



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del Volontariato”

Anno 2018/2019

Titolo: Il Trasporto Sociale a Castelfranco Veneto

Tesina di Lorenzo Arturo Lunati

Qualifica: Volontario

Relatore: Dott.ssa Francesca Franceschini



UNIVERSITÀ
del **VOLONTARIATO**
a Treviso

E' un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



INDICE

Introduzione	5
Capitolo I. Il Trasporto Sociale e il Progetto Stacco	6
1.1 Trasporto Sociale	6
1.2 Progetto Stacco	7
Capitolo II. Il Comune di Castelfranco Veneto	9
2.1- La popolazione	9
2.2- La realtà territoriale	9
Capitolo III. Il Trasporto sociale a Castelfranco Veneto	12
Capitolo IV. Gli Utenti ed i Portatori di Interesse	16
4.1 Gli utenti	16
4.2 Gli altri Portatori di interesse	19
Capitolo V. Riepilogo, suggerimenti e conclusioni	22
Piccole considerazioni finali.....	24
Allegato	26

Introduzione

Il servizio di Trasporto Sociale (Trasporto) è attivo a Castelfranco Veneto da più di dieci anni.

Questo breve lavoro si propone l'obiettivo di approfondire la conoscenza, la struttura e la valenza del Trasporto, che in questi anni si è sviluppato in ambiti diversi, con modalità, destinatari ed esecutori diversi, raggiungendo oggi una dimensione ed un livello tali da meritare attenzione sotto molti punti di vista.

Il tema del Trasporto Sociale è così importante da comprendere questioni organizzative e di sicurezza nel trasporto, aspetti legati alla ricerca e motivazione delle risorse umane (volontari e meno), aspetti legati alla formazione necessaria per affrontare adeguatamente il bisogno di supporto e accompagnamento di persone in difficoltà e molto altro ancora, non ultimo il tema della Riforma del Terzo Settore che inevitabilmente ricade anche su questo tipo di attività. Ho ritenuto opportuno, prima di tutto, conoscere la reale dimensione e la diffusione del Trasporto nel territorio cittadino e cercare di "fotografare" la situazione odierna.

Ho pertanto ritenuto necessario:

- Definire il Trasporto sociale e il progetto Stacco.
- Raccogliere e analizzare i dati relativi alla popolazione e al territorio.
- Accertare la dimensione e gli ambiti del Trasporto a Castelfranco Veneto.

Al fine di raggiungere un risultato più rispondente alla realtà del territorio, ho utilizzato per l'analisi i dati e le informazioni pubblicamente reperibili, senza peraltro trascurare il pensiero di molti dei soggetti coinvolti nei vari ambiti dell'attività.

A tal scopo ho predisposto e utilizzato un questionario che facilitasse la raccolta delle informazioni, delle opinioni e dei suggerimenti degli utenti e dei comuni cittadini.

Ho inoltre "intervistato" i responsabili dell'amministrazione locale, i referenti dei gruppi locali, della realtà sociale e delle principali associazioni sensibili all'argomento.

L'analisi, che evidenzia anche il ruolo del Volontariato nell'ambito del Trasporto, non ha alcuna pretesa di essere esaustiva circa gli argomenti affrontati. Sarebbe già un grande risultato essere riusciti a incuriosire qualcuno ad approfondire l'argomento e, perché no, ad avvicinarsi al servizio di Trasporto Sociale con lo scopo non ultimo di ampliare il numero di volontari che potrebbero mettersi a disposizione della cittadinanza.

Capitolo I. Il Trasporto Sociale e il Progetto Stacco

1.1 Trasporto Sociale

Il Trasporto Sociale è attivo in Veneto da più di 10 anni. Nella fase iniziale il servizio è stato fornito da Associazioni di Volontariato che, spesso in sinergia tra loro, operavano sulla base di un sistema di "trasporto a chiamata". Molto positiva l'esperienza messa in atto nel bellunese, sin dai primissimi tempi.

Successivamente il servizio si è diffuso in altre province venete ed è emersa la necessità di una puntuale definizione del Trasporto, delle sue finalità e degli ambiti di operatività.

Interessante la risposta al quesito contenuta nel "Regolamento Servizio di trasporto sociale" in provincia di Rovigo¹, che propone il servizio sperimentale di "Trasporto Sociale".

Il Regolamento dice:

ART. 1 - FINALITÀ DEL SERVIZIO E VALORE DELLA DOMICILIARITÀ

La Provincia di Rovigo ed i comuni di [...] promuovono il benessere dei propri cittadini, in particolare di quelli più svantaggiati, con il fine di inserire ed integrare socialmente i medesimi, attraverso una rete di servizi domiciliari e prestazioni diverse a garanzia del diritto di vivere dignitosamente nel proprio ambiente, a sostegno della domiciliarità e della ruralità.

Tra i servizi in rete è previsto il servizio sperimentale di "Trasporto Sociale".

Il servizio, coordinato dalla Provincia di Rovigo, rientra tra gli interventi di natura socio-assistenziale organizzati dagli Enti locali sopra citati al fine di consentire a persone in situazioni di particolare necessità, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di accedere ai servizi territoriali di cui necessitano.

ART. 2 omissis

ART. 3 – TIPOLOGIA DEL SERVIZIO Il Trasporto Sociale è un servizio utile a facilitare l'accesso alle strutture sanitarie, assistenziali nonché riabilitative pubbliche o convenzionate, agli uffici e alle sedi di pubblici servizi, luoghi di socializzazione, preferibilmente nell'ambito del territorio dell'ULSS di appartenenza o in ambito provinciale, da parte di persone che diversamente non potrebbero fruirne. Il Trasporto Sociale può essere richiesto da parte di cittadini anziani e/o disabili anche in occasione delle elezioni, a garanzia del diritto di voto. Il servizio di Trasporto Sociale può essere effettuato sia in forma collettiva sia in forma individuale a seconda delle esigenze (organizzative e personali) e della destinazione. Il Trasporto Sociale si considera concluso con l'arrivo presso la struttura di destinazione e/o il rientro al proprio domicilio.

