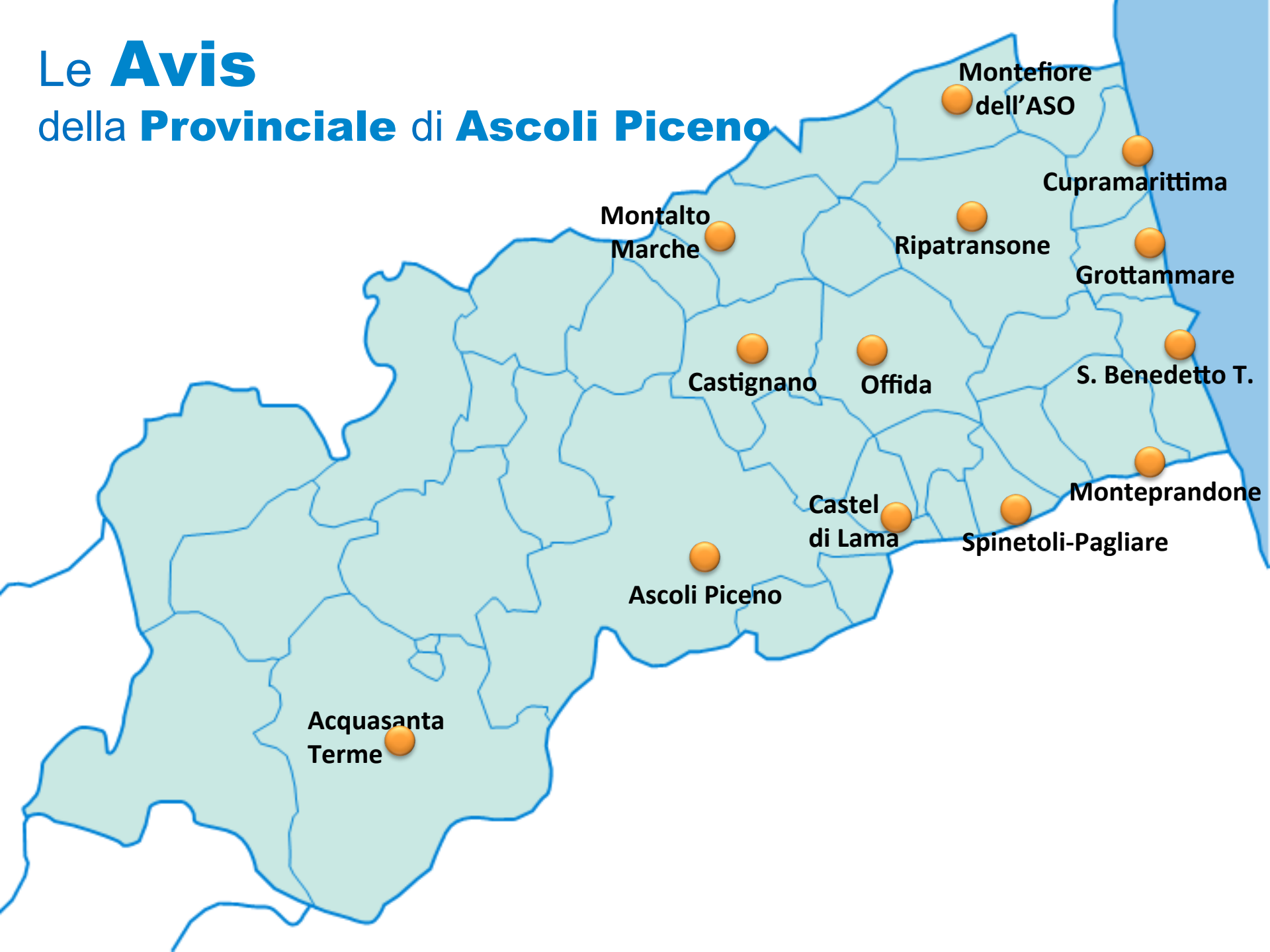


dal 1939 al 2014

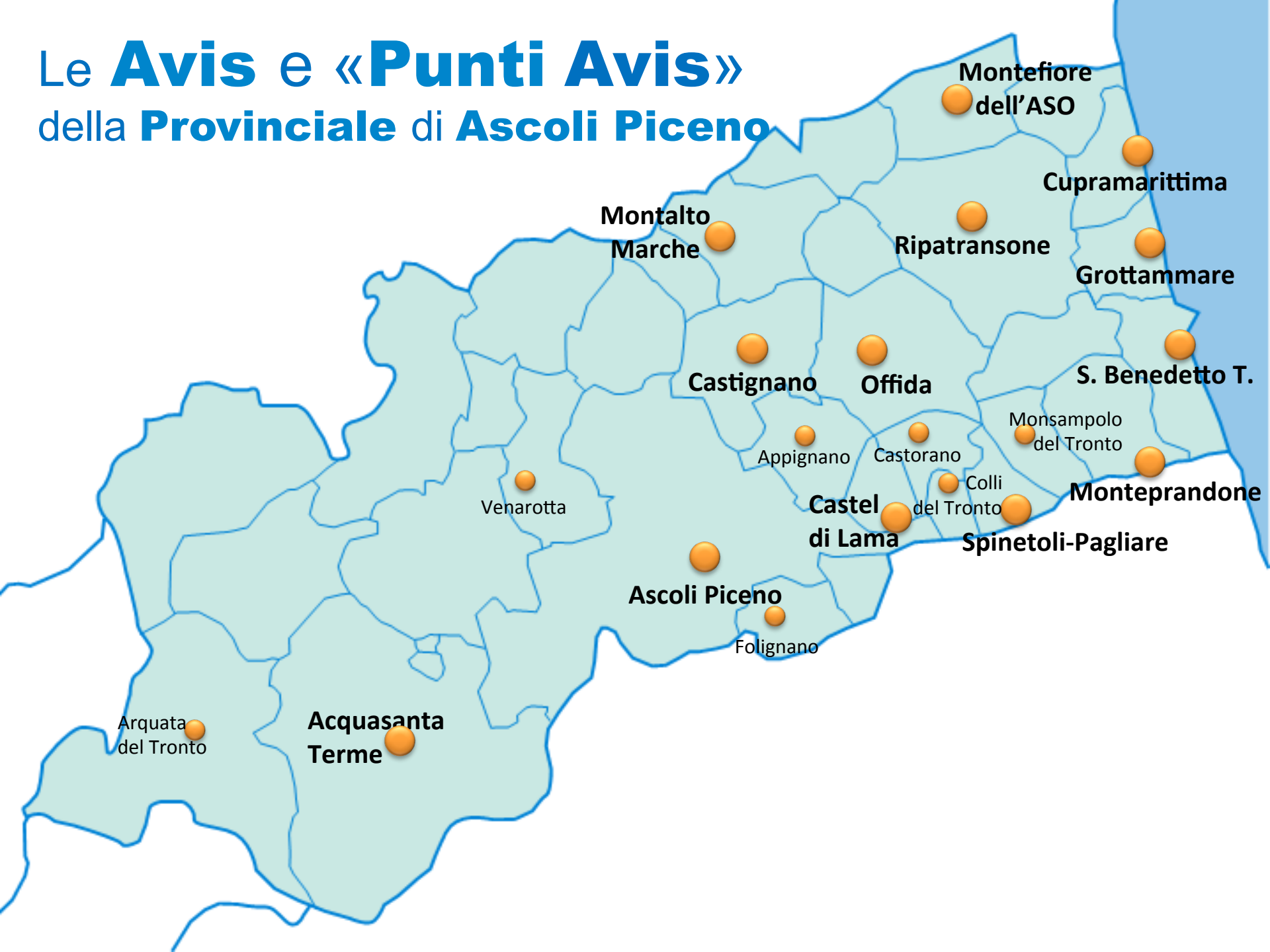
75 anni di storia



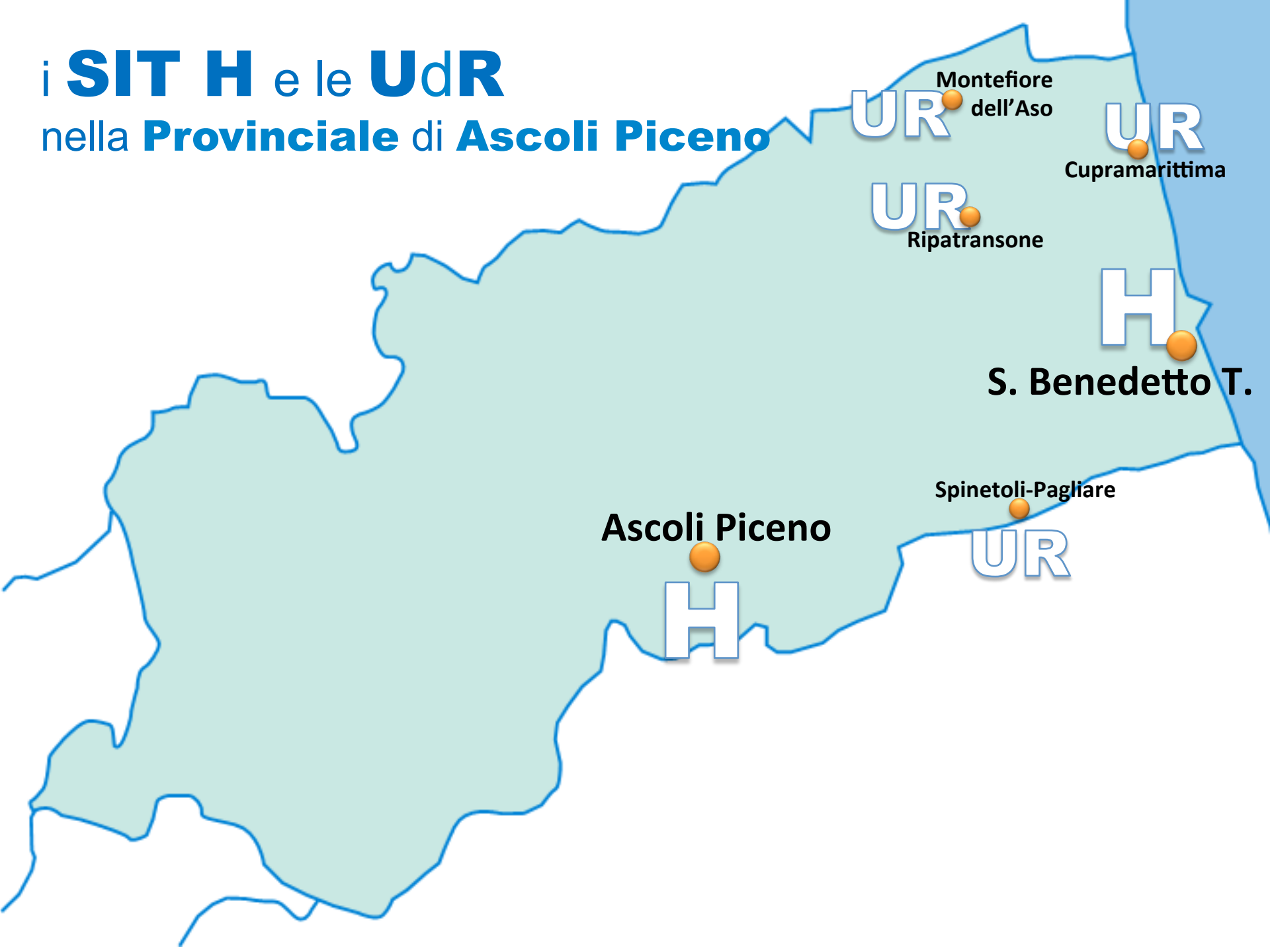
Le **Avis**
della **Provinciale** di **Ascoli Piceno**

