AVIS MILANO

85° Avis
Corso di prevenzione primaria

Assintel
Innovation Running

Festa del donatore
10 dicembre al Dal Verme

Certificazione di qualità
in Avis

L'impegno sociale di Microsoft

Convocazione Assemblea
5 marzo 2013

Poste Italiane S.p.A. – Spedizione in a.p. 70% LO/MI d.l. 353/2003 (conv. l. 46/2004 art. 1,c.1, dcb Milano) © 30.00 Italia – Periodico quadrimestrale Anno XXII - ottobre 2012 – Editore: MDS EDIZIONI – N. reg. al Trib. di Milano 434 del 09/10/1993

I.P.

SOMMARIO

Editoriale 3

Innovation Running 4

Il sistema qualità di Avis 9

Come ci vedono i donatori 11

Il sistema informatico in Avis 14

Corso di prevenzione primaria 18

Intervista al direttore del Museo della Scienza 22

Convenzione con ItaliaProfessioni 24

Microsoft: licenze gratuite al mondo no profit 26

Il 5x1000 ad Avis Milano 29

Festa del donatore 31

Calendario delle raccolte 32

Convocazione Assemblea 2013 33

Istruzioni per il donatore 34

DOVE DONARE

SEDE LAMBRATE ▪
VIA BASSINI 26 MILANO
TEL. 02 70635201- info@avismi.it
DAL LUNEDÌ AL SABATO: 7.30 - 13.30
DOMENICA: 8 - 12
GIOVEDÌ POMERIGGIO: 17.30 – 19.30

VIA MURIALDO 9 MILANO ▪
TEL. 02 4158570 – info@avismi.it
VENERDÌ, SABATO E DOMENICA: 8.30 - 12

INFORMAZIONI MEDICHE

INFO PER LA DONAZIONE ▪
TEL. 02 2364096
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ: 10 - 15

INFO SANITARIE ▪
TEL. 02 70635201 - laura.galastri@avismi.it
ORARI: 11 – 13.30

INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE E SEGRETERIA

TEL. 02 70635020 – info@avismi.it ▪

Buon Natale
e felice anno nuovo
a tutti i donatori
che fanno grande l'Avis

EDITORIALE
di **LUCA MARIA MUNARI**

AVIS SEMPRE AL PASSO *con i tempi* BRUCIA LE TAPPE nella corsa della qualità

È l'immagine di un'Associazione dinamica e sempre in movimento quella che emerge dalle pagine di questo numero del giornale, tesa al continuo miglioramento dei suoi servizi per donare sempre più salute. Infatti per noi questo autunno, "caldo" in tutti i sensi, si è aperto con l'Innovation Running, una corsa nel cuore della città a sostegno di Avis Milano nell'ambito del progetto "Business to Blood" per la responsabilità sociale delle imprese del settore informatico nel promuovere la donazione del sangue. Questa manifestazione, che ha registrato un'ampia partecipazione e speriamo possa diventare un appuntamento stabile dopo la pausa estiva, conferma la presenza significativa di Avis a fianco delle associazioni sportive nell'offrire ai milanesi sempre nuove occasioni per sperimentare a qualsiasi età uno stile di vita sano, coniugando impegno e benessere. Non solo, ma nella costante attenzione all'evoluzione del contesto sociale, negli ultimi anni Avis Milano ha saputo costruire nuovi spazi di presenza a fianco dei donatori in un tessuto urbano sostanzialmente modificato nei suoi riferimenti di aggregazione. Per questo abbiamo sviluppato sinergie sempre più efficaci con il mondo delle imprese, che rappresentano ormai il 14% della nostra base donazionale e oltre l'80% delle partnership su progetti associativi. L'intervista a Roberta Cocco, manager di Microsoft Italia, racconta ad esempio come una grande realtà aziendale possa offrire un sostegno concreto alle organizzazioni di volontariato, mettendo a disposizione le proprie competenze, esperienze e risorse, che rappresentano anche simbolicamente la linfa vitale, "il sangue" dell'impresa. Ma vogliamo fare sempre di più, e per questo abbiamo realizzato un questionario di rilevazione del livello di qualità percepito dai donatori sui servizi della nostra sede. L'articolo del direttore generale Casartelli descrive i risultati di una prima indagine su oltre 1000 donatori, con una percentuale di compilazione superiore al 99% e un giudizio estremamente positivo su accettazione, servizi medici, sala prelievi e ristoro. Qualche criticità è rappresentata dai tempi di attesa, ritenuti insoddisfacenti dall'11-20% degli intervistati. La consapevolezza dei nostri punti di forza e di quelli di debolezza è presupposto indispensabile per stabilire gli obiettivi prioritari di miglioramento. Raggiungerli richiede metodo, determinazione, lavoro in team. Abbiamo quindi intrapreso il percorso di certificazione di qualità ISO 9001:2008, che ha comportato una profonda revisione dei processi caratteristici di Avis Milano. Obiettivo: individuare gli elementi di valore dell'attività, su cui fondare il sistema di garanzie che vogliamo offrire ai nostri utenti. Un progetto ambizioso ma condiviso da tutti gli operatori, che vi hanno collaborato con grande professionalità e passione permettendoci di ottenere la certificazione di qualità alla prima verifica. Con una caratteristica peculiare: siamo la prima Avis dotata di un sistema qualità certificato a norma non solo per l'attività di raccolta e associativa, ma anche per "servizi sanitari di prevenzione e diagnosi precoce a tutela della salute del donatore". E la nostra esperienza a questo livello ha già prodotto risultati tangibili, che sono stati presentati il 10 novembre al corso medico-scientifico "Prevenzione primaria in Avis Milano", nella prestigiosa Sala delle Colonne del Museo Nazionale della Scienza e Tecnologia di Milano.

Il nostro 85° anniversario di fondazione coincide dunque con un anno molto intenso e produttivo (anche il trend delle donazioni su Milano mantiene una crescita intorno al +7% sul 2011), che concluderemo con la Festa del Donatore. Appuntamento per tutti al Teatro Dal Verme il 10 dicembre per ripercorrere insieme le tappe fondamentali della nostra storia in una serata di spettacolo e divertimento.

INNOVATION RUNNING MILANO in FESTA

CORRE PER AVIS

834
iscritti alla non competitiva di 6,5 km

744
alla competitiva di 10 km

1578
totale iscritti

Per la prima volta i colleghi di **CA Technologies, Intel, Nilox, Oracle e Sap** insieme in tenuta sportiva, per una corsa all'Arena di Milano e al Parco Sempione a favore di Avis. Domenica 23 settembre si è svolta la prima edizione della Innovation Running, corsa non competitiva di 6,5 km, con le aziende sponsor, donatori, sostenitori di Avis e futuri donatori. Iscritte 834 persone, accanto agli altri 744 runner che hanno partecipato alla versione competitiva di 10 km per tesserati Fidal. Coinvolti anche tanti bambini, figli dei partecipanti, che hanno sgambettato sulla pista dell'Arena e hanno giocato con i Vigili del Fuoco. L'evento è stato patrocinato dal **Comune di Milano**, dalla **Provincia** e dalla **Regione Lombardia** e ha avuto la collaborazione tecnica dell'associazione sportiva dilettantistica **Road Runners Club Milano**. Con questa iniziativa di raccolta fondi e di promozione del dono di sangue, le principali società dell'Information Technology (IT) hanno dimostrato che insieme si può e, oggi più che mai, si deve fare rete, anche in ottica di responsabilità sociale d'impresa. Le aziende citate (a parte Nilox che è un brand di **Esprinet**, società sponsor) sono sostenitrici del progetto "**Business to Blood**" che l'associazione di riferimento, **Assintel**, sta sviluppando con Avis per portare la donazione di sangue nell'intera filiera dell'informatica.

Questa corsa è l'esempio che le cose possono funzionare: unire valori, iniziativa privata, istituzioni e collaborazione per una grande festa dai numeri impensati. La sfida più pressante che il mondo ci lancia è di pensarsi in una ottica di responsabilità sociale, proiettandosi verso una visione che non può più essere quella del singolo, individuo o azienda o nazione, ma dell'intero sistema in cui viviamo, **ha commentato Giorgio Rapari, presidente Assintel.**

Soddisfazione anche da parte di Avis: «Oltre a una grande manifestazione sportiva a sostegno di Avis, è stato un invito a trascorrere una domenica diversa, un modo nuovo di vivere la città ma soprattutto l'occasione di gridare forte il nostro amore per Milano e tutta l'energia che sentiamo di avere e vogliamo donare a chi

MAIN SPONSOR

SPONSOR

MEDIA PARTNER

PARTNER

La partenza della corsa competitiva. In primo piano il vincitore, Mohamed Morchid. In basso a sinistra (photo Antonio Capasso) prova di salvataggio dei bambini con i Vigili del Fuoco

ne ha bisogno. Correre insieme è anche un modo di esprimere l'impegno che ogni giorno condividiamo, con tutti i volontari, i medici, gli infermieri e tanti amici per offrire un po' di salute, con qualche goccia della nostra gioia di vivere», ha affermato **Luca Maria Munari**, presidente Avis Milano, che ha partecipato alla gara non competitiva.
Entusiasmo e soddisfazione anche da parte degli sponsor. Qualche decina i collaboratori di **Oracle**: «È ormai un lungo percorso il nostro all'interno della responsabilità sociale d'impresa. Tra i diversi progetti **la donazione del sangue, iniziata più di 14 anni fa, è forse quello che ha coinvolto più profondamente l'azienda a tutto tondo. Un atto di pura generosità, insostituibile e impagabile.** Per questo abbiamo promosso e sostenuto sin dall'inizio "**Business to Blood**", da cui è nata questa splendida iniziativa: la corsa degli innovatori per diffondere il messaggio della donazione», ha affermato con orgoglio **Carlota Alvarez**, ad di **Oracle Italia**.
Sap ha partecipato con un folto gruppo di 40 runner amici di Avis. Così ha commentato **Stefano Varasi**, responsabile **Alliance Sap Italia** e **consigliere di Avis Comunale Milano**:
In campo anche **CA Technologies**, non solo come sponsor, ma anche con i colleghi runner *(testimonianze dei partecipanti a pag. 7)*: «Con questa iniziativa CA Technologies si pone al servizio della comunità, promuovendo la diffusione della cultura della donazione del sangue tra le imprese dell'IT. È un impegno da parte della società e dei suoi dipendenti alla sensibilità civica e alla responsabilità sociale», ha concluso il direttore delle risorse umane **Giorgio Grasso**.

«Siamo orgogliosi di aver partecipato a questo importante progetto di solidarietà a favore di Avis, associazione verso cui abbiamo un impegno costante con la raccolta di sangue in azienda. Il successo di questa iniziativa si deve alla formula che abbiamo pensato insieme alle altre aziende IT coinvolte: unire il momento dello sport alla responsabilità sociale, che racchiude il concetto stesso di "fare del bene a se stessi e agli altri" e della "sana competizione". I più grandi player IT per la prima volta hanno gareggiato insieme per una causa benefica».

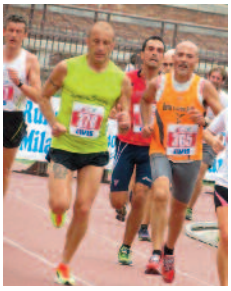
«Oggi ho fatto la mia prima piccola marcia non competitiva di 6,5 km. Ne è valsa la pena soprattutto per il fine benefico, approfittando anche per abbattere la soglia psicologica dei 6 km!»

Barbara Olivieri, architetto

«Eravamo tantissimi, sorridenti, allegri, felici di correre, di gareggiare, di regalare le nostre energie per la donazione del sangue»

Davide Giansoldati, imprenditore milanese

«Io non dono il sangue o meglio non l'ho mai fatto anche perché, beata ignoranza, credevo di essere troppo vecchio e invece, proprio in occasione dell'Innovation Running, ho scoperto che non è così! Quindi, quando donerò, la corsa avrà permesso di ottenere già un piccolo risultato... E verrò a donare, promesso!»



Manlio Danelli, istruttore della scuola di corsa Running Skull (nella foto di Capasso, in primo piano a sinistra)

LA CORSA del nostro PRESIDENTE LUCA MUNARI

«Siamo qui alla partenza, un po' pigiati. Quanti siamo? Duemila, dicono. Giornata non calda, cielo coperto ma non piove, reggerà. Tempo giusto per la corsa. Nell'attesa, Gianni al microfono intrattiene commentando, salutando, scaldando gli animi per quanto l'impianto voce non sia il massimo. Poi ecco il via, si parte. Mezzo giro di pista e si esce nel parco, ancora compatti. Il gruppo va spedito: 11 all'ora dice il gps da polso. Trovo uno spazio e mi metto in scia, con un po' di buona musica nelle orecchie che aiuta a tenere il ritmo e goderti il verde del parco. Intorno a noi, Milano domenicale un po' sonnolenta con le prime famiglie incuriosite che si

fermano a guardarci. Si passa intorno al Castello, qualche gruppo di turisti si sbraccia, mentre i giapponesi scattano foto. Ogni tanto qualche amico di servizio saluta a bordo pista. Ormai siamo al secondo giro. Qualcuno rallenta un po' e passa indietro, attenzione intorno, caso mai ci fosse bisogno. Altro passaggio nel parco, poi il percorso devia intorno alla rotonda per rientrare nell'Arena. Ecco Massimo all'ingresso, poi siamo di nuovo dentro in vista del traguardo. All'arrivo sono già in tanti, ci si avvia al ristoro e poi a recuperare la borsa. Come si sta bene dopo una corsa nel cuore della città!»

Le vincitrici della corsa competitiva con il nostro presidente a destra

IL PRESIDENTE DI ESPRINET HA CORSO PER NOI

A sinistra Maurizio Rota

C'era anche lui alla Innovation Running, l'«Iron man» **Maurizio Rota**, presidente e amministratore delegato **Esprinet**, società dell'IT nostra sostenitrice da tanti anni e del progetto Business to Blood, uno dei main sponsor della giornata con il marchio Nilox. Nilox sviluppa prodotti tecnologici per sportivi, come l'mp3 subacqueo "Swimsonic" con **Federica Pellegrini** testimonial e l'action cam, una piccola telecamera in diretta, adottata anche dal ciclista **Ivan Basso**.
Grande sportivo, Rota ha portato all'Innovation Running i suoi amici atleti con cui partecipa a gare triathlon a livello internazionale (corsa, nuoto e bici). Tanto che il suo compagno di squadra del "Triathlon Team Brianza" **Orazio Bottura**, campione mondiale di duathlon (corsa, ciclismo, corsa), è arrivato terzo nella competitiva dei 10 km. Rota invece di recente ha partecipato ai campionati del mondo di Riccione dei 3000 metri in acque libere ed è stato nominato "nobile dei laghi" per aver attraversato a nuoto 12 laghi.

Al centro Orazio Bottura, terzo classificato

Con che spirito avete corso a settembre all'Arena di Milano?
«Con 10 km ci siamo posti la sfida della velocità, anche se non ci eravamo molto preparati (in genere ci alleniamo al Parco di Monza). Orazio è arrivato sul podio a soli 6 secondi dal secondo classificato, e io avevo un paio di sfide dirette che sono riuscito a vincere!»

Non è stata solo una passeggiata allora?
«No, ci siamo divertiti, la giornata era bella, ideale per correre e il circuito perfetto. Inoltre ci tenevo a esserci essendo sponsor con il brand Nilox. Con Esprinet infatti sono molto impegnato nella causa dell'Avis, con donazioni in sede (anche prima di Natale), con il mezzo euro per Amref e con il BtoBlad.»

L'Avis alla prossima maratona di Milano?
«Sarebbe di grandissimo richiamo».

IL TEAM DI CA TECHNOLOGIES

LA CORSA di LUCA ROSSETTI, EX MARATONETA CHE RIPARTE DAI 6 KM

Luca Rossetti, primo a destra, con i colleghi di CA

«La mattina è una di quelle un po' grigie della Milano di fine settembre, l'aria è frizzantina e fresca e offre una temperatura ideale per la "sgambatina" di oggi. Inforco la bici e mi dirigo verso l'Arena. Le gambe girano bene, la pedalata è rotonda, forse anche merito della dozzina di uscite di corsa delle ultime tre settimane dopo due lunghissimi anni di stop forzato dalla Maratona di Roma. In ufficio abbiamo parlato tanto di questa corsa…

Continuo veloce e intravvedo le pareti esterne dell'Arena. Un anfiteatro con 100 anni di storia e tante emozioni: sono sempre affascinanti le partenze e gli arrivi delle gare podistiche all'interno dell'Arena. Mi fermo, lego la bici ed entro. Il panorama lascia senza fiato: nel campo centrale, sull'erba, centinaia di persone pronte per la gara da 10 km e per la non competitiva, ma anche famiglie con bambini e tanti stand di sponsor e piccoli eventi. Incontro Mariateresa, Rosy, Giampaolo, Luca, Sonia e rispettivi consorti… Li sento carichi e pronti per questi 6 km… «Alla prossima edizione, mi raccomando, i 10… ma ci prepariamo, eh?»

