

PROGETTO STACCO

RELAZIONE FINALE

PERIODO RILEVAZIONI PROGETTO:

Dal 01 novembre 2023 al 31 Ottobre 2024

DGR n. 999/2023 del 11 agosto 2023 e DDR n. 1342 del 16 novembre 2023

Ente Gestore	Volontarinsieme OdV
Indirizzo	Via Isonzo 10, 31100 Treviso
Telefono	0039 333 3338733
PEC	segreteria.volontarinsieme@legalmail.it
E-mail	segreteria.volontarinsieme@gmail.com ; stacco.tv@volontarinsieme.it
C.F.	94088180263
Iscrizione al RUNTS	Decreto n. 350 del 30/03/2023
Presidente	Anna Corò
Referente	Elena Bonagrazia

INDICE

Premessa	pag. 3
1 PARTENARIATO	pag. 3
1.1 Le reti attive nel Progetto Stacco Treviso	pag. 3
1.2 Gli attori principali sul territorio	pag. 4
2 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	pag. 5
3 GESTIONE ATTIVITA'	pag. 5
3.1 L'attività	pag. 5
3.2 La sede	pag. 7
3.3 Operatività	pag. 7
4 ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEL PROGETTO	pag. 7
5 UTENZA - TRASPORTI	pag. 8
5.1 Categorie di utenza	pag. 8
5.2 Richieste pervenute	pag. 8
5.3 Trasporti effettuati	pag. 8
5.4 Chilometri percorsi	pag. 9
5.4 Suddivisioni per strutture	pag. 9
6 VOLONTARI	pag. 9
7 CONSIDERAZIONI SU ANDAMENTO TRIENNALE	pag.10
8 TERRITORIALITÀ	pag.11
8.1 Richieste di trasporto - Comuni di Partenza	pag.11
8.2 Comuni di destinazione	pag.12
8.3 Parco mezzi di trasporto	pag.13
9 <i>MONITORAGGIO DELL'ATTIVITA'</i>	pag.13
9.1 Esiti monitoraggio di gradimento	pag.13
9.2 Criticità	pag.14
9.3 Elementi di qualità	pag.14

Premessa

Il Progetto Stacco Treviso per l'annualità qui trattata, che dà continuità ai progetti degli anni precedenti, sostenuto da fondi regionali di cui ai decreti citati in copertina, è stato avviato a partire dal mese di novembre 2023. Vogliamo subito evidenziare che, per migliorare ancora il servizio alla comunità ed i risultati ottenuti in precedenza, abbiamo deciso di aggiornare le metodologie operative come spiegato più avanti.

Ci preme ricordare che nonostante il ritardo nel lancio, rispetto ad altre province, il Progetto Stacco Treviso ha confermato la sua efficacia, guadagnando consensi e un numero crescente di richieste negli anni. I risultati di questo anno si sono mantenuti buoni. Il progetto continua a soddisfare un numero significativo di utenti interessando la quasi totalità dei comuni della provincia. Segnaliamo anche l'adesione di nuove associazioni.

Come già d'abitudine, ci piace citare il bando in fase di premessa, "il servizio consiste nel trasporto e accompagnamento dell'utente presso le strutture mediche e socio-sanitarie e non, luoghi di aggregazione o presso uffici al fine di effettuare visite mediche, esami e controlli, pratiche di ufficio e attività ludico-ricreative" il "servizio di trasporto è svolto su richiesta dell'utente, in base ad un'esigenza occasionale e secondo le necessità dallo stesso espresse" (Cit.).

Il documento, facendo riferimento al bando, specifica anche l'utenza servita: "Il servizio è rivolto a tutte le persone anziane e/o disabili con oggettive difficoltà motorie o psichiche. È riservata particolare attenzione alle persone anziane e/o disabili che vivono sole, che presentano difficoltà di deambulazione e non sono del tutto autonome nell'uso di mezzi pubblici" (Cit.).

È fondamentale sottolineare che il trasporto rimane completamente gratuito per l'utente, senza alcuna richiesta di adesione all'entità che fornisce il servizio.

1 PARTENARIATO

1.1 Le reti attive nel Progetto Stacco Treviso.

Sottolineiamo come un valore intrinseco al progetto Stacco sia la presenza di reti di diversa natura e con diversi obiettivi, che integrandosi tra loro riescono ad offrire una buona realizzazione delle attività indicate a progetto. Dati i buoni risultati riscontrati nelle ultime annualità e probabilmente anche per l'esperienza maturata da tutti gli attori coinvolti nella realizzazione delle attività progettuali, si sono ritenuti necessari meno incontri che per il passato tra le associazioni.

Riportiamo la definizione delle reti ed i diversi livelli di impegno espressi.

1. Rete delle associazioni del territorio. La rete delle associazioni è stata incontrata ad avvio progetto. Durante questa riunione si sono ricordate le modalità di funzionamento e organizzazione del Progetto in questione, come specificato in altro punto di questa relazione. Degna di nota la creazione di una rete sempre più coesa e importante, infatti in quest'occasione, le varie associazioni che molto spesso non riescono a trovarsi o comunicare quotidianamente tra loro, sono riuscite a confrontarsi in merito al Progetto.

