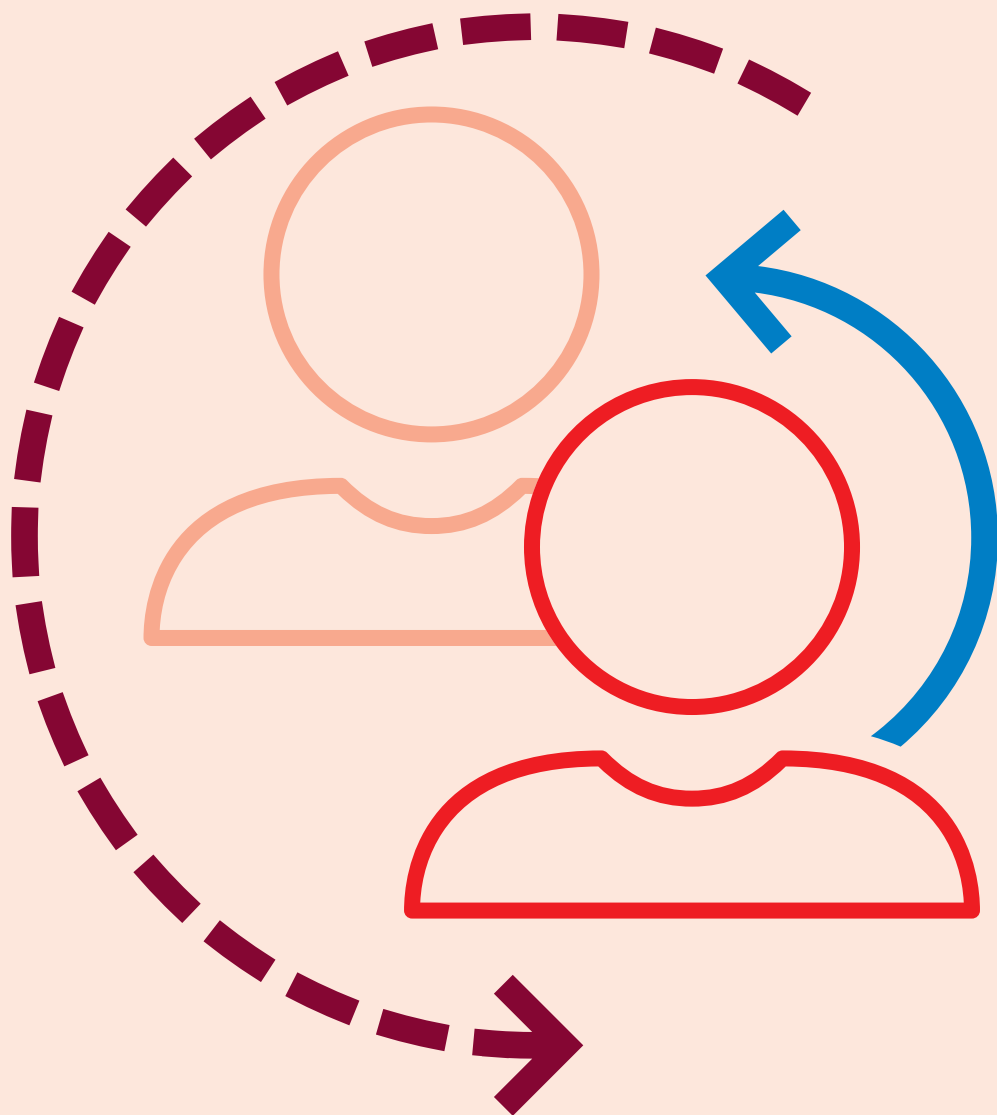


LINEE GUIDA PER L'ACCOGLIENZA



LINEE GUIDA PER L'ACCOGLIENZA

AVIS ha tra i suoi compiti principali la promozione della cultura della solidarietà e del dono, oltre a quella di stili sani e positivi, la chiamata del donatore, la raccolta del sangue e degli emocomponenti laddove delegata dal Servizio Sanitario Nazionale/Regionale, lo sviluppo del volontariato.

Inoltre abbiamo un'organizzazione a rete che ci configura come una Associazione di Associazioni e di soci che si riconoscono nel patto associativo, con riferimento ad uno Statuto e Regolamenti tipo, un Codice Etico, un unico logo, un'immagine coordinata. Per tale motivo il Consiglio Nazionale ha deciso di realizzare questi manuali che contengono le Linee guida essenziali su Promozione, Chiamata-Convocazione, Accoglienza al fine di rendere maggiormente uniforme e omogenea l'azione associativa in questi ambiti di attività.

La volontà è pertanto quella di supportare tutte le sedi nel miglioramento dei propri risultati condividendo procedure già testate dai propri collaboratori (condivisione del sapere e del saper fare). I manuali sono il frutto di un percorso condiviso iniziato alcuni anni fa e che ha visto coinvolti consiglieri nazionali, realtà territoriali, delegati alle Assemblee Nazionali, esperti che ringrazio sentitamente per tutto il lavoro svolto, oltre alla messa in comune di esperienze e buone pratiche già in essere. Peraltro devono essere considerati uno strumento di lavoro in divenire che pertanto potranno essere arricchiti nel tempo dopo un adeguato periodo di sperimentazione.

Tra gli obiettivi che AVIS persegue sul territorio la fidelizzazione dei donatori e dei volontari rappresenta quello forse più stimolante. È infatti noto che nostro compito non è solo aumentare il numero di nuovi donatori, ma anche quello di far sì che permangano in Associazione e continuino con regolarità la loro attività nel tempo, oltre a favorire l'avvicinamento di nuove forze all'interno della nostra organizzazione. Uno "strumento" fondamentale in questa direzione è l'accoglienza sia del candidato donatore sia del già donatore sia del possibile nuovo volontario e dirigente associativo. L'assioma secondo cui se ci si trova bene in un posto, se si è accolti adeguatamente siamo invogliati a ritornare è valido anche per AVIS.

Come si legge nella parte introduttiva di questo manuale: "Pensiamo alla nostra personale esperienza di donatore: com'è stata la prima volta che siamo entrati in contatto con AVIS? Ricordando questi momenti fatti di dettagli e di relazione – come un sorriso sincero, un saluto personalizzato, una frase che ha placato i nostri dubbi – ci renderemo conto dell'importanza determinante che hanno avuto nel nostro percorso di donatori e di avisini."

Siamo una Associazione di persone dedicata alle persone ed il fattore umano, la testimonianza personale, l'entusiasmo associativo, affiancati a qualche tecnica specifica fanno sicuramente la differenza.

Buona lettura.

Vincenzo Saturni
Presidente AVIS NAZIONALE



Indice

COS'È L'ACCOGLIENZA	7	Tracciare le problematiche	49
Gli obiettivi dell'accoglienza	10	Creare gruppi di verifica	50
Il ruolo del gruppo nelle fasi di accoglienza	11		
→ Fase preliminare alla donazione	11	ESERCIZI CON IL GRUPPO	53
→ Fase di post-donazione	12		
		APPENDICE	59
IL DONATORE AL CENTRO	15	Questionario di valutazione del servizio	61
Chi può donare	18	Scheda reclami	62
Il profilo del donatore	20	Registro reclami	64
		Gestione non conformità	65
GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA EFFICACE	23	Registro non conformità	67
Le fasi principali dell'attività	25		
Creare il gruppo di accoglienza	26		
Realizzare percorsi di formazione	28		
→ Le 10 regole d'oro dell'accoglienza AVIS	29		
→ Le informazioni da veicolare al donatore	30		
→ Le competenze trasversali per l'accoglienza	34		
→ La gestione dei reclami	37		
→ La motivazione	38		
→ Gli incontri formativi	40		
→ Il feedback	41		
Predisporre luoghi e spazi di accoglienza	43		
Fornire strumenti utili	44		
Monitorare i risultati	45		

Guida all'utilizzo

L'intento di questo manuale è quello di fornirti un metodo efficace e un linguaggio comune che possano supportarti nella creazione e nella gestione della fase di accoglienza in collaborazione con il tuo team.

All'interno del manuale troverai dei suggerimenti creati raccogliendo alcune esperienze di successo. Si tratta quindi di indicazioni pratiche e replicabili che lasciano spazio alla personalizzazione. Sappiamo infatti che questo non solo è un fattore imprescindibile viste le diversità territoriali, ma anche di grande valore perché permette un contatto unico con il donatore.

Abbiamo voluto fornirti in questi capitoli delle linee guida, spunti formativi e di gestione proprio per supportarti nel miglioramento continuo. Troverai per questo anche delle rubriche pratiche:
→ "Ricorda che..." punti di attenzione;
→ "Una nota in più" approfondimenti utili.

Alla fine del manuale, troverai una sezione dedicata agli "Esercizi con il gruppo" per approfondire a livello pratico alcuni argomenti del manuale.

Consideriamo questo strumento, come un punto di partenza da approfondire attraverso ulteriori modalità formative e incontri ad hoc.

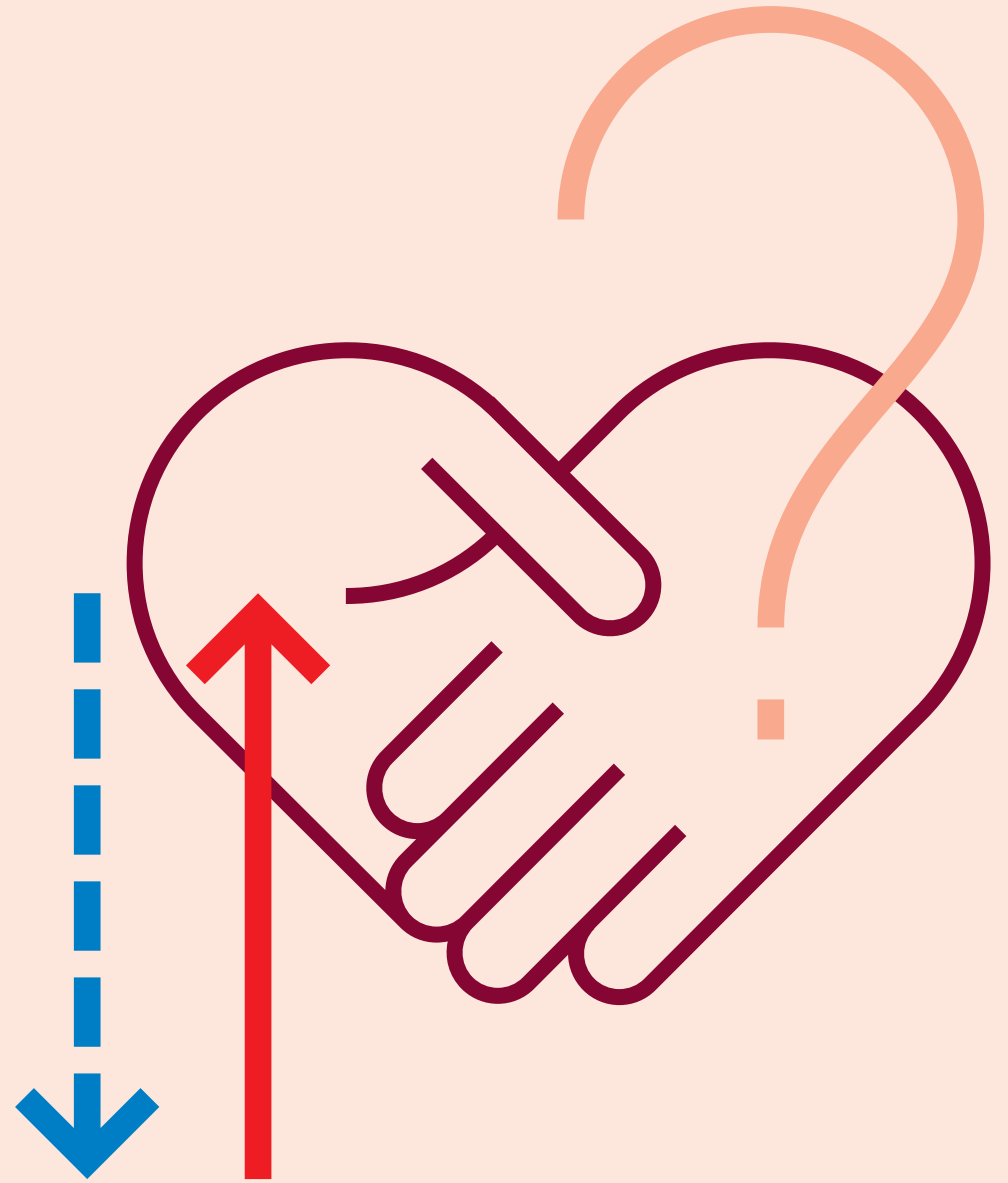


Punti di attenzione.



