



**ASSOCIAZIONE VOLONTARI ITALIANI SANGUE
REGIONALE DELL'UMBRIA**

XLVII ASSEMBLEA REGIONALE
FOLIGNO 15 APRILE 2018

RELAZIONE DEL CONSIGLIO
ANNO 2017



“AVIS: il Volontario per un servizio credibile ed affidabile”

Un cordiale saluto di benvenuto a tutti voi, delegati, presidenti, soci, simpatizzanti e Autorità a nome mio e del Consiglio Direttivo tutto.

Chiedo a questa Assemblea un minuto di silenzio per testimoniare la nostra vicinanza ed il solidale conforto ai parenti dei donatori e dirigenti della nostra Associazione umbra, che ci hanno lasciato durante il trascorrere dell'anno.

Oggi, a quarantasette anni dalla costituzione di Avis Regionale, dobbiamo prendere atto che dopo una crescita inarrestabile sino al 2012 – dove abbiamo raggiunto l'apice con circa 43 mila donazioni – ed un biennio più o meno stabile, dal 2016 è iniziata una vera e propria "emorragia" delle donazioni registrando, nel biennio 2016 – 2017, circa 3.700 donazioni in meno. Le esigenze dei servizi programmate prevedevano una raccolta di 45.000 unità.

Questa premessa era necessaria farla a sostegno del tema che questa Assemblea è chiamata a discutere: lo scorso anno "*Avis:Volontari per rendere un servizio*", quest'anno **“Avis: il Volontario per un servizio credibile ed affidabile”** in continuità al precedente, abbiamo sentito il bisogno di motivare e gratificare il singolo perché il suo impegno sia sempre più **“credibile e affidabile”**

Già nel 2016, in occasione di un corso di formazione, ci veniva detto che occorreva passare da un **orientamento centrato sul donatore**, per cui questo dona quando vuole, dove gli è più comodo e con le modalità che si sceglie, a prescindere dai fabbisogni del SSN e dai costi di produzione ad un **un orientamento centrato sugli utenti** che tenga conto delle esigenze di quantità, qualità, specificità ed efficienza (contenimento dei costi) della stessa pratica volontaria. Nel 2013, in occasione di un altro corso, ci veniva detto che è necessario donare quando serve e come serve e per far ciò occorrono rigore, informazione, programmazione e organizzazione. Dalla quantità alla qualità, dalla donazione al donatore consapevole, dalla promozione della donazione alla promozione della cultura solidale, della salute, di stili di vita sani e positivi.

La nostra **Mission** è chiara:

art.2.2 dello statuto regionale "l'AVIS Regionale dell'Umbria ha lo scopo di promuovere la donazione di sangue intero e/o di una sua frazione, volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole, ... configura il **donatore quale promotore di un primario servizio socio-sanitario ed**

operatore della salute, anche al fine di diffondere nella comunità locale d'appartenenza i valori della solidarietà, della gratuità, della partecipazione sociale e civile e della tutela del diritto alla salute”

art.2.3a dello statuto regionale “si propone di: a) **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”

Ne consegue che i nostri donatori sono “**volontari**” nella scelta di donare poi **svolgono un servizio** che dovrà essere sempre più **affidabile** e l'associazione cui appartengono sempre più **credibile**.

La nostra **Vision** è altrettanto chiara:

fissare gli obiettivi per il raggiungimento dell'autosufficienza, approfondire la relazione tra obiettivi a lungo, medio e breve termine delle diverse sedi e i risultati raggiunti, introducendo un sistema di raccolta e analisi di quelle informazioni (variabili) rilevanti per mettere in luce le performance associative individuando indicatori per il monitoraggio e la valutazione dei risultati conseguiti dalle nostre attività, rendicontare con trasparenza, attraverso la redazione del bilancio sociale (che la nuova normativa sul Terzo settore prevede), acquisendo le attese e poi le valutazioni di quanti, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nelle nostre attività (stakeholder), predisponendo un Piano Annuale degli Obiettivi (PAO)

