



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del Volontariato”

Anno 2017/2018

Titolo: Il ruolo dei volontari nella società che invecchia, tra bisogni degli anziani fragili e bisogni propri. Esempi di valorizzazione e di creazione di capitale sociale.

Tesina di Geminiano Nardi

Qualifica: Volontario

**Relatore:
prof. Giuseppe Marcon**



E' un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



La vita può essere capita solo all'indietro, ma va vissuta in avanti
(Søren Aabye Kierkegaard)

RINGRAZIAMENTI

Prima di entrare nel merito di questo lavoro, desidero ringraziare di cuore, oltre a Volontarinsieme Treviso per le opportunità che mi ha offerto con l'Università del Volontariato, le molte persone che mi hanno aiutato in questo percorso di approfondimento e di ricerca che, a ben vedere, è risultato anche una importante esperienza di vita.

Nell'impossibilità di citarli tutti, voglio almeno citare:

- Michele Rizzo, psicologo, coordinatore del team dei referenti del volontariato dell'ISRAA, anima dei principali processi di costruzione delle reti relazionali che si diramano dall'Istituto alla comunità circostante e viceversa, per avermi illuminato sui percorsi di valorizzazione del volontariato,
- Stefania Barison, logopedista, Rita Checchin, educatrice e Sara Pollon, educatrice, componenti del team medesimo, per la partecipazione e la competenza dimostrata,
- Giovanni Sallemi, direttore di Casa Fenzi, per l'empatia con la quale mi ha introdotto nel vivo delle reti di volontariato con le quali collabora,
- Luca Marcolin, esperto e professore aggiunto di "family business" UniPd, del consiglio direttivo del Rotary Club Montebelluna, per i lunghi ed appassionati dialoghi sulla valorizzazione degli anziani e dei volontari,
- Erica De Pieri di Volontarinsieme Treviso, per avermi fatto partecipe delle sue preziose competenze ed esperienze e per la passione con cui opera a sostegno del volontariato.

Sommario

1-Introduzione	1
2 - Aspetti demografici ed invecchiamento della popolazione	2
2.1 I dati sulla non autosufficienza in Veneto ed in Italia	2
2.2 Presidi storici della non autosufficienza e loro ruolo futuro	3
3- Ruolo del volontariato, capitale sociale e sfida per nuove risorse	4
3.1 – Volontariato e integrazione sociale	4
3.2 – Volontariato e capitale sociale	5
3.3 In mezzo al guado, ma con fiducia	6
3.4 Perché accettare la sfida?	7
4 – Un caso di studio: L'Associazione Amici della Casa di Riposo di Montebelluna ed il capitale sociale.	8
4.1 – Dal bisogno conclamato alla nascita di un'associazione, allo sviluppo di una rete	8
4.2 La ricerca di risorse, di volontari e di nuovi modelli di riferimento per l'associazione	9
5- Prove di benchmarking per migliorare le performance ed il benessere dei volontari	10
5.1- La scelta dei soggetti e delle esperienze	10
5.2 Storie di relazioni virtuose all'Israa	11
5.3 L'Associazione Mazzolà e le prospettive future	13
5.4 Il volontariato a Casa Fenzi	14
5.5 L'esperienza del Rotary Club di Montebelluna	15
6- Conclusioni	15
Riferimenti documentali, bibliografici, e sitografici	17

1-Introduzione

Le dinamiche di progressivo e forte invecchiamento della popolazione italiana e veneta con il correlato carico di patologie croniche, di non autosufficienza e di fragilità, combinate con la frammentazione dei nuclei familiari, la loro decrescente capacità di accollarsi oneri e servizi di cura e con l'assottigliarsi delle risorse pubbliche, apre prospettive inquietanti per coloro che invecchieranno nei prossimi decenni e per le loro famiglie, in particolare quelle con redditi medio bassi. Con sempre maggiore frequenza i media lanciano allarmi che la politica fatica a raccogliere. Pur ipotizzando una positiva inversione di rotta nelle politiche sociali nazionali e regionali, che prenda in carico questi fenomeni epocali, è grande la consapevolezza che riusciranno ad incidere solo in parte sulle criticità prospettate, date le condizioni economiche e di finanza pubblica nazionale, ed un contesto caratterizzato da quella che Zygmunt Bauman ha definito "la società liquida".

I bisogni degli individui fragili e non autosufficienti proiettano sulle famiglie di appartenenza con redditi inadeguati, oltre alle difficoltà materiali, crescenti problemi di isolamento e disegualianza sociale ⁽¹⁾, che faranno esplodere i bisogni relazionali, i quali chiameranno sempre più in causa il volontariato ed il suo ruolo di "integratore sociale".

La tesi che andrò a sviluppare, partendo da questa consapevolezza, vuole scandagliare il territorio alla ricerca di soggetti e condizioni capaci di esercitare un effetto leva sia nella valorizzazione del volontariato, sia nell'integrazione sociale degli anziani fragili e non autosufficienti.

Un percorso alla scoperta di un mix di fattori verso i quali indirizzare l'attenzione dell'associazionismo nell'area della non autosufficienza, per migliorarne le performance, ma anche per intercettare energie nuove per il ricambio di un tessuto associativo a sua volta in progressivo invecchiamento.

¹ Stefano Cavalli "Aspetti sociali, economici ed ambientali dell'invecchiamento", 13^a giornata di studio sull'Alzheimer, Venezia 14/03/2015 <http://www.infocongressi.com/congressi-medici-2015/13a-giornata-studio-malattia-alzheimer-psicologia-dellinvecchiamento-funzioni>

2 - Aspetti demografici ed invecchiamento della popolazione

2.1 I dati sulla non autosufficienza in Veneto ed in Italia

Le proiezioni demografiche ⁽²⁾ indicano, per il Veneto, una accelerazione del processo d'invecchiamento della popolazione per i prossimi 30 anni, con il conseguente incremento di anziani fragili e non autosufficienti. Di pari passo cresce però l'incertezza sulle risorse disponibili, sulla platea di persone assistibili e sulla qualità dei servizi erogabili per fronteggiare una domanda in continua crescita e, già oggi, in parte insoddisfatta ⁽³⁾

In questo quadro le strutture residenziali per anziani fragili e non autosufficienti giocano, direttamente o indirettamente, un ruolo strategico nella sfida per la tenuta del sistema sociale.

