

MOTIVAZIONE e FORMAZIONE

Aspetti cruciali per i volontari che operano nel soccorso sanitario 118 Valle d'Aosta

Tiziano Costa

Consulente di Soccorso Sanitario Extra-Ospedaliero

Fabrizio Pregliasco

Ricercatore presso l'Università degli Studi di Milano

Mauro Cometto

Presidente della Federazione Regionale delle Associazioni di Volontariato del Soccorso della Valle d'Aosta

Fabio Molino - Simone Charbonnier

Operatori Progettisti del Centro di Servizio per il Volontariato della Valle d'Aosta

La ricerca, di cui viene riportata una parte dei risultati, è stata coordinata e finanziata dal Centro di Servizio per il Volontariato della Valle d'Aosta, con lo scopo di valutare le problematiche delle associazioni dei Volontari del Soccorso prestando attenzione ad aspetti che sono comuni alle diverse realtà che operano nel soccorso sanitario: "reclutare" nuovi volontari; contenere gli abbandoni dei presenti e valutare l'impatto della crescente specializzazione.

E' notorio come le competenze richieste per effettuare il soccorso extra-ospedaliero siano sempre maggiori e come per i volontari sia diventato sempre più impegnativo il mantenimento di queste competenze.¹ Diverse regioni hanno regolamentato l'attività definendo degli standard formativi per i volontari che effettuano i servizi secondari o il soccorso 118. La parola "formazione" viene sempre più citata dai dirigenti e dai volontari delle associazioni: il concetto della "Golden Hour"; l'attenzione del Legislatore per questo settore e l'evoluzione della tecnica impongono ai soccorritori un bagaglio di competenze non improvvisabili. Formare chi si avvicina al soccorso richiede competenze, capacità e impegno che non possono essere vanificati da un elevato turn-over dei volontari.

Aspetti metodologici generali

Tecniche d'indagine: la ricerca è stata condotta con rilevazione quantitativa (questionari) e qualitativa (focus group) con la seguente popolazione oggetto di analisi statistica:

- 74 Sindaci dei Comuni della Valle d'Aosta;
- 18 Presidenti delle Associazioni dei Volontari del Soccorso;
- 775 Volontari del Soccorso in servizio al 31-12-2004;
- 173 Volontari che si sono dimessi negli anni 2003-04.

Rilevazione: sono state raccolte informazioni preliminari sulla realtà del soccorso valdostano tramite colloqui con esperti del soccorso e attraverso l'acquisizioni di dati da fonti organizzate (archivi, base dati).

Trattamento delle risposte errate o incomplete: Sono stati adottati metodi correttivi per ridurre gli effetti delle risposte errate o incomplete.

Elaborazione: i dati raccolti sono stati informatizzati e elaborati mediante software EPI-INFO.²

I rispondenti:

559 Volontari con una percentuale pari al 72,2% del totale

58 Volontari dimessi con una percentuale pari al 33,5% del totale

18 Presidenti con una percentuale pari al 100% del totale

44 Sindaci con una percentuale pari al 59,4% del totale

La realtà valdostana

In Valle d'Aosta il principio del mutuo soccorso ha origini antiche. In passato, sin dai primi tempi dell'insediamento umano, nelle valli più alte e remote della cerchia alpina le asperità dei luoghi e l'esiguità dei terreni fertili imposero una sorta di intensa collaborazione e di aiuto reciproco, sia all'interno dei nuclei di parentela sia con il vicinato. L'azione di soccorso rappresentava allora una componente indispensabile e, i numerosi incidenti susseguitisi nel tempo, sono ancor oggi testimonianza dell'altruismo disinteressato che con generosità e solidarietà veniva elargito anche quando a essere messa in repentaglio era la vita stessa dei soccorritori.³

La nascita delle moderne organizzazioni di volontariato appare in Valle d'Aosta come espressione di una duplice realtà: quella del mondo associazionistico tradizionale e quella, più recente dovuta all'intraprendenza dei singoli cittadini che si mobilitano in modo organizzato sui problemi del contesto locale.⁴ E' in questa seconda ondata, che parte nella metà degli anni '80, che troviamo i 775 Volontari del Soccorso appartenenti a 18 Associazioni affiliate alla "FEDERAZIONE REGIONALE delle ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO DEL SOCCORSO della Valle d'Aosta". Diversi sono gli ambiti in cui le associazioni, coordinate dalla Centrale Operativa del 118 di Aosta, svolgono la loro attività: dal soccorso sanitario, ai servizi secondari; dall'assistenza alle manifestazioni sportive e ricreative, trasporto dei pazienti dializzati e disabili, trasporto provette

La formazione

L'attività di un volontario pone interrogativi sul suo ruolo operativo e giuridico. Egli si impegna in un servizio di solidarietà nella propria comunità, è socio di una organizzazione di volontariato ed è erogatore di un servizio per conto dell'ente pubblico all'interno di un sistema organizzato quale quello del 118, costituito da diverse organizzazioni a loro volta complesse e collegate tra loro come le maglie di una rete. In Valle d'Aosta il corso di formazione si compone di due parti:

- *Corso per "Soccorritore addetto ai servizi non di emergenza";*
- *Corso per "L'abilitazione al soccorso primario".*

¹ Tiziano COSTA – Fabrizio PREGLIASCO – Giancarlo FONTANA, "Volontari d'ambulanza oggi", Mensile Italiano del Soccorso, ottobre 2003.