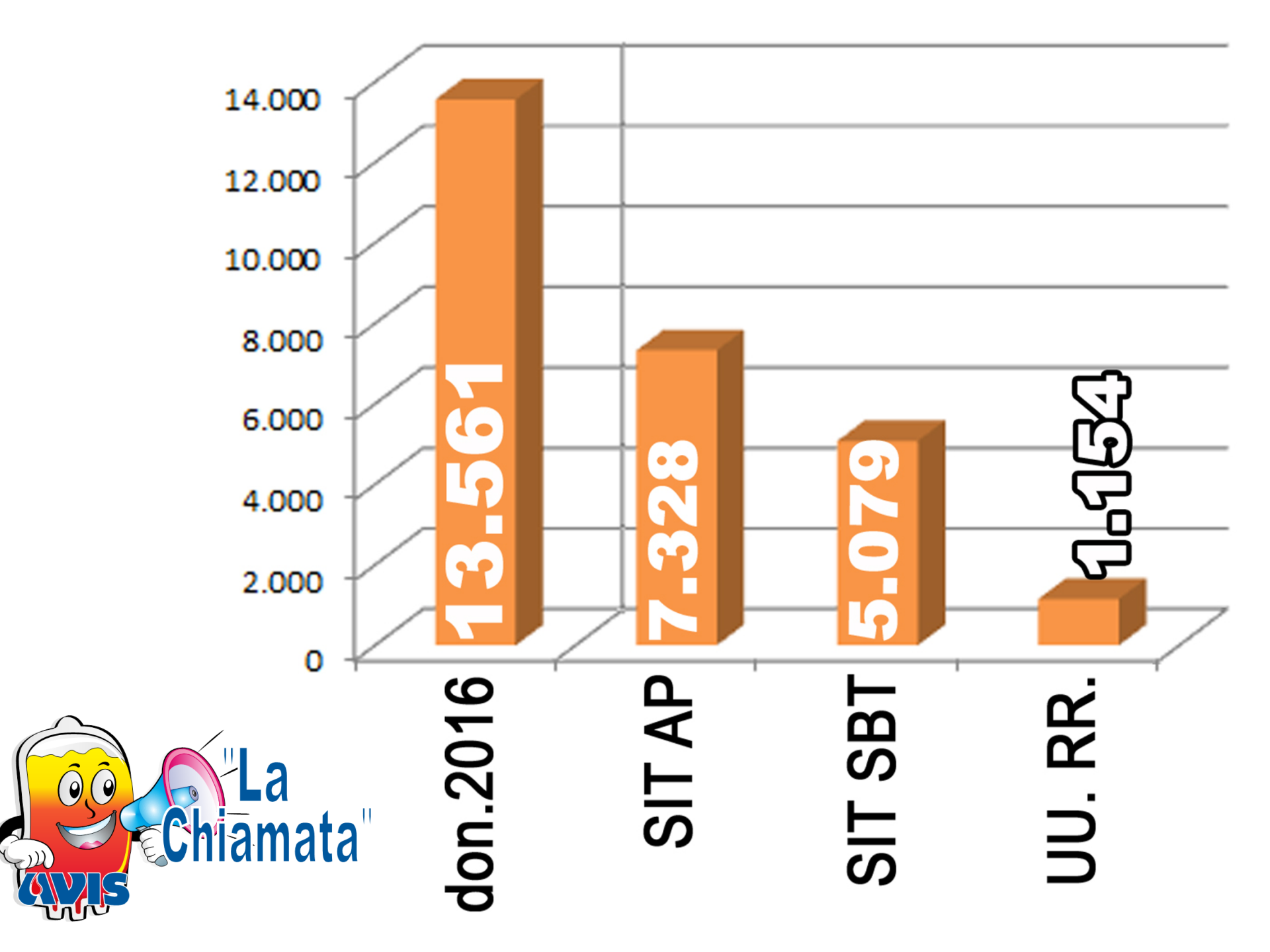


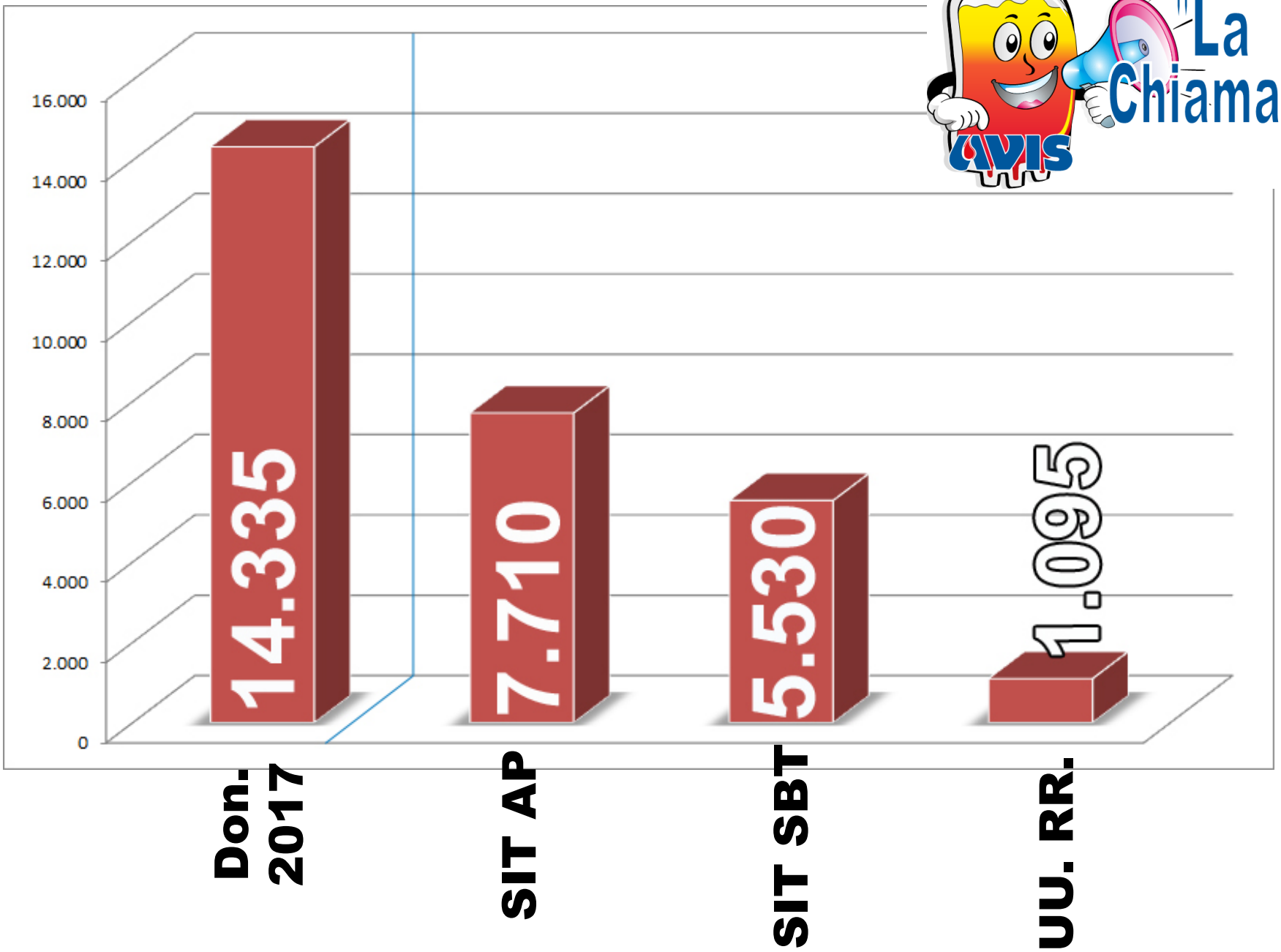
Le **Avis** e «**Punti Avis**»
della **Provinciale** di **Ascoli Piceno**



i **SIT H** e le **UdR**
nella **Provinciale** di **Ascoli Piceno**




14.000
12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0
13.561
7.328
5.079
1.154
don.2016
SIT AP
SIT SBT
UU. RR.
"La Chiamata"
AVIS


16.000
14.000
12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0
14.335
7.710
5.530
1.095
Don. 2017
SIT AP
SIT SBT
UU. RR.

"La Chiamata"

Da **tale analisi**:

- è **scaturita**, nel **tempo**, la convinzione che **si può avere la massima potenzialità** ed **efficienza**, **migliorando l'organizzazione** e **impiegando meno energie**.

Il "**donatore**" è una **risorsa** che va tutelata e utilizzata con attenzione,

Le "**eccedenze**" sono un lusso che **non ci possiamo permettere** né economicamente né moralmente.

Perché occorre sempre di più **DONARE quello che SERVE quando SERVE?**

Oggi è impensabile ipotizzare **eccedenze**, **mentre occorre il plasma**, o **collaborare con realtà carenti.**

La **chiamata** deve rispondere a obiettivi di **Efficacia** ed **Efficienza**:

- **Raggiungendo l'autosufficienza** ovvero assicurando la copertura costante del fabbisogno dei diversi emocomponenti, evitando esuberi.
- **Organizzando la chiamata** in base alle previsioni di necessità fornite dall'Azienda Sanitaria.
- **Gestendo** situazioni critiche.
- **Garantendo** un servizio continuativo.
- **Facendo combaciare** i fabbisogni trasfusionali effettivi programmati con le Aziende Sanitarie con le donazioni, organizzando il percorso di convocazione dei donatori.

- **Ridurre** il più possibile i donatori senza Chiamata
- **Compensare** giornalmente eventuali defezioni per mantenere la programmazione settimanale
- **Ridurre** l'assenteismo dei donatori
- **Sensibilizzare ed educare a una donazione consapevole e senza sprechi**.

La chiamata/convocazione può essere fatta tramite:

- **lettera**;
- **via e-mail**;
- **una telefonata**;
- **un SMS**;
- **facebook**;
- **whatsapp**;
- ecc..

L'importante è che ne rimanga traccia

Le **abitudini** sono un forte deterrente alle innovazioni.

Le **novità** devono essere **inserite gradatamente**.

Occorre investire molto sui nuovi donatori e avere molta tolleranza con i vecchi.

Sicuramente le **Avis che non hanno fatto mai** la **chiamata** avranno maggiori problemi.

«La **Chiamata**» CENTRALIZZATA

L'idea nasce fondamentalmente da **5 motivi** anche se tra loro trasversali:

1) **Disponibilità immediata di tutti i donatori;**
2) **Potenzialità donazionale;**
3) **Gestione** delle **emergenze sia in eccedenza sia in carenza;**
4) **Squilibrio donazionale;**
5) **Risvolti assicurativi.**

1) Disponibilità immediata di tutti i donatori.

Spesso i Centri Trasfusionali di **Ascoli Piceno** e **San Benedetto del Tronto** **davanti alle diverse necessità ricorrevano sempre e unicamente alle Comunali di Ascoli Piceno e San Benedetto in quanto uniche per la loro organizzazione a poter dare risposte immediate**.

Mentre le altre **meno organizzate** non riuscivano a dare risposte immediate.

2) Potenzialità donazionale.

Per **dare risposte immediate** occorreva **avere in tempo reale tutta la potenzialità donazionale del territorio in un unico elenco**.

E questo **è attuabile** solo se si ha **la possibilità di consultare tutti gli elenchi dei donatori**.

3) Gestione delle emergenze sia in eccedenza sia in carenza.

Solo avendo un'unica gestione dei donatori che accedono ai SIT si può avere un perfetto controllo del flusso donazionale.

La riprova l'abbiamo avuta con il **TERREMOTO**; la nostra organizzazione **ci ha permesso di controllare la straordinaria affluenza di donatori**, anche casuali, mossi dall'emotività del momento.