La Relazione Socio Sanitaria della Regione Veneto per gli anni 2015/2016 ⁽⁴⁾, stima nel 21% del totale il numero di non autosufficienti presi in carico dai servizi residenziali nel 2016 (38.800 persone su un totale stimato di 194.000); di questi, circa l'8% paganti in proprio, cioè privi di contribuzione pubblica.

Quasi l'80% dei non autosufficienti è quindi assistito al di fuori delle strutture residenziali accreditate: una parte modesta da servizi domiciliari pubblici, e la parte largamente maggioritaria in famiglia. Il contenimento dell'offerta pubblica, negli anni della crisi, nei quali il numero di impegnative regionali è rimasto invariato, è stato largamente supportato dalla presa in carico delle famiglie, con il favore di alcuni fattori, in parte contingenti: la disponibilità di badanti a costi contenuti (31.000 regolari e 60.000 in nero o irregolari⁽⁵⁾), la disponibilità di componenti familiari inattivi o disoccupati, la contrazione delle disponibilità reddituali delle famiglie con conseguente necessità di utilizzare anche il reddito dell'anziano non autosufficiente

² ISTAT-Piramide d'età per genere e cittadinanza dei residenti in Veneto al 1° gennaio 2017
<https://www.tuttitalia.it/veneto/statistiche/popolazione-eta-sesso-stato-civile-2017/>

³ Cristiano Gori in "L'Assistenza agli anziani non autosufficienti-6° Rapporto 2017/2018- Introduzione. L'età dell'incertezza"- A cura di NNA, Maggioli Editore. <https://www.maggioli.it/rna/pdf/9788891625175.pdf>

⁴ Relazione Socio Sanitaria, Regione Veneto, 2015/2016, pubblicata dalla Giunta Regionale, a cura dell'Area Sanità e Sociale, Direzione risorse strumentali, SSR/CRAV, Sistema epidemiologico regionale.
<https://www.regione.veneto.it/web/sanita/relazione-socio-sanitaria-ultima-edizione>

⁵ ⁵ Dati indagine Ires per conto di Cgil Veneto, pubblicati da "Il Gazzettino" del 23/08/2017

(6). L'ultima indagine SWG realizzata in Italia, pubblicata da Askanews.it il 16 aprile 2018 (7), conferma in circa 5 milioni i caregiver familiari ed in circa un milione le "badanti" a domicilio, ma anche in circa 200.000 le domande di residenzialità insoddisfatte. Il fenomeno della contrazione o contenimento del ricorso alla residenzialità, pur in mancanza di dati consolidati in serie storica, si è invertito in Italia solo nel 2014, anno in cui ha ripreso a crescere anche l'offerta di posti letto residenziali.

2.2 Presidi storici della non autosufficienza e loro ruolo futuro

Intorno ai fenomeni dell'invecchiamento della popolazione, degli anziani cronici e della non autosufficienza si va sviluppando la ristrutturazione del sistema sanitario e socio sanitario del Veneto, ma anche europeo.

Il grande dibattito sulle cure intermedie e sui servizi territoriali (8), sulla continuità delle cure e sulla presa in carico integrata, al di là dei gravi ritardi attuativi segnalati da numerosi soggetti sociali e professionali, è la risposta ad una minaccia concreta, che rischia di minare gli equilibri sociali.

In questo quadro di pericolo imminente e di risposte balzubienti si materializza, per dirla con Cristiano Gori (9), l'età dell'incertezza.

Cosa c'è allora di meglio, per affrontare l'incertezza, se non far leva sulle certezze di strutture residenziali per anziani non autosufficienti e fragili, che nel corso della loro storia, spesso centenaria, hanno saputo adattarsi ai bisogni emergenti, svolgendo un ruolo fondamentale nella complicata mediazione tra offerta e domanda di servizi socio sanitari? Oltretutto senza mai perdere il contatto con la comunità locale in cui sono inserite. Tutte le disposizioni legislative di riforma approvate, o in corso di approvazione (10), riservano alle strutture residenziali e semiresidenziali, ora

⁶ Antonio Guaita, Marco Trabucchi : "La Residenzialità", in Rapporto Forum Non Autosufficienza 2017/2018, pag.133, Maggioli Editore,

⁷ Indagine SWG per conto di FIPAC Confesercenti, pubblicata da Askanews, Roma 16 aprile 2018

⁸ L.R. Veneto 29/06/2012, n.23 "Norme in materia di programmazione socio sanitaria ed approvazione del Piano Socio Sanitario Regionale) -L.R. 25/10/2016, n. 19 "Riordino delle Ulss del Veneto"

⁹ Cristiano Gori, prof. Associato, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università di Trento

¹⁰ Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di servizi sociali"; D. Lgs 4 maggio 2001, n. 2007 "Nuova disciplina delle Ipab"; L.R. Veneto 29 giugno 2012, n. 23 "Approvazione PSSR 2012/2016";

riqualificate Centri di Servizio, un ruolo centrale nella rete locale integrata dei servizi sociali e socio sanitari. Un ruolo alternativo all'ospedalizzazione, con maggiore capacità di presa in carico globale delle persone assistite, con maggiore flessibilità di intercettazione e di soddisfacimento della domanda in progressiva evoluzione e frammentazione, e, per le finalità che qui interessano, con una più elevata capacità di relazione e d'integrazione con il territorio e con le sue espressioni vitali, in particolare con il volontariato.