ART. 4 - DESTINATARI DEL SERVIZIO Possono usufruire del servizio di trasporto i residenti nel territorio degli Enti locali di cui all'oggetto che siano anziani, disabili e/o minori in carico ai Servizi Sociali o persone adulte che, comunque, si trovino in situazione di bisogno essendo privi di idonea

¹ Regolamento Servizio di Trasporto Sociale in provincia di Rovigo.

rete familiare e siano impossibilitati ad utilizzare i servizi di trasporto pubblico locale. Ai sensi della vigente legislazione, secondo i medesimi criteri, possono inoltre fruire del servizio: cittadini, stranieri e apolidi dimoranti temporaneamente nei Comuni interessati allorché si trovino in situazioni di bisogno tali da esigere interventi non differibili e non sia possibile indirizzarli a corrispondenti servizi della Regione o dello Stato di appartenenza.

La Regione Veneto, con la Dgr n.1967 del 28 Ottobre 2014, è intervenuta nel settore promuovendo il Bando per favorire il trasporto sociale in un sistema di rete territoriale. La normativa prevede, tra l'altro, che sono ammessi a contributo i progetti che dovranno essere o l'implementazione di una esperienza già consolidata su un territorio provinciale e già finanziata e monitorata dalla Regione del Veneto o progettualità nuove su un territorio provinciale ma ispirate ai modelli già esistenti.

Storicamente si fa riferimento al modello di progetto "STACCO" dell'area bellunese che è stato già riprodotto, con le dovute specificità, in altri territori provinciali.

Nasce così il Progetto Stacco.

1.2 Progetto Stacco

Non si può parlare oggi di Trasporto Sociale in Veneto senza considerare l'esistenza ed il ruolo del Progetto Stacco.²

Il Progetto STACCO (Servizio Trasporto e Accompagnamento) nasce dalla necessità di offrire un servizio di trasporto idoneo a soggetti svantaggiati per raggiungere strutture sanitarie, amministrative o ricreative senza rivolgersi a trasporto onerosi [...] è un servizio erogato grazie a persone che offrono la propria disponibilità e il proprio tempo a titolo volontaristico.

I costi vivi necessari alla gestione del servizio sono sostenuti dalla Regione Veneto e, in quota parte, da Volontarinsieme – CSV e dalle associazioni impegnate nel progetto.

Caposaldo dell'iniziativa è l'assoluta gratuita per l'utente del servizio di trasporto [...]

Il servizio consiste nel trasporto e accompagnamento della persona svantaggiata [...] e si rivolge a tutte le persone anziane e/o disabili. È riservata particolare attenzione ai soggetti che vivono soli, che presentano difficoltà di deambulazione e non sono del tutto autonomi nell'uso dei mezzi pubblici.

² Brochure promozionale del progetto Stacco a Treviso

Appare evidente come Trasporto Sociale e Progetto Stacco finiscano per sovrapporsi e costituire un unicum e la descrizione sopraindicata potrebbe bastare a chiarire finalità, limiti e modalità organizzative di entrambi i servizi.

Mi sembra comunque opportuno sottolinearne alcune caratteristiche:

- È un servizio di trasporto e “di accompagnamento”. Un servizio che richiede grande sensibilità ed attenzione alle esigenze dell’utente. **Non si tratta quindi del solo trasporto**, anche se svolto con professionalità, ma di un momento di sostegno e di supporto a persone in difficoltà e ai loro familiari.
- È un servizio che ha lo scopo di accompagnare le persone non solo a visite mediche o ad attività riabilitative, ma **anche a luoghi di socializzazione o di incontro** o per esigenze personali non previste dai trasporti pubblici.
- È un servizio erogato da associazioni di volontariato che, quotidianamente, si fanno carico di problemi sempre più complessi, legati alle modalità ed alla sicurezza del trasporto, assumendosi responsabilità che non vanno assolutamente sottovalutate e che richiedono un forte supporto dagli enti competenti;
- È un servizio assolutamente **gratuito** per l’utente;
- È un servizio con ambiti operativi molteplici, rivolto ad un ampio bacino di utenza e che, spesso, prevede un grande impegno di tempo. Perciò, un servizio che è sostenibile solo se svolto attraverso strutture che garantiscano mezzi e professionalità adeguate alle necessità, nonché certezza e continuità nel tempo, in sintesi “strutture professionali”.

Capitolo II. Il Comune di Castelfranco Veneto

2.1- La popolazione

Al 31/12/2018, la popolazione era costituita da 33.372 residenti di cui 16.174 Maschi e 17.198 Femmine con un lievissimo decremento di 63 unità.

Vista la più ampia disponibilità di dati riferiti agli anni precedenti, ho preferito prendere in esame il decennio 2007-2017. Sono emersi evidenze di un certo interesse per la ricerca:

- nel decennio 2007-2017 la popolazione non ha subito variazioni di rilievo, passando da 33.361 residenti nel 2007 a 33.435 nel 2017;
- nel 2017 gli over 65 rappresentavano il 24,3% della popolazione complessiva e cioè 8.124 residenti, di cui 3.493 Maschi, pari al 42,9% e 4.694 Femmine, pari al 57,1%;
- tra gli over 65 i vedovi/e erano 2.042 pari al 25,1% del totale di cui 15,62% Maschi e 84,38% Femmine;
- nel decennio 2007-2017 l'indice di vecchiaia (rapporto tra over 65 e under 15) è decisamente aumentato, passando dal 122,2 nel 2007 al 165,3 nel 2017, a causa dell'invecchiamento complessivo della popolazione e la diminuzione delle nascite;
- nel decennio l'età media è cresciuta da 41,5 anni a 44,5 anni

I dati esposti ribadiscono numericamente quanto probabilmente molti già sanno e cioè che a Castelfranco, come nel resto del Paese, la popolazione sta invecchiando e che, in un prossimo futuro, dovremo far fronte ad un numero sempre più rilevante di anziani, spesso soli e in difficoltà.