Ci avviciniamo alla partenza, colpo di pistola e via! Partiamo in gruppo, passo lento e tanta festa intorno, il tracciato prevede un passaggio nel Parco Sempione, attorno al Castello e poi ancora intorno all'Arena, poi al secondo giro l'ingresso finale. Passo dopo passo, "disciplina e costanza" che ho sempre messo nella corsa si trasformano in un ritmo tranquillo che mi consente di chiacchierare con Rosy, che nel frattempo ho raggiunto.

L'ultimo chilometro è una progressione continua, si avvicina il traguardo e decidiamo di aumentare un po' il passo. Tagliamo il traguardo: 6 km sono passati velocemente, vedo sudore su volti sorridenti, molti capannelli di chi è già arrivato e tante persone sdraiate nel prato dell'Arena. Chi arriva prima applaude dal campo o dalla tribuna gli ultimi metri di chi sta arrivando. **Il cronometro per la non competitiva non conta, ma l'emozione di finire sì che è importante.**

Oggi all'Arena si è respirata atletica vera e un clima di festa, grazie anche al coinvolgimento dei bambini sulla pista, alla simpatia degli speaker e alla professionalità degli organizzatori. Il prossimo anno, alla seconda edizione, saranno 10, mi raccomando i 10… Ma ci prepariamo, eh?»

Il team di CA

IL TEAM DI ORACLE
MARCO E DIEGO TRABATTONI
PADRE E FIGLIO IN VOLATA AL TRAGUARDO

«Un giorno Diego mi chiede: "Papà, andiamo a correre?". Per un genitore che corricchia da vent'anni, quale miglior occasione della Innovation Running per far sperimentare al proprio figlio di sette anni il piacere della corsa?
23 settembre, scenario di tutto rispetto: Arena di Milano, organizzazione impeccabile, iniziativa benefica Avis e tra i partecipanti colleghi e professionisti dell'IT. I bambini grandi e piccoli hanno avuto l'opportunità di calcare il prestigioso tartan della pista dell'Arena Civica in una serie di batterie, impegnati sulla distanza dei quaranta metri. Motivati dalle interviste dello speaker e sostenuti dall'incitamento di genitori e pubblico, alla fine sono risultati tutti vincenti, tutti sul podio per l'attestato di partecipazione e tutti premiati con il sacco gara! Dopo la gara dei bimbi, vista la partenza della gara competitiva (eh sì, quelli bravi!), papà e figlio si sono cimentati nella corsa non competitiva. Percorso di due giri intorno al Castello Sforzesco e tra i sentieri del Parco Sempione, in mezzo ai turisti divertiti e disorientati dalla moltitudine di runner della domenica mattina agghindati di tutto punto.
Alternando corsa e camminata, la gara è scivolata via tra una domanda sui segreti del Castello e qualche piccolo consiglio sulla tecnica della corsa. E l'arrivo, insieme in volata nell'Arena! Che soddisfazione, che entusiasmo e che faticata! Meno male che il ristoro ci ha permesso di recuperare forze ed energie con generose porzioni di frutta e merendine, di cui tutti e due ci siamo deliziati. L'iniziativa era alla prima edizione, ma l'organizzazione e il coordinamento sono sembrati già più che rodati e all'altezza delle altre prestigiose competizioni podistiche che si svolgono nel corso dell'anno a Milano.
In questo caso poi, l'esperienza è stata resa ancor più gratificante per la consapevolezza di partecipare a una iniziativa con finalità benefiche. Che dire, un appuntamento da non mancare l'anno prossimo! "Però Diego, che dici, l'anno prossimo ci portiamo anche la mamma e il tuo fratellino Claudio, ok?"»

Da sinistra i promotori della manifestazione Sergio Casartelli (Avis), Maria Teresa Faregna (CA Technologies), Stefano Cassola (Oracle), Massimo Mapelli (A&C Consulting), Enrica Banti (Sap), Marina Tristano (Sap)

A sinistra, Marco e Diego Trabattoni

MARIA FRANCOMANO
LA CORSA UN BUON VEICOLO PER PARLARE DI DONO DEL SANGUE

«Io non posso donare il sangue, ma ho vissuto l'importanza di questo gesto e ho conosciuto le problematiche e la carenza di donatori da quando in azienda organizziamo le raccolte.

Come molti, davo per scontato che in caso di necessità la trasfusione di sangue fosse un atto dovuto. Vero, ma alle spalle ci dev'essere qualcuno che lo offre.

L'IDEA DI ORGANIZZARE UNA CORSA ALL'INTERNO DEL PROGETTO B2BLOOD È VENUTA PROPRIO A MARIA!

Per questo ci impegniamo affinché il numero di donatori aumenti in continuazione e le aziende, in questo, possono fare tanto. Così ho partecipato a Innovation Running perché rispondeva proprio a questa esigenza. La corsa, oggi molto diffusa, può far prendere consapevolezza sia a chi partecipa, sia a chi non partecipa. A tutti coloro che hanno visto sfrecciare così tante persone e, speriamo, si siano chiesti il perché di tanta mobilitazione.»

I VINCITORI della CORSA COMPETITIVA

1. MOHAMED MORCHID
(CUS PRO PATRIA MILANO) 00:32:34

2. LUCA LEONE
(CUS PRO PATRIA MILANO) 00:33:22

3. ORAZIO BOTTURA
(TOMMY SPORT - LA VALLE DEL LURA) 00:33:28

1. SIMONA GARBELLI
(ONDAVERDE ATHLETIC TEAM) 00:40:12

2. ALESSIA BRAMBILLA
(ROAD RUNNERS CLUB MILANO) 00:40:25

3. CLAUDIA LUCATI
(G.S. MONTESTELLA) 00:40:33

Il SISTEMA QUALITÀ *di* AVIS MILANO

UNI EN ISO 9001:2008
CERTIQUALITY
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

A ottobre l'Avis Comunale di Milano ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008. Su richiesta della stessa, infatti, il processo di prelievo e conservazione del sangue è stato certificato secondo standard di qualità internazionali, propri delle strutture sanitarie di eccellenza. In pratica è stata riconosciuta la capacità di garantire a pazienti, donatori e associati una qualità certa secondo standard elevati. L'esito positivo è il risultato di un anno di lavoro del personale che ha descritto i passaggi delle attività di ogni giorno, adeguandole, quando necessario, agli standard richiesti. Ne è scaturito un manuale delle procedure a disposizione di tutto il personale per assicurarsi il rispetto delle stesse.
Maria Teresa Marceca, dottoressa di Avis Milano responsabile della qualità, ci racconta il progetto e i suoi riflessi sull'organizzazione del lavoro e sul donatore stesso.

Che cosa riguarda la certificazione?
Soprattutto la parte medica, che però è imprescindibile dall'aspetto associativo. Il manuale che abbiamo realizzato è infatti suddiviso in quattro capitol esplicativi:

A. Servizio di promozione, educazione e sensibilizzazione al dono del sangue
B. Raccolta di sangue ed emocomponenti a scopo trasfusionale
C. Servizi sanitari di prevenzione e diagnosi precoce per la tutela della salute del donatore
D. Servizi per il mantenimento e il miglioramento del sistema gestione qualità.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ DI AVIS MILANO

Avis Comunale di Milano ha attuato e mantiene un sistema di gestione qualità che è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le seguenti attività:

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE
IQNet and its partner
CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.
AVIS COMUNALE DI MILANO
IT - 20133 MILANO (MI) - VIA BASSINI, 26
has implemented and maintains a
Quality Management System
which fulfils the requirements of the following standard
ISO 9001:2008
for the following activities Code: EA 38
Management of services of promotion, education, awareness raising and call to blood donation
Activity of blood and blood-component collection for transfusion purposes in fixed and moving units
Provision of medical services of prevention and precocious diagnosis
for the protection of the donor's health.
at the following operative units:
IT - 20133 MILANO (MI) - VIA BASSINI, 26
IT - 20147 MILANO (MI) - VIA MURALDO, 9
Issued on: 2012-10-11
Certified since: 2012-10-11
Expire on: 2015-10-10
Registration number: IT-77348
Michael Drechsel
President of IQNET
Ing. Claudio Provetti
President of CISQ
IQNet Partners*:
AFNOR Spain AENOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina IQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland
SEAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AJ NOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.
* The List of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

- gestione dei servizi di promozione, educazione, sensibilizzazione e chiamata al dono del sangue;
- attività di raccolta di sangue ed emocomponenti a scopo trasfusionale in unità fisse e mobili;
- erogazione di servizi sanitari di prevenzione e diagnosi precoce a tutela della salute del donatore. Emissione 11 ottobre 2012, scadenza 11 ottobre 2015.

Quanto è durato il progetto?
Un anno… di duro lavoro, insieme con il consulente della società Galgano, l'ingegner Boiani. Abbiamo dovuto analizzare ogni singolo passo della nostra attività quotidiana e descriverlo formalmente nelle procedure, revisionando e correggendo "malpractice" che l'abitudine ci aveva legittimato. Abbiamo dovuto informare tutto il personale, chiedendogli anche consigli e ci siamo confrontati con le procedure del nostro Servizio trasfusionale (Niguarda). Alla fine abbiamo prodotto un voluminoso manuale distribuito a tutti con un invito esplicito: "Scrivete quello che fate e fate quello che scrivete". Abbiamo quindi sensibilizzato tutta la nostra équipe e tuttora arrivano consigli e segni di grande partecipazione.

Seguendo le procedure previste dalla legge, la certificazione è stata più una garanzia di qualità verso l'esterno o ha richiesto dei cambiamenti?
Riteniamo di aver iniziato il lavoro già da un buon livello, come confermato dall'ingegner Boiani, sempre in linea con i requisiti della legge. Quindi il raggiungimento della certificazione per noi è stata una conferma del nostro ben operare, ma certo siamo stati disponibili all'evoluzione e al miglioramento proposto da chi è più competente di noi. Quindi i consigli e le raccomandazioni dell'Istituto di certificazione Certiquality sono stati ben graditi.

Che valore aggiunto dà la certificazione al vostro lavoro?
Il valore aggiunto di questo traguardo è soprattutto la sensazione, più forte che mai, di essere tutti parte di una squadra e che, confrontarci tutti i giorni sulla qualità, non sia solo doveroso ma anche utile.

Che cosa cambia per i donatori?
Il bollino della qualità indica che lavoriamo secondo procedure standard e che facciamo parte di un sistema qualificato a livello europeo. Serve inoltre a giustificare tanta carta e rituali più lunghi, di cui ci scusiamo!

Il presidente, complimentandosi, ha detto che «ora la responsabilità è di rendere questo risultato di portata storica un fattore permanente di stimolo verso una sempre migliore qualità nel servizio a pazienti e donatori». Su cosa intendete lavorare ancora?
Vogliamo mantenere un standard alto che implichi attenzione anche verso le pratiche amministrative e direttive perché, ormai, le statistiche rientrano nella quotidianità anche per noi medici.

LA POLITICA *della* QUALITÀ
DI AVIS MILANO

Il percorso di qualità intrapreso, oltre a voler raggiungere l'autosufficienza regionale e nazionale, tende a una più efficace tutela della salute dei cittadini. Siano essi donatori di sangue inseriti nell'ampio progetto di prevenzione e diagnosi precoce in atto, oppure pazienti che necessitano di terapia trasfusionale, che ricevono cioè un prodotto conseguito con i più alti livelli di sicurezza, qualità e uniformità raggiungibili nell'ambito di tutto il processo trasfusionale.
Il sistema di gestione di Avis Milano, ponendo al centro la persona-donatore al servizio della persona-assistita, esige un costante impegno a migliorare, impegno iniziato con la certificazione e che continua ogni giorno senza sosta. Lo stato italiano, infatti, riconoscendo la funzione civica e sociale della donazione di sangue, attribuisce ad Avis il preciso ruolo di chi concorre ai fini istituzionali del servizio sanitario nazionale, attraverso la promozione e lo sviluppo della donazione organizzata di sangue e la tutela del donatore e del ricevente.
Al donatore viene chiesta collaborazione perché tutte le attività che lo riguardano possano svolgersi nei tempi e con i ritmi necessari a una migliore accoglienza e gestione del rapporto con la sua persona, oltre che alla riduzione dei rischi connessi all'applicazione delle procedure relative alla donazione del sangue.

Avis Milano si assume quindi l'impegno di migliorare la qualità dei servizi offerti al donatore durante il processo di donazione del sangue e di controllo della salute, migliorando sempre più la raccolta di dati epidemiologicamente significativi e allargando le conoscenze sugli eventi sanitari a livello familiare, per tutelare la salute dei figli rispetto a malattie con rischio di trasmissibilità.

(dal documento aziendale "La politica della qualità" di Sergio Casartelli e Luca Munari)

LA PAROLA AL CONSULENTE
«LA CERTIFICAZIONE OCCASIONE PER FARE CHIAREZZA E STANDARDIZZARE LE PROCEDURE»
di Ezio Boiani, direttore area servizi e pa Gruppo Galgano

L'ESPERTO
EZIO BOIANI

Premesso che Avis Milano era già organizzata nel rispetto delle normative, la certificazione di qualità ha consentito di mettere ordine in alcune prassi operative, chiarendo chi fa cosa e definendo le responsabilità e gli standard da seguire per ogni attività. Soprattutto per alcuni aspetti organizzativi di contorno, non medico-sanitari, che risentivano di una stratificazione e sovrapposizione di fonti e informazioni, come l'archiviazione dei documenti, il trasposto delle sacche e le unità mobili. Si sono così stabilite regole chiare che valgono per tutti, attraverso il coinvolgimento attivo degli operatori. Un altro aspetto importante è infatti la condivisione: sentire il parere di tutti ha facilitato l'accettazione delle regole, avendo partecipato alla definizione delle stesse. Queste sono anche state scritte in modo chiaro e distinto, con foto e immagini per ogni procedura, e messe a disposizione anche dei nuovi medici e degli specializzandi che collaborano con Avis. Con questa sistematizzazione Avis risparmierà tempo, evitando di fare le cose più volte (come succede quando non è chiaro chi fa cosa e con che strumenti) e favorirà un clima interno positivo e collaborativo. **La norma ISO 9000 è uno standard internazionale che detta le regole di buon funzionamento per ogni organizzazione.** Il Certiquality, l'ente che ha certificato Avis, ha verificato che questi criteri fossero rispettati, comprese tutte le leggi e gli standard del proprio settore. **Nella certificazione sono state coinvolte tutte le fasi del processo di Avis Milano, dal ricevimento al punto di ristoro, dai medici che fanno prevenzione alla cabina prelievi.** Non ho visto la stessa completezza nelle altre Avis certificate, che in genere hanno sottoposto alla certificazione solo alcuni aspetti. Un'altra particolarità è l'aver stabilito numerosi indicatori quantitativi e qualitativi, realizzando una sorta di cruscotto aziendale che tiene sotto controllo tutto l'andamento dell'attività di raccolta. (vedi pagg. 14-16)
Per tutte queste ragioni Avis Milano rientra tra le strutture sanitarie di eccellenza.
Partiva già da un buon livello e ora, con la certificazione, è salita ancora più in alto, grazie a regole chiare e all'omogeneizzazione delle procedure interne.

Inoltre Avis ha un bellissimo programma per la promozione e la raccolta nelle scuole superiori del territorio ed è attenta negli investimenti, con un nuovo centro mobile di ultima generazione in arrivo.

