



## **BILANCIO SOCIALE**

esercizio 2011

(aprile 2012)

# BILANCIO SOCIALE

## esercizio 2011

edizione n. 2

Con il sostegno del



## Presentazione

---

Questo è il secondo anno che la nostra Associazione redige questo documento con lo scopo di far conoscere, in modo chiaro e trasparente, la propria attività nel corso dell'anno 2011.

Esso servirà innanzitutto ai nostri volontari, che con tanta dedizione hanno svolto il loro compito, a rendersi conto della misura del loro impegno nonché dell'impatto positivo che essi sono riusciti a dare alle aree di disagio e sofferenza così estese nella nostra città.

Servirà alla cittadinanza per conoscere che cosa e quanto abbiamo realizzato e coltiviamo la speranza che qualcuno decida di unirsi a noi diventando nostro volontario.

Servirà infine a tutti coloro che, con la loro opera e il loro contributo ci hanno permesso di svolgere i nostri compiti istituzionali, a rendersi conto di come sono state utilizzate le risorse, umane, economico-finanziarie e in termini di servizi, messe a nostra disposizione.

A questo proposito il nostro ringraziamento va:

- ai nostri volontari che hanno profuso tempo e denaro, ma soprattutto dedizione, nello svolgimento del loro servizio,
- ai nostri principali finanziatori, gli Ospedali Riuniti di Ancona, l'INRCA e i Comuni di Ancona e Camerano,
- a tutti coloro che ci hanno aiutato mettendo a disposizione risorse umane, di conoscenze e materiali e tra questi vogliamo ricordare il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche, la 2<sup>a</sup> Circoscrizione del Comune di Ancona e la Federazione AVULSS,
- a tutti coloro che si sono impegnati a vario titolo per realizzare questo bilancio, in primis ai componenti del Gruppo di Coordinamento, con un particolare ringraziamento al volontario Armando Strologo che con pazienza e determinazione si è assunto il non grato compito di conteggiare tutte le ore di servizio dei volontari negli Ospedali Riuniti, nonché alla consulente Patrizia Camilletti che ci ha guidato nella impostazione e redazione di questo bilancio.

Se il primo anno il nostro Bilancio, all'epoca di Missione e ora Sociale, era carente di dati oggettivi, per mancanza di una adeguata organizzazione a monte che consentisse una corretta rilevazione quantitativa dei fenomeni, quest'anno riteniamo di essere riusciti, almeno in parte, a colmare questa lacuna.

Ci rendiamo conto che sul punto esistono ancora margini di miglioramento in quanto vi sono ancora aree di attività nelle quali siamo stati costretti a fornire dei dati stimati, anche se in parte, ed altre in cui non è stato possibile nemmeno questo; come pure non siamo riusciti a rilevare in maniera oggettiva il grado di soddisfazione dell'utenza cui è rivolta la nostra attività. Riuscire a eliminare queste aree di carenza di dati sarà il nostro impegno per gli anni futuri.

La Presidente  
*Maria Virgili*

## Sommario

---

Introduzione e nota metodologica .....	5
Il gruppo di lavoro .....	7
1. Identità dell'Associazione .....	8
1.1. Profilo generale dell'AVULSS Ancona .....	8
1.2. La storia .....	9
1.3. Contesto di riferimento e vision .....	11
1.4. Mission e linee strategiche .....	12
1.5. Gli interlocutori .....	13
2. Risorse e organizzazione .....	15
2.1. La compagine sociale .....	15
2.2. Struttura organizzativa.....	16
2.3. I Volontari.....	19
2.4. Strutture e mezzi a disposizione .....	23
3. Relazione attività 2011 e programmazione 2012 .....	24
3.1. Obiettivi 2011 .....	24
3.2. Attività realizzate nel 2011 .....	24
3.2.1. Impegno a favore dei degenti e assistiti in generale .....	25
3.2.2. Attività di funzionamento .....	32
3.2.3. Formazione volontari .....	33
3.2.4. Diversificazione fonti di finanziamento.....	34
3.2.5. Rafforzamento dello spirito di gruppo .....	35
3.2.6. Collaborazione con le strutture socio-sanitarie.....	37
3.3. Quadro dei risultati 2011 e obiettivi 2012 .....	38
4. Quadro economico-finanziario .....	41
5. Il coinvolgimento degli interlocutori .....	44
5.1. Le opinioni degli interlocutori .....	44
5.2. La tua opinione .....	46

## Introduzione e nota metodologica

---

Attraverso il bilancio sociale si vuole **render conto della gestione svolta nel periodo** e consentire agli interlocutori di valutarla consapevolmente, avviando uno **scambio utile per la comprensione reciproca e il miglioramento delle performance aziendali**.

Nella rendicontazione è stato fatto prevalente **riferimento** a:

- principi di redazione del bilancio sociale del Gruppo di studi per il bilancio sociale (GBS, *Gruppo di studio per il bilancio sociale, Principi di redazione del bilancio sociale*, 2001 e documento di ricerca n. 10, *La rendicontazione sociale per le aziende non profit*, 2009) <sup>(1)</sup>;
- linee guida Global Reporting Initiative (GRI, *Linee guida per il reporting di sostenibilità*, 2000-2006, version 3.0, pag. 2) <sup>(2)</sup>;
- standard AccountAbility AA 1000 (ACCOUNTABILITY, *AA1000 Series*, 2005, 2008) <sup>(3)</sup>;
- linee guida del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato (CSVNET, *Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato*, 2008) <sup>(4)</sup>;
- linee guida dell'Agenzia per le Onlus (AGENZIA PER LE ONLUS, *Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit*, 2010) <sup>(5)</sup>.

Il report si **articola** nelle parti indicate di seguito.

1. **IDENTITÀ DELL'ASSOCIAZIONE:** sono evidenziati il contesto di riferimento e la vision, la collegata missione, le linee strategiche e il quadro degli obiettivi 2011, gli interlocutori dell'Associazione.
2. **RISORSE E ORGANIZZAZIONE:** sono presentate la compagine associativa, il sistema di governo ed i processi di partecipazione, la struttura organizzativa, le persone che operano nell'organizzazione e le strutture e i mezzi utilizzati per lo svolgimento dell'attività.
3. **RELAZIONE ATTIVITÀ 2011 E PROGRAMMAZIONE 2012:** qui sono analizzati i risultati ottenuti durante il 2011 e sono indicate le linee di sviluppo per il futuro.
4. **PROFILO ECONOMICO-FINANZIARIO:** sono fornite alcune informazioni significative e sintetiche sui dati finanziari evidenziati nel rendiconto finanziario annuale.
5. **IL COINVOLGIMENTO DEGLI INTERLOCUTORI:** per questa seconda edizione l'AVULSS di Ancona ha deciso di raccogliere le opinioni di alcuni interlocutori considerati strategici per il raggiungimento della mission attraverso la consegna manuale e/o l'invio per e-mail della bozza finale del documento accompagnata da un breve questionario. In questa parte è riportato sia il questionario che le opinioni raccolte.

---

<sup>1</sup> <http://www.gruppobilanciosociale.org>

<sup>2</sup> <http://www.globalreporting.org>

<sup>3</sup> <http://www.accountability21.net>

<sup>4</sup> <http://www.csvnet.it>

<sup>5</sup> <http://www.agenziaperleonlus.it>

Il bilancio sociale 2011 è stato redatto ricercando la massima partecipazione della struttura interna. Secondo la nostra valutazione, i risultati raggiunti presentano gli elementi di migliorabilità e i punti di forza sintetizzati di seguito.

**Elementi di migliorabilità del bilancio sociale:**

Maggiore coinvolgimento dei coordinatori di gruppo sia nella fase di progettazione che nella fase di rendicontazione; raccolta dati più omogenea sugli accessi alle varie strutture; più puntuale monitoraggio nel corso dell'anno dell'andamento della gestione; individuazione di modalità di coinvolgimento degli interlocutori.

**Al riguardo ci si impegna nelle seguenti azioni di miglioramento:**

Iniziare a promuovere nei coordinatori la individuazione di obiettivi specifici e correlativamente le tecniche di controllo e verifica della loro realizzazione; verificare semestralmente l'andamento della gestione, sia da un punto di vista generale che con riferimento agli obiettivi specifici di gruppo.

**Punti di forza del bilancio sociale:**

Presenza di coscienza da parte di tutta l'Associazione della quantità e qualità delle attività realizzate, nonché della necessità di attuare una migliore programmazione preventiva delle singole iniziative; maggiore visibilità dell'Associazione nei confronti degli interlocutori.

**Il bilancio sociale sarà diffuso nei seguenti modi:**

- Messa a disposizione del documento stampato presso la sede dell'Associazione per tutti gli interessati
- Invio tramite mail a tutti i soci volontari in possesso di casella di posta elettronica
- Distribuzione del documento ai referenti delle principali categorie di stakeholder
- Pubblicazione sul sito internet

## Il gruppo di lavoro

---

La redazione del bilancio sociale è stata guidata da un gruppo composto come segue:

Componente	Ruolo nell'Associazione	E-mail
Maria Virgili	Presidente	maria.virgili@libero.it
Lino D'Orazio	Vicepresidente	linodoraz@gmail.com
Biancamaria Ambrosini	Segretario	ambrosini.bianca@alice.it
Giuliana Brugè	Consigliere	giulianabruge@virgilio.it
Gabriella Boyer	Coordinatrice Gruppo Psichiatria	g.boyer@libero.it
Marco Petrelli	Amministratore	marco42@alice.it

*Consulenza e coordinamento:* Patrizia Camilletti, Hepta Consulenza srl (camilletti@hepta.it)

*Questo bilancio sociale è stato redatto nell'ambito del progetto "La rendicontazione sociale" del Centro Servizi per il Volontariato Marche ed è disponibile anche online: <http://www.avulssancona.it>*

## 1. Identità dell'Associazione

### 1.1. Profilo generale dell'AVULSS Ancona

L'Associazione AVULSS di Ancona, con sede legale in Viale della Vittoria n. 39, è una organizzazione di volontariato senza scopo di lucro, con fini di solidarietà, costituita da volontari che prestano il proprio servizio, libero, personale, gratuito, nel campo socio sanitario.

L'Associazione è iscritta al Registro del volontariato della Regione Marche e come tale Onlus di diritto. **Scopo** del volontariato AVULSS è **offrire ascolto, condivisione, servizio di assistenza**.

L'AVULSS di Ancona presta **servizio di volontariato in ospedali e in altre strutture socio-sanitarie di ricovero** per persone malate o anziane o anche a domicilio su segnalazione dei servizi sociali del Comune. Strumento principale di intervento è la **relazione di aiuto interpersonale** attraverso la quale il volontario dà sostegno e cerca di stimolare le risorse psichiche della persona per aiutarla ad affrontare e superare la situazione di disagio.

L'AVULSS di Ancona opera nei Comuni di Ancona e di Camerano.

#### Dimensioni dell'Associazione

Descrizione	2011	2010
Soci Operatori Volontari	242	252
Gruppi attivi	16	15
Ore volontariato	19.326	18.000 circa

#### Dalla Carta del Volontariato

Il fine istituzionale dell'AVULSS di Ancona è, secondo la "Carta" del Volontariato:

[...] un servizio di volontariato che realmente contribuisca a **migliorare la qualità di vita degli uomini** [...] Il **volontario** AVULSS è uno che **si pone a servizio della vita**: uno che, beneficiando dei diritti che gli vengono dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato italiano, intende esercitare, soprattutto in ambito socio-sanitario, un servizio libero, gratuito, qualificato, organizzato e civilmente riconosciuto, capace di esprimere nella realtà pubblica la presenza militante di una forza impegnata nel migliorare la qualità della vita di ogni uomo, di tutto l'uomo, specialmente in condizione di sofferenza, bisogno, emarginazione; [...] è un esperto di umanità, è una persona che diventa sempre più capace di vivere insieme, di stare accanto ad altre persone; è uno che si preoccupa di crescere in umanità, per comunicare umanità. [...] nel servizio del Volontariato AVULSS non c'è posto per la genericità, l'inqualificazione, l'improvvisazione. Pertanto il volontario AVULSS deve impegnarsi prima di tutto e soprattutto per formarsi una personalità ricca, capace di ascolto, di dialogo, di intervento discreto, a tempo e a luogo.



