



AVO Varese
Relazione e Bilancio
2018

Relazione sull'attività di AVO Varese

anno 2018

(approvata dal CE in data 30/01/2019)

Introduzione

La nostra realtà: nuovi servizi, volontari, ore di presenza

Privacy

Attività dei Volontari rispetto all'impegno e ad altri comportamenti in servizio

Privacy

La formazione: corsi base, formazione permanente, sicurezza nei luoghi di lavoro

Immagine AVO

La promozione dell'associazione

Nuove Attività, Eventi associativi, Collaborazioni

Partecipazioni ad Incontri, Corsi, Convegni ed altri Eventi

Avo Giovani

Attività organizzativa

Attività degli organi sociali

Rapporti con Federavo e con AVO Lombardia

Rapporti con le associazioni ed il territorio

Breve relazione di fine mandato

Conclusioni

Proposte per l'anno 2019

Allegati: Dati statistici Presenze e Ore di servizio

Rendiconto gestionale 2018

Introduzione

Il Presidente ed il Consiglio Esecutivo, al termine del mandato triennale, vogliono esprimere la loro gratitudine, il plauso ed i più sentiti ringraziamenti a tutti i Volontari AVO che ci hanno sostenuto con impegno, dedizione e totale collaborazione, così da permettere la crescita dell'associazione, il consolidamento delle attività tradizionali e la partenza di nuove iniziative. Un benvenuto particolare viene espresso ai nuovi volontari e tirocinanti che hanno scelto la nostra associazione per il loro servizio di volontariato.

L'anno 2018 è stato un anno ricco di importanti avvenimenti per la nostra associazione.

A Gennaio abbiamo avuto il piacere dell'incontro a Roma con Papa Francesco e con tutte le AVO d'Italia. Il viaggio romano è stato particolarmente interessante e felice ed ha visto una larga partecipazione di volontari varesini incontrare migliaia di colleghi nel toccante incontro dell'udienza papale.

Il nostro servizio di volontariato si è consolidato in tutte le realtà in cui operiamo, riconfermando la nostra associazione come una delle più attive e importanti del panorama associativo socio-sanitario varesino.

Nel XXI Convegno Nazionale FEDERAVO di Maggio, che ha visto una nutrita partecipazione di volontari tra cui 5 Consiglieri di AVO Varese, la federazione ha presentato "l'AVO che Verrà" con relazioni e progetti di volontariato nei reparti di Psichiatria, Pronto Soccorso, presso le RSA, l'Hospice e gli Anziani. AVO Varese è già attiva in tutti i segmenti ad eccezione dell'hospice.

Il progetto "Portiamo gli Anziani al Centro" sviluppato con il sostegno della Fondazione Comunitaria del Varesotto è stato portato a termine con totale soddisfazione degli utenti, degli operatori, e dei collaboratori. Le iniziative previste sono state molto apprezzate e partecipate. L'obiettivo prioritario del mantenimento dell'apertura dei centri anziani è stato pienamente raggiunto.

AVO Varese è attiva dal 1981, protagonista nel mondo del volontariato varesino con cui collabora e coopera per la diffusione dei principi di solidarietà, di gratuità e responsabilità sociale. AVO Varese è sempre disponibile alla collaborazione con altre associazioni ed organizzazioni e spesso è protagonista di reti di volontariato socio-sanitario interpretando, in questo modo, il vero scopo del volontariato: essere vicino a chi è fragile, soffre e chiede aiuto.

Tra le varie iniziative, di cui si parlerà in dettaglio nelle sezioni successive, vorrei citare le nuove attività quali:

- Il servizio accoglienza presso il reparto Cardiologia dell'Ospedale di Circolo che, visto il risultato positivo, è stato richiesto da altri reparti ospedalieri.
- Il servizio accoglienza e orientamento agli ingressi proposto per l'Ospedale di Cittiglio.
- Il nuovo servizio presso i Centri di Incontro per Anziani del comune di Varese. L'Avo prendendosi cura del servizio di volontariato presso i Centri di Incontro Anziani del Comune di Varese esce dall'ospedale e si orienta verso un servizio che guarda ai bisogni ed alle esigenze dei più deboli e fragili quali sono appunto gli anziani. I volontari li incontrano nei locali comunali e danno loro ascolto, attenzione, aiuto e parte del loro tempo nel solco del normale servizio di relazione di aiuto agli altri.

La nostra realtà

L'AVO Varese onlus è un'associazione di volontariato che ha lo scopo di assicurare una presenza amichevole, offrendo calore umano, ascolto, aiuto per lottare contro la sofferenza, l'isolamento e la noia, nelle strutture ospedaliere, nelle RSA ed in altri luoghi di aggregazione di persone (ad esempio i Centri di Incontro Anziani). I volontari AVO non svolgono mansioni tecnico professionali che sono di esclusiva competenza del personale medico e paramedico.

Il servizio dell'associazione AVO è continuato nel 2018 con il consolidamento dei vari gruppi e presso tutte le strutture con cui abbiamo la convenzione ed operiamo.

La presenza AVO Varese sul territorio risulta perciò essere la seguente:

Strutture ospedaliere

ASST 7 LAGHI:

- Ospedale di Circolo Fondazione Macchi Varese
- Ospedale Filippo Del Ponte Varese
- Ospedale di Cittiglio

Residenze sanitarie Assistenziali e Case di Riposo

Fondazione Molina Onlus Varese

RSA Maria Immacolata Varese

RSA S. Andrea Cassano Magnago

RSA Istituto Cav. Menotti Cadegliano Viconago

Centri di Incontro per Anziani del Comune di Varese (Avigno, Biumo Inferiore, San Fermo, Sangallo e Via Maspero)

Nuovi Servizi

Presso il reparto di Cardiologia si è consolidata l'esperienza del servizio di accoglienza e smistamento dei pazienti/utenti negli **ambulatori di cardiologia**. Dopo il periodo di prova e l'approvazione della struttura ospedaliera il servizio è ora attivo. I volontari accolgono all'ingresso del reparto gli utenti indirizzandoli alla sala per le prestazioni ambulatoriali. Si riducono così i tempi di attesa, le richieste estemporanee agli operatori del reparto, si dà ascolto ed attenzione ai pazienti stabilendo la tradizionale attività di relazione d'aiuto. I riscontri di questo nuovo servizio sono molto positivi sia da parte della struttura che segnala una forte riduzione delle interruzioni e interferenze, ma ancor di più dagli utenti che sottolineano la maggior efficienza del servizio ed il piacere di essere ricevuti, ascoltati e se del caso ricevere buone parole nei momenti di attesa e tensione per le visite in corso.

Altri reparti ospedalieri hanno dimostrato interesse e chiesto un analogo servizio. L'associazione sta valutando la possibilità di garantire delle presenze certe e continuative così da poter espletare questo servizio nei reparti richiedenti.

Il servizio più importante tra i nuovi del 2018 riguarda l'impegno della nostra associazione nei **Centri di Incontro degli Anziani del Comune di Varese**. L'AVO e l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Varese hanno firmato nel 2017 una convenzione, della durata biennale, rinnovabile tacitamente, che impegna l'associazione a prendersi carico dei volontari che assicurano l'apertura dei Centri, all'accompagnamento degli utenti anziani indicati dai Servizi Sociali comunali ai centri di aggregazione ed al servizio di relazione di aiuto prestato dai volontari AVO già formati ed esperti in questo compito. L'associazione ha assicurato programmi di promozione, sostegno, socializzazione e aiuto con volontari e professionisti in diversi settori quali psicologi, medici, infermieri, etc.

L'iniziativa "**Volontario per l'Accoglienza**" nata dalla collaborazione tra AVO e la Fondazione il Circolo Della Bontà, è definitivamente consolidata con il gruppo di volontari che accolgono, orientano, guidano ed accompagnano gli utenti all'interno della struttura ospedaliera. Il gruppo di 26 Volontari per l'Accoglienza, all'origine espressione di diverse componenti di volontariato, è ora totalmente identificato in AVO Accoglienza.

AVO svolge molti altri servizi di Accoglienza organizzata.

Il volontari attivi in Pronto Soccorso da molti anni accolgono gli utenti e interfacciano con gli operatori e gli accompagnatori dei pazienti. I volontari svolgono un servizio di relazione d'aiuto, azioni di monitoraggio delle attese, comunicazioni agli utenti e spesso contribuiscono ad ammorbidire eventuali momenti di tensione in PS.