E I DONATORI
come ci vedono?
LO RILEVA UN QUESTIONARIO

a cura di Sergio Casartelli, direttore generale Avis Milano

Qual è il livello di qualità percepito? Com'è la soddisfazione sui servizi della sede? "Abbastanza-molto-eccellente" (voto tra 4 e 6) o "nulla-poco-quasi" (voto tra 1 e 3)? Lo rivela un questionario di gradimento distribuito via mail: Avis Milano viene promossa quasi in tutto da un migliaio di donatori, ma è rimandata per i tempi di attesa, sfida che raccogliamo nell'ottica di migliorare sempre più il servizio e il livello di accoglienza dei nostri donatori. A luglio abbiamo infatti iniziato a inviare via mail un questionario sullo stato di gradimento dei servizi offerti in sede, in occasione della donazione e degli esami di controllo dei nostri donatori. Il numero delle risposte è stato decisamente rassicurante, con oltre 1000 questionari compilati in soli tre mesi, numeri che ci confortano nella scelta di usare le tecnologie per gestire l'Associazione. Un altro dato interessante è stato la completezza delle risposte, salvo l'assenza di giudizio sulle prestazioni sanitarie che i singoli donatori non avevano ancora avuto modo di sperimentare, come la cardiologia alcuni, l'ecografia altri, oppure la spirometria e la dietologia. Lasciando ai grafici le informazioni di dettaglio, vorrei fare alcune considerazioni generali sulle risposte dei donatori.
Partiamo dal giudizio complessivo del servizio, ultima domanda del questionario. **Solo in 20 non hanno risposto e la valutazione media è di 4,9 su un punteggio massimo di 6.**

LEGENDA VOTI:

non SODDISFATTO	1
poco	2
quasi	3
abbastanza	4
molto	5
eccellente	6

GIUDIZIO COMPLESSIVO sul SERVIZIO di AVIS

LIVELLO di SODDISFAZIONE:	niente	poco	quasi	abbastanza	molto	eccellente
	0%	0%	2%	20%	64%	14%
	1	4	16	188	620	135

4,9 su 6
valutazione media dei servizi

Una valutazione decisamente positiva perché è il risultato dell'impegno di tutte le persone coinvolte nelle attività del Centro. Medici, tecnici e volontari che sono molti di più dei posti di lavoro da coprire giornalmente, a causa della rotazione periodica nel rispetto della disponibilità dei collaboratori. Il giudizio positivo ci dice allora che tutto lo staff e i servizi non risentono negativamente di ciò che, all'interno di una organizzazione di lavoro, potrebbe invece essere un punto debole, cioè la troppa rotazione di personale.

voto medio 1, 2, 3	non risposto	*Prestazioni sanitarie*	*N° giudizi* 4	5	6	voto medio 4, 5, 6
12%	623	CARTA del RISCHIO FAMIGLIARITÀ STILI DI VITA	103	171	46	88%
4%	365	ELETTRO CARDIOGRAMMA	101	325	169	96%
5%	539	ECOGRAFIA CARDIACA	66	221	133	95%
13%	754	SERVIZIO NUTRIZIONALE	63	72	35	87%
28%	754	SERVIZIO DIETOLOGICO	60	75	31	72%
13%	662	SPIROMETRIA	57	156	68	87%

voto medio 1, 2, 3	non risposto	*Servizi associativi*	*N° giudizi* 4	5	6	voto medio 4, 5, 6
8%	103	PERIODICO AVIS&MILANO	312	441	63	92%
8%	128	SITO INTERNET	322	399	57	92%
8%	119	UTILIZZO E-MAIL	277	439	77	92%
8%	139	NEWSLETTER	282	431	66	92%
15%	298	BENEMERENZE PREMIAZIONI	248	263	47	85%
15%	182	COMUNICAZIONI INDIVIDUALI	234	359	87	85%
11%	181	SERVIZIO DONATORI / CALL CENTER	229	382	98	89%

Passando alle singole fasi del processo, dai questionari emerge quanto segue:

1. Nella valutazione del percorso che tutti i donatori affrontano, accettazione, visita, prelievo e ristoro, non ha risposto un range tra 20-40 su 1.000. **I donatori hanno voluto veramente dire la loro!**
2. Diversa la situazione per le attività specialistiche, cioè la cardiologia, l'ecocardio, la spirometria e la dietologia. Probabilmente non hanno risposto coloro che non hanno ancora sperimentato questi servizi. **In tal caso è stato indice di serietà nel compilare il questionario.**
3. Il giudizio sui servizi associativi è stato ignorato da un range tra 100 e 190 nei diversi aspetti indicati, fino al picco di 300 per le premiazioni o benemerenze, sempre in relazione a 1.000 questionari. **Ovviamente non tutti leggono la rivista, non tutti ricevono o aprono la mail e molti non hanno ancora ricevuto benemerenze.**
4. Il voto medio assegnato a ogni fase della donazione è risultato sempre molto positivo, superando di molto il 4 per tutti e, spesso, anche il 5, su una scala da 1 a 6. **Certamente lusingati, ci chiediamo se i nostri donatori non siano stati troppo generosi nel loro giudizio…**

Accettazione amministrativa e accoglienza

voto medio	% voti	SPAZI	TEMPI di ATTESA	OPERATORI	MATERIALI e INFORMAZIONI
4,82	4→abbastanza 5→molto 6→eccellente	95%	89%	99%	93%

Ambulatorio visita medica

voto medio	% voti	SPAZI	TEMPI di ATTESA	OPERATORI	MATERIALI e INFORMAZIONI
4,84	4→abbastanza 5→molto 6→eccellente	92%	92%	98%	97%

Sala prelievi

voto medio	% voti	SPAZI	TEMPI di ATTESA	OPERATORI
5,34	4→abbastanza 5→molto 6→eccellente	99%	96%	99%

% = Il valore della % corrisponde a quanti donatori hanno dato giudizio 4, 5, 6

5. Il giudizio sugli operatori è estremamente positivo. Se si raggruppano i giudizi dei livelli di soddisfazione 4-6 (abbastanza-molto-eccellente) otteniamo il 99% del servizio accettazione, il 98% del servizio medico, il 99% del servizio prelievi, il 98% del servizio ristoro. **Un'attestazione di grande stima da parte di tutti i donatori se pensiamo che nella scala bassa della graduatoria, 1-3 (soddisfazione nulla-poco-quasi), rimane una percentuale che va dall'1% al 2% massimo.**
6. Il giudizio dei servizi specialistici, come dicevamo, è molto influenzato dal numero dei donatori che già li sperimenta. Considerando sempre il livello superiore di giudizio, 4-6, **il servizio di cardiologia ottiene il 96% dei giudizi, il servizio nutrizionista l'87%, la dietologia il 72%.**

Ambulatorio di cardiologia

voto medio	% voti	SPAZI	TEMPI di ATTESA	OPERATORI	MATERIALI e INFORMAZIONI
4,83%	4→abbastanza 5→molto 6→eccellente	93%	80%	97%	97%

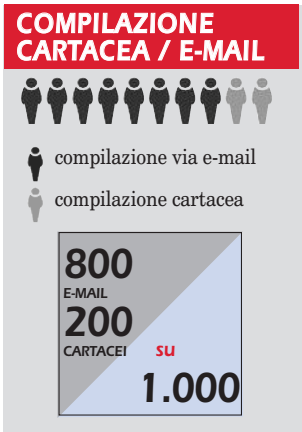
Ristoro

voto medio	% voti	SPAZI	OPERATORI	QUALITÀ E VARIETÀ
4,86	4→abbastanza 5→molto 6→eccellente	93%	98%	88%

7. Una certa sofferenza è invece indicata per i tempi di attesa. In particolare per la cardiologia, per l'accettazione ma anche per le visite mediche. Per questo problema stiamo sperimentando qualche miglioria a partire dalla possibilità di effettuare la prenotazione per la successiva presentazione, già in occasione della donazione. Stiamo anche progettando la realizzazione di un nuovo studio medico per snellire l'attesa negli orari e giorni di maggiore afflusso.
Obiettivo della rilevazione è capire dai diretti interessati come e dove migliorare il servizio. Stando così le cose, **non sarà semplice ridurre i tempi, ma raccogliamo volentieri la sfida raddoppiando l'impegno epuntando a ottenere le stesse percentuali "bulgare" con i soli livelli 5-6 (soddisfazione "molto-eccellente").**

GLI OBIETTIVI E L'ORGANIZZAZIONE DEL QUESTIONARIO

Abbiamo inviato il questionario per due volte agli stessi donatori, il 31 luglio e alla fine di settembre, poiché fine luglio non era certo il momento ideale per richiamarne l'attenzione, in clima di vacanze. Tuttavia, avevamo l'obiettivo di mappare la situazione prima di procedere alla certificazione ISO 9000. In pratica, volevamo sapere da dove stessimo partendo per poterci misurare nuovamente fra qualche anno, quando avremo applicato i criteri richiesti dalla certificazione. Inoltre, il doppio invio a tutti a settembre, anche a chi nel frattempo ci aveva risposto, è dovuto alla scelta che abbiamo fatto di mantenere l'anonimato delle risposte.



Questa precisazione ci permette di ringraziare per la pazienza e la collaborazione tutti i donatori!
Precisiamo che la raccolta dei giudizi dei donatori della sede, che non abbiano risposto in forma elettronica, continuerà fino alla fine dell'anno in modalità cartacea. Altre analisi di gradimento dei servizi saranno proposte nel 2013 e riguarderanno i donatori abituali del Centro Murialdo, dell'Ospedale Niguarda e delle raccolte aziendali con i centri mobili.
Infine, un problema che diversi donatori ci hanno segnalato era l'impossibilità di compilare il questionario online, dovuta alla versione di Adobe Acrobat installata sul pc del donatore. Ma è stato sufficiente scaricare in modalità gratuita una versione di Acrobat superiore alla 8 per risolvere il problema.

Questionario di gradimento
aiutaci a migliorare

AVIS Milano

Caro Donatore,
in un'ottica di miglioramento continuo della Qualità, AVIS Milano sta attuando importanti modifiche organizzative per rendere i servizi che eroga più efficienti e quindi più vicini alle esigenze di voi donatori.
Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, che ci stiamo impegnando ad adottare entro la fine del 2012, desideriamo sottoporti un questionario che fotografi la situazione di partenza.
Tale strumento costituisce un ausilio molto importante al fine di ottenere delle informazioni sul grado di soddisfazione e contemporaneamente ci permetterà di individuare gli ambiti che necessitano di specifiche azioni di miglioramento.
Le domande sono state appositamente formulate in modo intuitivo e ridotte al minimo, le risposte richiederanno solo pochissimi minuti ma il tuo contributo sarà di fondamentale importanza.
Grazie e buona giornata.

Dott. Paola Verducci
Medico AVIS Milano

PER FAVORE RIEMPIRE IL PALLINO, NON SEGNARLO CON UNA X
si ◉ no ⊗

Accettazione amministrativa e accoglienza

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- spazi (segnaletica - comfort dei locali)
- tempi di attesa
- disponibilità e cortesia degli operatori
- materiale informativo di settore

Ambulatorio visita medica

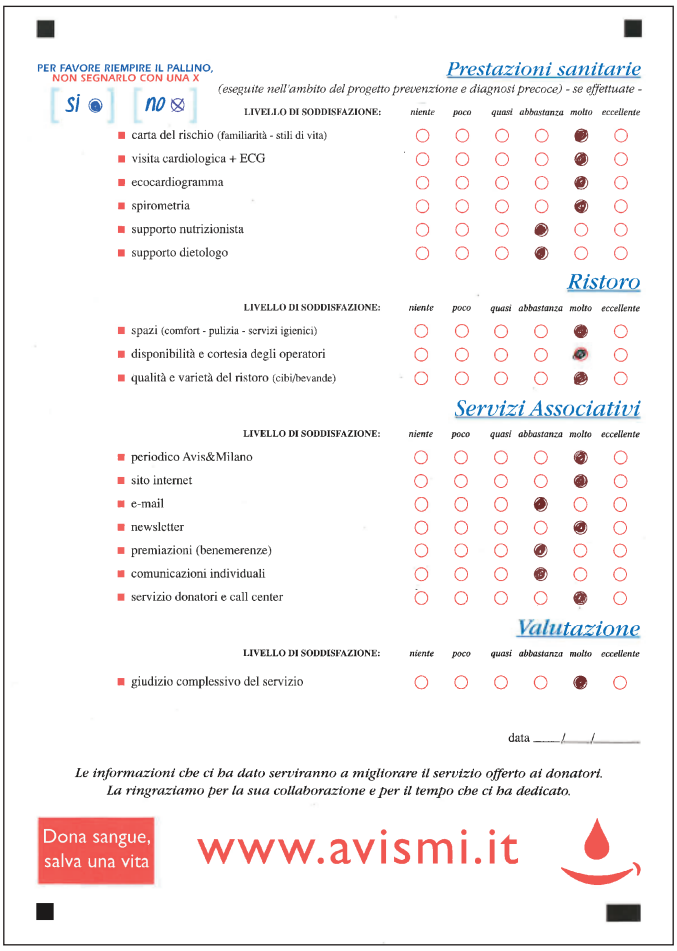
LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- spazi (segnaletica - comfort dei locali)
- tempi di attesa
- disponibilità e cortesia degli medici
- completezza e chiarezza d'informazione

Ambulatorio di cardiologia

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- spazi (segnaletica - comfort dei locali)
- tempi di attesa
- disponibilità e cortesia dei medici
- completezza e chiarezza d'informazione

Sala prelievi

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- spazi (segnaletica - comfort - pulizia)
- tempi di attesa
- disponibilità e cortesia medici di sala
- disponibilità e cortesia assistenti di sala
- comportamento post-donazione



PER FAVORE RIEMPIRE IL PALLINO, NON SEGNARLO CON UNA X
si ◉ no ⊗

Prestazioni sanitarie
(eseguite nell'ambito del progetto prevenzione e diagnosi precoce) - se effettuate -

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- carta del rischio (familiarità - stili di vita)
- visita cardiologica + ECG
- ecocardiogramma
- spirometria
- supporto nutrizionista
- supporto dietologo

Ristoro

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- spazi (comfort - pulizia - servizi igienici)
- disponibilità e cortesia degli operatori
- qualità e varietà del ristoro (cibi/bevande)

Servizi Associativi

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- periodico Avis&Milano
- sito internet
- e-mail
- newsletter
- premiazioni (benemerenze)
- comunicazioni individuali
- servizio donatori e call center

Valutazione

LIVELLO DI SODDISFAZIONE: niente | poco | quasi | abbastanza | molto | eccellente
- giudizio complessivo del servizio

data ____/____/____

Le informazioni che ci ha dato serviranno a migliorare il servizio offerto ai donatori.
La ringraziamo per la sua collaborazione e per il tempo che ci ha dedicato.

Dona sangue, salva una vita
www.avismi.it

Il questionario così compilato rappresenta la risposta media dei donatori di Avis Milano

COM'È COMPLESSA la GESTIONE del DONATORE

a cura di Sergio Casartelli, direttore generale Avis Milano

Avis Milano si è dotata di un sistema informatico di analisi ed elaborazione delle molteplici informazioni relative a ogni singolo donatore, sia mediche che associative, per fornirgli servizi sempre più personalizzati, sfruttando però anche i vantaggi dell'automazione. Dai recall automatici quando il donatore non si presenta alla donazione o quando è terminato il periodo di sospensione, al controllo di molteplici indicatori per la prevenzione sanitaria. La direzione di Avis Milano ha integrato, con uno sforzo enorme di tempo e competenze, il sistema informativo regionale Emonet, che gestisce in parte l'anagrafica della maggior parte dei dati della cartella clinica dei donatori, con informazioni aggiuntive e applicazioni di CRM (Customer relationship mana-gement) e di business intelligence (elaborazione dei dati per fare previsioni e stabilire piani d'azione). Un progetto che fa del sistema di Avis Milano un sistema unico nel panorama delle sedi locali, quasi fosse "un cruscotto" aziendale per monitorare tutte le attività supportate dagli applicativi integrati Emonet-Avis e migliorare i servizi e l'efficienza dell'Associazione.

COMPLESSITÀ DELLE INFORMAZIONI

Il rapporto con il donatore è costituito da una serie di azioni complesse da gestire, almeno per una realtà articolata come Avis Milano che, ogni anno, ha:

- **quasi 3.000 nuovi donatori**
- **quasi 3.000 abbandoni**
- **innumerevoli punti di raccolta**
- **con l'ausilio di due unità mobili**
- **oltre 30.000 accessi di donatori**
- **alle prestazioni sanitarie**
- **oltre 20.000 donazioni all'anno.**

Così, per gestire in modo corretto le diverse necessità dei donatori (visite mediche e relative cartelle cliniche, prelievi, donazioni, iscrizioni, benemerenze, assemblee, convocazioni alla donazione o al ricontrollo per i sospesi temporanei e molto altro) deve per forza collegare gli aspetti associativi a quelli sanitari. Inoltre, per la particolare attività di prevenzione e di diagnosi precoce che svolge, nascono ulteriori bisogni informativi e di documentazione da conservare, ma immediatamente disponibili a video.
Per riuscire a fornire un servizio così variegato, occorre prima di tutto conoscere bene e nel dettaglio numerose informazioni tra loro eterogenee, anche non strutturate; mantenerle nel tempo; relazionarle tra loro e scatenare degli "alert" verso gli operatori e verso i processi in modo automatico.