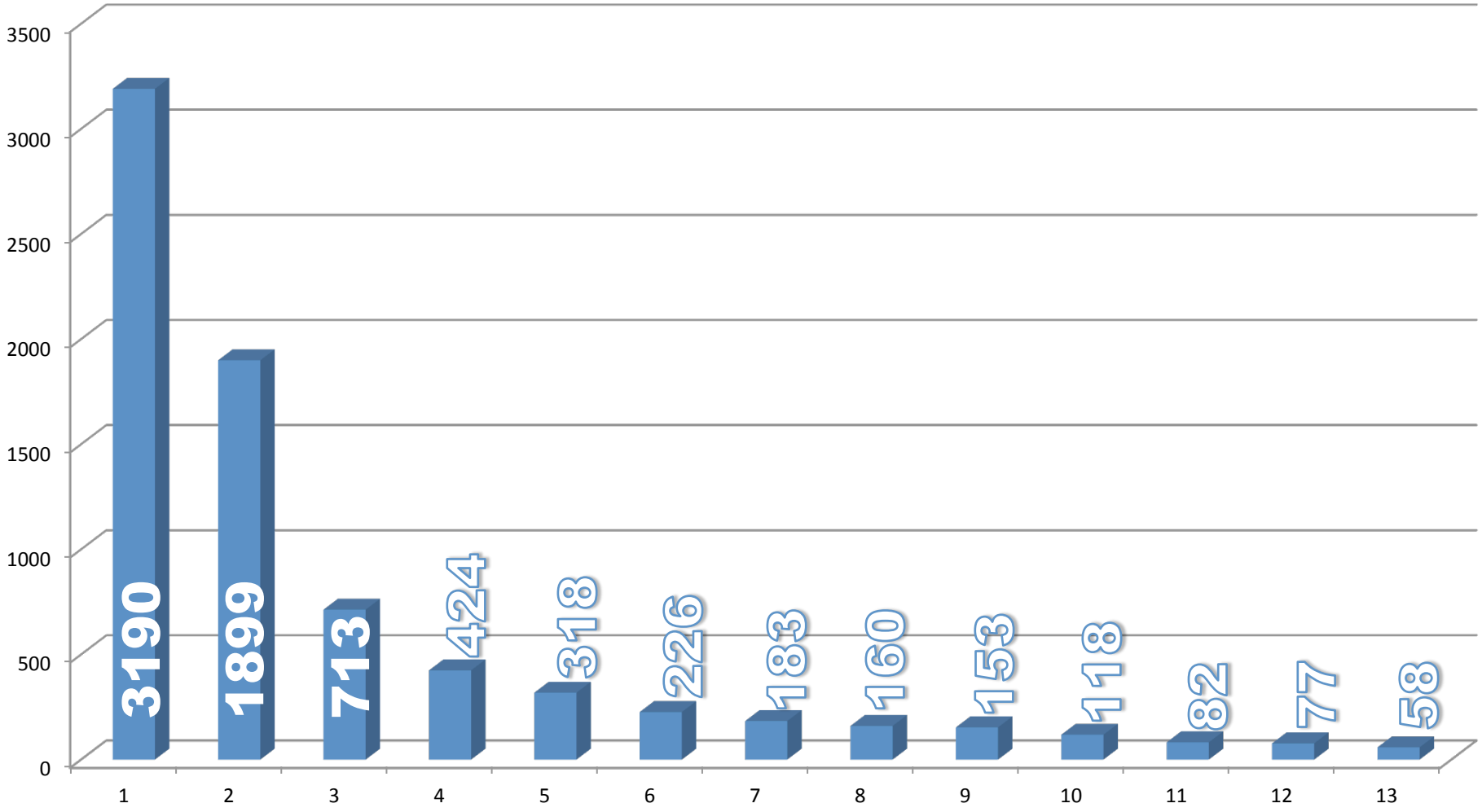
4) Squilibrio donazionale.

I diversi metodi di convocazione **portavano inevitabilmente a indici donazionali molto diversi tra loro**.

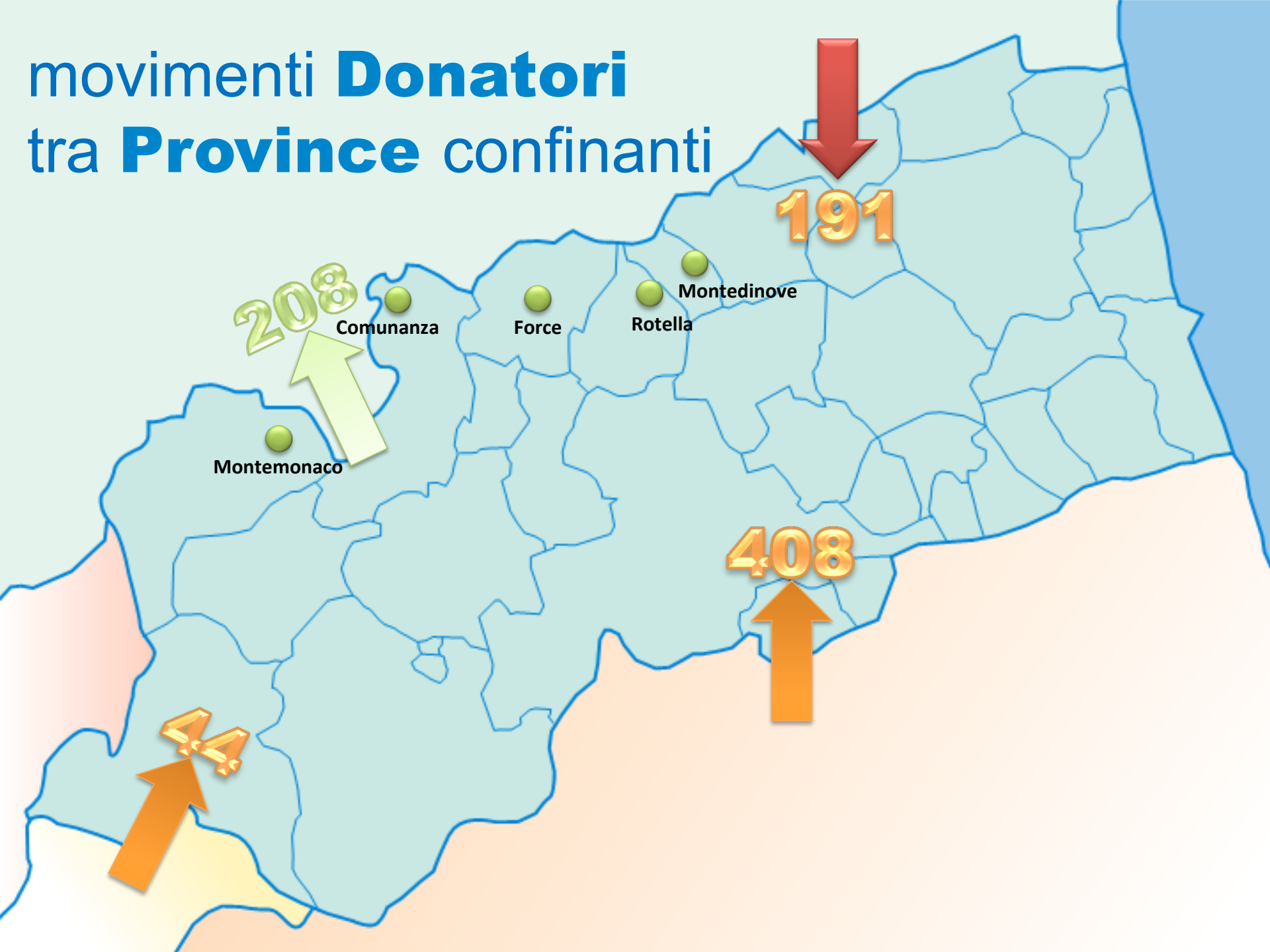
5) Risvolti assicurativi.