## 1.2. La storia

L'AVULSS di Ancona è nata nel 1982 come nucleo dell'Associazione nazionale AVULSS ed è diventata ONLUS autonoma, federata con l'AVULSS nazionale, nel 2005.

Anno	Principali accadimenti
<b>1978</b>	<p>Legge 23 DICEMBRE 1978 N. 833 – Istituzione del servizio sanitario nazionale</p> <p>Art. 45. (Associazioni di volontariato) – È riconosciuta la funzione delle associazioni di volontariato liberamente costituite aventi la finalità di concorrere al conseguimento dei fini istituzionali del servizio sanitario nazionale.</p>
<b>1979</b>	<p>Per opera di don Giacomo Luzietti, <b>nasce l'Associazione nazionale AVULSS</b>, costituita con la legge n. 833/1978, con lo scopo di effettuare servizi di volontariato in campo sociosanitario nell'ambito territoriale dell'USL.</p>
<b>1982 - 1986</b>	<p><b>1982 Nasce il nucleo locale AVULSS di Ancona</b> con sede in via De Bosis in locali dati in comodato d'uso dal Comune di Ancona.</p> <p>Una ventina di volontari frequenta il primo corso di formazione e inizia a lavorare presso il reparto di <b>lungodegenza dell'Ospedale geriatrico (INRCA)</b> diretto dal dott. Remo Gaetti.</p> <p>Negli anni successivi i corsi di formazione si svolgono nelle aule didattiche dell'Ospedale Umberto I° con la collaborazione di docenti dell'Università, dell'Ospedale Regionale e dell'USL. I volontari superano le trenta unità e iniziano ad operare nei <b>reparti di medicina generale</b> del dott. Sandro Totti e del prof. Corrado Fuà. Inizia poi, in collaborazione con le volontarie CRI un servizio per la prevenzione dei tumori al seno. Nel 1985 inizia il servizio nel <b>reparto di psichiatria</b>.</p>
<b>1987- 1991</b>	<p>Il nucleo dei volontari cresce di 7 o 8 persone ogni anno fino a superare i 50. Inizia il servizio presso i <b>reparti di ortopedia e neurologia</b> e nel 1987 presso <b>l'Ospedale Cardiologico Lancisi</b>.</p> <p>Nell'89 inizia la collaborazione con lo IOM per l'assistenza dei malati oncologici a domicilio e viene formato un gruppo di volontari per l'assistenza ai malati di AIDS.</p> <p>Inizia l'attività nei <b>reparti di malattie infettive e di oncologia</b>.</p> <p>Nasce la collaborazione con i servizi sociali del Comune per un <b>servizio di animazione nella Casa protetta "Villa Almagià"</b>.</p>
<b>1992 – 1996</b>	<p>In questo periodo con i corsi di formazione entrano quasi 20 nuovi volontari ogni anno raggiungendo un numero di soci superiore al centinaio.</p> <p>Con decreto n. 415 dell'8 luglio 1993 <b>il nucleo AVULSS di Ancona è iscritto al Registro della Regione Marche delle Associazioni di volontariato</b>.</p> <p>Con l'inizio del trasferimento dell'Umberto I° a Torrette nasce un <b>servizio di accoglienza</b> che si inserisce nel progetto di umanizzazione delle strutture.</p> <p>L'AVULSS partecipa a una commissione di studi del Comune per migliorare la qualità della vita degli anziani e Inizia un'<b>assistenza a domicilio per anziani</b> nel quartiere di Posatora, un <b>servizio presso l'Opera Pia Ceci di Camerano</b> e presso <b>l'Istituto di riabilitazione psichiatrica "Casa Rossa"</b> con terapie di risocializzazione attraverso attività pratiche.</p>

Anno	Principali accadimenti
<b>1997 - 2001</b>	<p>I corsi di formazione continuano a immettere 20 e più nuovi soci ogni anno, fino ai 30 del 2001 che compensano ampiamente gli abbandoni dovuti in parte al trasferimento dell'Ospedale regionale a Torrette, portando a oltre 200 il numero complessivo dei volontari.</p> <p>L'AVULSS si trasferisce in Viale della Vittoria 39 nell'edificio che ospita vari servizi sociali del Comune.</p> <p>Viene firmata una nuova convenzione con l'azienda ospedaliera Umberto I°, con l'Ospedale Geriatrico INRCA e con l'Ospedale Cardiologico Lancisi. Inizia il servizio in altri reparti dell'<b>INRCA: neurologia e riabilitazione ortopedica</b>.</p> <p>In collaborazione con il "progetto donna" del Comune e con la Cooperativa "La Gemma" viene attivata una casa rifugio per le donne che subiscono violenza.</p> <p>Il nucleo AVULSS contribuisce alla costituzione del Centro di Servizio regionale per il volontariato e un suo rappresentante entra a far parte del Consiglio.</p> <p>Presta collaborazione nell'ambito della "Missione arcobaleno" a favore della popolazione albanese.</p> <p>Prende avvio un progetto regionale di formazione permanente psicologica per tutti i volontari con la dott.ssa Lidia Contigiani, patrocinato dalla Regione.</p>
<b>2002 - 2006</b>	<p>Nel 2002 il numero di coloro che frequentano il corso di formazione supera i 40 e negli anni successivi il numero dei volontari continua a crescere.</p> <p>Inizia un nuovo servizio presso il <b>pronto soccorso</b> di Torrette, servizio particolarmente importante in quella condizione di ansia e di disorientamento dei degenti e dei loro familiari.</p> <p>Viene organizzato, in collaborazione con il Comune, un servizio presso il Centro Handicap di Villa Almagià dove i volontari accompagnano fuori per brevi gite i pazienti anziani.</p> <p>Nel 2005 con la trasformazione dell'Associazione nazionale AVULSS in Federazione, <b><u>il nucleo di Ancona il 10.02.2005 costituisce l'Associazione AVULSS di Ancona, ONLUS</u></b>, ai sensi degli art. 36 e 37 CC e nel rispetto della legge sul volontariato 266/91 e della L. R. n.48/1995, autonoma, federata con l'AVULSS nazionale, con gli stessi principi, valori e finalità originarie.</p>
<b>2007 - 2011</b>	<p>Il numero dei volontari si stabilizza intorno ai 250.</p> <p>Nel 2010 l'AVULSS, in collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Ancona, partecipa al progetto "Mattinando insieme per riempire un vuoto" indirizzato a giovani diversamente abili.</p> <p>Nel 2010 si costituisce anche il gruppo "<b>Emergenza</b>" che presta servizio in Ospedale, su richiesta dei capi-sala, nei reparti in cui non c'è ancora un regolare servizio dell'AVULSS.</p> <p>Nel 2011 ha inizio un <b>servizio di compagnia, sostegno ed animazione presso la Residenza per Anziani Benincasa</b> per anziani autosufficienti e non.</p> <p>Viene iniziato un lavoro di analisi, documentazione e ristrutturazione delle attività di volontariato e di ripensamento e rinnovamento delle attività di formazione sia iniziale che in servizio.</p>

### 1.3. Contesto di riferimento e vision

L'AVULSS di Ancona opera in un territorio in cui l'invecchiamento della popolazione e l'immigrazione ha accresciuto il numero di persone che si trovano, spesso sole, ad affrontare situazioni di malattia, di inabilità, di disagio.

La sostituzione di un ospedale regionale ai numerosi piccoli ospedali locali ha fatto sì che spesso i ricoverati presso l'Ospedale Regionale di Ancona siano lontani dalla loro abitazione e quindi più difficilmente assistibili da parte della famiglia.

La stessa politica ospedaliera, con ricoveri molto brevi, fa sì che anziani tornati a casa e non assistiti a domicilio da nessuno rientrino facilmente in ospedale.

Le malattie neurologiche si stanno sempre più diffondendo e la lunga cronicità crea alle famiglie situazioni insostenibili.

Accade poi che nell'attuale organizzazione "aziendalistica" dell'assistenza sanitaria non sempre il personale sanitario abbia il tempo necessario per dare ai degenti una adeguata cura umana e personale.

Inoltre sono numerose le persone anziane o invalide che vivono sole in condizioni di indigenza. C'è quindi un bisogno sociale di interventi sussidiari che aiutino gli interessati ad affrontare la situazione di crisi.

L'AVULSS per ora è in grado di dare il proprio servizio regolare e continuativo solo a una parte dei reparti ospedalieri, ad alcuni istituti, a un piccolo numero di anziani soli.

#### La nostra Vision

**La meta cui l'Associazione tende è quella di poter offrire ad ogni malato, ad ogni anziano solo, ad ogni disabile una presenza amica e solidale capace di farsi "uno con chi soffre".**

## 1.4. Mission e linee strategiche

**Obiettivo principale dell'AVULSS è stabilire un rapporto amicale rispettoso, gratuito, disponibile con le persone che si trovano sole ad affrontare il disagio sociosanitario.**

Al fine di perseguire le finalità istituzionali, l'AVULSS di Ancona svolge le seguenti attività:

### **Assistenza a persone in condizioni di disagio fisio-psichico:**

- Ascolto, dialogo e aiuto per piccole attività quotidiane che il paziente non è in grado di gestire in completa autonomia, a persone ricoverate nelle strutture ospedaliere, ospitate in strutture per anziani, o segnalate dai servizi sociali del Comune, soprattutto se prive di assistenza familiare.
- Attività di animazione all'interno delle strutture sociosanitarie.

### **Formazione dei volontari:**

- Corso base di formazione iniziale
- Formazione in servizio attraverso il tirocinio e la discussione del lavoro svolto nelle riunioni mensili
- Partecipazione a convegni e corsi di aggiornamento
- Attività sociali di aggregazione dei volontari (cene, gite, incontri)

### **Sensibilizzazione e partecipazione all'umanizzazione degli enti:**

- Contatti a tutti i livelli con le strutture, sia sanitarie che assistenziali, nelle quali l'AVULSS opera per accordi sull'attività da svolgere.
- Collaborazione con le strutture socio-sanitarie e con la collettività per il miglioramento della qualità dei servizi socio-sanitari, particolarmente sotto il profilo delle relazioni umane, con la segnalazione di eventuali disservizi o di procedure non corrette e con proposte e contributi dei volontari.
- Partecipazione al *Comitato di partecipazione aziendale degli Ospedali Riuniti di Ancona* per la programmazione socio-sanitaria e la verifica e il controllo dei servizi socio-sanitari.

**Strumento principale di intervento è la relazione di aiuto** attraverso il quale il volontario cerca di dare sostegno e di stimolare le risorse della persona per aiutarla a superare la situazione di disagio.

## 1.5. Gli interlocutori

L'AVULSS di Ancona, attraverso il proprio Bilancio Sociale, intende fornire a tutti i suoi interlocutori (gli *stakeholder*) uno strumento atto a valutare la coerenza tra missione, linee strategiche e azioni intraprese, oltre che i risultati della gestione conseguiti nell'esercizio di riferimento, affinché possano esprimere giudizi fondati e consapevoli in un'ottica di reciproca e costruttiva trasparenza e collaborazione per la massimizzazione del "valore sociale" congiuntamente perseguibile.