L'Avis Regionale **“svolge, nei confronti delle associazioni che la costituiscono, una funzione di indirizzo, di coordinamento e verifica per il raggiungimento degli obiettivi associativi rappresentando i propri associati nei confronti di tutti i soggetti istituzionali, pubblici e privati di livello regionale”**

Le conferenze dei Presidenti rappresentano il mezzo di coordinamento e di confronto più efficace per condividere le problematiche, cercare di dare risposte condivise. Bisogna fare squadra e cercare di cambiare rotta sia nelle modalità di promozione della donazione del sangue, sia cercando di impegnare le nostre forze per migliorare i servizi di chiamata, accoglienza e fidelizzazione dei nostri donatori.

Con le Avis Provinciali abbiamo individuato gli ambiti associativi, e stabilito chi fa cosa, per dare maggior potenza alla nostra azione di politica associativa, dando un segnale di compattezza, che ci fa più forti nei confronti dell'esterno e nei rapporti con le istituzioni di riferimento e maggiori possibilità alle nostre specifiche richieste; se, al contrario, andiamo avanti ognuno per suo conto la politica dell'Avis si indebolisce ed il raggiungimento degli obiettivi sarà compromesso.

Occorre qualificare la nostra attività per essere sempre più credibili e affidabili; non occorre aumentare la visibilità dell'Avis, ma occorre aumentare il numero di donatori consapevoli e responsabili, convinti di compiere un servizio, per aumentare le donazioni e consentire al servizio sanitario di garantire i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) a quanti hanno bisogno del nostro dono. È necessario promuovere la prima *donazione differita* e la *donazione programmata* oltre che informare opportunamente i giovani, perché sappiano adottare stili di vita sani, affinché possano essere nelle condizioni di esercitare il proprio diritto e partecipare attivamente e responsabilmente ad un servizio, sempre più efficace ed efficiente nell'interesse dell'ammalato.

Occorre passare, da un orientamento centrato sul donatore, a un orientamento centrato sugli utenti, che sono i destinatari diretti della stessa pratica volontaria. Ecco perché si sta puntando sulla donazione **differita**, pratica quest'ultima che da maggiore affidabilità sulla costanza e sull'affidabilità del donatore, e alla **programmata** perché il donatore associato, oltre che essere anonimo e volontario, è consapevole e responsabile del dono che compie periodicamente: comunicando all'associazione le sue disponibilità (quando donare e quale preavviso avere) potrà consentire alla organizzazione di rendere il suo dono utile e renderà un servizio credibile e affidabile.

Dobbiamo applicare quanto la normativa nazionale e regionale vigente prevede, pretendere che le Istituzioni assolvano agli obblighi che la stessa normativa assegna loro, vigilare sulla sua applicazione:

ma perché la nostra azione sia efficace occorre essere uniti: un nostro slogan è stato "*per noi, donare sangue, è un grande gioco di squadra*". Rispetto dello statuto, del codice etico, sani e sinceri rapporti interpersonali, rispetto reciproco delle idee, sono principi fondamentali e garantiscono una vita democratica dell'associazione: prima un dibattito sereno, poi il rispetto delle decisioni assunte e la pratica di una **condivisione operativa**.

In attuazione del piano regionale sangue, che scade quest'anno, abbiamo richiesto

- conoscere le soglie minime per gruppo di ogni SIT
- conoscere le *sospensioni* e la durata delle stesse
- anticipare le aperture e predisporre personale *dedicato* in numero adeguato evitando che il donatore permanga lungo tempo presso il Punto di raccolta/sit
- applicazione uniforme delle procedure di accertamento della idoneità
- dotare con urgenza, i SIT della "*firma digitale*" per consentire l'accesso del direttore sanitario associativo/donatore alla "*cartella sanitaria*" con notevole

riduzione di tempi e relativi costi per la stampa e spedizione dei referti sia strumentali sia di laboratorio