3- Ruolo del volontariato, capitale sociale e sfida per nuove risorse

3.1 – Volontariato e integrazione sociale

La prospettiva concreta di crescenti discriminazioni degli anziani fragili e non autosufficienti, causa le molte e concomitanti ragioni anticipate nella premessa, con la conseguente accentuazione dei fenomeni di isolamento sociale e di declino fisico e psicologico, pone le istituzioni ed il volontariato di fronte a nuove emergenze e nuove sfide. I limiti, ampiamente indagati, delle reti formali di servizi, stanno alimentando studi, ricerche e progetti innovativi sulle reti informali per l'integrazione e la coesione sociale (11), spostando sempre più l'attenzione dal welfare state alla welfare society, al welfare mix, alla welfare community (12) e, per finire, alla community care. Di pari passo si intensifica il dibattito sull'attivazione e sviluppo delle risorse informali, con particolare riguardo al volontariato ed a tutto il terzo settore. Su questi temi il CSV di Treviso e l'Università Cà Foscari di Venezia ed i loro partner, con l'esperienza dell'Università del Volontariato, sono stati precursori.

Progetto di Legge Regionale Veneto n. 25 del 29 giugno 2015 "Disposizioni per la trasformazione delle Ipab")

11 Bando di promozione del volontariato "Concorso di idee 2017" di Volontarinsieme CSV Treviso-
https://www.trevisovolontariato.org/wp-content/uploads/2017/03/Concorso-idee_bando.pdf

- "Linee per lo sviluppo di attività volte a contrastare la solitudine e l'isolamento delle persone anziane", Regione Emilia Romagna, Direzione Sanità e Politiche Sociali, Servizio dell'integrazione socio-sanitaria e delle politiche per la non autosufficienza- Pubblicato il 01/06/2013 — ultima modifica 10/02/2014,

<http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/linee-indirizzo-isolamento-anziani->

- Fondazione Mondadori, bandi Welcome 2017, "Incontri ravvicinati, ricostruire legami sociali casa per casa", Reggio Emilia-
<http://www.fondazionemanadori.it/wp-content/uploads/2018/04/SCHEDA2.pdf>

12 "Le organizzazioni del terzo settore ed il sistema di protezione sociale: visione sistemica e profili evolutivi", prof. Giuseppe Marcon, Corso di formazione per responsabili di associazioni di volontariato, Treviso, 2011

Il volontariato quindi, soprattutto in prospettiva futura, si candida come, soggetto trainante della welfare community, con l'obiettivo, per quanto qui interessa, di reintegrare il tessuto relazionale e comunitario in un'area critica come quella degli anziani fragili. Per meglio comprenderne il ruolo di integratore sociale, cito il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (13), il quale afferma che "in relazione alle sfide poste dal nuovo profilo demografico della società europea, il volontariato, attraverso le sue pratiche quotidiane e i progetti per l'invecchiamento attivo e i rapporti fra le generazioni, apre importanti prospettive e costituisce una significativa modalità di coinvolgimento della popolazione, rendendola protagonista del proprio tempo, per il benessere individuale e la promozione del bene comune. Con la sua azione, basata sul principio della solidarietà, il volontariato apporta un contributo essenziale per la creazione e per l'accrescimento del capitale sociale, per la valorizzazione delle relazioni interpersonali e per l'affermazione della persona, superando i limiti di una visione economicistica dello sviluppo"

In sintesi, la mission del volontario è l'integrazione sociale della comunità di appartenenza, ossia la creazione di un sistema ideale di rapporti interpersonali e di gruppo, idonei a generare benessere bidirezionale e diffuso ed a valorizzare i componenti della comunità medesima, una comunità a cui tutti sentano di appartenere e dove le difficoltà degli uni siano percepite come proprie dagli altri (14).

3.2 – Volontariato e capitale sociale

Il volontario-sociale è investito perciò sia del compito di erogare servizi di prossimità, sia del ruolo di produttore di capitale sociale per e con la comunità. La welfare community sembra puntare, per il volontariato sociale, soprattutto su quest'ultimo ruolo. Evitando di approfondire le teorie elaborate in materia da diverse scuole di pensiero (15) è utile richiamarne alcune. I sociologi preferiscono individuare il

13 "Manifesto del Volontariato per l'Europa", Coordinamento CSV Nazionale
<https://www.socialesalute.it/res/download/ManifestoDelVolontariatoPerEuropa.pdf>

14 Rispetto alle molteplici e molto più autorevoli definizioni dell'integrazione sociale, ho adottato questa, molto vicina alla mia esperienza personale e più allineata alle finalità di questo lavoro.

15 Per una panoramica delle teorie sul capitale sociale, si richiama qui la tesi di laurea in economia di Fabio Taffaloni, relatore prof. G. Marcon, "Le cooperative sociali e lo sviluppo economico del mezzogiorno: un'analisi del capitale sociale" Cà Foscari,

capitale sociale nella fiducia reciproca tra le persone di una comunità e nel loro impegno civico. Gli economisti lo definiscono come un bene relazionale intangibile, prodotto nei rapporti interpersonali. Per Robert Putnam è l'insieme di fattori sociali - fiducia, norme condivise, reti sociali – che possono migliorare l'efficienza della società e che facilitano l'azione coordinata degli individui. L'Istituto di Statistica Australiano (Australian Bureau of Statistics) ha messo a punto anche degli indicatori per misurarlo: reti sociali e strutture di supporto, partecipazione sociale, coinvolgimento civico e politico, fiducia nelle persone e nelle istituzioni sociali, tolleranza della diversità, altruismo, filantropia e volontariato (16).

I molteplici fenomeni socio-economici in corso, con i relativi mutamenti epocali delle società occidentali (invecchiamento, migrazioni, crisi del welfare, crisi dei modelli economici e politici), con il loro carico di incertezze e paure, stanno caricando forti aspettative sul capitale sociale, ben oltre il perimetro dell'associazionismo (17). Così, anche per l'Istat “le reti di socializzazione e sostegno che le persone hanno a disposizione, possono essere viste come un tipo di capitale di cui dispongono e che può essere speso nei diversi ambiti in cui gli individui e le famiglie agiscono. Il valore di questo capitale non è misurato in termini monetari, ma la sua spendibilità si esplica a diversi livelli nel sostegno che le famiglie e gli individui ricevono, sia inteso come soddisfacimento di bisogni, sia come rafforzamento delle proprie risorse” (18).