2.2- La realtà territoriale

Cercate Castelfranco Veneto su Wikipedia e troverete questa risposta:

Il comune di Castelfranco Veneto si estende su una zona completamente pianeggiante, posta all'estremità occidentale della provincia di Treviso, al confine con la provincia di Padova. La posizione è tale da poter raggiungere comodamente quattro capoluoghi di provincia (Treviso, Venezia, Vicenza e Padova), oltre ad altre città importanti quali Bassano del Grappa, Cittadella e Montebelluna.

Grazie alla sua posizione privilegiata, è servito da una rete di trasporti molto varia e completa: nella zona convergono infatti tre importanti linee ferroviarie, che si incrociano nella stazione della città e due importanti arterie stradali, la SS53 *Postumia* che collega Vicenza a Treviso, e la SS 245 *Castellana* tra Mestre e Bassano del Grappa.

[...]

Molte sono le frazioni in cui è divisa la città. Castelfranco Veneto rappresenta un polo commerciale e industriale di grande importanza rispetto ai comuni vicini della provincia di Treviso³.

Dopo avere letto la risposta mi sono chiesto se e quanto questa descrizione coincida con la realtà ed allora ho ritenuto opportuno integrarla con alcune note.

.

Territorio

La città si sviluppa su un territorio di 50,93 kmq, suddiviso tra il Centro e otto frazioni, nelle quali risiede circa il 45% della popolazione.

La città non è dotata di una rete pubblica di trasporto urbano, di fatto la mobilità interna è garantita solo dal prolungamento della rete pubblica di trasporto extraurbano. Esiste una rete stradale complessivamente adeguata alle esigenze di mobilità della popolazione e solitamente non è congestionata dal traffico.

Sanità

La città è dotata di una consolidata struttura ospedaliera, nella quale è in corso una importante riorganizzazione ed è in attesa della piena operatività dello IOV. È operante da molti anni una R.S.A., nel cui ambito è stato recentemente attivato un centro destinato all'assistenza dei malati di Alzheimer. Da non dimenticare è la presenza del Centro Atlantis e della Cooperativa Vita e Lavoro che erogano servizi alle persone con disabilità. Sono inoltre presenti numerose strutture sanitarie private come laboratori di analisi, centri di diagnostica, centri di riabilitazione fisica e poliambulatori di medicina di base e specialistica.

Scuola

La scuola occupa un ruolo importante a Castelfranco Veneto. Probabilmente anche per la centralità della sua posizione, sono presenti in città molte scuole secondarie di secondo grado che richiamano studenti da molti comuni limitrofi. Non secondaria è poi la presenza del Conservatorio musicale e il recente insediamento di una sede staccata dell'Università di Padova.

³ www.wikipedia.org

Centri aggregativi, associazioni di volontariato e servizi in genere per gli anziani e disabili.

Un caratteristica da sottolineare è la vivacità cittadina nell'ambito del volontariato, in particolare, del volontariato a favore degli anziani. Nei quartieri centrali e in quasi tutte le frazioni sono presenti realtà con funzioni di aggregazione, molto attive nel favorire la socializzazione e i rapporti interpersonali.

Economia e lavoro

Pur non sottovalutandone l'importanza, ho tralasciato di entrare nel merito della situazione economica della città. La ricerca e la conseguente analisi avrebbe richiesto tempo, spazio e competenze che penso di non avere,

Alla fine ho concluso che la visione, sintetica e un po' datata, di Wikipedia qualcosa di vero lo dice. Sono anch'io convinto che effettivamente Castelfranco Veneto gode di un situazione complessivamente privilegiata. Non si deve però dimenticare che di questo privilegio non godono tutti. Sono tante le persone in difficoltà, per fatti legati all'età, alla salute, a problemi finanziari e famigliari. Persone che non possono essere dimenticate e/o "abbandonate al volontariato".

Capitolo III. Il Trasporto sociale a Castelfranco Veneto

Nella prima parte della ricerca ho cercato di definire il Trasporto Sociale e successivamente di fornire, in maniera sintetica, un'immagine aggiornata della popolazione e del territorio Castellano.

Ora è opportuno entrare nel vivo cercando di chiarire quali sono gli ambiti del Trasporto a Castelfranco Veneto, con particolare riguardo al ruolo del Volontariato.

Il Trasporto è solo una parte dei servizi più complessi rivolti alle persone anziane e in difficoltà e la dimensione e la peculiarità di molti interventi richiedono caratteristiche specifiche quali la certezza e la continuità del servizio, una adeguata formazione professionale e, non ultimo, un numero adeguato di mezzi e di risorse umane.

Ne deriva, quindi, che una parte dei trasporti deve essere affidata a strutture "professionali", lasciando invece uno spazio ben definito alle Organizzazioni di Volontariato (ODV) che, per le loro caratteristiche, sono in grado di svolgere servizi più flessibili, più mirati alla persona e con un prevalente valore sociale e, da non sottovalutare, con un "costo economico" decisamente molto più contenuto.

A Castelfranco il trasporto "professionale" è svolto dagli operatori dei Servizi Sociali e del Centro Anziani "Domenico Sartor". In entrambi i casi, nell'ambito di una positiva interazione tra pubblico, privato sociale e volontariato, le strutture sono affiancate da risorse della Cooperativa Sociale *L'Incontro*, sulla base di una convenzione, e da Volontari di LILT e Carmen Mutuo Aiuto.