I donatori sono coperti da una **polizza assicurativa** che comprende oltre all'atto donazionale **anche** l'**itinere**. Mentre **è semplice dimostrare** dopo la donazione **il ritorno**, **l'andata lo è meno** in mancanza di una convocazione.

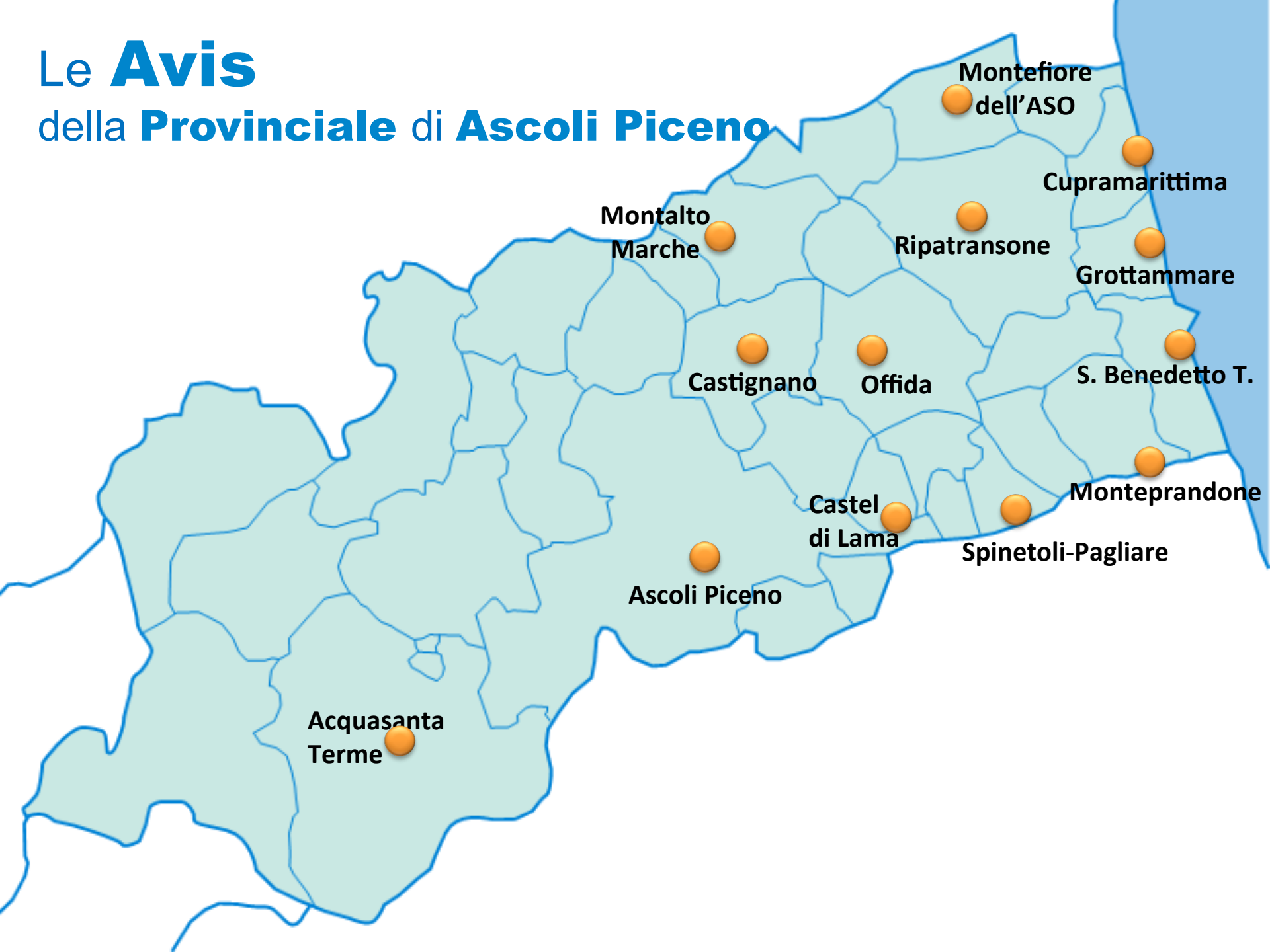
"La Chiamata"


3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
3190
1899
713
424
318
226
183
160
153
118
82
77
58
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