Ricordiamo che i rapporti quotidiani con le singole associazioni non mancano, infatti il contatto tra la segreteria e le associazioni stesse è quotidiano; oltre agli incontri che si tengono in fase di ingresso di un'associazione nel progetto e in fase di rendiconti, ci si confronta qualora insorgano delle difficoltà. In questo ultimo anno non sono mancate viste alle singole associazioni per confronti su gestione e programmazioni.

2. Rete tra progetti. Permane la volontà di intrecciare progetti diversi, sostenuti dalla Regione, per dare ancor maggior valore ai risultati ottenuti (Es. Progetto Sollievo Alzheimer). Conclusasi l'emergenza sanitaria recente, i Centri hanno ripreso le attività rivestendo un ruolo importante all'interno del monte trasporti realizzato.

Come abbiamo già anticipato diversi sono i livelli su cui si basano le collaborazioni e le reti che le mettono in atto e tale diversità è innegabilmente una ricchezza che può essere d'esempio anche per altre progettualità, soprattutto grazie alla loro complementarietà. Ogni rete porta elementi di particolarità che arricchiscono il percorso generale.

1.2 Gli attori principali sul territorio.

La rete delle Associazioni aderenti al Progetto Stacco Treviso ad oggi è composta da 28 associazioni attive sul territorio; si nota una associazione in temporanea inattività ed una seconda aggiuntasi nel corso di questa annualità. Di seguito elenchiamo le Associazioni aderenti al Progetto e le proprie aree di operatività, divise per Distretto:

a. Distretto di Asolo:

Anteas Anziani e pensionati San Francesco – Resana
Anteas Amici di Godego – Castello di Godego
Anteas Generazioni Solidali – Caerano di San Marco
Anteas Treviso sede Montebelluna – Montebelluna
Anteas Valcavasia – Cavaso del Tomba e Possagno
Auser Circolo Filo d'Argento – Asolo
Carmen Mutuo Aiuto – Castelfranco Veneto

b. Distretto di Pieve di Soligo

Amici del Centro Sociale Piazzoni Parravicini – Vittorio Veneto
Anteas Con.t.e.a. – Conegliano
Anteas Pensionati Anziani e Volontariato – San Fior
Auser Circolo Il Nettuno – Conegliano

c. Distretto Nord di Treviso

Anteas Ponte di Piave – Ponte di Piave
Anteas Sole e Sorriso – Maserada sul Piave
Anteas Volontari San Martino – Paese
Associazione Volontari Paese – Paese
La Fonte – Fontanelle
Volontari Istrana – Istrana
ASAV OdV - Vedelago
Ateneo Terzo Valore - Vedelago

d. Distretto Sud di Treviso

Anteas Coordinamento di Treviso – Treviso
Anteas San Biagio – San Biagio di Callalta
Auser Provinciale di Treviso – Treviso
Assoc. Anziani e pensionati – Motta di Livenza
Centro ricreativo anziani e pensionati – Roncade
Coordinamento Treviso Sud – Mogliano Veneto
Ass. Il Pesco – Mogliano Veneto

Volontarinsieme OdV

Ass. ADA-CON – Treviso
Associazione Parkinsoniani Treviso – Treviso

Volontarinsieme, già nel corso dell'anno 2021-2022, ha creato un'interlocuzione con la Conferenza dei Sindaci della provincia di Treviso e con l'Ulss 2 Marca Trevigiana.

Da questa collaborazione è stata realizzata, da parte dei Comuni, una mappatura volta a conoscere come vengono organizzati i trasporti sociali nei diversi territori e Distretti.

Aggiornare di anno in anno questa mappa ha l'utilità di programmare eventuali variazioni associative, provando, eventualmente, a contattare associazioni non ancora presenti nel progetto Stacco, per risolvere problematiche legate ai trasporti da effettuare in zone non coperte.

In concomitanza con l'adesione formale delle associazioni al progetto viene chiesta la composizione aggiornata del parco mezzi che le Associazioni mettono a disposizione per fronteggiare i trasporti del progetto Stacco Treviso.

2 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Il sistema di trasporto sociale organizzato in provincia di Treviso risulta ad oggi di fondamentale importanza e contribuisce, per chilometri percorsi e persone accompagnate, alla sicurezza alimentare, all'istruzione, alla riduzione della povertà e alla crescita inclusiva. Allo stesso tempo dobbiamo associarlo ad impatti negativi quali l'inquinamento atmosferico, incidenti stradali. Un trasporto efficiente ed ecocompatibile non è ancora disponibile.