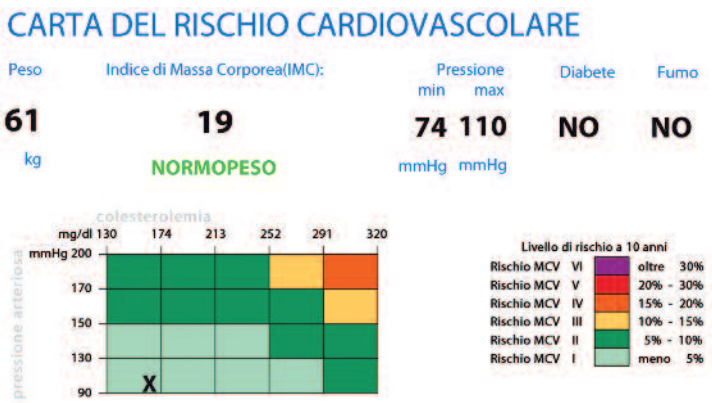
IN PRATICA, OCCORRE COMBINARE I SEGUENTI ASPETTI:

1. **la precisa conoscenza dei diversi ambiti, associativo-trasfusionale-sanitario**
2. **avere a disposizione tutte le informazioni generate dai diversi settori**
3. **disporre di un sistema informatico in grado di integrare le informazioni di differente origine**
4. **implementare metodologie di CRM (Customer relationship management), che riguardano il trattamento delle relazioni con il cliente, nel nostro caso il donatore e di BI (Business intelligence).**

In Avis Milano è in atto questo percorso di aggregazione delle conoscenze/applicazioni/monitoraggio dei risultati. Un ciclo virtuoso che sta aiutando a comprendere sempre di più, a offrire sempre di più al donatore, a valutare correttamente i risultati, a evitare di improvvisare su sensazioni o sull'emozione dell'ultimo fatto e a procedere con miglioramenti continui. Come il trend positivo delle donazioni che stiamo faticosamente ripristinando, anche grazie a un uso intelligente delle informazioni disponibili. **Così, dopo il trend negativo del 2009 e la stabilità ottenuta nel 2010, il 2011 ha registrato 800 donazioni in più, con l'obiettivo realistico per il 2012 è di aggiungerne un altro migliaio e così pure nel 2013. Portare quindi le donazioni da 19.000 a 22.000 in tre anni, entro la fine dell'attuale mandato del Consiglio Direttivo.**

AMBITI E LOGICHE APPLICATIVE

1 La presa in carico di tutte le informazioni mediche e cliniche del donatore contenute nella cartella clinica di Emonet, il software di gestione delle attività del Servizio Trasfusionale utilizzato da Avis Milano e Ospedale Niguarda.
L'integrazione con ulteriori informazioni all'interno dell'applicativo Emonet, senza intervenire sul software sviluppato da Insiel/Emonet, è stata resa necessaria per avere la storia clinica del donatore e quindi fare analisi di comportamento, seguire l'andamento nel tempo dei valori ematochimici e confrontare diversi referti così da ottenere nuovi indicatori utili a una migliore valutazione dello stato di salute del donatore.



Esempi concreti sono la carta del rischio cardiovascolare per i donatori di età superiore ai 39 anni e i sei parametri che segnalano la sindrome metabolica, utilizzati contemporaneamente. Questi e altri indicatori a video permettono al medico di Avis Milano una migliore anamnesi e, al donatore, una presa di coscienza della propria situazione e uno stimolo a migliorare il proprio stile di vita o a seguire i suggerimenti terapeutici relativi.

2 Per determinare quegli indicatori e per fare prevenzione nel miglior modo possibile, è stato necessario affiancare alle informazioni di base sulla idoneità donazionale contenute in Emonet altre informazioni sanitarie personali, descrivere più in dettaglio gli stili di vita (es. la reale quantità di sigarette e di alcool consumata giornalmente), avere una precisa e dettagliata anamnesi familiare, ecc. Affiancare informazioni per liberarsi dalla rigidità dei contenuti di Emonet e ottenere il controllo diretto di tutte le informazioni del donatore, con l'autonomia necessaria nel trattamento e nella gestione delle attività sanitarie e associative che servono. Con l'accortezza di garantire l'allineamento tra le informazioni registrate in un database e in un'altra banca dati, così da poterle usare come unico archivio.

3 La realizzazione di una simile banca dati è pensata e utilizzata per gestire il rapporto con il donatore, sia associativo che medico.

■ **Lo strumento di comunicazione privilegiato in questa gestione è l'utilizzo di e-mail.**
Le e-mail personalizzate permettono di segnalare immediatamente un appuntamento fissato, di ricordarlo con alcuni giorni di anticipo rispetto alla data prefissata mesi prima e di far conoscere ogni iniziativa associativa o promozionale offerta ad Avis in tempo reale.
Il vantaggio delle e-mail è che ci permettono di trasmettere con puntualità volumi enormi di informazioni, oltre 300.000 all'anno, e a costo zero.
Questa gestione permette ad Avis Milano di monitorare in automatico e in modo efficace le risposte del donatore, soprattutto senza spreco di risorse umane che, per i volumi trattati, non sarebbero comunque sufficienti. Al rapporto diretto con il donatore sono riservate le questioni più delicate.
■ Una simile organizzazione permette anche di **differenziare le telefonate per tipologia**:
a. quelle ai donatori sospesi da ricontrollare, che sarà fatta dal medico per il rispetto della privacy
b. quelle ai donatori della sede
c. quelle ai donatori di una singola azienda.

La stessa organizzazione permette di gestire in tempi "immediati" qualsiasi comunicazione individuale da indirizzare a specifiche tipologie di donatori (es. gruppi sanguigni, fasce di età), per ricorrenza (come il compleanno) e così via.

AVIS COMUNALE MILANO

Estrazione 02/10/12 Ora 22.00.01

Situazione aggiornata al 01/10/12

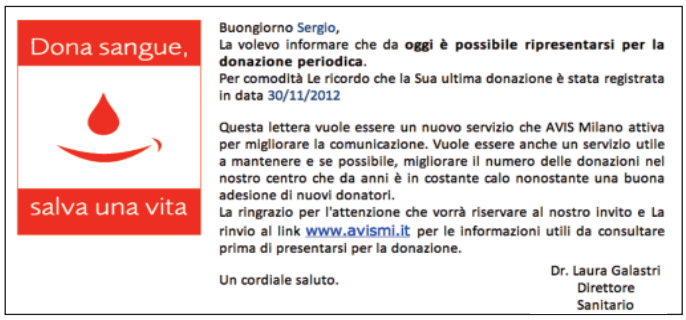
STATISTICA INVIO MAIL

DATA	TIPO INVIO	NO MAIL	DONAZ: POST RECALL	%	N° INVI MAIL	DONAZ: POST MAIL	%	N° MAIL SOLLECITO	DONAZ: POST SOLLECITO	%	CARIOC DB RECALL	DONAZ POST RECALL	%	TOTALI STAND BY	TOTALI DONAZ RIAMMISSION RICONTRO
CICLO CONCLUSO															
18/08/12	INVITO DON. SEDE	1	0	0,00	29	5	17,24	24	5	20,83	19	2	10,53		
	INVITO DON. NIG.	1	0	0,00	2	1	50,00	1	0	0,00	1	0			
	INVITO DON. MUR.	1	0	0,00	3	0	0,00	3	1	33,33	2				
	RICONTROLLO SOSP.T	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00					
	RIAMM. AUTOMATICA	0	0	0,00	0	0	0,00	0							
	RICHIAMI VECCHI SOSP.	0	0	0,00	0	0									
	RICHIAMI VECCHI IDONEI	0	0	0,00											

DUE ESEMPI SU TUTTO DELL'UTILITÀ della **POSTA ELETTRONICA**

Volevamo conoscere la valutazione dei nostri donatori sui servizi della Sede. Con un click abbiamo raggiunto migliaia di soci e, nel giro di pochi giorni, abbiamo raccolto ed elaborato in automatico oltre mille questionari. L'invio automatico, ogni giorno, degli inviti alla nuova donazione o alla visita di ricontrollo del sospeso o l'avvenuta riammissione alla donazione del sospeso temporaneo per un tempo predefinito (un mese a seguito di prestazione odontoiatrica, o un anno post parto) innesca un processo complesso ma del tutto automatico, senza alcun intervento umano. Infatti, a seguito di un invio senza successiva presentazione del donatore il sistema "si preoccupa", dopo un lasso di tempo predefinito, di inviare nuova mail di rammento. Verificata una nuova assenza del donatore, trascorso un certo lasso di tempo, il sistema "provvede" ad alimentare la banca dati del call center, trasferendo in automatico tutte le informazioni utili per un contatto diretto con il donatore. Anche l'attività telefonica viene supportata da un sistema efficace e snello di mantenimento degli esiti del contatto preoccupandosi, sempre in automatico, di suggerire l'azione successiva fino alla conclusione dell'evento.

Una ulteriore sofisticazione al sistema delle e-mail è l'integrazione con l'invio di sms. L'uso di sms non dovrà essere massivo per non ridurre l'importanza che vogliamo associare all'uso di tale strumento, e anche perché ha un costo, a differenza delle e-mail, essendo fornito dall'operatore telefonico.

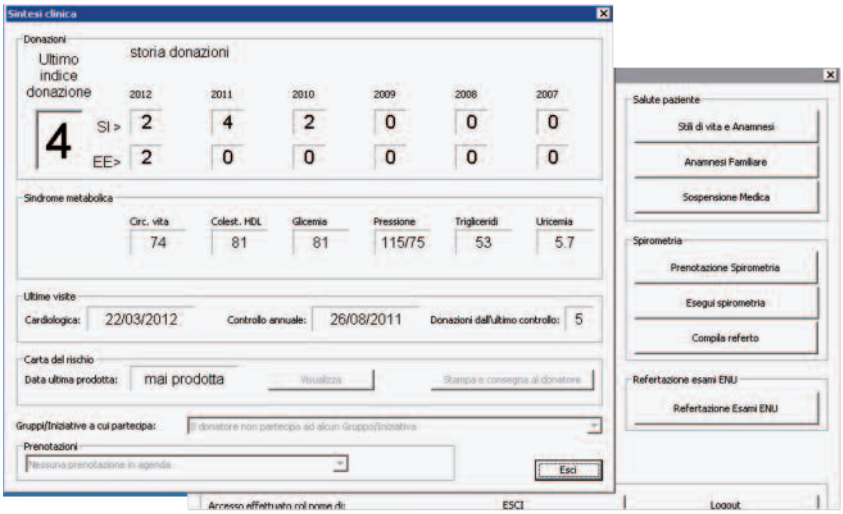


4 Per mantenere traccia di tutto, ossia di e-mail e documenti associativi e sanitari di provenienza esterna, ci si avvale di uno strumento di archiviazione elettronica che deve permettere a tutti gli utilizzatori, di Emonet e non, di disporre in tempo reale di ogni documento prodotto o ricevuto.

5 Un ulteriore passo organizzativo che stiamo per fare è la **gestione del referto esami del donatore** prodotto da Emonet o da qualsiasi altro sistema, **visita cardio ed ECG, referto ECOcardio, referto spirometria, in modalità digitale sia verso il donatore sia nell'archiviazione sul server.**

6 **Avis Milano è nota per il servizio offerto alla cittadinanza di accesso libero alla donazione dalle 7,30 alle 13,30 per 360 giorni all'anno su 365. Ora ci stiamo orientando alle prenotazioni di tutti i servizi offerti.** Una gestione sofisticata, perché multipla e coordinata con le diverse prestazioni sanitarie offerte in una volta sola.

7 **La complessità maggiore del sistema è comunque il monitoraggio in automatico, senza intervento manuale, di ogni azione attivata. Questa funzione è fondamentale per fornire i parametri necessari per una valutazione continua delle singole attività.**

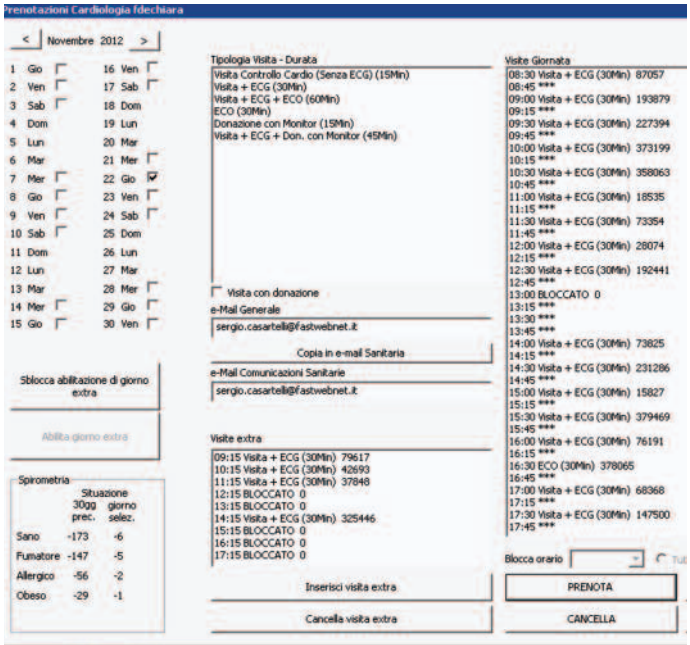


AVIS COMUNALE MILANO

Estrazione del 15/11/12 Ora 7.36.22
Situazione aggiornata al 14/11/12

SITUAZIONE PROGRESSIVA DONAZIONI AVIS MILANO ANNO 2012 / 2011

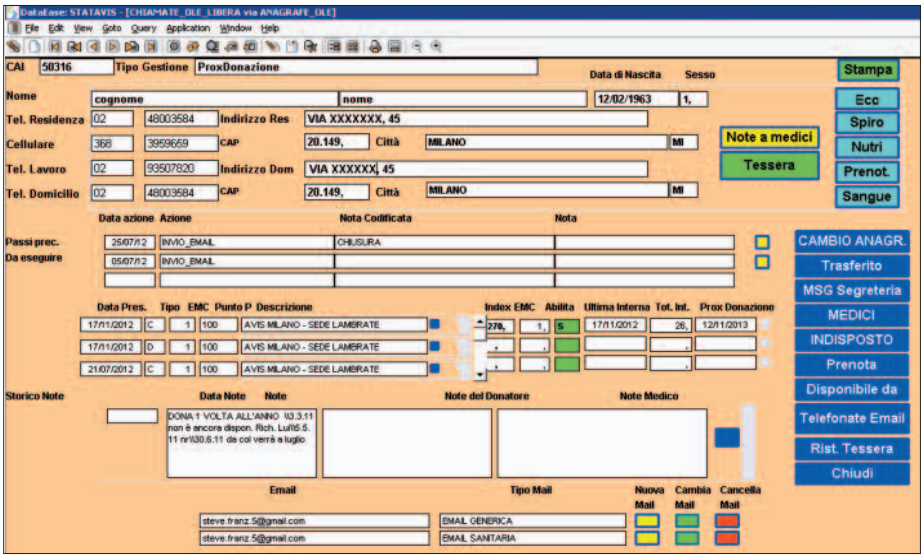
Mese		Pres. Sede	Sede SI	Sede M.C.C	Sede Cilc	Sede PII	Totale Sede	Muriakk	Totale URF	Gruppi Aziendali	Delegazioni	Totale Milano	Pres. Nig.	Hosp. Nig.	S.Paolo	S.Carlo	Altri	Extra Prov.	Totale Gen
GEN	2011	1.073	791	20	1	24	836	47	883	99	16	998	169	105	126	24	29	170	
	2012	1.241	909	24	0	19	952	45	997	101	13	1.111	197	125	149	19	9		
	Diff	168	118	4	-1	-5	116	-2	114	2	-3	113	28	20	23	-5			
	%		14,92	20,00	-100,00	-20,83	13,88	-4,26	12,91	2,02	-18,75	11,32		19,05	18,25				
FEB	2011	2.269	1.698	45	2	52	1.797	99	1.896	291	47	2.234	396						
	2012	2.427	1.779	49	0	38	1.866	108	1.974	254	38	2.266							
	Diff	158	81	4	-2	-14	69	9	78	-37									
	%		4,77	8,89	-100,00	-26,92	3,84	9,09											
MAR	2011	3.548	2.611	68	3														
	2012	3.908																	



Per fare qualche esempio:

- Ogni giorno viene fornito il numero degli accessi e delle donazioni suddivise per tipologia di esecuzione (quale ospedale, che sede Avis, quale emoteca, quale azienda, università…) e relazionato con i dati degli anni precedenti.
- Il controllo delle risposte alle e-mail con l'innesco di azioni successive permette di conoscere statisticamente la percentuale di adesione in ogni momento del percorso.
- La gestione e il monitoraggio delle telefonate permette una guida ragionata e precisa delle azioni e fornisce dati utili per comprendere meglio l'utilità delle diverse azioni svolte.
- L'immediato ritorno delle risposte alle domande inviate rende celere, programmabile e agevole la gestione dell'evento, come nel caso recente dell'invito alla serata per la consegna delle benemerenze: dopo alcuni giorni dall'invio si conoscevano le adesioni dei donatori con i loro accompagnatori.