Approfondimenti utili.

COS'È L'ACCOGLIENZA



Pensiamo alla nostra personale esperienza di donatore: com'è stata la prima volta che siamo entrati in contatto con AVIS? E la prima volta che abbiamo donato, come ci siamo sentiti? C'è stato qualcuno che si è preso cura di noi mettendoci subito a nostro agio? Ricordando questi momenti fatti di dettagli e di relazione – come un sorriso sincero, un saluto personalizzato, una frase che ha placato i nostri dubbi – ci renderemo conto dell'importanza determinante che hanno avuto nel nostro percorso di donatori e di avisini. Per questo stesso motivo, è fondamentale che riusciamo a replicare questi elementi e farli rivivere, giorno dopo giorno, a tutti i donatori. Naturalmente, la risorsa più preziosa che abbiamo per farlo sono le persone, i nostri collaboratori che, adeguatamente formati, possono offrire ai donatori la miglior esperienza possibile! Un atteggiamento, quello dell'accoglienza, necessario ad AVIS per comunicare efficacemente con il donatore e, allo stesso tempo, metodo apprezzato dal donatore che in questo modo si orienta nel percorso della donazione, si sente gratificato per il suo indispensabile gesto e, non meno importante, parte integrante dell'Associazione.

Ricorda che

L'accoglienza si integra con le altre occasioni di contatto con il donatore come le attività di promozione e chiamata e insieme favoriscono la fidelizzazione del donatore nel tempo. L'accoglienza è un momento privilegiato in quanto rappresenta il momento in cui i principi avisini che hanno attratto i potenziali donatori si concretizzano in dono.

Una nota in più

Prima di iniziare, ti consigliamo di fare una piccola analisi della situazione esistente in modo da verificare con continuità i progressi. Chiediti ad esempio:

- quanti donatori ho in totale? Quanti sono i nuovi e quanti, invece, i periodici?
- quanti donatori in media si presentano quotidianamente?
- quanti donatori nuovi diventano periodici? C'è stata una variazione nel tempo?
- quale servizio di accoglienza è offerto attualmente?
- chi lo coordina (sede comunale, provinciale, regionale, accordo interassociativo, ...)?
- ci sono persone dedicate a questa attività? Quanti sono? Sono dipendenti e/o volontari?
- in che attività specifiche sono coinvolti?
- che formazione è stata fornita a queste persone?

①

Assicurare che il percorso della donazione sia un'esperienza positiva per il donatore in modo che ne abbia un ricordo felice e decida di tornare a donare.

②

Promuovere la partecipazione dei donatori all'Associazione perché diventino parte attiva e incoraggino a loro volta l'adesione di altre persone.

③

Raccogliere informazioni utili sul donatore e sulla sua esperienza di dono per migliorare la nostra struttura.

④

Trasmettere a nostra volta informazioni che stimolino la cultura del dono (motivazioni, procedure, domande frequenti, ...), la partecipazione alla vita associativa (volontariato attivo, feste, eventi, assemblee, social network...) e fidelizzino il donatore.

La persona che si occupa dell'accoglienza è la figura-chiave in quanto è l'elemento di raccordo tra il donatore e gli operatori sanitari: accoglie il donatore al suo arrivo, lo assiste durante tutta la permanenza nella sede di raccolta e ne riceve il feedback. È il volto che il donatore associa al gesto che sta compiendo! Svolge le proprie mansioni all'interno di una struttura complessa, la cui conoscenza approfondita è il presupposto fondamentale per convincere il donatore che si trova nel posto giusto e che sta facendo la cosa giusta. L'accoglienza si integra con le altre occasioni di contatto con il donatore come le attività di promozione e chiamata e insieme favoriscono la fidelizzazione del donatore nel tempo. L'accoglienza è un'occasione privilegiata in quanto rappresenta il momento in cui i principi avisini che hanno attratto i potenziali donatori si concretizzano in dono.

Per iniziare a delineare le caratteristiche e gli obiettivi di questo ruolo, abbiamo ripercorso le varie fasi che lo vedono coinvolto.

Fase preliminare alla donazione

1 Conoscere e comprendere i donatori

L'ascolto del donatore è alla base di un rapporto efficiente, continuativo e soddisfacente. Efficienza, continuità e soddisfazione sono condizioni importanti per entrambe le parti (AVIS e il donatore) e solo grazie a loro attuarsi, il servizio può davvero essere utile e garantire la fidelizzazione del donatore e il raggiungimento degli obiettivi di raccolta. Soprattutto, chi fa accoglienza deve sempre mettere il donatore al centro delle sue azioni per conoscerne i bisogni, gestirne le paure, chiarirne le incertezze e accompagnarlo lungo tutto il percorso.

2 Condividere le informazioni utili

Il dialogo continua anche nel trasmettere:
→ tutte le informazioni utili nel percorso donazionale, sia per i nuovi donatori sia per quelli periodici (soprattutto nel caso in cui le procedure dovessero cambiare). È opportuno che la persona preposta all'accoglienza non fornisca indicazioni di tipo sanitario, indirizzando il donatore a porre questi quesiti ai professionisti qualificati che incontrerà (medici, infermieri...). Inoltre, è fondamentale che faccia riferimento al materiale informativo a disposizione che deve essere aggiornato e validato dall'autorità sanitaria responsabile;
→ valori, obiettivi, mission dell'Associazione per coinvolgere emozionalmente, oltre che razionalmente, i donatori. È fondamentale che tutti si sentano parte di un grande progetto e di un gruppo (una famiglia) in cui la singola persona è protagonista attiva e indispensabile al raggiungimento dell'obiettivo primario: salvaguardare la vita!

3 Supportare il donatore

Questo significa accompagnare il donatore in tutte le fasi della donazione facendolo sentire importante, a proprio agio e "in buone mani". Il donatore non deve sentirsi un paziente, o ancora peggio un mezzo per arrivare a un obiettivo, ma una persona il cui gesto fa la differenza. Accompagnare non significa però imporre: l'accoglienza deve essere un servizio offerto al donatore, non uno strumento di condizionamento. Questo implica anche la capacità di comprendere quando il donatore non vuole che "gli si forzi la mano". Soprattutto, facciamo attenzione a uno dei momenti più delicati: quello della compilazione del questionario anamnestico. Nel questionario, il donatore deve riportare informazioni personali e delicate che possono essere fonte di imbarazzo. In quel momento, una presenza invasiva dell'addetto all'accoglienza potrebbe indurre il donatore a fornire informazioni non veritiere, vanificando il ruolo cruciale del questionario, oltre che ledere la privacy del donatore.

Fase di post donazione

4 Socializzare con il donatore

La condivisione continua durante il ristoro. In questa fase, la persona che si occupa dell'accoglienza, oltre ad avere un fondamentale ruolo di supervisione del benessere del donatore, deve saper cogliere ogni ulteriore occasione per condividere importanti informazioni che riguardano l'Associazione nel suo complesso e l'importanza dei valori e dei progetti che promuove.

5 Gestire il malessere

A volte può capitare che il donatore non si senta bene prima, durante o dopo la donazione. In tutti questi casi, i collaboratori AVIS dovranno allertare, se non già presente, il personale medico e infermieristico che si occuperà di risolvere la situazione. Sarà invece compito del personale di accoglienza AVIS rassicurare gli altri donatori o gli accompagnatori in modo che non si spaventino per l'accaduto. Inoltre, dopo la risoluzione dell'inconveniente può essere utile rimotivare il donatore stesso a proseguire con la sua attività.

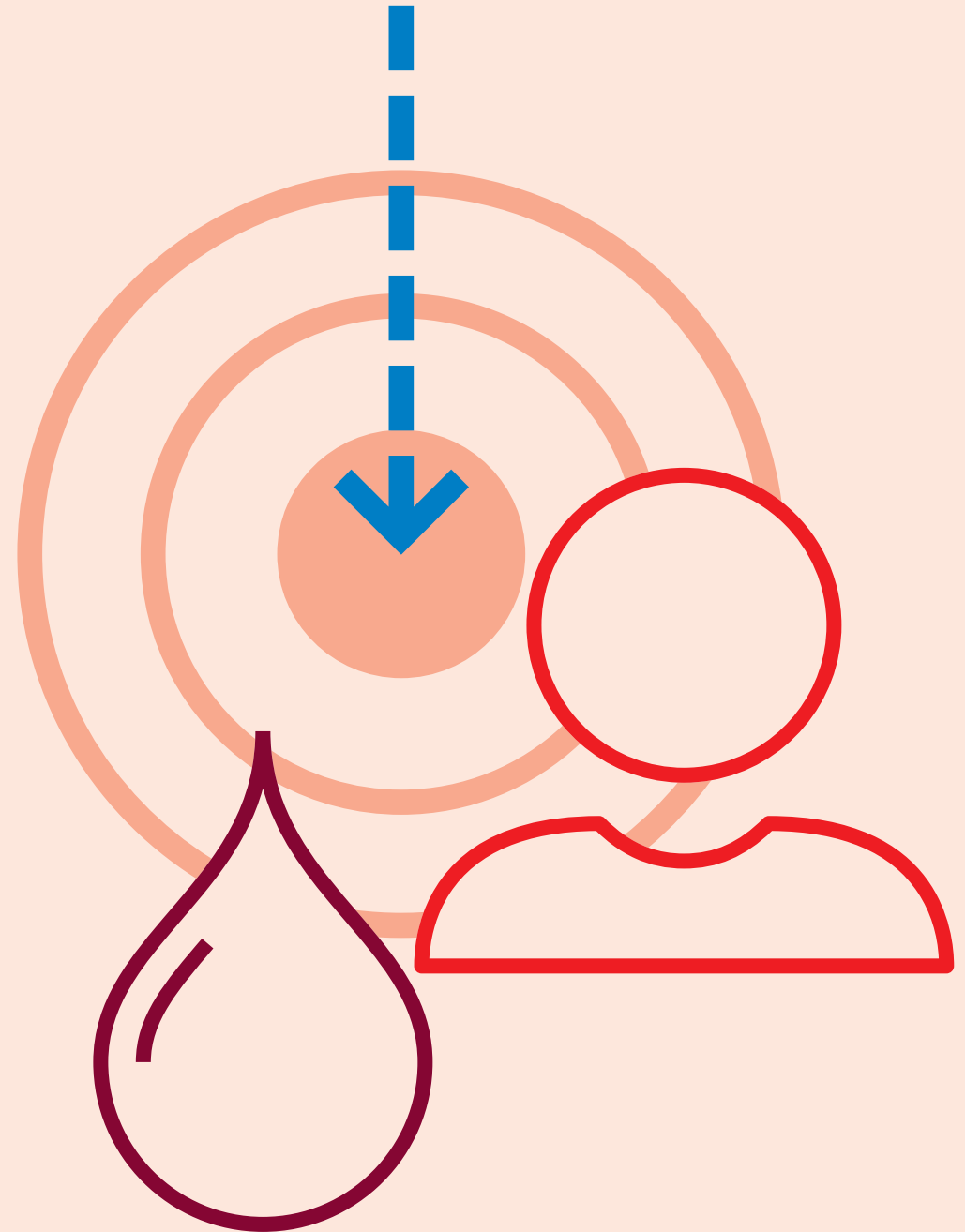
Ricorda che

Trovare un volto familiare che accoglie e si mette a disposizione per informazioni e domande migliora lo stato d'animo dei donatori!

Chi entra nel Servizio Trasfusionale di un ospedale o in una Unità di Raccolta per la prima volta non si sente a suo agio. Solo noi siamo in grado di fare la differenza trasformando questa difficoltà in fedeltà!

Avere una persona che accompagna al ristoro facendo due chiacchiere crea senso di appartenenza!