Lo sguardo sul Trasporto professionale è sicuramente frettoloso e superficiale ma non è l'obiettivo di questo lavoro che, invece, intende dare risalto e chiarire il ruolo e le dimensioni numeriche che caratterizzano il Volontariato in questo specifico settore.

Mi limito pertanto ad indicare, qui di seguito, alcuni dati numerici del servizio "professionale" con la collaborazione del Volontariato:

TOTALE SERVIZI TRASPORTO SVOLTI DAL COMUNE DI CASTELFRANCO VENETO ANNO 2018				
	Risorse umane	Nr. mezzi	Nr. Interventi / Km	
SERVIZI SOCIALI	2	2	N. D.	domiciliari
COOPERATIVA L'INCONTRO	9	9	N. D.	pasti e diurno
CARMEN MUTUO AIUTO	N. D.	5	936 / 19.200	trasporto sociale

NOTA

1) Carmen Mutuo Aiuto effettua trasporti per Servizi Sociali e Casa di Riposo

2) Cooperativa sociale L'Incontro fornisce trasporti e altri servizi a Servizi Sociali e Casa di Riposo

Per quanto riguarda più specificamente l'impegno del Volontariato ho indirizzato la mia attenzione nei confronti di due associazioni che si occupano del Trasporto in ambiti diversi: LILT Sezione di Treviso - Delegazione di Castelfranco Veneto per il Trasporto oncologico e Carmen Mutuo Aiuto per il Trasporto sociale in genere.

LILT Sezione di Treviso - Delegazione di Castelfranco Veneto, oltre a molteplici attività legate al sostegno dei malati oncologici, da circa 10 anni cura il Trasporto, verso l'Ospedale di Treviso, dei pazienti che necessitano di cure oncologiche. Il servizio è attivo 12 mesi l'anno e 5 giorni la settimana ed è completamente gratuito. Inizialmente i pazienti venivano accompagnati a Treviso, solo al mattino, in gruppo e assistiti da un accompagnatore. Nel tempo il servizio si è ampliato fornendo anche assistenza anche per viaggi singoli e pomeridiani nonché per viaggi in località diverse, sempre per cure oncologiche.

Il Trasporto ha un'alta valenza sociale. La condivisione del viaggio, che spesso si ripete per cicli di terapie che richiedono 20-30 sedute, favorisce la socializzazione e aiuta a prendere coscienza di "non essere soli" ad affrontare una prova fortemente impegnativa.

Per sottolineare il valore dell'Associazione nel suo complesso, ritengo opportuno evidenziare che molte delle persone, che a vario titolo entrano in contatto con l'Associazione in una delle proprie molteplici attività, si offrono poi loro stesse come Volontarie.

Nel prospetto sottoelencato abbiamo sintetizzato risorse e dimensione dell'attività della LILT:

TOTALE SERVIZI SVOLTI DA LILT CASTELFRANCO VENETO ANNO 2018			
	Nr. Interventi	Km effettuati	ore impegno volontari
TOTALE SERVIZI SVOLTI	451	32.944	3.650
AUTISTI	451	32.914	2.100
ACCOMPAGNATORI	221	0	1.550

- 1) Nell'anno 2018 sono state trasportate 161 persone per un totale di 1039 persone/trasporti
- 2) riempimento medio pulmino 2,5 persone a trasporto
- 3) ogni paziente ha effettuato 6,5 trasporti
- 4) numero mezzi utilizzati 2/3

Carmen Mutuo Aiuto nasce come associazione nel 2008, al termine del progetto di incubazione di una ODV sul tema "Anziani attivi per gli anziani", posto in atto da Comune,

Casa di riposo, Coop. Sociale L'Incontro e Ulss8. L'iniziativa ha avuto pieno successo e, dopo un periodo iniziale di ricerca, l'Associazione ha concentrato la propria attività prevalentemente nell'ambito del Trasporto o meglio dell'Accompagnamento di anziani e di persone in difficoltà. In 10 anni è cresciuta notevolmente fino a raggiungere di 50 volontari operativi ed a disporre di 6 mezzi attrezzati per il trasporto di carrozzine.

Da sempre "collabora con i gruppi e le associazioni di quartiere, frazionali o parrocchiali oltre che con il Centro Anziani Domenico Sartor, il Comune di Castelfranco Veneto, l'Associazione IRIS – Insieme per l'Alzheimer e altre associazioni locali".

L'Attività dell'Associazione è su base unicamente volontaria e si sostiene con le convenzioni con il Centro Anziani Domenico Sartor e del Comune di Castelfranco Veneto oltre alle donazioni spontanee da parte degli utenti⁴.

Dal 2015 l'Associazione è inoltre impegnata nel Progetto Stacco, sostenuto dalla Regione Veneto e, in quota parte, da Volontarinsieme-CSV.

La tabella che segue sintetizza l'attività del 2018.

TOTALE SERVIZI SVOLTI DA CARMEN MUTUO AIUTO ANNO 2018			
	Nr. Interventi	Km effettuati	ore impegno volontari
TOTALE SERVIZI SVOLTI	2.460	53.013	5.370

AUTISTI	2.139	51.301	4.814
ACCOMPAGNATORI	263	0	556
PRESTITO MEZZI	67	1.712	0

	DETTAGLIO		
	Nr. Interventi	Km effettuati	ore impegno volontari
CENTRO ANZIANI SARTOR	640	9.420	1.222
TERRITORI	260	3.180	418
SERVIZI SOCIALI CFV	296	9.780	1.009
PROGETTO STACCO	428	12.423	1.343
ALTRE CONVENZIONI	52	1.315	105
PRIVATI	793	16.895	1.276

MANUTENZIONI MEZZI	96	1.732	126
--------------------	----	-------	-----

NOTA. Numero mezzi utilizzati: 5

⁴ www.centroanzianisartor.it

Per aderenza al tema, ho tralasciato di prendere in considerazione altre realtà attive nel Trasporto nella Castellana ma non presenti a Castelfranco Veneto, quali le Associazioni Anteas che occupano un ruolo importante in provincia di Treviso. Mi auguro che altri, in futuro, vogliano colmare la lacuna.