Gli attuali interlocutori dell'AVULSS di Ancona sono stati suddivisi in tre macro categorie:

### Interlocutori di missione<sup>6</sup>

Categoria	Componenti
Ospedalizzati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Degenti dei reparti degli Ospedali Riuniti di Ancona e loro familiari</li> <li>Degenti dell'Ospedale INRCA "U. Sestilli" di Ancona e loro familiari</li> <li>Utenti/pazienti in difficoltà che accedono alla struttura degli Ospedali Riuniti di Ancona<sup>7</sup></li> </ul>
Ospiti di Istituti e comunità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ospiti delle Residenze per Anziani di Villa Almagià e Benincasa di Ancona e Opera Pia "Ceci" di Camerano</li> <li>Ospiti della Comunità alloggio Casa Rossa di Ancona</li> <li>Ospiti del Centro Handicap di Villa Almagià</li> </ul>
Assistiti a domicilio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persone che vengono assistite al proprio domicilio anche su segnalazione dei Servizi Sociali del Comune di Ancona</li> </ul>
Strutture socio sanitarie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ospedali Riuniti di Ancona</li> <li>INRCA</li> <li>Comune di Ancona</li> <li>Comune di Camerano</li> <li>Gestori Residenze Benincacasa e Villa Almagià</li> <li>Opera Pia Ceci di Camerano</li> </ul>

<sup>6</sup> Coloro nell'interesse dei quali le attività dell'Associazione sono poste in essere

<sup>7</sup> La convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Ospedali Riuniti. In ottemperanza all'art. 45 della legge 833/78 e ai successivi decreti di attuazione della Regione Marche, l'AVULSS di Ancona ha stipulato fin dal 1982 una Convenzione con l'Ospedale Umberto I°, rinnovata poi annualmente con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Ospedali Riuniti "Umberto I°, G. M. Lancisi, G. Salesi", relativa alla programmazione di attività dirette a promuovere il miglioramento della qualità dei servizi particolarmente sotto il profilo delle relazioni umane e a coinvolgere la collettività, a livello territoriale, alla soluzione dei problemi socio-sanitari.

Nella premessa la Convenzione indica che:

*"L'ordinamento vigente riconosce e promuove il volontariato come servizio reso [...]"*

- in modo gratuito, cioè senza compenso*
- in modo autonomo, cioè secondo i fini propri del volontariato costituzionalmente tutelati*
- in modo continuativo, cioè per un servizio non occasionale*
- In modo professionale, cioè sulla base di una specifica preparazione"*

Analoghe convenzioni sono state stipulate con il Comune di Ancona e con l'INRCA.

**Volontari e finanziatori**

Categoria	Componenti
Soci volontari	Tutti i soci sono operatori volontari e partecipano al raggiungimento della mission: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prestando la loro opera gratuita a favore degli utenti</li> <li>• sottoscrivendo la quota associativa rinnovabile annualmente</li> </ul>
Sostenitori	Tutti coloro che donano risorse finanziarie all'associazione sotto forma di erogazione liberale, 5 per mille, ecc.
Altri finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli Ospedali Riuniti di Ancona</li> <li>• L'INRCA, Istituto di Ricovero e Cura per Anziani di Ancona</li> <li>• Il Comune di Ancona</li> <li>• Il Comune di Camerano</li> <li>• Il C.S.V., che ha finanziato un corso per responsabili dell'Associazione</li> </ul>

**Altri interlocutori**

Categoria	Componenti
Relatori corsi	I relatori ai corsi di formazione che hanno offerto gratuitamente le loro competenze
CSV Marche	Che ha prestato servizi gratuiti e assistenza in favore dell'Associazione

## 2. Risorse e organizzazione

### 2.1. La compagine sociale

Il rapporto associativo è regolato dallo Statuto che prevede un'unica categoria di soci: i **Soci Operatori Volontari**.

Gli Operatori volontari sono coloro che si impegnano a condividere le finalità e gli obiettivi dell'Associazione e che, dopo aver partecipato ad un corso di formazione di base per il volontariato socio-sanitario, dimostrano attitudine e capacità di servizio.



I Soci Operatori Volontari devono rinnovare annualmente, con apposita domanda al Consiglio, la loro adesione all'Associazione, riconfermando l'accettazione dello Statuto e degli eventuali regolamenti e versando il contributo associativo che, per l'anno 2011 è stato di 20,00 euro. La mancata presentazione della domanda comporta la perdita della qualifica di Socio Operatore Volontario. La qualifica di Socio si perde anche per dimissioni e per esclusione.

Le prestazioni e le attività dei Soci in ambito associativo sono svolte nella totale gratuità. I Soci possono essere rimborsati solo delle spese effettivamente sostenute per conto dell'Associazione, purché siano regolarmente documentate e preventivamente stabilite, con modalità e limiti precisi, dal Consiglio.

**Nel 2011 i Soci iscritti sono stati 242.** Dato che i Soci sono tutti Volontari, si rinvia al paragrafo 2.3 di questo documento per l'analisi della composizione e dell'andamento nel tempo.

## 2.2. Struttura organizzativa

Il sistema di governo dell'Associazione è definito dallo Statuto il quale stabilisce la composizione degli organi, gli ambiti di competenza, le funzioni decisionali, esecutive e di controllo. Il funzionamento dell'AVULSS di Ancona è assicurato dall'azione di amministrazione e controllo esercitata da una pluralità di organi.

In particolare, sono organi di governo:

- l'Assemblea
- il Consiglio
- il Presidente
- il Vice Presidente
- il Segretario
- il Responsabile Culturale
- l'Amministratore
- il Coordinatore di Gruppo
- il Direttivo
- il Collegio dei Probiviri

Tutte le cariche sociali sono della durata di tre esercizi e sono gratuite.

### ASSEMBLEA

L'Assemblea è l'organo di indirizzo dell'Associazione ed è costituita da tutti i Soci Operatori Volontari in regola con gli obblighi statutari indicati nel paragrafo precedente. L'Assemblea deve essere convocata almeno una volta all'anno nei termini previsti dalla legge.

Nel 2011 l'Assemblea degli Associati si è riunita in via ordinaria una volta nella Sala Totti degli Ospedali Riuniti Umberto I°, Lancisi e Salesi di Ancona. Hanno partecipato **185 soci su 238 iscritti a quella data, pari al 77,73%**.

### CONSIGLIO

Il Consiglio è l'organo di governo dell'Associazione e come tale esercita ogni potere inerente alla gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione, nessuno escluso, salvo quanto tassativamente di competenza degli altri organi. In particolare ha potere di stipula, rinnovo e risoluzione di contratti, delibera sull'ammissione, dimissione ed esclusione dei Soci. È convocato dal Presidente almeno una volta ogni tre mesi.

L'attuale Consiglio eletto nell'Assemblea dei Soci del 10 Febbraio 2011 resterà in carica sino alla prossima Assemblea Elettiva che dovrà tenersi entro il **28 Febbraio 2014**.



Il Consiglio è **composto dai 16 Coordinatori di Gruppo più i seguenti membri del Direttivo**:

Nome	Carica	Numero mandati
Maria Virgili	Presidente	1
Lino D’Orazio	Vicepresidente	2
Biancamaria Ambrosini	Segretario	1
Mirella Borghi	Responsabile Culturale	1
Marco Petrelli	Amministratore	3
Gianfranco Alessandrini	Consigliere	2
Giuliana Brugè	Consigliere	1
Franco Tamberi	Consigliere	1

Nel corso del 2011 il Consiglio **si è riunito n. 10 volte** sempre con la partecipazione della maggioranza dei Consiglieri.

#### **PRESIDENTE E VICEPRESIDENTE**

Il Presidente ha la legale rappresentanza dell’Associazione di fronte ai terzi ed in giudizio ed esercita, oltre ai poteri previsti dallo statuto, quelli che il Consiglio gli può attribuire. Rappresenta l’Associazione nella Federazione AVULSS e, unitamente al Responsabile Culturale, nella Delegazione Zonale. Convoca e presiede l’Assemblea dei Soci, il Consiglio e il Direttivo e formula l’ordine del giorno. In caso di assenza o di impedimento del Presidente ne fa le veci il Vice Presidente.

#### **SEGRETARIO**

Il Segretario è organo esecutivo e di coordinamento dell’Associazione.

#### **RESPONSABILE CULTURALE**

Al responsabile culturale spetta il compito di curare la formazione dei Soci. Predisponde, secondo gli indirizzi del Consiglio e le proposte del Responsabile Culturale della Federazione, linee e programmi formativi per gli Operatori Volontari.

#### **AMMINISTRATORE**

Eletto dal Consiglio, l’Amministratore ha il compito della gestione economica dell’Associazione. Cura le registrazioni contabili, predisponde la bozza dei bilanci consuntivi e preventivi, relaziona all’Assemblea sulla situazione economica dell’Associazione e, con delega del Consiglio, cura la gestione degli incassi e dei pagamenti. Rende conto del proprio operato al Consiglio.

**COORDINATORE DI GRUPPO**

Il Coordinatore di Gruppo è responsabile dei Volontari dedicati ad uno specifico campo di attività dell'AVULSS.

Viene eletto dai componenti del Gruppo di appartenenza, resta in carica per un triennio e può avvalersi della collaborazione di uno o più Vice Coordinatori.

I coordinatori di gruppo eletti per il triennio 2011-2013 sono:

Coordinatore	Gruppo coordinato	Ente di riferimento
<b>Gianfranco Alessandroni</b>	Gruppo "Accoglienza"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Rita Appolloni</b>	Gruppo "Cardiologia"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Gabriella Boyer</b>	Gruppo "Psichiatria"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Emilia Greco</b>	Gruppo "Malattie Infettive"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Emilia Marsigliani</b>	Gruppo "Ortopedia"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Itala Miglioli</b>	Gruppo "Scienze Neurologiche"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Anna Susat</b>	Gruppo "Medicina Generale"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Carla Talevi</b>	Gruppo "Oncologia"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Anna Vespignani</b>	Gruppo "Pronto Soccorso"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Maria Virgili</b>	Gruppo "Emergenze"	Ospedali Riuniti di Ancona
<b>Paola Baldini</b>	Gruppo "Geriatria"	INRCA
<b>Lino D'Orazio</b>	Gruppo "Benincasa"	Residenza Benincasa
<b>Stefania Mascarini</b>	Gruppo "Casa Protetta"	Casa Protetta Villa Almagià
<b>Franca Schiavon</b>	Gruppo "Istituto Ceci"	Istituto Ceci di Camerano
<b>Francesco Ulisse</b>	Gruppo "Centro Handicap"	Residenza CHP Villa Almagià
<b>Caroline Vallerani</b>	Gruppo "Domicilio"	

**Nel corso del 2011** sono cambiati due coordinatori di Gruppo, al posto di Anna Susat e Maria Virgili sono stati eletti coordinatori Giuliana Bugamelli ed Elpidio Falcone, rispettivamente nei Gruppi di "Medicina generale" e di "Emergenze".

**DIRETTIVO**

Il Direttivo ha la responsabilità della gestione operativa dell'Associazione.

È composto da almeno 5 membri tra i quali: il Presidente, il Vice Presidente, il Segretario, l'Amministratore e il Responsabile Culturale.

Nel corso del 2011 il volontario Franco Tamberi si è dimesso dal Direttivo e dal Consiglio.

**COLLEGIO DEI PROBIVIRI**

Il Collegio dei Probiviri composto da 3 membri scelti dall'Assemblea resta in carica 3 anni e giudica ex bono et aequo senza formalità di procedura, con esclusione di ogni altra giurisdizione. L'attuale Collegio, nominato in data 10 Febbraio 2011 è composto dai seguenti membri: Don Sandro Pirani (Presidente), Dott. Paolo Fumelli, Dott. Panfilo Di Paolo.

## 2.3. I Volontari

L'AVULSS svolge la sua attività attraverso Gruppi, ciascuno sotto la guida di un Coordinatore, cui è assegnato uno specifico campo di intervento.

Di norma ogni volontario appartiene ad almeno un gruppo, con l'eccezione di tre volontari che svolgono esclusivamente compiti di segreteria e supporto organizzativo.

Per far parte dell'AVULSS è richiesta **una adeguata formazione**:

- **di base**, attraverso un Corso preliminare alla iscrizione della durata di 44/48 ore;
- **ricorrente**, attraverso la partecipazione a incontri mensili di gruppo nel corso dei quali, oltre a momenti di formazione specifica, si approfondiscono le tematiche evidenziate nel corso dell'attività svolta nel mese.

Al termine del Corso base i partecipanti sono sottoposti ad un colloquio per valutare la loro idoneità al servizio.

