



AVO Associazione Volontari Ospedalieri Firenze Onlus

Progetto Tutoring Gestionale

In collaborazione con CESVOT e AVO Regionale Toscana

Inizio giugno 2013

Miglioramento gestione associazione e implementazione di nuove competenze nelle aree di intervento individuate, adeguamento procedure alla nuova normativa, uniformità tra le AVO della Toscana.

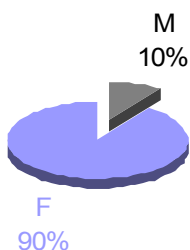
Aree di intervento: Analisi dei bisogni e Progettazione, Ricerca e gestione volontari, Controllo di gestione amministrativa e legale, Comunicazione esterna, Sicurezza, Privacy

Gruppo di lavoro: Cristina Machado, Maria Grazia Laureano, Giuliana Cortigiani, Daniela Furi, Francesca Paoletti, Anna Corallo, Manuela Mainò, Xenia Vuiko

RISULTATI QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE PER I VOLONTARI

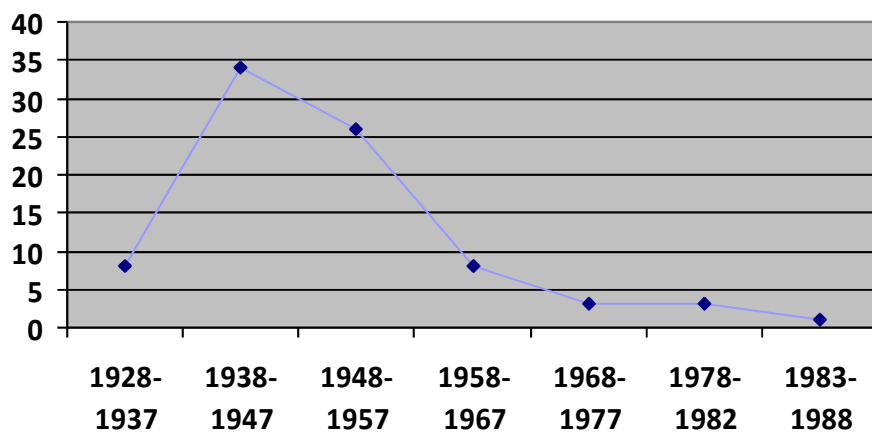
Totale questionari: 83

Grafico n.1 - Sesso



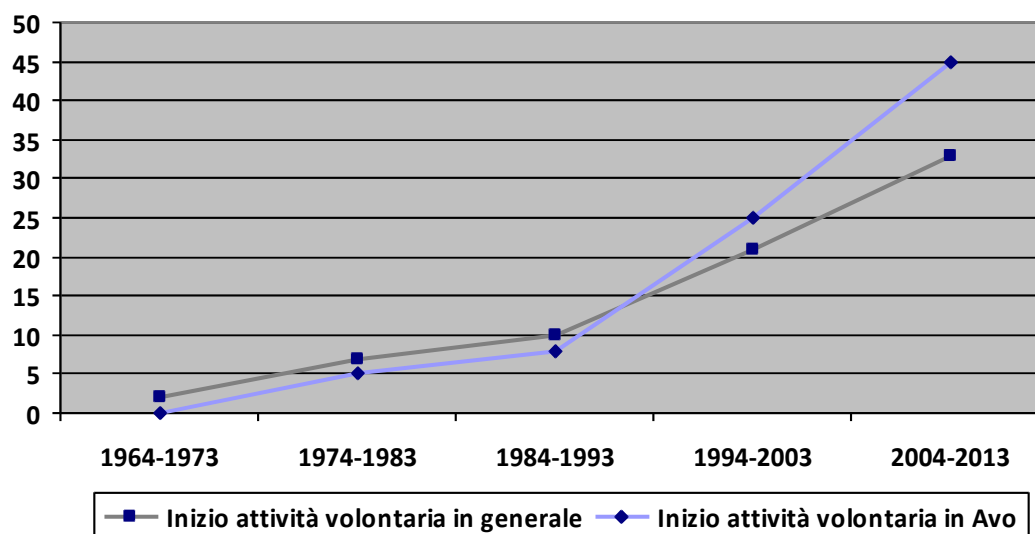
Il 90% dei volontari rispondenti sono di sesso femminile.