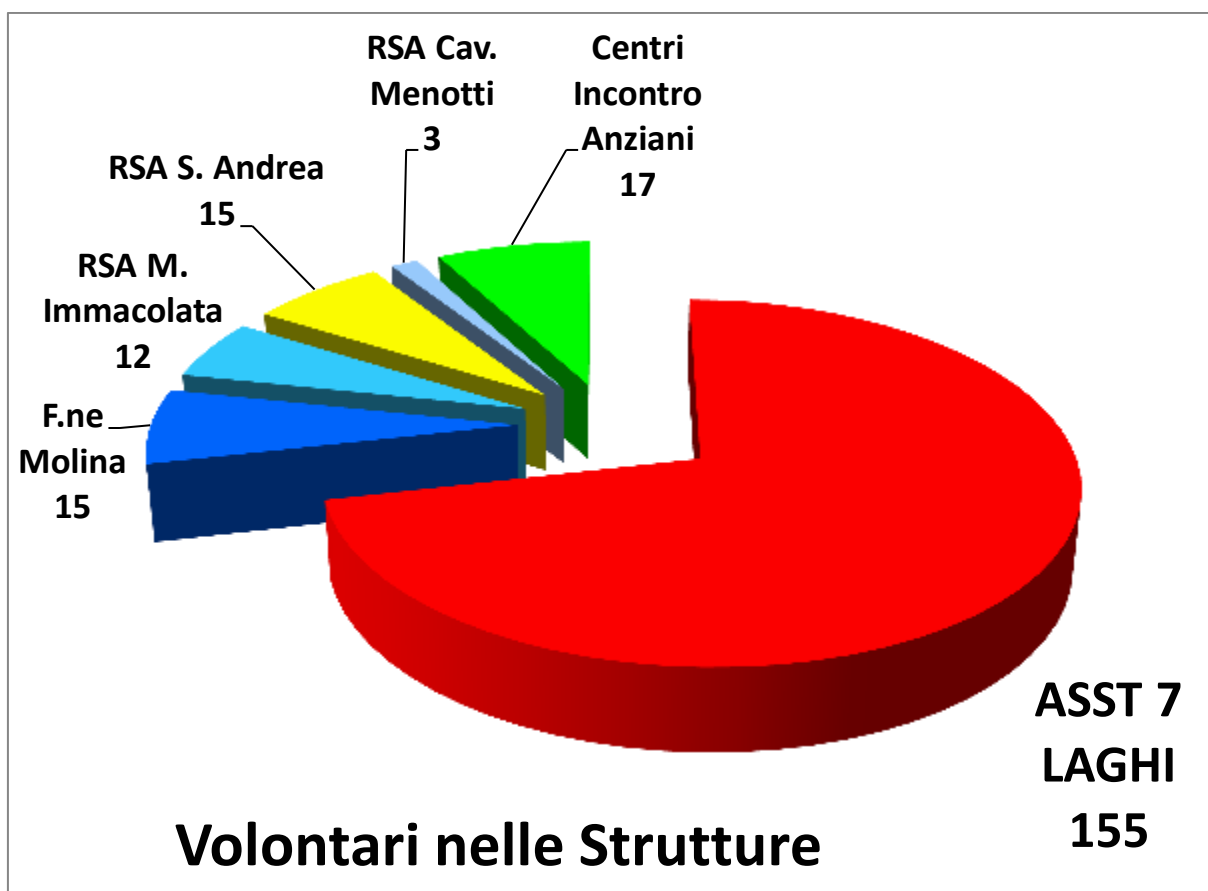
Le volontarie AVO costituiscono il gruppo più numeroso delle volontarie attive allo Screening Mammografico. Le volontarie sostengono e aiutano le utenti nei momenti di attesa e preparazione per le visite anche sostenendo psicologicamente le pazienti. Al servizio di Genetica i volontari AVO accolgono e aiutano i pazienti facilitandoli nelle attività burocratiche e riducendo i tempi morti.

Come accennato in precedenza Il servizio AVO di accoglienza nei reparti di degenza e ambulatoriali è sempre più richiesto.

Ovviamente i volontari AVO non intendono sostituirsi agli operatori, ma vorrebbero assicurare e contribuire ad nuovo servizio attento agli utenti ed ai loro bisogni. Per rispondere alle nuove esigenze occorrerà incrementare il numero di volontari e formarli ai nuovi servizi di accoglienza.

Volontari attivi

I Volontari attivi al 31 Dicembre 2018 erano **217** di cui **17** nei Centri Incontro Anziani e **200** attivi nelle strutture ospedaliere e RSA. Da notare che 14 volontari sono attivi sia in ospedale che nelle RSA.



Le cessazioni sono state 18 di cui 15 nelle strutture ospedaliere e RSA e 3 presso i Centri di Incontro Anziani.

Presso la Fondazione Molina hanno lasciato 2 volontari del servizio geriatrico e 1 volontaria del servizio asilo.

Presso la RSA S. Andrea ha lasciato l'associazione 1 volontario e presso la RSA Cav. Menotti 2 volontarie.

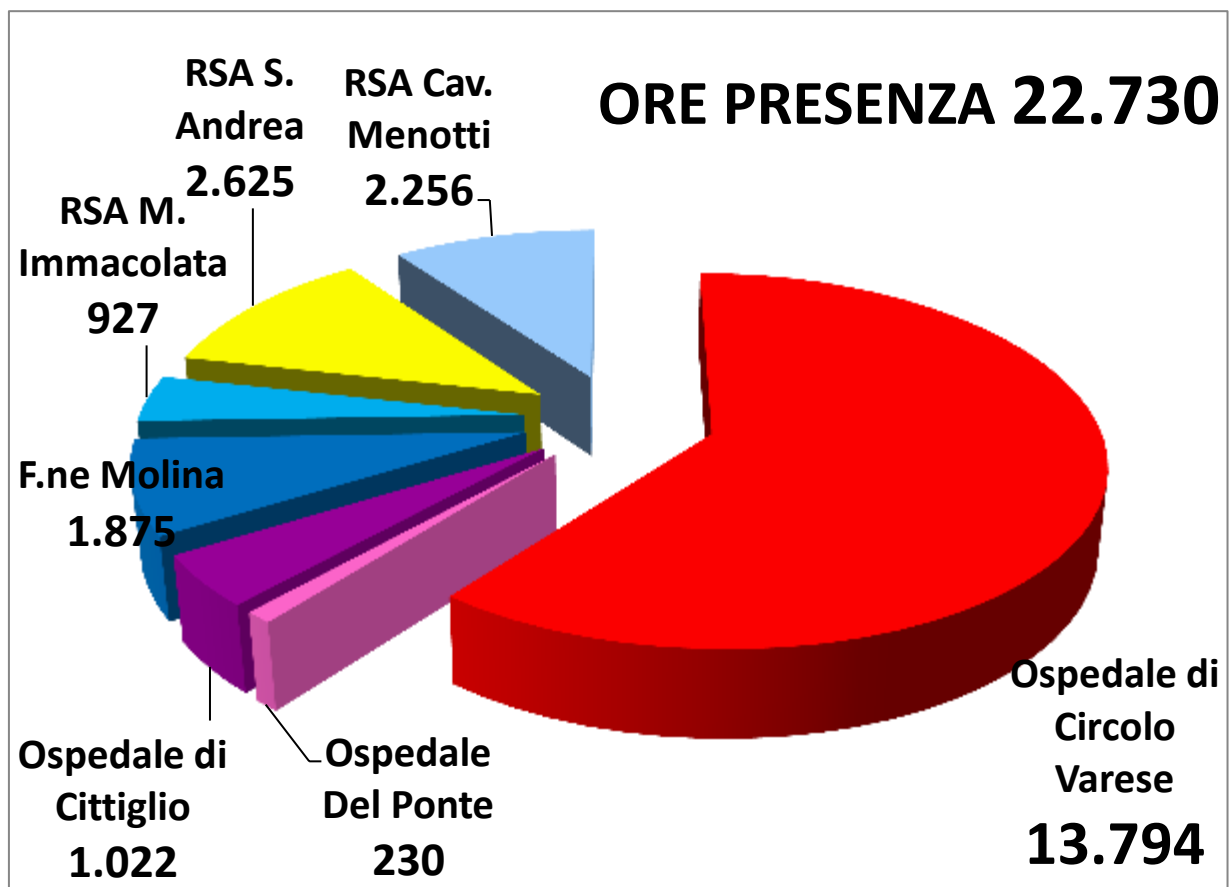
Tra i Volontari attivi presso le strutture ospedaliere 9 volontari hanno lasciato l'associazione.

11 Tirocinanti del corso di Novembre 2017 hanno superato il periodo di tirocinio e sono diventati volontari effettivi, mentre 3 aspiranti hanno deciso di lasciare al termine del periodo di tirocinio.

Nel 2018, al termine del corso base di formazione per nuovi volontari abbiamo 23 tirocinanti che effettueranno il loro periodo di tirocinio nel corso del 2019.

Nei Centri di Incontro Anziani abbiamo avuto un numero di 20 volontari, ma 3 di loro hanno lasciato l'associazione.

Nel corso dell'anno 2018 i volontari AVO Varese (ad esclusione dei volontari Centri Anziani) hanno assicurato **22.730 ore di presenza** nelle strutture in cui operiamo.



Il dettaglio di presenze e ore di servizio AVO nei vari reparti ospedalieri e RSA è riportato nell'allegato alla Relazione.

In breve i volontari hanno assicurato la loro presenza nei reparti come segue:

Ospedale di Circolo di Varese

- Chirurgia (1 e 2) ore di presenza 635 (+ 10% del 2017 a seguito del programma di accorpamento dei volontari nei 2 reparti chirurgici)
- Cardiologia ore di presenza 569 (il nuovo servizio accoglienza al reparto ha determinato un significativo aumento di ore e presenze)
- Geriatria ore di presenza 730 (-12% rispetto al 2017 per cessazioni e malattie)
- Medicina (1 e 2) ore di presenza 919 (-5 % del 2017)
- Nefrologia e Dialisi ore di presenza 375 (-17 % per assenze per aspettative)
- Neurochirurgia-Otorino ore di presenza 335 (-19 % per assenze per aspettative)
- Oculistica ore di presenza 230 (in 2017 il servizio è stato sospeso per un periodo)
- Ortopedia ore di presenza 553 (incremento rispetto al 2017 con stabilizzazione)
- Pneumologia ore di presenza 373 (+ 8 % sul 2017)
- Psichiatria ore di presenza 842 (- 9 % interruzione servizio al sabato)
- Pronto Soccorso ore di presenza 2627 (+4 % sul 2017)
- Lab di Genetica ore di presenza 730 (-12 % sul 2017)
- Screening mammografico ore di presenza 269 (+ 16 %sul 2017)
- Accoglienza ed Accompagnamento ore di presenza 2.249 (+2 % sul 2017)
- Cure Sub Acute ore presenza 286 (- 8 % sul 2017)
- I Tirocinanti del corso di maggio 2018 hanno effettuato 320 ore di tirocinio.

Ospedale Del Ponte - Ginecologia e Ostetricia ore di presenza 230 (-7 % per cessazione di volontaria)

Ospedale di Cittiglio: Medicina, Chirurgia ed Ortopedia ore di presenza 1.022 (- 17 % per assenze per aspettative)

Segreteria ore presenza 2.228

Nel complesso i volontari hanno effettuato presso **l'ASST 7 LAGHI 15.046** ore di presenza con un incremento del 2 % rispetto all'anno 2017.

Fondazione Molina ore di presenza 1.875 (-10 % a seguito di cessazione volontari)

RSA Maria Immacolata ore di presenza 927 (+ 1 % sul 2017)

RSA Sant'Andrea Cassano Magnago ore di presenza 2.625 (-19 % per cessazioni)

RSA Cav. Menotti Cadegliano Viconago ore di presenza 2.256. Il servizio presso questa struttura è svolto anche da 2 suore residenti in RSA che dedicano la maggior parte del loro tempo ad attività di relazione di aiuto e sostegno ai residenti anziani.