Le condizioni di sostenibilità del progetto sono quindi riconducibili a quattro profili:

A. RISORSE UMANE

B. RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI

C. ORGANIZZAZIONE INTERNA E DEL LAVORO

D. RADICAMENTO TERRITORIALE E DIMENSIONE VALORIALE

Il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità economico-sociale dipende da come riusciremo a modificare il comportamento delle associazioni in rete, delle governance comunali e aulss e farle lavorare in maniera organizzata utilizzando mezzi in condivisione evitando tempi morti, coordinando i trasporti con le istituzioni di riferimento e raccordando i progetti provinciali in essere. L'esperienza di affidamento del Trasporto sociale al volontariato realizzata mediante la costruzione di processi condivisi si è rivelata la più consona sia a livello tecnico che normativo. Le amministrazioni comunali possono giocare un ruolo importante nella divulgazione del progetto per permettere alle aziende di essere rilevanti nel loro ruolo di responsabilità sociale verso una mobilità più sostenibile. Abbiamo già avviato interlocuzioni con Istituti di Credito e le loro fondazioni per la creazione di bandi e di un fondo di sostegno a favore del progetto Stacco.

3 GESTIONE ATTIVITA'

3.1 L'attività

Il Progetto Stacco Treviso è in atto dal 2015, trascorsi ormai 10 anni di attività si possono fare riflessioni sul miglioramento generale del progetto stesso.

I dati sono andati via via crescendo, sottolineando come la scelta della Regione Veneto di sostenere tale progettualità sia stata avveduta e premonitrice di bisogni crescenti.

Tutto ciò ha portato Volontarinsieme OdV a mantenere il ruolo di capofila gestore ed organizzatore del servizio, accettando proposte di migliorie avanzate sia dalle varie associazioni, le quali valutano ogni giorno le diverse

caratteristiche proprie del progetto, sia dai componenti delle altre reti sopracitate coinvolte nel progetto.

Le Associazioni che realizzano materialmente gli accompagnamenti hanno ben chiari gli obiettivi del progetto e le caratteristiche del bando e integrano tali capisaldi con eventuali situazioni di necessità e bisogno.

Ricordiamo che ci rivolgiamo in primis a utenti che si trovano in difficoltà socio-economica, in particolar modo a persone anziane o disabili con oggettive difficoltà motorie o psichiche. Sin dal primo anno non è stata posta limitazione alla tipologia di meta da raggiungere anche se, come si può notare dal confronto delle rendicontazioni annuali, la maggior parte degli accompagnamenti viene effettuata verso strutture mediche e socio-sanitarie.

Talvolta le associazioni intervengono direttamente verso gli utenti, che si trovano a vivere in un momento di difficoltà, aiutandoli all'atto della richiesta, ciò a dimostrazione che si instaura un rapporto amicale tra gli utenti e i volontari, i quali, accompagnando le persone, realizzano un rapporto che va oltre il singolo atto del trasporto.

Come negli anni passati non abbiamo rilevato impedimenti alla realizzazione delle attività progettuali identificate all'atto della progettazione.

Andando quindi a sintetizzare, si conferma l'impostazione di Volontarinsieme OdV come referente di co-progettazioni che coinvolgono realtà diverse del territorio. La co-progettazione ha infatti portato nel tempo al raggiungimento di risultati, attribuendo ai nodi della rete non solo compiti legati alla concretizzazione di idee progettuali ma anche un ruolo di co-determinazione degli stessi.

Il Progetto Stacco Treviso è stato avviato, per questa annualità, nel mese di novembre 2023 e vede la rendicontazione finale fissata al 31 ottobre 2024.

Il lavoro è in continuità con l'anno precedente, ciononostante abbiamo tenuto una riunione iniziale con le Associazioni, che hanno partecipato attivamente, permettendo di rivedere i dettagli del bando, le modalità operative e di rendicontazione, la gratuità del trasporto e le priorità sugli utenti da assistere. Abbiamo anche condiviso i successi dell'anno precedente, facendo sentire le Associazioni parte di un grande progetto.

Gli stessi risultati vengono presentati alle Assemblee di Volontarinsieme OdV, Associazione capofila del progetto, per coinvolgere tutta la base associativa nel grande lavoro svolto. L'incontro è utile principalmente per raccogliere idee su come trovare ulteriori risorse finanziarie per il carburante necessario ai trasporti, espandere la rete di attività e migliorare il servizio in base alle esigenze del territorio.

Ricordiamo che, come previsto dal bando, i trasporti si effettuano nel contesto territoriale provinciale; nei casi dove sia necessario uscire dai confini provinciali, viene finanziata la sola parte del trasporto effettuata entro il territorio provinciale. Al capitolo "territorialità" diamo il resoconto di partenze e destinazioni riferite ai comuni.

Da gennaio 2024, il servizio non prevede il numero verde. Considerato l'alto numero delle richieste di trasporto, abbiamo optato per investire in un cellulare dedicato alla segreteria, con una linea raggiungibile 24 ore su 24, nonostante il Progetto Stacco preveda un presidio diretto, dall'ufficio, solo nelle mattine dei giorni feriali.