L'andamento delle iscrizioni è stato nell'ultimo periodo abbastanza positivo in quanto le nuove iscrizioni hanno in genere superato gli abbandoni, dovuti questi ultimi principalmente a ragioni di età o a sopravvenuti impegni familiari che non hanno consentito la prosecuzione dell'attività. Spesso, una volta cessate le situazioni contingenti, gli ex volontari richiedono di tornare a far parte dell'Associazione.

**I soci iscritti nell'anno 2011 sono 242 e prestano tutti la loro opera gratuitamente come volontari.**

Nel 2011 sono state erogate **n. 19.326 ore di volontariato**.

### Turnover dei volontari

Consistenza	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Volontari inizio anno</b>	252	247	233	229	241
<b>Nuovi iscritti</b>	10	30	41	28	14
<b>Cessazioni</b>	20	25	27	24	26
<b>Volontari fine anno</b>	<b>242</b>	<b>252</b>	<b>247</b>	<b>233</b>	<b>229</b>
<b>Variazione</b>	<b>-10</b>	<b>+5</b>	<b>+14</b>	<b>+4</b>	<b>-12</b>

Il calo dell'ultimo anno è stato causato dalla impossibilità di tenere il corso base di ammissione e le "nuove" iscrizioni sono state sostanzialmente rientri di ex volontari.

Nel prospetto seguente viene analizzata l'anzianità di servizio dei cessati nel periodo 2005<sup>8</sup>-2011:

Anzianità di servizio	N. volontari cessati	%
Fino a 1 anno di servizio	21	14,89%
Dopo 1 e fino a 2 anni di servizio	20	14,18%
Dopo 3 e fino a 5 anni di servizio	26	18,44%
Dopo 6 e fino a 10 anni di servizio	37	26,24%
Dopo più di 10 anni di servizio	37	26,24%

Una situazione peculiare è quella dell'elevata "mortalità" nel primo biennio di iscrizione. Il fenomeno potrebbe essere dovuto alla non corrispondenza del servizio effettivamente svolto con le aspettative dei neo-volontari o anche ad un processo di inserimento non sufficientemente curato.

Per cercare di ovviare a questa situazione si è deciso di modificare, in via sperimentale, il sistema di inserimento nei gruppi dei nuovi volontari secondo il seguente schema:

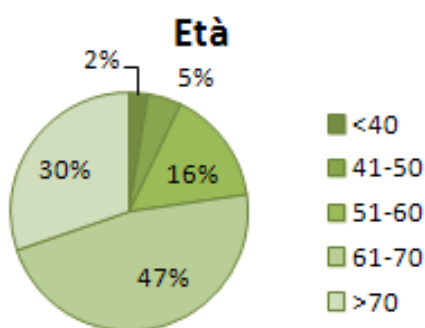
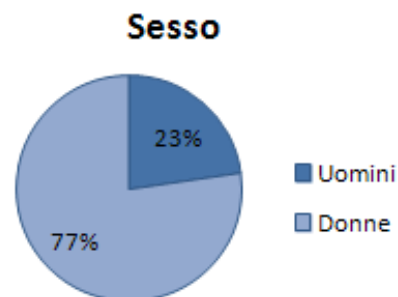
- al termine del corso i neo volontari non vengono, come per il passato, subito assegnati ad un gruppo, ma fanno 3 periodi di affiancamento, della durata di 1 mese, ad un volontario anziano in altrettanti gruppi dalle caratteristiche operative differenti;
- istituzione della figura del tutor, con il compito di monitorare la prima fase di inserimento e di essere punto di riferimento sia per i neo volontari che per i volontari anziani cui sono affidati i neo volontari nella prima fase;
- colloquio finale con i neo volontari per decidere l'assegnazione definitiva ad un gruppo, sulla base, oltre che delle esigenze dell'associazione e dei desideri del neo volontario, anche delle considerazioni del tutor;
- I tutor continueranno a monitorare la situazione dei volontari loro affidati per ulteriori dodici mesi.

---

<sup>8</sup> Anno di costituzione dell'associazione di volontariato AVULSS di Ancona - Onlus.

### ANALISI DEI VOLONTARI

Dall'analisi della composizione dei volontari per sesso è da notare l'assoluta prevalenza delle donne, sicuramente dovuta alla loro maggiore propensione a prendersi cura degli altri e alla maggiore sensibilità nel rapporto umano. È comunque interessante sottolineare che, seppur lentamente, la percentuale degli uomini va aumentando, indice del fatto che anche questi ultimi cominciano ad affrontare tematiche di vita prima quasi esclusivamente femminili.

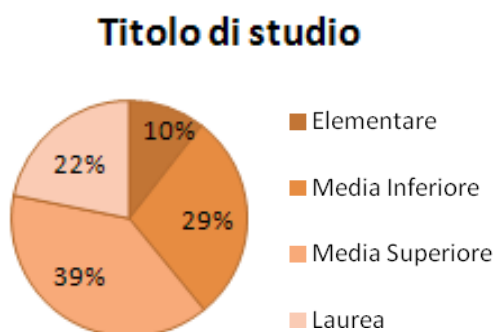


Per quanto riguarda la distribuzione dei volontari per età, è da evidenziare la ridottissima percentuale (complessivamente il 7%) di giovani. È evidente che in questa fase della vita gli impegni del lavoro e della famiglia (questi ultimi soprattutto per le donne) riducono sensibilmente la possibilità di dedicare tempo ed energie al volontariato, a meno che non si tratti di persone fortemente motivate e particolarmente sensibili alle necessità del

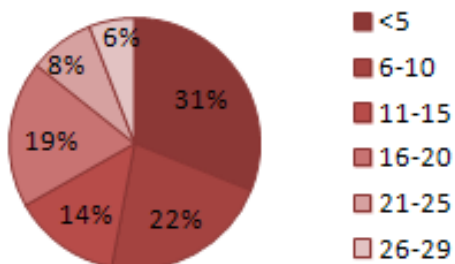
prossimo.

Alla luce di quanto sopra, l'Associazione dovrà comunque prestare, nel futuro, particolare attenzione alle politiche di reperimento di nuovi volontari per evitare una drastica diminuzione del numero dei soci in assenza di un adeguato ricambio.

La situazione dei titoli di studio rispecchia abbastanza fedelmente quella della generalità della popolazione con pari caratteristiche di età.



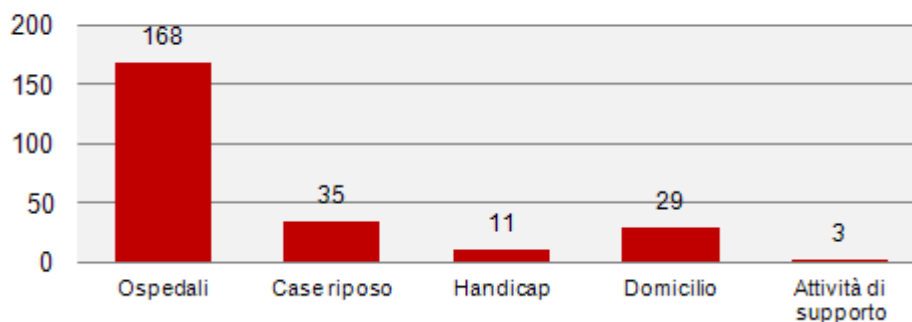
### Anzianità di servizio



La distribuzione dei volontari per anzianità di servizio evidenzia come oltre il 50% ha meno di 11 anni di servizio, indice del fatto che il volontariato AVULSS ha avuto negli anni una considerevole attrazione. Del resto, visto che al volontariato ci si avvicina in età piuttosto tarda, è evidente che l'anzianità di servizio non può che essere relativamente bassa.

Il grafico che segue mostra come il servizio negli ospedali sia assolutamente prevalente rispetto agli altri tipi di servizio; ciò deriva soprattutto dalla presenza nella nostra Città di un polo ospedaliero che, attirando pazienti dall'intera regione e anche dalle regioni limitrofe, rende fortemente necessaria la presenza di un servizio di volontariato che si prenda cura soprattutto di quei malati che non possono essere adeguatamente assistiti da familiari.

### Tipo di servizio



Peraltro il rapido aumento delle persone in età avanzata, molto spesso sole e non sempre in grado di provvedere alle proprie necessità, nonché la politica della Sanità di ridurre i tempi di degenza affidando ad altre strutture la gestione del periodo di convalescenza e riabilitazione, ha fatto sì che nel tempo sia aumentato l'impegno dell'AVULSS nel sociale, anche se non a scapito della sua originaria vocazione ospedaliera.

## 2.4. Strutture e mezzi a disposizione

Per lo svolgimento della propria attività l'AVULSS di Ancona si avvale di strutture messe gratuitamente a disposizione dagli enti di seguito individuati.

Il **Comune di Ancona** ha concesso dei **locali**, seppur in coabitazione con altre due Associazioni, ove si trova la **sede dell'AVULSS di Ancona**.

Gli **Ospedali Riuniti di Ancona** hanno consentito l'uso del parcheggio riservato al loro personale ed hanno assegnato all'AVULSS:

- uno spazio nell'atrio principale, dove è allocato il Servizio Accoglienza dell'AVULSS
- un locale spogliatoio, unitamente ad altre due Associazioni di volontariato
- un locale magazzino per il vestiario che l'AVULSS dona ai degenti che ne necessitano (per lo più indigenti e ricoverati per incidenti stradali)
- un locale presso il pronto soccorso dove è possibile accogliere persone che si trovano in particolari situazioni di disagio per aiutarle a superare il momento di difficoltà
- un locale presso il Reparto di Malattie Infettive e il Reparto di Psichiatria che funge anche da spogliatoio
- occasionalmente l'uso della Sala Totti per manifestazioni particolari (Assemblea e Convegni)

L'**Ospedale U. Gentili dell'INRCA** ha messo a disposizione un piccolo spazio come spogliatoio e ha consentito l'uso del parcheggio riservato al loro personale.

**L'Istituto Ceci di Camerano, la Residenza per anziani Villa Almagià, la Residenza per Anziani Benincasa, la Residenza CHP di Villa Almagià** mettono a disposizione locali per lo svolgimento delle riunioni mensili dei rispettivi Gruppi.

La **2<sup>a</sup> Circostrizione del Comune di Ancona** mette a disposizione, a richiesta dell'Associazione, locali adatti per incontri e manifestazioni.

Il **Centro Servizi del Volontariato delle Marche** mette a disposizione, a richiesta, locali adatti per incontri e manifestazioni nonché attrezzature varie (proiettori, schermi, ecc.).

## **3. Relazione attività 2011 e programmazione 2012**

---

### **3.1. Obiettivi 2011**

Per l'anno 2011 l'Associazione AVULSS di Ancona si era posta i seguenti obiettivi:

1. mantenere il livello di impegno nei confronti dei degenti nelle strutture ospedaliere, confermando il numero delle ore di volontariato e degli accessi alle strutture rispetto a quanto fatto nel 2010 nonché potenziare le attività del Gruppo "Emergenze" presso gli Ospedali Riuniti di Ancona;
2. estendere la propria attività nel campo più propriamente sociale, incrementando la propria collaborazione con i Servizi Sociali del Comune di Ancona, sia attraverso l'assunzione di nuovi servizi che partecipando ad iniziative organizzate dagli stessi;
3. migliorare il proprio funzionamento interno, dandosi strumenti gestionali più moderni;
4. migliorare la qualità della formazione dei propri volontari, attraverso una maggiore qualificazione delle persone a ciò addette e offrendo a tutti i volontari occasioni di approfondimento attraverso la partecipazione ad incontri tenuti da relatori qualificati;
5. diversificare le fonti di finanziamento;
6. rinsaldare lo spirito di gruppo, attraverso iniziative che possano favorire la conoscenza reciproca dei volontari;
7. intervenire, laddove possibile, per migliorare, sotto il profilo dell'umanizzazione, la qualità dei servizi socio-sanitari.