Attività dei Volontari rispetto all'imbocco e ad altri comportamenti in servizio

Dopo tanti dibattiti, il tema dell'imbocco è stato affrontato dalla Federavo che ha deciso una forte azione mirata a responsabilizzare tutti i volontari a cui è stato chiesto di firmare una dichiarazione informativa e di impegno a prestare il servizio nel rispetto delle regole e secondo i principi dell'Associazione.

Con questa dichiarazione i volontari hanno confermato di aver letto e compreso lo Statuto; di essere stati informati che la funzione del volontario è quella di offrire calore umano, dialogo, aiuto per lottare contro la sofferenza, l'isolamento e la noia; di essere stati informati che al volontario non compete l'espletamento di alcuna mansione tecnico-professionale che deve rimanere di competenza esclusiva del personale medico e paramedico; di essere stati informati che le attività di imbocco, somministrazione di farmaci, ritiro referti, gestione di dati relativi ai pazienti, convocazione di pazienti a visite, etc sono mansioni tecnico professionali di competenza del personale medico e paramedico.

Nella stessa dichiarazione i volontari si sono impegnati a prestare il servizio nel rispetto e secondo i principi dell'associazione e si sono impegnati a non intraprendere iniziative personali, anche se sollecitate da terzi, in contrasto a quanto previsto nello statuto e nella dichiarazione firmata.

Il presidente AVO Varese ha informato i Responsabili delle strutture in cui operiamo che i volontari della nostra associazione, nel caso fossero ancora coinvolti, avrebbero cessato ogni attività di imbocco ai pazienti e residenti di RSA.

Nonostante il dispiacere di perdere un contributo pratico al momento dei pasti, tutti i Responsabili di Strutture hanno perfettamente compreso ed apprezzato la decisione presa dall'associazione e dalla federazione.

I Volontari che hanno tanto dibattuto nel corso degli incontri di reparto svolti, già a partire dal 2016 e proseguiti nel 2017, hanno definitivamente acquisito il principio della loro responsabilità personale dell'azione dell'imbocco e seppur in sofferenza hanno accettato e firmato il documento proposto dalla Federavo. Un solo volontario non essendo d'accordo ha deciso di lasciare l'associazione.

Identificazione e divisa dei Volontari AVO Varese

I volontari AVO attivi nei reparti ospedalieri indossano normalmente un camice bianco con un logo identificativo AVO ed il badge con foto. Nel solo reparto Psichiatria, in accordo con gli operatori i volontari non indossano il camice. I volontari AVO sono

preparati e abituati a sottolineare la loro natura di volontari e non medici, ma a volte alcuni pazienti o familiari mal interpretano la divisa dei volontari e si relazionano con loro come fossero operatori ospedalieri.

Nel mese di febbraio 2018, una volontaria ha dato suggerimenti non adeguati ad una paziente che, scambiandola per medico, le aveva confidato la sua situazione. La paziente si è poi lamentata con i responsabili della struttura che ci hanno chiesto di prendere un provvedimento immediato e chiarificatore.

Il Consiglio Esecutivo AVO Varese ha provveduto all'esclusione dall'associazione della volontaria coinvolta (art 16 dello Statuto) ed alla decisione di meglio identificare i volontari che indossano il camice così da evitare possibili errori di identificazione.

Sono state valutate diverse alternative, dall'uso di camici colorati, all'uso di colletti colorati su camici bianchi, all'uso di foulard identificativi, e alla fine si è deciso per una fascia rossa con la scritta "volontario AVO" da apporre sul braccio. Altre AVO in Italia, in Lombardia (Cinisello Balsamo), altre associazioni di volontariato (Humanitas) utilizzano la fascia identificativa da portare al braccio.

La maggior parte dei volontari ha apprezzato ed indossa con piacere la fascia identificativa anche in considerazione del fatto che semplifica e rende immediata l'identificazione del volontario e stabilisce, con immediatezza, la corretta relazione tra paziente e/o familiare e volontario.

Tuttavia un gruppo minoritario di volontari si astiene dall'indossare la nuova fascia identificativa sostenendone la scarsa esteticità, la scomodità e altre argomentazioni.

Il Consiglio Esecutivo, dopo aver dialogato e cercato di far comprendere l'importanza della corretta identificazione dei volontari, ha deliberato l'esclusione dall'associazione di coloro che non indossano la fascia identificativa. Nessun volontario è stato allontanato. E' continuata l'azione di persuasione e convincimento.

Privacy

I volontari AVO sono normalmente molto attenti a seguire le normative sulla privacy e, cosa ancora più importante, a non commentare e divulgare eventuali informazioni, notizie o dati riguardanti pazienti incontrati nei reparti. Nei corsi di formazione, sia per aspiranti volontari che quelli permanenti per volontari attivi, il tema della privacy è sempre stato trattato approfonditamente.

Con l'entrata in vigore della normativa europea sulla privacy (**GDPR**) la nostra associazione ha provveduto agli adempimenti previsti.

Il presidente e altri volontari hanno seguito diversi incontri informativi e formativi così da poter acquisire tutti gli strumenti per aderire alle nuove norme. In particolare abbiamo convocato un CEAVO che ha deliberato:

1. la normativa e la predisposizione delle regole che l'associazione seguirà per adeguarsi alle nuove norme.
2. la decisione di non dare mandato a terzi (es. consulenti esterni) per il trattamento dei dati e di gestirli "in proprio". Il titolare dei dati e del loro trattamento è il legale rappresentante.
3. la costituzione del Registro Trattamento Dati degli iscritti. In tale registro sono riportate le informazioni circa la raccolta, la gestione, ed il processo di conservazione dei dati.
4. un documento di informazione da inserire nel sito internet, nella home page e nella sezione dove si trova il form di iscrizione.

Tutti i volontari hanno sottoscritto una dichiarazione di consenso all'utilizzo ed alla distribuzione dei loro dati personali limitatamente alle autorità, strutture ed organismi interessati alla conoscenza dei dati personali dei volontari.

La Formazione

Data la natura delicata dell'attività svolta, ascolto e relazione con persone in momenti di difficoltà, causata dalla malattia o dall'età avanzata, ai volontari AVO si richiede una formazione adeguata al compito da svolgere. Ogni volontario, dopo aver seguito con successo un corso base di inserimento, si impegna a seguire dei corsi di formazione permanente che prevedono incontri di psicologia, medicina, informazione generale sull'organizzazione dell'ospedale, sui problemi socio-assistenziali nonché sulle tecniche organizzative.

Come ogni anno sono stati organizzati corsi base per nuovi volontari e corsi di formazione permanente per i volontari già effettivi.

Nell'ambito degli incontri di **formazione permanente con esperti** sui temi di interesse socio-sanitario è stato trattato il tema dell'intervento in situazione di emergenza.

La Dott.ssa Vella del Pronto Soccorso ha tenuto una interessantissima conferenza sul tema "**Attivazione Sistemi di Emergenza**" e dato dimostrazioni di comportamento pratico in caso di situazioni critiche. I volontari AVO hanno partecipato numerosi e con particolare attenzione.

Il corso BLS (Basic Life Support) non è stato ritenuto necessario visto che i volontari AVO non svolgono azioni di natura medica e paramedica.

Corsi Base e Tirocinio per nuovi Volontari

Nel 2018 abbiamo organizzato un corso di formazione per nuovi volontari con la partecipazione di 25 aspiranti volontari. Al termine del corso 23 di loro hanno iniziato il periodo di tirocinio di 18 settimane in tre differenti reparti ospedalieri e RSA. E' stimato che un certo numero di aspiranti non diventeranno volontari attivi e lasceranno il servizio al termine del tirocinio. Il numero degli abbandoni durante o dopo il corso è fisiologico e connesso alla serietà e natura dell'impegno che viene richiesto ai volontari AVO.

L'accesso ai corsi avviene dopo presentazione di domanda e colloqui informativi ed attitudinali.

Vengono ammessi ai corsi solo aspiranti molto motivati e con attitudini adeguate. L'esperienza di alcuni anni ci ha confermato la necessità di una adeguata selezione dei candidati già dalle prime fasi di approccio al volontariato.

Il processo di selezione e formazione vale anche per gli aspiranti al gruppo Accoglienza, per i quali non avendo essi un contatto diretto con i pazienti, in passato era richiesta solo una conoscenza della struttura per orientare e guidare gli utenti. Il corso per questi candidati all'accoglienza, d'ora in avanti, sarà concentrato sui temi inerenti il volontariato e la relazione d'aiuto verso gli utenti dell'ospedale.

L'esperienza degli anni scorsi, relativa all'abbandono al termine del percorso di alcuni tirocinanti ed una sostanziale difficoltà da parte dell'Associazione a comprenderne le cause, ha spinto il Consiglio Esecutivo a ridisegnare il programma di tirocinio stabilendo nuovi obiettivi e prevedendo il seguente schema:

1. Seguire il tirocinante in modo continuativo e con diversi tutors (volontari AVO esperti).
2. Dare ai tirocinanti la possibilità di esperienze diversificate in modo da trovare e concordare la collocazione finale presso il reparto più confacente.
3. Avere valutazioni multiple da parte dei tutors per una corretta ed adeguata assegnazione finale.
4. Costituire un gruppo di volontari esperti di formazione per i nuovi volontari.
5. "Creare il gruppo" che con la propria motivazione sia da stimolo e modello comportamentale agli altri volontari. Aumentare il livello di interazione e comunicazione all'interno dell'associazione.

Il nuovo schema prevede che ogni tirocinante segua tre periodi di 6 settimane ciascuno in 3 reparti diversi. Al termine si hanno per ogni tirocinante 3 valutazioni da 3 tutors. Solo i tirocinanti che terminano il percorso e che superano il colloquio finale vengono inseriti in AVO. L'esperienza del nuovo tirocinio è considerata molto positiva dai candidati volontari, dai tutors e dai volontari attivi.

Nel contesto di una valorizzazione delle risorse umane disponibili in ambito associativo e del contenimento dei costi, il corso di formazione base è gestito da Volontari per gli aspetti direttamente connessi al volontariato, mentre si fa ricorso a docenti esterni, normalmente medici e psicologi, per gli incontri di carattere tecnico e psicologico.

