

## Il Glossario per il Bilancio Sociale delle AVIS

### **Accountability:**

Impegno dell'organizzazione a rendere conto del proprio agire ai suoi interlocutori (Stakeholder, v.) in modo responsabile e trasparente al di là degli obblighi di legge.

### **Approccio multistakeholder:**

L'organizzazione opera in una logica multistakeholder allorquando presta continua attenzione alla pluralità dei propri interlocutori e gestisce le proprie attività in modo coerente con i loro bisogni e aspettative. Tale approccio implica un'analisi degli Stakeholder e la definizione di una strategia orientata al perseguimento della missione dell'organizzazione coerentemente con gli effettivi bisogni e aspettative emersi da tale analisi. Le attività dovranno essere gestite in modo da perseguire questi obiettivi, il cui corretto ed efficace perseguimento va costantemente verificato.

### **Bilancio Sociale:**

Documento volontario che dà conto dei risultati e della performance economica, sociale ed ambientale dell'organizzazione, quale output del processo di rendicontazione sociale (v.).

### **Centro trasfusionale:**

Presidio ospedaliero per la lavorazione del sangue che può fungere anche da Centro di Raccolta. Tale struttura è destinata alla raccolta, conservazione e assegnazione di sangue, nonché all'attività di medicina trasfusionale.

### **Chiamata:**

Attività di invito e sollecitazione alla donazione (v.), promossa dalle singole sezioni Avis (normalmente dalle Avis Comunali ma, se presenti, talvolta delegata alle Avis Sovracomunali) che contattano il donatore, invitando a recarsi presso la struttura utilizzata per la donazione. La chiamata segue criteri sanitari e di programmazione dell'attività donazionale.

### **CIVIS:**

Comitato Interassociativo del Volontariato Italiano del Sangue cui aderiscono – oltre ad AVIS – anche Fidas, Fratres e Donatori Sangue C.R.I. Il Civis è un comitato interassociativo di volontariato, senza scopo di lucro, i cui aderenti si impegnano a perseguire obiettivi condivisi che fanno riferimento allo sviluppo della cultura della donazione di sangue e alla massimizzazione della tutela dei donatori e dei riceventi.

### **CSV:**

Il Centro di Servizi per il Volontario presta alle organizzazioni di volontariato sul territorio servizi di consulenza, formazione e promozione, al fine di sviluppare e qualificare le attività delle organizzazioni orientate al soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli Stakeholder.

### **Donazione:**

Prelievo di sangue intero, plasma o piastrinoaferesi, raccolto in un apposito contenitore (sacca) di plastica, che rende il sangue idoneo a scopo di raccolta, conservazione e per l'attività trasfusionale.

### **FIODS:**

Federazione internazionale dei donatori di sangue.

### **Indicatori di output e di outcome:**

Indicatori quali/quantitativi utili per sintetizzare non solo il risultato di un'iniziativa in termini di entrate/uscite (indicatore di output, misura l'efficienza dell'azione) o risultati/obiettivi (indicatore di output, misura l'efficacia dell'azione), ma anche le

ulteriori ricadute che l'attività svolta ha prodotto in termini di "contributo sociale" al territorio e al contesto all'interno del quale l'organizzazione agisce (indicatore di outcome).

#### **Indice di penetrazione:**

Misura il rapporto tra i donatori attivi – in un dato periodo di tempo – e la popolazione potenziale donatrice di riferimento per la singola Avis. Tale indice può essere calcolato a diversi livelli territoriali: ad esempio, per un'Avis Comunale, il bacino di popolazione potenziale donatrice sarà costituito dai residenti nel Comune di appartenenza.

#### **Modelli di rendicontazione sociale:**

I modelli di rendicontazione sociale sono stati prodotti da diversi gruppi di lavoro, a livello sia nazionale sia internazionale con l'obiettivo di definire un contenuto minimale del documento Bilancio Sociale (v.), alcuni principi di rendicontazione da rispettare e un set di indicatori per valutare l'efficacia e l'efficienza delle azioni svolte dall'organizzazione. Tra i modelli più noti a livello nazionale si segnalano il GBS (Gruppo di studio sul Bilancio Sociale, [www.gruppobilanciosociale.org](http://www.gruppobilanciosociale.org)) e quello del CNDC (Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti, [www.cndc.it](http://www.cndc.it), sezione Studi e ricerche, Non Profit), a livello internazionale il GRI 3 (Global Reporting Initiative, [www.globalreporting.org/Home](http://www.globalreporting.org/Home)).

