



60[^] ASSEMBLEA ORDINARIA DELL'AVIS PROVINCIALE PERUGIA

22 maggio 2021



Condivisione e partecipazione.



Signori Delegati, Presidenti e gentili Ospiti un caloroso saluto ed un ringraziamento mio e del Consiglio Direttivo di Avis Provinciale Perugia per la vostra presenza.

Prima di iniziare vorrei ricordare, con un momento di silenzio, tutti i donatori che ci hanno lasciato e tutte le vittime del covid 19.

Questa Assemblea, come da indicazioni di AVIS Nazionale si svolge in forma online sia per la parte di esposizione e dibattito che per le votazioni relative ai documenti assembleari e rinnovo delle cariche associative.

Vengono di seguito riportati i dati generali delle sedi Avis della Provincia di Perugia (sono stati riportati i dati degli ultimi 3 anni per consentire un confronto anche rispetto al periodo pre-pandemia):

Soci donatori 2018	Soci donatori 2019	Soci donatori 2020	Diff. 2019-2018	Diff. 2020-2019
24791	23954	23978	-837 (-3.38%)	24 (+0.1%)

Soci nuovi iscritti 2018	Soci nuovi iscritti 2019	Soci nuovi iscritti 2020	Diff. 2019-2018	Diff. 2020-2019
2281	2533	2491	252 (11.05%)	-42 (-1.65%)

Soci cancellati 2018	Soci cancellati 2019	Soci cancellati 2020	Diff. 2019-2018	Diff. 2020-2019
2608	3379	2425	771 (29.56%)	-974 (-28%)

Donazioni tot 2018	Donazioni tot 2019	Donazioni tot 2020	Diff. 2019-2018	Diff. 2020-2019
31652	31420	29898	-232 (-0.73%)	-1522 (-4.84%)

Donazioni S.I. 2018	Donazioni S.I. 2019	Donazioni S.I. 2020	Diff. 2019-2018	Diff. 2020-2019
29692	29056	27169	-636 (-2.14%)	-1887 (-6.49%)

Donazioni plasma + aferesi 2018	Donazioni plasma + aferesi 2019	Donazioni plasma + aferesi 2020	Diff. 2019-2018	Diff. 2020-2019
1960	2364	2763	404 (20.61%)	399 (16.87%)

Nel 2020 il numero di soci donatori è rimasto sostanzialmente stabile, questo nonostante le difficoltà dettate dalle restrizioni anti – covid e della minore attività promozionale fatta sul territorio.

All'inizio di marzo 2020, appena cominciato il *lockdown*, in Umbria, come in tutta Italia, c'è stato un crollo delle donazioni a causa della paura di recarsi ai centri di raccolta. Le campagne promozionali messe in atto, principalmente da Avis nazionale, gli appelli alla donazione e l'introduzione della pratica della prenotazione per prevenire gli assembramenti nei servizi estesa a tutti i PRF/SIT della provincia, hanno fatto sì che sempre più donatori abbiano ricominciato a rispondere alle chiamate tanto da tornare a livelli di donazione quasi pre - pandemia.

I nostri dati mostrano che le donazioni nel 2020 hanno subito una forte flessione su base provinciale pari a -6,49%, ma il dato positivo è il sostanziale aumento delle donazioni di plasma par il +16,87%. Non è semplice, comunque, commentare i dati relativi alle donazioni in quanto è necessario tenere conto che nel 2020 la fruizione di tutti i servizi pubblici e quindi anche il sistema trasfusionale hanno subito un vero sconvolgimento.

Ricordo infine che nel 2020 sono state fatte 34 donazioni da plasma iperimmune.

Incontri con AVIS territoriali

A fine 2020 Avis Provinciale Perugia, come negli anni precedenti, ha tenuto degli incontri con le AVIS comunali raggruppati per SIT/PRF di afferenza. Il progetto, questa volta è stato condiviso con Avis Regionale. Gli incontri sono stati incentrati sulle proposte e sulle problematiche sollevate da ciascuna AVIS comunale ed hanno evidenziato una realtà variegata di cui, per altro, resta difficile fare un quadro preciso perché non tutte le sedi hanno presenziato o fatto gli incontri.