Corsi di Formazione Permanente

L'esperienza della **formazione autogestita** è continuata nel 2018 con particolare interesse e partecipazione. Nella prima parte dell'anno sono stati trattati, all'interno delle riunioni di reparto i temi della:

- Accettazione dell'altro
- Gratuità del servizio di volontariato
- Consapevolezza, osservazione e responsabilità
- Ascolto

Il gruppo formatori ha avuto una serie di riunioni per sviluppare i temi formativi che sono poi stati proposti nelle varie riunioni di reparto.

Purtroppo occorre segnalare che un certo numero di volontari ritiene superflua e non necessaria la formazione permanente. Questo dibattito ha portato il gruppo formatori ed il CEAVO ad una riflessione sfociata nella decisione di proporre ai volontari un questionario, del tutto anonimo, sulle motivazioni al volontariato avo.

Il questionario con una decina di domande è stato proposto nel corso degli incontri di reparto. Le risultanze sono poi state presentate e dibattute dai volontari nel corso degli stessi incontri svolti nella seconda parte dell'anno.

Questionario motivazioni

Qui di seguito si riporta una sintesi delle domande, risposte e conclusioni dell'indagine.

I volontari che avrebbero potuto rispondere erano 150 ed hanno risposto 92 volontari pari al 60 %.

Il campione è particolarmente numeroso nella classe di età > 60 con il 76% degli intervistati, il 20 % da 40 a 60 anni, e solo il 4 % per la classe < 40 anni.

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio il 46 % ha meno di 5 anni, il 29 % tra 5 e 10 anni e il 25 % ha più di 10 anni di volontariato AVO.

Le risposte sono state 201. Il questionario permetteva l'indicazione di più motivazioni fino ad un massimo di 3. In media hanno indicato 2,18 risposte.

Quale di queste motivazioni ti ha spinto a diventare volontario AVO? (puoi indicarne 3 al massimo)

	Risposte	%
• dovere civico	4	2%
• coerenza con la mia fede religiosa	20	10%
• per fare del bene	62	31%
• perché mi è stato proposto da persone che stimo	20	10%
• perché mi piace aiutare	71	35%
• perché ho bisogno di sentirmi gratificato	9	4%

• perché mi piace fare amicizia	9	4%
• perché voglio realizzarmi	4	2%
• altre	2	1%

Analizzando le risposte si possono aggregare alcune categorie di motivazioni:

• Motivazioni sociali (dovere civico, proposto da persone stimate)	12 %
• Motivazioni soci-religiose (coerenza con fede religiosa e far del bene)	41 %
• Motivazioni personali (mi piace aiutare)	35 %
• Gratificazioni personali (sentirmi gratificato, amato, realizzarmi)	7 %
• Motivazioni personali (fare amicizia, altre)	5%

La prima motivazione al volontariato AVO sembra essere una spinta alla ricerca di una soddisfazione della persona: “piacere di aiutare gli altri” 35% delle risposte.

Una seconda motivazione si ritrova nel “far del bene” (31%) che sommata alla motivazione “fede religiosa” (10%) porta ad un 41 % la più ampia motivazione socio-religiosa.

Le motivazioni prettamente sociali (dovere civico e proposte da persone stimate) risultano essere il 12%.

Le gratificazioni personali (sentirmi gratificato, amato e realizzarmi) sono motivazioni per il 7 % e le semplici motivazioni personali (fare amicizia o altre non chiaramente definite) valgono per il 5 %.

Le domande poste ai volontari AVO con il questionario sono sostanzialmente le stesse rivolte agli aspiranti volontari al momento della loro iscrizione al corso di formazione. Nel corso degli anni 2013-2017 sono state raccolte 472 risposte motivazionali che si possono categorizzare e confrontare con il questionario 2018.

	Questionario 2018	Corsi Base 2013-2017
• Motivazioni sociali	12 %	10 %
• Motivazioni soci-religiose	41 %	29 %
• Motivazioni personali	35 %	28 %
• Gratificazioni personali	7 %	19 %
• Motivazioni personali	5%	14 %

Per tutte le categorie si possono rilevare differenze e alcune sono particolarmente significative.

Le motivazioni socio-religiose sono più importanti per i volontari attivi rispetto agli aspiranti volontari: 12 punti percentuali di cui 3 ascrivibili alle cause “coerenza con la propria fede religiosa” e 8 punti al desiderio di “far del bene”.

Le motivazioni personali con il “mi piace aiutare” sono 7 punti percentuali maggiori nel questionari che nei corsisti.

La ricerca di gratificazioni personale sembra essere molto più alta negli aspiranti volontari che nei volontari attivi. In particolare il desiderio di realizzarsi, di sentirsi gratificato e amato, il desiderio di misurarsi e affrontare le difficoltà sono le motivazioni più forti negli aspiranti volontari rispetto a quelli già esperti.

Analogamente le motivazioni personali con il “desiderio di fare amicizia” e altre non meglio specificate sono motivazioni più importanti nel momento di avvicinarsi al volontariato rispetto alle motivazioni dei volontari attivi.

Una lettura delle motivazioni al volontariato per **classi di età** non risulta particolarmente significativa considerando che la classe <40 anni è troppo esigua e le classi da 40 a 60 e > 60 anni danno risultati molto simili e allineati al totale degli intervistati. La segmentazione per classi di età nei corsi base non è disponibile.

Analogamente la lettura delle risposte motivazionali per **anzianità di servizio AVO** è molto allineata con il totale delle risposte e non si segnalano particolari differenze tra le classi di anzianità.

Passando alle domande nel questionario i risultati sono:

La MOTIVAZIONE che ti spinge a continuare è la stessa che avevi quando hai iniziato? Il 90 % dichiara che la motivazione attuale è la stessa di quando aveva iniziato il servizio AVO. L'anzianità di servizio non sembra aver avuto influenza sul cambio di motivazione tra l'iniziale e l'attuale. Nelle 3 classi di anzianità di servizio (<5, tra 5-10 e >10) le percentuali risultano rispettivamente 22%, 44%, 34%. Il questionario non prevedeva l'indicazione delle motivazioni iniziali, ma chiedeva solo l'indicazione del cambio di motivazione.

Alla domanda se **La MOTIVAZIONE è coerente con lo spirito dell'associazione**, il 97 % ha risposto positivamente. Tre risposte sono state "non so" "in parte" e "sta diventando difficile capirlo".

La partecipazione a momenti formativi contribuisce a consolidare e rinnovare la motivazione?

L'89 % ha risposto affermativamente e solo l'11 % non ritiene i momenti formativi utili a consolidare e rinnovare le motivazioni al volontariato. Per classi di età risulta che i più anziani non ritengono utile la formazione ai fini della motivazione. Infatti il 92% delle risposte negative vengono dagli >60. Per classi di anzianità di servizio le risposte negative sono concentrate nella classe da 5 a 10 con il 46 %, nella classe <5 anni con il 31 % e nella classe >10 con il 23 %.

Ti sei mai sentito stanco e sfiduciato?

A questa domanda il 70 % dei volontari ha risposto No. Il restante 30 % cioè 28 volontari hanno avuto momenti di sfiducia. Per classi di età hanno segnalato momenti di sfiducia 3 volontari < 40 anni, 3 volontari di 40-60, e 22 volontari >60. E' da segnalare ben 3 volontari sui 4 che compongono la classe <40 anni hanno indicato momenti di sfiducia o stanchezza. Per la classe 40-60 i 3 volontari che segnalano sfiducia o stanchezza pesano per il 17 % mentre i 22 della classe >60 rappresentano il 31 % dei volontari >60. Analizzando le 28 risposte di sfiducia o stanchezza per anzianità di servizio risulta una distribuzione comune tra tutte le anzianità di servizio.

In conclusione si può sottolineare che la maggior parte dei volontari non sente il peso della stanchezza o sfiducia nel servizio di volontariato, ma un terzo di loro ed in particolare i più giovani e più anziani soffrono momenti di sfiducia.

Se stanco, pensi che ripensare alle motivazioni può essere utile a riprendere il servizio con slancio?

A questa domanda hanno risposto 43 volontari su 92 e l'80 % di chi ha risposto positivamente ritiene che riflettere sulle proprie motivazioni aiuta a ridare slancio al servizio di volontariato. Le risposte negative si riscontrano nelle classi di età >60 anni e con anzianità di servizio 5-10 anni.

Rispetto alle tue aspettative e motivazioni hai trovato in AVO quello che aspettavi?

Il 92% degli intervistati hanno affermato di aver trovato nell'associazione le risposte alle proprie aspettative e motivazioni. Solo 7 volontari sui 92 intervistati hanno avuto espressioni negative e commentate come segue: aiuto materiale limitato, scollamento tra spirito volontariato e comportamento fuori servizio, gratificazioni da parte dei pazienti, pensavo di uscire più gratificata, formazione teorica i malati sono diversi da come presentato, pensavo di fare più che parlare, in questo momento mi sento opprimere. Le espressioni negative si riscontrano nella classe di età >60 e con bassa anzianità di servizio. In sintesi sembra esserci un'alta aspettativa di gratificazioni in servizio e di attività pratica. Fortunatamente solo l'8 % dei volontari intervistati hanno indicato motivi di delusione rispetto alle loro aspettative.

In conclusione

Il 60% dei volontari ha risposto al questionario. Le motivazioni al volontariato sono di natura personale e orientate ad aiutare e far del bene. Le spinte socio-religiose hanno un peso preponderante mentre le aspettative di gratificazione personale sono la componente minoritaria. Nel confronto con gli aspiranti volontari si nota da parte di questi ultimi un maggior peso delle motivazioni e gratificazioni personali rispetto alle motivazioni sociali e socio-religiose che caratterizzano i volontari attivi.

Il 90 % dei volontari ritiene che le motivazioni iniziali siano le stesse di quelle attuali.

Il 97 % ritiene che la loro motivazione è coerente con lo spirito dell'AVO.

Il 70 % degli intervistati non si è mai sentito stanco nel servizio, mentre un terzo, i più giovani e i più anziani, hanno avuto momenti di crisi. La maggioranza dei volontari ritiene utile ripensare alle proprie motivazioni per ridare slancio al servizio.