Il sistema è in fase di rilascio graduale con novità periodiche e certamente denuncia lacune e problemi di assestamento, ma la comprensione e l'aspettativa dei donatori sono notevoli.
Continueremo a fare il possibile per migliorare e per stupirvi positivamente!



CONSIDERAZIONI FINALI

Gestire la complessità delle relazioni con il donatore non è affatto semplice e come ogni relazione deve essere pensata in continuo divenire.
Ma valutare costantemente il nostro operato aiuta l'azione di sviluppo dell'Associazione e i risultati iniziali sono stati incoraggianti:

- **qualità nella gestione della salute del donatore. Il reale servizio di prevenzione e diagnosi precoce senza limitarci alla classica affermazione "donare il sangue è prevenzione". A questo proposito rimando alla sisntesi del corso del 10 novembre a pagg. 18-20;**
- **incremento del numero delle donazioni in 800 unità nel 2011, incremento che si replicherà nel 2012 ed è atteso anche per il 2013.**

PREVENZIONE *primaria in Avis Milano*

PRIMO CORSO DI FORMAZIONE PER MEDICI, BIOLOGI, INFERMIERI E TECNICI SANITARI DI LABORATORIO BIOMEDICO

Sabato 10 novembre si è svolto il primo corso Ecm (Educazione continua in medicina) di Avis Milano sulla prevenzione primaria, coordinato dalla dr.ssa **Francesca De Chiara.** Tra i temi trattati le malattie polmonari, la sindrome metabolica, l'obesità e la cardiopatia ischemica. L'evento si è svolto nell'elegante Sala delle Colonne del Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia di Milano, che ha ospitato gratuitamente il convegno. In apertura il presidente **Luca Munari** ha sottolineato che per Avis tutelare la salute del donatore è più che un obbligo di legge, perché può fare qualcosa in più del sistema sanitario pubblico: verificare lo stato di salute delle persone sane (o supposte tali, visto che ogni anno su 10.000 donatori attivi altri 2500-3000 vengono sospesi temporaneamente per dati clinici alterati). Tuttavia, in generale l'Associazione è un osservatorio epidemiologico privilegiato e, grazie al progetto di prevenzione e diagnosi precoce, sta facendo sempre di più, evitando i danni di malattie riconosciute tardivamente e offrendo un modello per strategie di prevenzione. L'impegno per la prevenzione è talmente connaturato che, nella certificazione di qualità appena conclusa *(pagg. 9-10)*, sono stati inseriti anche i servizi di prevenzione e diagnosi precoce.

la CULTURA SANITARIA IN AVIS

Il direttore generale **Sergio Casartelli** ha ricordato che da sempre Avis fa cultura sanitaria, avendo dato un forte contributo all'evoluzione del sistema trasfusionale, dal primo congresso scientifico internazionale del 1935 al centro studi del 1946 guidato dal prof. **Carlinfanti,** con oltre 80 pubblicazioni sull'idoneità del donatore, la conservazione e il frazionamento del sangue in emocomponenti e le valutazioni medico-legali. Grazie a questi studi, per esempio, si è passati dal concetto di volume utile per l'ammalato al valore di massima sicurezza per il donatore e si è allungato il periodo di attesa tra una donazione e l'altra *(per ulteriori dettagli fino ai giorni nostri "Avis&Milano", giugno 2012, pag. 7)*. Quindi è proprio dalla sua storia che nasce il progetto di prevenzione e diagnosi precoce di questi ultimi anni.

LE RAGIONI *del* PROGETTO di PREVENZIONE e DIAGNOSI PRECOCE

1. I donatori non rimangono sempre sani e il servizio trasfusionale può comprenderlo e fare qualcosa. L'andamento delle sospensioni temporanee o definitive dal 2005 al 2011 ne è stato prova: dai 5.397 donatori sospesi nel 2005 ci si stabilizza alle più recenti 3.000 all'anno, riduzione che sembra dovuta agli effetti della migliore attenzione alla salute e alla prevenzione.

2. L'opportunità e la responsabilità di accogliere periodicamente un numero consistente di persone teoricamente sane e l'impegno nel volerle mantenere tali.

3. Rispondere all'aspettativa dei donatori di stare bene, grazie al controllo del sangue. Tuttavia, va detto che i soli esami standard effettuati con la donazione non monitorano interamente lo stato di salute della persona.

4. Essere responsabili quindi, in un sistema sanitario complesso, delle persone che si "visitano", facendosi carico di intercettare per tempo l'insorgere di malattie complicate.

5. La sostenibilità economica del progetto che solo a una realtà come la nostra, a un centro trasfusionale, è consentita. Nessun costo di convocazione, per il prelievo venoso e per la refertazione e un costo minimo aggiuntivo di tempo visita e registrazione di informazioni anamnestiche dettagliate da parte dei medici. Mentre il costo degli esami aggiuntivi utili alla prevenzione è coperto dal 5x1000, dalla carta di credito Aviscard, dal libro fotografico "Niguarda città della salute" e da elargizioni aziendali. **In sostanza, il progetto di Avis Milano non grava sul servizio sanitario, anzi lo coadiuva e genera economie. Fino a un certo livello di prevenzione azzera i costi delle cure, mentre con la diagnosi precoce abbatte drasticamente i costi degli interventi.**

Si ringrazia per aver sostenuto i progetti di avis
CVS www.cvs.it
Giga Medical

1ª sessione

LE MALATTIE POLMONARI: BPCO, la SCOPERTA del SOMMERSO

MODERATORI: S. AMADUCCI, PRIMARIO DEL SAN CARLO E P. BANFI DELLA FONDAZIONE DON GNOCCHI
INTERVENTI di: S. AMADUCCI, P. BANFI, P. CAPONE DELL'OSP. CIVILE DI LEGNANO, A. PIETRA DELL'OSP. S.CARLO DI MILANO, F.E. PEROZZIELLO DELL'ASL 1 DI MILANO, E. ROMA AVIS-MILANO E FONDAZIONE SERENA

Premesso che la popolazione milanese è particolarmente esposta ai fattori di rischio delle malattie polmonari per l'inquinamento ambientale e la scarsa ventilazione della Pianura Padana e premesso che 500mila milanesi fumano (tabagismo come principale fattore di rischio), gli interventi si sono concentrati sulla gravità, spesso sottovalutata, della Bpco. **La broncopneumopatia cronica ostruttiva è una malattia cronica delle vie respiratorie in parte non reversibile, che solo smettere di fumare, per chi fuma, può rallentare.** La Bpco è la quarta causa di morte nel mondo dopo Aids, malattie cardiovascolari e cerebrovascolari, colpisce anche i non fumatori e può dare sintomi non riconosciuti come tali. Lo stesso vale per i fattori di rischio, a volte trascurati, come il sottopeso alla nascita. **Silvio Amaducci,** primario di penumologia all'Ospedale San Carlo di Milano, ha confermato la cultura incerta rispetto alla Bpco nei vari livelli di diagnosi: «Sarebbe auspicabile che in ospedale ci si dedicasse all'aspetto intensivo e si decentrasse il resto; per questo l'iniziativa di Avis è molto importante come primo livello di diagnosi. Ma servirebbe anche un livello zero di corretta informazione al medico di famiglia e al paziente per individuare le categorie a rischio, a volte invece non si fa un'anamnesi accurata».
Da febbraio 2012 Avis ha infatti attivato un servizio pneumologico, che esegue l'esame spirometrico su tutti i donatori con presenza di fattori di rischio. Il servizio di pneumologia è coordinato dalla dr.ssa **Elisabetta Roma** e si avvale di un medico e 5 collaboratori medici appositamente formati alla corretta esecuzione e interpretazione dell'esame. Referente scientifico per il settore pneumologico é il dr. Banfi. Qualora la spirometria ponga il sospetto di patologia respiratoria si procede alla visita pneumologica e, per indagini di secondo livello, si viene indirizzati in centri specializzati. **Si è insistito sul fatto che il 25-45% degli affetti da Bpco nel mondo non abbia mai fumato, ma sia esposto a polveri organiche e inorganiche, come il fumo di combustione da biomassa, soprattutto nel Terzo mondo.** Più a rischio infatti le donne che stanno a casa, per forni, cucine e camini non a tenuta perfetta, con un'altissima concentrazione di pm10. Ma c'è anche una esposizione professionale nelle campagne per inalazione di sostanze tossiche. Tubercolosi di ritorno per esempio in Europa per la migrazione dai Paesi dell'Est Europa. L'attenzione è stata portata anche sulle **apnee del sonno,** che producono una riduzione del 90% del flusso respiratorio e un calo dell'ossigenazione del 4%, con sintomi di sonnolenza diurna, quasi letargia (rischio guida). Può esserci una predisposizione anatomica che favorisce ostruzioni e fattori neuromuscolari, ma anche l'obesità è un fattore di rischio. Spesso soggetti ricoverati per scompenso cardiaco e obesità presentano questa sindrome.

Info raccolte finora

8.474
Anamnesi familiare (genitori, fratelli, sorelle)

8.845
Stili vita dettagliati

3.755
Carte del rischio cardiovascolare

11.590
Calcolo sindrome metabolica

I RISULTATI *del* PROGETTO

1. Diffusione della cultura alla prevenzione
2. Raccolta di importanti informazioni sanitarie nella cartella clinica (vedi box a fianco)
3. Possibilità di analizzare/relazionare tutti i risultati *(pagg. 14-16)*.

«Ma il risultato più importante è aver tracciato e reso quotidiano un percorso nuovo, non a livello di studio o per 100 casi nel mondo: un sistema sanità per la salute e il vivere meglio basato sulla prevenzione, rispetto all'attuale proposta del sistema sanitario, rivolto solo alla cura e, in alcuni casi, alla sopravvivenza», ha concluso il direttore generale Sergio Casartelli.

La Bpco in Italia e nel mondo

4ª	causa di morte all'anno
80 milioni	di affetti nel mondo
50%	muore entro 10 anni
50	morti al giorno in Italia
47%	delle morti per malattie respiratorie
10%	di assenteismo
15%	sottostimata
75%	degli italiani con Bpco non sa di averla

Spirometrie in Avis

807	esami
683	uomini
124	donne
42	età media
67%	non fumatori
33%	fumatori

I risultati

95	con rinite
14	con asma allergica
97%	ha una capacità vitale forzata media
96,6%	per gli uomini
97,4%	per le donne

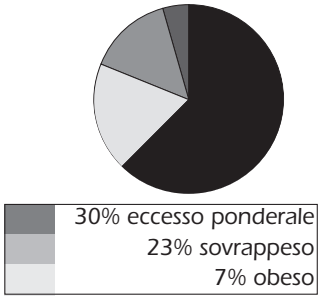
2ª sessione

SOVRAPPESO – OBESITÀ

MODERATORI: M. SPINOLA DELL'OSPEDALE SACCO DI MILANO E M. CAVALLARO DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
INTERVENTI: M.CAVALLARO, AVIS MILANO, A. BOGGIO DELL'OSPEDALE SACCO, S. RINALDI DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO, L. DELLA GUARDIA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Avis Milano ha un ambulatorio nutrizionale cui vengono inviati gli aspiranti donatori e donatori che risultano sovrappeso e obesi alla visita pre-donazione e che non riescono a correggere da soli l'eccesso ponderale. La visita comprende la misurazione del peso, l'altezza e la circonferenza della vita. La raccomandazione del dr. **Cavallaro** è di ripetere ogni volta queste misurazioni, non limitandosi a registrare quello che dice il donatore. I soggetti che fino ad ora sono affluiti all'ambulatorio sono per il 70% uomini, con un peso medio di 93 kg e 84 kg per le donne. In 6-12 mesi si cerca di riportarli entro i limiti di sicurezza con nuove abitudini alimentari (dieta mediterranea, patrimonio Unesco), stimolando l'attività fisica, facendo tenere un diario alimentare e con controlli mensili a costo zero.

Sovrappeso e obesità ASL Milano (2008-2010) 18-69 anni



Grande attenzione anche al **rischio di sindrome metabolica, caratterizzata da obesità addominale e alterazioni metaboliche, perché raddoppia il rischio di diabete e di malattie cardiovascolari.** Si riduce infatti la sensibilità all'insulina con conseguente insulino-resistenza, iperglicemia, dislipidemia e ipertensione arteriosa. Il rischio aumenta all'avanzare dell'età ed è prevalente tra i 60 e i 69 anni. Un centimetro in più di circonferenza corrisponde a quattro chilogrammi di grasso viscerale e aumenta di tre volte il rischio di malattie cardiovascolari. Il consiglio del Centro nutrizionale dell'Ospedale Sacco è di misurare sempre la circonferenza anche nei normopesi. Come affrontare questa sindrome? Oltre che con i farmaci, puntando di più sul cambiamento dello stile di vita in via preventiva e nella fase iniziale: perdere peso e fare più attività fisica. Il 51% dei pazienti dell'ambulatorio del Sacco alla prima visita hanno la sindrome metabolica, ma questa percentuale scende in sei mesi al 34%, intervenendo sullo stile di vita e anche l'insulino-resistenza diminuisce. Sono stati evidenziati anche i **rischi delle diete iperproteiche a scapito dei carboidrati** presenti sul mercato (diete commerciali), che fanno perdere peso velocemente ma possono comportare rischi soprattutto sul metabolismo osseo e la funzione renale, anche se non è dimostrabile una correlazione diretta.

"IL PAZIENTE VISTO COME PERSONA"

Due interventi sono stati dedicati all'importanza della relazione medico-paziente, con un excursus nel pensiero filosofico e religioso (F. E. Perozziello di Asl Milano) e agli aspetti psico-sociali della nutrizione (S. Rinaldi dell'Università degli Studi di Milano), cui dedicheremo un adeguato spazio di approfondimento sul prossimo numero del giornale.

3ª sessione

CARDIOVASCOLARE e MALATTIA CORONARICA

MODERATORI: S. KLUGMANN, PRIMARIO DEL SERVIZIO DI EMODINAMICA DELL'OSP. NIGUARDA CA' GRANDA, G. PICCALÒ DELL'EMODINAMICA DELL'OSP. NIGUARDA CA' GRANDA, E. VITALI, CAPO DIPARTIMENTO CARDIOVASCOLARE IST. CLINICO HUMANITAS MILANO

INTERVENTI: D. CIANFLONE OSPEDALE SAN RAFFAELE, C. GODINO OSPEDALE S. RAFFAELE, F. DE CHIARA, AVIS MILANO E CLINICA FIGLIE DI S.CAMILLO CREMONA, F.F. FALETRA, CARDIOCENTRO LUGANO

Francesca De Chiara ha sottolineato il fatto che la popolazione dei donatori è generalmente più controllata nel "profilo salute" rispetto ai soggetti sani non donatori, perché sottoposta a periodici controlli clinici e di esami ematochimici. Proprio questi controlli, tuttavia, hanno evidenziato una non trascurabile incidenza di fattori di rischio, ovvero condizioni che con il tempo possono provocare l'insorgenza di malattia clinicamente manifesta. Il "rischio cardiovascolare", calcolabile solo nei soggetti di età superiore ai 40 anni, è risultato essere prevalentemente "basso" o "intermedio-basso" nei donatori di Avis Milano; tuttavia la concomitante valutazione dell'incidenza di sindrome metabolica (SM), che rappresenta un extra rischio oltre quello calcolato, si è dimostrata non trascurabile anche in queste categorie a basso rischio. La presenza di SM è un indicatore di elevato rischio di diabete e malattia cardiovascolare anche nei soggetti di età inferiore ai 40 anni, nei quali non è possibile fare una stima del "rischio cardiovascolare". Sicuramente rilevante è il fatto che circa il 6% dei donatori più giovani ne sia affetto, dato che la patologia aterosclerotica si sviluppa in modo insidioso nel corso di molti anni ed è in genere avanzata allorquando compaiono i sintomi. Numerosi studi scientifici sottolineano come la SM si correli con lo sviluppo di placche ateromasiche cosiddette "vulnerabili" alla rottura e quindi possibili responsabili di eventi coronarici acuti anche in soggetti giovani.

