

Universität
Basel

Center for
Philanthropy Studies

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

zhaw

School of
Management and Law



Impiego efficace di volontari nell'assistenza interprofessionale: rapporto di sintesi

Studio su incarico dell'Ufficio federale della sanità pubblica UFSP, programma di promozione «Interprofessionalità nel settore sanitario» 2017–2020

Sintesi

Autori:

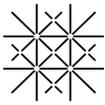
Prof. Dott. Georg von Schnurbein

Dott. PD Florian Liberatore

MA Nicholas Arnold

Msc Eva Hollenstein

Agosto 2020



Situazione iniziale

La collaborazione interprofessionale (CIP) nel settore sanitario si fonda sull'interazione tra varie discipline specialistiche, perizie ed esperienze di professionisti, pazienti e loro familiari nonché altre persone coinvolte, tra cui si annoverano i volontari. In Svizzera circa un terzo della popolazione svolge del volontariato che, secondo l'Ufficio federale di statistica (UST), rappresenta un fattore essenziale nella fornitura di prestazioni in ambiti quali lo sport, la socialità, la cultura e la sanità pubblica con quasi 665 milioni di ore all'anno. Tradotto in termini di economia nazionale, questo significa che il volontariato rappresenta circa l'1,3 per cento del prodotto interno lordo (PIL). Secondo il monitoraggio dei volontari del 2016, i loro ambiti d'impiego sono molto differenziati, spaziando dall'organizzazione di eventi a compiti dirigenziali e raccolta fondi fino ai lavori di routine. In Svizzera, il sistema sanitario è uno dei principali settori d'impiego dei volontari.

Per l'impiego di volontari bisogna considerare numerose prospettive. Secondo l'ottica dei pazienti o dei clienti, la qualità della fornitura di prestazioni deve essere garantita e non può essere compromessa dall'impiego di volontari. Dal punto di vista dell'organizzazione, l'impiego di volontari deve contribuire a una fornitura di prestazioni efficiente e i suoi benefici devono superare i costi di coordinamento, di pianificazione dell'impiego ed eventualmente di qualifica. Dalla prospettiva dei collaboratori retribuiti, che interagiscono con i volontari, la suddivisione del lavoro deve essere ragionevole ed equa, in modo che si sentano riconosciuti e rispettati nei rispettivi ruoli. Per i volontari sono importanti la rilevanza del compito e il riscontro della loro attività. Oltre a queste varie prospettive bisogna considerare anche il diverso grado di coinvolgimento in seno alla CIP; passare da un semplice accordo al coinvolgimento sino a una co-creazione rende la collaborazione più complessa e quindi lo sforzo di coordinamento più oneroso. Parallelamente questo crea nuovi potenziali per la fornitura di prestazioni.

