



Università  
Ca' Foscari  
Venezia



Percorso formativo *Università del Volontariato*  
Anno 2020/2021

Tipologia di lavoro di restituzione scelto:  
Rilettura metodologica dello stage

Titolo:  
Diventare volontari preparati ed efficaci

Lavoro di restituzione di Martina Lacchin

Qualifica: Aspirante volontario



**UNIVERSITÀ**  
del **VOLONTARIATO** a Treviso

è un'iniziativa promossa da



---

in collaborazione con



*“io non credo all’età.  
Tutti i vecchi portano  
negli occhi un  
bambino e i bambini a  
volte ci osservano  
come saggi anziani.”*

*Pablo Neruda*

## Sommario

INTRODUZIONE .....	5
MOTIVAZIONE ALLA SCELTA DELL'ESPERIENZA .....	6
LA REALTÀ OSPITANTE .....	7
STRUMENTI E PROCEDURE CHE HAI VISTO UTILIZZARE .....	8
COERENZA fra progetto di stage ed esperienza vissuta.....	8
DIFFICOLTÀ INCONTRATE .....	9
PRO-ATTIVITÀ .....	10
VALORE AGGIUNTO.....	11
ANZIANO ISOLATO E COVID .....	12
1. La situazione, pre e durante il covid in italia.....	12
2. Anziano isolato e volontariato .....	14
3. Prospettive per il futuro .....	14
CONCLUSIONI .....	15

NOME E COGNOME TIROCINANTE Martina Lacchin	REALTÀ OSPITANTE Coordinamento Volontariato Treviso Sud ODV
PERIODO STAGE Dal 15 Marzo 2021 ancora in corso	

## DIARIO DI BORDO

### INTRODUZIONE

Il 2020 è stato un anno particolare per tutti, ci siamo trovati a dover fare fronte unico con un nemico comune e sconosciuto, il “Covid-19”.

Abbiamo potuto constatare la totale impreparazione sia della cittadinanza che delle strutture preposte ad arginare l'emergenza, e la situazione venutasi a creare, ha evidenziato tutte le fragilità della nostra società.

L'impatto è stato devastante dal punto di vista sanitario, economico e sociale evidenziando le diseguaglianze tra i cittadini e le lacune dei nostri enti locali nel fronteggiare la situazione emergenziale.

In un momento così drammatico, il terzo settore ha dovuto rapidamente adattarsi alle nuove necessità del contesto dove abitualmente operava e attraverso i volontari ha assicurato i servizi di prima necessità ai cittadini, abbandonati a loro stessi.

L'esercito dei volontari si è prodigato nel gestire le necessità quotidiane delle famiglie provvedendo alla consegna di generi alimentari e farmaci, organizzando i trasporti d'accompagnamento per coloro i quali non erano in grado di recarsi presso le strutture sanitarie preposte.

Da non trascurare i servizi di vigilanza e rispetto delle normative in tema di sicurezza sanitaria.

Ultimo, ma non per importanza, il supporto telefonico a sostegno delle categorie psicologicamente più fragili.

Nella maggior parte delle persone la figura del volontario nella concezione pre Covid indicava “una persona che fa del bene” e non si andava oltre. In questo periodo di pandemia, nonostante le limitazioni, la figura del volontario è stata messa in risalto diventando, di fatto, un esempio da seguire.

Il codice del terzo settore definisce la figura del volontario a prescindere dall'organizzazione presso cui opera attraverso l'art. 17 comma 2 del d.lgs 117/2017 scrive sulla figura del volontario:

“è una persona che, per sua libera scelta, svolge un'attività in favore della comunità e del bene comune, anche per il tramite di un ente del Terzo settore, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per promuovere risposte ai bisogni delle persone e della comunità beneficiare della sua azione, in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà”.

Da evidenziare il “senza fini di lucro”: l'attività del volontario non può essere retribuita neanche dal beneficiario. Possono essere rimborsate le spese effettivamente sostenute e documentate durante l'attività di volontariato dall'ente del terzo settore tramite il quale svolge la propria attività.

## **MOTIVAZIONE ALLA SCELTA DELL'ESPERIENZA**

La mia esperienza nel mondo del volontariato nasce nel 2018 partecipando occasionalmente ad iniziative proposte da amici che operano nell'ambito sociale. Nello specifico ho aiutato nell'organizzare e realizzare dei congressi a tema sociale o sanitario provvedendo alla realizzazione anche di volantini, manifesti, video e foto.