### **3.2. Attività realizzate nel 2011**

In relazione agli obiettivi dichiarati e al fine di permettere un più immediato confronto tra obiettivi e risultati, le attività dell'AVULSS di Ancona vengono suddivise nelle seguenti macroaree:

- 3.2.1. Impegno a favore dei degenti e assistiti in generale
- 3.2.2. Attività di funzionamento
- 3.2.3. Formazione dei volontari
- 3.2.4. Diversificazione delle fonti di finanziamento
- 3.2.5. Rafforzamento dello spirito di gruppo
- 3.2.6. Collaborazione con le strutture per il miglioramento dei servizi



### 3.2.1. Impegno a favore dei degenti e assistiti in generale

Come già detto l'attività dei volontari AVULSS si estrinseca nell'assicurare ai degenti e ai loro familiari una presenza amichevole, offrendo la propria disponibilità all'ascolto e al conforto morale. I volontari sono presenti anche durante l'ora dei pasti per aiutare chi non è in grado di provvedervi da solo o non ha familiari accanto.

#### OSPEDALI RIUNITI DI ANCONA

L'Associazione AVULSS di Ancona nel corso del 2011 è stata presente **in maniera continuativa** con complessivamente **121 volontari** presso i seguenti Reparti degli Ospedali Riuniti di Ancona:

Reparti	Gruppo	Volontari
Cardiologia Sub Intensiva Cardiochirurgia Cardiologia Degenza Ordinaria Unità di Terapia Intensiva Pediatrica	<u>Gruppo Cardiologia</u>	25
Clinica Psichiatrica e Psichiatria	<u>Gruppo Psichiatria</u>	12
Clinica di Ortopedia e Ortopedia	<u>Gruppo Ortopedia</u>	23
Clinica di Oncologia Medica e Divisione	<u>Gruppo Oncologia</u>	6
Clinica di Malattie Infettive e Divisione	<u>Gruppo Malattie Infettive</u>	11
Medicina Interna Generale	<u>Gruppo Medicina</u>	16
Clinica di Neurologia Clinica di Neurochirurgia Neurochirurgia Nefrologia	<u>Gruppo Scienze Neurologiche e Nefrologia</u>	17
Pronto Soccorso	<u>Gruppo Pronto Soccorso</u>	11

Nei reparti i volontari AVULSS, collaborando con caposala, medici e infermieri, si mettono a fianco di chi soffre, persone spesso sole e lontano dalla propria città, in ascolto, semplicemente attenti ai loro bisogni, con piccoli gesti che hanno però la forza di far sentire a chi ha perso la salute e alcune volte la propria dignità, il calore di una relazione che ha nell'uomo il suo centro.

L'Associazione fornisce altresì, attraverso il Gruppo Emergenze, a richiesta e con l'assenso delle Strutture Ospedaliere, assistenza ai degenti degli altri reparti dello stesso Ospedale dove non è presente in via continuativa l'AVULSS. Il **servizio Emergenza** è nato proprio dalla constatazione che non tutti i reparti dell'ospedale sono coperti dai Gruppi dell'Associazione,

mentre le necessità sono ovviamente diffuse; la risposta dell'AVULSS al problema è stata di collegarsi con le strutture ospedaliere che segnalano i casi di particolare necessità e intervenire là dove queste sono state segnalate. Operativamente sono addetti al Servizio Emergenza **28 volontari** che si recano in servizio alternandosi dal lunedì al sabato mattina mentre altri **12 sono chiamati** ad intervenire nel caso che i ricoverati da assistere eccedano le possibilità di intervento dei volontari "fissi".

Detto servizio - che viene sostanzialmente richiesto per aiutare i ricoverati nella assunzione dei pasti, ma che viene realizzato aggiungendo all'aiuto materiale anche quello di ascolto e conforto - è stato potenziato nel corso del 2011 aumentando il numero degli addetti e, conseguentemente, il numero delle persone alle quali si è potuto fornire assistenza.

Gli **interventi effettuati nel 2011** sono stati complessivamente **1.451** ed hanno interessato un totale di **179 persone assistite**. Purtroppo non è stato possibile far fronte a tutte le richieste di intervento pervenute, ma **l'AVULSS è riuscita a soddisfare completamente oltre il 90%** di quelle accettate.

L'AVULSS cura infine con un proprio **Gruppo Accoglienza**, costituito da **21 volontari**, un servizio di orientamento e informazione e, se necessario, di accompagnamento agli utenti che si recano in Ospedale. Tale servizio è in funzione tutte le mattine, dalle 8,00 alle 12,00, sabato compreso, nonché il giovedì pomeriggio dalle 16,00 alle 18,00. I volontari del



gruppo Accoglienza, hanno anche loro il non facile compito di aiutare le tante persone che ogni giorno si recano nel nostro Ospedale per accertamenti, ricoveri, prenotazioni e visite a parenti, nell'orientarsi in quella grande struttura; queste persone sono spesso in ansia per un familiare o per se stessi e, in un incontro di pochi minuti, i volontari cercano di dare oltre alle informazioni e all'aiuto richiesti anche calore e tranquillità.

Il Gruppo Accoglienza è anche presente in tutti i reparti della Radiologia dalle 8,00 alle 12,00 il martedì e giovedì, giorni di particolare affluenza di utenti. Svolgono attività di supporto agli operatori sanitari cercando di evitare la formazione di code per la semplice richiesta di informazioni inoltre accompagnano da un settore all'altro gli utenti che ne hanno bisogno.

L'AVULSS ha inoltre stretti rapporti con **l'URP** e le **Assistenti sociali** con i quali collabora fattivamente sempre con l'obiettivo di rendere il servizio più incisivo cercando di migliorare la qualità della vita dei pazienti. Nel corso del 2011 sono stati addetti alle predette attività presso gli Ospedali Riuniti complessivamente **n. 153 volontari** (il numero totale dei volontari non corrisponde alla sommatoria degli addetti alle varie attività in quanto numerosi volontari

svolgono più di un servizio). Peraltro non tutti i volontari hanno prestato un numero di ore di servizio significativo e ciò per diverse ragioni, di salute, di impegni familiari ed altro. Di fatto **i volontari che hanno prestato almeno 30 ore di servizio durante l'anno sono stati 133** per un totale di **13.631 ore** con una media di 8<sup>h</sup>37' mensili per volontario e con una presenza media di 23 volontari al giorno.

*Rispetto al 2010 c'è stato un incremento dell'8% delle ore totali di servizio e di quelle prestate da ciascun volontario, pur essendo diminuito il numero dei volontari addetti. È rimasto sostanzialmente invariato il numero degli accessi e il numero dei volontari presenti in ogni giornata.*

Oltre al servizio normale l'AVULSS ha svolto attività di **animazione nella Clinica di Psichiatria**, consistente nella istituzione e conduzione di un *laboratorio di pittura e disegno* per due giorni a settimana, di un *corso di ginnastica* (tenutosi solo per parte dell'anno), e di *sessioni di lettura di racconti e poesie*. In occasione del Natale ha organizzato anche manifestazioni di **intrattenimento** con tombola, premi e dolci sia presso la **Clinica di Psichiatria** che presso la **Clinica di Neurologia**.

Altro servizio svolto dall'AVULSS è la **fornitura di vestiario durante la permanenza in ospedale a persone disagiate** o che, per situazioni particolari (si pensi a persone ricoverate a seguito di incidenti stradali e residenti in comuni lontani da Ancona), non sono dotate della biancheria necessaria. In questi casi l'AVULSS fornisce, secondo le necessità e a titolo completamente gratuito, maglieria intima, pigiami, ciabatte, tute nonché materiale per l'igiene personale. Non sono state rilevate quest'anno né le quantità erogate né il numero dei beneficiari.

#### Presenza volontari AVULSS nei vari reparti degli Ospedali Riuniti

GRUPPI/GIORNI	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
<b>ACCOGLIENZA</b>	8,00 – 12,00 //	8,00 – 12,00 //	8,00 – 12,00 //	8,00 – 12,00 15,00 – 18,00	8,00 – 12,00 //	8,00 – 11,00 //	// //
<b>CARDIOLOGIA</b>	10,30 – 13,00 //	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 //	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	// //	// //
<b>MALATTIE INFETTIVE</b>	10,30 – 13,00 17,00 – 19,00	10,30 – 13,00 //	10,30 – 13,00 17,00 – 19,00	10,30 – 13,00 17,00 – 19,00	10,30 – 13,00 //	10,30 – 13,00 //	7,30 – 9,30 //
<b>MEDICINA GENERALE</b>	10,30 – 13,00 17,00 – 19,00	10,30 – 13,00 //	10,30 – 13,00 17,00 – 19,00	10,30 – 13,00 17,00 – 19,00	10,30 – 13,00 //	10,30 – 13,00 //	// //
<b>ONCOLOGIA</b>	// 16,30 – 18,30	// 16,30 – 18,30	// 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	// 16,30 – 18,30	// //	// //
<b>ORTOPEDIA</b>	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 //	// //
<b>PRONTO SOCCORSO</b>	9,30 – 13,00 //	9,30 – 13,00 15,00 – 18,00	9,30 – 13,00 15,00 – 18,00	9,30 – 13,00 //	9,30 – 13,00 15,00 – 18,00	9,30 – 13,00 //	// //
<b>PSICHIATRIA</b>	// 16,30 – 18,30	// 16,30 – 18,30	// 16,30 – 18,30	// 16,30 – 18,30	10,30 – 13,00 //	// 15,30 – 17,00	// //
<b>SCIENZE NEUROLOGICHE</b>	// 16,00 – 18,00	// 16,00 – 18,00	// 16,00 – 18,00	// 16,00 – 18,00	// 16,00 – 18,00	// //	// //
<b>EMERGENZE</b>	7,50 – 9,00 10,30 – 13,00 17,00 – 18,30	7,50 – 9,00 10,30 – 13,00 16,00 – 18,00	7,50 – 9,00 10,30 – 13,00 16,00 – 18,00	7,50 – 9,00 10,30 – 10,30 16,00 – 18,00	7,50 – 9,00 10,30 – 13,00 16,00 – 18,00	10,30 – 13,00 //	// //

### OSPEDALE U. GENTILI DELL'INRCA DI ANCONA

L'Associazione AVULSS di Ancona è presente **in maniera continuativa** presso i **Reparti di Riabilitazione, Neurologia e Lungo Degenza**, mentre occasionalmente e **a richiesta** nel **Reparto Medicina Geriatrica 1**.

Va segnalato che i pazienti del reparto di Lungo Degenza sono persone molto anziane per cui il servizio del volontario alcune volte si limita ad una presenza silenziosa, che spesso è di sostegno ai familiari, figli o nipoti, che vivono con grande disagio il ricovero divisi tra il voler stare accanto al genitore e gli impegni di lavoro e della propria famiglia.

Diversa è la situazione negli altri reparti dove i volontari sono una presenza attiva, impegnata nel cercare di stare accanto ai pazienti per aiutarli, sostenerli e confortarli tutte le volte che è necessario.

Il Gruppo Geriatria dell'AVULSS, composto da **23 volontari**, di cui peraltro solo 18 hanno prestato servizio per un numero significativo di ore. Nel corso del 2011 sono state svolte **circa 900 ore di servizio** (dato parzialmente stimato) con una media di poco più di 4 ore mese per volontario.

I risultati del 2011 non sono confrontabili con quelli del 2010 in quanto non era stato ancora approntato un preciso strumento di rilevazione, ma si stima che siano sostanzialmente invariati.

### ASSISTENZA A DOMICILIO

Questo tipo di attività viene svolto **a favore di persone segnalate dai Servizi Sociali del Comune di Ancona** che abbiano bisogno di una presenza amichevole e disponibile.

Il compito del volontario in questo tipo di servizio è quello di offrire una relazione di **sostegno per combattere la solitudine, risolvere piccole incombenze** e, in certi casi, riuscire anche ad **essere d'aiuto ai familiari** che, approfittando della presenza del volontario possono avere qualche momento per sé, sapendo di non lasciare solo il loro caro. Il più delle volte però quello che vogliono realmente è una persona disposta ad ascoltarli, con la quale semplicemente poter parlare, ricordare il passato, per combattere la solitudine.