Questa soluzione permette agli utenti e alle associazioni di lasciare messaggi vocali o inviare messaggi diretti al numero di cellulare. Allorché si notino chiamate in arrivo durante l'orario di chiusura, all'utente viene consigliato di contattare direttamente le associazioni; in caso il trasporto sia di massima urgenza, le associazioni, a conoscenza dell'iter da seguire, possono soddisfare la richiesta che verrà formalizzata con la nostra segreteria a posteriori. Ciò assicura, come abbiamo potuto constatare, che le richieste siano gestite nel giro di poche ore. L'annualità appena conclusa è annoverabile tra quelle realizzate positivamente. Possiamo affermare che la rete inter associativa ha tenuto, che la metodologia organizzativa è ormai consolidata. Certamente le riflessioni sono sempre aperte e quindi le eventuali migliorie saranno prontamente apportate. Continui sono infatti i contatti con le associazioni del territorio e a tal proposito vogliamo porre in evidenza l'impegno dei volontari. Non ci stancheremo di sottolineare come grazie a queste persone si realizzi la potenzialità vera e profonda delle linee progettuali. Più volte abbiamo raccolto testimonianze da parte dell'utenza di come il semplice accompagnamento fisico in un luogo, si trasformi in qualcosa

di più grazie al modo in cui i volontari riescono a far sentire la propria vicinanza a chi magari non ha avuto la possibilità di avere vicino i propri cari.

3.2 La sede

La sede del progetto è, per ora, ospitata presso la sede del CSV BL-TV OdV in base ad un accordo quadro del 2020.

3.2 Operatività

Essendo il progetto Stacco completamente gratuito e gestito a chiamata il sistema di programmazione del servizio è amministrato con particolare attenzione, coordinato con una cabina di regia gestita da una risorsa contrattualizzata, adeguatamente formata e con particolari doti di comunicazione empatica che riceve, gestisce e smista alle associazioni di competenza le richieste telefoniche di trasporto. La risorsa si avvale della collaborazione di un operatore del servizio civile nei tempi e modi possibili. Il servizio viene svolto la mattina ma il numero di riferimento è operativo anche il pomeriggio per continuità operativa e organizzazione logistica in sinergia con le associazioni.

La rendicontazione segue le linee del controllo contabile evidenziando e verificando i dati trasmessi dalle associazioni prima di procedere alla liquidazione dei conteggi. L'affidamento dei servizi in favore delle associazioni di volontariato, come detto, comporta l'esclusiva erogazione di un rimborso spese opportunamente rendicontato. I servizi sono generalmente organizzati sulla base di due principali categorie:

- Tipologia di trasportato

- i. Anziano
- ii. Persona con disabilità
- iii. Persona con disabilità con particolari esigenze di accompagnamento

-Tipologia di mezzo utilizzato

- i. Autovettura
- ii. Mezzo attrezzato
- iii. Mezzo con più di + 7 posti (pulmini)
- iv. Mezzo con più di + 7 posti attrezzato (pulmini attrezzati)

Tali indicazioni sono dovute alla necessità di variare il contenuto dell'assistenza sulla base della tipologia di trasportato – anziano solo non richiede accompagnamento, una persona con disabilità motoria può non richiederlo, la persona con disabilità di tipo psichico probabilmente presuppone un supporto specifico. La differenziazione della vettura può porre di fronte a ulteriori analisi relativamente al tipo di trasporto (collettivo, individuale).

SPESE PER ASSICURAZIONI E BOLLO – orientativamente 15-20%

SPESE PER IL PERSONALE – orientativamente 20-25%

SPESE PER AUTOMEZZI – orientativamente 45-50%

SPESE GENERALI – orientativamente 10-15%

4 ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEL PROGETTO

In merito alla comunicazione ci siamo avvalsi di una agenzia di comunicazione e abbiamo utilizzato gli stessi format poiché si è ritenuto che la fidelizzazione al formato andasse sfruttata. La ristampa del materiale è stata realizzata in proprio. Anche i canali per la diffusione sono stati gli stessi che hanno dato buoni frutti in passato (stampa, pc ecc..).

Volontarinsieme OdV

Via Isonzo 10, 31100 Treviso - Tel. 333 3338733 - Mail: segreteria.volontarinsieme@gmail.com - PEC segreteria.volontarinsieme@legalmail.it
www.volontarinsieme.it fb: Volontarinsieme - Treviso

C.F. 94088180263 - Iscrizione al RUNTS con Decreto n. 350 del 30/03/2023

Sono stati utilizzati anche i canali social per favorire il passaparola. In base alle nostre possibilità finanziarie è in programma una rivisitazione dell'immagine del progetto Stacco per riattivare la dimensione creativa e rigenerativa.

5 UTENZA – TRASPORTI

5.1 Categorie di utenza

Come meglio riportato nella relazione quantitativa, ribadiamo che l'utente del trasporto offerto dal Progetto Stacco Treviso è normalmente anziano, economicamente fragile, affetto da fragilità fisiche o psichiche.

Come da bando ricordiamo che il progetto non ha destinazioni vincolate od esclusive; esse sono variate rispetto al passato, solamente per l'aumento verso i Centri Solievo. Rimangono sempre elevate le richieste incentrate per raggiungere strutture dell'Azienda Ulss o comunque dedicate ad attività socio-sanitarie. Non sono mancate richieste per destinazioni diverse per sbrigare pratiche amministrative o verso centri dove svolgere attività più ludiche che non è stato possibile catalogare per la loro esiguità (chiesa, banca, ecc...)