IL DONATORE AL CENTRO



Dopo questa introduzione, sorge spontaneo chiedersi: “Cosa dobbiamo fare per gestire al meglio questa relazione con i donatori?”. Iniziamo con una delle fasi più importanti, eppure spesso la più sottovalutata, quella dell’analisi. Chiediamoci: con quali tipologie di interlocutore entra in contatto il nostro gruppo di accoglienza? Che caratteristiche hanno? Quali aspettative? Come possiamo davvero soddisfarle? Le risposte metteranno in luce non solo il profilo del nostro interlocutore ma formeranno una base indispensabile su cui costruire la formazione del gruppo rispetto ad argomentazioni e opportunità di relazione. Non si tratta quindi di un’analisi statica ma di un esercizio che va fatto con gli addetti all’accoglienza per sensibilizzarli all’empatia e all’ascolto e che, quotidianamente, va implementato con l’esperienza sul campo.

Anni

18-60

Si può diventare donatore.

18-70

Si può donare.

65-70

Deve esserci il benessere del medico.



Inferiore a

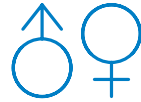
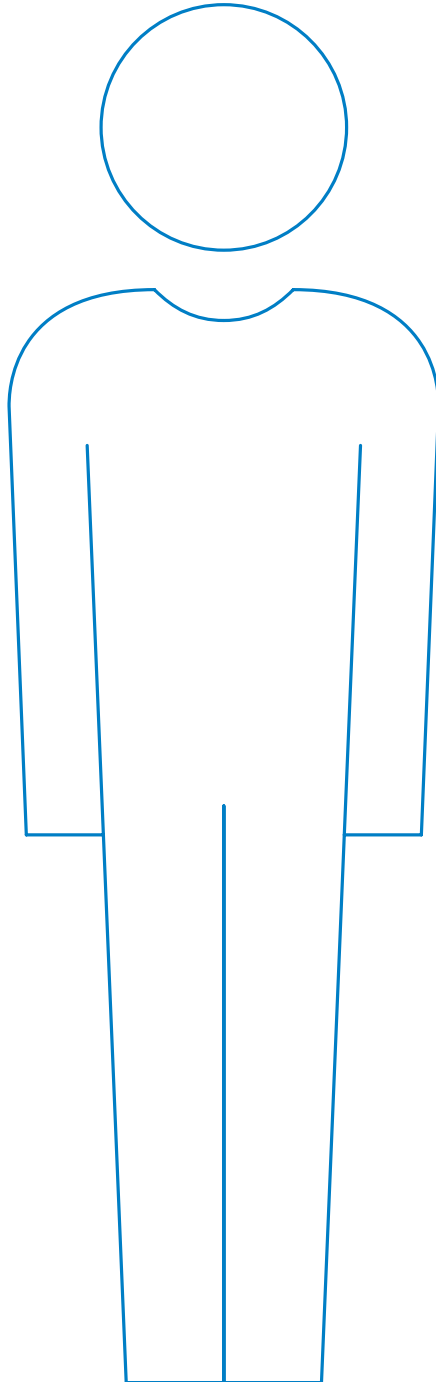
180

Sistolica o massima

Inferiore a

100

Diastolica o minima



Possono donare uomini e donne purché in buona salute.

Lo stile di vita non deve includere comportamenti a rischio.



50 kg
Peso corporeo.



50-100

Battiti al minuto

Anche con frequenza inferiore per chi pratica attività sportive.



Ricorda che

I donatori di sangue in Italia sono oltre 1.700.000 e l'83% di questi dona in maniera periodica, non occasionale. Grazie a questi donatori, l'Italia è un Paese autosufficiente per i globuli rossi già da diversi anni. Tuttavia, la fascia d'età dalla quale proviene la maggioranza dei donatori è rappresentata da persone in età compresa tra i 30 ed i 55 anni, una componente del corpo sociale destinata a ridursi in modo significativo nei prossimi decenni stando alle proiezioni demografiche. La percentuale di giovani sul numero totale di donatori, nel 2015, si attesta al 31.67% (13.39% classe di età 18-25 anni, 18.28% classe di età 26-35 anni) ed è ancora troppo bassa. Se si considerano i dati sull'invecchiamento della popolazione, infatti, tra il 2009 e il 2020, la riduzione dei donatori è stimata del 4,5%. (Fonte: In Italia 4 donatori su 5 sono periodici, avis.it, 16 giugno 2016).

Condividiamo con i donatori anche questa importante informazione per sensibilizzarli ulteriormente sull'importanza di incrementare il numero di donatori. Studenti, lavoratori, casalinghe, sportivi, militari... più siamo meglio è!

18-65



Potenziali donatori

Tutte quelle persone tra i 18 e i 65 anni che non donano e con le quali entriamo in contatto diretto o indiretto. Non solo durante le manifestazioni programmate, ma anche in sede o nella struttura sanitaria per quanto riguarda gli accompagnatori o i famigliari dei donatori. Queste persone vanno innanzitutto sensibilizzate sull'importanza del dono, di uno stile di vita sano e sulla facilità di diventare donatori AVIS.



Aspiranti donatori

Tutti coloro che si recano per la prima volta a fare gli esami di idoneità. Sono motivati ma spesso non sono preparati. Questo può indurre a timori che a volte non esternano per imbarazzo. Apprezzano quindi un atteggiamento propositivo anche per evitare errori.

NEW



Donatori nuovi

Tutti coloro che donano per la prima volta. Come gli aspiranti donatori, sono motivati ma spesso non sono preparati e per questo devono essere affiancati in modo proattivo nella risoluzione di dubbi e paure.



Donatori periodici

Donatori che, successivamente alla prima volta, donano con regolarità. Sono generalmente molto ben informati sulle procedure e possono esporre qualche domanda, perplessità o obiezione soprattutto rispetto alle novità e ai cambiamenti (organizzativi, legati al processo di accettazione dei donatori e/o normativi come i nuovi questionari o la modifica del panel di esami). Per questo, è sempre bene farsi trovare competenti, preparati e aggiornati. Vista la loro dedizione, sono anche tra i donatori più propensi a essere coinvolti nella vita associativa.

OFF



Donatori non più attivi

Si tratta degli ex donatori. Più facilmente di altri, avendo dovuto lasciare questo ruolo per motivi di salute o di età, sono molto inclini a continuare il proprio volontariato sotto nuove vesti. Avendo già vissuto l'Associazione attraverso la donazione, sono inoltre particolarmente motivati e spesso anche esperti delle procedure. Se adeguatamente coinvolti, possono diventare dei validi alleati proprio come volontari.

Ricordiamoci anche dei donatori che non donano da più di 2 anni e che quindi vanno sollecitati. A loro, è sempre bene ricordare l'importanza del gesto e le procedure!

Per tutti i collaboratori e per il gruppo di accoglienza, è indispensabile incrociare i dati su chi può donare con le caratteristiche del donatore e le sue esigenze nelle diverse fasi del percorso. L'obiettivo non è quello di creare degli stereotipi ma di esercitarci a entrare in empatia con le diverse tipologie di donatore che accogliamo.

Una nota in più

Tra i destinatari dell'accoglienza, non ci sono solo i donatori ma anche i potenziali volontari e i nuovi volontari.

Potenziali volontari

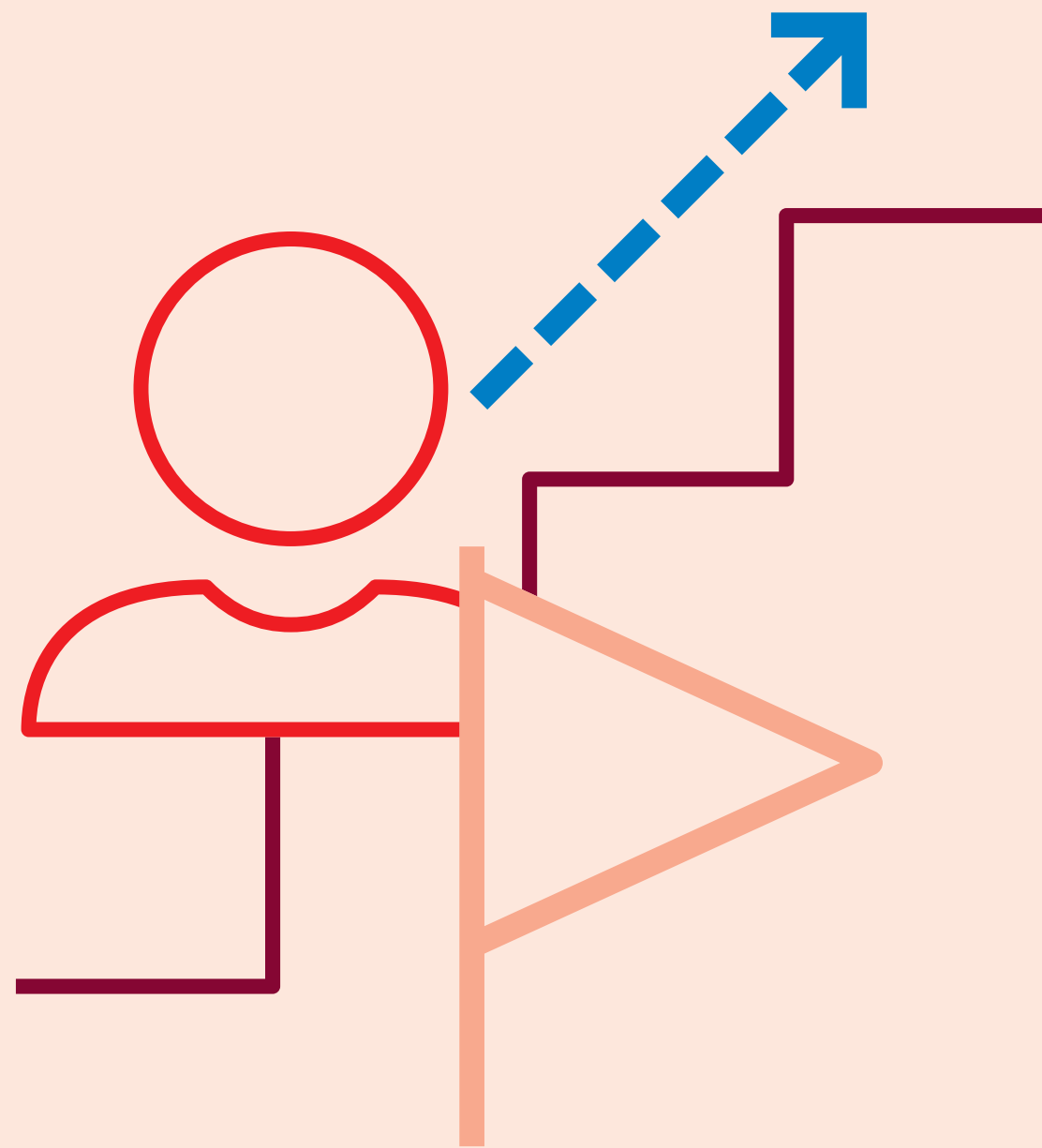
Si tratta soprattutto dei donatori non più attivi (ex donatori o sospesi per svariati motivi) o di quelli attivi e propensi a partecipare alla vita associativa. Sono infatti le persone che, già convinte dell'importanza del dono, possono diventare promotori a loro volta. Trattandosi di un impegno più gravoso rispetto alla donazione, è fondamentale che siano veramente motivati e consapevoli di cosa comporta questo nuovo ruolo.

Nuovi volontari

Come, ad esempio, i nuovi consiglieri che si uniscono al gruppo di lavoro a seguito del rinnovo delle cariche associative o i nuovi collaboratori che vogliono supportare le varie attività. Particolare attenzione va riposta nei volontari del servizio civile (presenti e futuri) che devono essere adeguatamente informati e incoraggiati a intraprendere questa scelta. In questi casi, è particolarmente importante:

- far sentire il nuovo arrivato come parte integrante del gruppo e non come un intruso;
- trasmettere le informazioni necessarie per acquisire le competenze utili allo svolgimento delle attività, non dando per scontato che tali competenze siano già nelle disponibilità del nuovo arrivato;
- ascoltarlo, avendo l'accortezza di lasciare tempo e spazio sufficiente a permettergli di esprimersi adeguatamente;
- cogliere sempre con spirito propositivo le eventuali idee innovative apportate.

GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA EFFICACE



1



Creare una squadra dedicata all'accoglienza, individuando le persone giuste a cui affidare questo compito.

2



Realizzare percorsi di formazione che consentano a chi accoglie di sviluppare competenze necessarie.

3



Predisporre luoghi e spazi adeguati per il servizio.

4



Fornire strumenti utili a supporto dell'accoglienza (elementi identificativi quali cartellino o maglietta/felpa associativa, materiale informativo...).