3.3 In mezzo al guado, ma con fiducia

Il nostro volontario tipo, impegnato nei servizi agli anziani fragili e non autosufficienti, è chiamato quindi, da un lato, a confrontarsi ed integrarsi in un contesto operativo e relazionale sempre più complesso e specialistico, dall'altro a reintegrare reti di vicinanza e prossimità parzialmente o totalmente interrotte o degradate, dall'altro ancora a collaborare con altri gruppi, associazioni, istituzioni, soggetti, ad iniziative

anno accademico 2011/2012 <http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/2109/835252164540.pdf?sequence=2>

¹⁶ Australian Bureau of Statistics, <http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Latestproducts/1378.0Media%20Release12004?opendocument&tabname=Summary&prodno=1378.0&issue=2004&num=&view>

¹⁷ Vedi: Banca d'Italia, “Capitale sociale, Economia, Politica economica”, Seminari e Convegni, n. 17, <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/collana-seminari-convegni/2014-0017/Capitale-sociale-n-17.pdf>

ed eventi idonei a rinsaldare ed infittire i nodi delle reti relazionali locali, incrementandone il capitale sociale, con l'aspettativa che i benefici si redistribuiranno poi su tutti i componenti della comunità. Un volontario, il nostro, chiamato ad alimentare un circolo virtuoso in un contesto di criticità crescenti. Una bella sfida, ma non solo per altruismo. I benefici infatti sono bidirezionali, verso l'utenza che riceve i servizi e verso la comunità, ma anche a vantaggio dello stesso prestatore volontario. Ed è su quest'ultimo fronte che intendo proseguire l'indagine.

3.4 Perché accettare la sfida?

Per comprendere dove il nostro volontario trovi le motivazioni per accettare e vincere la sfida, occorre prima chiedersi cosa siano queste motivazioni. Così come ogni persona (anziana o meno) destinataria della relazione d'aiuto è un unicum, ogni volontario è un individuo diverso dagli altri, con una propria storia, proprie esperienze, proprie emozioni, propri bisogni, una specifica percezione di sé e della propria esistenza. E' qui che bisogna cercare le motivazioni. Naturalmente, anche su questo tema si sono cimentati fior di studiosi, che hanno dato vita a tre indirizzi fondamentali, tra loro concatenati: quello biologico dei bisogni, quello psicologico delle pulsioni di Freud e quello etologico degli istinti di Lorenz. Non è questo il luogo per approfondire questi temi e non ne avrei le competenze. Mi limiterò quindi ad acquisire consapevolezza di alcuni fattori che influiscono sulla motivazione e spingono all'azione, al solo scopo di trarre orientamenti per politiche associative più incentivanti per i volontari e più produttive di capitale sociale. Secondo Abraham Maslow (19) le persone sono motivate ad agire per il soddisfacimento di propri bisogni, alcuni primari ed altri secondari, posti in una scala gerarchica. Nel primo livello ci sono i bisogni biologici e fisiologici (cibo, acqua, aria, sonno, riparo, sesso..), nel secondo i bisogni di sicurezza (protezione, ordine, diritto...), nel terzo il bisogno di affetto e di appartenenza (amicizia, amore, fiducia, affinità, appartenenza a famiglia-gruppi..), nel quarto il bisogno di stima (rispetto di se e degli altri,

¹⁸ Istat, Rapporto annuale 2018, La situazione del Paese, presentato a Roma il 16/05/2018

¹⁹ Abraham Maslow, "Motivazione e personalità", Abramo Editore, Roma, 2010, ISBN 978-88-6081-679-5

autonomia, prestigio, padronanza di sé..), nel quinto ed ultimo livello c'è il bisogno di autorealizzazione (= realizzazione di sé, delle proprie potenzialità, di crescita..). Senza voler attribuire all' enunciato valore assoluto, è indubbio che una maggiore consapevolezza di questi bisogni insopprimibili può aiutare i volontari ed i responsabili delle associazioni, ad un approccio reciproco e con l'utenza più appropriato, alla creazione di climi motivazionali più coinvolgenti e stimolanti per tutti.

4 – Un caso di studio: L'Associazione Amici della Casa di Riposo di Montebelluna ed il capitale sociale.

4.1 – Dal bisogno conclamato alla nascita di un'associazione, allo sviluppo di una rete

L'associazione nasce, per volontà di 20 soci fondatori, a fine dicembre 2015 con l'obiettivo di recuperare una lunga storia di persone e di esperienze di volontariato, individuali e di gruppo, a favore degli anziani, raccogliendo anche il testimone di un'associazione storica di Montebelluna, l'ATA (Associazione di Tutela dell'Anziano), cessata qualche anno prima causa l'invecchiamento dei suoi componenti. Nel volgere di due anni il numero di soci è quasi raddoppiato, con l'ingresso anche di componenti più giovani rispetto ai fondatori. Già nella fase costituente era apparsa chiara ad alcuni soci fondatori la necessità di accogliere sia volontari prestatori diretti di servizi, sia persone che, per conto di altre associazioni del territorio, si erano dedicate agli anziani fragili, residenti in struttura o a domicilio, in attività dirette o indirette. C'era consapevolezza di dover ricollegare tra di loro, con la struttura residenziale protetta e con i diversi soggetti collettivi del territorio, i tanti nodi di una possibile rete sociale di supporto agli anziani fragili, allo scopo di sviluppare relazioni fiduciarie individuali e generalizzate a vantaggio sia dei destinatari che dei prestatori di servizi e benefici diffusi a tutta la comunità locale, così come un sasso gettato nel lago provoca un'onda, che per cerchi successivi si estende a tutto il bacino. L'associazione punta quindi, fin dall'inizio, a valorizzare i tanti nodi di una rete potenziale, intrecciandoli tra di loro, promuovendo relazioni fiduciarie e di reciprocità,

nell'intento di infittirne le trame ed accrescerne il capitale sociale "bonding" (20), ma, nello stesso tempo, attenta a gettare ponti verso altre realtà ed esperienze, potenziali fonti di capitale sociale "bridging" (21)