Grafico n.2 - Anno di nascita



Varietà nella compagine volontaria dell'età, con 4 presenze giovanili. Si va da un minimo di 27 anni ad un massimo di 79 anni, sebbene con una maggiore incidenza delle persone con età tra 66 e 75 anni.

Grafico n.2 - Anno di inizio attività volontaria in generale e in Avo



Tutti gli attuali volontari hanno iniziato la loro attività volontaria negli ultimi 40 anni. Poi il volontariato è stato in crescita, sia in generale che nell'Avo. C'è sostanzialmente coincidenza tra la scelta di fare volontariato in generale e volontariato in particolare presso l'Avo.

Tab.1. – Percorso di avvicinamento al volontariato (in %)

Percorso di avvicinamento	Al volontariato in generale	All'associazione Avo
Tramite amici, conoscenti	28	45
Tramite altre associazioni	6	32
Come utente/familiare-amico di un utente	2	6
Tramite qualche familiare/parente	7	5
Tramite il mio lavoro		4
Tramite la parrocchia	8	2
Contribuendo alla nascita di una associazione come fondatore	1	1

Al volontariato in generale e all'associazione Avo in particolare, l'avvicinamento è avvenuto soprattutto grazie ad amici e conoscenti, ma anche altre associazioni.

Quasi nessuno ha trovato problemi particolari nel percorso per divenire volontario. A volte nel reperire informazioni.

Tab.4. – Principali motivazioni di adesione all’associazione Avo (in %)

Motivazioni	Valore in %
Spendere il mio tempo per aiutare gli altri	89
Svolgere una attività utile per la società	64
Spendere il mio tempo per migliorare me stesso	35
Acquisire conoscenze - competenze e capacità nuove	23
Far parte di una associazione apprezzata	19
Aderire ai principi e alle finalità dell’Associazione	17
Conoscere e socializzare con nuove persone	16
Essere stato un beneficiario	2

Per la maggioranza dei volontari la motivazione principale di adesione è relativa alla volontà di spendere il proprio tempo per aiutare gli altri, da mettere in relazione con il voler svolgere una attività utile alla società (64% dei rispondenti) e migliorare se stessi (35%).

Non risalta molto, purtroppo, l’adesione ai principi e alle finalità dell’Associazione e la sensazione di far parte di una associazione apprezzata. Questo sarebbe stato una garanzia di fidelizzazione all’Avo, essendo motivazioni legate allo specifico dell’Associazione.

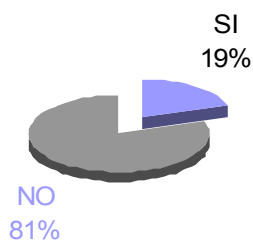
Il 64% dei volontari ha iniziato a fare volontariato nell’Associazione fin da quando ha deciso di impegnarsi nel sociale. Questo vale anche per il 67% dei giovani volontari.

Tab.5 – Altre associazioni in cui si è svolto volontariato

Tipologia di associazione	Valore in %
Parrocchia/Caritas/Unitalsi	31
Misericordia/Anpas	17
Associazione di tipo socio-sanitario	17
Associazione internazionale	17
Associazione di aiuto ai disagiati	10
Associazione di aiuto ai minori	3
Associazione sportiva	3

Tra le persone impegnate nell’Associazione, sono presenti soprattutto persone che hanno prestato la loro opera in associazioni collegate ad una parrocchia.

Grafico n.4 - Svolgimento dell'attività di volontariato attuale anche in altre associazioni



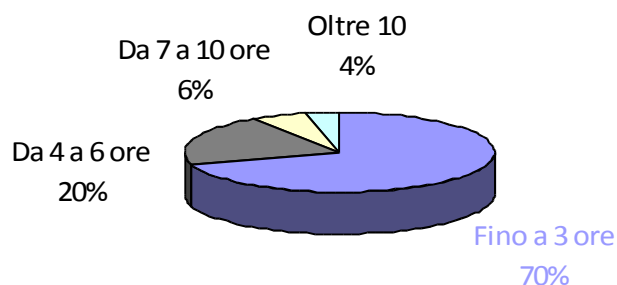
La maggioranza dei volontari non continua a svolgere attualmente contestualmente volontariato in altre associazioni.