Capitolo IV. Gli Utenti ed i Portatori di Interesse

4.1 Gli utenti

Come anticipato in premessa, ho incontrato le persone per raccogliere le loro opinioni e le loro osservazioni. In particolare ho rivolto il mio interesse verso individui di fascia di età più alta, svolgendo la ricerca nell'ambito dei centri di aggregazione parrocchiali e di quartiere nonché attraverso associazioni che operano nel settore della Terza età.

Allo scopo di rendere più semplice la raccolta dei dati ho predisposto un questionario "artigianale", che non ha pretese statistiche, ma è stato pensato solo come strumento per facilitare il contatto e il dialogo.

Il questionario è stato compilato nel corso di una serie di "interviste" che ho svolto personalmente tra il 3/3/2019 e il 15/4/2019. Dopo tale data, pur non avendo ancora raccolto un numero statisticamente rilevante di contatti, ho interrotto gli incontri in quanto ho percepito che ulteriori risposte non avrebbero fornito altre informazioni utili per la ricerca.

Relativamente alla conoscenza del Trasporto, da una prima sommaria analisi, è emersa una sostanziale diversità nelle risposte tra soggetti anziani o in difficoltà, che normalmente ricorrono al Trasporto sociale, e gli Utenti del Trasporto oncologico.

Si è evidenziato che la quasi totalità degli Utenti "oncologici" riceve informazioni tempestive e complete dal personale del Servizio Sanitario in ordine ai supporti ed agli ausili a loro disposizione nel percorso di cura, compreso il Trasporto.

Quindi, constatata la sostanziale diversità tra i gruppi ho deciso di non considerare tale categoria nell'analisi statistica dei questionari.

In questa sede, mi sembra necessario sottolineare l'importanza del ruolo dei Servizi Sanitari, tra cui i Medici di base, nell'informazione ai pazienti, durante ogni fase della cura e dell'assistenza.

Riepilogo ora i dati generali relativi ai 102 soggetti intervistati (esclusi gli utenti del Trasporto oncologico):

- Totale 102 persone di cui 35 già utenti del Trasporto e 67 non utenti
- Genere: 51 maschi e 51 femmine
- Età: 93 oltre 65 anni e 9 fino a 65 anni
- Stato famiglia: 1 persona 37 - 2 persone 45 - 3 o più persone 20
- Pensionati 91 - altro 11
- Autosufficienti 70 - non completamente autosufficienti 32

- Conoscenza trasporto sociale: 79 SI e 23 NO
- Conoscenza Progetto Stacco: 16 SI e 86 NO

Informazioni specifiche delle persone che hanno già utilizzato il Trasporto:

- Accesso al servizio: facile 35 - difficile 00
- Esigenze del servizio: sanitarie 22 - sociale 10 - altro 03
- Numero di utilizzi: 2/5 volte 12 – 6/10 volte 03 - oltre10 volte 20
- Chi paga: Comune 14 - Regione 07 - Volontariato 14
- Costi sostenuti dagli utenti: nessuno 17 - a pagamento 05 - donazione 13
- Disponibilità alla partecipazione ai costi: 34 Si e 1 No
- Soddisfazione: Bene 35 e Male 00

Dall'analisi complessiva dei dati a disposizione emergono alcune riflessioni:

- In ordine alla conoscenza, l'esistenza del Trasporto è sufficientemente nota, in prevalenza grazie alla famiglia, agli amici, ai conoscenti ed agli ex-utenti: il "passaparola funziona". Il Progetto Stacco, invece, è meno conosciuto, soprattutto tra gli intervistati che non hanno precedentemente utilizzato il Trasporto e viene spesso confuso con la normale attività del Volontariato. Gli intervistati suggeriscono un'azione informativa mirata al bacino dei possibili utenti.
- Il Trasporto viene ricercato e conseguentemente viene utilizzato solo nel momento del bisogno. È quindi evidente che le persone, che hanno una forte rete familiare in grado di sopperire alle momentanee difficoltà, non conoscono l'esistenza del servizio o, al massimo, ne hanno una conoscenza marginale.
- Al Trasporto si ricorre prevalentemente per esigenze sanitarie e, in particolare, in occasione di lunghi cicli di terapie riabilitative, sia perché gli utenti sono spesso incapaci di muoversi autonomamente, sia per l'elevato numero dei trasporti richiesti che mettono in difficoltà anche una forte rete familiare.
- Numerosi e non secondari sono i trasporti con valenza sociale. Molte persone vi ricorrono per frequentare regolarmente i centri di aggregazione, per esigenze personali e per farsi "accompagnare settimanalmente a fare la spesa in compagnia di coetanei". In questi casi viene attribuita grande importanza all'aspetto positivo legato al rafforzamento dell'autonomia ed al contrasto all'isolamento.
- In ordine ad altri aspetti, si rileva che:
 - l'accesso al servizio avviene con facilità;
 - la soddisfazione degli utenti è buona/molto buona;

- la maggior parte degli utenti ha espresso la propria disponibilità a partecipare ai costi, compatibilmente con le proprie risorse;
- molto chiara è la conoscenza del ruolo dei Volontari nell'esecuzione del Trasporto;
- meno chiara è la conoscenza di "chi paga" i costi del servizio: Comune, Regione, Casa di Riposo, le Associazioni di Volontariato, gli utenti con le donazioni?

Concludo riportando, in maniera sintetica e senza alcun commento, alcune osservazioni espresse in occasione della compilazione del questionario riferite, prevalentemente, al trasporto fatto dall'Associazione Carmen Mutuo Aiuto.