5



Realizzare un monitoraggio dei risultati e degli effetti prodotti dal servizio di accoglienza per verificarne l'impatto e l'utilità.

6



Realizzare una reportistica delle problematiche emerse in modo da garantirne la tracciabilità e diffondere linee guida per la soluzione delle più comuni.

7

Realizzare incontri periodici tra chi si occupa di accoglienza e i Dirigenti per la verifica e l'implementazione dei processi.

Il successo dell'Associazione è basato in gran parte sulle persone che la compongono soprattutto perché si tratta di un impegno, spesso volontario, che si fonda su aspetti di carattere personale. Queste caratteristiche determinano la portata e la qualità del lavoro di ognuno e sono elementi da cui dipendono la soddisfazione del donatore e/o del volontario e il rispetto delle procedure. Dunque, quali caratteristiche ricercare nelle persone a cui pensiamo di affidare l'attività di accoglienza?

Conoscenze

Sia che stiamo individuando il/i collaboratore/i all'interno della nostra attuale squadra (persone già dipendenti o volontarie), sia che si tratti di una ricerca rivolta anche all'esterno (nuovi assunti o nuovi volontari), sarà fondamentale appurarne le conoscenze associative. L'attività di accoglienza richiede infatti di saper rispondere alle domande dei donatori e/o dei volontari, di essere proattivi rispetto alle argomentazioni che possono fare la differenza. Di sicuro, non è possibile che gli aspiranti a questo ruolo sappiano tutto, ma è importante che risultino competenti e sicuri delle informazioni che riguardano l'Associazione e le procedure di donazione. Per quanto riguarda l'Associazione:

- la mission e gli obiettivi;
 - lo statuto;
 - le regole generali;
 - i principi etici;
 - il sito web e i canali di comunicazione associativi nazionali e territoriali.
- Per quanto riguarda gli aspetti sanitari:
- i requisiti necessari per essere donatore;
 - le tipologie e le procedure di donazione;
 - le domande più frequenti.

Naturalmente, ci dovremo aspettare diversi livelli di conoscenza e approfondimento in base all'esperienza del singolo, ma ricordiamoci che molte di

queste informazioni sono ormai disponibili anche sul web e quindi accessibili anche a chi non collabora già con AVIS. Questa valutazione è anche utile per prevedere, a seconda del livello di preparazione, percorsi di formazione ad hoc per colmare le lacune e rendere la persona quanto più indipendente e sempre capace di reperire anche le formazioni mancanti.

Esperienze

Può essere ad esempio importante valutare:

- altre esperienze di vita associativa e/o volontariato;
- le esperienze come donatore AVIS;
- se ha lavorato o lavora a contatto con il pubblico.

Queste informazioni sono utili per fare un quadro più completo delle potenzialità e delle aree di miglioramento della persona che stiamo valutando.

Competenze trasversali (soft-skills)

Per quanto riguarda l'accoglienza, non risultano fondamentali tanto le competenze tecniche, quanto quelle trasversali.

Qual è la differenza? Le prime si possono facilmente acquisire attraverso l'esperienza sul campo e soprattutto un'adeguata formazione. Ad esempio, imparare una nuova procedura o come utilizzare un software. Le seconde invece hanno a che vedere con la propensione della persona a interagire con i donatori, i collaboratori, i volontari e l'Associazione. Ad esempio, nel caso dell'accoglienza, il "candidato" ideale dovrà spiccare per:

- empatia, intesa come capacità di comprendere il donatore e "mettersi nei suoi panni";
- senso di appartenenza nei confronti dell'Associazione e identificazione con gli obiettivi e le regole base;
- equilibrio emotivo per gestire con serenità e concretezza anche le situazioni difficili (es. lamentele, code o ritardi);

- motivazione e passione che sono il motore principale per affrontare il lavoro con lo spirito giusto;
- curiosità per continuare a mettersi in gioco e migliorare;
- capacità di ascolto delle esigenze del donatore e/o del volontario e disponibilità;
- flessibilità nell'adattarsi a nuove procedure o alle esigenze del servizio;
- propositività nella condivisione di nuove idee e metodi per migliorare il lavoro e i risultati;
- affidabilità nel dare la giusta importanza agli impegni presi con l'Associazione e i donatori;
- orientamento ai risultati.

Sicuramente, proprio perché il ruolo richiede non solo conoscenze ma anche comportamenti adeguati, non è così semplice trovare le persone adatte. Questa difficoltà è però compensata dal risultato. Individuare la persona giusta e valorizzarla all'interno del gruppo di lavoro infatti ci permette di:

- garantire l'efficacia e l'efficienza di tutti i collaboratori;
- assegnare le mansioni corrette a ognuno valorizzandone il potenziale (motivazione);
- progettare percorsi di crescita e formazione commisurati alle caratteristiche di ognuno;
- incidere sull'impegno a lungo termine della singola persona evitando che dopo pochi mesi riduca il tempo che impegna in Associazione (questo per quanto riguarda i volontari), abbassi i propri livelli di prestazione o, addirittura, abbandoni l'incarico.



→ Non è importante che le persone dedicate all'accoglienza abbiano conoscenze mediche specifiche per essere adatte a ricoprire questo ruolo. Infatti, nella relazione con il donatore non dovranno fornire alcuna informazione medica ma, nell'eventuale necessità, indirizzarlo sempre verso il personale sanitario preposto.

→ Un altro fattore nella scelta delle persone addette all'accoglienza è la disponibilità di tempo. La continuità del servizio è infatti fondamentale per creare un legame di fiducia con il donatore e anche con il personale sanitario coinvolto.

→ Una volta individuate le persone adatte a questa importante attività, sarà fondamentale introdurle in Associazione formalizzandone il ruolo e presentarle alla struttura ospitante spiegando quali sono le competenze e quali le attività che svolgeranno ("investitura ufficiale" nei confronti degli esterni ma anche dei soci).



Un suggerimento nel caso in cui ci fosse la necessità di selezionare un nuovo collaboratore (volontario o dipendente) per questa attività. Può essere utile impostare il processo seguendo le linee guida suggerite da Elena De Palma nel Quaderno per il Volontariato n.11 "Azione Volontaria e strategie organizzative. Come migliorare la partecipazione dei volontari" (2008, editore Coordinamento regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato della Lombardia).

Come accennato in precedenza, la fase di creazione del gruppo di accoglienza è utile non solo per identificare le persone responsabili ma anche per valutarle in modo da studiare dei percorsi di crescita puntuali e personalizzabili a seconda del profilo di ogni risorsa.

La formazione non deve infatti essere costruita a beneficio esclusivo degli eventuali nuovi collaboratori ma anche di una squadra rodada che può trarre grande vantaggio nel rinfrescare alcune regole di base o acquisire nuovi strumenti.

Obiettivi

Nuovi collaboratori	<ul style="list-style-type: none">→ Formare→ Informare→ Stabilire obiettivi da raggiungere→ Creare senso di appartenenza
Tutta la squadra	<ul style="list-style-type: none">→ Formare su nuovi temi→ Aggiornare→ Motivare→ Raccogliere il punto di vista della squadra e proposte di miglioramento→ Monitorare performance e risultati raggiunti→ Mantenere vivo il senso di appartenenza all'Associazione

Le 10 regole d'oro dell'accoglienza AVIS

1 Prepariamoci ad accogliere al meglio: prendiamoci cura dello spazio dove operiamo e della nostra immagine.

2 Mettiamo a proprio agio tutti quelli che entrano: ricerchiamo il contatto visivo e salutiamo diffondendo lo spirito dell'ospitalità AVIS.

3 Stabiliamo una relazione positiva con ogni persona: donatori, volontari, personale sanitario...

4 Garantiamo la diffusione delle informazioni utili al donatore e/o al volontario e accertiamoci della loro comprensione.

5 Manteniamo sempre linguaggio, tono di voce e comportamento adeguati, sereni e disponibili.

6 Gestiamo subito dubbi, paure e lamentele (direttamente o cercando la persona giusta che può rispondere).

7 Ricerchiamo e stimoliamo sempre la collaborazione dei colleghi (volontari, dipendenti e personale sanitario).

8 Diamo e trasmettiamo valore al gesto che il donatore e/o il volontario sta compiendo facendolo sentire importante.

9 Supportiamolo nel momento del bisogno (eventuali malori, educazione sanitaria, ...).

10 Ringraziamo sempre ogni donatore e/o volontario per il suo gesto e/o suggerimento.

Le informazioni da veicolare al donatore

Nel paragrafo dedicato al profilo del donatore, ne abbiamo analizzato caratteristiche ed esigenze. Affianchiamo adesso a queste descrizioni anche i messaggi che il gruppo di accoglienza deve essere in grado di trasmettere agli interlocutori interessati per informarli, rassicurarli, convincerli e fidelizzarli. Le argomentazioni che seguono rispondono alle necessità di approfondimento che ogni tipologia di donatore può esprimere. Per questo, a una prima lettura, noteremo che alcune informazioni si ripetono tra i diversi destinatari. Questa scelta è stata fatta anche in modo da fornire uno strumento quanto più completo e utile per la formazione dei propri collaboratori.

18-65



Potenziali donatori

Per informare

- L'importanza di uno stile di vita sano e controllato. AVIS ne è promotore non solo per garantire la sicurezza trasfusionale ma anche per salvaguardare la salute come risorsa per la cittadinanza tutta.
- Gli esami che vengono effettuati periodicamente al donatore hanno anche un'efficacia preventiva ovvero per se stessi.
- Quando si dona, si ha la certezza di contribuire a salvare una vita o migliorarne la qualità poiché il sangue purtroppo non si può riprodurre artificialmente.
- Per diventare donatore è sufficiente recarsi presso una sede o una Unità di Raccolta AVIS o al Servizio Trasfusionale dell'Ospedale della propria città rivolgendosi ai volontari AVIS o alla segreteria.
- Quali sono le tipologie di donazione (sangue intero o aferesi), il percorso per conseguire l'idoneità alla donazione (prima donazione differita o immediata) e le procedure di donazione stabilite per legge.
- La cultura del dono AVIS è intesa come uno degli strumenti utili a creare cittadini sempre più solidali.
- In Italia, solamente il 5% della popolazione tra i 18 e i 65 anni dona sangue (dato 2012). Qualche punto percentuale in più garantirebbe l'autosufficienza nazionale di sangue ed emoderivati in maniera meno difficoltosa.

Per convincere

- Quali sono i valori e la mission AVIS.



Aspiranti donatori e donatori nuovi

Per informare

- L'importanza di uno stile di vita sano e controllato. AVIS ne è promotore non solo per garantire la sicurezza trasfusionale ma anche per salvaguardare la salute come risorsa per la cittadinanza tutta.
- Le caratteristiche del donatore devono corrispondere a quelle di una persona in salute.
- Contribuire a salvare una vita o migliorarne la qualità poiché il sangue purtroppo non si può riprodurre artificialmente.
- La cultura del dono AVIS è intesa come uno degli strumenti utili a creare cittadini sempre più solidali.
- Quali sono le tipologie di donazione (sangue intero o aferesi), il percorso per conseguire l'idoneità alla donazione (prima donazione differita o immediata), le procedure di donazione stabilite per legge ed eseguite da staff medico competente.
- Gli uomini possono fare 4 donazioni di sangue intero all'anno, le donne in età fertile 2.
- L'intervallo minimo da rispettare, per legge, tra due donazioni di sangue intero è di 90 giorni.
- Oltre al sangue intero, si possono donare anche plasma (plasmaferesi) e piastrine (piastrinoferesi) o emocomponenti multipli, con intervalli di tempo differenti rispetto al sangue intero.
- Qual è il percorso di accettazione del donatore presso il Servizio Trasfusionale/ Unità di Raccolta.
- I donatori con un contratto da lavoratore dipendente hanno diritto alla

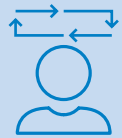
giornata di riposo retribuita in occasione delle donazioni.
 → Si può fare una leggera colazione prima della donazione (ricordare i cibi e le bevande da evitare).