- consentire al donatore e/o Avis di poter "prenotare" la propria donazione
- concordare aperture dei punti di raccolta/sit domenicali e/o pomeridiane
- aumentare *notevolmente* la plasmateresi per consentire anche il recupero di molti donatori oltre che dare esecuzione agli accordi per la produzione dei plasma derivati
- individuare un "*percorso preferenziale*" per l'accertamento della idoneità nei casi di prima donazione differita
- utilizzo della "*card del donatore*" in tutti i punti di raccolta/sit
- realizzare con urgenza la "banca dati unica regionale" e dare applicazione sia a quanto prevede il vigente Piano Regionale Sangue e Plasma sia la convenzione recentemente sottoscritta.

È stata solo concordata e realizzata lo scorso 18 marzo 2018 una "apertura domenicale" dei Punti di Raccolta Fissi presenti a Foligno, Narni, Orvieto, Spoleto e Terni che andavano ad aggiungersi ai PRF di Perugia e Media Valle del Tevere che da tempo la effettuano; la sperimentazione, visti i positivi risultati conseguiti per l'impegno profuso dalle Avis interessate, e non solo, sarà ripetuta la terza domenica dei mesi di maggio e luglio ca. (180 donazioni effettuate di cui 150 da donatori Avis). **Ma i Direttori Generali delle Aziende non hanno nemmeno risposto ad una nota inviata loro nel novembre dello scorso anno;** nella nota si sollecitava l'attuazione di quanto lo stesso Piano Regionale Sangue prevede: hanno attuato quella parte di Piano che era stata inserita tra gli "obiettivi" da raggiungere per non essere penalizzati.

Un esempio:

la mancanza di una "banca dati" unica non ci consente ancora di utilizzare il sistema AssoWeb se non per la sola *lettura* dei dati, e non sempre esatti considerata la poca attenzione dedicata dagli operatori nell'inserimento degli stessi o dal transito da Emodata (sistema in uso ai SIT di PG e TR) a EmodataWeb. Dovrà essere cura di Avis correggere qualche migliaio di errori.

Parlando di accesso ai dati dei donatori non possiamo non ricordare che il prossimo **25 maggio ca** entrerà in vigore la **nuova normativa sulla "protezione dei dati personali"** (ex Privacy) in adempimento a quanto disposto dal regolamento UE 2016/679 già recepito. L'Avis Nazionale ha iniziato ad effettuare corsi informativi in materia e corsi di formazione saranno previsti anche nella nostra regione. Non appena

sarà accertato il possesso dei requisiti delle singole Avis verranno assegnate loro le credenziali di accesso.

Questo, ed altro, è stato nuovamente riproposto nella seduta del Centro Regionale Sangue dello scorso 27 marzo ca. E a proposito di Centro Regionale Sangue, l'Avis Regionale ha più volte sollecitato l'Ente Regione perché sia rivista la sua composizione, il suo funzionamento e i poteri che la vigente normativa prevede: oggi è occasione di incontro ma non è operativo e non ha alcun potere; partecipano alcuni "addetti ai lavori", non sempre delegati dai Direttori Generali, e quindi senza alcun potere di "impegno decisionale operativo" e spesso debbono "valutare" se stessi. Nell'ultima seduta è stata evidenziata dagli operatori una affluenza di donatori insufficienti a soddisfare le esigenze degli ospedali, e la non adeguata azione di chiamata dell'Avis: a tutto ciò si è replicato con fermezza sottolineando la primaria funzione degli operatori, non sempre "dedicati" nell'"accogliere" e "trattare" i donatori. Si è chiesta la immediata costituzione dei Co.BUS (Comitati del Buon Uso del Sangue) in applicazione della recente normativa in materia.

L'Avis presenterà un progetto, "allegato C" della convenzione, per consentire al proprio Centro Studi e Ricerca (che vede la collaborazione di docenti universitari) di studiare il fenomeno "donazionale", proporre soluzioni ai problemi oltre che prevedere la continuazione di una attività formativa che preveda anche moduli sulla "chiamata - accoglienza e fidelizzazione" ai quali potranno accedere i quadri associativi, i donatori ed eventualmente il personale addetto dei servizi.