Il servizio si svolge normalmente con visite settimanali. Nel corso del 2011 i **volontari** addetti a questa attività sono stati **29**, di cui peraltro 5 non hanno potuto effettuare servizio per situazioni contingenti. Le **persone assistite sono state 32**.

Date le modalità di prestazione del servizio non è stato possibile fare una esatta rilevazione delle **ore di volontariato effettuato**, ma si stima che le stesse ammontino a **circa 2.000**, con una media mensile per volontario di circa 7 ore.

### RESIDENZA PER ANZIANI DI VILLA ALMAGIÀ

L'AVULSS qui svolge anche **attività di animazione** per gli ospiti della Residenza. Di norma i volontari vi si recano all'incirca **tre volte per settimana, divisi in due turni**.

Gli ospiti, molto anziani e spesso non autosufficienti, trovano nei volontari compagni solleciti e ricchi di umanità che cercano di allietare le lunghe ore pomeridiane chiacchierando, giocando a carte là dove è possibile, attenti anche alle fragilità dei familiari.

Oltre agli incontri settimanali, l'AVULSS **organizza delle feste in occasioni particolari, curando la partecipazione di animatori**. Nel corso del 2011 si sono tenuti incontri in occasione del Carnevale, della Pasqua, dell'inizio dell'Estate e del Natale.

Talvolta i volontari dell'AVULSS **accompagnano i ricoverati** in occasione di visite mediche fuori dalla residenza.

A questa attività sono addetti **11 volontari** per un totale annuo di **660 ore**, e quindi con una media di 5 ore mensili per volontario.

### RESIDENZA PER ANZIANI BENINCASA

Il servizio presso la Residenza Benincasa è **iniziato nel maggio del 2011**. La situazione degli ospiti di questa Residenza è sostanzialmente simile a quella della Residenza precedente ed analoghe sono le necessità cui far fronte. Su richiesta dell'Assistente Sociale il servizio viene svolto con visite giornaliere di uno o più volontari cercando di coprire almeno quattro giorni alla settimana. I volontari AVULSS hanno altresì collaborato con i gestori della Residenza in occasione di uscite di gruppo e hanno accompagnato gli ospiti in occasione di visite mediche effettuate fuori della Residenza.



L'AVULSS ha collaborato altresì a numerose iniziative di animazione, come la Festa dell'Estate, la Festa della Birra e la Tombolata di Natale.

I **volontari** addetti a questo servizio sono stati **8** per un **totale di 348 ore**, con una media mensile di 5 ore per volontario.

### OPERA PIA CECI DI CAMERANO

In questo Istituto l'attività dell'AVULSS consiste in **visite settimanali** da parte del gruppo dei volontari. In alcune di queste visite si svolgono attività di animazione, in particolare una volta al mese viene organizzata una **Festa dei Compleanni** per tutti gli ospiti che compiono gli anni nel mese. Inoltre si organizzano Feste in occasioni particolari come la Festa del Papà, la Festa della Mamma, la Festa dei Nonni, la Festa dell'Estate e la Festa di Natale. Il gruppo collabora con la struttura per la realizzazione della Festa di Carnevale.

Oltre queste attività, nel corso del 2011, due volontari si sono recati tre volte per settimana per **aiutare gli ospiti nell'assunzione dei pasti**. Al complesso di dette attività sono addetti **15 volontari**. Non essendo allo stato previsti per questo gruppo mezzi di rilevazione della presenza si può solo dare **una stima di 900 ore** complessive di servizio con una media di 5 ore mensili per volontario.

### RESIDENZA CPH DI VILLA ALMAGIÀ

I volontari AVULSS addetti a questa struttura hanno il compito di accompagnare gli ospiti della struttura a passeggio insieme con una educatrice del centro. Si tratta di piccoli gruppi, dal momento che le disabilità, spesso anche motorie, sono pesanti, composti da un ugual numero di assistiti e assistenti in un rapporto di uno a uno.

I volontari partecipano anche alle iniziative (Feste, ecc.) organizzate dalla Cooperativa che gestisce la struttura.

Gli **addetti al servizio sono stati 9**, di cui peraltro solo 8 operativi, per un **totale di 286 accessi/addetto e di 787 ore di servizio**, con una media di 8 ore/mese per volontario. Nel 2010 le ore di servizio erano state 722, pur con la presenza di 10 volontari; c'è stato quindi un incremento del 7,86% nelle ore totali di servizio e del 19% nelle ore medie mensilmente prestate da ciascun volontario.

È peraltro da considerare che una piccola parte dell'incremento (5 accessi addetto per un totale di 15 ore) è da attribuirsi al servizio prestato nell'ambito del Progetto "Mattinando insieme per riempire un vuoto".

### COMUNITÀ ALLOGGIO CASA ROSSA

La Casa Rossa è una struttura psichiatrica residenziale che ospita circa 12/14 persone.

**Nella Casa Rossa opera il Gruppo Psichiatria dell'AVULSS** attraverso l'intervento di **1 volontario**, che vi si reca 2 volte la settimana per **collaborare con gli educatori in diverse attività**, tra cui la falegnameria, il giardinaggio, la manutenzione degli esterni e quanto di volta in volta viene richiesto.

I dati numerici relativi alle prestazioni svolte in questa struttura sono compresi in quelli generali degli Ospedali riuniti, dove opera in via principale il gruppo Psichiatria.

**Prospetto riepilogativo**

Strutture	N. Volontari *	N. ore volontariato	Media ore mese/volontario
Ospedali Riuniti Ancona	133	13.631	8 <sup>h</sup> 37'
Ospedale Ugo Gentili INRCA	18	900 (parz. stimate)	4 <sup>h</sup>
Assistenza a Domicilio	24	2.000 (stimate)	7 <sup>h</sup>
Residenza per anziani Villa Almagià - Ancona	11	660	5 <sup>h</sup>
Residenza per anziani Benincasa - Ancona	8	348	5 <sup>h</sup> 30'
Opera Pia Ceci Camerano	15	900 (stimate)	5 <sup>h</sup>
Residenza CPH Villa Almagià - Ancona	8	787	8 <sup>h</sup>

\* Nella colonna volontari sono indicati solo i volontari che hanno prestato un numero significativo di ore di servizio nell'anno (>30 ore)

### 3.2.2. Attività di funzionamento

#### BILANCIO SOCIALE

Già nel 2010 l'Associazione, nell'ottica di rendere più efficace il proprio funzionamento, aveva redatto il suo primo Bilancio di Missione.

Valutata l'efficacia dello strumento ha deciso di proseguire nell'iniziativa, cercando di migliorarne contenuti e procedure. A tale scopo si è avvalso della collaborazione del Centro di Servizi per il Volontariato delle Marche e, tramite esso, della Hepta Consulenza srl.

#### IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI ANALISI DELL'ATTIVITÀ

Sono state date regole più stringenti per quanto riguarda la **rilevazione delle presenze nelle strutture**, per cui **è stato possibile rilevare con più precisione l'attività svolta dai volontari dell'AVULSS**. In alcune aree questo ha comportato un notevole cambiamento culturale, con comprensibili resistenze alla "burocratizzazione" del servizio di volontariato.

L'acquisizione di maggiori elementi di fatto ha consentito una analisi dell'andamento del servizio nella quasi totalità dei gruppi, che è stata periodicamente confrontata con i singoli Coordinatori affinché ponessero in atto eventuali correttivi.

#### CORSO "LA COMUNICAZIONE EFFICACE"

Due volontari hanno partecipato a questo corso organizzato dal CSV delle Marche, sulla piattaforma Fad, con lo scopo di acquisire le competenze necessarie per una efficace relazione con i media, per una corretta gestione dell'ufficio stampa, nonché per costruire e gestire un sito Internet. Il corso ha avuto la durata di 3 ore più esercitazioni pratiche.

#### CORSO "MASTER REGIONALE DI 1° LIVELLO PER DIRIGENTI DI ODV"

L'AVULSS ha poi fatto seguire a 4 suoi volontari il corso in oggetto in modo da aggiornare gli attuali responsabili della gestione dell'Associazione (e di far acquisire ad altri volontari che in futuro potrebbero diventarlo) sulle conoscenze indispensabili per un corretto funzionamento di una associazione di volontariato, sotto il profilo sia normativo che di corretta gestione delle risorse umane. Il Corso ha avuto la durata di 40 ore.



### 3.2.3. Formazione volontari

#### ANALISI DELLE ESIGENZE FORMATIVE DEI VOLONTARI

Uno dei punti fondamentali del funzionamento dell'Associazione è stato quello di curare la formazione continua dei volontari. Allo scopo di meglio valutare anche le esigenze dei destinatari della formazione, l'Associazione ha realizzato una serie di incontri con i vari Gruppi, in cui essa si articola. In tal modo **ha elaborato un piano di iniziative e di contenuti più rispondenti alle aspettative dei volontari**. In particolare ha deciso di migliorare la preparazione dei quadri direttivi e di fornire alla generalità dei volontari delle occasioni di approfondimento delle tematiche più rilevanti per il volontariato.

#### CORSO PER COORDINATORI

In questa ottica ha organizzato un Corso per i Coordinatori e Vice Coordinatori dei Gruppi affidandone la conduzione all'Associazione Penelope Ulisse di Ancona.

Il Corso si articola in sei incontri, iniziati nel 2011 e che si concluderanno nel 2012, sui seguenti temi:

- Il gruppo dalla complessità alla ricchezza
- La consapevolezza di vivere le emozioni: occorre conoscere le proprie emozioni per capire e dare un senso a quelle degli altri
- Responsabilità: la scelta di appropriarsi di un compito, farsene carico e portarlo a termine
- Dalla reattività all'assertività
- Gestire i conflitti. Trasformare le criticità in opportunità
- Sapere, saper fare, ma saper essere.

Il Corso avrà la durata complessiva di 12 ore ed è diretto a **24 volontari**.

#### CORSO PER RESPONSABILI DELL'ASSOCIAZIONE

Nel corso dell'analisi delle esigenze formative è emersa anche l'opportunità di migliorare le capacità di conduzione dei responsabili dell'Associazione.

A questo scopo è stato deciso altresì di organizzare un Corso dedicato ad essi, sempre affidato alla suddetta Associazione da svolgersi nel 2012.

#### CONFERENZA DOTT. COPPA

Sempre in risposta alle esigenze manifestate, l'Associazione ha organizzato una conferenza sul tema "Volontariato, le radici dell'altruismo e il senso del dare" chiamando come relatore il dott. Mauro Mario Coppa, psicologo-psicoterapeuta, Direttore del Servizio Educativo-Riabilitativo della Lega del Filo d'Oro di Osimo.

La conferenza si è tenuta il 14 ottobre presso la sala Totti degli Ospedali Riuniti di Ancona gentilmente concessa. Alla conferenza hanno partecipato **62 volontari**.

### PARTECIPAZIONE A CONVEGNI AVULSS

Nel corso del 2011 l'Associazione ha favorito, anche economicamente, la partecipazione a Convegni organizzati dalla federazione nazionale AVULSS e da altre associazioni AVULSS.

In particolare nell'aprile del 2011 l'AVULSS di Giulianova ha organizzato un convegno dal titolo "Il disagio del malato e dell'anziano, la risposta del volontariato" al quale hanno partecipato **16 volontari**, mentre a novembre si è tenuto il Convegno Nazionale dell'AVULSS ad Assisi, sul tema "Il nostro essere volontari tra servizio e ricerca continua di senso". A quest'ultimo evento hanno partecipato **22 volontari**.



### **3.2.4. Diversificazione fonti di finanziamento**

Tradizionalmente l'AVULSS ha reperito i fondi per il suo funzionamento attraverso le contribuzioni dei soci volontari e dei soci sostenitori e, soprattutto, attraverso Istituzioni Pubbliche (Ospedali Riuniti di Ancona, INRCA e Comuni di Ancona e Camerano) con alcune delle quali ha anche stipulato delle convenzioni che prevedono un rimborso delle spese di assicurazione per i volontari.