Dietro l'iniziativa dei fondatori, oltre la soddisfazione di bisogni espliciti dei soggetti deboli, c'è anche il sogno nascosto di invertire un rapporto distonico tra la Casa di Riposo e la città di riferimento che, fin dalla nascita dell'istituto agli albori del '900, non è riuscita a percepire pienamente questa comunità come parte integrante di sé stessa, prova ne sia l'assenza, da oltre un secolo, di lasciti privati significativi, a fronte tuttavia di un sostegno civico robusto, soprattutto negli ultimi 25 anni, da parte del Comune e di una contribuzione quasi ininterrotta, fin dalla nascita, della Banca Popolare di Aolo e Montebelluna/Veneto Banca, ora purtroppo estinta.

Con questo comune sentire i volontari hanno cominciato ad operare, alcuni in attività di supporto diretto agli ospiti ed ai familiari, altri in attività di supporto a servizi accessori, altri ancora in attività coordinate con istituzioni e/o associazioni in ambito comunale, oppure, più semplicemente, portando dentro l'associazione il loro patrimonio di relazioni e competenze personali. Pur con tanti limiti e senza enfatizzare, i volontari dell'Associazione, con la loro attività ad ampio spettro, stanno ora effettivamente contribuendo ad incrementare i livelli di fiducia e di cooperazione nelle diverse reti in cui operano, con ricadute positive percepite sia dentro la comunità del Centro Residenziale sia nella comunità montebellunese più ampia.

4.2 La ricerca di risorse, di volontari e di nuovi modelli di riferimento per l'associazione

Dopo una prima fase di consolidamento l'Associazione ha cominciato, come tante altre, a guardare avanti ed a porsi il problema della valorizzazione delle risorse presenti, della crescita qualitativa e quantitativa dei volontari che prestano servizi agli anziani o con loro interagiscono direttamente, e, più in generale, dell'esplicazione delle potenzialità e delle competenze di tutti i propri componenti al fine di intensificare i nodi nelle reti associative in cui operano. Le domande sulla valorizzazione delle

²⁰ 20 Richard Putnam definisce "bonding" il capitale sociale costruito sulla fiducia reciproca tra persone insistenti su un determinato territorio

²¹ 21 Putnam definisce "bridging" il capitale sociale che si genera dallo scambio tra nodi di reti diverse ed eterogenei.

risorse si sono quindi estese ai temi dell'accoglienza e della ricerca di nuovi volontari. Tante questioni che ne sottendono un'altra, da cui non si può prescindere: la motivazione ad agire dei singoli volontari. Si ritorna così ai bisogni della piramide di Maslow, sui quali si dovrà necessariamente giocare la sfida principale dell'associazione.

Tante domande, ma quali risposte? Con il confronto e gli stimoli del CSV di Treviso, ha preso corpo l'idea di ricercare esperienze qualificanti ed innovative nel territorio trevigiano, nella speranza di ricavare linee guida e buone prassi da condividere con una ampia platea di associazioni e volontari impegnati nell'area degli anziani fragili e non autosufficienti.

5- Prove di benchmarking per migliorare le performance ed il benessere dei volontari

5.1- La scelta dei soggetti e delle esperienze

La prima ipotesi prevedeva una ricerca strutturata su un ampio panorama di associazioni e di enti impegnati nei servizi a favore degli anziani.

Ragioni di tempo hanno invece circoscritto l'indagine ad un campione di soggetti, considerati di eccellenza da chi scrive sulla base di conoscenze personali, per poi abbracciare le esperienze più significative da loro segnalate, alle quali hanno collaborato varie associazioni.

I soggetti prescelti sono l'Israa di Treviso e l'Associazione Mazzolà che vi opera all'interno e Casa Fenzi di Conegliano.

L'inserimento nella ricerca di buone prassi di volontariato di due strutture socio-sanitarie a carattere non associativo (Ipab), nasce dalla consapevolezza del ruolo che questi Centri di Servizio svolgono, o possono svolgere, per la crescita e lo sviluppo dell'associazionismo nell'area degli anziani fragili. E' mia convinzione infatti che tali Centri si pongano al centro di vere e proprie reti di volontariato che alimentano processi di creazione di capitale sociale.

Il fatto che i due Centri di Servizio residenziale prescelti si collochino al centro delle aree urbane di appartenenza ed abbiano ricevuto abbondanti lasciti, lascia intuire da

un lato una storia di forte integrazione sociale e dall'altro i benefici anche economici che tale storia ha loro restituito, grazie al capitale sociale accumulato nella comunità locale.

Tra le esperienze significative ho inserito infine il progetto "Storie di Vita" promosso e realizzato dal Rotary Club di Montebelluna, con la collaborazione della Casa di Riposo Umberto 1° e dell'Associazione Amici della Casa di Riposo di Montebelluna.

5.2 Storie di relazioni virtuose all'Israa

L'I.S.R.A.A. (Istituto per Servizi di Ricovero ed Assistenza agli Anziani) è un Centro di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari, dotato di 4 strutture ubicate in diverse parti della città di Treviso: Casa Albergo, R.A.C.T., Menegazzi e Zalivani.