Per rassicurare

- Per un adulto sano che si sottopone regolarmente alle valutazioni di idoneità, la donazione non comporta alcun rischio.
- Esistono precise disposizioni che regolano la raccolta del sangue. La quantità sottratta mediamente a ogni prelievo è stabilita per legge e garantisce un recupero rapido e sicuro.
- Il materiale utilizzato per il prelievo è rigorosamente sterile e monouso.
- L'ago è di calibro leggermente superiore a quello normalmente utilizzato per i normali prelievi ma, nonostante ciò, non risulta più doloroso.
- Per chi è particolarmente sensibile al sangue, è bene sottolineare che durante la donazione non c'è "spargimento di sangue" e che, se si preferisce, si può non guardare o chiedere che vengano coperti sia l'ago sia la sacca sia il segmento di collegamento.
- Se ci si sente male durante o dopo la donazione, il personale sanitario si prenderà tempestivamente cura di qualsiasi disagio avvertito, senza alcun giudizio.

Per convincere

- Quali sono i valori e la mission AVIS.



Donatori periodici

Per assicurare

→ Anche dopo l'adesione all'Associazione, non esistono vincoli: AVIS ha il compito di sollecitare ma non imporre nulla. Il dono rimane un atto volontario e consapevole demandato a sensibilità ed etica personali.

Per convincere

→ Nel caso di cambiamenti tecnici o organizzativi, è necessario un maggiore sforzo informativo al fine di assicurare i donatori sulle ragioni che hanno determinato il cambiamento senza pregiudicare il principio del dono.

→ Lo stesso vale per le obiezioni più frequenti. Ad esempio: come viene utilizzato il rimborso economico dato all'Associazione per ogni donazione? Cosa succede al sangue in eccedenza: lo buttate via? Perché avete cambiato questionario e mi fate tutte queste domande esplicite?

Per fidelizzare

→ L'impegno che il donatore e AVIS si prendono nel contribuire all'autosufficienza in sangue ed emoderivati a livello nazionale permette di garantire le attività sanitarie programmate e di creare una scorta per le emergenze.

È compito del sistema trasfusionale nazionale utilizzare al meglio le risorse ed evitare gli sprechi.

→ Nell'attività di promozione del dono e di proselitismo, i donatori sono i più efficaci nel convincere altre persone (parenti, amici, conoscenti, ...) a donare ("passaparola").



Donatori non più attivi

Per fidelizzare

→ Nonostante per queste persone non sia più possibile donare, il loro impegno può essere convertito in preziosissime attività di sensibilizzazione e promozione del dono nel e per il territorio (entrare nello specifico di quali possono essere le attività).



Quando abbiamo a che fare con la donazione differita è ancora più importante accompagnare il donatore dalla sua manifestazione di interesse all'effettiva prima donazione. La donazione differita permette infatti di stimolare nel donatore un senso di responsabilità ponderato perché frutto di una riflessione profonda. A questo proposito, l'Istituto Superiore di Sanità (Attività del sistema trasfusionale italiano, 2014, Rapporti ISTISAN 15/49) rileva come il 39% di coloro che si presentano per la donazione differita effettuano una seconda donazione nello stesso anno, mentre questa percentuale scende al 15% nei donatori alla prima donazione non differita. A maggior ragione, un corretto flusso di informazioni e una buona relazione tra AVIS e il donatore durante questo periodo di "conversione" possono essere ancor più determinanti nel fidelizzare il donatore stesso.



Come abbiamo detto, tra i destinatari dell'accoglienza, non ci sono solo i donatori ma anche i potenziali volontari e i nuovi volontari. Ecco i messaggi che possiamo veicolare a questi interlocutori:

Potenziali volontari

Per informare

→ AVIS si occupa di promuovere non solo il dono del sangue ma anche la cittadinanza attiva e solidale. Per fare questo svolge molteplici attività (NdT suggeriamo di entrare nello specifico di quali sono queste attività svolte). Uno degli obiettivi è proprio trovare nei nuovi volontari competenze molteplici e di diversi livelli (NdT suggeriamo di entrare nello specifico delle competenze

richieste per ciascuna attività di promozione e sensibilizzazione in corso).
→ La struttura associativa di AVIS è descritta dal proprio Statuto. È bene informare i potenziali volontari della differenza che c'è tra il consigliere (che è una carica elettiva e partecipa alle riunioni per definire il governo associativo) e il semplice volontario (che mette a disposizione il suo tempo per lo svolgimento delle attività associative). Si tratta di un ruolo che richiede minor impegno dal punto di vista temporale, ma richiede ugualmente responsabilità per garantire il corretto svolgimento delle attività associative e donazionali.
→ In Italia, solamente il 5% della popolazione tra i 18 e i 65 anni dona sangue (dato 2012). Se arrivassimo a qualche punto percentuale in più, si potrebbe garantire l'autosufficienza nazionale di sangue ed emoderivati in maniera meno difficoltosa.

Per convincere

→ La cultura del dono promossa da AVIS è considerata uno degli strumenti utili a creare sempre più cittadini solidali.

Nuovi volontari

Per informare

→ La mission associativa.
→ Gli obiettivi attuali.
→ Le regole generali dell'Associazione e il suo Codice etico.
→ L'organigramma AVIS (componenti e funzioni), la segreteria e il gruppo sanitario.
→ Le regole di comportamento del gruppo.
→ Il progetto che lo coinvolgerà e il suo specifico ruolo.
→ Le procedure specifiche del proprio ruolo.

Le competenze trasversali per l'accoglienza

Per preparare il nostro gruppo a questo ruolo, ci sono delle competenze su cui è importante lavorare costantemente:

- **L'ascolto attivo**
- **La comunicazione efficace**
- **L'empatia**

L'ascolto attivo

Cosa non è

- **Ignorare:** ascolto solo per dovere.
- **Interrompere:** è più importante ciò che so io rispetto a quello che sai tu.
- **Dialogare tra sé e sé:** mentre parli, penso già a quello che dirò.
- **Ascoltare selettivamente:** ascolto solo ciò che reputo interessante.
- **Ascoltare con filtro:** giudico e creo quindi le basi per il pregiudizio.

Cos'è

- Un atteggiamento spontaneo dove chi ascolta non è più passivo ma qualcuno che agisce in modo da facilitare la comunicazione (apertura al messaggio).
- Un processo bidirezionale: ascoltare attivamente non significa solo ricevere un messaggio ma anche far capire all'interlocutore che ha la nostra totale attenzione e che ci stiamo prendendo carico della situazione.
- Chi ascolta attivamente ha quindi come obiettivi:
 - capire che cosa vuole dire l'interlocutore;
 - capire le finalità della comunicazione.
 - evitare di interpretare soggettivamente i messaggi dell'interlocutore.
 - cercare di individuare e rimuovere eventuali ostacoli al libero fluire della comunicazione.
 - verificare se ha capito tutto correttamente.

Entrando nello specifico, ecco su quali elementi possiamo allenare noi stessi e gli altri all'ascolto attivo:

1 Manifestazione di interesse

L'interlocutore deve avere l'impressione che ciò che sta dicendo ci interessa veramente. Si può comunicare questo interesse attraverso il linguaggio non verbale: il contatto visivo (guardare chi parla) e il linguaggio del corpo (non dare segni di impazienza o di disagio ma fare cenni di interesse con il capo). Soprattutto, è vietato interrompere e distrarsi!

2 Richieste mirate

Senza interrompere, è in ogni caso possibile e anzi consigliato intervenire nella conversazione per invitare il nostro interlocutore a iniziare o continuare il discorso, per chiedere maggiori informazioni o approfondire alcuni dettagli.

3 Parafrasi, chiarimenti e riassunti

Durante la conversazione e sicuramente alla fine, potremo avvalerci di alcune tecniche per assicurarci della qualità del nostro ascolto e rassicurare il nostro interlocutore. Questo può essere fatto:

- parafrasando il contenuto esposto: "Dunque, se non ho capito male, hai detto che...";
- riflettendo i sentimenti e le intenzioni dell'interlocutore: "Mi rendo conto che per te questo sia impegnativo";
- riassumendo la conversazione: "Finora abbiamo detto che tu... e io...".

Una nota in più

Verso la fine degli anni '60, il Prof. Albert Mehrabian, psicologo statunitense, condusse delle interessanti ricerche sull'importanza dei diversi aspetti della comunicazione nel far recepire un sentimento o un atteggiamento. Il risultato apparve sconvolgente:

- la comunicazione non verbale (in particolare quella legata a corpo e mimica facciale) ha un'influenza del 55%;
- la comunicazione paraverbale (tono, volume, ritmo della voce, ecc.) influisce per il 38%;
- le parole, il contenuto verbale, contano solo per il 7%.



La comunicazione efficace

Per una buona comunicazione, dobbiamo sapere:

- **Cosa vogliamo dire:** contenuto.
 - **A chi lo diciamo:** destinatario.
 - **Come vogliamo dirlo:** stile e canale
- Allo stesso tempo, dobbiamo controllare:
 - **Com'è stato compreso il messaggio:** scopo.

Contenuto

È importante che sia:

- **Completo:** deve contenere tutte le informazioni necessarie al nostro interlocutore per valutare la situazione. In questo modo, è più rapido raggiungere gli obiettivi poiché forniamo già i dati per prendere una decisione e riduciamo la probabilità di dubbi e domande.
- **Conciso:** un messaggio breve e uno conciso non sono la stessa cosa. Essere concisi infatti significa scegliere di comunicare solo le informazioni pertinenti senza aggiungere dettagli ridondanti o inutili. Questo permette sia a noi sia al nostro interlocutore di concentrarsi solo sull'essenziale.
- **Concreto:** supportare il messaggio con dati e fatti/prove. Questo significa rispondere puntualmente alle domande (o sapere da chi farci aiutare a nostra volta) e sviluppare le nostre argomentazioni partendo da casi specifici.

Destinatario

Per comunicare in modo efficace, è necessario prendere in considerazione il punto di vista dell'interlocutore, le sue esigenze e il suo stato d'animo. Così facendo, sarà per noi più facile utilizzare argomenti ed esempi più vicini alla sua esperienza e, quindi, più facilmente comprensibili.

Stile

Nella personalizzazione del nostro stile di comunicazione, possiamo sempre

basarci su questi principi fondamentali:

→ **Cortesìa:** non significa solo non aggredire l'interlocutore, ma ricercare sempre una relazione positiva basata sul rispetto dei valori e della cultura di appartenenza, oltre che sull'uso di un registro linguistico adatto al contesto e al destinatario.

→ **Chiarezza:** comunicare in modo chiaro, significa concentrarsi su un unico obiettivo, enfatizzandone l'importanza e rendendone più semplice l'assimilazione. Un altro elemento importante è l'utilizzo della giusta terminologia, evitando così confusione e ambiguità.

→ **Correttezza:** l'assenza di errori grammaticali o sintattici aumenta l'impatto del messaggio e la nostra credibilità come professionisti.

Questo tipo di comunicatore è anche definito assertivo e ha le seguenti caratteristiche:

- ha un comportamento partecipe nella conversazione;
- permette agli altri di finire i propri interventi senza interromperli;
- supporta le proposte e le idee che coincidono con la sua posizione;
- prende delle decisioni basandosi su ciò che pensa sia corretto;
- affronta apertamente problemi e soluzioni;
- crede in se stesso senza però sentirsi superiore agli altri;
- si prende le giuste responsabilità, rispettando i suoi bisogni e quelli altrui.

Canale

Il mezzo che scegliamo per comunicare gioca un ruolo importantissimo perché attiva i diversi sensi nel nostro interlocutore e non possiamo non tenerne conto:

- **Scrittura** vista.
- **Telefonata** udito.
- **Faccia a faccia** vista, udito.

Scopo

L'efficacia della comunicazione si misura dal risultato che si ottiene: il nostro interlocutore ha capito? Ha agito di conseguenza? L'obiettivo che mi ero prefissato è stato raggiunto? Prestare attenzione al feedback (il ritorno) dell'interlocutore è dunque fondamentale per rilevare la validità della comunicazione reciproca.

L'empatia

In questo caso, partiamo dalle origini del termine: in greco, empatia significa "entrare" (em) nelle "emozioni" (pathos). È una forma intangibile, silenziosa e, allo stesso tempo, efficace e potente di comunicazione interpersonale, indispensabile per entrare in sintonia con la persona con la quale si interagisce. Non va confusa con la compassione (il sentimento di pietà per le sfortune di un individuo) perché è qualcosa di molto più profondo: con l'empatia, non si prova un'emozione "per" qualcuno, ma "con" qualcuno e, pur immedesimandosi, si mantiene il controllo dei propri stati d'animo. Serve a rafforzare le relazioni e a migliorare la qualità dei nostri rapporti con gli altri.