movimenti **Donatori** tra **Province** confinanti

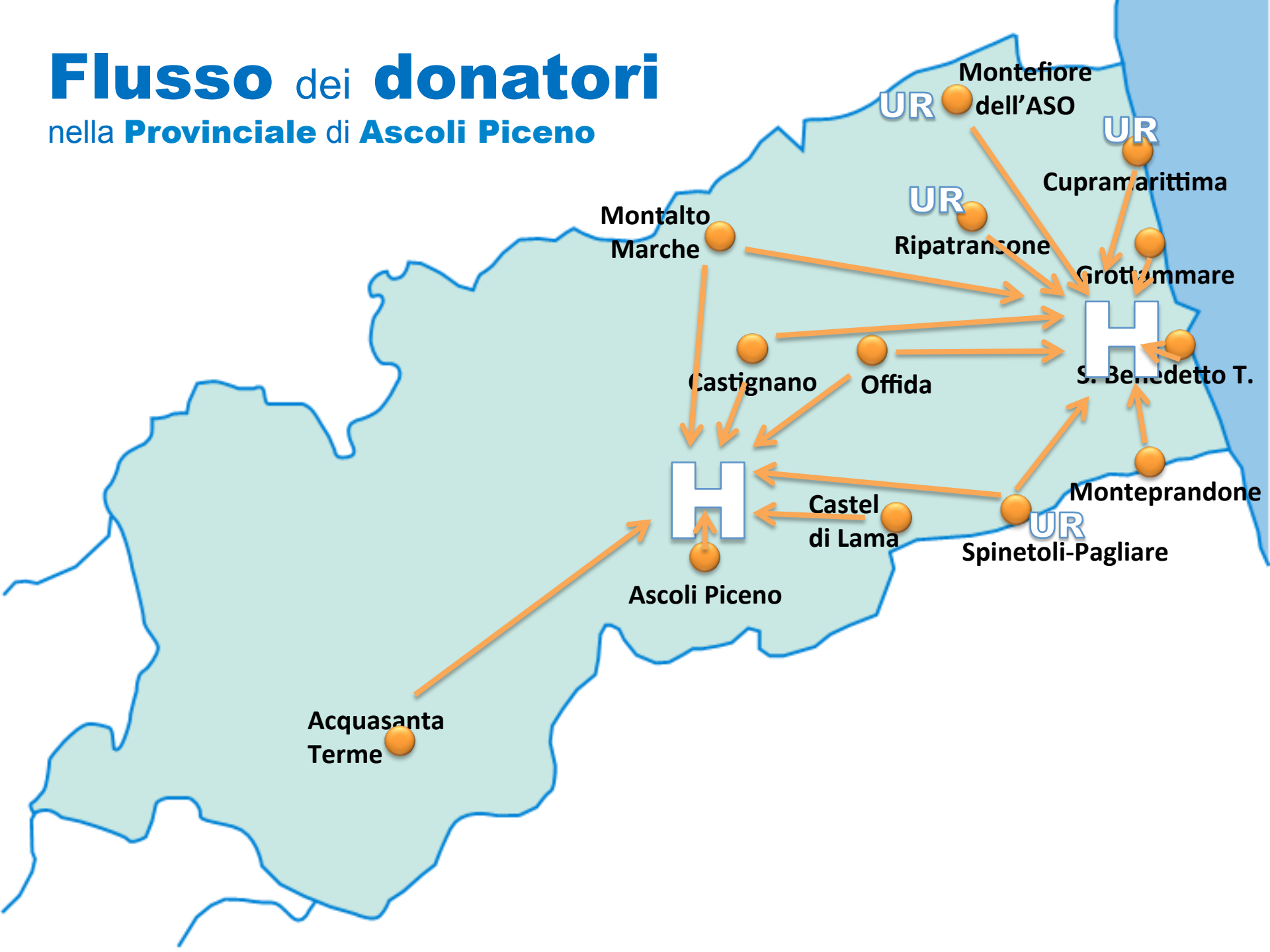


Le **Avis**
della **Provinciale** di **Ascoli Piceno**



Flusso dei **donatori**

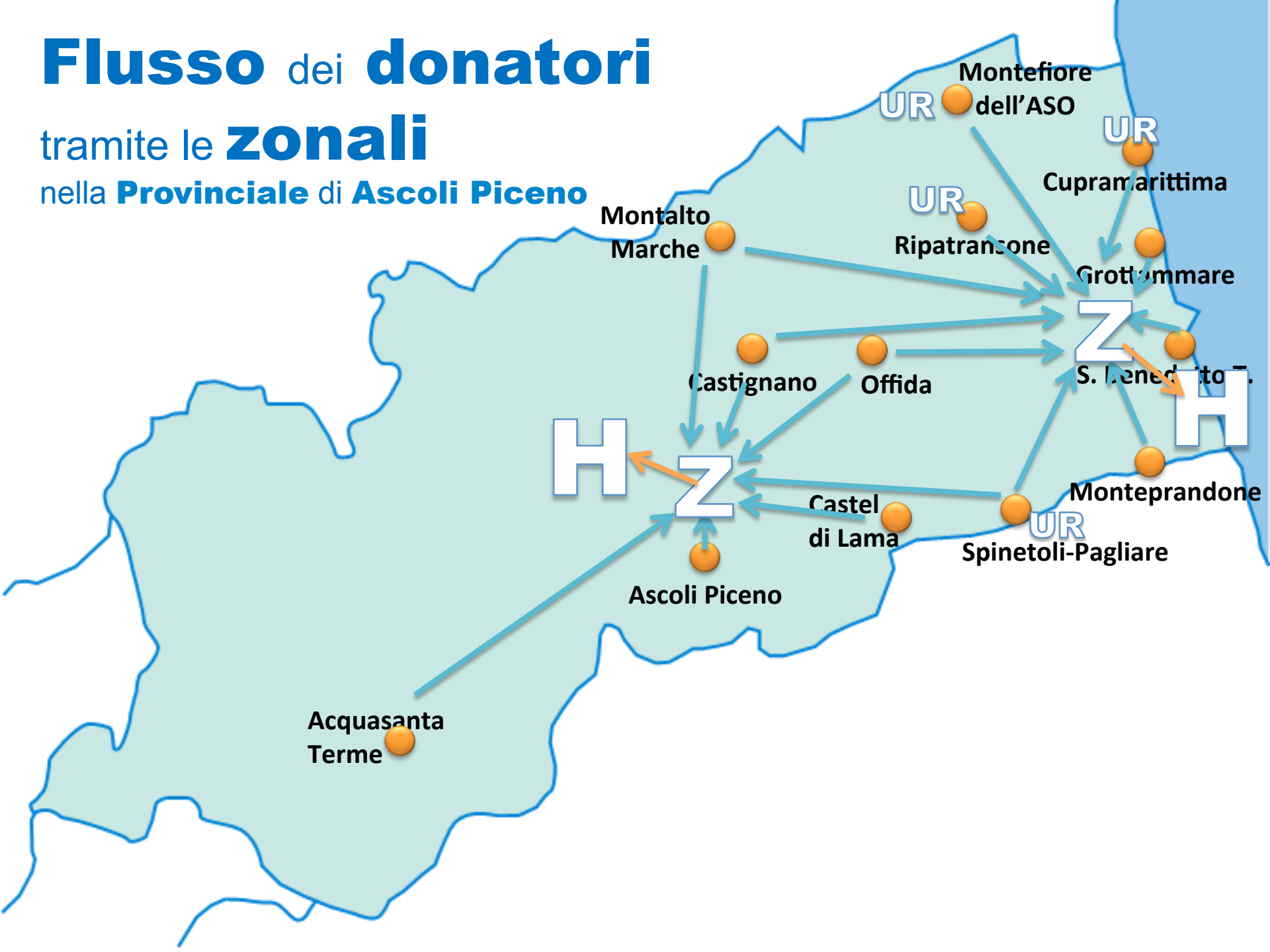