Manca visibilità al servizio. È necessario migliorare l'informazione.
Il servizio è molto utile ed è un peccato che non sia sufficientemente conosciuto.
Bisogna cambiare i furgoni perché non sono adeguati alle necessità delle persone con disabilità e non sono confortevoli per il trasporto in carrozzina.
Mancano servizi adeguati ai disabili e le famiglie non possono essere lasciate sole.
I servizi ai disabili dovrebbero essere sempre gratuiti.
Il Trasporto sociale non è ancora abbastanza conosciuto.
È bene che la gente sappia. Non importa poi se rimane delusa perché arrivano troppe richieste e non siete più in grado di fare tutti i trasporti.
Vorrei andare all'Iris tutti i giorni, ci vorrebbero più volontari e più furgoni.
Quando ho bisogno mi aiutano sempre.
Cosa farei senza di voi. Grazie Morena e grazie Matteo (ndr. i signori della spesa)
Dico sempre grazie perché vi ho conosciuto. Se no, non avrei saputo come fare.
Sempre pronti e disponibili. Grazie a tutti gli autisti.
Se non ci fosse Carmen dovrei restare sempre a casa, speriamo che non si stanchino di venirmi a prendere.
Sono tutti bravissimi, mi sento sicuro e hanno tanta pazienza.
Sarei disposto a contribuire ai costi. Vorrei però verificare l'utilizzo dei soldi.
Ho sentito parlare di Stacco ma non so come funziona. Dove trovo informazioni?
Sono troppo vecchia ma, se potessi, farei anch'io la volontaria.
Sono solo e senza accompagnamento sarei veramente in difficoltà quando devo andare in Ospedale.
Adesso torno a casa e non mi muovo più fino alla prossima volta che venite a prendermi. Grazie.

4.2 Gli altri Portatori di interesse

Nell'ambito della ricerca ho sentito anche chi, per ruolo o per incarico, è interessato direttamente all'attività del Trasporto Sociale. In alcuni incontri sono emersi spunti interessanti ed ho deciso di riportare stralci significativi delle conversazioni.

Dott.ssa Sandra Piva - Assessore alla Sanità e Servizi Sociali del Comune di Castelfranco Veneto

Il Trasporto è solo una parte dei molteplici servizi di supporto e assistenza forniti alle persone anziane o in difficoltà attraverso i Servizi Sociali, ai quali spetta il compito di raccogliere, filtrare e smistare le richieste alle strutture esistenti nel territorio.

I servizi domiciliari e di trasporto sono oggi svolti direttamente dal personale dei Servizi sociali e della Casa di Riposo, da soggetti diversi, attraverso convenzione e dalle Associazioni di volontariato. In prospettiva futura è prevedibile un notevole incremento dell'assistenza a casa tramite i Servizi Domiciliari e il servizio "Ad personam" della Casa di riposo.

Il Trasporto Sociale deve privilegiare i soggetti deboli lasciando ai privati spazio per prestare assistenza a chi è in grado di sostenere autonomamente i costi necessari.

Il Volontariato svolge un'attività di grande importanza e con un grande valore aggiunto on termini di sensibilità, vicinanza, ascolto ed empatia. Tenuto conto delle specifiche caratteristiche del Volontariato, in futuro, il Volontariato occuperà sempre maggiori spazi legati alla sfera sociale.

L'incremento prevedibile della mobilità, derivante dalla ristrutturazione degli Ospedali, richiederà un conseguente aumento dei servizi forniti da strutture esterne in convenzione.

In prospettiva futura, con la piena attivazione dello IOV, i flussi per cure e trasporto verso altri centri oncologici si invertiranno.

Marisella Michielin – Referente del Centro Sollievo di IRIS INSIEME PER L'ALZHEIMER di Castelfranco Veneto

Senza il Trasporto Sociale non potrebbe sussistere il Centro Sollievo.

Sollievo non solo per i malati ma, soprattutto, per i famigliari che affidano i loro cari ai Volontari con fiducia e con la certezza di un “accompagnamento” in totale sicurezza.

Il contributo dei volontari è insostituibile per la sensibilità, la professionalità e la partecipazione umana degli autisti e degli accompagnatori.

Oscar Piazza – Presidente del Coordinamento del Volontariato di Castelfranco Veneto

Per la propria natura e per la vicinanza alla gente, il volontariato deve anticipare e far fronte, solo provvisoriamente, alle istanze ed alle necessità del territorio.

Il volontariato non può e non deve sostituirsi ai servizi pubblici, garantiti dalla Costituzione. La politica deve “scegliere” se e come sostenere i bisogni dei soggetti deboli e più in generale della comunità.

Il Progetto Stacco ha risolto solo in parte in parte i problemi del Trasporto Sociale. I finanziamenti son limitati e le risorse economiche disponibili non consentono di prestare il servizio con la continuità che richiederebbe.

La ristrutturazione della Sanità preoccupa il Coordinamento. Sono necessari maggiore attenzione e finanziamenti adeguati per i servizi essenziali. Inoltre l’aumento della mobilità per l’utenza deve essere compensata da trasporti e accompagnamento gratuiti ed efficienti.

Riccardo Biliato – Presidente dell’Associazione CARMEN MUTUO AIUTO di Castelfranco Veneto

La nostra Associazione dispone di 6 automezzi e 50 volontari.

Siamo attivi da 10 anni ed è sempre più difficile fare quadrare i bilanci. I trasporti devono essere fatti in sicurezza e con mezzi adeguati alle necessità dei nostri Utenti ed i costi per adeguamento alle norme, manutenzione ed assicurazioni aumentano in continuazione.

Sono preoccupato per il costante aumento delle incombenze burocratiche che gravano sul la nostra attività, distogliendo risorse molto preziose.

Le richieste per servizi sono in continuo aumento e, per nostra natura, cerchiamo di accoglierle tutte, anche se è sempre più difficile, vista la difficoltà di coinvolgere nuovi volontari.