Quello che emerge con chiarezza è che al 31/12/2020 delle 42 sedi della provincia solo 17 vedono un aumento delle donazioni rispetto al 2019 e che tra queste la percentuale maggiore riguarda sedi con meno di 500 soci o poco al disopra.

I dati raccolti durante gli incontri e successivamente analizzati hanno evidenziato che tutte le sedi con dati positivi possono essere descritte come **facilmente contattabili o raggiungibili dai donatori** ed utilizzano un mix di canali di comunicazione, digitali o interpersonali, per mantenere questo rapporto.

Molto diversificato è il tempo dedicato alla chiamata/convocazione dei soci. Si va dalle 2/5 ore alle oltre 10 ore settimanali. Non ben quantificabile per chi è praticamente sempre a disposizione dei soci.

In alcune sedi vengono ricontattati i donatori per avere un riscontro sulla donazione, questo è a nostro avviso un mezzo ottimo per fidelizzare il socio donatore e per farlo sentire una parte importante della nostra associazione, ma vista la carenza di personale volontario disponibile difficilmente il servizio è estendibile a tutte le sedi.

Un elemento comune alla quasi totalità delle sedi è la presenza di poche persone coinvolte nel portare avanti le attività istituzionali e nel fare le chiamate ai donatori, va comunque sottolineato che la maggior parte dei partecipanti a questi incontri ha dimostrato una grande passione per Avis e che dalle discussioni è emerso che la voglia e la determinazione a cambiare le cose c'è, ma che spesso non si sa come fare o non si hanno i mezzi per farlo.

In allegato trovate l'elenco delle problematiche emerse e delle proposte raccolte durante gli incontri divise fra temi associativi e sanitari.

Cosa possiamo fare? Come possiamo andare incontro alle necessità emerse dalle varie realtà?

Una prima risposta Avis Provinciale Perugia l'ha data offrendo un supporto alle sedi sia per la gestione in momenti di difficoltà delle chiamate e delle prenotazioni (nella speranza che le sedi superata la crisi riprendano a pieno la loro missione), sia per l'aspetto "burocratico che di supporto alla realizzazione dei bilanci" da più parti sentito come un peso. Le problematiche emerse richiedono una soluzione più strutturata e in grado di dare frutti che durino nel tempo, non ci si può limitare a tamponare le emergenze bisogna creare le condizioni perché queste non si verifichino.

Gli incontri fatti in questo modo sono stati certamente un ottimo inizio, tuttavia per riuscire ad affrontare più incisivamente le problematiche e passare ad una logica di condivisione e progettazione AVIS Provinciale dovrà, a nostro avviso, cercare di condividere problematiche, obiettivi e strategie attraverso una conferenza organizzativa annuale con i Presidenti delle AVIS comunali della provincia di Perugia; altro tema di primaria importanza sarà tornare ad investire nella formazione a tutti i livelli associativi partendo da quelli in cui sono state riscontrate le maggiori difficoltà.

Segreteria

Fin dall'inizio di questo mandato la segreteria, oltre a svolgere i compiti che le competono direttamente, è stata impegnata nel supportare le attività dei vari gruppi di lavoro. Nel 2020, purtroppo, la situazione complessa dovuta all'epidemia di Covid-19 ha necessariamente comportato un cambiamento nelle modalità di dar seguito ai suoi impegni.

La relazione del gruppo segreteria gli anni scorsi faceva un po' da fil rouge tra i vari gruppi collegando tra loro le varie attività, di fatto, in questo 2020, l'unico gruppo che ha potuto lavorare e con il quale si è potuto collaborare a stretto contatto è stato quello definito Gruppo Sanità. La collaborazione ha portato ad avere un valido strumento per la prenotazione come di seguito viene illustrato.