L'incidenza di cardiopatia ischemica tra i donatori è risultata bassissima (12 casi dal 2008), ma il dato rilevante è che gli eventi non hanno trascurato soggetti classificati a "basso rischio". **Si rafforza dunque l'importanza del ruolo in termini di prevenzione di Avis Milano che, pur interfacciandosi con una popolazione "a prevalente basso rischio" e giovane o relativamente giovane, si impegna costantemente per aiutarla a mantenersi in salute.**

Domenico Cianflone ha confermato che non si può predire l'infarto, cioè sapere se il soggetto lo vivrà o meno in base al profilo di rischio. Certo più si accumulano fattori di rischio più il rischio è alto (200 volte in più con nove fattori, come mostra lo studio Interheart), ma nella malattia coronarica più della metà degli affetti sono a basso rischio e nella fascia alta di età il 40% ha fattori di rischio non noti: «Ci devono essere elementi che non conosciamo, è quindi necessario continuare a indagare per trovare nuovi criteri di predittività e, intanto, fare tutto quello che si può per prevenire», ha concluso Cianflone. Che ha anche ridimensionato l'aspetto genetico nella predizione dell'infarto, perché «le cose sono sempre più complesse. Se da un lato approfondiamo le nostre conoscenze sul DNA, dall'altro siamo sempre in mezzo all'ambiente che può influire e apportare modifiche al DNA stesso». **Francesco Faletra** del Centrocardio di Lugano ha messo a confronto coronografia e TC coronarica nell'individuazione della placca coronarica e nella connotazione delle sue caratteristiche (composizione, % di stenosi e rimodellamento positivo del vaso), sottolineando ancora una volta, con uno studio eseguito proprio nel suo Centro, come la presenza, estensione e severità della malattia coronarica possa in alcuni casi non avere correlazione alcuna con il grado di rischio cardiovascolare. Anche la quinta e ultima sessione è stata molto tecnica, incentrata sulla rivascolarizzazione coronarica, sull'evoluzione degli "stent" e sulla risonanza magnetica cardiaca, con interventi di F.F. Faletra, S. Pirelli, primario cardiologo all'Ospedale Maggiore di Cremona e C. Godino del San Raffaele di Milano.

UN MUSEO che PARLA di SCIENZA e TECNOLOGIA ma anche di PREVENZIONE E SALUTE

IL DIRETTORE

FIORENZO GALLI

Il più importante museo scientifico italiano, con 400mila visitatori all'anno, 15 sezioni espositive, 13 laboratori interattivi e 155 percorsi educativi, lo scorso 10 novembre ha ospitato il convegno medico-scientifico "Prevenzione primaria in Avis Milano". Nell'occasione abbiamo incontrato il direttore generale **Fiorenzo Galli**, che ci ha spiegato programma e finalità didattiche e socio-culturali del Museo.

A fine ottobre avete inaugurato una importante mostra interattiva su Leonardo ingegnere e interprete della natura alla Cité des sciences et de l'industrie di Parigi. Com'è stata l'accoglienza?

Molto calorosa. La mostra con i 40 modelli delle macchine di Leonardo, che appartengono alla nostra collezione, la più grande del mondo, è frutto di uno sforzo di oltre due anni, che non avremmo potuto compiere senza il contributo di importanti istituzioni come l'Eads (European Aeronautic Defence and Space Company) e il Deutsches Museum di Monaco di Baviera, oltre alla stessa Cité des sciences et de l'industrie.
La sera dell'inaugurazione c'erano 1200 visitatori e solo nella prima settimana 1600 insegnanti avevano già prenotato la visita per le scuole. Ormai facciamo parte a pieno titolo del circuito dei quattro musei tecnologici più importanti d'Europa, con Londra, Parigi e Monaco.

Sarà una mostra itinerante?

Sì, resterà a Parigi fino ad agosto (anzi vi invito a visitarla se andate a Parigi) e in autunno si trasferirà a Monaco di Baviera. Forse poi farà tappa a Londra, ma il nostro desiderio è di portarla a Milano per l'Expo nel 2015.

Tra le attività del Museo c'è un programma sull'agricoltura sostenibile, l'alimentazione e la salute. Vi ha ispirato il tema dell'Expo "Nutriamo il pianeta"?

Direi di no, sono temi che facevano parte dei nostri interessi e della nostra ricerca già da prima. Abbiamo infatti un eccellente laboratorio sull'alimentazione, come pure sulla genetica e la biotecnologia. Facciamo cultura anche su malattie importanti, come il diabete, prima con il progetto "Fatti un'opinione" in collaborazione con l'azienda farmaceutica Novo Nordisk (prova della glicemia, contapassi per una vita sana e incontri con ricercatori),

MUSEO NAZIONALE DELLA SCIENZA E DELLA TECNOLOGIA LEONARDO DA VINCI

Fondazione di diritto privato, i cui soci istituzionali sono il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, la Regione Lombardia, la Provincia di Milano, il Comune di Milano, la Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato di Milano e i promotori istituzionali Politecnico di Milano e Università degli Studi di Milano e Milano Bicocca.

MUSEO e POLITECNICO INSIEME

Il 15 febbraio 2013 il Museo compie 60 anni, mentre il Politecnico di Milano ne compie 150 il 29 novembre. L'ateneo milanese ha scelto come "compagni di viaggio" il Piccolo Teatro di Milano-Teatro d'Europa, il Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia e la Triennale di Milano, che restituiranno una visione originale dell'ateneo, così come viene visto e percepito dalla città stessa.
«I festeggiamenti vogliono essere un tributo a Milano e alla Lombardia, il territorio da cui il Politecnico ha assorbito la sua natura più profonda. Vogliamo anche che questo traguardo sia l'inizio di una nuova storia, ancora più internazionale. Gli incontri con diplomatici, aziende, studenti dei paesi stranieri di riferimento, i principali network universitari e i convegni internazionali sono appuntamenti pensati in questa direzione», spiega il rettore del Politecnico di Milano **Giovanni Azzone**.
«Siamo felici di poter raccontare insieme al Politecnico di Milano i suoi 150 anni, direi doppiamente felici, visto che nel 2013 il nostro Museo ne compie 60. Museo e Politecnico sono stati legati sin dalla nascita: il nostro fondatore, l'ingegner **Guido Ucelli**, studiò al Politecnico di Milano e in quel fervido contesto ebbe l'ambiziosa idea di creare un museo dedicato alla scienza, l'industria e la tecnologia. Era la sua risposta alla necessità crescente di formazione tecnica nelle nuove generazioni, una risposta sinergica e complementare che guardava nella stessa direzione del Politecnico: contribuire a creare una cultura e una consapevolezza tecnico-scientifica. E in questo sono ancora oggi vicini, con il costante rinnovamento dei propri linguaggi», precisa **Fiorenzo Galli**, direttore generale del Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia.

ora con un progetto con l'Ospedale San Raffaele per aiutare i bambini diabetici e le loro famiglie a comprendere la malattia e ad abituarsi a uno stile di vita adeguato.

Un museo che fa cultura attiva...

Per me la cultura è l'organizzazione che le persone si danno per vivere meglio. Alimentazione e salute ne sono gli elementi di base per poi salire fino all'estetica e all'autorealizzazione. Ma la salute e le forme di solidarietà sono indispensabili, come quella dell'Avis che sensibilizza al dono del sangue, fa prevenzione e partecipa a importanti progetti di ricerca, come quello sulla genetica del professor Luigi Cavalli-Sforza.

Le principali finalità del Museo?

Ci impegniamo, da un lato, a preparare le generazioni future ad affrontare i temi di una società sempre più complessa con risposte adeguate e non semplicistiche e, dall'altro, ad aiutare i cittadini a comprendere i cambiamenti socio-economici e culturali in atto. Crediamo fortemente nella democrazia della conoscenza e nella cittadinanza attiva.

Ospitare il convegno di Avis è quindi in linea con la mission del Museo?

Certamente, i musei scientifici sono strutture di comunicazione dove si incontrano linguaggi diversi e si creano opportunità di dialogo, confronto e conoscenza. Questo è un convegno per addetti ai lavori, ma potrebbe essere l'inizio di una collaborazione per divulgare e sensibilizzare sulla donazione del sangue la cittadinanza, integrandosi con i fronti già aperti dell'alimentazione e della salute.

Cosa sarebbe fattibile secondo lei?

Il sabato e la domenica, per esempio, abbiamo un numero elevato di famiglie (3000 persone l'ultima volta), che sono la categoria di visitatori più importante. Si potrebbe pensare a un week-end con il centro mobile all'esterno e, all'interno, dei laboratori dedicati dal punto di vista sanitario e sociale e poi, per chi vuole e può, la donazione all'esterno.

Lei è donatore di sangue?

Sì, finora ho fatto 38 donazioni anche se con un'altra associazione. Sono molto sensibile al tema perché in famiglia c'è stato bisogno di trasfusioni. Il mio auspicio su una prossima collaborazione tra Avis e Museo è infatti nella doppia veste di direttore del Museo e di cittadino.

Ci sono secondo lei dei modelli culturali da recuperare per una buona gestione del rapporto con il territorio?

Sicuramente quello di Adriano Olivetti, per me il miglior imprenditore che il Paese abbia mai avuto, con la sua idea di comunità di fabbrica molto presente sul territorio.

• Il Politecnico *al Museo*

1. MOSTRA TECH STORIES (15 maggio - 10 dicembre 2013)

Ripercorre la storia del Politecnico di Milano con due percorsi espositivi complementari: il primo sui protagonisti e i momenti più importanti con documenti, immagini, video e testimonianze; il secondo con una serie di "percorsi politecnici" lungo tutte le esposizioni del Museo, con importanti oggetti delle sue collezioni che testimoniano il forte legame storico tra le due istituzioni.

2. CICLO SCIENZA IN FAMIGLIA

Week end per famiglie in collaborazione con la rivista *Focus Junior*. Lezioni di docenti del Politecnico per bambini e ragazzi (7-15 anni) e laboratori educativi interattivi al Museo e al Politecnico, dalla robotica alla chimica, dalla nautica alla meccanica, dalla sostenibilità all'urbanistica.

3. CICLO CULTURA POLITECNICA

Sei conferenze nell'Auditorium del Museo tenute da docenti del Politecnico su temi politecnici contemporanei, dalla matematica per vivere meglio (7/2); all'aria della città (23/2); dall'architettura a Milano nel '900 (7/3) alla domanda di energia nei prossimi decenni (9/5) alla ricerca di nuovi equilibri nell'economia mondiale.

IL MUSEO IN CIFRE

400.000 visitatori all'anno

4.000 gruppi scolastici

3.000.000 visitatori individuali del sito museoscienza.org

CARLO ERBA INNOVAZIONE IN FARMACIA

1 DICEMBRE 2012 - 27 GENNAIO 2013

La mostra racconta con oggetti storici, documenti, immagini e filmati la storia dell'erede di una famiglia di "speziali" milanesi, che dal nulla creò uno di quei piccoli imperi a gestione familiare dello sviluppo industriale del Novecento. Nel 1837 il giovane laureato si mise in proprio e creò nel retro bottega, nel quartiere di Brera, quella che sarebbe diventata tra le prime industrie farmaceutiche italiane.

ANCHE I PROFESSIONISTI DONANO IL SANGUE

IL PRESIDENTE

MASSIMO MARIA MOLLA

ItaliaProfessioni ha aderito alla raccolta di sangue organizzata da Assintel il 23 ottobre presso la sede di corso Venezia e ha stretto una convenzione con Avis Milano. Il presidente dell'associazione, **Massimo Maria Molla,** ha una lunga e affettiva "liaison" con Avis perché suo padre ne fu direttore sanitario tra gli anni Quaranta e Settanta, sempre riportato nelle cronache scientifiche e associative accanto al fondatore Vittorio Formentano.
Riportiamo nella pagina accanto il ricordo che l'avvocato Massimo Maria Molla ha del padre e del suo continuo impegno con l'Avis, visto attraverso gli occhi di un bambino.

COS'È ITALIAPROFESSIONI

ItaliaProfessioni è un'associazione di professionisti che aderisce dal 2004 all'Unione Confcommercio Imprese per l'Italia-Milano, Lodi, Monza e Brianza e, attraverso questa, a Confcommercio-Imprese per l'Italia: 820.000 imprese e professionisti con la mission di favorire lo sviluppo del lavoro autonomo e delle professioni. **L'obiettivo è quello di dare voce e servizi ai professionisti, anche in modo trasversale, senza sovrapposizioni con gli ordini professionali o con altre associazioni "tematiche", offrendo ulteriori aree di rappresentanza e servizi che vanno a integrare quelli già esistenti, in particolare nell'area previdenza e assistenza sanitaria.**
La convenzione con Avis Milano prevede, da un lato, condizioni agevolate per i donatori con partita Iva che vorranno associarsi a ItaliaProfessioni e, dall'altro lato, l'utilizzo dei suoi canali per sensibilizzare al dono del sangue gli associati.

ItaliaProfessioni
Associazione dei Professionisti

I servizi gratuiti per i soci di Italiaprofessioni comprendono:

- **1. ASSISTENZA E CONSULENZA GRATUITA IN CAMPO LEGALE, FISCALE, TRIBUTARIO, DEL LAVORO, SINDACALE, PER L'ACCESSO A FINANZIAMENTI; FORMAZIONE E INFORMAZIONE DI SETTORE;**
- **2. PARTECIPAZIONE ALLE INIZIATIVE (EVENTI, WORKSHOP, SEMINARI) PROMOSSE DALL'UNIONE CONFCOMMERCIO MILANO E DALLE SUE ASSOCIAZIONI DI SETTORE;**
- **3. CONVENZIONI PER IL LAVORO E IL TEMPO LIBERO E PER LA FAMIGLIA.**

I servizi convenzionati prevedono a condizioni molto vantaggiose:

- **1. TENUTA DELLA CONTABILITÀ**
- **2. ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA ATTRAVERSO "ENTE MUTUO UNIONE"**
- **3. PREVIDENZA INTEGRATIVA.**

Per ulteriori informazioni sulle attività dell'associazione consultare il sito: http://www.italiaprofessioni.it

UN PAPÀ "VAMPIRO"

di Massimo Maria Molla

MOLLA JUNIOR RACCONTA MOLLA SENIOR, DIRETTORE SANITARIO PER TANTI ANNI IN AVIS MILANO

Porto un cognome ben noto nel mondo Avis, soprattutto per i più "datati". Mio padre, **Waldo Molla, è stato per anni, nel periodo tra la fine degli anni Quaranta e i Settanta, direttore sanitario dell'Associazione.** Sin da quando siamo stati in età di comprendere, sia io che mia sorella Valeria, abbiamo considerato l'Avis come una presenza molto assorbente nella nostra vita familiare. Papà, anche per il suo carattere molto schivo, non ce ne parlava direttamente ma, ciononostante, sentivamo che quest'entità ce lo sottraeva con grande frequenza, anche perché, quando non era impegnato direttamente all'Avis, lo era a studiare e a scrivere pubblicazioni di carattere scientifico per la stessa e per l'Università. Percepivamo, nelle conversazioni con nostra madre, termini sconosciuti e incomprensibili come "emoteca", "plasma", "donatori", "prelievi". E proprio di quest'ultimo termine ricordo che tutte le domeniche sera papà riceveva una telefonata e lo sentivo chiedere: «Quanti prelievi?». Solo in seguito ho avrei scoperto che gli veniva fornito l'esito dell'attività dell'autoemoteca nelle varie località in cui stazionava durante le festività.

A una mia domanda diretta su chi fossero questi "donatori", sorridendo e con sua inusuale tenerezza, mi spiegò che erano delle persone molto buone che si prestavano a donare il proprio sangue per salvare altre persone.

Mi ricordo che mi ero fatto l'idea, vista la mia giovanissima età, che queste persone fossero dei "martiri" e me le immaginavo oggetto di pratiche cruente e dolorose, seppur a fin di bene. Al correre della mia fantasia contribuiva anche un'antica tela che avevamo in casa raffigurante un "salasso", che lui definiva del tutto analoga al "prelievo", pur con fini diversi. La scena, vista anche la vetustà del quadro, appariva alquanto impressionante. Quando sono divenuto più grandicello, alcune volte, al sabato o alla domenica mattina, papà mi portava alla sede dell'Avis e mi lasciava nel suo studio mentre andava nei vari reparti del palazzo. Ho conosciuto tante persone ma, soprattutto, i suoi più stretti collaboratori come il **dottor Lapi**, genero del **dottor Formentano** e il **dottor Legnani con sua moglie**, biologa che mi insegnava a creare le "provette" scaldandole alla fiamma. Come ho detto, papà era un po' burbero e mi accorgevo che incuteva una certa soggezione. Ricordo che una volta ero rimasto in un laboratorio con alcune persone dell'Avis. C'era una lavagna su cui mi ero messo a disegnarlo con una enorme siringa in mano e con la scritta "Il mio papà", destando una certa ilarità che, nella mia ingenuità di bambino, mi aveva inorgoglito. A un certo momento lui era entrato, aveva visto il disegno, era rimasto imperturbabile e, nell'imbarazzo generale, molto serio, mi aveva detto: «Vedo che ti stai divertendo!», ma subito dopo si era messo a ridere. Ho sempre trovato molto strano che fossi uno dei pochi, e chi se lo ricorda me ne potrà essere testimone, che riuscissero a intaccare, con una certa frequenza, la sua innata austerità facendolo ridere. Mi diceva che coglieva il mio humour. Incredibile, allora non avrò avuto più di 6 o 7 anni! Questo suo carattere così granitico era senz'altro spiegabile con la sua esperienza di vita. Era stato in guerra e aveva sopportato un lungo periodo di prigionia in uno *stalag* tedesco ma di questo, ovviamente, non amava parlare. Ho conosciuto, poi, oltre al **dottor Ghessi** che gli è succeduto quando è andato in pensione, un caro amico suo e dell'Avis, il **Sig. Bensussan**. Di quest'ultimo mi ricordo bene anche perché aveva una splendida auto americana, una Chevrolet Impala, su cui mi portava facendomi impazzire di gioia. Riguardo alla condivisione di mio papà con l'Avis, non posso dimenticare che, prima di ogni partenza, facevamo quasi sempre una «scappata», come diceva lui, in Largo Volontari del Sangue. Allora, infastidito, non capivo questo suo meticoloso senso di responsabilità. Adesso, ma purtroppo lui non può saperlo, mi ha contagiato.