L'attuale situazione economica ha spinto l'Associazione a cercare forme di finanziamento alternative e, a questo scopo, si è deciso di organizzare, in collaborazione con il Circolo della Vela di Ancona, due tornei di beneficenza a favore dell'AVULSS, uno di bridge e uno di burraco.

Il Torneo di Bridge si è tenuto il 13 novembre 2011 e ha visto la partecipazione di cinquanta coppie di giocatori, con un buon ritorno economico per l'Associazione.

Il Torneo di Burraco si terrà invece nel 2012.

### 3.2.5. Rafforzamento dello spirito di gruppo

Uno dei punti fondamentali dell'Associazione è la formazione e il mantenimento dello spirito di gruppo in mancanza del quale qualsiasi associazione è destinata a morire.

Questo aspetto è particolarmente rilevante nell'AVULSS in quanto l'organizzazione del servizio - diviso in gruppi e, all'interno del gruppo, in singole giornate - fa sì che il volontario abbia scarsi contatti con i volontari del proprio gruppo e quasi nulli con quelli degli altri gruppi.

Mentre all'interno di ciascun gruppo il momento unificante è la riunione mensile, non esiste un'analogia ricorrente occasione per l'intero mondo dei volontari, se si esclude l'Assemblea annuale.

Per ovviare a tale situazione l'Associazione ha sempre cercato di promuovere momenti di aggregazione dei soci.

Nel corso del 2011, in questa ottica, si sono attuate le iniziative che seguono.

#### GITA SOCIALE A MANOPPELLO E GUARDIAGRELE

La meta scelta quest'anno è stata di stampo religioso. Si è scelto di andare a Manoppello, cittadina alle falde della Maiella, dove il Priore del Convento ha illustrato la storia del "Velo", reliquia custodita nel Santuario, che si dice lasciata nel XV secolo da uno sconosciuto uomo d'arme. Il "Velo" è l'unico caso al mondo in cui l'immagine è visibile identicamente da ambedue le parti.

Si è potuto poi visitare l'annessa Mostra Museo dal titolo "PENUEL, il Volto del Signore. La Sindone di Torino e il Velo di Manoppello: un unico volto".

Si tratta di 27 pannelli che, attraverso sovrapposizioni di immagini dimostrano come la Sindone di Torino e il Velo di Manoppello

combaciano perfettamente.

Dopo il doveroso intervallo per il pranzo, si è giunti al vicino centro di Guardiagrele dove i partecipanti hanno potuto passeggiare per le strade del paese, acquistare i dolci tipici del posto e ammirare i tradizionali lavori in ferro battuto e rame.



Per verificare il gradimento della manifestazione è stato sottoposto ai partecipanti un questionario sia sull'andamento della manifestazione, sia più in generale sul senso di appartenenza all'Associazione.

Sul primo punto il **gradimento è stato alto oltre l'80%**, anche se non sono mancati aspetti particolari che sono risultati meno apprezzati come la scelta del ristorante (56%) e la pubblicizzazione (59%), mentre altissimo (oltre il 90%) è stato il consenso sulle domande relative al secondo punto.

### PARTECIPAZIONE AL XXV CONGRESSO EUCARISTICO NAZIONALE

Lo spirito di disponibilità che caratterizza la nostra Associazione ha fatto sì che, nonostante



non rientrasse nella nostra attività tipica, ben **54 nostri volontari** si sono resi disponibili mettendosi al servizio degli organizzatori del Congresso Eucaristico Nazionale per formare un gruppo organizzato di volontari che è stato di supporto operativo alle istituzioni ed al Comitato organizzativo nell'assistenza ai congressisti in particolare per quanto riguarda l'accoglienza, l'orientamento e l'informazione.

### INCONTRO DI NATALE

Come tutti gli anni per il Natale l'Associazione organizza un incontro conviviale, preceduto dalla Santa Messa. È un'occasione per dar modo ai volontari di scambiarsi gli auguri, festeggiare insieme e premiare quei volontari che hanno compiuto venti anni di servizio.

Purtroppo quest'anno non ci sono state premiazioni per l'impossibilità a partecipare all'evento dell'unica volontaria interessata.



All'incontro hanno partecipato **102 tra volontari e aggregati**.



### **3.2.6. Collaborazione con le strutture socio-sanitarie**

L'obiettivo della collaborazione dell'AVULSS di Ancona con le strutture socio-sanitarie è il miglioramento dei servizi, sotto il profilo della qualità della vita degli interessati.

#### **PROGETTO “MATTINANDO INSIEME PER RIEMPIRE UN VUOTO”**

Su iniziativa dei Servizi Sociali del Comune di Ancona è stato lanciato questo progetto con l'intento di “dotare la rete dei servizi rivolti alla disabilità di un luogo concreto dove si contribuisca a promuovere il benessere della persona attraverso canali e linguaggi creativi”.

Con questo progetto si è voluto offrire ad un gruppo di giovani e adulti disabili una occasione di impegno e un'attività multiforme e qualificata organizzando un Percorso Teatrale, un Laboratorio Artistico, un Laboratorio di Arteterapia e una Attività di Giardinaggio.

Nel quadro della collaborazione in atto i detti Servizi Sociali hanno chiesto ed ottenuto la collaborazione di volontari AVULSS nella realizzazione del progetto, con particolare riferimento all'attività di giardinaggio.

Due volontari hanno prestato settimanalmente la loro opera in appoggio agli educatori della Cooperativa cui era stata affidata la realizzazione del progetto nel periodo settembre 2010 - giugno 2011.

Il Progetto è stato confermato per il periodo 2011-2012, anche se con modalità operative parzialmente diverse; in particolare al posto del giardinaggio sono stati inseriti un laboratorio di poesia e uscite collettive per visite a manifestazioni varie (Mostra del Signore, Museo Omero, ecc.)

Anche per questa seconda edizione l'AVULSS di Ancona sta prestando la sua collaborazione attraverso i volontari del Gruppo Residenza CPH di Villa Almagià.

### 3.3. Quadro dei risultati 2011 e obiettivi 2012

#### Risultati 2011

##### QUADRO DI RIEPILOGO “OBIETTIVI E RISULTATI 2011”

Obiettivi prefissati	Azioni intraprese	Risultati raggiunti
Confermare rispetto al 2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero ore volontariato</li> <li>• accessi alle strutture</li> </ul> Potenziare attività del Gruppo Emergenze presso gli Ospedali Riuniti.	Sensibilizzazione dei volontari con lo scopo di ottenere una maggiore disponibilità di tempo/presenza	Le ore di volontariato sono aumentate nel corso del 2011 dell'8% mentre sono rimasti invariati gli accessi. Gli addetti al Gruppo Emergenze sono passati da 32 a 40
Estendere l'attività nel sociale	Analisi della possibilità di istituire un Gruppo da destinare alla Residenza per Anziani Benincasa di Ancona	L'AVULSS di Ancona è ora presente con un Gruppo di 8 volontari anche in questa struttura
Implementare il sistema di analisi dell'attività	Messa a punto di nuove e più stringenti regole di rilevazione presenze nelle strutture	Nella gran parte dei gruppi è stato possibile fare un'analisi dell'andamento del servizio
Migliorare la qualità della formazione	Analisi esigenze all'interno dei gruppi ed elaborazione di percorsi coerenti con le necessità rilevate	Attivazione corsi per migliorare la preparazione dei coordinatori allo scopo di fornire poi occasioni di approfondimento ai volontari
Diversificare le fonti di finanziamento	Organizzazione torneo di beneficenza di bridge	Raccolta fondi per l'acquisto di vestiario per degenti in difficoltà
Rinsaldare lo spirito di gruppo	Organizzazione incontri collettivi	72 presenze alla gita sociale, 54 al Congresso Eucaristico, 102 al pranzo di Natale
Migliorare la qualità dei servizi socio-sanitari	Indagine presso i volontari per verificare la disponibilità a collaborare con il Comune di Ancona su Progetti organizzati a favore di persone diversamente abili	Partecipazione dell'AVULSS al Progetto “Mattinando” con due volontari

##### PUNTI DI FORZA ED ELEMENTI DI MIGLIORABILITÀ DELLA GESTIONE

Punti di forza	Elementi di migliorabilità
Presenza di un nucleo di volontari fortemente impegnati nella modernizzazione delle modalità di funzionamento dell'Associazione	Accrescere le competenze dei quadri direttivi per meglio governare strategie e cambiamenti. Migliorare il coinvolgimento dei soci nei processi decisionali. Curare le modalità di comunicazione/informazione attraverso una migliore diffusione di verbali, notizie, ecc.

## Obiettivi per il 2012

### IMPEGNO NEI CONFRONTI DI DEGENTI E ASSISTITI

Con riferimento a quest'area di attività, per l'anno 2012 l'Associazione AVULSS di Ancona si pone i seguenti obiettivi:

- **mantenere** il livello di impegno nei confronti dei degenti e delle Strutture Ospedaliere confermando il numero delle ore di volontariato e degli accessi alle strutture rispetto a quanto fatto nel 2011
- **incrementare** del 5% il proprio impegno, in termini di volontari addetti, accessi e ore di servizio prestate, nei confronti della fascia di servizi non ospedalieri (domicilio, case di riposo, centro CPH)
- **incrementare** la partecipazione dell'AVULSS nelle iniziative di animazione nelle case di riposo
- **reperire** nuovi volontari attraverso l'effettuazione di un Corso Base
- **migliorare** il sistema di inserimento dei nuovi volontari, sperimentando un percorso di accompagnamento più articolato rispetto a quello attuale (istituzione della figura del Tutor)

### FUNZIONAMENTO INTERNO

Nel 2012 l'Associazione intende **migliorare il funzionamento interno** attraverso le seguenti azioni specifiche:

- riorganizzando l'archivio cartaceo esistente
- estendendo il sistema di archiviazione elettronica
- estendendo il sistema di rilevazione delle presenze, fino a coprire almeno il 90% dei volontari
- incrementando l'uso della posta elettronica
- curando il periodico controllo dell'andamento della gestione, con analisi trimestrali
- elaborando in maniera più puntuale il Bilancio Sociale, curando in particolare il confronto preventivo con rappresentanti degli interlocutori

### FORMAZIONE

L'Associazione si propone di **migliorare** la qualità della formazione dei volontari attraverso:

- l'effettuazione del Corso di formazione per Responsabili, già programmato;
- la partecipazione a convegni strutturati in modo da offrire a tutti i volontari una spinta motivazionale. Dopo anni di servizio infatti, si tende ad adagiarsi nella routine, occorre quindi trovare un mezzo per far riemergere le motivazioni che hanno portato ciascuno ad avvicinarsi al volontariato. A questo scopo, l'Avulss di Ancona ha in programma di organizzare un Convegno che avrà anche come obiettivo quello di festeggiare i trenta anni

dell'Associazione. L'Associazione si propone inoltre di favorire la partecipazione dei propri volontari a manifestazioni organizzate dalla Federazione, in particolare il Convegno Interregionale di Loreto;

- l'affiancamento periodico ai coordinatori da parte dei responsabili della formazione, con lo scopo di favorire il dialogo e lo scambio di esperienze nelle riunioni di gruppo.

#### **DIVERSIFICAZIONE FONTI DI FINANZIAMENTO**

Per diminuire la dipendenza economico-finanziaria dai **soggetti pubblici si continuerà, nel 2012**, nell'opera di **diversificazione dei finanziamenti** individuando ulteriori forme alternative, come:

- organizzare, in accordo con la Delegazione Marche 1 dell'AVULSS, una "Festa della Margherita";
- organizzare tornei di beneficenza a favore dell'Associazione.

#### **RAFFORZAMENTO SPIRITO DI GRUPPO**

Il rafforzamento dello spirito di gruppo è fondamentale per riuscire a svolgere al meglio l'attività di volontariato al fine del raggiungimento della mission. Per il 2012 si cercherà pertanto di **migliorare la conoscenza reciproca dei volontari** attraverso iniziative quali:

- riproponendo iniziative simili a quelle realizzate nel 2011;
- organizzando un Convegno per il Trentennale dell'Associazione al quale far partecipare almeno il 70% dei volontari.