² Centers for Disease Control and Prevention, USA, Agenzia del Department of Health and Human Services.

³ Patrizia GUICHARDAZ, "Il soccorso alpino valdostano", Musumeci, Aosta, dicembre 2002 pag. 24.

⁴ Centro di Servizio per il Volontariato della Valle d'Aosta "Le organizzazioni di volontariato in Valle d'Aosta", luglio 2002, pag. 51.

Per accedere al 1° corso - della durata di 48 ore - l'interessato deve essere iscritto da almeno 3 mesi presso una associazione di volontariato del soccorso della Valle d'Aosta.⁵ Nel 2004, 95 volontari hanno partecipato ai corsi di formazione di cui 89 hanno superato l'esame della prima parte relativa all'abilitazione al trasporto e 71 hanno ottenuto l'abilitazione al soccorso. La percentuale di volontari che ha conseguito l'abilitazione al soccorso è stata del 74,7%. I percorsi d'inserimento nelle associazioni sono, per la quasi totalità dei casi, finalizzati a fornire competenze esclusivamente tecniche (affiancamento con personale esperto, esercitazioni, ecc.). Non sono previsti supporti di tipo psicologico o motivazionale per aiutare il volontario in questa nuova esperienza.

Per chi esegue un'attività così complessa non è di secondaria importanza la capacità di gestire lo stress che a volte le missioni di soccorso presentano e nella sottostante domanda è stato valutato questo aspetto psicologico. Oltre al dato generale, sono state prese in considerazione due realtà associative: i Volontari del Soccorso di Brusson, che in prima battuta partono per qualsiasi tipo di intervento e i volontari di Châtillon, che effettuano le missioni in codice giallo e rosso solo nel caso in cui l'ambulanza con il personale dell'USL, presente nello stesso Comune, sia già impegnata.

Quando effettui un intervento in codice "giallo" o "rosso" ti senti sicuro?

| | Tutti i volontari | Brusson | Châtillon |
|------------|-------------------|---------|-----------|
| Abbastanza | 68,9% | 80,5% | 70,3 |
| Poco | 27,0% | 17,1% | 28,1 |
| Per nulla | 4,1% | 2,4% | 1,6 |

Si può notare come i volontari di Brusson riescano ad affrontare con maggior sicurezza gli interventi più impegnativi, probabilmente in relazione al fatto che questi vengono svolti più frequentemente. Valutando poi la suddivisione per genere si può notare come i maschi siano meno preoccupati quando effettuano un intervento in codice giallo o rosso.

| | Maschi | Femmine |
|------------|--------|---------|
| Abbastanza | 76,4% | 57,2% |
| Poco | 21,3% | 36,1% |
| Per nulla | 2,3% | 6,7% |

La formazione non spaventa

Il desiderio di fare l'istruttore dei corsi di soccorso è presente nel 34,3% dei volontari: un potenziale istruttore ogni 3 volontari. Non solo una formazione finalizzata a migliorare le competenze tecniche, ma anche una formazione per pubblicizzare l'attività dell'associazione, per raccogliere nuove adesioni o nuovi soci sostenitori. Il 58,1% dei volontari è disposto a seguire corsi per poter meglio svolgere questa attività fondamentale per far conoscere l'associazione.

Perché i volontari si dimettono

⁵ <http://www.regione.vda.it>

Se analizziamo i dati raccolti, notiamo come la perdita di competenze è stato il motivo per cui il 31,0% dei volontari negli ultimi due anni si è dimesso (“Non sentirmi più all’altezza del ruolo”, “Non riuscire a stare al passo con le competenze richieste”). Dato ancor più preoccupante se si esaminano i motivi per cui volontari attivi si dimetterebbero: la mancanza di un programma di formazione permanente potrebbe, in futuro, essere la causa di abbandono dall’associazione per il 42,4% dei volontari. La formazione da impegno potrebbe diventare anche una risorsa per contenere le dimissioni dei volontari.