Il 92 % degli intervistati dichiara di aver trovato in AVO le risposte alle proprie aspettative e motivazioni

Formazione alla sicurezza nei luoghi di lavoro previsto dal D.Lgs. 81/08

Con l'applicazione del regolamento n. 1162 del 16/12/2016 "Regolamento per la collaborazione tra associazioni di volontariato e Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi di Varese" le associazioni ed i volontari devono attenersi ad una serie di regole e comportamenti indispensabili per un corretto servizio all'interno delle strutture. Tra le altre normative, essendo i volontari equiparati ai lavoratori dipendenti, devono avere una formazione base per la sicurezza nei posti di lavoro. Tutti i volontari che prestano servizio presso l'ASST 7 Laghi hanno perciò seguito il corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. I volontari entrati in associazione dopo il 2017, se non dispongono della certificazione necessaria, seguiranno il corso FAD messo a disposizione dall'ASST 7 Laghi.

Immagine AVO

Nel 2017 la FEDERAVO ha presentato il nuovo logo e la nuova immagine della federazione.

AVO Varese, dopo aver esaurito lo stock di materiale informativo e promozionale esistente, nel corso del 2018 ha rilanciato la nuova immagine e acquistato nuovo materiale promozionale. La Sig.a Van Hoften che da molto tempo è particolarmente vicina all'AVO donando la sua professionalità di esperta grafica, ha predisposto la nuova immagine ed il nuovo materiale promozionale utilizzando il nuovo logo Federavo.

Alla luce dell'evoluzione del nostro volontariato e dei servizi che rendiamo alle comunità in cui operiamo abbiamo ridisegnato la nostra comunicazione sottolineando i tre servizi principali a cui attendiamo:

- Servizio di relazione d'aiuto: primaria attività dei volontari relativamente ad ascolto, sostegno, aiuto, calore umano, etc
- Accoglienza: presenza, orientamento, accompagnamento, guida attiva, sorriso, comunicazione, ascolto, etc
- Centri Incontro Anziani: relazione d'aiuto, ascolto, sostegno, aggregazione e intrattenimento degli anziani fragili e soli.

Abbiamo predisposto e distribuito il leaflet istituzionale con il messaggio indicato.

Per la Giornata nazionale 2018 abbiamo distribuito un leaflet specifico con indicazione degli eventi della Giornata, del Corso Base 2018 e per la parte generale quella istituzionale citata.

La Promozione dell'Associazione

Il volontariato è sempre più richiesto in diversi ambiti. Purtroppo il nostro desiderio di risposta positiva impatta molto spesso con la scarsità di volontari adeguatamente formati alla delicatezza dei compiti richiesti. Per queste ragioni i nostri volontari sono impegnati anche nell'attività promozionale della nostra associazione. Nel corso dell'anno abbiamo effettuato:

Postazioni e gazebo informativi e promozionali nei punti di grande afflusso e nel corso di manifestazioni:

Varese Solidale: gazebo in corso Matteotti 5/5.

Gavirate: manifestazione Asparagi e Fragole con mercatino dei fiori 27/05

Mercatino di Natale AVO nella hall dell'Ospedale di Varese 30/11

In concomitanza della giornata nazionale AVO il 13 ed il 24 Ottobre si sono tenute 2 giornate di promozione con il gazebo in Piazza del Podestà per la distribuzione di volantini promozionali dell'associazione e del nuovo corso di formazione volontari.

A sostegno dell'attività promozionale sono stati distribuiti **portachiavi** con logo AVO Varese.

L'AVO Varese mantiene relazioni con tutti i **media** locali da cui ottiene supporto e visibilità, indispensabili nei momenti di promozione dell'associazione. In vista della Giornata Nazionale e della campagna promozionale per acquisizione di nuovi volontari sono state effettuate diverse interviste presso le televisioni locali quali Rete 55 e Telesettelaghi.

Diversi articoli informativi e promozionali della Giornata Nazionale e del volontariato sono stati pubblicati sui quotidiani varesini La Prealpina e la Provincia di Varese, così come sul giornale on line Varese News. Il presidente e alcuni volontari hanno partecipato a diverse conferenze stampa riguardanti attività di volontariato specifico AVO o in collaborazione con altre organizzazioni.

Nel corso del 2018 Telesettelaghi ha dedicato 2 programmi "speciale per AVO" di 30 minuti ciascuno.

Il sito internet **www.avovarese.it** aperto all'inizio dell'anno 2014 è la vetrina dell'AVO nonché strumento di comunicazione per chi voglia contattare l'associazione e strumento di comunicazione interna a cui si accede con password, nella sezione riservata ai volontari AVO.

Lo spazio/finestra dedicata alle iscrizioni on line ai corsi base è stato utilizzato da un significativo numero di utenti aspiranti volontari.

Il sito è sempre più utilizzato per comunicazioni ai volontari.

Nuove attività ed Eventi associativi

Servizio AVO presso i Centri di Incontro degli Anziani del Comune di Varese

La nuova attività associativa riguarda l'impegno preso dalla nostra associazione per i **Centri di Incontro degli Anziani del Comune di Varese**. L'AVO e l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Varese hanno firmato una convenzione, della durata biennale, rinnovabile tacitamente, che impegna l'associazione a prendersi carico dei volontari che assicurano l'apertura dei Centri, l'accompagnamento degli utenti anziani indicati dai Servizi Sociali comunali ai centri di aggregazione ed al servizio di relazione di aiuto prestato dai volontari AVO già formati ed esperti in questo compito.

Nel corso dell'anno 2018 l'AVO ha preso in carico 20 volontari che hanno assicurato l'apertura, la chiusura e la gestione dei centri, e l'accompagnamento di anziani inabili ai centri di Avigno e San Fermo. Al momento della stesura della relazione 17 volontari sono attivi mentre 3 di loro hanno cessato la frequentazione presso i CIA.

In sintesi gli obiettivi del progetto sono:

1. Mantenimento dell'apertura dei Centri e inserimento dei volontari nell'associazione di volontariato AVO.
2. Promozione dell'attività dei volontari AVO formati alla relazione di aiuto presso i centri per sostenere gli anziani fragili e soli che frequentano i centri.
3. Incremento del numero di frequentatori dei Centri attraverso la promozione di nuove attività di socializzazione, intrattenimento e supporto.

Per raggiungere gli obiettivi indicati sono state lanciate una serie di iniziative.

La più importante è stata la partecipazione al bando della Fondazione Comunitaria del Varesotto con il progetto "**Portiamo gli anziani al Centro**". La nostra associazione ha ottenuto un contributo sul progetto per l'anno 2018 di € 6.000. Con questo progetto si è potuto:

Assicurare la presenza di uno psicologo psicoterapeuta che ha effettuato incontri nei diversi centri per più di 40 ore di consulenza. Lo psicologo è stato disponibile ed ha frequentato i centri nel mese di agosto, mese particolarmente difficile per gli anziani soli.

Un fisioterapista ogni settimana ha svolto incontri di ginnastica dolce al Centro di Biumo Inferiore.

Abbiamo effettuato un'escursione con visita e guida al parco di Villa Panza (FAI). Gli anziani sono stati accompagnati con pullman.

Abbiamo pranzato all'agriturismo con la partecipazione di 55 anziani. Gli anziani sono stati accompagnati con pullman.

Abbiamo effettuato una visita con guida all'hotel Palace con illustrazione del "liberty" e con merenda presso l'hotel per 45 frequentatori dei CIA. Gli anziani sono stati accompagnati con pullman.

Una serie di conferenze dal titolo "Immagini che parlano" alla scoperta del nostro territorio.

Diversi concerti del coro "Ston...avo" sostenuto dalle Volontarie AVO

Diverse presentazioni di fotografie e immagini di eventi partecipati dagli anziani

Partecipazione di una quarantina di anziani all'escursione in ville cittadine facenti parte del Festival Nature Urbane.

Diverse conferenze di un medico internista e geriatra sulla salute degli anziani e sulla prevenzione delle malattie in generale e quelle di stagione.

E' in corso di preparazione una serie di conferenze sulla storia di Varese nel Risorgimento.

Nei diversi centri sono stati organizzati momenti di festa, colazioni comuni, scuole di cucito, momenti teatrali.

Molti anziani passano parte del loro tempo con il gioco di carte e burraco in particolare. Sono stati organizzati diversi tornei ed a seguire rinfreschi e ricreazioni.

Alcuni volontari AVO hanno assicurato una presenza continua nel corso della settimana e sostengono i frequentatori dei centri con interventi di relazione d'aiuto.

Per le escursioni abbiamo provveduto ai servizi pullman che hanno raggiunto i diversi centri di aggregazione nei quartieri.

Sempre nell'anno 2018 abbiamo partecipato ad un nuovo bando della Fondazione Comunitaria del Varesotto con un nuovo progetto "**Anziani al Centro**" questo nuovo progetto è in linea di continuità con quello citato. La Fondazione ha approvato il progetto e assicurerà un nuovo finanziamento di € 5.000 per attività da svolgere entro il 31/7/2019.

Per assicurare risorse ed una stabilità all'iniziativa abbiamo partecipato ad un progetto con centro servizio del volontariato "CSV Insubria" per l'assegnazione dei giovani del Servizio Civile. Il progetto dovrebbe assicurare la presenza di 1 volontario del servizio civile a partire da Gennaio 2019.

Tuttavia non si nascondono alcune difficoltà che riguardano principalmente l'inserimento di nuovi utenti presso alcuni centri, da lungo tempo focalizzati su attività ludiche, principalmente sul gioco delle carte e contrari ad ogni nuova iniziativa. Non abbiamo dati certi sull'incremento dei frequentatori presso i centri, ma da alcune statistiche per l'anno 2018 rilevate dai servizi sociali del comune risulterebbe un aumento di un centinaio di utenti presso tutti i centri comunali.

Nel complesso la nuova iniziativa di volontariato presso i centri di incontro per gli anziani rappresenta una sfida importante per la nostra associazione che esce dalle strutture protette andando incontro ai bisogni dei più fragili. Non è ancora la “domiciliarità” come indicato dalla nostra federazione, ma è un primo passo verso una nuova AVO attenta ai più bisognosi.