Ho collaborato alla realizzazione ed organizzazione di concerti per beneficenza con particolare attenzione alla parte burocratica. La mia partecipazione si è estesa anche alle raccolte alimentari e loro distribuzione.

Queste esperienze mi sono servite per prendere coscienza del fatto che, oltre all'entusiasmo, serve anche un livello di preparazione specifica, cosa non sempre considerata ma indispensabile per poter garantire un livello di professionalità adeguata alle varie situazioni che si incontrano.

L'ambiente del volontariato è pregno di entusiasmo, voglia di fare e spirito d'iniziativa tutte componenti indispensabili con anche il giusto divertimento, ma il volontario del XXI secolo deve essere un VOLONTARIO EFFICACE.

Quindi quale miglior occasione da cogliere per diventare una volontaria preparata ed efficace se non quella messa a disposizione dal CSV di Treviso e l'Università del Volontariato per diventare un volontaria preparata ed efficace.

Inizialmente la mia scelta era indirizzata al profilo per dirigenti ETS o esperti EAF anche a seguito della mia preparazione scolastica. Ma con grande entusiasmo e curiosità ho partecipato a tutte le lezioni scoprendo e considerando le varie sfaccettature che compongono il mondo del volontariato.

## **LA REALTÀ OSPITANTE**

Il mio periodo di stage si è articolato presso il Coordinamento Volontariato Treviso Sud ODV dove sono approdata con entusiasmo e sono stata accolta in un ambiente cordiale e familiare.

L'associazione si caratterizza con varie attività sul territorio comunale che variano dal trasporto ed accompagnamento delle persone in difficoltà fisiche, motorie e psichiche presso le strutture sanitarie per le varie terapie previste oltre che il fare e consegnare la spesa alle persone in quarantena. I servizi sono stati implementati in questo periodo con l'accompagnare l'utenza over 80 a fare i vaccini oltre che fornire al Comune di Mogliano Veneto tutto il supporto necessario per contattare gli utenti aventi diritto e fissare, concordando tra ULSS e paziente, gli appuntamenti per la somministrazione del vaccino.

L'associazione dispone inoltre di un servizio di sostegno telefonico -Linea Aperta- che ha lo scopo di offrire tutto il supporto erogabile telefonicamente alle persone sole e anziane che necessitano di aiuto, attenzione, conforto o anche semplicemente di un confronto sui problemi della vita quotidiana.

## **ATTIVITÀ SVOLTE**

Le attività di cui mi sono occupata all'interno dell'associazione sono state molteplici e variegata.

Si sono articolate dal lavoro di segreteria con l'inserimento dei dati riferiti ai rimborsi Kilometrici dei volontari per il servizio del trasporto sociale e la preparazione delle richieste da avanzare al comune per il rimborso. Ho provveduto inoltre alla realizzazione dei badge personalizzati per i volontari.

Le mie prestazioni verso l'utenza esterna si sono concentrate nel procedere a fare la spesa e la conseguente consegna domiciliare per le persone che, in regime di quarantena, non avrebbero potuto occuparsene in maniera autonoma.

La mia collaborazione è stata anche estesa al call center di *Linea aperta*.

Il mio tempo è stato dedicato anche per fornire all'associazione tutto il supporto derivante dalle mie esperienze pregresse nel progettare e sviluppare nuovi progetti da sottoporre alla Regione Veneto per un allargamento delle attività.

## STRUMENTI E PROCEDURE CHE HAI VISTO UTILIZZARE

Strumenti informatici come il PC con l'utilizzo di Word, Excel, internet, e-mail, pagina facebook per pubblicizzare le attività, stampante e telefonini.

## COERENZA fra progetto di stage ed esperienza vissuta

### Obiettivi prefissati – obiettivi raggiunti o parzialmente non raggiunti

Gli obiettivi che mi ero prefissata erano quelli di mettere a disposizione le mie esperienze e la formazione ricevuta da UniVol. Ovviamente non ho potuto applicare sul campo tutta la formazione ricevuta. Ma avendo avuto molto tempo a disposizione ho potuto partecipare a diverse attività.