Tra i motivi sotto riportati indica quale per cui ti dimetteresti (ti sei dimesso) dall’associazione:

| | In servizio | Dimessi |
|---|-------------|---------|
| Non sentirmi più utile agli altri | 11,4% | - |
| Non sentirmi più all’altezza del ruolo | 34,5% | 13,8% |
| Non condividere le decisioni del Consiglio Direttivo | 1,4% | 6,9% |
| Non avere più gli amici che ho in associazione | 0,4% | - |
| Non avere più tempo libero da dedicare | 23,3% | 32,8 |
| Non vedere più l’utilità della mia opera per l’associazione | 2,7% | - |
| Non sentirmi più gratificato dall’attività che svolgo | 4,1% | - |
| Non trovare un clima sereno in associazione | 5,5% | 1,7% |
| Non riuscire a stare al passo con le competenze richieste | 7,9% | 17,2% |
| Altro | 2,9% | 22,4% |
| Non risponde | 5,9% | 5,2% |

Il soccorso 118 è, tra le attività svolte dai volontari, quella che piace di più, al punto che se gli si presentasse l’opportunità il 45,8% la svolgerebbe come professione.

Indica tra queste attività quella che più ti piace (piaceva) svolgere:

| | In servizio | Dimessi |
|--|-------------|---------|
| Soccorso 118 | 62,3% | 60,3% |
| Servizi secondari in Valle - fuori Valle | 14,5% | 17,2% |
| Servizi sulle piste da sci | 4,1% | 1,7% |
| Servizi per dialisi | 2,1% | 5,2% |
| Assistenza alle manifestazioni sportive | 5,0% | 6,9% |
| Altro | 3,9% | 1,7% |
| Non risponde | 8,1% | 6,9% |

La qualità percepita

Una domanda rivolta ai sindaci della Valle d’Aosta era riferita alla qualità del servizio prestato dai volontari durante lo svolgimento delle missioni 118. Qualità intesa come percezione sull’operato dei volontari all’interno della comunità che i sindaci rappresentano.

Se nel comune l'attività 118 è svolta anche da volontari, quale è la sua percezione sulla qualità del servizio erogato:

| | |
|---------------|-------|
| Buona | 84,8% |
| Sufficiente | 12,1% |
| Insufficiente | 3,0% |

Un'altra tipologia di servizi in cui i volontari sono impegnati è relativa all'accompagnamento di pazienti verso gli ospedali per esami, terapie, ecc.. In questo caso la preparazione richiesta ai volontari è meno spinta rispetto ai servizi di soccorso, ma è comunque possibile trovare degli indicatori della qualità erogata quali: cortesia e attenzione al paziente trasportato; capacità di dialogo; pulizia dell'ambulanza, ecc.. Anche in questo ambito la percezione dei sindaci è positiva e in linea a quella del soccorso 118.

Se i servizi di accompagnamento di pazienti verso gli ospedali sono svolti anche da volontari, quale è la sua percezione sulla qualità del servizio erogato:

| | |
|---------------|-------|
| Buona | 81,1% |
| Sufficiente | 16,2% |
| Insufficiente | 2,7% |

La motivazione

La motivazione non costituisce un concetto di semplice analisi: alcune teorie sono legate all'individuo (soddisfazione dei bisogni, aspirazioni, ecc.), altre all'organizzazione (ambiente, contenuti ecc.). Si può pertanto affermare che la motivazione non si possa basare solo sulla buona volontà individuale, ma anche l'ambiente in cui il volontario opera è determinante per sostenere la sua motivazione.

La famiglia e l'ambiente di lavoro

Esaminando vari aspetti dell'ambiente sociale dei Volontari del Soccorso si evidenzia come l'attività di volontariato sia ben vista nella famiglia e che i volontari con attività di dipendenza siano nella maggioranza dei casi abbastanza facilitati dai loro superiori (62,5%). E' peculiare per i Volontari del Soccorso essere impegnati anche in altre attività di volontariato a favore della comunità (47,9%).

E' (era) apprezzata in famiglia la tua attività di volontario del soccorso?

| | In servizio | Dimessi |
|--------------|-------------|---------|
| Molto | 50,3% | 60,3% |
| Abbastanza | 39,5% | 29,3% |
| Poco | 5,5% | 6,9% |
| Per nulla | 1,3% | - |
| Non risponde | 3,4% | 3,4% |

Come si conosce l'associazione

Sono stati i rapporti sociali il miglior veicolo pubblicitario per l'associazione: questo è ciò che emerge dai questionari. E' comunque importante rilevare la percentuale di volontari che si sono avvicinati in quanto l'associazione rappresenta un istituzione radicata nella comunità e pertanto conosciuta (25,0%).

| Come hai conosciuto l'associazione? | |
|---|-------|
| Da un amico/conoscente volontario | 60,6% |
| Dalla stampa/radio/televisione | 0,7% |
| Da incontri a scuola/oratorio/lavoro/ecc. | 2,3% |
| La conosco da sempre. | 25,0% |
| Altro | 8,0% |
| Non risponde | 3,4% |