Gli introiti delle convenzioni per i servizi forniti al Comune e alla Casa di Riposo sono appena sufficienti. Le donazioni degli Utenti e l'apporto del 5 per mille sono in costante diminuzione.

Per fortuna, negli ultimi anni, il Progetto Stacco ci ha portato nuove risorse ed ha contribuito a farci conoscere sempre di più. Quando Stacco sospende il servizio, noi continuiamo a fare i trasporti senza la certezza del recupero dei costi e la cosa ci crea qualche difficoltà. Bisognerebbe che Stacco fosse attivo 12 mesi all'anno.

Capitolo V. Riepilogo, suggerimenti e conclusioni

In estrema sintesi, dal riepilogo di quanto precedentemente espresso, emerge che:

1) Il Trasporto Sociale è un servizio di accompagnamento che ha un grande impatto sulla comunità e costituisce un momento di sostegno e di supporto alla mobilità, e non solo, per le persone svantaggiate ed i loro famigliari. È in larga parte fornito da associazioni di volontariato.

2) Nel 2014, la regione Veneto ha attivato il Progetto Stacco che riveste un ruolo importante per la diffusione e la conoscenza del Trasporto e che assume una funzione di stimolo e di finanziamento per le ODV. Il Progetto non è ancora adeguatamente conosciuto e soffre per i limiti di finanziamento che non consentono di prestare il servizio tutto l'anno.

3) Nel comune di Castelfranco Veneto il 45% della popolazione risiede in aree frazionali e, la quasi totale assenza di una rete di trasporto pubblico urbano, rende difficile lo spostamento per persone in difficoltà o non sostenute da una adeguata rete famigliare.

4) L'invecchiamento della popolazione è in costante crescita, in linea con i dati nazionali, con punte più significative per gli over 65, che costituiscono il 24,3% della popolazione totale. Inoltre. In tale segmento di età si evidenzia con forza la presenza, molto rilevante, di 1.723 donne vedove che, per loro natura e per la sempre maggiore carenza di forti reti famigliari, hanno maggior bisogno di sostegno e aiuto.

5) Il Trasporto Sociale, gestito da organizzazioni di volontariato, è attivo da circa 10 anni e si è consolidato nel tempo. Oggi, però, il Volontariato vive problemi di reperimento di nuovi volontari e di risorse economiche. In particolare, chi si occupa di Trasporto, vede un costante aumento dei costi necessari alla gestione ordinaria dei mezzi e all'adeguamento degli stessi alla norme di sicurezza. È quindi ancor più necessario che i Servizi sociali continuino nell'opera di sostegno, che peraltro non hanno mai fatto mancare, senza sottovalutare il fatto che, oltre a prestare un servizio molto apprezzato e con alti contenuti sociali, le ODV prestano un'attività a costi decisamente contenuti.

6) Le richieste di Trasporto per motivazioni sociali e sanitarie sono in costante aumento. In particolare, la riorganizzazione dell'Ospedale sta generando una forte crescita della mobilità per ragioni sanitarie. In questa fase diventa indispensabile il coinvolgimento dell'Ulss per fare fronte ai problemi di mobilità a cui andranno incontro i soggetti più deboli.

7) Il Trasporto è sostanzialmente conosciuto solo dalle persone che "ne hanno bisogno". È necessario migliorare l'informazione sulla funzione e sugli ambiti del Trasporto e sull'esistenza e sul ruolo del Progetto Stacco. Interessante la proposta di "scendere nel

territorio” organizzando incontri presso i centri di aggregazione. Senza però sottovalutare che una maggiore informazione potrà comportare un aumento della domanda a cui si dovrà assolutamente fare fronte.

8) È convinzione comune che il Trasporto vedrà, in futuro, un sensibile aumento delle richieste e che il Volontariato non potrà fare “da solo”. Potrebbe essere utile affrontare in anticipo il problema con la razionalizzazione dei servizi: affidando a strutture professionali convenzionate i trasporti che richiedono certezza e continuità di esecuzione e delegando, in maggior misura, al Volontariato gli interventi di carattere prevalentemente sociale.

Concludendo. Castelfranco Veneto è una città che, nel complesso, offre una buona qualità di vita. Il Trasporto è una realtà presente da molti anni e, insieme, Pubblico, Privato sociale e Volontariato occupano un ruolo importante e fanno un buon lavoro.

Non bisogna, però, sottovalutare la situazione. L'inesorabile invecchiamento della società e il progressivo ridimensionamento delle reti familiari comporteranno, inevitabilmente, un aumento delle richieste di trasporto, a cui il Volontariato da solo non potrà fare fronte. Per non farsi trovare impreparati, sarà quindi necessario riflettere per tempo sulle future necessità e sugli ambiti operativi in cui dovrà operare il Volontariato ed assumere poi le decisioni conseguenti.

Piccole considerazioni finali.

Alla fine, rileggendo la mia tesina, mi sono reso conto che mancava qualcosa alla mia ricerca.

Mancava il mio percorso.

Non solo il mio, ma il percorso di tutti i volontari che ogni giorno si impegnano perché il servizio funzioni, che ogni giorno si mettono al volante del loro furgone e accompagnano Maria all'ospedale, Elvira e Fausta alla tombola ed Egidio al Centro Sollievo.

Senza chiedere perché così presto o così tardi, senza sollevare problemi se bisogna aspettare tanto perché la terapia è lunga o perché il dottore ha fatto attendere un'ora prima di fare la visita.

Pronti e disponibili ad aiutare e ad ascoltare le persone, spesso sole, che, sedute accanto a loro o dietro nella carrozzina, vedono nell'autista e nell'accompagnatore l'amico che li aiuta quando hanno bisogno, il figlio o il marito che non può perché lavora o, spesso, perché non c'è più.