Ci ripeteremo dicendo come, al centro del progetto, per Volontarinsieme siano le persone che si aiutano e non una somma di chilometri percorsi. Riproponiamo quindi come dato importante anche il numero delle persone che sono entrate in contatto con il Progetto Stacco Treviso. Pensiamo, pur potendo sempre migliorare, di aver raggiunto un buon risultato anche quest'anno.

Grazie al sostegno della Regione Veneto con il Progetto Stacco Treviso siamo entrati in contatto con 1.088 persone. Leggiamo il dato come dovuto ad un maggior coinvolgimento delle reti sociali delle persone con difficoltà.

5.2 Richieste pervenute

Le richieste pervenute in questa annualità sono state **7.295**, il 10% circa di esse (735) non sono andate a buon fine quasi tutte casa la rinuncia del trasporto da parte dell'utente; in questi casi noi rileviamo la rinuncia, a posteriori, dai rendiconti mensili delle associazioni.

Un aspetto positivo registrato è stato il continuo ricorso al Progetto da parte dei Servizi Sociali in numerose occasioni. La collaborazione con l'Ente locale è a nostro avviso un elemento di positività che sta a sottolineare la bontà delle azioni e l'affidabilità della rete.

5.3 Trasporti effettuati

Il Progetto Stacco nell'edizione 2023 – 2024, ha visto la registrazione di **6.560** trasporti effettuati.

Rispetto ai 6.164 trasporti dell'anno scorso, registriamo un aumento del numero dei trasporti ma un calo individuale degli utenti (stessi utenti che ripetono il trasporto) e dei chilometri percorsi. Ciò evidenzia una variazione del tipo di utenti e delle destinazioni; si sono avute infatti più richieste di trasporti verso i Centri Solievo, mediamente più vicini alle residenze degli utenti e con maggiore possibilità di trasporti multipli.

Hanno un ruolo importante, infatti, i trasporti riservati all'integrazione con il Progetto Solievo Alzheimer sostenuto dalla Regione Veneto.

Registriamo questi dati come un fattore estremamente positivo poiché da sempre Volontarinsieme OdV condivide la posizione della Regione Veneto attenta a favorire ogni sinergia utile tra le attività progettuali che ha individuato come valide ad essere sostenute, tutto ciò a maggiore efficacia.

Come negli anni passati anche in questa edizione la maggior parte dei trasporti è stata realizzata partendo dal territorio afferente il Distretto di Treviso con **4474** servizi, segue il Distretto di Asolo con **1.791** servizi ed infine il

Distretto di Pieve di Soligo con **295** servizi, registrando così una distribuzione simile a quelle del passato.

5.4 Chilometri percorsi

Al numero dei viaggi ovviamente corrisponde il percorso chilometrico. Il dato quest'anno, per la prima volta, registra una flessione pur raggiungendo la cifra di tutto rispetto di **233.218** km. La flessione è dovuta alla minore disponibilità di fondi rispetto al periodo precedente. Il finanziamento avuto dalla Regione è stato circa lo stesso ma, da quest'anno, è stato necessario inserire una risorsa contrattualizzata, part time, alla segreteria Stacco. La parte di fondi utilizzata per questo servizio è mancata al rimborso chilometrico che pertanto è stato ridotto. A questo però ha fatto riscontro una migliore qualità del servizio offerto; avere un solo referente e meglio qualificato ha portato a migliore gestione dei viaggi, maggiore coesione ed intesa tra le associazioni, meno chilometri percorsi per il medesimo risultato. La migliore qualità del lavoro fatto ed il risparmio chilometrico grazie alla migliore programmazione hanno bene giustificato l'inserimento del referente fisso.

5.5 Suddivisioni per strutture

Riassumiamo per schemi riproponendo una consueta suddivisione..

	Trasporti	Km	Utenti
Strutture Aulss 2	2.150 (32,7%)	88.224 (37,8%)	698 (54,2%)

Strutture Aulss: Ospedale Ca' Foncello, Ospedale Alta Riabilitazione di Motta di Livenza, Ospedale San Camillo, Ospedale di Montebelluna, Castelfranco, Conegliano, Vittorio Veneto, Distretti Aulss, Sede Aulss di Borgo Cavalli, Sede Aulss La Madonnina, Casa di Cura Papa Giovanni XXIII a Monastier, Ospedale CRO di Aviano.

	Trasporti	Km	Utenti
Strutture mediche	256 (12,6%)	9695 (4,2%)	111 (8,6%)

Strutture mediche: Ambulatori, centri di riabilitazione, centri di medicina poliambulatori, cliniche.

	Trasporti	Km	Utenti
Case di riposo e Centri Solievo	2748 (41,9%)	74.490 (32,3%)	341(26.3%)

Rispetto all'anno scorso sono aumentate le richieste di trasporto verso i centri sollievo.