Forte di una lunga storia di rapporti con il volontariato, a partire dal 2016, grazie all'impulso della Direzione, ha adottato una serie di politiche attive, coerenti con l'obiettivo dell'Oms di rendere le città e le comunità amichevoli verso le persone anziane. Le politiche attive sono state implementate con la seguente motivazione: "il volontariato può promuovere la partecipazione sociale e civica, può favorire il rispetto e l'inclusione sociale delle persone, può avere un ruolo attivo nella promozione della salute e nei processi di cura. Inoltre contribuisce alla diffusione e riscoperta della comunità di valori come la solidarietà, la gratuità, l'accoglienza, il rispetto reciproco, la coesione sociale. Promuovendo la partecipazione sociale delle persone, sia dei volontari che dei beneficiari, aiuta a sviluppare un senso di appartenenza alla comunità e a far nascere e consolidare reti sociali come anche quelle di vicinato. Ha un ruolo molto importante anche nel favorire positive relazioni intergenerazionali e nel contrastare l'ageismo, aspetti rilevanti, visto il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione. Infine, può favorire lo sviluppo di progettualità condivise tra comuni, enti, associazioni, cittadinanza, su varie tematiche di rilevanza sociale e quindi a beneficio dell'intera comunità" (22).

Da queste premesse prende spunto, a marzo-aprile 2016, il progetto "World Café", con l'obiettivo di coinvolgere la comunità locale attraverso la progettazione partecipata. I 207 partecipanti ai tavoli di lavoro (volontari a 360°) si sono messi a

²² Estratto da una Relazione dei Referenti del volontariato dell'Israa, in data 24/05/2018. Report interno

disposizione della collettività per condividere le proprie esperienze e rispondere alle domande poste dalla comunità. Il progetto, sviluppato su 4 incontri, si proponeva di:

- 1- Comprendere le motivazioni, le finalità ed i benefici del volontariato, Confermare il proprio impegno all'interno della comunità, in particolare verso il volontariato e verso gli anziani,
- 2- Promuovere relazioni ed il coinvolgimento del volontariato,
- 3- Cogliere i fattori utili alla valorizzazione del volontariato

Ad ottobre 2016 veniva costituito il Gruppo di Coordinamento del Volontariato, trasversale a tutte le sedi dell'Israa, composto da 4 referenti, con un proprio calendario di incontri e con l'obiettivo di sviluppare il volontariato con attività di supervisione, monitoraggio e formazione continua. L'attività del Gruppo ha permesso di:

- a- Rafforzare i rapporti con i volontari con incontri singoli e di gruppo,
- b- Comprendere i livelli di soddisfazione e coinvolgimento dei volontari,
- c- Sondare preferenze e predisposizioni di ciascun volontario alle attività,
- d- Indirizzare ciascun volontario in un percorso personalizzato di aiuto, solidarietà e crescita personale, per attività dirette ed indirette,
- e- Creare un servizio informativo con un numero verde e depliant per fornire informazioni sulle opportunità di volontariato all'Israa,
- f- Garantire a ciascun volontario persone di riferimento nelle strutture

Ad aprile 2017 Israa organizza il primo evento aperto alla comunità locale sul tema del volontariato, con le seguenti finalità:

- 1) Ringraziare i volontari per il contributo fornito,
- 2) Presentare ufficialmente il gruppo di coordinamento,
- 3) Restituire i risultati del progetto World Café,
- 4) Rafforzare i legami con i volontari mediante offerte formative.

Sempre ad aprile 2017 Israa lancia, facendo leva sul volontariato, il progetto "Un pomeriggio in compagnia" con l'obiettivo di raggiungere tutti gli anziani sprovvisti di rete sociale di sostegno e particolarmente soli, invitando tutti gli anziani dei quartieri a prendere parte, una volta al mese, ad incontri presso la struttura più vicina. L'iniziativa è andata a buon fine grazie:

- a) Alla preventiva ricerca dei partecipanti, Alla divulgazione dell'iniziativa tramite i parroci, le farmacie, i medici ed altre figure coinvolte con gli anziani,
- b) Al coinvolgimento di un team multidisciplinare,
- c) Alla disponibilità di tutti i professionisti delle strutture,
- d) Alla presenza ed al ruolo svolto dai volontari negli incontri,

Successivamente Israa ha lanciato il progetto "Un caffè da me", in collaborazione con Poste Insieme Onlus, per raggiungere a domicilio gli anziani, offrendo loro un supporto individuale ed un tempo dedicato. I volontari che hanno partecipato al progetto hanno preventivamente beneficiato di una specifica formazione

A dicembre 2017 Israa ha organizzato la prima festa del volontariato, coinvolgendo circa 200 volontari.

Nei primi mesi del 2018, infine, ha organizzato un'offerta formativa per i volontari, in ogni residenza, con l'obiettivo di aumentare le loro competenze, la sicurezza ed il senso di appartenenza.

L'elenco delle attività messe in campo negli ultimi 2 anni, può ben rappresentare, per le associazioni operanti in questo settore e per altre strutture per anziani, un modello virtuoso di relazioni con il volontariato.

Va aggiunto che le residenze dell'Israa operano con molte altre associazioni, che danno vita ad una vasta trama di relazioni solidaristiche; tra queste va menzionata l'Associazione S. Egidio, con base in Casa Albergo ed attività interne ed esterne, alla quale aderiscono e collaborano diversi ospiti della struttura.

5.3 L'Associazione Mazzolà e le prospettive future

Nel confronto con il team dei responsabili del volontariato si è approfondita la strategia adottata dall'Ente nei confronti dell'Associazione Mazzolà, l'associazione storica di aggregazione del volontariato all'interno delle diverse residenze. C'è stato e c'è un impegno costante a sostenerne l'autonomia, anche se, al momento, una parte dei volontari preferiscono ancora il rapporto diretto con l'Ente piuttosto che tramite l'associazione. Tra Associazione ed Israa c'è sinergia e condivisione dei progetti, ed entrambi lavorano al progressivo trasferimento di attività e responsabilità in capo all'Associazione. L'Associazione, nel frattempo, si sta riorganizzando coerentemente agli indirizzi condivisi con l'Ente, per migliorare le proprie capacità di

accoglienza dei volontari, promuovere il loro benessere e migliorarne le competenze. Un lavoro simbiotico che promette, ed in parte già produce, un effetto moltiplicatore della fiducia con e tra i volontari e con la comunità locale. L'esperienza in corso della Mazzolà dimostra che i livelli di motivazione dei volontari crescono in rapporto ai benefici che vengono loro offerti (personalizzazione delle relazioni e dei servizi, offerte formative, partecipazione ed inclusione), condizioni riproducibili quando vi è sinergia con l'Ente di riferimento. Dimostra anche che più alti livelli di motivazione incrementano le relazioni fiduciarie nell'intera comunità locale, e favoriscono ritorni di nuovo volontariato. Un processo non immediato, ma con risultati evidenti nel medio termine.