Giornata Nazionale AVO 2018

Come ogni anno AVO ha organizzato le manifestazioni della Giornata Nazionale con una serie di eventi molto apprezzati e partecipati.

Abbiamo celebrato la Giornata Nazionale AVO il 27/10/2018 con un grande concerto tenuto dagli allievi del Liceo Musicale Statale “A. Manzoni” di Varese. L’evento patrocinato dal Comune di Varese si è tenuto nel Salone Estense messo a disposizione dall’amministrazione comunale. I 200 posti si sono esauriti in brevissimo tempo per la partecipazione di volontari e di cittadini.

Nelle giornate del 13/10 e del 24/10 abbiamo tenuto due gazebo promozionali in Piazza del Podestà. Moltissimi volontari hanno presenziato dando dimostrazione del loro servizio e partecipazione all’associazione.

Torneo burraco

Il 25/5 presso Centro Incontri Anziani di Malnate si è svolto l’annuale Torneo di Burraco AVO Varese. La serata organizzata dalla nostra volontaria Pinuccia Brusa Veronesi ha avuto un successo particolarmente significativo con la partecipazione di oltre 70 giocatori.

Serata ritrovo al Sacro Monte

Il 15/9 abbiamo festeggiato la ripresa del servizio dopo il periodo estivo con un incontro di tutti i volontari AVO e amici al Sacro Monte. Un centinaio di volontari divisi in gruppi hanno visitato il Museo Pogliaghi e la Cripta del Santuario. Dopo l’aperitivo e la cena a buffet il Coro Ston...AVO ha tenuto un “concerto” nel salone del museo Pogliaghi.

Festa di Natale

Il giorno 16/12/2018 presso l’Hotel Palace ci siamo scambiati gli auguri di Natale con una grande festa preceduta dalla Santa Messa.

Hanno partecipato 120 commensali tra cui il Dott. Molinari Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Varese che ha provveduto alla premiazione dei volontari che hanno raggiunto i 20 e 10 di servizio. Il Sindaco di Varese Avv. Galimberti ci ha raggiunto e ha rivolto un breve saluto e si è congratulato con i volontari dell’associazione per il loro servizio e la dedizione verso i bisognosi.

Il coro Ston...AVO ha allietato il pomeriggio con canti natalizi. I volontari presenti hanno partecipato ad una tombola per raccogliere fondi a favore dell'associazione Non Solo Pane a cui sono stati donati 700 €.

Coro Ston...AVO

Il gruppo canoro Ston...AVO, diretto dai maestri Gianpiero Fiori e Giancarlo Paroni, ha continuato la propria attività con l'arricchimento del repertorio e con numerose partecipazioni a funzioni religiose e momenti di festa. Il Coro Ston...AVO ha cantato presso la Chiesa Giovanni Paolo II dell'Ospedale per la S. Messa dell'Ammalato, presso le RSA, alla festa dei Centenari presso la RSA Maria Immacolata, presso il centro Anziani di via Maspero, ed in tutti i momenti di aggregazione dei volontari. L'associazione ha provveduto all'acquisto di una tastiera e dei relativi accessori che sono ora a completa disposizione del Coro Ston...AVO. In precedenza il coro usava in prestito gli strumenti messi a disposizione dalla RSA Maria Immacolata.

Gruppo Mani d'Oro

Il gruppo mani d'oro ha continuato l'attività di manufatti e lavoretti destinati alla promozione nel corso dei mercatini locali. L'attività del gruppo è molto apprezzata per la qualità, la fantasia, il contributo economico che dona all'associazione, ma più importante per lo spirito che si crea e che rafforza il senso di appartenenza all'associazione.

Il 30/11 nella Hall dell'ospedale si è tenuto il mercatino natalizio AVO con la vendita dei lavoretti prodotti dal gruppo mani d'oro. L'8/12 il mercatino si è riproposto presso la Fondazione Molina.

Collaborazioni

AVO collabora attivamente con altre associazioni e fondazioni. Nell'anno 2018 i volontari AVO, che normalmente non effettuano raccolta fondi, si sono resi disponibili alla collaborazione con l'Associazione "La Gemma Rara" e la Fondazione "Il Circolo della Bontà" per la raccolta fondi al termine degli spettacoli nel corso della stagione teatrale. A conclusione della stagione è stato possibile donare una borsa di studio per la ricerca su malattie rare e nuove sedie a rotelle per l'Ospedale di Circolo.

Alcuni volontari AVO si sono prestati come attori "conduttori" in brevi filmati illustrativi dei percorsi accoglienza all'interno dell'ospedale. Questi brevi filmati, inseriti nei siti internet dell'AVO, Circolo della Bontà e Ospedale di Circolo, aiuteranno gli utenti ad orientarsi nel raggiungere i reparti o gli ambulatori di loro interesse.

Alternanza Scuola Lavoro

Anche quest'anno, AVO ha dato disponibilità ad accogliere studenti per un servizio di alternanza scuola/lavoro. 3 ragazzi, sempre seguiti da un tutor, hanno effettuato 2 stage di 2 settimane ciascuno presso l'associazione prestando servizio di accoglienza, attività di segreteria e alcuni turni in reparto di degenza e servizio presso la Biblioteca dell'ospedale.

A seguito della presentazione dell'associazione presso l'Istituto Einaudi 2 studentesse hanno deciso di dedicare parte del loro tempo libero nel periodo di vacanza all'attività di volontariato svolgendo servizio di accoglienza. L'esperienza è stata molto positiva per le studentesse e per l'associazione che riproporrà anche quest'anno la promozione del volontariato presso gli studenti delle scuole superiori.

Partecipazioni ad Incontri, Corsi, Convegni ed altri Eventi

Il 21 gennaio il presidente ha partecipato ad una tavola rotonda organizzata dal Circolo della Bontà con la presidente della Fondazione Humanitas sul tema dei volontariato.

In Febbraio abbiamo presentato la nostra associazione alla varie scuole cittadine nell'ambito del progetto CVV-Scuole.

La tradizionale attività promozionale del volontariato e della nostra associazione presso le scuole si svolge in coordinamento con altre organizzazioni e attraverso l'iniziativa Alternanza Scuola Lavoro. Il gruppo Scuola-Volontariato non ha svolto alcuna attività.

Abbiamo partecipato alla conferenza ed aderito al programma Varese Solidale che ha come obiettivo la raccolta fondi per le associazioni che assicurano un sostegno alimentare e per quelle sportive di Varese. Nella giornata del 5/5 abbiamo promosso l'AVO con un gazebo ed alla sera un gruppo di 40 volontari hanno partecipato alla "cena solidale".

Il Presidente AVO ha partecipato al premio Sole d'Oro organizzato dal CSV Insubria (ex CESVOV) per i volontari che si sono distinti nel loro servizio di volontariato.

Il Presidente ha seguito lo sviluppo e l'applicazione della nuova normativa sul Terzo Settore partecipando a diversi incontri e dibattiti presso il CSV Milano, presso l'AVO Lombardia e presso il Centro Servizio per il Volontariato dell'Insubria. Il codice del Terzo Settore è in vigore, ma mancano alcune disposizioni applicative che comporteranno dilazioni e ritardi. La più importante, già citata, riguarda il registro nazionale e l'adattamento degli statuti alla nuova normativa.

Il Presidente ha partecipato alla tavola rotonda organizzata presso l'Università dell'Insubria al dibattito "Anziani e assistenza domiciliare di lingua straniera nella provincia di Varese". Il dibattito è stata l'occasione di dialogo tra accademia, organizzazioni, operatori sociali e associazioni di volontariato che operano nell'ambito dell'assistenza agli anziani. Lo scopo dell'incontro è stato quello di far conoscere esigenze ed esperienze al fine di creare una rete di collaborazione. La tavola rotonda è stato il primo atto del progetto AGEVOLA che ha come obiettivo la ricerca di strumenti multilingue per l'assistenza agli anziani. I ricercatori dell'Università dell'Insubria hanno chiesto la collaborazione della nostra associazione.

L'AVO Varese è stata nominata per il premio MAISOLI della Regione Lombardia. Il premio intende riconoscere il lavoro ed il sostegno dato dalle associazioni di volontariato socio-sanitario a rispondere ai bisogni dei più fragili. Quasi tutti i componenti del Consiglio Esecutivo hanno partecipato alla cerimonia di premiazione presso palazzo Lombardia di Milano.

I responsabili di Reparto hanno partecipato ad un incontro con la Dott.ssa Tomasin responsabile DAPSS (Direzione Assistenziale e delle Professioni Sanitarie e Sociali) e le Caposala delle strutture ospedaliere dell'ASS7LAGHI. L'incontro aveva lo scopo di far conoscere l'associazione AVO, le coordinatrici di reparto e illustrare il tipo di servizi di volontariato. L'incontro molto interessante è servito anche a ricordare che i volontari AVO non possono effettuare azioni di imbocco ai malati.

Cristina Birago ha partecipato al convegno sul carcinoma mammario nell'ambito delle giornate di informazione e prevenzione.

Avo Giovani

AVO Varese, come tutte le associazioni di volontariato, ha bisogno di ringiovanire e rafforzarsi con volontari in giovane età. Nonostante la presenza di alcuni giovani non si è ancora riusciti a costituirli in un gruppo.

Il recente corso base per aspiranti volontari ha visto la partecipazione di un bel gruppetto di giovani. Al fine di stimolare la loro partecipazione ed adesione all'associazione è stata organizzata una conferenza speciale per giovani tenuta dal nostro volontario Federico De Dominicis che ha relazionato sulle proprie esperienze, emozioni e attività di volontario.

Attività organizzativa

Nello Statuto e Regolamento è prevista una durata triennale per tutte le cariche e gli incarichi sociali. Per alcune cariche è previsto un successivo mandato.

Per quanto riguarda gli incarichi di Responsabile e Vice Responsabili permane una notevole difficoltà al "ricambio" inteso come assunzione di nuovi compiti in reparti

diversi da quello in cui si è attivi e/o nuove responsabilità all'interno dell'associazione. Il presidente ha avuto molteplici incontri con i vari responsabili per verificare come si potrebbe configurare un programma di ricambio. In linea di principio non esistono preclusioni da parte degli intervistati, ma in pratica si adombrano una serie di problematiche che frenano il processo. Solo alcuni responsabili hanno mostrato assoluta contrarietà al ricambio.