Il progetto Stacco non ha tra le proprie mete solamente luoghi di cura ma anche:

- farmacie, supermercati, strutture amministrative, sono mete che hanno impegnati i volontari autisti con 127 trasporti;
- richieste raccolte per far visita ai propri cari al cimitero o per assistere ad una funzione religiosa.

6 VOLONTARI

I Volontari autisti sono, assieme al referente del progetto, il contatto diretto con le persone da aiutare, a seguito di

Volontarinsieme OdV

Via Isonzo 10, 31100 Treviso - Tel. 333 3338733 - Mail: segreteria.volontarinsieme@gmail.com - PEC segreteria.volontarinsieme@legalmail.it
www.volontarinsieme.it fb: Volontarinsieme - Treviso

C.F. 94088180263 - Iscrizione al RUNTS con Decreto n. 350 del 30/03/2023

questa determinazione, è stata concessa maggior libertà e autonomia alle associazioni portando ad un maggior coinvolgimento e partecipazione delle stesse. Aspetto questo che andrà a coinvolgere le persone non solo da un punto di vista logistico per la realizzazione delle attività ma anche da un punto di vista effettivo alla realizzazione di una rete unita dalle stesse finalità.

Rimandiamo alla relazione quantitativa per i dati riguardanti il numero dei Volontari. Qui trattiamo, come sempre, il dato in merito all'impegno dei Volontari autisti, ossia il numero di ore che essi hanno impegnato nel progetto. Ricordiamo come in questo calcolo manchino tutte le ore dedicate dai segretari, da chi si è impegnato nella diffusione del progetto, da chi si è impegnato nelle diverse fasi di rendiconto. Gli autisti impegnati sono stati più dell'anno precedente, 325 (anno precedente 284) e questo è stato un ottimo risultato anche se si sta iniziando a risentire del tempo che passa essendo persone anziane ed adulte, pochissimi i giovani. Dovranno essere messe in campo politiche di accoglienza per nuovi volontari.

Per l'impegno dei volontari autisti, sono state dedicate al progetto 12.011 ore. Se si volesse, quindi, riflettere su una quantificazione monetaria dell'impegno dei soli volontari autisti (dedicati al Progetto Stacco) si raggiungerebbe la considerevole cifra di 156.143 Euro².

Non dimentichiamo l'impegno di tutti gli altri Volontari "generici", magari non dedicati esclusivamente al Progetto Stacco, che conta ulteriori 20.050 ore.

² Ogni ora di volontariato è stata valorizzata al costo medio di **Euro 13 all'ora**, secondo la metodologia proposta da CESVI. Viene preso a riferimento quanto indicato espressamente da primarie agenzie di gestione eventi di raccolta fondi che operano da anni sul libero mercato

7 CONSIDERAZIONI SU ANDAMENTO TRIENNALE

Al fine di una valutazione attenta e oggettiva dell'andamento triennale non possiamo prescindere dalla riorganizzazione che Volontarinsieme OdV ha dovuto affrontare dopo la nascita del CSV BL-TV in estrema solitudine. La nostra realtà si è dimostrata molto delicata e faticosamente gestita. Solo l'impegno granitico delle associazioni in rete e la volontà di non abbandonare le persone fragili e la determinazione di Volontarinsieme OdV hanno reso possibile la continuità operativa. Purtroppo tutto ciò non è stato sufficiente a generare attenzione e interesse da parte delle Istituzioni, a tutti i livelli, per studiare e conoscere il progetto, la sua operatività, i bisogni del territorio ma soprattutto la sua funzione sociale.

Ciò ha determinato una disgregazione nel mondo associativo trevigiano che pur vede circa 1.600 organizzazioni di volontariato (ODV-APS). I sintomi del decadimento hanno causato forti punti di emperatura che hanno inficiato negativamente sia nelle risorse umane che nella potenzialità del progetto.

Nonostante le difficoltà nel triennio 2021/2024 la risposta alla richiesta di aiuto è stata solidale.

Ci interessa analizzare il triennio da un punto di vista dell'agire insieme più che valorizzare aspetti tecnici o numerici che sostanzialmente non hanno subito grandi variazioni.

Nel triennio registriamo un aumento della connettività e accessibilità, sono aumentate le possibilità di accedere ad altri diritti quali lavoro, salute, istruzione. Con le associazioni in rete abbiamo condiviso un programma di inclusione al diritto alla mobilità che ha visto aumentare la partecipazione attiva alla società diminuendo in qualche modo l'esclusione sociale. Si è consolidata una prassi comunicativa con le associazioni di riferimento, e non solo, sviluppando maggior copertura territoriale superando confini comunali e pregiudizi istituzionali.