Se i Servizi hanno le loro colpe, ovviamente l'Avis non può esimersi da alcune responsabilità; in apertura di questa relazione venivano richiamati i principi ispiratori della nostra azione che abbiamo condiviso nella riunione straordinaria dei presidenti delle Avis umbre tenutasi lo scorso 14 ottobre 2017, ma alcuni esempi (negli allegati trovate indicati dati e percentuali) dimostrano che dobbiamo necessariamente fare meglio; è vero che i donatori "*non idonei temporaneamente*" sono notevolmente aumentati nel 2017 (**2.500 pari al +75% rispetto al 2016**) ed abbiamo avuto **3.032 "nuovi soci"** e **4.006 "cancellati"** e l'**indice di donazione dell' 1,26** è rimasto pari a quello del 2016, ma una riflessione dobbiamo farla prendendo in esame il "parco" donatori 2017 (vedi tabelle allegate 2014 - 2017) dal quale si evidenzia una rilevante "uscita" di donatori "periodici" e "frequentissimi" Avis e non Avis di età compresa tra i 26 e i 70 anni non compensata da una cospicua "entrata" di "nuovi" giovani donatori tra i 18 e 25 anni: quali le ragioni che causano tali effetti? Non sappiamo fidelizzare i nostri soci? Non sappiamo accoglierli e/o responsabilizzarli? Nel 2017 i soci Avis sono stati il 79,46% del totale ed hanno contribuito alla raccolta con il

91,18%: in passato eravamo certamente in una posizione migliore. Non appare secondario considerare che occorre verificare la efficacia delle "chiamate", se e quando ci interessiamo di seguire i donatori "sospesi" o di quelli definitivamente "non idonei" perché continuino la loro azione promozionale verso i giovani comunicando loro ciò in cui credono; una particolare attenzione dobbiamo averla per tutti quei donatori che effettuano la prima donazione e non ridonano: perché? Dobbiamo ricordarci che avremmo dovuto costituire "gruppi di emergenza" di donatori che per tipologia e per disponibilità si rendono disponibili ad intervenire in particolari situazioni dei servizi sanitari del tipo dei "volontari della protezione civile": sappiamo tutti, e noi umbri ne abbiamo ripetute esperienze, che quando siamo in emergenza molti sono i cittadini-volontari che affluiscono ai PRF per contribuire con il loro gesto, ma se fossimo in grado di "programmare" le donazioni avremmo certamente le scorte necessarie o saremmo capaci di integrarle con immediatezza.

Oggi è in corso una sperimentazione, iniziata lo scorso 14 febbraio ca, che vede impegnata l'Avis Regionale ad inviare SMS ai donatori in tre momenti particolari: per il compleanno (nel giorno dell'evento), per ringraziarlo della donazione effettuata il giorno prima e quando la sacca donata viene utilizzata; i donatori sono quelli afferenti ai PRF di Foligno, Orvieto e Spoleto – zona con evidente calo di donazioni da alcuni anni – e se si verificherà idoneo strumento di fidelizzazione e responsabilizzazione dei donatori, sarà estesa a tutta la Regione.

La formazione deve rappresentare il perno della nostra attività associativa e, al più presto, sarà predisposto un calendario biennale delle attività formative nelle più disparate tematiche associative ponendo maggiore attenzione ai temi della *chiamata*, della *accoglienza* e della *fidelizzazione*, oltre che alla *segreteria*, *aspetti amministrativi e statuari* e all'evoluzione della normativa in materia: ci riferiamo, ad esempio, alla riforma del terzo settore attualmente in corso. L'offerta formativa sarà concordata con le Avis Provinciali. Dobbiamo anticipare il cambiamento e non subirlo: solo in questo modo saremo in grado di affrontare le novità con competenza e slancio.