Ambito sanitario

Il Consiglio Provinciale nel 2019 aveva iniziato a sperimentare un servizio di prenotazione della donazione che prevedeva anche un libero accesso dei donatori. Al SIT Perugia la prenotazione era possibile ogni giorno della settimana, mentre negli altri due centri dove era attiva e cioè Branca e MVT era possibile prenotare solo un giorno alla settimana. Quando, causa il diffondersi del Covid-19, è stato necessario prenotare tutti gli accessi su tutti i punti di raccolta, lo schema si è necessariamente evoluto. Seguendo le indicazioni del CNS, in accordo con i dirigenti sanitari e in stretta collaborazione con il gruppo di lavoro sanità si è riusciti ad adottare un sistema di prenotazione diviso per centri di raccolta ed esteso a tutta la settimana con orari concordati con i responsabili dei servizi sanitari in modo da rispondere alla necessità di distanziamento dovuta all'epidemia di Covi-19. Il servizio di prenotazione così impostato è stato in breve tempo implementato in tutti i punti di raccolta. L'impegno, per la segreteria di Avis Provinciale, è stato quello di tenere la sede aperta tutti i giorni della settimana per consentire alle comunali, che ne avessero avuto bisogno, di ricevere supporto nella gestione della piattaforma di prenotazione e per permettere ai donatori, che chiamavano direttamente, di essere prenotati in uno qualsiasi dei punti di raccolta della provincia. Lo schema inizialmente utilizzato, seppure strumento molto valido, ha, però, mostrato nel tempo alcune lacune in quanto non nato specificatamente per il mondo Avis. Il Consiglio Direttivo si è attivato per far sì che si creasse un nuovo sistema rispondente alle necessità dell'Associazione e che soprattutto favorisse le donazioni nel rispetto della privacy degli stessi donatori. La segreteria, una volta pronto lo schema della piattaforma di prenotazione, ha creato tutti gli utenti in base alle richieste delle sedi e attualmente genera mensilmente i calendari di prenotazione tenendo conto delle richieste dei servizi sanitari, registra le eventuali problematiche e si raccorda con il tecnico informatico che ha realizzato la piattaforma, per risolverle. Il nuovo sistema diffuso in maniera graduale tra i vari punti di raccolta è pienamente attivo e utilizzato in tutto il territorio della provincia dai primi giorni di novembre 2020.

La piattaforma di prenotazione è stata condivisa poi con il provinciale di Terni per far sì che tutta la regione utilizzasse lo stesso strumento anche in considerazione del fatto che nelle zone di confine tra le due province a volte i donatori si recano a donare in un punto di raccolta situato fuori dalla provincia di appartenenza.

Supporto alle sedi

Il 2020 ci ha visto soprattutto lavorare a supporto e a fianco delle comunali per diffondere la pratica della prenotazione e favorire l'incremento delle donazioni e a tal fine abbiamo prolungato l'orario di apertura con l'assunzione, a tempo indeterminato, di una persona che già collaborava con noi da due anni.

Questo ci ha permesso di rispondere alle esigenze di una donazione in sicurezza durante la pandemia e ci ha consentito di portare avanti in maniera sempre più efficace la nostra azione di supporto per le sedi comunali. Questo supporto, come già anticipato dal Presidente, si è realizzato a volte con l'attivazione della deviazione di chiamata sul provinciale per alcune sedi che non riuscivano, per mancanza di volontari, a portare avanti la loro missione, a volte con la presa in carico proprio della chiamata **con il fine ultimo di dar modo alle comunali di riorganizzarsi e tornare a lavorare in autonomia.**

Gualdo Cattaneo prese in carico le chiamate fintanto che la sede è tornata pienamente attiva. **Spina** prese in carico chiamate e gestione delle prenotazioni. **Assisi:** attivata la deviazione di chiamata dalla sede di Assisi per la gestione delle prenotazioni e a fine 2020 prese in carico le chiamate per i donatori. **Montefalco e Spello:** attivata deviazione di chiamata per le prenotazioni e, appena disponibile il database con i nominativi dei soci, si inizierà con le chiamate per i donatori.

Questa attività di supporto, nata dalla necessità di fornire un aiuto ad alcune sedi in forte difficoltà con la chiamata e la prenotazione, come già detto sopra, sarà oggetto di una revisione mirata al fine di rendere nuovamente autonome le Avis Comunali che ne beneficiano.