### Argomenti affrontati in UniVol che ti sono stati **utili** nell'esperienza di stage

- La buona gestione dell'associazione (Dott.ssa Marian)
- Riforma terzo settore a che punto siamo (Prof. Riccardo Berni)
- Nuovi modelli di Bilancio (Prof. Riccardo Berni)
- Volontariato e Welfare (Prof. Marcon Giuseppe)
- Volontariato e sviluppo economico (Prof. Nicola Cabria)



- Comunicazione (Prof.ssa Antonella Tagliabue)
- Volontariato Web e social media liv. Avanzato (A. Bacciolo, K.Carlovic, A.Polita)
- Utilizzo formativo dei media (Prof. Matteo Adamoli)
- Pensiero creativo e relazione d’Aiuto (Dott. Giampietro Buiati)
- Essere volontari: per un fare capace di pensiero generativo (Dott. Adriano Bordignon)

Ho partecipato alla prima riunione dei soci dell’associazione per l’approvazione del bilancio; mi è stato utile in questo caso il corso con il Prof. Bemi “nuovi modelli di bilancio” attraverso il quale ho potuto avere le basi necessarie per la lettura del bilancio e la sua comprensione.

Durante i corsi si è parlato di Empatia e di ascolto e di conflitti, modalità che mi sono state utilissime non soltanto durante il servizio svolto con Linea aperta nell’approccio con l’utente ma anche con i colleghi volontari.

Mi sono occupata dei social la formazione fatta sulla comunicazione scritta e grafica attraverso i corsi è stata di altissima qualità, a volte si pensa che fare un post ad esempio su facebook sia una cosa semplice ma in realtà ciò che viene scritto può fare la differenza. Anche l’utilizzo formativo dei social ha la sua grande importanza in un momento come questo ci ha permesso di accorciare le distanze e di rispettare il programma formativo. Certo dopo questa esperienza ho imparato che i corsi attraverso i media sono più incisivi se fatti con un gruppo di 20 persone l’interazione è più facile e si può fare conoscenza. Mentre per le conferenze non vedo limiti nel senso che sono i relatori che parlano e la lettura delle eventuali domande viene lasciata alla fine.

## **DIFFICOLTÀ INCONTRATE**

Arrivando al coordinamento Volontariato Treviso Sud ho riscontrato subito un ambiente cordiale e collaborativo, ma soprattutto ho scoperto un mondo dove

prevale l'umanità e risulta impossibile non definirla un'esperienza positiva da tutti i punti di vista.

Non ho riscontrato alcuna difficoltà. I volontari mi hanno accolta con molto entusiasmo illustrandomi nei dettagli le varie iniziative e coinvolgendomi al punto tale da farmi le loro attività.

Nonostante le limitazioni per le ristrettezze dettate dalle norme anti-Covid19 ho avuto la possibilità di attivarmi e rendermi disponibile sin dall'inizio dello stage per le varie attività (il fatto di essere in cassa integrazione mi ha permesso di avere molto tempo da dedicare).

Durante lo stage, a seconda dell'attività, sono stata seguita da persone diverse.

## PRO-ATTIVITÀ

Durante lo stage ho svolto diverse attività. Ho potuto proporre suggerimenti e nuove idee ad esempio nella comunicazione verso l'esterno delle iniziative dell'associazione attraverso i social come la pagina Facebook. Ho preparato i nuovi cartellini per i volontari per rinnovarli con dei colori più freschi.

Una delle attività da me svolte che più mi ha appassionato è stata Linea aperta, per fornire ascolto e qualche parola di sostegno a quanti hanno chiamato. Questa esperienza mi ha reso consapevole che le persone anziane, che rappresentano la quasi totalità degli utenti che hanno usufruito del servizio, pur avendo una famiglia alle spalle vivono momenti di forte solitudine e di difficoltà anche nell'affrontare la quotidianità. Ad esempio una delle cose più ricorrenti è la loro difficoltà nell'approcciare la tecnologia nelle varie sfumature, dalla prenotazione di un esame di laboratorio o della spesa on-line. In questa fase della vita è preponderante la voglia che hanno di essere autonomi. Il 2020 ha segnato tutti ma ha anche messo in evidenza come alcune fasce della popolazione non siano al passo con la diffusione della tecnologia, che molti di noi danno per scontato ma che di fatto non lo è. Partendo da questo principio, durante un breve briefing con la responsabile di "Linea Aperta" e le altre colleghe volontarie, abbiamo affrontato proprio questo tema: cosa possiamo fare e quale iniziative intraprendere sia per poter portarli fuori dalla solitudine e per colmare se pur in parte la lacuna tecnologica tutto ciò al fine di

renderli autonomi e socialmente attivi. Così ho avanzato la proposta di sottoporre un piccolo sondaggio agli utenti durante la chiacchierata al telefono e chiedere se gli sarebbe piaciuto partecipare a piccoli incontri formativi sull'uso del telefonino per il servizio di whatsapp, navigazione Internet, fare e-mail, scattare foto. Il risultato è stato positivo molte sono state le adesioni. Quindi abbiamo iniziato un progetto che è ancora in via di definizione ma che prevede dei brevi corsi per piccoli gruppi di utenti in modo tale da essere più efficaci nell'insegnamento vista l'età dei corsisti.