Volontarinsieme OdV

Via Isonzo 10, 31100 Treviso - Tel. 333 3338733 - Mail: segreteria.volontarinsieme@gmail.com - PEC segreteria.volontarinsieme@legalmail.it
www.volontarinsieme.it fb: Volontarinsieme - Treviso

C.F. 94088180263 - Iscrizione al RUNTS con Decreto n. 350 del 30/03/2023

L'offerta di un servizio non più a silos ha visto nel triennio un'apertura alle diverse fragilità oltrepassando le barriere della diversità e delle minoranze, i benefici si sono riscontrati nel palesare situazioni di solitudine e di difficoltà temporanea che sono state aiutate in via preventiva. L'obiettivo triennale di umanizzare il servizio di trasporto sociale ha portato valore aggiunto alla comunità che ora si avvicina con maggiore fiducia.

Per quanto riguarda i dati tecnici il triennio consolida una domanda sempre più complessa e in aumento per situazioni di difficoltà economico-finanziaria, anche momentanea, che genera disagio forzato e indipendente dalla volontà e capacità personale. La risposta non riesce ad adeguarsi alla complessità della richiesta per motivi ormai strutturali: mancanza di fondi, incapacità oggettiva al rinnovo del parco macchine e la difficoltà di trovare nuovi volontari. Registriamo inoltre una immobilità delle istituzioni locali che non dimostrano adeguata conoscenza del progetto Stacco e della sua messa a terra nel territorio, sviluppando autoconservazione che non riesce a sintonizzarsi con la necessaria spinta innovativa che la società trevigiana richiede. Una maggiore integrazione tra vita e istituzione sarà il live motive per il futuro.

8 TERRITORIALITA'

8.1 Richieste di trasporto - Comuni di Partenza

Come è previsto da bando, i trasporti si effettuano sul contesto territoriale provinciale. Abbiamo raccolto i bisogni espressi in 74 Comuni della provincia. Nella cartina che segue li vediamo rappresentati; sono evidenziati in bianco i comuni dai quali non abbiamo ricevuto richieste.



Comuni dai quali sono stati richiesti i servizi.

Osservando la cartina si può notare come vi sia una buona copertura territoriale dei comuni dai quali sono giunte le chiamate. Anche in questo anno, come in quelli scorsi, il territorio dove il Progetto Stacco non è riuscito a operare è la zona del Distretto di Pieve di Soligo, zona collinare della parte settentrionale della provincia. Lo sforzo di arrivare a tale territorio non ha dato buon esito; non giungono molte richieste da quella zona e proprio nessuna da alcuni comuni; riteniamo che la ragione principale, fortunatamente, sia la buona situazione economica sommata alla scarsa densità abitativa di quei comuni. Sarà comunque obiettivo della prossima annualità avviare una riflessione e verificare meglio i bisogni del territorio.

Nella tabella seguente si riporta l'andamento, nelle annualità, del numero di comuni di partenza raggiunti.

Annualità	2023 - 2024	2022 - 2023	2021 - 2022	2020 - 2021	2019 - 2020	2018 - 2019	2017 - 2018	2016 - 2017	2015 - 2016
Comuni di partenza n.	74	77	83	83	78	75	70	58	58

8.2 Comuni di Destinazione

I Comuni raggiunti come destinazione sono stati invece 92; 64 posti nel territorio della provincia e 28 in territori contermini. La maggior parte delle destinazioni hanno riguardato strutture mediche quali: ospedali, centri di medicina, centri sollievo, centri prelievo, ecc. come meglio specificato nella relazione quantitativa. Si è registrata una buona interazione con il progetto Stacco attivo nelle province contermini. Vi sono inoltre importanti Ospedali nei territori vicini alla nostra provincia, citiamo per tutti quelli di Padova, Verona e Aviano, verso i quali sono rivolti parecchi trasporti. In tutti i casi si è tentato di limitare, ove possibile, il rimborso chilometrico solo per il percorso compiuto nel territorio della provincia di Treviso.



Comuni di destinazione dei servizi richiesti.

Volontarinsieme OdV

Via Isonzo 10, 31100 Treviso - Tel. 333 3338733 - Mail: segreteria.volontarinsieme@gmail.com - PEC segreteria.volontarinsieme@legalmail.it

www.volontarinsieme.it fb: Volontarinsieme - Treviso

C.F. 94088180263 - Iscrizione al RUNTS con Decreto n. 350 de31 30/03/2023

Si conferma indispensabile l'azione di non limitare il servizio ai Comuni di appartenenza delle singole associazioni ma di creare e fortificare la rete dell'intero territorio, in modo tale da fronteggiare, se non tutte, almeno il maggior numero di richieste di trasporto.

8.3 Parco mezzi di trasporto.

In concomitanza con l'adesione formale delle associazioni al progetto viene chiesto un elenco del parco mezzi che le Associazioni mettono a disposizione per fronteggiare i trasporti del progetto Stacco Treviso; tale elenco viene aggiornato annualmente.

Il parco mezzi non varia molto tra le varie annualità, riproponiamo la medesima distinzione tra i mezzi proposta durante l'ultimo biennio. Sono stati messi a disposizione del progetto 117 mezzi: auto 33, furgoni 6 e mezzi attrezzati per il trasporto disabili (auto e furgoni) 78.

