

AVIS è un'associazione di volontariato, apartitica, aconfessionale, non lucrativa, che non ammette discriminazioni di sesso, razza, lingua, nazionalità, religione ed ideologia politica. AVIS auspica una società solidale, capace di garantire a tutti i cittadini condizioni di benessere e salute e si caratterizza per la promozione della donazione di sangue ed emocomponenti.

Il Consiglio Direttivo dell'AVIS Regionale Lombardia, consapevole della centralità della funzione di servizio al cittadino e dell'importanza di perseguire l'obiettivo della soddisfazione del proprio "cliente", credendo fermamente nell'importanza assunta dal fattore qualità per raggiungere tale obiettivo e considerando come risorsa fondamentale la risorsa umana, ha deciso di dotarsi di un'area formazione e di adottare per tale area lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema di Gestione per la Qualità ha la finalità di assicurare che tutti i processi relativi alla formazione siano conformi ai requisiti specificati in accordo alla norma internazionale ed ai requisiti previsti per l'accreditamento quale Provider ECM di Agenas.

Avis promuove la donazione di sangue volontaria, periodica, associata, non remunerata, anonima e consapevole, quale valore umanitario e universale, espressione di solidarietà, civismo, cittadinanza attiva. Il Socio Donatore si configura come promotore di un primario servizio socio-sanitario ed operatore di salute. Attraverso l'azione quotidiana dei soci donatori e l'attività di coordinamento con le istituzioni sanitarie, Avis persegue l'obiettivo dell'autosufficienza nazionale e sovranazionale di sangue e plasmaderivati, all'interno di un sistema efficace ed efficiente a tutela della salute del donatore e del ricevente.

I soci volontari estendono il proprio impegno associativo alla partecipazione attiva al governo dell'associazione mediante il complesso di attività necessarie al perseguimento della mission.

Avis Regionale Lombardia ha, tra gli obiettivi primari, la promozione della diffusione del dono del sangue in tutto il territorio, l'informazione e l'educazione sanitaria dei cittadini, lo sviluppo del volontariato, dell'associazionismo e della cooperazione internazionale.

In particolare in tema di formazione, Avis Regionale Lombardia persegue i propri obiettivi attraverso azioni e attività finalizzate a:

- 1) Rispondere ai bisogni formativi e di aggiornamento dei volontari, collaboratori e dirigenti associativi delle Avis Provinciali, affinché la rete possa operare correttamente nell'ambito delle regole e delle normative vigenti in materia di volontariato e terzo settore.
- 2) Fornire alle Avis gli strumenti per aggiornare il personale operante nelle strutture di raccolta associative quale elemento di garanzia nei confronti del donatore e del ricevente, perseguendo la sicurezza del dono
- 3) Favorire la partecipazione agli eventi formativi di Avis in tema sanitario agli operatori dei Servizi trasfusionali del territorio quale utile strumento di sensibilizzazione sui temi dell'etica del dono e sul ruolo del donatore di sangue nel sistema trasfusionale italiano.

Ai fini del perseguimento degli obiettivi citati, le attività che Avis mette in campo sono rappresentate, oltre che da promozione e sensibilizzazione al dono, da attività di formazione, finalizzate alla diffusione e condivisione del proprio sistema valoriale. In ambito formativo, Avis Lombardia si propone di operare all'interno del sistema Ecm allo scopo di promuovere la cultura della sicurezza per donatore e ricevente e della qualità, elementi imprescindibili per il perseguimento dell'obiettivo autosufficienza. La Formazione in Ecm rappresenta inoltre una modalità di incontro con gli operatori dei Servizi Trasfusionali ospedalieri, con i

quali Avis si trova a lavorare a stretto contatto nella gestione del rapporto col Donatore Volontario del Sangue.

Il mandato in corso, che vede la prosecuzione delle cariche all'apice del Consiglio Direttivo, rappresenta l'evoluzione delle politiche attuate nei precedenti 4 anni, con un impegno associativo indirizzato a proseguire l'attività di rinnovamento organizzativo di Avis Regionale, al fine di contribuire alla ridefinizione dell'organizzazione in una veste più al passo coi tempi, capace di cogliere i mutamenti del contesto socio-culturale in atto e di rimodulare il proprio operato per poter proseguire efficacemente la propria attività.

Gli strumenti individuati per attuare questa riorganizzazione sono rappresentati da:

- 1) Prosecuzione delle attività di formazione per dirigenti focalizzate sulla formazione sanitaria in Ecm e la formazione tecnico-associativa, intensificando le attività di progettazione e di fund raising finalizzate a ottenere la disponibilità di professionisti e collaboratori che portino un grande valore aggiunto alle attività di formazione storicamente attuate da Avis Lombardia, rivolte in particolare al mondo giovanile. La scuola di Alta Formazione di Avis Lombardia è gestita, nel suo complesso all'interno del sistema qualità;
- 2) Attenzione ai contenuti della riforma del Terzo Settore e ai numerosi adempimenti richiesti ad Avis, con una focalizzazione diretta sul ruolo di servizio a favore della rete regionale nel proporre momenti di approfondimento, individuazione di strumenti operativi, azioni di accompagnamento al territorio. In questa Area rientrano i momenti di informazione e divulgazione di tematiche di interesse comune e strettamente operativi, organizzati generalmente nella forma agile dei webinar.
- 3) Creazione di un gruppo di referenti della Comunicazione regionali e provinciali, all'interno del quale gestire in sinergia le principali strategie di comunicazione e promozione al dono veicolate attraverso gli strumenti di comunicazione social
- 4) Creare le condizioni affinché la scelta di adozione di un sistema informativo unico per la gestione del donatore, in interfaccia con Emonet (gestionale in uso da Regione Lombardia) possa proseguire in maniera sostenibile e condivisa, in compliance con le normative sulla privacy. L'ipotesi è quella di realizzare una Convenzione Quadro che ponga le condizioni tecniche ed economiche generali, in applicazione delle Normative, svincolando Avis Lombardia dalle problematiche di titolarità di dati sui quali non opera alcun intervento diretto.
- 5) Sostenere in tutte le attività ed azioni la centralità del valore della gratuità del dono, opponendo la propria visione valoriale e la propria credibilità istituzionale alle tentazioni emergenti di introdurre nel sistema trasfusionale italiano forme di premialità al donatore, che nulla hanno a che vedere con il dono gratuito, volontario e responsabile del proprio sangue.
- 6) Strumenti a favore della rete: team di facilitatori per interventi scuole coi progetti Rise e Told

Attraverso l'utilizzo sinergico degli strumenti formativi, Avis Lombardia si propone di preparare il futuro dell'Associazione attraverso la disponibilità di una classe dirigente giovane e formata che possa proseguire l'impegno associativo nel prossimo futuro, attraverso l'utilizzo di modalità e strumenti organizzativi congrui con il contesto sociale.

La Dirigenza di Avis Lombardia vuole attivamente operare all'interno del Terzo Settore apportando, con la propria esperienza, il contributo all'adeguamento dello stesso alla nuova Riforma.

Importante ruolo che la Dirigenza si propone è quello di partner con Regione Lombardia nella programmazione della raccolta di sangue ed emocomponenti.

Il Sistema di Gestione Qualità di Avis Lombardia basa le proprie fondamenta sui principi della Uni EN ISO 9001:2015, e nello specifico:

1. **Focalizzazione al cliente** – l'attenzione alle aspettative ed ai requisiti del cliente sono alla base delle scelte strategiche. Vogliamo individuare nello specifico quali clienti 3 macrotipologie di parti interessate rilevanti: le Avis Provinciali del territorio lombardo, i promotori/partner degli eventi formativi ed i partecipanti agli stessi. I requisiti e la soddisfazione del cliente sono costantemente monitorati.
2. **Leadership** - il Direttivo stabilisce unità di intenti dell'organizzazione e crea un ambiente che coinvolga il personale nel conseguimento degli obiettivi, assegnando obiettivi e strumenti per il raggiungimento
3. **Partecipazione attiva delle persone** - il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento delle sue capacità consente all'organizzazione di operare al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati e soddisfare le aspettative delle parti interessate. Perché il servizio offerto risponda alle esigenze dell'utenza e del territorio, le risorse umane sono il cardine di AVIS. Avere un team consapevole, competente e costantemente aggiornato è un obiettivo da raggiungere e mantenere. Fondamentale è la comunicazione e la conoscenza da parte di tutti delle proprie responsabilità e dei diversi livelli comunicativi.
4. **Approccio per processi** - la gestione per processi delle attività e delle risorse consente di ottenere i risultati attesi con maggiore efficienza, in modo costante e prevedibile
5. **Miglioramento** - Le organizzazioni di successo hanno una costante attenzione al miglioramento. Il miglioramento, del resto, è essenziale per un'organizzazione che voglia mantenere i propri livelli di performance, reagendo ai cambiamenti interni ed esterni che potrebbero comprometterli, e creare nuove opportunità.
6. **Processo decisionale basato sull'evidenza** - affinché le azioni e le decisioni portino dei risultati in termini di efficacia, efficienza e raggiungimento degli obiettivi, queste si debbono basare su dati ed informazioni attendibili, raccolte sistematicamente
7. **Gestione delle relazioni con le parti interessate rilevanti** - per un successo destinato a durare nel tempo, le organizzazioni devono imparare a gestire i rapporti con le parti interessate come, ad esempio, i fornitori. Le parti interessate influenzano le prestazioni di un'organizzazione, dunque un successo duraturo ha più probabilità di essere raggiunto quando un'organizzazione gestisce al meglio i rapporti con le parti interessate. Un'organizzazione e i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliorando la capacità di entrambi di creare valore. Tra i fornitori indubbiamente l'attenzione è volta ai relatori dei corsi organizzati da Avis Lombardia, per quanto attiene l'area formazione. Non sono da dimenticare altri portatori d'interesse, quali ad esempio: Regione Lombardia, le Avis del territorio lombardo ed i donatori. Si chiede una particolare sensibilità da parte di tutti gli operatori a raccogliere eventuali informazioni e criticità riguardanti le parti interessate rilevanti e convogliare tali informazioni alla Dirigenza al fine di permettere una corretta gestione e poter orientare le scelte strategiche dell'Associazione.

Data 15/2/2022

Il Presidente 