Gli orari di apertura della segreteria sono confermati per il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 16.30 alle 18.30 e le presenze sono assicurate con delle turnazioni. Negli altri orari ed in particolare al mattino sono tuttavia quasi sempre presenti uno o più addetti.

È stato effettuato l'acquisto di un Video Proiettore che permette autonomia di presentazione e utilizzo in sede AVO o esterna. Il video proiettore è stato molto utilizzato presso i Centri di Incontro Anziani.

Il Database, nonostante alcune minori criticità, è in funzione. Contiamo sempre sulla disponibilità di Paolo Raimondo, messo a nostra disposizione dal CVV, per assicurarne l'evoluzione e la manutenzione.

I 2 pc fissi della sede AVO sono stati totalmente rinnovati e potenziati nelle capacità di memoria. I programmi operativi sono stati aggiornati con l'acquisto delle licenze.

L'operatore telefonico ha assicurato un servizio adeguato e le tariffe sono rimaste stabili nel 2018 sui livelli acquisiti dopo il cambio di operatore avvenuto nel 2015.

Attività degli Organi Sociali

L'Assemblea dei Soci

L'assemblea è l'organo fondamentale dell'associazione. Lo Statuto AVO (art. 3 e art. 7) e il Regolamento (art 5) di AVO Varese prevedono l'ammissione a socio AVO dopo un periodo di attività di due anni e non meno di 200 ore di servizio. Essere socio AVO non comporta particolari impegni, se non quelli già in essere in quanto volontario, ma si ha il diritto a partecipare in modo più incisivo alla vita dell'associazione ed in particolare ad eleggere ed essere eletti alle cariche sociali (Consiglio Esecutivo, Collegio dei Revisori, Collegio dei Probiviri, etc). I volontari che hanno raggiunto i requisiti sono regolarmente invitati all'ammissione a socio con diritto al voto. Su loro domanda il CE ne delibera l'ammissione.

Statuto

La modifica Statutaria richiesta dalla nuova normativa “Codice del Terzo Settore” dovrà avvenire entro il 2 Agosto 2019, se non ci saranno ulteriori dilazioni. Occorrerà seguire da vicino i consigli e le indicazioni che verranno date da Federavo e dal CSV per i dettagli relativi alle modifiche richieste. L’assemblea ordinaria dei soci dovrà approvare il nuovo statuto.

Il **Consiglio Esecutivo** si è riunito con regolarità e con la presenza di quasi tutti i consiglieri. I verbali sono stati redatti dalla segreteria o dagli stessi consiglieri con dovizia di dettagli.

Il **Collegio dei Probiviri** non ha avuto alcuna attività nel corso dell’anno.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** dopo aver fatto le debite verifiche ha certificato il Bilancio 2017 che è stato presentato all’Assemblea nella riunione del 13/3/2018.

Le verifiche al bilancio 2018 sono avvenute in tempo per la relazione al CE ed all’approvazione assembleare.

Rapporti con Federavo e con AVO Lombardia

Il presidente di AVO Varese ha partecipato a tutte le riunioni di AVO Lombardia a Milano, ed all’Assemblea dei Soci.

Il presidente e 4 Consiglieri hanno partecipato al XXI Convegno Federavo.

AVO Varese partecipa alle attività Federavo dando, quando richiesto, il supporto necessario e alcuni volontari di AVO Varese sono componenti attivi degli organi federali:

Marina Vailati è Tesoriera di Federavo e AVO Lombardia

Giusi Zarbà è membro del comitato di Redazione del Giornale Notiziario “Noi Insieme”.

Paolo Gianotti è membro del gruppo Revisori di Federavo.

Con le prossime assemblee di Federavo e di AVO Lombardia si dovrà procedere al rinnovo delle cariche e dei consiglieri. Tutti i volontari possono candidarsi e partecipare.

Rapporti con le associazioni ed il territorio

AVO Varese collabora ed è socio delle associazioni di coordinamento volontariato quali: **CSV INSUBRIA** e **CVV**

AVO Varese è socio del CSV INSUBRIA (Centro Servizi Volontariato per le Province di Varese e Como). I CSV delle 2 provincie, dopo un lungo processo di collaborazione ed in linea con le direttive legislative riguardanti i centri di servizio, sono stati integrati.

Il Consiglio Direttivo è stato rinnovato ed Ambrogio Bandera è stato eletto membro del CD per il prossimo triennio.

AVO è socio di CVV (Coordinamento Volontari Varesini) e Giusi Zarbà è membro del Consiglio Direttivo. Nel corso del 2019 il CD dovrà essere rinnovato.

AVO collabora strettamente con entrambe le associazioni e in diverse occasioni abbiamo sostenuto concretamente le iniziative proposte delle stesse.

Comitato Consultivo Misto

L'Azienda Ospedaliera ASST 7 Laghi, recependo le istanze sollevate da diverse associazioni di volontariato, ha promosso un organismo di consultazione che dà attuazione strutturata a quanto previsto dall'articolo 14 del D.L.vo 502/92 e s.i.m., tenendo conto del fatto che il volontariato rappresenta uno stimolo importante e costante alla partecipazione e alla pratica di cittadinanza solidale.

Il Comitato Consultivo Misto ha rinnovato la composizione nel corso del 2017. Il presidente di AVO Varese, su istanza del CE, ha presentato la candidatura a membro del CCM e nominato nell'assemblea del 27/11/2017.

I nuovi regolamenti emessi dall'ASST 7 Laghi prevedono la possibile evoluzione del ruolo dell'attuale CCM in una logica estensione delle competenze ai rapporti con tutto il Terzo Settore. E' pertanto importante che l'associazione AVO sia presente e rappresentata nel comitato.

Breve relazione di fine mandato

Il Consiglio Esecutivo termina il proprio mandato triennale ed il Presidente, avendo coperto la carica per due mandati consecutivi, a termine del regolamento, non può ripresentare la candidatura.

Il Presidente ed i Consiglieri esprimono i propri ringraziamenti a tutti coloro che hanno sostenuto e collaborato al raggiungimento di importanti **obiettivi** qualitativi e quantitativi.

Il vero patrimonio di un'associazione di volontariato è quello umano ed è rappresentato dai propri volontari. Non sono importanti i numeri, ma la **qualità dei volontari**, la loro diversità è una ricchezza e la capacità di ascoltare gli altri è una risorsa. In questi anni sono stati fatti tanti sforzi per far crescere l'AVO Varese e migliorare la qualità del servizio di volontariato.

L'organizzazione del servizio, la responsabilità dei volontari, la partecipazione alla vita associativa e la formazione sono stati gli obiettivi prioritari.

Il **numero di volontari** è cresciuto da 125 al 31/12/2012 a 217 al 31/12/2018, di cui 17 presso i CIA comunali. Il turnover nel volontariato, normalmente molto alto, è stato più che compensato da nuovi volontari.

AVO Varese ha assunto la responsabilità del servizio di volontariato presso **nuove strutture** RSA (S. Andrea di Cassano Magnago e Cav. Menotti di Cadegliano Viconago).

Abbiamo organizzato il servizio di volontariato presso **nuovi reparti** quali: Psichiatria, Cure Subacute, Cardiologia, Laboratorio di Genetica.

Abbiamo organizzato il servizio di **Accoglienza** e Orientamento agli ingressi dell'Ospedale di Circolo, partendo dalla collaborazione con altre organizzazioni per poi evolvere ed assumerci direttamente tutti gli impegni.

Abbiamo iniziato il servizio accoglienza pazienti e utenti presso il reparto di Cardiologia.

Abbiamo effettuato **11 Corsi Base** di formazione per aspiranti volontari, di cui uno a Cittiglio e 2 presso le RSA S. Andrea e Cav. Menotti.

Gli iscritti ai corsi sono stati 160. Ad oggi 64 sono volontari attivi, 22 tirocinanti e 74 hanno lasciato il volontariato o durante il corso o al termine del tirocinio o dopo un breve periodo di volontariato.

Abbiamo organizzato i **tirocini** con assistenza di diversi tutors (18 presenze in 3 reparti distinti).

E' stato costituito il **gruppo Formazione** per la formazione autogestita.

Si sono costituiti il gruppo **Mani d'Oro** ed il **Coro Ston...AVO**.

Abbiamo proposto innumerevoli eventi promozionali, collaborazione con associazioni e reti di volontariato, partecipazione a raccolte fondi anche a favore di altre organizzazioni.

L'AVO Varese, interpretando i suggerimenti della Federavo e con lo spirito di andare incontro ai nuovi bisogni e fragilità, è uscita con il servizio di volontariato presso strutture tradizionali e avvicinato gli anziani soli o comunque bisognosi di attenzione e sostegno garantendo loro momenti di partecipazione e relazione di aiuto. Servizio presso i **Centri di Incontro Anziani** nei quartieri comunali di Varese.

I bilanci economico finanziari annuali sono stati analizzati e valutati dal Collegio dei Revisori il cui Presidente è iscritto all'Albo dei **Revisori Contabili**. Il bilancio annuale è pubblicato sul sito internet. Con questa procedura di revisione abbiamo anticipato quanto viene richiesto nel Codice del Terzo Settore alle organizzazioni più importanti.

La **situazione finanziaria** dell'AVO Varese è solida ed il patrimonio al 2018 è 3 volte quello esistente ad inizio mandato. Gli impegni economico finanziari previsti per il 2019 relativi a progetti in corso sono tutti accantonati a bilancio.

Nel bilancio sono accantonati fondi per investimenti e spese future.

Conclusioni

I processi di rinnovamento e adeguamento della nostra associazione alle nuove istanze e richieste rivolte al volontariato socio-sanitario sono continuati nel corso del 2018.

Il numero complessivo di volontari attivi negli Ospedali e RSA si è stabilizzato e le uscite di alcuni volontari per motivi personali e di età sono più che compensate dalle nuove entrate.

Il livello qualitativo del nostro volontariato è cresciuto notevolmente come risultato delle continue azioni formative proposte nel corso dell'anno. E la cosa più importante è la risposta molto positiva dei volontari che hanno partecipato numerosi e con entusiasmo agli incontri proposti. Le risposte al questionario motivazioni hanno chiaramente sottolineato la validità e l'importanza della formazione.