## VALORE AGGIUNTO

L'esperienza maturata con "Linea Aperta" mi ha portato ad una consapevolezza e conoscenza della fragilità di una categoria di persone gli "Anziani" alla quale tutti, prima o poi, apparterremo. Lo sviluppo della depressione in età senile, la solitudine e la mancanza di un supporto sociale adeguato giocano un ruolo fondamentale.

Il 2020 è stato l'anno della pandemia ed ha obbligato tutti i paesi ad attivare dei protocolli anticontagio da covid-19 per la tutela della popolazione.

Questo ha portato ad una limitazione drastica dei contatti personali anche tra i familiari, inducendo così all'isolamento sociale. Considerando che sono moltissimi gli anziani che sono autosufficienti e vivono da soli è possibile facilmente comprendere quale sia stata la portata del problema isolamento. Abbiamo inoltre riscontrato che moltissimi potenziali utenti non erano a conoscenza dei servizi resi dalle varie associazioni del territorio.

Noi volontari ci siamo impegnati al massimo per riuscire a raggiungerli e dare un appoggio collaborando con gli enti locali e con *Linea aperta* ma a volte non è stato sufficiente.

È necessario quindi trovare il metodo comunicativo più idoneo per portarli a conoscenza delle iniziative fatte dalle associazioni e a loro rivolte.

Per far questo è decisamente importante coinvolgere oltre le istituzioni locali anche i familiari, le farmacie e i negozi di vicinato, oltre che il medico di base; in sintesi tutti quei posti che di norma vengono frequentati dagli stessi anziani.

## ANZIANO ISOLATO E COVID

### 1. La situazione, pre e durante il covid in italia

Un anziano su 5 in Italia viveva già prima del Covid in una condizione di isolamento sociale, senza contatti con altre persone, neppure telefonici, nel corso di una settimana normale. Circa il 18% degli anziani vive in una condizione di fragilità che grava principalmente sulle famiglie; il 94% delle persone con fragilità riceve aiuto dai familiari, il 20% da badanti e il 12 % da conoscenti.

### TABELLA Istat

Aggiornata 2019 popolazione over 70 nella regione Veneto

Provincie	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-99	100+
Verona	48.664	40.561	33.552	20.770	9.556	2.617	243
Vivenza	45.133	38.690	30.444	18.172	8.181	2.106	184
Belluno	13.053	10.634	8.346	5.241	2.459	721	54
Treviso	46.646	39.292	31.309	18.843	9.067	2.471	191
Venezia	50.208	43.449	34.280	20.692	9.220	2.404	209
Padova	50.016	42.540	34.296	21.089	9.605	2.374	215
Rovigo	14.324	11.233	9.502	6.504	2.891	696	46
TOTALE					50.979	13.389	1.142

Uno degli effetti dell'aumento della speranza di vita è l'invecchiamento complessivo della popolazione, che prosegue in questi anni in termini sia assoluti che relativi. Nel 2017 in Veneto 615.558 persone superano i 74 anni, in aumento del 23% rispetto al 2008. Rappresentano il 12,5% della popolazione e le previsioni per il prossimo futuro non danno cenni di arresto, tanto che nel 2040 il peso della componente più anziana potrebbe raggiungere il 18%. Da qui a 20 anni la variazione prevista per i 75-84enni è del 49% e sale addirittura al 68% per i super anziani (85 anni e oltre), a fronte di una popolazione nel complesso sostanzialmente stabile (Fonte Istat)

Un articolo molto interessante su Agi.it del 24 Novembre 2020 ci spiega come hanno vissuto la situazione dell'isolamento causato dalla pandemia da Covid-19:

“Ogni giorno migliaia di ultrasettantenni isolati, abbandonati e spaventati contattano migliaia di numeri verdi dedicati l'assistenza al Covid-19 in cerca di rassicurazioni o che hanno bisogno di un aiuto concreto. L'Agi ha intervistato un operatore del 1500 e il portavoce della comunità di Sant'Egidio che si batte per una degna assistenza della terza età. Al numero di pubblica utilità 1500 linea gestita da Almaviva e istituita dal Ministero della Salute per fornire risposte, assistenza e aiuto alle persone in piena pandemia le telefonate di 70enni sono state sempre di più. E sono state soprattutto le donne ad alzare la cornetta.