In più occasioni abbiamo ricordato che, sia la normativa, sia la convezione vigente con l'Ente Regione, impegnano l'Associazione a rendicontare, sin da questo anno per l'anno 2017, la utilizzazione delle risorse a disposizione di ciascuna Avis e pervenute sia da Enti pubblici, sia da privati o altre fonti; espressamente ci si chiede di:

1. predisporre annualmente, e ai vari livelli di Base, Comunali, Provinciali e Regionale, una relazione da cui si evincano le attività svolte, sulla base dello specifico documento di programmazione (es. relazione annuale del Consiglio

direttivo) e degli obiettivi attesi, comprensiva delle modalità di realizzazione e delle risorse impegnate con riferimento a:

- a) promozione del dono;
- b) sensibilizzazione, informazione ed educazione del donatore (es. materiale informativo, ecc);
- c) gestione della chiamata programmata;
- d) modalità di utilizzo e gestione dei flussi informativi.

Oggi abbiamo anche l'obbligo di rispondere ad una specifica richiesta del Centro Nazionale Sangue che richiede simili informazioni attraverso una scheda che ogni Avis dovrà compilare, sia per l'anno 2016 sia per il 2017, e restituire ad Avis Regionale. Le informazioni che verranno fornite serviranno per definire le nuove quote di rimborso e per valutare le attività dell'Avis.

La semplice esecuzione di alcuni adempimenti, non solo amministrativi, condivisi in sede nazionale e regionale, ha provocato una ingiustificata reazione delle Avis, che ritengono tutto ciò una "burocratizzazione" della vita associativa, invece di essere finalmente soddisfatte di essere poste nelle condizioni di far conoscere la validità delle loro azioni, il ruolo, ancora oggi insostituibile, che svolgono così come lo abbiamo sempre preteso dalle altre Organizzazioni e dalle stesse Istituzioni. Avere ciascuna Avis una autonomia amministrativa, non significa redigere un bilancio, non uniforme e sintetico, e "non rendicontare", su richiesta di chicchessia fosse interessato e/o previsto dalla vigente normativa, l'uso documentato delle risorse pubbliche e private di cui disponiamo: il principio di trasparenza è un elemento importante e irrinunciabile sia al nostro interno, sia nei confronti dell'esterno; fare barricate o non favorire possibili controlli o non fornire le informazioni necessarie crea ombre sulla nostra associazione e sui suoi dirigenti. È giusto e doveroso ricordare che per gli inadempimenti sono previste sanzioni molto pesanti come ad esempio la diminuzione del contributo o addirittura la restituzione di quanto già speso.

In linea con quanto affermato, il Consiglio Direttivo, nella seduta del 02 marzo us, ha approvato, dopo un confronto con le Avis Provinciali, il nuovo **regolamento per la erogazione di contributi**; questo si propone come mezzo per:

- qualificare le competenze dei Quadri direttivi
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'attività di promozione dell'associazione, l'attività di comunicazione interna ed esterna e la penetrazione nel tessuto sociale delle nostre comunità
- incrementare il numero dei propri associati e il numero delle donazioni

- svolgere le proprie attività istituzionali
- far fronte alle proprie spese di amministrazione e gestione della sede per sostenere:

- a) le iniziative che qualificano l'immagine ed il ruolo dell'Associazione e che sono da considerarsi attuative di più ampi progetti Provinciali, Regionale e Nazionale che abbiano l'obiettivo di aumentare i donatori, fidelizzare i soci, i cui risultati siano misurabili in tal senso.
- b) la organizzazione e promozione di attività di ampio interesse coinvolgenti il mondo giovanile o scolastico di ogni ordine e grado che abbiano l'obiettivo di inserire nell'offerta formativa delle singole scuole, la promozione di sani stili di vita, la prevenzione e la sicurezza, l'esercizio del Volontariato finalizzate alla donazione di sangue.