L'associazione ha riscontrato notevoli riconoscimenti da parte dei Responsabili di tutte le strutture in cui operiamo. E con i riconoscimenti anche gli inviti a mantenere e se possibile a dare ulteriori supporti.

Il Presidente ed il Consiglio Esecutivo esprimono un grazie di cuore a tutti i Volontari che a vario titolo hanno svolto e svolgono all'interno dell'associazione incarichi specifici: dalla Segreteria ai Responsabili di Reparto, dai Selezionatori ai Formatori.

A Tutti i Volontari è esteso il nostro GRAZIE per il servizio, per la cura, per l'attenzione e la dedizione che offrono nei confronti dei PAZIENTI in Ospedale e degli OSPITI nelle RSA.

Varese, 30 Gennaio 2019

Ambrogio Bandera
Presidente AVO Varese

Proposte per l'anno 2019

Essendo a fine mandato il Presidente ed il Consiglio esecutivo non ritengono di dover esporre un programma di attività per l'anno 2019 e successivi e lasciano al nuovo CEAVO ed al nuovo Presidente il compito di delineare i progetti futuri.

Tuttavia il Presidente, rammaricandosi per non aver raggiunto anche questi obiettivi, desidera segnalare le inadempienze, i progetti e le aree di intervento che non sono stati portati a compimento:

Adeguamento dello Statuto alle nuove norme del Codice Terzo Settore

Formazione: incrementare il livello qualitativo dei volontari. Molto è stato fatto, ma alcuni volontari, in particolare quelli con maggior anzianità di servizio, non partecipano o non ritengono utile la formazione.

Coinvolgimento di nuovi Responsabili e rotazione di quelli esistenti in applicazione del regolamento. Corsi per Responsabili e Vice Responsabili, vecchi e nuovi.

Aumentare il senso di appartenenza all'AVO. Alcuni volontari pur svolgendo con impegno il loro servizio non sentono e non vivono la vita associativa come sarebbe richiesto dal nostro statuto.

Migliorare la comunicazione all'esterno ed all'interno e identificare un Responsabile della comunicazione AVO

Strutture e Reparti 2018				
	Presenze	Ore	%	%
Accoglienza	978	2249	16%	
Cardiologia	240	569	4%	
Chirurgia 1+2	321	635	5%	
Genetica	96	254	2%	
Geriatria	356	730	5%	
Medicina 1+2	511	919	7%	
Neurochirurgia Otorino	173	335	2%	
Nefrologia	169	375	3%	
Oculistica Day Hospital	153	230	2%	
Ortopedia	306	553	4%	
Pneumologia	218	373	3%	
Pronto soccorso	971	2627	19%	
Psichiatria	428	842	6%	
Screening Mammografico	113	269	2%	
Cure Sub Acute	151	286	2%	
Tirocinio	160	320	2%	
Segreteria altro	1010	2228	16%	
Totale Ospedale di Circolo	6354	13794	100%	61%
Ospedale di Cittiglio	546	1022		3%
Ospedale Del Ponte	123	230		1%
Totale ASST7LAGHI	7023	15046		66%
RSA M. Immacolata	393	927		4%
RSA F.ne Molina	748	1875		8%
RSA S. Andrea	1327	2625		12%
RSA Cav. Menotti	548	2256		10%
TOTALE GENERALE	10039	22729		100%
Centri Incontro Anziani	630	2114		

**Rendiconto Gestionale ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO (L. 266/91)
AL 31 DICEMBRE 2018**

ONERI		Dati in Euro
1	Oneri da attività tipica legge L. 266/91	€ 18.409,07
1.1.	Acquisti di beni e merci	€ 4.136,03
1.2	Acquisti di servizi	€ 4.905,47
1.3	Godimento beni di terzi	
1.4	Personale dipendente ed assimilato	
1.5	Personale autonomo e collaboratori	
1.6	Assicurazione volontari	€ 1.528,00
1.7	Rimborso spese volontari	
1.8	Ammortamenti ed accantonamenti	€ 6.000,00
1.9	Oneri diversi di gestione comprese imposte	€ 1.839,57
2	Oneri promozionali e di raccolta pubblica di fondi	€ 506,42
2.1	Attività ordinaria di promozione	€ 506,42
2.2	Raccolta Pubblica di Fondi	
3	Oneri da attività accessoria	€ 0,00
3.1	Da attività marginali ex legge 266/91	€ 0,00
4	Oneri finanziari e patrimoniali	€ 85,94
4.1	Su rapporti bancari	€ 85,94
4.2	Su prestiti	
4.3	Da patrimonio edilizio	
4.4	Da altri beni patrimoniali	
4.5	Oneri straordinari	
5	Oneri di supporto generale	€ 6.670,73
5.1	Acquisti di beni e merci	
5.2	Acquisti di servizi	
5.3	Godimento beni di terzi	
5.4	Personale dipendente ed assimilato	
5.5	Personale autonomo e collaboratori	
5.6	Ammortamenti ed accantonamenti	
5.7	Oneri diversi di gestione comprese imposte	€ 6.670,73
TOTALE ONERI		€ 25.672,16
PROVENTI		Dati in Euro
1	Proventi da attività legge 266/91	€ 20.562,91
1.1	Contributi da Enti Pubblici	€ 2.600,00
1.2	Convenzioni legge 266 con enti pubblici	€ 1.528,00
1.3	Quote sociali	€ 3.680,00
1.4	Donazioni ed erogazioni liberali	€ 2.945,00
1.5	Lasciti ed eredità	
1.6	Donazioni in natura di beni	
1.7	Contributo 5 per mille	€ 3.209,91

1.8	Contributi privati da enti erogatori	€ 6.600,00
1.9	Altri proventi tipici L. 266/91	
2	Proventi da raccolta pubblica fondi	€ 813,70
2.2	Racconta Pubblica di Fondi	€ 0,00
2.1	Altre entrate di natura promozionale	€ 813,70
3	Proventi e ricavi da attività accessoria	€ 960,00
3.1	Da attività marginali ex legge 266/91	€ 960,00
4	Proventi finanziari e patrimoniali	€ 3.400,31
4.1	Da rapporti bancari	€ 0,16
4.2	Da altri investimenti finanziari	
4.3	Da patrimonio edilizio	
4.4	Da altri beni patrimoniali	
4.5	Da proventi straordinari	€ 3.400,15
		€
TOTALE PROVENTI E RICAVI		25.736,92
RISULTATO GESTIONALE (Proventi - Oneri)		€ 64,76

Stato patrimoniale secondo gli schemi dell'Agenzia del Terzo Settore

ATTIVO		Dati in Euro
0A	Quote associative ancora da versare	€ 0,00
A)	Quote associative ancora da versare	€ 0,00
1A	I - Immobilizzazioni immateriali	€ 0,00
1A.4	oneri pluriennali	
1A.3	spese manutenzioni da ammortizzare	
1A.1	costi di ricerca, sviluppo e di pubblicità	
1A.2	diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	
1A.5	altre	
2A	II - Immobilizzazioni materiali	€ 0,00
2A.1	terreni e fabbricati	
2A.3	altri beni	
2A.2	impianti e attrezzature	
2A.4	Immobilizzazioni in corso e acconti	€ 0,00
3A	III - Immobilizzazioni finanziarie	€ 0,00
3A.3	altri titoli	
3A.1	partecipazioni	
3A.2	crediti di cui esigibili entro l'esercizio successivo	
B)	Immobilizzazioni	€ 0,00
4A	I - Rimanenze	€ 0,00
4A.1	materie prime, sussidiarie e di consumo	
4A.2	prodotti in corso di lavorazione e semilavorati	
4A.3	lavori in corso su ordinazione	
4A.4	prodotti finiti e merci	
4A.5	acconti	
5A	II - Crediti	€ 467,30

5A.1	verso clienti	
5A.2	verso altri	€ 467,30
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	
6A	III - Attività finanziarie non immobilizzate	€ 0,00
6A.1	partecipazioni	
6A.2	altri titoli	
7A	IV - Disponibilità liquide	€ 29.322,36
7A.1	depositi bancari e postali	€ 27.211,59
7A.2	assegni	
7A.3	denaro e valori in cassa	€ 2.110,77
		€
C) Attivo circolante		29.789,66
8A	Ratei e risconti	€ 0,00
	Ratei e risconti	
D) Ratei e Risconti		€ 0,00
		€
TOTALE ATTIVO		29.789,66
PASSIVO		
		Dati in Euro
1PA	I - Fondo di dotazione dell'ente	€ 0,00
2PA	II - Patrimonio vincolato	€ 0,00
2PA.1	riserve statutarie	
2PA.2	fondi vincolati per decisione degli organi Istituzionali	
2PA.3	fondi vincolati destinati da terzi	
3PA	III - Patrimonio libero	€ 13.514,91
3PA.2	riserve accantonate negli esercizi precedenti	€ 13.450,15
3PA.1	risultato gestionale esercizio in corso	€ 64,76
		€
A) Patrimonio netto		13.514,91
4PA	I - Fondi per rischi e oneri	€ 13.800,00
4PA.1	per trattamento di quiescenza e obblighi simili	
4PA.2	altri	€ 13.800,00
		€
B) Fondi per rischi e oneri		13.800,00
5PA	I - Trattamento di fine rapporto lavoro subordinato	€ 0,00
C) Trattamento di fine rapporto lavoro subordinato		€ 0,00
6PA	I - Debiti	€ 1.514,75
6PA.4	debiti verso fornitori	€ 814,75
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	€ 0,00
6PA.5	debiti tributari	
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	
6PA.6	debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	
	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	
6PA.1	debiti verso banche esigibili oltre l'esercizio successivo	
6PA.2	debiti verso altri finanziatori esigibili oltre l'esercizio successivo	
6PA.3	acconti	

6PA.7	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo altri debiti	€ 700,00
D)	di cui esigibili oltre l'esercizio successivo	
Debiti		€ 1.514,75
7PA	Ratei e risconti	€ 960,00
	ratei e risconti	€ 960,00
E) Ratei e Risconti		€ 960,00
		€
TOTALE PASSIVO		29.789,66