Waldo Molla con i figli Massimo e Valeria

Microsoft

Licenze gratuite al mondo non profit

Software per cinque milioni e mezzo di dollari donati per offrire alle organizzazioni non profit i vantaggi delle nuove tecnologie. Come una comunicazione veloce, il collegamento e la condivisione in rete delle informazioni e l'organizzazione sistematica dei dati grazie ai programmi Windows, Office, Sharepoint e molti altri. L'iniziativa è presente anche in Italia da due anni e tutte le Avis possono fare richiesta di software, pagando solo il 4% del loro valore a copertura dei costi amministrativi. Abbiamo rivolto qualche domanda a **Roberta Cocco,** responsabile Corporate Social Responsibility (Csr) di Microsoft Italia.

La nuova sede di Microsoft a Peschiera Borromeo in Provincia di Milano

Qual è la filosofia Microsoft a favore del sociale?

Per noi la responsabilità sociale d'impresa è un impegno importante, che esprimiamo mettendo a disposizione della società civile quello che sappiamo fare meglio, lo sviluppo di software. Per esempio, con corsi di alfabetizzazione informatica per favorire l'accesso alle tecnologie sia ai più giovani che ai meno giovani. Ma, soprattutto, con un programma di donazione di software alle associazioni di volontariato e organizzazioni non governative di tutto il mondo per aggiornare i propri sistemi informativi, per accelerare il lavoro e raggiungere più velocemente gli obiettivi di sensibilizzazione.

Mi fa un esempio?

Le tecnologie possono avere un impatto sulle raccolte di fondi, strutturandole con database di indirizzi cui attingere in modo mirato, oppure voi dell'Avis con una comunicazione più rapida e continuativa con i donatori. Ma tengo a precisare che non vogliamo insegnare nulla ai volontari, che hanno una spinta umanitaria meravigliosa e ammirevole e fanno già bene il proprio lavoro, ma solo fornire un supporto organizzativo e il prezioso aiuto che la tecnologia oggi può portare per amplificare la portata delle iniziative.

Dipendente Microsoft che, a titolo volontario, ha fatto formazione ai bambini in Africa

In Italia come hanno risposto le associazioni all'offerta dei software?

La risposta c'è stata ma potrebbe essere, anzi deve diventare molto più alta, perché da parte nostra c'è la massima disponibilità. Per le sedi Avis interessate c'è un sito cui collegarsi, gestito da Techsoup, la onlus che ci segue nel progetto, e una procedura di registrazione da seguire (descrizione a destra). Ci affianchiamo alle organizzazioni non profit per aiutarle a comunicare con facili strumenti informatici in questa società sempre più digitale.

Fate anche assistenza per l'installazione?

No, ma i software di base sono facili da installare e comunque organizziamo corsi di informatica gratuiti. In particolare in Lombardia con Ciessevi (Centro Servizi della Provincia di Milano) offriamo corsi per gli operatori delle organizzazioni non profit associate al centro.

Per alcune richieste più complesse, poi, da parte di associazioni che abbiano bisogno di integrare o modernizzare il proprio sistema informativo, di volta in volta valutiamo se affiancarle, come stiamo facendo con Emergency e Oxfam, che è una confederazione di 17 organizzazioni non governative. Forniamo infatti anche strumenti di collaborazione e condivisione, server su cloud, tutti web-based. Questi strumenti offrono la possibilità di lavorare ovunque ci si trovi, soprattutto alle donne ma anche agli uomini, per favorire la conciliazione tra vita personale e vita professionale.

Donne@Icomputer: corsi gratuiti di alfabetizzazione di base

Corso gratuito di informatica in Africa

Dalla scorsa primavera avete iniziato anche a raccogliere il sangue in azienda. Come considera l'iniziativa?

È stata una bella chiamata alle armi! Avevo accolto con favore la proposta di partecipare al progetto Business to blood (b2b) di Avis Milano, arrivata dalla direzione del personale e, dopo due giornate di raccolta nella nuova sede di Peschiera Borromeo, abbiamo ricevuto tanti complimenti dai nostri dipendenti. Il commento più frequente è stato che avevano voglia di donare il sangue, ma avevano il timore di non riuscire a trovare il tempo per farlo, perciò poterlo fare in ufficio è stato trovato molto pratico. Si sono presentate una sessantina di persone, anche quelle che in genere lavorano in remoto dai clienti, dimostrando quindi una grande buona volontà. Sono poi arrivate molte richieste di ripetere l'iniziativa, che abbiamo replicato il 19 e 21 novembre. Altro motivo di soddisfazione generale è anche la possibilità di fare gli esami del sangue con regolarità e senza pagare nulla.

Digital Democracy: corso gratuito per aiutare i giovani a sfruttare le nuove tecnologie (social network in primis) per partecipare attivamente alla vita delle proprie comunità e trovare nuovi spazi occupazionali in questo periodo di crisi.

MICROSOFT *in Italia* e nel MONDO

Microsoft Italia è parte integrante e attiva dell'area Western Europe di Microsoft. Fondata nell'ottobre del 1985, la filiale dell'azienda di Redmond è presente con tre sedi principali, a Milano, Roma e Torino. Conta oltre 850 dipendenti con un'età media di circa 38 anni e 25.000 aziende partner. È anche grazie a loro che è diventata uno dei protagonisti dell'evoluzione informatica e dello sviluppo del nostro Paese, accompagnando tante imprese e individui verso l'innovazione tecnologica.

Fondata nel 1975, Microsoft è leader mondiale nel software, nei servizi e nelle tecnologie Internet per la gestione delle informazioni di persone e imprese. Inoltre la società, insieme ai suoi partner, è impegnata a diffondere presso le aziende e i consumatori soluzioni di «cloud computing», il futuro della collaborazione in rete con server e raccolta di dati in remoto collegati tra loro. Microsoft è presente in 112 paesi nel mondo e ha oltre 94.000 dipendenti.

COME RICHIEDERE GRATUITAMENTE I SOFTWARE MICROSOFT

1. REGISTRA L'ORGANIZZAZIONE

Vai sul sito www.techsoup.it e clicca su "registra la tua organizzazione".

2. COMPILA IL FORM DI REGISTRAZIONE

Avendo cliccato il tasto"Registra la tua organizzazione" si apre una maschera con una serie di campi da compilare. Le informazioni riguardano:

a. INFORMAZIONI UTENTE
In questo riquadro è necessario inserire tutte le informazioni che serviranno all'organizzazione per accedere al catalogo dei prodotti e successivamente alla possibilità di porre in essere degli ordini.
È necessario memorizzare la username e la password che vengono registrate, perché consentiranno di accedere successivamente senza problemi.

b. ATTIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE
Specificare l'attività principale, una e una sola.
Nel caso dell'Avis cliccare alla voce "Donazione di sangue (sensibilizzazione, raccolta)" che diventerà rossa.

c. CONTATTO DI RIFERIMENTO
Inserire i dati della persona che sarà il punto di riferimento per il programma di donazione di **TechSoup Italia.** La mansione da indicare è il lavoro svolto all'interno dell'organizzazione e l'indirizzo mail (quello letto più di frequente).

d. IDENTIFICATORI
Indicare codice fiscale dell'associazione e partita iva qualora l'avesse.

e. REGISTRAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE
È necessario che il nome indicato sia registrato presso l'Agenzia delle Entrate. Indicare solo la sede legale perché Microsoft effettua la consegna solo a questo indirizzo. Nel campo "budget" invece bisogna indicare il budget annuale totale dell'organizzazione, comprendendo tutte le possibili entrate (rimborsi, donazioni, attività commerciali collaterali, bandi statali, ecc.)

f. LINEE GUIDA PER L'ELEGGIBILITÀ
Poiché il programma di donazione di TechSoup è attivo in 40 Paesi del mondo, le domande servono per confermare che l'organizzazione non sia discriminatoria, sia cosciente dei criteri di eleggibilità, sia in grado di fornire un documento del legale rappresentante o del direttore che conferma l'ordine e possa dimostrare che nel budget c'è una voce che si riferisce all'IT (Information technology), anche generica come "miglioramento struttura"

g. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE DELL'ORGANIZZAZIONE
È obbligatorio indicare il numero dei computer dello staff, che siano intestati all'associazione (non è possibile conteggiare il pc portatile di proprietà del volontario).

h. CREA NUOVO ACCOUNT
Terminato l'inserimento di tutti i dati è necessario cliccare sul bottone "Crea nuovo account".

3. INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
Al termine della registrazione si aprirà una pagina in cui viene indicata la documentazione necessaria per completare l'accreditamento. Arriverà anche una mail come memo. **Il processo di accreditamento inizierà al momento della completa e corretta ricezione della documentazione e si concluderà in un periodo di tempo stimato di 5 giorni lavorativi.**
I documenti vanno inviati preferibilmente via mail a customerservice@biteb.org, altrimenti via fax al numero 02 55306025.
Documenti da inviare: copia dello statuto originale (con firme e timbri); copia dell'atto costitutivo originale (con firme e timbri); copia del documento originale di assegnazione del codice fiscale; autocertificazione (allegata nella pagina e da scaricare) più documento di identità valido del legale rappresentante.

AVIS AL GRAND HOTEL

AVIS e NH Italia, appartenente al gruppo alberghiero NH Hoteles quotato alla Borsa di Madrid con 400 hotel in 26 Paesi tra Europa, America e Africa e 21 prossime aperture, collaboreranno insieme per diffondere la cultura della donazione di sangue e l'importanza di stili di vita sani e responsabili. Avis organizzerà un calendario di incontri nelle strutture di Milano e Roma di NH Hoteles, oltre che in altre sedi nelle 30 città italiane in cui è presente. Tutti gli appuntamenti saranno aperti ai collaboratori di NH e al pubblico e diventeranno delle occasioni "speciali" per la raccolta del sangue attraverso unità mobili e perso- nale medico delle sedi Avis locali.

Durante l'attesa, i donatori saranno ospitati nelle strutture di NH Hoteles e, a conclusione, potranno servirsi gratuitamente della colazione "AntiOx": succhi di frutta, marmellate di frutta 100% naturali, yogurt organico, frutta fresca, muesli e altri prodotti antiossidanti che, combinati assieme, aiutano a combattere i radicali liberi.

«Con questo accordo, oltre ad auspicare una costante attenzione nei confronti di Avis tra i dipendenti e i clienti degli hotel NH, vorremmo anche avvicinare sempre più persone alla cultura del volontariato e della solidarietà come risposta concreta al contesto di crisi che stiamo vivendo», commenta **Vincenzo Saturni,** presidente di Avis Nazionale, a sinistra nella foto con l'amministratore delegato di NH.
«Questo accordo con Avis si integra perfettamente con i nostri valori di responsabilità sociale. Dal 2010 abbiamo definito la nostra azione sociale con il programma "Up! for the people", che coinvolge direttamente i nostri dipendenti», spiega **José María Basterrechea Alvarez,** ad di NH Italia.

5X1000 BUONI MOTIVI

Ci siamo! Entro la fine dell'anno arriva il secondo centro mobile di nuova generazione, che sostituisce la nostra autoemoteca, troppo ingombrante per le nuove esigenze e, soprattutto, troppo vecchia (risale al 1976).

Il nuovo Centro mobile è stato la causale del 5x1000 della dichiarazione 2011 e 2012, **ma mancano ancora circa 160.000 euro per coprirne i costi.** E, soprattutto, vedete nella tabella come stia decrescendo il numero e l'ammontare di destinazioni ad Avis Milano, a causa dell'aumento di Onlus che chiedono per sé il 5x1000.
Vi chiediamo quindi una mano anche quest'anno: diffondere il messaggio tra parenti, amici e colleghi! **Non possono donare il sangue? Possono contribuire con il 5x1000!**

Continuate a destinare all'Avis di Milano il 5x1000 delle tasse 2013. In questo modo darete il vostro contributo per coprire i costi del nuovo centro mobile, impegno che Avis si è già assunta!

in calo la scelta della destinazione del 5x1000

I numeri del 5x1000
LE SCELTE DEI DONATORI

REDDITI ANNO	NUMERO SOTTOSCRIZIONI	IMPORTO ASSEGNATO
2006	1.907	71.043 €
2007	1.328	52.700 €
2008	1.277	48.653 €
2009	1.276	47.796 €
2010	1.051	37.831 €
2011	dati non ancora pervenuti	

PIERFRANCESCO MAJORINO

ASSESSORI *in Avis* a DONARE

Martedì 4 settembre due assessori comunali, uno provinciale, un consigliere regionale e un europarlamentare si sono recati in Avis a donare il sangue, dando per primi l'esempio e invitando i cittadini a fare lo stesso. Ad accoglierli il presidente di Avis Milano **Luca Munari** che, ai microfoni delle televisioni locali, ha così precisato: «Serve farlo sempre, periodicamente, per entrare in un percorso di salute e ora, dopo l'estate è particolarmente importante perché le scorte si sono ridotte». **Pierfrancesco Majorino**, assessore alle politiche sociali e cultura della salute del Comune di Milano, ha ricordato che «abbiamo sempre più bisogno di atti come questi, semplici e utili per sé e per gli altri». Alla donazione hanno preso parte anche **Lucia Castellano,** assessore alla casa, demanio e lavori pubblici del Comune di Milano; **Massimo Pagani,** assessore provinciale con deleghe alla famiglia - politiche sociali - politiche per le persone con disabilità -associazionismo; il consigliere regionale **Angelo Ciocca** e l'europarlamentare **Matteo Salvini**, che apre il suo sito con le parole «Dona sangue. Fatti del bene».

Mai più!

TRATTAMENTO LASER PER LA CORREZIONE DEI DIFETTI VISIVI

convenzione per i donatori di Avis Milano

975€/occhio

Valutazione al trattamento laser

35€

Tariffa privata

1150€/occhio

Valutazione al trattamento laser

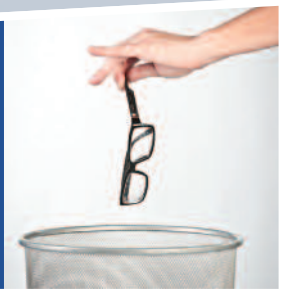
80€

} 20% di sconto nel resto delle visite e trattamenti

} Visita oculistica completa 60€.

Liberati da occhiali e lenti a contatto

Clinica Baviera, da 30 anni leader nel settore della correzione dei difetti visivi, conta oltre 70 cliniche in Europa e 150 medici oculisti. Con un trattamento laser di pochi minuti, è possibile correggere miopia, astigmatismo, ipermetropia.



GRAZIE A CLINICA BAVIERA, PIÙ DI 300MILA PERSONE HANNO DETTO ADDIO A OCCHIALI E LENTI A CONTATTO.

VORRESTI ESSERE IL PROSSIMO?

PRENOTA LA TUA VISITA

800-228833

www.clinicabaviera.it

CLINICA BAVIERA ITALIA S.r.l. Autorizzazione sanitaria n.1 del 17.01.2002. Dir. Sanitario Dott. M. Moschi

CLINICA BAVIERA

ISTITUTO OFTALMICO EUROPEO

MILANO: Via Albricci 5 - TORINO: Piazza Solferino 7

FESTA *del* DONATORE tra le RISATE di ZELIG

Festa del donatore al Teatro Dal Verme anche quest'anno, elegante cornice gentilmente concessa dal Comune di Milano, dove lunedì 10 dicembre i nostri donatori assisteranno a uno spettacolo esilarante di Zelig e verranno premiati per i traguardi raggiunti nelle donazioni. Apertura della serata alle 20.30 con il benvenuto del presidente Luca Maria Munari e il presentatore della serata, **Federico Basso** comico di Zelig, noto per il "suo" movimento a 5 stelle executive, che condurrà la serata con la nota verve e ironia. Altri personaggi di Zelig si alterneranno alla consegna delle benemerenze dei nostri donatori: i **Boiler** improvviseranno una delle loro spassose conferenze stampa e faranno il proprio show **Gianni Cinelli-Ris** e **Maurizio Lastrico.** Chiuderà la serata il presidente di Avis Milano. Sono stati invitati il sindaco di Milano Giuliano Pisapia e gli assessori Pierfrancesco Majorino e Stefano Boeri, nostri principali referenti al Comune.
La cronaca della serata sul prossimo numero del giornale.