L'operatore di Almaviva ha testimoniato:

“Ricevo in media 120-130 telefonate al giorno e più del 40% sono anziani. Quasi mai si tratta di persone che hanno sintomi Covid. La maggior parte delle volte ci chiama perché teme di essersi contagiato e vuole essere rassicurato. Oppure ha dolori di varia natura come il mal di schiena. Ci sono persone che chiamano più volte al giorno per parlare con consulenti diversi per essere sicuri di ricevere la stessa risposta da tutti. Alcuni chiamano per saper se possono spostarsi da un comune all'altro, ma molti hanno bisogno di assistenza soprattutto quelli in quarantena. Chiedono se ci sono figure che possono aiutarli con la spesa o se possono andare in farmacia al posto loro. E purtroppo questo è un servizio che manca un po' dappertutto.”

Anche la comunità di Sant'Egidio ha istituito una linea telefonica dedicata agli anziani ed è emerso in modo considerevole il problema dell'isolamento. Roberto Zuccolini della Comunità di Sant'Egidio ha dichiarato:

“Viene fuori con la forza la necessità di rompere l'isolamento, sia esso a casa o nelle RSA dove gli anziani residenti sono rimasti isolati dai parenti anche durante l'estate quando tutti eravamo tornati alle nostre vite per un allentamento delle misure restrittive. Molte non hanno parenti in vita, o li hanno lontani e prima della pandemia ricevevano visite soltanto dai volontari. Gli anziani fragili vanno tutelati non solo dal Covid ma anche dalla solitudine che può anch'essa uccidere. (Fonte AGI.it)

## 2. Anziano isolato e volontariato

Le associazioni di volontariato in sinergia con le istituzioni si sono date molto da fare in questo periodo di forte disagio ed isolamento dettato dalle restrizioni per contenere la diffusione della pandemia.

Molte sono state quelle che hanno istituito dei numeri verdi per aiutare quanti necessitavano di aiuto o soltanto per avere un po' di compagnia come ad esempio "linea aperta" dove ho direttamente collaborato.

Con il servizio "Stacco" dedicato ai trasporti sociali abbiamo accompagnato gli anziani a far visite, terapie e vaccini.

Un'altra iniziativa era la spesa alimentare o l'acquisto dei farmaci, con la consegna a domicilio.

Un altro progetto che mi ha favorevolmente colpito è stato realizzato da un libraio spagnolo che ha pensato di fare un servizio gratuito di lettura di libri al telefono per limitare l'isolamento delle persone anziane confinate a casa.

## 3. Prospettive per il futuro

Il fenomeno dell'invecchiamento è un processo destinato a non fermarsi; la qualità della vita, le cure per le malattie hanno di fatto prolungato l'aspettativa di vita e l'Italia è uno dei paesi al mondo con più residenti ultranovantenni.

È necessario un cambiamento culturale radicale che porti a delle politiche mirate a trasformare il fenomeno dell'invecchiamento in risorsa attiva e non come un peso (Fonte: invecchiamento attivo e condizioni di vita degli anziani in Italia produzione editoriale Istat).

Sostenendo, tutelando e valorizzando le persone anziane con programmi volti a contrastare la solitudine. Con la prospettiva di creare nuove opportunità per rimanere in attività più a lungo e promuovere nuove forme di aggregazione sociale, favorendo anche i rapporti intergenerazionali.

## CONCLUSIONI

Sono soddisfatta ed entusiasta del percorso fatto e ringrazio infinitamente UniVol e l'associazione che mi ha accolto per lo stage.

Ho riscontrato un ambiente estremamente cordiale e familiare con un livello di professionalità senza eguali. La cortesia e disponibilità riscontrata tra il corpo docente e lo staff di supporto sono sempre state le prerogative che hanno delineato il mio percorso formativo.

Quello che ho ricevuto oltre all'apprendimento delle materie studiate è anche una ricchezza interiore.

Mi porto a casa la consapevolezza che questo è il mio punto di partenza verso la strada del volontariato preparato ed efficace.

Sono consapevole che questo non è un traguardo raggiunto ma è l'inizio di un percorso che necessita il costante aggiornamento per poter operare con efficacia.