Per quanto riguarda la **vetustà del parco mezzi** riscontriamo ora questa situazione: 31 i mezzi immatricolati entro il 2010, 76 i mezzi immatricolati tra il 2011 e il 2020, solo i restanti 10 sono praticamente nuovi. Resta inteso che la vetustà di un mezzo non è l'unico dato che ne testimoni lo stato di salute, poiché, come risulta evidente, un dato fondamentale con cui metterlo in rapporto è il livello di utilizzo. Ovviamente, fatta salva la sicurezza, più i mezzi sono performanti migliore sarà la resa progettuale. Per questo motivo ci sentiamo di suggerire alla Regione Veneto di considerare la possibilità di un bando dedicato all'acquisto di nuovi mezzi.

9 MONITORAGGIO DELL'ATTIVITA'

Anche l'attività di monitoraggio si è fondata sulla consuetudine. Con il nostro metodo di lavoro il progetto è seguito quotidianamente, a livelli diversi. Un primo livello è costituito dall'attività della persona che gestisce la segreteria e che realizza un'intervista alla persona che chiama, andando quindi a chiarire e a spiegare le caratteristiche e le limitazioni del progetto. Abbiamo con piacere raccolto la conferma di come numerosissimi siano i cittadini che capendo il progetto capiscono di non poterne usufruire. Non per questo vengono lasciati senza una risposta. L'addetto al centralino, infatti, fornisce comunque i riferimenti delle associazioni affinché la persona si organizzi in autonomia al di fuori del progetto. Un ruolo importante è poi svolto dalle Associazioni poiché essendo quotidianamente impegnate sul territorio e conoscendo ormai alla perfezione il progetto con le proprie regole, partecipano all'individuazione dell'utente per il quale il progetto è pensato. Si aggiunge quindi ad un monitoraggio svolto in back office, un controllo direttamente dal campo d'azione. A questo tipo di monitoraggio vanno aggiunte le collaborazioni con le Case di Riposo e con i Servizi Sociali poiché anche loro, conoscendo sempre meglio il progetto riescono ad indirizzare alla segreteria con sempre maggior precisione gli utenti che possono essere aiutati.

Da un punto di vista economico, poiché le richieste giungono al centralino il progetto è fotografato pressoché quotidianamente.

9.1 Esiti del Questionario di gradimento

Abbiamo utilizzato come ormai d'abitudine un questionario di gradimento a campione con telefonate agli utenti che hanno usufruito del trasporto seguendo lo schema già utilizzato in passato.

Non sono emerse variazioni significative rispetto allo scorso anno e quindi possiamo dire che le persone con cui siamo entrati in contatto vivono con il coniuge o da soli o al massimo con un assistente familiare. Praticamente nessuno degli intervistati vive in famiglia. Restano essenzialmente invariati anche i dati quali scolarità ed età media. Si può pertanto dire che la tipologia delle persone che si rivolgono al Progetto Stacco non è variata.

E' poi emerso come gli utenti delle attività progettuali entrino in contatto grazie alla diffusione del progetto che le stesse Associazioni svolgono sul territorio. Al momento non rileviamo come significativi l'uso dei social e dei media, seppur probabilmente possano essere raggiunti non gli utenti diretti ma magari amici o parenti più giovani. Come

dicevamo poco sopra un buon canale è quello dei Servizi Sociali dei Comuni.

Da un punto di vista qualitativo non abbiamo rilevato lamentele tranne in un paio di casi nei quali la persona si è risentita per non aver avuto il trasporto nella stessa giornata o nella giornata successiva della telefonata. Anche l'utilizzo della segreteria non sembra aver sollevato criticità.

Anche quest'anno non abbiamo rilevato critiche in merito ai vari aspetti del servizio di trasporto quali la puntualità, la cortesia e la precisione. Abbiamo più volte sottolineato come spesso gli utenti siano molto soddisfatti dell'assistenza ricevuta che va oltre all'accompagnamento ma che diventa una vera e propria compagnia. Accade spesso che la persona trasportata per la seconda volta chiede di poter essere accompagnata dal volontario autista già conosciuto in precedenza.

Crediamo che il valore principale del Progetto sia stato ulteriormente confermato.

9.2 Criticità

Come negli ultimi anni riteniamo di non aver criticità da rilevare imputabili alla Regione né alla nostra organizzazione né alle Associazioni di Volontariato.

Ci piace pertanto pensare che, pur essendo sempre pronti a migliorarci, stiamo concretizzando il Progetto con un buon livello di realizzazione dei trasporti.

9.3 Elementi di qualità

Confermiamo gli elementi di positività che abbiamo riscontrato in passato:

- La tenuta della rete tra le associazioni
- La conferma degli esiti positivi del monitoraggio
- L'aumentato interesse da parte dei Comuni nei confronti del Progetto
- Il ruolo centrale dei Volontari com punti di riferimento per la cittadinanza.

Alla presente relazione alleghiamo la tabella "Stacco relazione quantitativa_2" dalla quale si possono rilevare tutti i dati quantitativi richiestici.

La Presidente di Volontarinsieme

Anna Corò