Federico Basso

Maurizio Lastrico

Gianni Cinelli

Le benemerenze

	Distintivo in rame	3 anni e 6 donazioni *oppure* OLTRE **8** DONAZIONI
	Distintivo in argento	5 anni e 12 donazioni *oppure* OLTRE **16** DONAZIONI
	Distintivo in argento dorato	10 anni e 24 donazioni *oppure* OLTRE **36** DONAZIONI
	Distintivo in oro	20 anni e 40 donazioni *oppure* OLTRE **50** DONAZIONI
	Distintivo in oro rubino	30 anni e 60 donazioni *oppure* OLTRE **75** DONAZIONI
	Distintivo in oro con smeraldo	40 anni e 80 donazioni *oppure* OLTRE **100** DONAZIONI
	Distintivo in oro con diamante	cessazione donazioni per limiti d'età o salute OLTRE **120** DONAZIONI

CALENDARIO DELLE RACCOLTE

Se non sei dipendente delle aziende in calendario ma lavori o abiti in zone limitrofe **chiama in sede Avis - tel. 02 70635020 -** per verificare se le raccolte sono aperte anche agli esterni.

DICEMBRE 2012

1 **DOMENICA**
GRUPPO SAN PAOLO • Ospedale S. Paolo
SEGRATE • p.za della Chiesa

3 **LUNEDI**
INTEL • Assago Milanofiorri Pal. E4

4 **MARTEDI**
EMC • via Spadolini 5 - centro Leoni
ESPINET • Nova Milanese

5 **MERCOLEDI**
LINK • Pioltello

9 **DOMENICA**
NIGUARDA • Parr. S.M. in Niguarda • p.zza Belloveso 6
RODANO • p.zza IV Novembre

10 **LUNEDI**
ZURICH • via Benigno Crespi 23

11 **MARTEDI**
HILTON • via Galvani

12 **MERCOLEDI**
SKY • via Monte Penice 7

13 **GIOVEDI**
INDENA • v.le Ortles

14 **VENERDI**
ENEL • Sesto San Giovanni
INTESA SANPAOLO • Bonola

16 **DOMENICA**
GALLARATESE • via Falck/Borsa - S. Ambrogio ad Urbem
NIGUARDA • Parr. S.G.B. alla Bicocca • via La Farina 15

19 **MERCOLEDI**
MULTIMEDICA • via Milanese 300 • Sesto S. Giovanni

21 **VENERDI**
TRIFARMA • Rozzano

23 **SABATO**
NIGUARDA • p. Annunciazione - via Scialoia 7

GENNAIO 2013

13 **DOMENICA**
LUSSINPICCOLO • Cripta della Parrocchia • via Taormina 1
GRUPPO SAN PAOLO • Ospedale S. Paolo
NIGUARDA • Parr. Pratocentenaro • L.go S. Dionigi

20 **DOMENICA**
BAGGIO • parr. S. Apollinare • p.za S. Apollinare 2

27 **DOMENICA**
BELLAGIO • Ospedale

FEBBRAIO 2013

3 **DOMENICA**
GRUPPO SAN PAOLO • Ospedale S. Paolo

MARZO 2013

3 **DOMENICA**
GRUPPO SAN PAOLO • Ospedale S. Paolo
BAGGIO • Parr. S.P.G. Eymard • via Valsesia 96
GALLARATESE • Parr. S. A. Matrona • via Albani 56

10 **DOMENICA**
NIGUARDA • p.zza Belloveso 6
SEGRATE • _____??

17 **DOMENICA**
RODANO • p.zza IV Novembre
NIGUARDA • Parr. S.G.B. alla Bicocca • via La Farina 15

5X1000
BUONI MOTIVI

CONVOCAZIONE DELL'ASSEMBLEA ANNUALE DEI SOCI DELL'AVIS COMUNALE

Martedì 5 marzo 2013

presso la Sede associativa in via Bassini 26 a Milano

alle ore 19,00 in prima convocazione (con la maggioranza dei soci presenti)

alle ore 20,15 in seconda convocazione

(qualunque sia il numero dei soci presenti) per discutere e deliberare sul seguente

ORDINE DEL GIORNO

- nomine assembleari
  - ✓insediamento ufficio di presidenza
  - ✓nomina dei questori di sala
  - ✓nomina del comitato elettorale con funzioni di seggio
  - ✓relazione della commissione verifica poteri
- relazione del Presidente sull'attivitá associativa nel 2012
- presentazione del bilancio consuntivo 2012
- relazione del collegio dei revisori
- discussione sulle relazioni, replica e approvazione
- presentazione bilancio preventivo 2013 approvato dal consiglio direttivo per la ratifica
- elezione della verifica poteri per il quadriennio 2013-2016
- presentazione del Regolamento dell'AVIS Comunale di Milano e relativa votazione per l'adozione del documento
- nomina dei delegati alle assemblee:
  - ✓Provinciale 23 marzo 2013 a Rho
  - ✓Regionale 20 aprile 2013 a Cremona
  - ✓Nazionale 17-18-19 maggio 2013 a Rimini
- varie ed eventuali.

CHI HA DIRITTO A PARTECIPARE

- I donatori che negli ultimi 2 anni:
  - ✓non siano stati sospesi definitivamente
  - ✓abbiano donato sangue almeno una volta
  - ✓siano stati sospesi temporaneamente dalla donazione negli ultimi due anni e siano ancora in attesa del ricontrollo per la riammissione alla donazione.
- I non donatori iscritti nell'elenco dei soci collaboratori al 31/12/2012.

I SOCI DOVRANNO PRESENTARSI MUNITI DI TESSERA ASSOCIATIVA

ISTRUZIONI PER IL DONATORE

CRITERI DI IDONEITÀ Età compresa tra i 18 e i 60 anni (65 se già donatore), in buona salute, di peso superiore ai 50 kg. Non si può donare né fare esami di ammissione: in fase mestruale; con assunzione farmaci nell'ultima settimana o con sintomatologia; con abbondante colazione con grassi, latte e zuccheri; con grande attività muscolare nelle 24 ore prima.

GIORNATA DI RIPOSO L'articolo 8 della L. 219/2005 riconosce al donatore lavoratore, dipendente o collaboratore, il diritto a una giornata di riposo, con la normale retribuzione anche ai fini della pensione. L'Avis rilascia un giustificativo per il datore di lavoro. Se non si può donare e/o si eseguono solo esami di controllo, l'Avis rilascia un giustificativo per il tempo trascorso in Avis, come per le visite specialistiche.

DONAZIONE MATTUTINA Colazione a base di tè, succhi di frutta e spremute, un frutto, qualche biscotto secco.
Non assumere latte, né suoi derivati, né brioche.

DONAZIONE POMERIDIANA Colazione leggera (vedi sopra) e pranzo leggero a base di pasta in bianco (all'olio senza formaggio grattugiato) e insalata, oppure una fetta di carne ai ferri e insalata; un panino, caffè poco zuccherato, **sempre senza latte. Non assumere bevande alcoliche né zuccherate.**

DONAZIONE DOMENICALE (8.00 - 12.00)
La domenica non possono essere eseguite: visite cardiologiche ed Ecg; test coagulazione; formula leucocitaria; glicemia; elettroliti.

ELETTROCARDIOGRAMMA Visita cardiologica solo presso la sede di Via Bassini nelle giornate di MERCOLEDI - GIOVEDI- VENERDI - SABATO.
Per eseguire la vista e l'elettrocardiogramma **è necessaria la prenotazione che dovrà essere effettuata dal medico in occasione di una precedente visita**.

PERIODI DI SOSPENSIONE
1 mese: malattie esantematiche in famiglia (morbillo, rosolia); alcuni interventi chirurgici; interventi odontoiatrici con sanguinamento (anche ablazioni).
3 mesi: vaccini desensibilizzanti; viaggi in zone tropicali, se senza sintomi (vaccinazioni per febbre gialla, epatite A, tifo e tripanosmiasi).
4 mesi: esami endoscopici (gastroscopia, colonoscopia...); tatuaggi, piercing, agopuntura, fori ai lobi; alcuni interventi chirurgici.
6 mesi: soggiorni in zone malariche, anche senza vaccinazione; interruzioni di gravidanza.
12 mesi: parto

SOSPENSIONE DEFINITIVA Soggiorno nel Regno Unito tra il 1980 e il 1996 per un totale di 6 mesi anche non continuativi e per chi in quel periodo abbia avuto una trasfusione in loco.

INFORMAZIONI ORARI

SEDE AVIS di VIA BASSINI 26

• Il centro di raccolta nei giorni 24 e 31 dicembre 2012 chiuderà gli uffici di segreteria e accettazione alle ore 12.30 e la cabina prelievi alle ore 13.00

• Nel mese di dicembre l'apertura pomeridiana dei giovedì dalle 17.30 alle 19.30 è regolare ad esclusione di giovedì 27 dicembre

• Resterà inoltre chiuso per le seguenti festività: 1 gennaio 2013 - 6 gennaio 1 aprile - 25 aprile - 1 maggio 2 giugno - 15 agosto - 1 novembre 7 - 8 dicembre - 25 - 26 dicembre

UNITÀ di VIA MURIALDO 9

• Chiusura anche dal 28 dicembre 2012 al 6 gennaio 2013

• Riaprirà venerdì 11 gennaio 2013.

CENTRO TRASFUSIONALE OSPEDALE SAN PAOLO

• È sempre aperto tranne la domenica con i seguenti orari:
- da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 11.00
- sabato dalle ore 8.00 alle 12.00

CENTRO TRASFUSIONALE OSPEDALE NIGUARDA

• L'orario rimane invariato da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

AVIS MILANO

REDAZIONE
Avis Comunale di Milano
largo Volontari del Sangue 1 - Milano
tel. 02 70635020 - www.avismi.it

DIRETTORE RESPONSABILE
Sergio Casartelli

TESTI E INTERVISTE
Gaia Fiertler

COMITATO DI REDAZIONE
Luca Maria Munari, Ermanno Pozzoni

HANNO COLLABORATO
Ezio Boiano, Selene Calloni Williams, Francesca De Chiara, Maria Francomano, Massimo Maria Molla, Luca Rossetti, Marco Trabattoni.
Photo pagg. 4/8 (solo quelle indicate) di ©Antonio Capasso - andocorri.blogspot.it

EDITORE, ABBONAMENTI, GRAFICA E PUBBLICITÀ
Mds Edizioni di Marika Tornaghi
via Quattro Strade 20 - Cologno M.se - Mi
tel. 02 39525460 fax 02 39525462
redazione@mdsedizioni.it

STAMPA
Arti Grafiche Beta S.r.l. - Cologno M.se - Mi

È vietata la riproduzione, anche parziale, del materiale pubblicato senza autorizzazione di Avis Milano

SPEDIZIONE
Poste Italiane S.p.A. – Spedizione in a.p. 70% LO/MI d.l. 353/2003 (conv. l. 46/2004 art. 1,c.1, dcb Milano) - Periodico quadrimestrale Anno XX – dicembre 2012 – Editore: MDS EDIZIONI N. reg. al Trib. di Milano 434 del 09/10/1993

Ortopedia SUBEMA

Nei nostri Laboratori e con l'ausilio dei nostri Tecnici ortopedici ricerchiamo e realizziamo soluzioni mirate al benessere del Paziente:

- calzature su misura per adulti e bambini
- esami computerizzati per plantari di tutti i generi
- calzature e plantari per diabetici e reumatoidi
- busti, corsetti, fasce addominali e sternali
- tutti i tipi di calze elastche
- protesi per arto superiore ed inferiore in carbonio e titanio
- tutori elastocompressivi per linfedema
- guaine compressive per ustioni
- protesi mammarie post-intervento

Forniamo anche: letti ortopedici elettrici e manuali, materassi e cuscini antidecubito, comode, carrozzine, stampelle e girelli.

Ortopedia Subema
Sede Centrale
Via G. Pergolesi, 8 - 20124 Milano
Tel. 02 667 152 07
Fax 02 667 151 16
info@subema.com

Altre sedi:

Nuovo Centro

Ospedale Niguarda
P.zza dell´Ospedale Maggiore, 3
20162 Milano
Tel. 02 661 119 09

IRCCS Multimedica Sesto S. G.
Via Milanese, 300
20099 Sesto S. Giovanni (MI)
Tel. 02 242 090 84

Ortopedia Subema - RHO
Via Stoppani, 9
20017 Rho (MI)
Tel. 02 931 821 80

www.subema.com

DAI UNA MANO ALLA VITA.

AVISCARD è la carta di credito di AVIS Milano emessa da Agos Ducato, società leader in Italia nel credito al consumo e nelle carte di credito. AVISCARD è uno strumento utile per i tuoi acquisti e un sostegno concreto all'AVIS.

Perché AVISCARD può essermi utile?

Perché puoi utilizzarla per i tuoi acquisti e prelievi in Italia, all'estero ed anche su Internet in totale sicurezza. In più AVISCARD ti consente di scegliere la forma di rimborso che preferisci: a saldo, con rimborso a fine mese senza interessi, oppure rateale, pagando quindi un po' alla volta in comode rate mensili. Inoltre AVISCARD ti assicura una serie di benefici aggiuntivi come lo sconto dell'1,5% sui rifornimenti di carburante presso i distributori ERG.

Perché scegliendo AVISCARD aiuto l'AVIS?

Perché in caso di rimborso rateale, il 10% della quota interessi saranno interamente donati ad AVIS per finanziare progetti di solidarietà a favore della salute e della vita.

Come posso richiedere AVISCARD?

Basterà recarti presso una filiale Agos Ducato di Milano oppure chiamare il **Numero Verde 800 19.10.80.**

DAI UNA MANO ALLA VITA. SCEGLI AVISCARD.

AVIS Milano

Agos DUCATO

Vivi meno chiaro

Messaggio pubblicitario con finalità promozionali - Per le informazioni precontrattuali è possibile richiedere sul sito o in filiale Agos Ducato il modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (SECCI) e la copia del testo contrattuale. L'offerta si riferisce a un'apertura di credito revolving a tempo indeterminato utilizzabile mediante Carta, soggetta ad approvazione di Agos Ducato Spa e valida fino al 30/06/2012. Esempio rappresentativo relativo ad una Carta con Fido (importo totale del credito) pari a: 1.500 € - TAN fisso 13,50% - TAEG 16,70% - Rata di rimborso mensile 75,00 €. Costo totale del credito costituito da: interessi maturati al TAN del 13,50%, Quota associativa annuale: 0,00 €, Spesa mensile gestione pratica: 1,25 €, imposta di bollo su Rendiconto iniziale e annuale 1,81 € per saldi superiori a 77,47 €, importo totale dovuto (importo totale del credito + costo totale del credito): 1.747,36 €. Rata minima di rimborso: 5% Fido concesso. Fonte: al fine di definire l'esempio rappresentativo sono stati utilizzati i criteri indicati da Banca d'Italia per definire il TAEG di una apertura di credito con Fido non predeterminato (poiché non solo utilizzo iniziale della Carta pari al Fido di 1.500 € e il rimborso dell'importo totale dovuto in 23 rate mensili da 75,00 € e rata di conguaglio di 22,36 €. Il TAEG può aumentare o diminuire in base alla frequenza dell'utilizzo della Carta cambiando l'importo erogato e il periodo di applicazione delle spese. Pertanto resta inteso che al variare del Fido le condizioni cambiano e che in caso di Fido di 2.100 € (Fido più ricorrente per Carte richieste tramite Internet su un periodo di osservazione di 12 mesi aggiornato al 31/03/2011) il TAEG si riduce a 16,01%. Il TAEG rappresenta il costo totale del credito espresso in percentuale annua e include gli interessi ed i seguenti costi: quota associativa annuale (ove prevista), imposte di bollo, spesa mensile gestione pratica. Ulteriori costi (non inclusi nel calcolo del TAEG): Commissioni prelievo contanti (anche da sportelli esteri) 2,58 €, Commissione rifornimento carburante 0 €. L'offerta si riferisce ad una Carta di credito "ad Opzione" che prevede la possibilità di rimborso rateale o a saldo in base alla scelta del cliente. In caso di rimborso con modalità a saldo non sono applicati interessi.