nella **Provinciale** di **Ascoli Piceno**



Flusso dei donatori

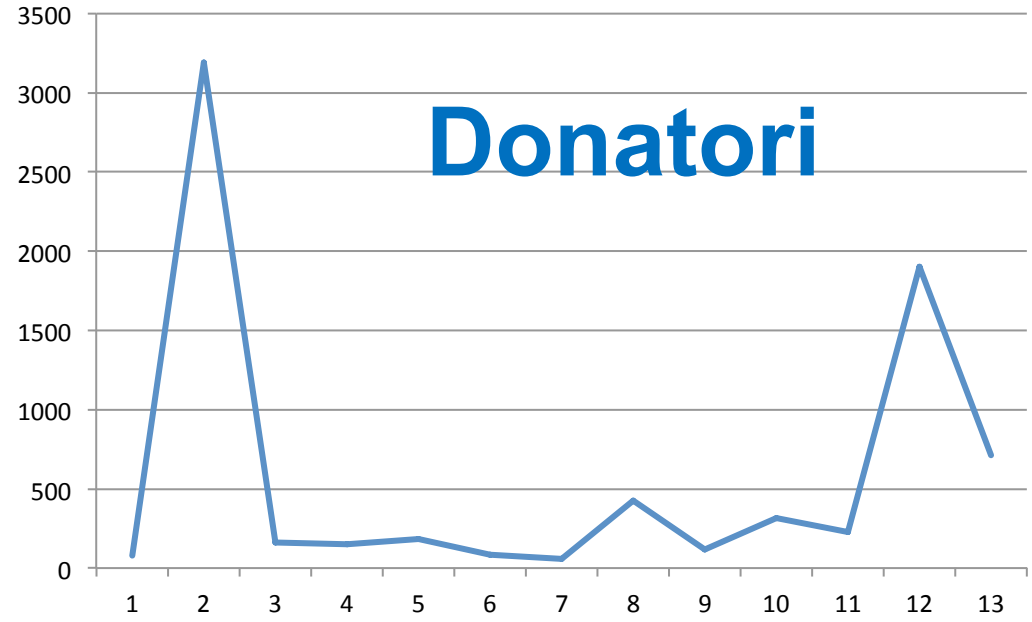
tramite le zonali

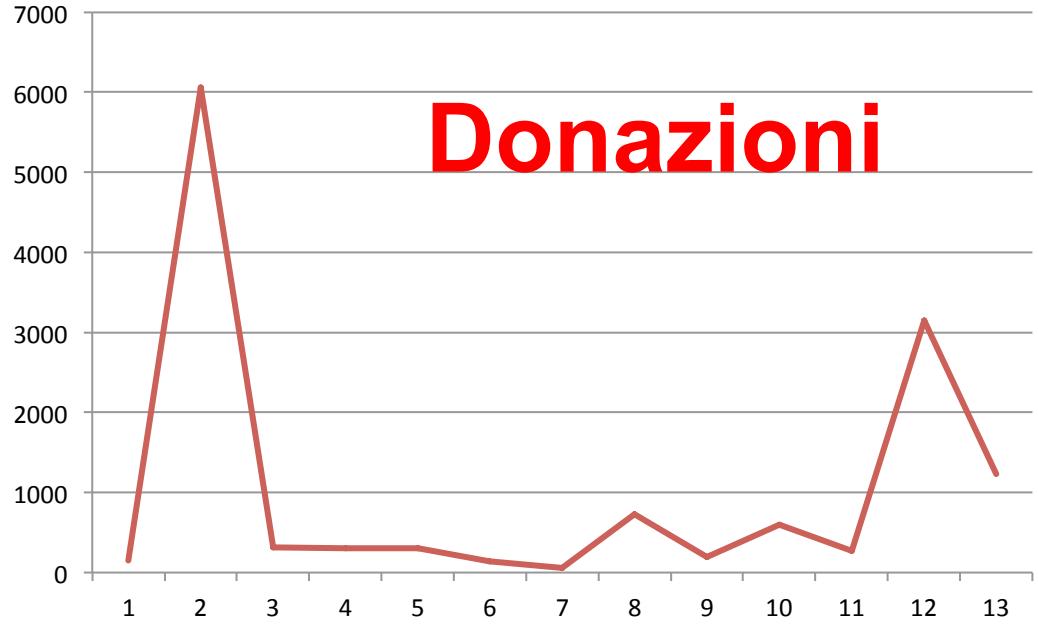
nella Provinciale di Ascoli Piceno



"La Chiamata"