Grazie al prolungamento dell'orario, inoltre, si riescono a gestire le chiamate per le prenotazioni che giungono dai donatori che non riescono a contattare la sede di appartenenza

La tendenza al calo nelle donazioni, già manifestatasi nel 2019 e resa più evidente nel 2020 per le implicazioni del Covi-19, ha convinto Avis Provinciale della necessità di continuare a confrontarsi con le varie realtà territoriali continuando la prassi degli incontri con le sedi divise per punto di raccolta di riferimento. La segreteria alcuni giorni prima delle varie riunioni ha inviato ad ogni comunale un questionario con la richiesta di alcuni dati e informazioni utili a meglio comprendere le difficoltà e/o le buone prassi in essere nelle singole sedi. Gli incontri hanno poi permesso di approfondire le varie tematiche anticipate nei questionari. Il risultato è un ritratto realistico di quelle che sono le problematiche cui vanno incontro le sedi sia riguardo la gestione interna sia per quanto riguarda i rapporti con i responsabili del servizio sanitario in riferimento alla gestione dei punti di raccolta. Questi incontri, ad alcuni dei quali ha partecipato anche Avis Regionale, sono stati organizzati tutti online tranne quello con la MVT che si è potuto svolgere, rispettando tutte le indicazioni per il distanziamento, in presenza. A carico della segreteria la redazione dei verbali e la sintesi con i dati emersi dai questionari e dalle riunioni. Verbalì poi trasmessi alle singole sedi. Ogni Avis comunale che ha partecipato all'iniziativa ha ricevuto, non solo il verbale della riunione della propria zona, ma anche i verbali di tutte le altre riunioni: è sembrato giusto, infatti, rendere tutti partecipi delle problematiche presenti sul territorio anche per favorire un dialogo e un confronto costruttivo tra le sedi mettendo in comune sia le problematiche che le buone prassi.

Scuola. Il gruppo di lavoro scuola è nato con l'intento di fornire un supporto alle Avis comunali e, dietro specifica proposta di quest'ultime, eventualmente supplire nell'attività formativa all'interno delle istituzioni scolastiche avvalendosi di relatori esperti, nell'ambito del territorio d'appartenenza.

L'attività e gli intenti si sono però interrotti a causa della pandemia e le scuole, trasformando la didattica dalla "presenza" alla "distanza", hanno azzerato le attività progettuali. Nel momento in cui si è ripresa la didattica in presenza, per quegli istituti che hanno potuto riprenderla, gli accessi negli istituti del personale extrascolastico è stato sospeso.

Il gruppo ha comunque risposto alle richieste delle singole Avis comunali, nel rispetto del regolamento specifico, per veicolare il *brand* Avis, attraverso la fornitura di *gadget* a corredo delle singole iniziative a latere delle scuole.

Comunicazione. L'attività di Avis Provinciale volta alla partecipazione a manifestazioni a respiro provinciale è stata necessariamente impedita dal diffondersi dell'epidemia e non è stato possibile organizzare campagne promozionali o convegni medici. Anche il progetto per la formazione di personale che andasse nelle scuole a proporre è stato necessariamente rimandato. Questo ha comportato che la capacità di azione di diffondere il nostro messaggio, si sia concentrata sull'unico ambito possibile: quello virtuale.

Avis Provinciale è stata sempre attiva in questo campo, ma vista la particolarità del 2020, si è necessariamente puntato ancor di più sulla comunicazione digitale utilizzando post su **Facebook** per stimolare l'uso della prenotazione, informare i donatori sulle donazioni domenicali e incentivare la donazione di plasma. Il materiale utilizzato a volte è stato mediato da pubblicazioni di Avis Nazionale, ma per la maggior parte è stato elaborato direttamente dalla segreteria e dai volontari addetti alla comunicazione.