Tab.6 – Altre associazioni in cui si svolge volontariato

Tipologia di associazione	Valore in %
Parrocchia/Caritas/Unitalsi	41
Misericordia/Anpas	18
Associazione internazionale	12
Associazione di tipo socio-sanitario	6
Associazione di aiuto ai disagiati	6

Prevale anche attualmente la permanenza in associazioni di tipo parrocchiale.

Grafico n.5 - Tempo dedicato in media ogni settimana all'attività volontaria



Il tempo dedicato in media ogni settimana all'Associazione è sostanzialmente fino a 3 ore, anche per i giovani volontari. I volontari che sono impegnati anche in un'altra associazione dedicano a quest'ultima fino a 10h.

Tab.7. – Motivi di permanenza all’Avo

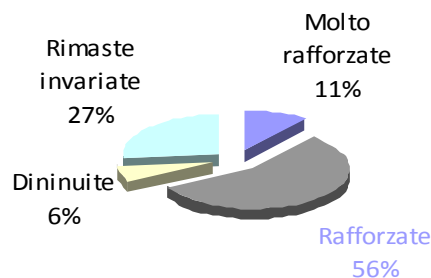
Motivi	Valore in %
Apprezzamento del tipo di rapporto che si instaura tra i volontari e/o con il personale medico/paramedico	41
Condivisione degli obiettivi perseguiti	39
Motivi di servizio o di contributo sociale	34
Perché l’Avo, a differenza di altre associazioni.....	
Mi è sembrata più seria	4
Me lo sto chiedendo anche io	2
Mi fa sentire parte di una famiglia	1

L’Associazione sembra soddisfare le aspettative dei propri volontari.

Si rimane in Associazione principalmente perché si apprezza il tipo di rapporto che si instaura con gli altri (41%), o per motivi di servizio o di contributo sociale (39%) o perché si condividono gli obiettivi perseguiti (34%).

Il far sentire parte di una famiglia è un concetto espresso da un giovane.

Grafico n.6 - Variazioni nel tempo delle motivazioni



Le motivazioni nel tempo si sono inoltre sostanzialmente rafforzate (per il 56% dei rispondenti) e l’88% dei volontari si sente parte di una associazione, non che agisce essenzialmente individualmente.

Tab.5. – Punteggio medio attribuito agli aspetti interni della vita dell’Avo

Aspetti interni	Voto per aspetto (media ponderata)
Rapporti con i beneficiari	7,8
Rapporto con i responsabili di reparto e/o di struttura	7,1
Rapporti tra i volontari	7
Clima interno	6,9
Rapporto con i dirigenti dell’Associazione	6,7
Flessibilità	6,5
Comunicazione e partecipazione	6,4
Formazione/supervisione	6,3
Modalità/organizzazione del lavoro	6,2

Tutti gli aspetti interni raggiungono una valutazione almeno sufficiente. I maggiori punteggi attribuiti riguardano il rapporto con i beneficiari, tra i volontari, con i responsabili.

Tab.6. – Frequenza delle divergenze che si sono verificate

Tipologie di divergenze	Spesso Valore in %	Talvolta Valore in %
Tra organi dirigenziali e assemblea	4	25
A causa della differenza tra volontari “nuovi” e volontari con più esperienza	2	29
Tra volontari portatori di visioni etico-valoriali diverse	2	17
A causa della differenza di età tra volontari		14
Tra volontari uomini e volontarie donne		7

Spesso si sono verificate divergenze soprattutto tra organi dirigenziali ed assemblea o tra volontari “nuovi” e volontari con più esperienza o con portatori di visioni etico-valoriali diverse.

Tab.7. – Punteggio medio attribuito al grado di soddisfazione in merito ai servizi di supporto che l’Avo fornisce ai propri volontari

Servizi di supporto	Voto per aspetto (media ponderata)
Ascolto da parte dei propri responsabili/referenti	9,1
Qualità dei corsi di formazione	6,8
Supporto psicologico	6,4
Dotazione di materiali (ad esempio: divisa)	6,4
Occasioni di confronto con altri volontari	6,3

Il punteggio medio è sempre molto alto. In ogni caso il valore più basso è stato attribuito alle occasioni di confronto con altri volontari. Il più alto all’ascolto da parte dei propri responsabili e referenti.