3190	6061	1,9
160	311	1,94
153	305	1,99
183	305	1,66
82	139	1,69
58	58	1
424	734	1,73
118	199	1,68
318	601	1,88
226	269	1,19
1899	3152	1,65
713	1235	1,73





"La Chiamata"

Prima del 2000 si è cercato di introdurre tra le Comunali delle **ZONALI** di **AP, FM** e **SBT,** argomenti di collaborazione organizzativa.

Nella ZONALE di Ascoli nel **2001** con accordi verbali si inizia una collaborazione tra l'Avis di Ascoli Piceno, Offida e la giovane Spinetoli-Pagliare**.**

Questa sperimentazione ha avuto alti e bassi, ma ha permesso di costituire quell'esperienza che in seguito, alla luce di tutte le altre Avis fondate, ha consentito un gran lavoro di coinvolgimento di tutte le Avis. Infatti il **07-10-2014** è stato firmato un protocollo d'intesa a garanzia dell'Avis Provinciale che regolamenta **La Chiamata Centralizzata Zonale**.

Perché due segreterie zonali?

è facile da intuire:

2 SIT: Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto

2 Segreterie Avis organizzate: AP e SBT

2 Segretarie presenti presso i relativi SIT

2 Avis grandi che da sempre hanno dato sostegno alle altre Avis

Le **Avis comunali** hanno indicato dove i propri donatori normalmente donavano.

Le **due segreterie** quando chiamano hanno la possibilità di convocare secondo necessità, utilizzando i diversi elenchi delle Avis.

Protocollo d'intesa tra le Avis Comunali della Provincia di Ascoli Piceno sulle chiamate zonali e la gestione dei donatori ai fini della donazione

Dal giorno 01/11/2014 inizierà la fase di sperimentazione e conseguente verifica dei procedimenti descritti in questo protocollo d' intesa sulle chiamate zonali. Ogni modifica, al fine di migliorare il servizio dato ai donatori, verrà effettuata solo dall'Avis Provinciale sentite tutte le Comunali. In data odierna 07/10/2014 si concorda e si sottoscrive quanto segue:

Procedura per la chiamata zonale

1. La Comunale di Ascoli Piceno per il SIT di Ascoli Piceno e quella di San Benedetto del Tronto per il proprio SIT, in quanto punti di riferimento per i relativi Centri Trasfusionali **e in considerazione della propria organizzazione, faranno le chiamate e la gestione inerente all'attività ospedaliera** dei donatori che si recano per l'attività donazionale presso i SIT sopra citati.
2. Le Comunali dovranno individuare i donatori che fanno la propria attività presso i Centri Trasfusionali di Ascoli Piceno, di San Benedetto o nei punti di raccolta. Questi elenchi verranno consegnati alle Comunali referenti dei SIT, mentre in questa prima fase le Comunali di Spinetoli-Pagliare, Cupra Marittima, Ripatransone e Montefiore dell'Aso continueranno a gestire con una procedura concordata i donatori che donano nei Centri di Raccolta di riferimento. Collaudato questo metodo, anche queste Comunali in una seconda fase rientreranno in tale organizzazione.
3. Le segreterie zonali inseriranno i donatori in elenchi specifici e in pieno rispetto della privacy forniranno il seguente servizio:

    1. **Convocazione per la donazione: Il donatore viene periodicamente convocato** per le donazioni secondo tipologie di donazione e necessità di sangue. Alle Comunali di appartenenza vengono segnalate le donazioni effettuate. La convocazione sarà a mezzo e-mail o lettera e ricordata tramite sms per le donazioni secondo le necessità di sangue del SIT. In caso di emergenza o carenza di un determinato gruppo sanguigno il donatore viene sollecitato attraverso l'invio di sms o chiamata telefonica. L'invio degli sms avviene tramite apposito programma che permette di gestire la comunicazione in modo diretto da ASSOAVIS e di avere una traccia ed un riscontro in tempo reale dell'avvenuta ricezione. Le donazioni effettuate vengono caricate giornalmente nel programma gestionale delle Comunali di AP o SBT. Mensilmente si provvederà ad inviare alle Comunali un report delle donazioni effettuate.
    2. **Segnalazione controlli: Al donatore viene segnalato quando deve effettuare i controlli**.
       I controlli vengono effettuati secondo la metodica del SIT.
    3. **Segnalazione mancata donazione: Se il donatore non si reca a donare** per 18 mesi circa, la segreteria zonale lo segnala alla Comunale di appartenenza che provvederà a contattarlo e sapere le motivazioni. Se sono trascorsi due anni dall'ultima donazione effettuata, il donatore è invitato dalla propria Comunale a recarsi presso il SIT per sottoporsi allo screening di valutazione dei requisiti di idoneità alla donazione. Le Comunali gestiscono per proprio conto, ma in accordo con la segreteria zonale, la situazione dei donatori che non donano da 18/24 mesi.
    4. **Comunicazione sospensione: Se il donatore viene sospeso** viene avvisata la Comunale sul tipo di sospensione:
       a. **Temporanea** (su indicazione del medico o del donatore)
       b. **Definitiva** (su indicazione del medico o del donatore)

Mensilmente le segreterie zonali provvederanno ad inviare alle Comunali un report delle sospensioni temporanee e definitive.

Procedura per il Nuovo Donatore

1. L'**Avis comunale invia** alla **segreteria di riferimento** copia della domanda dei nuovi donatori,
   che devono essere stati informati sia sull'importanza della loro scelta sia sui criteri di esclusione dalla donazione.
2. La **segreteria** zonale seguirà il seguente iter:
   - Inserisce il nominativo in ASSOAVIS nell'elenco della Comunale di riferimento;

AREA VASTA 5 Zonale Z.T.12
Castel di Lama-Castignano-Cupramarittima-Grottammare-Montalto-Montefiore-Monteprandone-Offida-Ripatransone-S.Benedetto-Spinetoli/Pagliare

AREA VASTA 5 Zonale Z.T.13
Acquasanta Terme - Ascoli Piceno - Castel di Lama - Castignano - Montalto Marche - Offida - Spinetoli-Pagliare

- avvia il nuovo donatore al colloquio e alle analisi di controllo tramite **e-mail** o **telefonata** o **lettera** (secondo la procedura attualmente in vigore nei rispettivi SIT, procedura che si cercherà di uniformare per assicurare ai donatori uguale trattamento);
- provvederà a comunicare alle Avis l'idoneità alla donazione dell'aspirante donatore e/o lo stato di avanzamento della pratica, o una eventuale sospensione temporanea o definitiva;
- convoca l'aspirante donatore a donare. Nel caso di mancata presentazione alla convocazione per la 1° donazione o nel caso di pratica non completa la segreteria avvertirà la Comunale che provvederà a sollecitare il donatore;
- a donazione effettuata provvederà a inviare i report. Le Comunali compileranno la tessera.