#### **COMUNICAZIONE**

L'obiettivo per il 2012 è quello di **dotare l'Associazione di un Sito Internet** con il duplice scopo di rendere visibile l'AVULSS di Ancona ai "navigatori" su Internet e di favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra gli associati. In particolare sarà prevista una pagina destinata a contenere informazioni su attività specifiche dei gruppi che possano interessare o i membri del singolo gruppo o la generalità dei volontari.



## 4. Quadro economico-finanziario

Nel rispetto della normativa vigente, l'AVULSS di Ancona redige il Rendiconto finanziario seguendo il principio di cassa.

Il 2011 chiude con un **disavanzo di gestione pari a 7.428,17 euro**, (quale differenza tra le entrate € 16.252,58 e le uscite € 23.680,75).

Di conseguenza, il **saldo finanziario** risulta essere **14.759,79 euro** (€ 22.187,96 al 31 dicembre 2010 meno l'attuale disavanzo di gestione).

Entrate	2011	2010	Variazione
Quote associative soci volontari	4.620,00	4.926,00	-306,00
Quote versate da sostenitori	385,00	560,00	-175,00
Convenzioni	3.110,58	12.363,01	-9.252,43
Entrate da manifestazioni, formazione, partecipazione a convegni	7.217,00	4.906,00	2.311,00
Erogazioni liberali da Enti	100,00	0,00	100,00
Erogazioni liberali da Privati	505,00	605,00	-100,00
Erogazioni liberali da Volontari	315,00	1.950,00	-1.635,00
5 per mille	0,00	3.653,08	-3.653,08
<b>Totale</b>	<b>16.252,58</b>	<b>28.963,09</b>	<b>-12.710,51</b>

Uscite	2011	2010	Variazione
Quota associativa AVULSS Nazionale	7.612,00	7.371,00	241,00
Spese per reparti e istituzioni	2.174,73	2.632,89	-458,16
Spese per manifestazioni, formazione, partecipazione a convegni	8.287,27	6.055,31	2.231,96
Acquisti	311,10	0,00	311,10
Segreteria	3.489,25	2.340,23	1.149,02
Sede	931,65	559,38	372,27
Spese banca e posta	176,75	210,60	-33,85
Offerte	698,00	600,00	98,00
<b>Totale</b>	<b>23.680,75</b>	<b>19.769,41</b>	<b>3.911,34</b>

## ANALISI DELLE ENTRATE

Rispetto all'anno precedente le quote associative versate dai soci volontari sono rimaste pressoché invariate. Lo stesso vale per le quote versate dai sostenitori.

L'ammontare delle **Convenzioni** invece ha subito una forte riduzione, passando da € 12.363,01 del 2010 a € **3.110,58** nel 2011. Ciò è dovuto al fatto che a fine 2011 non sono ancora stati riconosciuti:

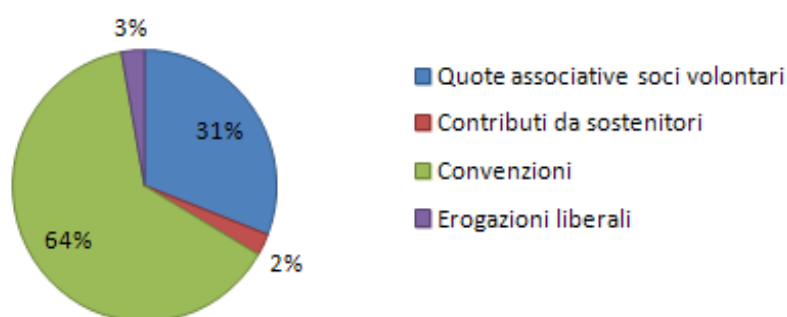
- contributi per la copertura assicurativa da parte INRCA per l'anno 2011 pari a € **600,00**
- contributi da parte del Comune di Ancona per copertura assicurativa e spese sostenute per animazione di Villa Almagià per l'anno 2011 pari a € **600,00**
- contributi, sempre da parte del Comune di Ancona, per anno 2011 per servizio a domicilio pari a € **800,00**
- contributo da parte degli Ospedali Riuniti per l'anno 2011 per € **5.402,00**.

Gli importi da convenzioni ancora da incassare ammontano quindi complessivamente a **7.402,00 euro** che, sommati ai contributi già incassati, determinano un ammontare complessivo di € **10.512,58**. Inoltre è da tenere presente che nel 2010 vi era stato un incasso straordinario dovuto al fatto che gli Ospedali Riuniti avevano corrisposto in quell'anno il contributo afferente al 2009. In considerazione di tutto quanto sopra si può quindi affermare che le entrate a questo titolo sono sostanzialmente costanti.

E' evidente che esiste una notevole dipendenza dell'AVULSS dagli enti pubblici e, poiché questi ultimi attraversano un periodo di difficoltà e possono avere problemi a rispettare i tempi di pagamento, l'Associazione sta cercando nuove fonti di finanziamento.

Nel grafico, alla voce Convenzioni sono stati imputati oltre gli importi incassati anche i crediti verso i vari enti pubblici (10.512,58 euro dato da 3.110,58 euro incassati e 7.402,00 euro ancora da incassare). E' di tutta evidenza la dipendenza dell'Associazione dalle convenzioni pubbliche (64% del totale.)

### Composizione percentuale delle entrate



Le entrate da erogazioni liberali sono ancora piuttosto limitate e rispetto al 2010 hanno subito una forte contrazione dovuta soprattutto al mancato incasso del 5 per mille ed al notevole decremento delle erogazioni liberali da parte di volontari.

## ANALISI DELLE USCITE

In merito alle uscite va evidenziato che la differenza tra quanto incassato per quote associative e quanto versato allo stesso titolo alla Federazione è dovuta al fatto che la politica dell'Associazione è sempre stata quella di coprire una parte della quota associativa dei propri volontari con fondi propri per ridurre l'onere finanziario sopportato dagli stessi. Allo stesso modo l'Associazione contribuisce con mezzi propri in occasione di eventi o manifestazioni.

Ciò premesso per quanto riguarda le singole voci si evidenzia quanto segue:

- **l'ammontare delle quote associative** versate è leggermente aumentato per effetto dell'aumento della quota individuale disposta dalla Federazione;
- **le spese generali**, nelle quali sono incluse sia le spese di segreteria che quelle della sede, sono aumentate rispetto al 2010 in particolare a causa dell'incremento delle spese per materiale vario (cartucce per stampante, toner e tamburo per fotocopiatrice) e per l'imbiancatura della sede.

Per quanto riguarda infine la voce **Manifestazioni, formazione e partecipazione a convegni** il saldo negativo di 1.070,27 euro tra entrate e uscite dipende dal fatto che, come specificato precedentemente, l'Associazione favorisce la partecipazione degli associati alle varie manifestazioni contribuendo in parte con mezzi propri.

Nel 2011 le integrazioni effettuate hanno riguardato le seguenti iniziative:

• Rinfresco in occasione Assemblea Generale	228,87 euro
• Partecipazione al Convegno Interregionale AVULSS a Giulianova	120,00 euro
• Gita Sociale a Manoppello e Guardiagrele	370,00 euro
• Partecipazione al Convegno Nazionale ad Assisi	840,00 euro
• Messa di Natale e pranzo sociale	471,40 euro
• Partecipazione ad un master organizzato dal Centro di Servizi del Volontariato per dirigenti di Associazioni di Volontariato	160,00 euro

Queste spese sono state in parte coperte dall'introito di euro 1.120,00 relativo al Torneo di beneficenza di bridge.

La voce "offerte" di 698,00 euro include donazioni per:

- adozione a distanza di due bambini del Burkina Faso per 400,00 euro;
- partecipazione all'acquisto biglietto aereo di rientro in patria per ammalato pakistano di 250,00 euro;
- offerta associazioni volontari Vigili del fuoco per 48,00 euro.

## 5. Il coinvolgimento degli interlocutori

### 5.1. Le opinioni degli interlocutori

In questa edizione l'impegno che il gruppo di lavoro ha dovuto sostenere per la raccolta di dati e informazioni circa i risultati della gestione 2011 e la redazione delle varie parti del documento, non ha permesso un coinvolgimento sistematico degli interlocutori alla redazione del Bilancio Sociale.

Consapevoli però dell'importanza delle opinioni dei vari interlocutori per il miglioramento continuo sia del documento sia dell'attività svolta, si è deciso di raccogliere tali pareri attraverso la consegna della bozza definitiva del Bilancio Sociale accompagnata da un breve questionario.

In particolare il documento è stato consegnato a mano con relativa lettera di accompagnamento ai seguenti interlocutori:

Nome e cognome	Carica	Struttura
<b>Dott. Paolo Galassi</b>	Direttore Generale	Azienda Ospedali Riuniti Ancona
<b>Dott.ssa Nadia Storti</b>	Direttore Sanitario	Azienda Ospedali Riuniti Ancona
<b>Dott. Fabio Benni</b>	Direttore Comunicazione, Formazione, Relazioni con il Pubblico	Azienda Ospedali Riuniti Ancona
<b>Sig.ra Livia Fontana</b>	Coordinatrice Reparto Psichiatria	Azienda Ospedali Riuniti Ancona
<b>Sig.ra Luigina Nocco</b>	Coordinatrice Clinica Neurologia	Azienda Ospedali Riuniti Ancona
<b>D.ssa Tiziana Tregambe</b>	Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico	INRCA Ancona
<b>D.ssa Anna Maria Manca</b>	Responsabile Area Anziani	Servizi Sociali Comune Ancona
<b>Sig.ra Stella Cecili</b>	Assistente Sociale	Residenza per Anziani Benincasa
<b>Dott. Paolo Pelosi</b>	Referente Ass.Coop	CPH e Casa Protetta per Anziani "Villa Almagià" Ancona
<b>D.ssa Miriam Volpini</b>	Presidente	Opera Pia Ceci di Camerano

La maggior parte degli interlocutori ha dato seguito, anche se solo verbale, alla richiesta di esprimere un parere sul Bilancio Sociale dell'AVULSS per il 2011 loro inviato.

Dalle risposte ricevute abbiamo potuto rilevare un significativo apprezzamento per il lavoro svolto in generale; non ci sono purtroppo però giunti commenti sui singoli punti di questa iniziativa, cosa che ci avrebbe permesso di apportare eventuali miglioramenti immediati o prospettici.

In particolare inoltre, e questo ci conforta ulteriormente, è stato rilevato come la redazione del Bilancio Sociale, in termini molto dettagliati e specifici, ha consentito di conoscere più da vicino la variegata attività svolta dall'Associazione; attività che molti interlocutori conoscevano solo per la parte che li riguardava da vicino e anche questa solo in maniera generica.

È stato in particolare apprezzato lo sforzo di fornire elementi precisi e misurabili in ogni campo di intervento, dando così la possibilità di dare una valutazione sia con riferimento all'anno in corso sia, in prospettiva, al loro andamento negli anni.

## 5.2. La tua opinione

Ricevere impressioni e giudizi da parte di un numero elevato di soggetti interessati al miglioramento del documento e della nostra gestione è per noi molto importante. Invitiamo pertanto tutti i lettori a presentare osservazioni, suggerimenti e domande sia sul Bilancio Sociale sia sull'attività realizzata dall'AVULSS di Ancona.

Tutte le indicazioni che ci perverranno saranno utili per migliorarci e per questo vi ringraziamo fin d'ora.

Di seguito sono indicati i riferimenti da utilizzare per le vostre comunicazioni:

---

Associazione di volontariato **AVULSS di Ancona - Onlus**

Viale della Vittoria, 39 – 60123 Ancona

E-mail: [avulss.ancona@alice.it](mailto:avulss.ancona@alice.it)

---

Vi ringraziamo molto per averci dedicato il vostro tempo e restiamo in attesa di indicazioni da parte vostra.

Questo bilancio sociale è stato approvato, insieme al bilancio d'esercizio:

- dal Consiglio, nella seduta del 4 Aprile 2012
- dall'Assemblea dei Soci, nella seduta del 26 Aprile 2012