Perché volontario del soccorso

Una serie di domande del questionario individuavano aspetti diversi riguardanti i motivi che hanno determinato la scelta di questo tipo di volontariato e che evidenziano nel 55,5% dei rispondenti, soprattutto aspetti concreti finalizzati a soddisfare un bisogno della comunità ("Dove abito c'era bisogno di questa attività", "Mi piaceva l'attività, la svolgerei anche come professione", "Volevo contraccambiare un aiuto che avevo ricevuto"), seguito per il 26,3% da scelte etiche ("Contribuire a migliorare la società", "Dare concretezza ai miei valori religiosi/etici", "Agire da cittadino responsabile"). L'aspetto più solidaristico (Occupare il tempo libero, Sentirmi parte di un gruppo, Conoscere nuove persone) inteso come aggregazione a un gruppo, nel contesto valdostano sembra essere poco rilevante, in quanto il numero di risposte complessive alla serie di domande rivolte ad esplorare questi aspetti sono state scelte solo dal 7,8% dei volontari. Risultato spiegabile nelle piccole dimensioni delle comunità in cui operano le associazioni. Il 10,4% dichiara "Altro" o non risponde.

Il giudizio complessivamente positivo sulla soddisfazione dell'esperienza di volontariato è espresso dalla stragrande maggioranza dei volontari. Dato che risulta ancor più evidente nelle persone dimesse a cui è particolarmente dispiaciuto lasciare l'associazione. Ulteriore testimonianza della bontà dell'esperienza è data dal fatto che ben l'86,2% degli ex volontari suggerirebbero ad un amico di fare la stessa esperienza. Inoltre, chi abbandona l'associazione non si rimette in gioco coinvolgendosi in altre esperienze di volontariato, infatti l'82,8% non ha iniziato una nuova esperienza, ma il 22,4% pensa in futuro di ritornare a fare il volontario del soccorso.

Sei soddisfatto dell'esperienza che stai facendo (ha fatto)?

| | In servizio | Dimessi |
|--------------|-------------|---------|
| Molto | 38,1% | 67,2% |
| Abbastanza | 55,1% | 31,0% |
| Poco | 4,8% | 1,7% |
| Per nulla | - | - |
| Non risponde | 2,0% | - |

Conclusioni

Questa sintetica fotografia del capitale sociale delle Associazioni rappresentate dai Volontari del Soccorso della Valle d'Aosta, denota una tenuta e una capacità di rispondere alle esigenze di specializzazione che l'attività di trasporto e soccorso richiedono. Inoltre la comunità valdostana, sensibile all'opera svolta dai volontari, li supporta partendo dalla famiglia fino ad arrivare alle istituzioni. Questi dati sono un risultato preliminare per una serie di iniziative finalizzate a sostenere la motivazione di chi opera in un'attività di volontariato così complessa.

I dati riportati in questo articolo rappresentano una parte di una ricerca di più ampio respiro in corso di pubblicazione da parte del Centro di Servizio per il Volontariato della Valle d'Aosta a cui potrà essere richiesta copia integrale (www.csv.vda.it).

BOX 1 - I Volontari del Soccorso della Valle d'Aosta al 31-12-2004

- 775 volontari attivi, di cui 283 femmine (36,5%).
- Il 45,5% ha un titolo di studio medio - alto.
- Il 40,0% ha un'anzianità di servizio da 0 a 5 anni.

BOX 2 - L'attività svolta nel 2004

- 18 associazioni (età media 15,5 anni).
- 57.304 ore di servizio.
- 567.008 Km. percorsi.
- 9.608 servizi svolti.

Bibliografia

AA.VV., "Volontariato, valore e futuro della solidarietà", San Paolo Editore, Milano, giugno 2003.

BAGNATO Maria, "Volontariato in Pubblica Assistenza", Franco Angeli Editore, Milano 2004.

CONTI Fulvio, "I volontari del soccorso", Marsilio Editori, Venezia , marzo 2004.

DE LEONARDIS Ota, "In un diverso welfare", Feltrinelli, Milano, marzo 2002.

CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO della Valle d'Aosta, "Storie del Volontariato valdostano", Chiaromonte Editore, Torino aprile 2004.

CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO della Valle d'Aosta, "Le organizzazioni di volontariato in Valle d'Aosta", CSV VdA, Aosta, settembre 2002.

GUICHARDAZ Patrizia, "Il soccorso alpino valdostano", Musumeci Editore, Aosta, dicembre 2002.

FIORENTINI Giorgio, "Organizzazioni non profit e di volontariato", RCS Libri Editore, Milano 1997.

Sitografia

<http://www.anpas.piemonte.it>

<http://www.csv.vda.it>

<http://www.fivol.it>

<http://www.regione.vda.it>

<http://www.uslaosta.com>

<http://www.volontaridelsoccorso.it/>