Durante questa pandemia è risultato ancor più evidente come la comunicazione da e verso i soci sia fondamentale per mantenere il contatto con la base associativa. Per rendere più agevole la comunicazione tra Provinciale, comunali e soci si è dato l'incarico ad una ditta specializzata di ristrutturare il sito Web e di realizzare una App su cui veicolare le informazioni e con cui i soci possano interagire con Avis, per esempio per chiedere di essere prenotati o ricevere informazioni sulle attività della propria comunale. Il progetto è quasi giunto al termine e i consiglieri uscenti che se ne sono occupati garantiranno il supporto al suo completamento e diffusione anche in caso di non rielezione nel prossimo mandato

Concludendo questa panoramica sull'attività della segreteria resta da ricordare che, per quanto riguarda gli appuntamenti istituzionali, ha sempre presenziato ai nove consigli online del Provinciale preparando il materiale necessario alle riunioni; ha controllato le schede dati delle sedi prima che venissero caricate su intranet, ha inviato le direttive per le Assemblee, ha raccolto e archiviato tutti i materiali provenienti dalle assemblee delle comunali. Un grazie a chi ha lavorato affinché tutto andasse per il meglio, le segretarie e i componenti del consiglio che, collaborando in armonia, hanno saputo realizzare un bel progetto.

Supporto alla realizzazione dei bilanci

Nel 2020 AVIS provinciale Perugia ha dato supporto da remoto a 16 AVIS comunali per la realizzazione e verifica del bilancio dell'associazione. Lo schema attualmente in uso è stato anche presentando al tesoriere nazionale, riscuotendo un giudizio positivo.

La nuova legge sul III settore chiederà ancora uno sforzo in più per le nostre associazioni, lo schema utilizzato in questi anni dovrà essere nuovamente modificato per rispondere alla nuova normativa.

La necessità di unificare i bilanci delle AVIS è stata affrontata in modo congiunto da AVIS Provinciale Perugia, Avis Provinciale Terni e Avis Regionale Umbria.

A conclusione della relazione sulle attività di Avis Provinciale vorrei esprimere il mio ringraziamento per coloro che si sono adoperati affinché tutte le iniziative intraprese andassero a buon fine. Auguro buon lavoro al consiglio che andremo ad eleggere con la speranza che vorrà avvalersi del lavoro fatto in questi quattro anni.

Allegato A

Tematiche sanitarie

- In alcuni centri di raccolta il medico arriva in ritardo con conseguente ripercussione sull'orario delle donazioni;
- L'alta rotazione dei medici causa disservizi per i donatori, in particolare ha impatto sul rilascio delle idoneità alla donazione e tempi di visita più lunghi per via della scarsa conoscenza del donatore;
- Pochi posti prenotabili nei fine settimana (risolto in alcuni casi);
- Aperture domenicali per tutte le sedi maggiori;
- Referti analisi inviati per cartaceo (eccezionalmente a PG e solo su richiesta via mail su Usl 1 e azienda ospedaliera Perugia);
- Ritardi nelle comunicazioni delle donazioni/idoneità/sospensioni;
- Disparità nella prescrizione di eventuali analisi aggiuntive per i donatori;
- Disparità nella pratica della donazione differita tra SIT PG e tutti gli altri punti di raccolta provinciali;
- Tempi troppo lunghi per il raggiungimento dell'idoneità alla donazione - principalmente per ECG – (non sempre l'ECG viene fatto ai nuovi donatori e non ci sono ECG periodici per chi è già donatore);
- Problematiche "strutturali" a Branca per mancanza di spazio e problemi di "igiene" dovuti ai piccioni che infestano le finestre;
- locali con problematiche strutturali nei punti raccolta per spostamenti o adattamenti;

Opportunità da condividere

- Estensione di alcuni servizi attivi solo nell'Usl 2 a tutta la regione (sms di ringraziamento e sms utilizzo sacca) che potrebbero aiutare le sedi nella fidelizzazione del donatore.

Tematiche associative

- Molte sedi comunali risultano rette da 1 / 2 persone; alcuni volontari / membri dei direttivi collaborano solo in occasione di manifestazioni;
- Chiamata del donatore spesso non strutturata;
Si propone un corso sulla chiamata fatta per piccoli gruppi di volontari, finalizzata a:
 - *chiamata attiva verso i donatori (telefonata / contatto diretto);*
 - *saper rispondere alle domande dei donatori;*
 - *sfruttare AssoAvis per campagne di richiamo rivolte a donatori che non donano da più di un anno;*
 - *creare una facilità di contatto della sede AVIS usando diversi canali (whatsApp, deviazione di chiamata, email, più referenti per la chiamata e per la risposta);*