Alcuni consigli pratici per aumentare la propria capacità di essere empatici:

1 Entrare in contatto con le proprie emozioni

Entrare in contatto con le proprie emozioni. Per riuscire a condividere un'emozione con qualcun altro, prima bisogna imparare a sentirla. Un semplice metodo è quello di prendere consapevolezza delle proprie emozioni, imparando prima a riconoscerle, ad approfondirle e poi ad esprimerle in maniera adeguata. È normale cercare di allontanare i pensieri negativi. Il problema è che sopprimere un'emozione

crea una sorta di disconnessione, una mancanza di familiarità con la sensazione. Com'è possibile pensare di riuscire a provare la tristezza degli altri, se non si è in grado di esprimere la propria?

2 Imparare ad ascoltare

Ascoltare non solo con l'udito o con la mente, ma con il cuore.

3 Fare finta di essere l'altro

Come quando ci si immedesima nel protagonista di un film e per un attimo si provano gli stessi desideri, le stesse emozioni, così, anche quando si ascolta qualcuno, se si cerca di capirlo profondamente, si finisce per comprendere ciò che sente. Per questo, l'empatia può essere dolorosa. È sicuramente molto più semplice avere una conversazione leggera e rimanere "al sicuro" piuttosto che scegliere di spingersi a un livello così profondo. Attenzione però: ricordiamoci che empatia significa riuscire a mantenere il contatto anche con se stessi e le proprie emozioni non lasciandosi trascinare nella personalità dell'altro ma comprendendone contesto e vissuto.

4 Dare attenzione in modo sincero

Non è possibile fare finta di essere empatici: se non siamo sinceri, le persone si sentiranno manipolate e perderemo anche la credibilità costruita fino a quel momento.

La gestione dei reclami

Il nostro ruolo è anche quello di preparare il nostro gruppo alla gestione delle situazioni più difficili come le lamentele. Molteplici infatti sono i momenti (ad esempio, code, ritardi, ...) in cui tutti possiamo aver bisogno di linee guida di questo tipo. Non ci dobbiamo spaventare, al contrario: un donatore che si lamenta ci offre un'occasione di relazione e di fidelizzazione. Ecco alcune regole che possiamo condividere e discutere con il nostro gruppo per allenarci alla gestione delle lamentele:

- 1 Sorrido e ascolto senza interrompere.
- 2 Mi scuso subito (anche se non è colpa mia!) per il disagio che la persona sta vivendo.
- 3 Faccio domande aperte per cercare di capire cos'è successo.
- 4 Mi metto nei panni del mio interlocutore.
- 5 Non la prendo sul personale.
- 6 Mi assumo la responsabilità del problema e della soluzione assicurandomi che il tutto venga risolto e che il mio interlocutore non si senta abbandonato.
- 7 Faccio del mio meglio per assistere il mio interlocutore.
- 8 Assumo un tono di voce adeguato e sereno.
- 9 Sono sincero e fornisco il mio punto di vista.
- 10 Ringrazio sempre il mio interlocutore per il feedback: la sua lamentela è per noi un'occasione di miglioramento!

La motivazione

Se desideriamo che i nostri collaboratori siano coinvolti e orientati al raggiungimento degli obiettivi associativi, anche di lungo termine, dobbiamo essere in grado di agire sulla loro motivazione. Questa è la parte più importante del nostro lavoro: senza il loro supporto infatti, l'Associazione non sarebbe efficace, anzi, non esisterebbe neppure. Come fare quindi? Ecco alcuni suggerimenti per motivare gli addetti all'accoglienza.

Suggerimenti	Esempi
Capire cosa motiva le persone	<ul style="list-style-type: none"> → Cerchi di capire quali sono le condizioni che loro ritengono ideali per svolgere al meglio la propria attività? → Li coinvolgi nel tuo processo decisionale? → Comunichi loro i risultati raggiunti, positivi o negativi? → Li supporti anche quando commettono degli errori? Hanno bisogno di sapere cosa stanno facendo, come lo stanno facendo, perché lo stanno facendo e se stanno raggiungendo gli obiettivi che l'Associazione si prefigge.
Parlare con loro	<ul style="list-style-type: none"> → Ti interessi con discrezione anche alla loro vita privata? → Lasci spazio anche ai festeggiamenti per risultati raggiunti o eventi personali (es. compleanni)? → Organizzi anche piccoli eventi di socializzazione al di fuori dell'attività istituzionale di AVIS? Conoscerli richiede tempo ed è un esercizio di rispetto. Infatti, tutte le persone hanno tempi e modi diversi di comunicare, ci vuole quindi delicatezza e pazienza.
Lasciare degli spazi di libertà decisionale	<ul style="list-style-type: none"> → Permetti loro di decidere come svolgere il proprio compito? → Quando stanno facendo bene, li premi aumentando la loro autonomia? → Lasci loro la libertà di proporre dei cambiamenti, li ascolti e fai in modo che provino a metterli in atto? Queste azioni garantiscono autonomia e autorità: due forti componenti della motivazione.
Fissare obiettivi comuni di lungo periodo	<ul style="list-style-type: none"> → Pianifichi incontri periodici per condividere la strategia? → Chiedi loro suggerimenti per raggiungere gli obiettivi prefissati?
Non dimenticare i complimenti	<p>Se il tuo "grazie, ottimo lavoro!" sarà immediato, sincero e specifico farà sentire chi lo riceve valorizzato e stimato. Questo aumenterà anche le possibilità che questo comportamento positivo si ripeta. In più, se fatto di fronte agli altri collaboratori, motiverà tutti a lavorare meglio!</p>

Gli incontri formativi

Concentriamoci ora su uno strumento fondamentale nella formazione del proprio gruppo: l'organizzazione di incontri periodici.

Perché

È la modalità più facile ed efficace di condividere informazioni importanti con il proprio gruppo.

Cosa

Ecco alcuni argomenti che possiamo affrontare:

- **Servizio:** regole, metodi di miglioramento, esempi di successo (es. storie realmente accadute e gestite al meglio), ...
- **Procedure:** come promemoria o per spiegare nuove linee guida.
- **Obiettivi:** quali sono i risultati che il gruppo deve raggiungere, a che punto si è arrivati, quali sono i commenti positivi e negativi dei donatori e/o dei volontari.

Quando

Il momento ideale e il tempo prefissato dipendono da molti fattori:

- se il gruppo è piccolo (2-3 persone) può essere sufficiente anche una serie di incontri brevi (15 minuti) e frequenti (1 volta a settimana);
- se lo staff è esperto, probabilmente spesso non servirà molto tempo per trasmettere le informazioni perché non saranno necessari preamboli prima di entrare nel dettaglio;
- naturalmente, il tempo dedicato all'incontro varierà di volta in volta a seconda dell'argomento affrontato: il numero di punti da toccare, la complessità, se ci sono conflitti, ...

Come

Pianifica gli incontri uno o due settimane prima controllando la disponibilità di chi

dovrà essere presente e comunicarlo agli interessati.

Per essere efficace:

- fornisci l'eventuale documentazione su cui prepararsi in anticipo;
- comunica fin dall'inizio l'argomento e gli obiettivi dell'incontro e rispetta questa scaletta;
- utilizza questo tempo prezioso come un laboratorio dove confrontarsi ed esaminare esempi operativi e pratici;
- adatta il tuo stile di comunicazione ai presenti assicurandoti che i messaggi siano chiari e precisi;
- utilizza un tono di voce positivo anche quando stai trattando argomenti spinosi;
- coinvolgi i partecipanti rispetto agli obiettivi;
- favorisci l'interazione tra i partecipanti e lascia spazio per domande, commenti, preoccupazioni.



**Ricorda
che**

L'incontro non si conclude quando tutti escono dalla stanza ma il lavoro del Responsabile continua. Uno degli aspetti più importanti è infatti il follow-up. In altre parole, bisogna assicurarsi che venga data risposta a tutte le questioni irrisolte.

Ad esempio identificando:

- azioni;
- responsabili;
- data entro cui monitorare l'azione;
- linee guida su come completare l'azione in questione.

Non dimenticare poi di seguire lo stato di avanzamento dell'attività assegnata in modo da assicurarti che sia presa in considerazione e che tutti siano aggiornati.

Il feedback

Investire il nostro tempo nel dare un feedback, un riscontro, ai nostri collaboratori rispetto alle loro prestazioni permette di capire qual è la loro crescita e suggerirgli come migliorare o risolvere le situazioni difficili. In alcune persone però questo momento genera paura e ansia: la domanda "Posso darti un feedback?" diventa facilmente "Posso dirti tutto quello che sbagli?" e chi dà il feedback diventa immediatamente, agli occhi dell'interessato, un nemico da cui difendersi. Sicuramente, il feedback non è uno strumento facile da utilizzare ma non c'è dubbio che abbia un grande valore nel migliorare e far crescere il gruppo e i risultati.

È così importante perché:

- aumenta il livello di consapevolezza aiutando le persone a capire che "influenza" esercitano sugli altri e sui risultati;
- consolida i comportamenti positivi, perché spesso anche le migliori consuetudini non sono permanenti;
- premia e valorizza il raggiungimento dei risultati.

Il feedback è, a tutti gli effetti, uno strumento che migliora le relazioni e aumenta il loro grado di efficacia!

Come dare un feedback efficace

1 Dichiarare fin da subito lo scopo costruttivo del tuo feedback

- Di cosa parlerai.
- Cos'è importante.

Ad esempio, inizia con "Vorrei che parlassimo di..." oppure "C'è un tema che vorrei affrontassimo insieme" o "Sento di dover condividere dei pensieri con te".

2 Crea un ambiente sereno

Non partire mai con un sentimento negativo ma sempre propositivo, orientato alla risoluzione e al miglioramento. Difficilmente il tuo feedback sarà produttivo se sarà orientato a far sentire il tuo interlocutore in colpa o non all'altezza. Cerca invece sempre di creare opportunità di costruire fiducia e competenze.

3 Sii positivo

Cerca di bilanciare i commenti positivi e quelli negativi. Il feedback positivo stimola infatti anche altri comportamenti corretti (premio) mentre quello negativo indica le correzioni che ci sono da fare (errore). Per evitare che l'interlocutore si metta sulla difensiva, non dobbiamo eliminare i feedback negativi ma assicurarci di correlarli a delle proposte di risoluzione e ai risultati attesi.

4 Entra nel dettaglio

Generalmente, le persone rispondono meglio a indicazioni specifiche. Evita ad esempio di dire "Devi essere più loquace con i tuoi interlocutori" perché è troppo ambiguo e lascia spazio a diverse interpretazioni. Cerca invece di concentrarti sui dettagli in modo positivo. Ad esempio: "Ho visto che a volte sei molto riservato nel dialogare con i donatori."

So però che, grazie alle tue capacità di comunicazione, sei in grado di metterli ancora più a loro agio. Mi piacerebbe che mi facessi degli esempi per poterlo fare con discrezione e scioltezza.”

5 Sii immediato

Non aspettare troppo per dare un feedback sulle prestazioni dell'interessato o non coglierà al massimo i dettagli per capire come cambiare. Per essere produttivo il feedback deve essere immediato e frequente.

6 Dai al tuo interlocutore la possibilità di rispondere

Ricordati che il feedback è una strada a doppio senso: non dimenticare quindi di ascoltare sempre cos'ha da dire il tuo interlocutore. Rimani in silenzio, guardalo negli occhi e aspetta la sua risposta. Se esita, fai tu delle domande aperte come “Cosa ne pensi?”, “Qual è la tua reazione?”, “Qual è la tua opinione rispetto alla mia visione?”

7 Offri dei suggerimenti di miglioramento

Ogni volta che è possibile, offri dei suggerimenti utili includendo esempi pratici e fattibili. Questo dimostrerà che hai superato la fase di valutazione e che ti vuoi concentrare sulla risoluzione e sul miglioramento delle performance.

8 Riassumi ed esprimi il tuo supporto

Alla fine della conversazione, ricordati di riepilogare i passaggi fondamentali che avete discusso, lasciando spazio alle azioni di risoluzione. Poni l'accento sugli aspetti che la persona può affrontare diversamente e sulle competenze che può sviluppare così da generare nell'interlocutore la fiducia di poter migliorare la situazione.

Ricorda che

- Dare un feedback non significa:
- criticare o accusare qualcuno di un'azione avvenuta nel passato;
 - sfogarsi;
 - trovare un colpevole.