5.4 Il volontariato a Casa Fenzi

Casa Fenzi è il Centro di servizi residenziali e semiresidenziali della città di Conegliano, storicamente ben integrato con la città e con le sue espressioni associative, con molte delle quali ha intrattenuto ed intrattiene forti relazioni fiduciarie. I rapporti con il volontariato fanno capo al Direttore e sono gestiti dai servizi educativi, che vi dedicano parte del loro tempo in forma integrata con gli altri servizi. La filosofia dei rapporti con i volontari viene così descritta dal Direttore: "Il fondatore ha voluto che fosse un bene della comunità, ubicata nel centro cittadino, visibile e permeabile a tutti, liberamente accessibile e dalla quale poter facilmente uscire. Un luogo percepito dalla città come aperto". Per favorirne l'apertura, la struttura ha sempre messo a disposizione di associazioni e gruppi locali, indipendentemente dalla loro mission, senza formalismi, molti spazi e servizi interni, comprese occasioni formative, con l'implicita condizione di ricambiare con una presenza attiva e solidaristica a favore degli ospiti. Rispetto all'Israa, qui il rapporto con le associazioni è meno direttivo, meno strutturato, più libero, meno pianificato, anche se, si vanno introducendo nuove regolamentazioni e si vanno via via pianificando progetti di sviluppo e percorsi formativi ad hoc. Tra libertà di movimento e introduzione di vincoli la Direzione continua a privilegiare la libertà dei volontari, ma nello stesso tempo si sta incamminando, per sua stessa ammissione, "su progetti che richiederanno qualche compromesso tra le due opzioni".

5.5 L'esperienza del Rotary Club di Montebelluna

Il Rotary Club di Montebelluna è un'associazione che, nel tempo, ha più volte destinato alla Casa di Riposo Umberto 1° progetti e risorse a favore degli anziani non autosufficienti. La particolare inclinazione agli anziani e lo scambio intergenerazionale operato con il suo ultimo progetto, meritano di essere annoverati nelle buone prassi di promozione del volontariato, in particolare giovanile, e di valorizzazione degli anziani. Il progetto "Storie di vita", attuato nel 2017, nato dall'intuizione di alcuni soci del Rotary, è riuscito a mettere in relazione un gruppo di giovani del Rotaract con un gruppo di anziani della struttura, attraverso un percorso di avvicinamento, formativo e conoscitivo, che ha infine trasformato la raccolta delle storie di vita in un processo di forte coinvolgimento emotivo sia dei giovani sia degli anziani. La definizione del progetto e la sua attuazione ha coinvolto, oltre al Rotary, il servizio educativo della struttura residenziale e, in parte l'Associazione Amici della Casa di Riposo. L'alto gradimento manifestato da anziani e giovani e da tutti coloro che hanno collaborato induce ora a prospettare una seconda edizione del progetto. Le buone prassi, in questo caso, si possono individuare nella condivisione del progetto e nella stretta collaborazione tra i diversi soggetti, nella forte motivazione dei giovani, nell'investimento preventivo in formazione personalizzata degli stessi giovani, nello scambio emozionale tra giovani ed anziani e nella ampia restituzione dei risultati a tutte le persone coinvolte.

6- Conclusioni

Mentre le buone prassi dell'Israa sono riconducibili prevalentemente ad un modello pianificato di intervento verso e con il volontariato, quelle di Casa Fenzi si identificano di più con la libertà di accesso e l'accoglienza quasi familiare di volontari e associazioni in struttura. Due orientamenti diversi, ma entrambi fortemente orientati ad investire risorse per alimentare le reti sociali intorno a loro.

Israa è dotato di specifica organizzazione e di un piano strategico che incidono su tutti i processi: dal sostegno agli organi dell'Associazione Mazzolà nel suo percorso di autonomia dall'Ente, alla formazione dei volontari, alla loro selezione ed inserimento, alla loro integrazione, alla collaborazione con altre associazioni nella

definizione di progetti, alla gestione dell'informazione sul territorio, alla promozione di iniziative nella comunità locale, investendo a 360°, con l'obiettivo esplicito di incrementare il capitale sociale dell'intera comunità locale in cui si colloca. Un ruolo di leader di distretto, capace di stimolare ed orientare i soggetti con cui collabora, consapevole della propria responsabilità nel rendere la comunità locale più amichevole verso gli anziani fragili e nel supportare il ruolo dei volontari.

Anche Casa Fenzi è molto ben inserita nelle reti associative e solidaristiche del territorio, molto consapevole della funzione di integrazione sociale esercitata dal volontariato, rispetto al quale si rapporta come partner e fornitore di servizi.

Entrambe le strutture riescono ad alimentare rapporti fiduciosi nell'ambiente locale ed a generare climi favorevoli alla crescita del volontariato.

L'Associazione Mazzolà, trainata dalla leadership dell'Israa, sta crescendo e recuperando proprie capacità di valorizzazione dei volontari, anche se il suo ruolo è e resterà strettamente legato alla struttura di riferimento, con la quale opera in sinergia. Rispetto alle associazioni a carattere religioso, o ad altre più orientate ad attività di gruppo, il senso di appartenenza dei propri soci, molti dei quali impegnati in attività individuali, è infatti strettamente condiviso con quello dell'Ente di riferimento. La sua forza, quindi, è l'integrazione con la struttura.