Ovviamente il regolamento prevede le modalità di presentazione dei progetti e per la loro liquidazione richiede una documentazione che attesti gli oneri sostenuti e il grado di raggiungimento degli obiettivi che il progetto si proponeva. Alle Avis Provinciali si chiede, nello spirito di realizzare una immagine "unica" associativa, la condivisione operativa degli obiettivi e delle iniziative regionali oltre che la partecipazione a tutti i momenti di incontro, studio e formazione, riunioni in genere, promosse da Avis Regionale (in cartella trovate il testo).

Per quanto alla determinazione dei fondi messi a disposizione, considerata la necessità di dover sostenere la provincia di **Terni**, per l'anno corrente è stato assegnato al competente Provinciale il **33,33%** e a quello di **Perugia** il **66,66%** a fronte di una entità di fondi provenienti da donazioni **rispettivamente del 18,54% e dell' 81,46%**; inoltre, l'Avis Regionale assegnerà ulteriori fondi per cofinanziare progetti delle Avis Comunali, che avranno le caratteristiche previste dal regolamento, posti precedentemente a carico delle stesse Provinciali.

Per fornire ulteriori strumenti alle Avis, impegnate sul territorio, verrà operata una revisione di tutti i "protocolli di intesa", vigenti o scaduti, perché siano rinnovati e tradotti dai firmatari in azioni concrete e sinergie capaci di affermare i principi in essi enunciati e diventino vera occasione di confronto e collaborazione.

Particolare attenzione vorremmo dedicare ai giovani, già soci della ns associazione, perché diventino loro stessi comunicatori "alla pari" e tra i giovani si sviluppi l'impegno per l'esercizio di una "cittadinanza attiva" così che sappiano rispondere con efficacia al diritto del cittadino ad una adeguata assistenza. Già nel

2016 un sondaggio effettuato tra coloro che avevano effettuato la prima donazione nel 2015 (l' 85% di età compresa tra i 18 e 30 anni) ha fornito dati interessanti: il 98% continuerà a donare e l' 85% di questi verrà su chiamata con preavviso di un giorno (8,4%) di due giorni (59,0%) e di una settimana (32,0%); sono anche interessanti i risultati del sondaggio effettuato dall'Avis Provinciale di Perugia su un target di donatori in occasione dell'accesso al Punto di Raccolta Fisso; questi confermano che il 55% si è avvicinato autonomamente alla donazione (nel precedente sondaggio era il 51%)

Infine, per quanto riguarda i giovani, vorremmo coinvolgere le Avis Comunali, più volte interessate, per creare anche in Umbria un "gruppo giovani" ed una "Consulta giovani": a tale proposito abbiamo previsto di convocare prossimamente un forum ed avviare questo processo di ricambio generazionale. In campo giovanile è stata svolta una particolare attività impegnativa di progettazione, esecuzione e controllo delle condizioni e dei requisiti di accreditamento per offrire la possibilità ai giovani di fare esperienza e conoscere l'Avis attraverso il Servizio Civile che dal marzo 2018 la nuova normativa definisce **Servizio Civile Universale**. (v.allegato).

Il Consiglio ha voluto che quanto contenuto in questa relazione sia oggi materia di approfondimento e studio per migliorarci, rispettarci e condividere principi e comportamenti affinché l'Avis dell'Umbria abbia, nel rispetto del proprio Statuto, del Regolamento nazionale e del Codice etico, una sola immagine, sia affidabile e credibile e sia coerente con la propria "missione" ed abbia una unica "visione del futuro".

p. Il Consiglio Direttivo

IL PRESIDENTE

47° ASSEMBLEA AVIS REGIONALE UMBRIA

AVIS



**il volontariato
per un servizio
credibile ed affidabile**



Domenica 15 aprile 2018 / ore 9.00

DELFINA PALACE HOTEL

Via della Fornacetta / FOLIGNO

AVIS REGIONALE UMBRIA - Via Caduti del Lavoro 31/A - 06124 Perugia
800.550433 - 075.5838141 - Fax 075.5838140
www.avisumbria.it - info@avisumbria.it - avisumbria@pec.it