Ogni realtà territoriale ha delle caratteristiche diverse e per questo non è facile identificare delle linee guida comuni. Tuttavia, il buon senso ci porta a evidenziarne alcune:

- cerchiamo di creare un'area in cui il donatore e/o il volontario non si senta “un paziente/utente” ma dove sia a suo agio: assicuriamoci che lo spazio sia pulito, ordinato e profumato;
- verifichiamo che il gruppo sia sempre in ordine e rispetti l'immagine associativa, curando il proprio aspetto e l'igiene personale;
- se possibile, rendiamo gli addetti all'accoglienza riconoscibili, ad esempio con una maglietta AVIS o con un cartellino identificativo;
- quando siamo ospiti di una struttura sanitaria, assicuriamoci di rispettarne le regole comprese quelle di convivenza. Ad esempio, chiediamo se possiamo distribuire del materiale ai donatori o appendere delle locandine;
- ove non ci sia uno spazio disponibile da dedicare all'accoglienza a causa di vincoli logistici (es. spazi di donazione), sfruttiamo al meglio l'area a disposizione ponendo particolare attenzione a rispettare la privacy dei donatori e a non interferire con il personale sanitario;
- riserviamo al donatore che sta compilando il questionario anamnestico uno spazio che tuteli la sua privacy.

Anche in questo caso, ogni sede territoriale avrà programmato la realizzazione del proprio materiale di comunicazione. Non ci soffermiamo quindi sugli strumenti, bensì sulle prassi ideali:

- mettiamo a disposizione del donatore, in accordo con la struttura sanitaria che ci ospita, tutto il materiale informativo che può essergli utile a conoscere, comprendere e orientarsi (es. chi può donare e come, risposte alle domande frequenti, Carta Etica, prossimi eventi, ...);
- utilizziamo tutti gli strumenti a nostra disposizione: depliant, volantini, brochure ma anche video su monitor o ipad, pc aperto sul sito AVIS o sulle nostre pagine social;
- cerchiamo per quanto possibile anche di adeguare la comunicazione (scelta del messaggio, del tono e dello strumento) alla tipologia di donatore e/o di volontario che vogliamo attrarre (es. social per i giovani);
- forniamo anche mezzi di intrattenimento come giornali e riviste di attualità, interviste ai nostri donatori, slideshow di foto di eventi avisini, ...



Ricorda che

È proprio il gruppo di accoglienza lo strumento migliore perché il donatore sia sempre informato e si crei un legame concreto con l'Associazione. Diventa quindi fondamentale assicurarsi che i collaboratori siano sempre aggiornati rispetto a novità e cambiamenti.

Il monitoraggio delle performance dell'attività di accoglienza è un passaggio davvero fondamentale per migliorare le proprie prassi e, di conseguenza, i risultati.

Visto che quello che offriamo è, a tutti gli effetti, percepito dal donatore e/o dal volontario come un servizio, è corretto analizzarne la percezione della qualità, definita secondo questi elementi:

- 1 Aspetti tangibili:** strutture fisiche, attrezzatura, personale e strumenti di comunicazione.
- 2 Affidabilità:** capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso.
- 3 Capacità di risposta:** volontà di aiutare i donatori e/o i volontari e di fornire prontamente il servizio.
- 4 Competenza e professionalità:** abilità e conoscenze necessarie a prestare il servizio.
- 5 Cortesia:** gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale.
- 6 Credibilità:** affidabilità, attendibilità, onestà del fornitore del servizio.
- 7 Sicurezza:** assenza di pericoli o rischi ma anche di dubbi.
- 8 Accesso:** accessibilità e facilità di contatto.
- 9 Comunicazione:** capacità di tenere informati i donatori e/o i volontari usando un linguaggio comprensibile e, per contro, di saperli ascoltare.
- 10 Comprensione:** conoscenza dei donatori e/o dei volontari e delle loro esigenze.

Dimensione	Analisi da fare
Aspetti tangibili	<ul style="list-style-type: none"> → Le strutture sono attraenti? → Posso rendere il mio spazio più accogliente? → Gli operatori si vestono in modo adatto al contesto? → Gli strumenti utilizzati sono adeguati?
Affidabilità	<ul style="list-style-type: none"> → Ho adottato un sistema per rilevare le modalità di risposta degli operatori a un problema del donatore? → Quando un addetto all'accoglienza promette di occuparsi di una situazione, lo fa veramente? → La risposta arriva all'interessato nei tempi prestabiliti ? → La risposta è corretta o ci sono degli errori da evitare?
Capacità di risposta	<ul style="list-style-type: none"> → Quando c'è qualche situazione da risolvere, l'addetto all'accoglienza risponde prontamente? → L'addetto all'accoglienza è propenso a rispondere in maniera proattiva alle domande poste dai donatori? → Chi tiene sotto controllo l'intero processo? → L'addetto all'accoglienza che raccoglie l'esigenza del donatore si sente responsabilizzato fino alla sua soddisfazione? → Quando delle situazioni sono ricorrenti o gli addetti all'accoglienza risolvono una problematica in modo ottimale o scorretto, faccio delle brevi riunioni formative ad hoc per coinvolgere tutti?
Competenza	<ul style="list-style-type: none"> → Gli addetti all'accoglienza conoscono bene tutte le procedure riguardanti il proprio compito e quelle relative alla donazione? Sono competenti rispetto all'Associazione e alle specificità della sede e del centro? → Sono in grado di trasmettere queste informazioni al donatore? Riescono anche a coinvolgerlo emotivamente? → Rispondono correttamente alle domande dei donatori? → Ci sono delle aree di miglioramento del gruppo e del singolo? → Aggiorno il gruppo rispetto ai cambiamenti che avvengono?
Cortesia	<ul style="list-style-type: none"> → L'addetto all'accoglienza è innanzitutto cordiale?

	<ul style="list-style-type: none"> → Sembra a suo agio quando gli viene posta una domanda oppure preferisce svincolarsi? → Come gestisce le situazioni più critiche (es. lamentele, afflusso di persone, obiezioni...)? → Dedica sufficiente tempo e attenzione a ogni donatore? → L'addetto all'accoglienza personalizza l'approccio con i diversi donatori cercando di instaurare un rapporto fidelizzante? Ad esempio, riconosce i donatori abituali e mette a proprio agio quelli nuovi?
Credibilità	<ul style="list-style-type: none"> → L'Associazione gode localmente di una buona reputazione? → Ci sono stati degli episodi che hanno minato questa credibilità? Sono stati gestiti al meglio?
Senso di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> → Sappiamo rassicurare il donatore sulle nostre procedure di sicurezza? Sono chiare a tutti? → A livello di privacy i sistemi sono aggiornati?
Accesso	<ul style="list-style-type: none"> → Quanto è facile contattare gli addetti all'accoglienza quando il donatore ha un problema o vuole approfondire un dubbio?
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> → Sono disponibili strumenti di comunicazione proattiva rispetto alle domande/necessità frequenti del donatore e/o del volontario? → L'addetto all'accoglienza sa rispondere chiaramente alle domande? Utilizza un linguaggio consono (professionale ma non troppo tecnico)? → Com'è rappresentata l'organizzazione nei social? → Gli strumenti di comunicazione che abbiamo messo in atto (es. depliant, giornalino, social, gazebo, ...) sono tra loro coerenti e integrati?
Comprensione	<ul style="list-style-type: none"> → L'Associazione conosce e comprende a fondo le esigenze del donatore e/o del volontario? Gli addetti all'accoglienza agiscono di conseguenza e hanno un comportamento proattivo nel rispondere a queste esigenze? → Lo Staff e l'organizzazione sono abbastanza flessibili rispetto alle esigenze del donatore e/o del volontario? → Come si comporta lo Staff con i donatori abituali?

Oltre a quest'analisi periodica condotta internamente, è fondamentale raccogliere il riscontro del donatore. Un questionario di valutazione del servizio è uno strumento facile ed efficace. Un esempio è riportato a pag. 61 dell'appendice.

Ricorda che

I dati del questionario sono inutili se non vengono periodicamente analizzati e condivisi con il gruppo per porsi degli obiettivi sempre nuovi.

Tracciare le problematiche

Ogni sede ha le sue prassi anche nel registrare quelle che sono le normali problematiche che emergono dal rispetto delle procedure e dalla relazione con le persone. L'importante è, in ogni caso, tenerne effettiva traccia per garantirne la risoluzione ed evitare che le stesse situazioni si ripetano.

Alcuni strumenti utili sia alla risoluzione delle problematiche, che all'eventuale certificazione ISO sono:

- scheda segnalazione, dove registrare ciascuna osservazione e le modalità di risoluzione;
- registro segnalazioni, dove vengono riepilogate tutte le osservazioni;
- gestione non conformità, una scheda di rilevazione e trattamento;
- registro non conformità, dove riepilogare e tenere traccia di tutte le schede di non conformità.

Degli esempi di questi moduli sono riportati in appendice a partire da pagina 62.

Una nota in più

Definizione di non conformità
Si tratta in sostanza del non soddisfacimento da parte del sistema qualità di un requisito richiesto. Ad esempio, può fare riferimento a processi e a procedure.

L'ultimo passaggio per garantire che l'attività di accoglienza sia sempre sotto controllo e in linea con gli obiettivi di miglioramento che ci siamo prefissati riguarda la condivisione con il gruppo per verificare e implementare i processi.

In questo caso, il gruppo include il Direttivo e anche il gruppo di accoglienza in quanto principale e preziosissimo punto di contatto con i donatori e/o i volontari. Si tratta di prevedere incontri periodici per analizzare:

- i dati;
- le problematiche;
- il processo;
- il livello di servizio;
- eventuali proposte di miglioramento (es. formazione o nuove procedure).

L'individuazione e il monitoraggio continuo di questi indicatori, come suggerito nel capitolo "Cos'è l'accoglienza", è importantissimo ai fini del miglioramento continuo. Il gruppo quindi si confronterà periodicamente ad esempio non solo sul gradimento del servizio ma anche sulla variazione del numero di donatori fidelizzati o sulla qualità della gestione del flusso dei donatori o, ancora, sulla diminuzione o meno del tempo di passaggio da un aspirante donatore a donatore periodico.

Durante queste riunioni, uno strumento che può essere utile per gestire e tenere traccia degli incontri è proprio l'agenda che può essere ad esempio costruita come nella pagina successiva.



Ricorda che
Anche in questo caso, il processo di implementazione deve essere continuo e non si esaurisce durante gli incontri periodici. Sono proprio questi, invece, che danno il via al processo vero e proprio che prevede azioni, responsabili, date di scadenza e aggiornamenti rispetto allo stato avanzamento.

Titolo È importante comunicare l'ordine del giorno e quali sono gli argomenti che verranno discussi					
Partecipanti					
Ospiti speciali Eventuali					
Luogo					
Data e ora					
Obiettivo In poche parole, descrive i risultati che ci si prefigge					
Argomento Elenca gli argomenti che vuoi affrontare					
Tempo Alloca un tempo massimo per la discussione di ogni argomento					
Azioni Annota le azioni da intraprendere per ogni argomento					
Responsabile Associa ad ogni azione un responsabile					
Feedback Riporta qui il giorno in cui raccogliere il feedback del responsabile dell'azione					

Ulteriori domande e risposte

ESERCIZI CON IL GRUPPO



COS'È L'ACCOGLIENZA
Il Ruolo del gruppo nelle fasi
di accoglienza
Fase di post donazione
pag. 12

Ricorda al tuo gruppo quali sono gli accorgimenti che possono prevenire questi malesseri post-donazione. Ad esempio, una leggera colazione prima della donazione (a base di tè, caffè o orzo, con una punta di zucchero, succo di frutta, fette biscottate o biscottini secchi, acqua senza limitazioni) evitando latte o latticini, oppure un adeguato periodo di riposo e il ristoro successivi alla donazione. Inoltre, è bene ripassare anche le indicazioni da dare al donatore rispetto ai comportamenti nelle ore successive come: nella giornata della donazione si consiglia di introdurre un maggior quantitativo di liquidi (es. acqua, succo di frutta, tè, ...) per reintegrare quelli donati e di non svolgere attività o hobby rischiosi (per esempio guida di mezzi pubblici, uso di scale, lavoro su ponteggi, ascensioni, immersioni...). Assicurati che a loro volta trasmettano queste informazioni al donatore durante il suo percorso e non solo quando questo non si sente bene. Fai esercitare il gruppo (scenette e role play) sulle procedure da seguire in caso di malessere del donatore o di altre situazioni particolari.