Tab.8. – Punteggio medio attribuito al giudizio sui processi informativi e la comunicazione interna

Processi informativi e comunicazione	Voto per aspetto (media ponderata)
Del 'reparto'	7,2
Dell'Associazione	7

Il giudizio espresso in media è sempre molto positivo, soprattutto da parte delle giovani volontarie.

Tab.9 – Azioni richieste all'Avo

Azioni	Valore in %
Creazione maggiori occasioni di incontro tra i volontari	39
Miglioramento della formazione dei volontari	22
Sistematica informazione su tutto ciò che viene deciso	22
Maggiore ascolto	19
Cambiamento periodico dei reparti nei quali vengono svolti i servizi	18
Permettesse un maggiore confronto con i responsabili	14
Conformazione sistematica ai principi e alle finalità definite nello Statuto	8
Maggiore controllo sulla presenza e gli orari dei turni	8
Riconoscimento dell'impegno anche attraverso piccoli segni	6
Organizzazione di più incontri ricreativi	5

Sulle azioni richieste principalmente all'Avo, vi sono, tra le altre:

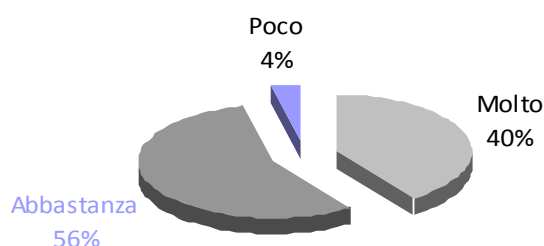
- creazione maggiori occasioni di incontro tra i volontari (magari attraverso conferenze di medici ed operatori sanitari),
- miglioramento della formazione dei volontari,
- maggiore ascolto.

Relativamente al riconoscimento dell'impegno, si indicano come piccoli segni: parole di incoraggiamento, una telefonata, un messaggio,...

Solo il 5% dei volontari vorrebbe fossero organizzati più incontri ricreativi soprattutto perché (20%) ritiene non adeguati i momenti conviviali, di socializzazione e di confronto tra i membri dell'Associazione. Ritengono che dovrebbero essere organizzati più incontri (magari in orari più accessibili per tutti), gite, visite guidate.....

I volontari si ritengono sostanzialmente soddisfatti dell'aiuto dato-offerto agli altri. Se non lo sono (2% , solo volontari 'maturi'), è perché vorrebbero fare meglio.

Grafico n.7 - Grado di apprezzamento del proprio operato come volontario

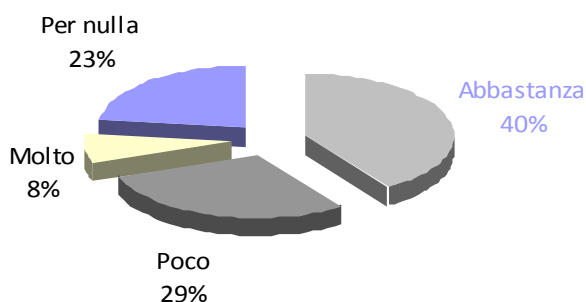


Quasi tutti ritengono il proprio operato apprezzato. In particolare si ritiene che un maggiore apprezzamento sia espresso dai beneficiari.

Tab.10. – Parere su chi apprezza maggiormente l'operato dei volontari

Azioni	Valore in %
I beneficiari	94
Gli altri volontari	77
Il personale del reparto in cui si opera	13
I propri familiari ed amici	11
I volontari del reparto in cui si opera	6

Grafico n.8 - Grado di coinvolgimento nei processi decisionali dell'Associazione



Molti volontari 'maturi' si sentono abbastanza coinvolti nei processi decisionali associativi. Però solo il 15% vorrebbe essere maggiormente coinvolto e un 13% non sa che rispondere. Il resto non è interessato in quanto vuole solo svolgere il proprio servizio.