#### **Politiche di Stakeholder Engagement** (ovvero di coinvolgimento degli interlocutori):

Differenti tipologie di attività che l'organizzazione sviluppa nei confronti dei propri interlocutori (attività informative, di consultazione, di dialogo, di partnership), che riflettono il diverso grado di coinvolgimento degli Stakeholder (v.) nelle decisioni e nella gestione dell'organizzazione desiderato e reso possibile dalla stessa. Generalmente le organizzazioni intensificano gradualmente nel tempo il grado di coinvolgimento degli Stakeholder, parallelamente alla possibilità e alla capacità di gestire e soddisfare le loro aspettative. L'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability) ha creato uno standard di processo noto come AccountAbility 1000 (AA 1000, [www.accountability21.net/aa1000/default.asp](http://www.accountability21.net/aa1000/default.asp)), la cui struttura ed articolazione in fasi si propone di migliorare le performance delle organizzazioni mediante la qualità nell'*accounting*, nell'*auditing* e nel *reporting* sociale. E' un modello che prevede un miglioramento progressivo nel tempo e che presuppone diversi e crescenti livelli di integrazione nel coinvolgimento degli Stakeholder (v.)

#### **Processo di rendicontazione sociale:**

Processo, articolato in varie fasi (definizione degli obiettivi, raccolta dati e informazioni, ecc.) che conduce alla stesura ed alla diffusione del Bilancio Sociale. Tale processo può costituire un utile supporto alla creazione di sistemi di reporting e di controllo interno che alimentano la "catena" delle attività di valutazione, pianificazione, gestione e controllo svolte dall'organizzazione.

#### **Reporting sociale:**

Sistema costituito dalle attività e dall'architettura di definizione/identificazione, rilevazione e raccolta dei dati e dal sistema degli indicatori di performance sociale ed economica, che contribuiscono a valutare l'output (v.) e l'outcome (v.) delle azioni di responsabilità sociale compiute dall'organizzazione.

#### **SIMT (Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale):**

Struttura ospedaliera che, di concerto con le Avis di riferimento, gestisce l'attività donazionale, avvalendosi di personale medico specializzato. Il SIMT – che sovente gestisce direttamente un'Unità di Raccolta – si occupa di compiti legati alla selezione del donatore, al prelievo e all'analisi del sangue donato, mantenendo costanti contatti con le Associazioni convenzionate per la gestione dei donatori.

#### **Sistemi di certificazione:**

Sistemi di verifica e valutazione sviluppati da enti terzi rispetto all'organizzazione oggetto di valutazione, condotti sulla base di requisiti strutturati e formalizzati. Ne sono esempi le certificazioni di qualità (di processo o di prodotto), le certificazioni ambientali, la SA 8000, ecc. L'organizzazione che riceve tale certificazione può "spenderla" in termini di credibilità, reputazione ed immagine sul mercato, nonché i, comparabilità, e credibilità

**Sistemi di verifica:**

Azioni di verifica e valutazione delle attività realizzate dall'organizzazione, posti in essere da un Gruppo di Lavoro costituito all'interno dell'organizzazione (verifica interna), oppure da auditor esterni che si possono avvalere anche di principi di valutazione e criteri di comparazione definiti da linee guida esterne (verifica esterna).

**Sistemi di verifica partecipata:**

Sistemi di verifica realizzati e costruiti con la partecipazione di Stakeholder (v.) esterni, in grado di arricchire il processo delle esperienze e delle aspettative che vengono dall'esterno dell'azienda.

**Soci volontari donatori attivi:**

I soci regolarmente iscritti che nel corso dell'anno hanno effettuato almeno una donazione.. Sono quindi un sottoinsieme dei soci volontari, che comprendono anche coloro che prestano la loro collaborazione alle attività organizzative ed i soci ex-donatori (che per limiti di età e/o di salute non possono rispondere alle chiamate per la donazione).

**Stakeholder:**

Gli interlocutori di una organizzazione, ovvero tutti quei soggetti che – più o meno consapevolmente – sono influenzati dal suo agire o, viceversa, influenzano e concorrono a determinarne le condizioni di sviluppo, l'azione e i risultati. Gli Stakeholder sono normalmente suddivisi in categorie (esempio: beneficiari, utenti, clienti, soci/volontari, dipendenti, enti e istituzioni pubbliche e private, organi di controllo, collettività, ambiente e future generazioni, ecc.). Ogni organizzazione deve individuare i propri Stakeholder e deve valutarne le aspettative e i bisogni, per poterli soddisfare perseguendo efficacemente ed efficientemente la propria missione.

**Strumento di rendicontazione:**

il Bilancio Sociale è strumento di accountability (v.), non auto-referenziale e distinto dagli strumenti di mera comunicazione volti ad evidenziare le sole ricadute positive delle attività svolte da una organizzazione che possano rafforzarne l'immagine.

**UNCS:**

Ufficio Nazionale Servizio Civile

**Unità di raccolta:**

Unità organizzativa che, preventivamente autorizzata dalla Regione, è idonea a svolgere l'attività di raccolta del sangue. L'Unità può essere gestita direttamente da un'Avis solitamente di livello comunale oppure dal SIMT (v.)