IL DONATORE AL CENTRO
Il profilo del donatore
pag. 20

Organizza una sessione di training di un'ora con il tuo gruppo per condividere e discutere insieme questi profili. Chiedi loro di identificare le eventuali modifiche da apportare per costruire i profili ad hoc per la vostra realtà. Poi, proponi di riportare degli esempi concreti per ogni tipologia di interlocutore stimolando i tuoi collaboratori a condividere le proprie esperienze di accoglienza. Inizia tu entrando nel dettaglio di una storia vera che ti ha visto interagire con uno di questi interlocutori. Ad esempio: "Ricordo quella volta che ho incontrato la Sig.ra Maria, nostra donatrice da più di 15 anni. Una tra le più affidabili: sempre pronta a donare. Un giorno, ho notato che aveva un'espressione affranta. Quando le ho chiesto cosa le fosse successo, mi ha confessato che si stava avvicinando al compimento del suo 65esimo anno di età e che il medico le aveva appena detto che questa sarebbe dovuta essere la sua ultima donazione. Non voleva crederci e si sentiva inutile. Allora, dopo averla a lungo ascoltata, le ho proposto..."

GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA
EFFICACE
Realizzare percorsi di formazione
Le 10 regole d'oro dell'accoglienza AVIS
pag. 29

1 Organizza una sessione di approfondimento rispetto a queste linee guida. Per ogni regola, fai individuare: → una situazione realmente accaduta, in AVIS o in altri contesti (anche all'interno di un qualsiasi negozio) per identificare insieme gli elementi che rendono un'accoglienza indimenticabile (sia in senso positivo sia in senso negativo); → quali sono i gesti, le parole e le accortezze per farsi ricordare dai donatori come professionisti dell'accoglienza. Ad esempio, come si saluta un donatore appena entra? Appendi le regole in bacheca o in un luogo visibile a tutti i collaboratori personalizzandole con il lavoro fatto dal gruppo e assicurati che tutti le conoscano.

2 Un'idea facile ed efficace per far sorridere di più tutti o alcuni componenti del gruppo? Applica un piccolo specchio nella postazione di accoglienza in modo che sia visibile al gruppo e non al donatore. Allo specchio, aggiungi un post-it con un messaggio come: "Sorridi con gli occhi, non solo con le labbra " oppure "Un giorno senza un sorriso è un giorno perso" o "Non sapremo mai quanto bene può fare un semplice sorriso" o ancora "... ci vogliono settantadue muscoli per fare il broncio ma solo dodici per sorridere". Ogni mese cambia la frase sul post-it in modo da rendere sempre nuova l'esperienza di scoperta del messaggio e del proprio volto sorridente. Puoi anche invitare gli stessi collaboratori a trovare la frase del mese successivo.

GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA EFFICACE

**Realizzare percorsi di formazione
Le informazioni da veicolare al donatore
pag. 30**

Utilizza questa tabella anche come checklist per:

- formare i nuovi collaboratori;
 - rilevare periodicamente il livello di preparazione del gruppo.
- Ricordati anche di aggiornarla periodicamente: puoi ad esempio organizzare delle brevi sessioni di formazione con il tuo gruppo per analizzare nel dettaglio ogni profilo di donatore e le informazioni da trasmettergli.

Così potrai:

- integrare eventuali informazioni mancanti;
 - raccogliere testimonianze, dubbi, domande;
 - costruire insieme le migliori modalità di esposizione di queste informazioni.
- Tieni traccia di questo materiale per condividerlo con tutti e migliorare ancora di più la tua documentazione formativa.

GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA EFFICACE

**Realizzare percorsi di formazione
Le competenze trasversali per
l'accoglienza
pag. 34**

Metti in scena con il tuo gruppo delle simulazioni che esercitino al comportamento corretto: chiedi a due partecipanti di prestarsi come attori impersonando il donatore e l'addetto all'accoglienza e al resto del gruppo di commentare la loro performance, soprattutto quella dell'addetto all'accoglienza. Così tutti analizzeranno gli elementi cruciali dell'ascolto attivo, della comunicazione efficace, dell'empatia.

GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA EFFICACE

**Realizzare percorsi di formazione
La gestione dei reclami
pag. 37**

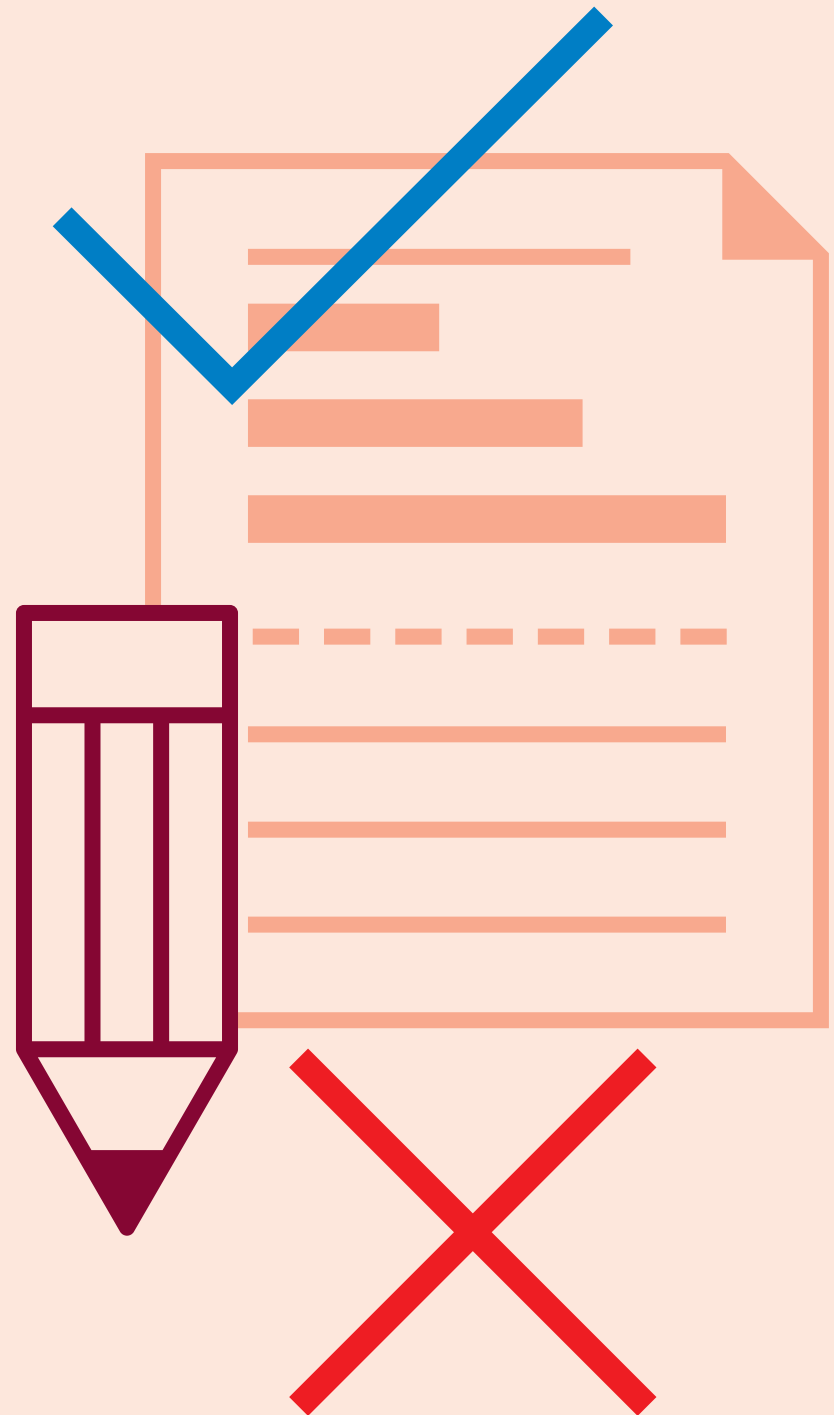
Organizza con il gruppo una sessione ad hoc in cui applicare le regole a reali situazioni accadute per evidenziare la migliore soluzione anche in ambito pratico.

GLI STEP PER UN'ACCOGLIENZA EFFICACE

**Monitorare i risultati
pag. 45**

Prima di iniziare a monitorare l'attività di accoglienza, coinvolgi il gruppo per analizzare e completare questa osservazione: sarà un modo per valorizzarli, per non farli sentire controllati e per creare uno strumento effettivamente utile. Inoltre, può essere un'ottima occasione formativa per ripassare insieme le aspettative del donatore e quindi la qualità del servizio atteso.

APPENDICE



Donatori

Come valuta i seguenti aspetti	Non adeguato	Sufficiente	Buono
A Orario di apertura della sede di raccolta Indicare...			
B Tempi di attesa per la donazione			
C Pulizia dei locali Sala d'attesa, ambulatori, sala ristoro, sala prelievi, servizi igienici			
D Comfort dei locali Sala d'attesa, ambulatori, sala ristoro, sala prelievi servizi igienici			
E Professionalità degli operatori Addetti all'accoglienza, segreteria, infermieri, medici			
F Cortesia degli operatori			
G Riservatezza e rispetto della privacy			
H Chiarezza del materiale informativo a disposizione			
I Qualità delle informazioni ricevute prima della donazione			
L Consigli/suggerimenti utili per migliorare il servizio:			
<hr/>			
M Consiglierebbe a parenti e/o amici di venire a donare presso questa sede?	Si	No	

Nota Il presente questionario è assolutamente anonimo e l'analisi delle informazioni da lei fornite ci permetterà di migliorare la nostra attività. Grazie per la collaborazione.

Data

Reclamante

Cognome e Nome Organizzazione		
Città		CAP
Via		N°
Telefono		
e-mail		
Fax		
Modalità comunicazione reclamo		
Persona che agisce per conto del reclamante		

Descrizione**Documentazione allegata**

Luogo	Data	Ora
Firma reclamante		
Firma operatore AVIS		

Registrazione (Riservato AVIS)

Codice identificativo reclamo	
-------------------------------	--

Valutazione**Classificazione**

Reclamo grave	Codice identificativo non conformità
Reclamo ricevibile	Codice identificativo non conformità
Reclamo infondato	Note

Risoluzione

Esito	Positivo	Negativo
Data chiusura		
DS (se presente)	Firma	
ROP (se presente)	Firma	
RSGQ (se presente)	Firma	

Unità di raccolta/Servizio trasfusionale

Numero reclamo	01	02	03	04	(...)
Data rilevazione					
Descrizione della situazione					
Operatore che ha preso in carico la situazione					
Azioni correttive che sono state intraprese					
Risultato azione					
Responsabile di riferimento					
Data chiusura					
Note					

Gestione non conformità (GNC)

Data rilevazione		Codice identificativo GNC
Tipologia	Non conformità accertata	Non conformità potenziale

Fonte

Emovigilanza — codice	Controllo interno	Verifiche ispettive Audit
Reclamo — codice SR	Accettazione materiali	Questionario valutazione

Segnalazione SIT

Altro (specificare)

Descrizione

Trattamento

Esito	Positivo	Negativo
Firma operatore	Data	

Analisi cause**Azione**

	Preventiva	Correttiva	Non prevista
--	------------	------------	--------------

Responsabile attuazione	Tempo di attuazione
-------------------------	---------------------

Conclusione

Esito efficacia azione preventiva/ Azione correttiva	Positivo	Negativo
---	----------	----------

Data chiusura	
DS (se presente)	Firma
ROP (se presente)	Firma
RSGQ (se presente)	Firma

Registro non conformità**Registro non conformità**

Codice GNC					
Data rilevazione					
Tipologia Non conformità potenziale/ Non conformità accertata					
Azione Preventiva/Correttiva					
Esito Positivo/Negativo					
Data chiusura					
Note					
Data aggiornamento					Firma RSGQ

Legenda:

DS Direttore Sanitario

ROP Responsabile Operativo

RSGQ Responsabile Sistema
Gestione Qualità

AVIS Nazionale
Associazione Volontari
Italiani Sangue
Viale E. Forlanini, 23
20134 Milano

T 02 70 00 67 86
T 02 70 00 67 95
F 02 70 00 66 43
Numero Verde
800 261580

avis.nazionale@avis.it
avis.it
Seguici su @ AVIS Nazionale