Ed è così allora che, in un attimo, il trasporto diventa confidenza, un momento in cui serenamente e senza timidezza si parla di se stessi, delle proprie necessità e dei propri problemi, un momento che trasforma il volontario in un amico al quale chiedere aiuto senza sentirsi a disagio, con la certezza che sarà sempre così anche se la persona che ti accompagna non sarà sempre la stessa.

E il volontario? Anche lui vive le stesse sensazioni, le stesse emozioni.

La condivisione delle emozioni e la sensazione, o meglio la certezza, di essere utile e di essere importante, in quel momento e per quella persona, ti appagano più di qualsiasi altro compenso e rafforzano la motivazione a fare sempre di più e meglio.

In ultima analisi, la "Solidarietà" è un bene prezioso per chi la riceve e, in egual misura, per chi la offre.

Bibliografia

Regolamento Servizio di Trasporto Sociale in provincia di Rovigo

Brochure promozionale del progetto Stacco a Treviso

www.centroanzianisartor.it

www.wikipedia.org

Allegato

IL QUESTIONARIO

N. del

Parte generale

1 - Informazioni soggetto compilatore:

- anno di nascita
- maschio femmina
- comune di residenza
- cittadinanza: italiana altro:

2 - Chi risponde alle domande del questionario:

- direttamente l'utente
- l'utente assistito da un familiare o un parente
- l'utente assistito da un'altra persona
- altro

3 - Composizione nucleo familiare convivente

- 1 persona
- 2 persone
- 3 persone
- più di 3 persone
- Altro

4 - Occupazione

- occupato
- non occupato
- pensionato
- altro

5 - In casa, nella vita quotidiana, ha bisogno di aiuto

- no, sono autosufficiente
- si , ho bisogno saltuariamente di aiuto da famigliari
- si , ho bisogno sempre di aiuto da famigliari
- si, sono aiutato da collaboratore, badante e/o altra persona
- altro

6 - Quando ha necessità di muoversi per esigenze sanitarie (andare dal dottore, terapie, farmacia, ospedali....) e/o personali (spesa, caf, inps) si muove autonomamente

- si
- no
- altro

7 – Ha mai avuto in passato difficoltà a muoversi

- si
- no
- altro

8 - Se si, come ha fatto

- aiuto di famigliari
- aiuto di conoscenti e/o amici
- aiuto di collaboratore, badante e/o altra persona
- aiuto dei servizi sociali
- da solo,
- altro

9 - Conosce il Servizio di Trasporto Sociale/Solidale (“Trasporto”)

- Si
- No
- Altro

-

10 - Conosce il Progetto Stacco

- si
- no
- altro

Trasporto: conoscenza e attivazione

11 – Come ha conosciuto il Trasporto/Stacco

- da famigliari e/o amici
- dai servizi sociali del Comune
- dal medico di base
- in ospedale, dalla casa di riposo e/o altre strutture sanitarie
- da altre persone che hanno già usato il Trasporto
- da manifesti e/o giornali
- da associazioni di volontariato
- altro

12 - Ha mai fatto ricorso al Trasporto

- si
- no
- altro

13 - Come ha attivato il Trasporto

- da solo
- con l'aiuto di un familiare/amico
- con l'aiuto di strutture sanitarie
- grazie ai servizi sociali
- altro

14 - È stato facile attivare il servizio

- si
- no
- altro

15 - Per quali necessità ha attivato il Trasporto

- per esigenze sanitarie (Ospedale, terapie e/o visite mediche)
- per esigenze personali (spese, Caf, pensione)
- per esigenze sociali (centro di aggregazione/sociale, casa di riposo, tombola, canto, lavoro)
- altro

16 - Tipologia del Trasporto

- singolo
- collettivo
- altro

17 - Durante il Trasporto ha avuto bisogno di accompagnamento, aiuto e/o ausili

- no, sono autosufficiente
- si, aiuto di un familiare e/o amico
- si, ho bisogno di un accompagnatore del servizio e/o carrozzina
- altro

18 - Quante volte ha utilizzato il Trasporto

- 1 volta sola
- 2- 5 volte
- 6-10 volte
- più di 10 volte
- altro

Esecuzione, costi e qualità del servizio

19 - Chi ha effettuato il Trasporto

- Associazione di volontariato
- Ussl, ospedale, casa di riposo
- Servizi sociali del Comune
- Cooperativa sociale
- altro

20 - Ha pagato qualcosa per il Trasporto

- no, gratuito
- si, ho pagato la tariffa richiesta
- si, ho fatto un offerta/donazione libera
- altro

21 - In assenza del servizio come avrebbe fatto

- avrei fatto da solo
- con l'aiuto di un familiare e/o amico
- avrei usato un servizio a pagamento
- non avrei saputo come fare
- altro

22 - Come è stato eseguito il trasporto e/o l'accompagnamento

- molto bene
- bene
- male
- molto male
- altro

23- Consiglierebbe il Trasporto ad un amico

- si
- no
- altro

24 - Secondo lei, chi sostiene i costi del Trasporto

- Servizi sociali, Comune, Regione
- Ussl
- Casa di riposo
- Cooperativa sociale
- Associazione di volontariato
- utenti con donazioni
- non so
- altro

25 - Se fosse necessario sarebbe disponibile a contribuire alle spese di trasporto

- si
- no
- altro

26 - L'autista e/o l'accompagnatore sono pagati?

- no, sono volontari
- si, dal Comune
- si, dall'Ussl o dalla Casa di riposo
- si, dalla cooperativa sociale
- non so
- altro

27 - Secondo lei, il Servizio è adeguatamente pubblicizzato

- si
- no
- altro

28 - Se no, chi e come dovrebbe essere fatto

- con manifesti e volantini
- tramite i giornali
- con riunioni di informazione
- tramite i medici di famiglia
- tramite i servizi sociali
- altro

29 - Ha qualche richiesta, suggerimento o consiglio da dare