L'esperienza del Rotary Club di Montebelluna evidenzia infine come buoni progetti di scambio generazionale, condivisi da più soggetti, sviluppati in funzione della soddisfazione individuale sia degli anziani che dei giovani, possa andare anche oltre i risultati auspicati e generare nuove relazioni fiduciarie nella rete locale.

Riferimenti documentali, bibliografici, e sitografici

- Stefano Cavalli “Aspetti sociali, economici ed ambientali dell’invecchiamento”, 13^a giornata di studio sull’Alzheimer, Venezia 14/03/2015 <http://www.infocongressi.com/congressi-medici-2015/13a-giornata-studio-malattia-alzheimer-psicologia-dellinvecchiamento-funzioni>
- ISTAT-Piramide d’età per genere e cittadinanza dei residenti in Veneto al 1° gennaio 2017 <https://www.tuttitalia.it/veneto/statistiche/popolazione-eta-sesso-stato-civile-2017/>
- Cristiano Gori in “L’Assistenza agli anziani non autosufficienti-6° Rapporto 2017/2018- Introduzione. L’età dell’incertezza”- A cura di NNA, Maggioli Editore. <https://www.maggioli.it/rna/pdf/9788891625175.pdf>
- Relazione Socio Sanitaria, Regione Veneto, 2015/2016, pubblicata dalla Giunta Regionale, a cura dell’Area Sanità e Sociale, Direzione risorse strumentali, SSR/CRAV, Sistema epidemiologico regionale. <https://www.regione.veneto.it/web/sanita/relazione-socio-sanitaria-ultima-edizione>
- Dati indagine Ires per conto di Cgil Veneto, pubblicati da “Il Gazzettino” del 23/08/2017
- Antonio Guaita, Marco Trabucchi: “La Residenzialità”, in Rapporto Forum Non Autosufficienza 2017/2018, pag.133, Maggioli Editore, http://www.academia.edu/35448733/LASSISTENZA_AGLI_ANZIANI_NON_AUTOSUFFICIENTI_IN_ITALIA._Rapporto_2017_18
- Indagine SWG per conto di FIPAC Confesercenti, pubblicata da Askanews, Roma 16 aprile 2018
- L.R. Veneto 29/06/2012, n.23 “Norme in materia di programmazione socio sanitaria ed approvazione del Piano Socio Sanitario Regionale) -L.R. 25/10/2016, n. 19 “Riordino delle Ulss del Veneto”
- Cristiano Gori, prof. Associato, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università di Trento
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di servizi sociali”; D. Lgs 4 maggio 2001, n. 2007 “Nuova disciplina delle Ipab”; L.R. Veneto 29 giugno 2012, n. 23 “Approvazione PSSR 2012/2016”; Progetto di Legge Regionale Veneto n. 25 del 29 giugno 2015 “Disposizioni per la trasformazione delle Ipab”)
- -Bando di promozione del volontariato “Concorso di idee 2017” di Volontarinsieme CSV Treviso- https://www.trevisovolontariato.org/wp-content/uploads/2017/03/Concorso-idee_bando.pdf
- -”Linee per lo sviluppo di attività volte a contrastare la solitudine e l’isolamento delle persone anziane”, Regione Emilia Romagna, Direzione Sanità e Politiche Sociali, Servizio dell’integrazione socio-sanitaria e delle politiche per la non autosufficienza- Pubblicato il 01/06/2013 — ultima modifica 10/02/2014,
- <http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/linee-indirizzo-isolamento-anziani->
- Fondazione Mondadori, bandi Welcome 2017, “Incontri ravvicinati, ricostruire legami sociali casa per casa”, Reggio Emilia- <http://www.fondazionemanadori.it/wp-content/uploads/2018/04/SCHEDA2.pdf>
- “Le organizzazioni del terzo settore ed il sistema di protezione sociale: visione sistemica e profili evolutivi”, prof. Giuseppe Marcon, Corso di formazione per responsabili di associazioni di volontariato, Treviso, 2011
- “Manifesto del Volontariato per l’Europa”, Coordinamento CSV Nazionale
- <https://www.socialesalute.it/res/download/ManifestoDelVolontariatoPerEuropa.pdf>
- Rispetto alle molteplici e molto più autorevoli definizioni dell’integrazione sociale, ho adottato questa, molto vicina alla mia esperienza personale e più allineata alle finalità di questo lavoro.
- Per una panoramica delle teorie sul capitale sociale, si richiama qui la tesi di laurea in economia di Fabio Taffaloni, relatore prof. G. Marcon, “Le cooperative sociali e lo sviluppo economico del mezzogiorno: un’analisi del capitale sociale” Cà Foscari, anno accademico 2011/2012

- <http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/2109/835252164540.pdf?sequence=2>
- Australian Bureau of Statistics,
<http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Latestproducts/1378.0Media%20Release12004?opendocument&tabname=Summary&prodno=1378.0&issue=2004&num=&view=>
 - Vedi: Banca d'Italia, "Capitale sociale, Economia, Politica economica", Seminari e Convegni, n. 17, <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/collana-seminari-convegni/2014-0017/Capitale-sociale-n-17.pdf>
 - Istat, Rapporto annuale 2018, La situazione del Paese, presentato a Roma il 16/05/2018
 - Abraham Maslow, "Motivazione e personalità", Abramo Editore, Roma, 2010, ISBN 978-88-6081-679-5
 - Richard Putnam definisce "bonding" il capitale sociale costruito sulla fiducia reciproca tra persone insistenti su un determinato territorio
 - Putnam definisce "bridging" il capitale sociale che si genera dallo scambio tra nodi di reti diverse ed eterogenei.
 - Estratto da una Relazione dei Referenti del volontariato dell'Israa, in data 24/05/2018. Report interno