Passato un periodo (circa due settimane dagli esami prenotati) in attesa dei referti si applicheranno le seguenti procedure:

- **Se l'aspirante donatore non ha rispettato gli appuntamenti.** Si ricontatta (almeno cinque volte a seconda della risposta data) e, se dopo i solleciti previsti non effettua i controlli, si segnala alla comunale.
- **Se la pratica NON è completa.** Si verifica la motivazione e si agisce di conseguenza.
- **Se la pratica È completa.** Si convoca per la prima donazione.

A donazione effettuata la segreteria zonale:

(1) **Invia il foglio di prima donazione alla Comunale** che provvede a iscrivere il donatore nel proprio registro e a fare la tessera, inviandone alla segreteria il numero che verrà registrato in ASSOAVIS.
(2) **Convoca periodicamente il donatore** per le donazioni secondo tipologie di donazione e necessità di sangue come già descritto .
(3) **Segnala al donatore quando** deve effettuare i **controlli**.
(4) **Segnala, se l'avisino non si reca a donare per almeno 18 mesi** senza comunicazioni, alla **Comunale** di **competenza** che provvederà a contattare il donatore e sapere le motivazioni.
(5) **Avvisa la Comunale del tipo di sospensione del donatore**:
   1. **Temporanea** (su indicazione del medico o del donatore)
   2. **Se sono trascorsi due anni** dall'ultima donazione
   3. **Definitiva** (su indicazione del medico o del donatore)

Procedura per Ex donatore

L'**Avis comunale invia** alla **segreteria** copia della richiesta (mod. **Ex** o copia nuova domanda) dell'ex donatore di tornare a donare**.**

È importante, al fine di migliorare il servizio sia della segreteria sia della comunale, che le Avis sappiano la motivazione del momentaneo allontanamento del donatore.

1. **Se l'Ex donatore ha avuto problemi sanitari** viene inviato al colloquio con il medico;
2. **Se sono trascorsi PIÙ di due anni** dall'ultima donazione viene considerato COME NUOVO DONATORE **deve ricompilare la domanda di adesione mantiene il numero di TESSERA che va riportato sulla domanda stessa**;
3. **Se sono trascorsi MENO di due anni** dall'ultima donazione VENGONO PRENOTATI I CONTROLLI

Accertati i punti 1 o 2 o 3, il donatore viene riconvocato o sospeso definitivamente dalla propria Comunale .

Procedura per Trasferimento

Associativa

- **Il DONATORE che chiede il trasferimento in una nostra comunale:** l'avisino fa richiesta scritta alla comunale dove vuole trasferirsi. La Comunale interessata chiederà all'Avis di provenienza la scheda personale da cui risulti l'anno di iscrizione e le donazioni effettuate e quant'altro necessario al trasferimento. Il richiedente compila inoltre la domanda di iscrizione. Terminato l'iter di trasferimento si comunicherà il nominativo alla zonale.
- **Il DONATORE che si trasferisce da una nostra comunale:** A trasferimento avvenuto va segnalato il nominativo e numero di tessera alla zonale che lo depenna dall'elenco.

Sanitaria

- **Se il trasferimento è in Regione** (da una Comunale all'altra della nostra provincia, o da una comunale di un'altra provincia): **essendo donatori che fanno capo allo stesso dipartimento hanno una corsia preferenziale analizzato il caso.**
- **Da fuori Regione:** Colloquio con il medico; Valutazione esami.

Rete Si investirà nella costruzione/realizzazione di una rete telematica dove ogni Comunale potrà, con apposite password per verificare/controllare la situazione dei propri donatori.

Fatturazione Ogni Comunale gestisce la fatturazione delle donazioni, secondo accordi con l'ASUR, dopo la ricezione del report delle donazioni effettuate.

Colazione post controlli e parcheggio

Colazione: All'aspirante donatore, dato che non è dovuta, può essere offerta dalla propria Comunale che se ne farà carico come da convenzione in essere.
Parcheggio: Le Comunali se ne faranno carico in base alle convenzioni stipulate con l' ospedale; in seguito si cercherà di trovare un comportamento uguale.

Le Comunali **forniranno alla segreteria zonale gli elenchi Assoavis aggiornati. Successivamente verranno comunicate solo le variazioni. A sua volta le zonali provvederanno a segnalare le eventuali variazioni di cui è venuta a conoscenza.**

Costi Le Comunali si impegnano a versare alle Avis Comunali di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto € 3,50 a donazione a parziale indennizzo dei servizi erogati, più eventuali costi delle colazioni per gli aspiranti donatori e del parcheggio. Tale cifra verrà periodicamente ricontrattata con intermediazione dell'Avis Provinciale.

Eventuali anomalie saranno segnalate al Provinciale, che ha l'esclusiva competenza di esaminarle, apportare correzioni, modifiche a questa intesa sentite le parti interessate.

S. Benedetto T. li 07/10/2014.

Avis Comunali di:

Acquasanta Terme	PER IL PRESIDENTE	Castel di Lama	Francesca Di Lorenzo
Castignano		Cupra Marittima	
Grottammare	PER IL PRESIDENTE	Montalto delle Marche	
Montefiore dell'Aso		Monteprandone	
Offida		Ripatransone	PER IL PRESIDENTE
Spinetoli-Pagliare			
Ascoli Piceno		San Benedetto del T.	
Avis Provinciale di Ascoli Piceno			

AREA VASTA 5 Zonale Z.T. 12

San Benedetto del Tronto

Comunali gestite: Castel di Lama; Castignano; Cupramarittima; Grottammare; Montalto Marche; Montefiore dell'Aso; Monteprandone; Offida; Ripatransone; San Benedetto del Tronto; Spinetoli-Pagliare.

Donazioni 5.530 **%** 1,733

AREA VASTA 5 Zonale Z.T. 13

Ascoli Piceno

Comunali gestite: Acquasanta Terme; Ascoli Piceno; Castel di Lama; Castignano; Montalto Marche; Offida; Spinetoli-Pagliare.

Donazioni 7.710 **%** 1,951

In **ASSOAVIS**

ognuno il suo archivio

Le **convocazioni di sangue** si effettuano su due tipi di appuntamenti:

- **in agenda regionale**
- **in fascia oraria**

Agenda Regionale: **dalle 8.10 alle 8.40**

(totale 7 appuntamenti)

Fascia oraria: **Prima fascia 8.45-9.45**

Seconda fascia 9.45-10.45

Le convocazioni di **plasma** e **piastrine** si eseguono solo su **agenda regionale**
(sono sempre su appuntamento orario)
dalle 8.30 alle 11.15
(10/11 plasmi e 2 piastrine)

Le convocazioni vengono effettuate con la procedura del programma AssoAvis in base alle richieste del Centro Trasfusionale per i gruppi, e alla disponibilità dei donatori ed eventuale controllo annuale da effettuare contestualmente alla donazione.

Le convocazioni **vengono inviate** ai donatori una decina di giorni prima tramite **mail+sms.** Per coloro che non possiedono la mail viene inviate lettera di convocazione a mezzo posta (circa il 10-15%).

Ai donatori convocati per **plasma** e **piastrine** viene sempre inviato un **sms di ricordo** qualche giorno prima.

In **periodi di carenza** si sollecitano anche i donatori convocati per sangue intero. Per emergenze si chiamano telefonicamente altri donatori da aggiungere ai già convocati.

L’**autoprenotazione** è prevista in maniera spontanea.

I donatori vengono tenuti sotto controllo in stretta collaborazione con le Comunali con mail+sms qualora siano sospesi in attesa di esami o se non donano da più di un anno.

Le Comunali interagiscono con la segreteria zonale, le informative transitano tra le due strutture per permettere ad ognuno, per la propria competenza, una perfetta gestione dell'Associato.

"La Chiamata"

ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE

AVIS Provinciale Ascoli Piceno

Grazie dell'Attenzione