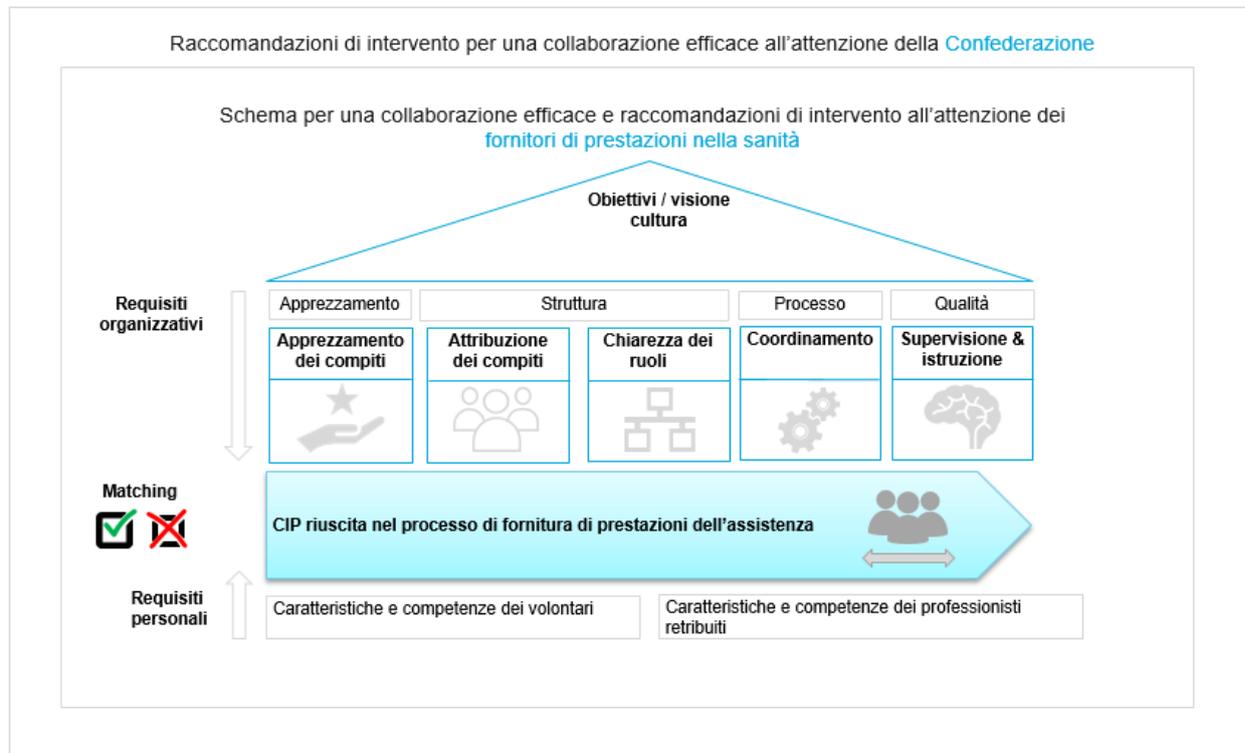
Obiettivi del progetto

Il modello della CIP offre approcci molto utili e opportuni per impostare l'impegno di volontari nel settore sanitario a vantaggio di tutte le parti coinvolte. Obiettivo del presente mandato «Impiego efficace di volontari nell'assistenza interprofessionale» (mandato 18) all'interno del programma di promozione «Interprofessionalità nel settore sanitario» è dunque analizzare questa tematica considerando le diverse prospettive degli attori coinvolti nella CIP (ad es. professionisti, clienti, familiari) in merito all'impiego di volontari e il diverso grado di coinvolgimento tra i partecipanti alla CIP. Lo studio è incentrato sulle **opportunità e le sfide** insite nell'impiego di volontari nonché sui **fattori di successo**.

Struttura e metodologia

Partendo da una sintesi della letteratura esistente, nel capitolo 3 viene presentato uno schema per l'impiego efficace dei volontari nella CIP (figura 1). Nel capitolo 4 sono descritte la metodologia e le fonti di dati utilizzate nel mandato 18. Nel capitolo 5 sono illustrati i risultati del progetto di ricerca in base ai suesposti obiettivi del progetto. Dopo la presentazione sintetica dei risultati (capitolo 6), nel capitolo 7 sono elaborate raccomandazioni di intervento da sottoporre a enti pubblici e istituti che operano nel settore sanitario nonché linee guida per i volontari. Infine, i capitoli 8 e 9 espongono i limiti del progetto di ricerca e sono corredati di una riflessione critica.

Figura 1: Schema per l'impiego efficace dei volontari (Fonte: presentazione propria)

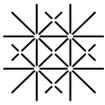


Nell'ambito del presente progetto di ricerca viene utilizzato un approccio multimetodico (*mixed-method approach*) che unisce elementi di natura qualitativa e quantitativa. Tra questi si annoverano una ricerca bibliografica, una valutazione dei dati rilevati negli annunci di offerte di volontariato, sondaggi basati su questionari svolti tra i volontari e gli istituti, un'analisi dettagliata qualitativo-empirica e un'analisi dei fattori di successo. Un quadro metodologico è costituito da un gruppo di esperti Delphi, che sono stati invitati tre volte nel corso del progetto per discutere i vari risultati ottenuti.

Principali risultati

Partendo dalla letteratura esistente è stato elaborato, come base concettuale, uno schema per l'impiego efficace di volontari nella CIP dal quale emerge come esso consenta di ottenere per i pazienti migliori effetti sulla salute e un'esperienza positiva dell'assistenza sanitaria, accrescere la soddisfazione nel lavoro e l'attaccamento per i professionisti e i volontari e migliorare la qualità delle cure per gli istituti che si occupano di assistenza sanitaria.

Tutti i tipi di rilevamento di dati per questo rapporto hanno rivelato a più riprese che i volontari costituiscono un elemento importante, spesso capace di fare le piccole differenze proprio dal punto di vista dei clienti. Il presente rapporto è dunque giunto all'importante risultato che nello sviluppo della CIP e nel coinvolgimento dei volontari l'obiettivo prioritario deve essere quello di una migliorata consapevolezza. Ciò può avvenire con il costante sviluppo del coordinamento dei volontari interno all'organizzazione, il miglioramento dei contatti con le organizzazioni di volontari



esistenti (ad es. benevol Svizzera), tematizzando il lavoro dei volontari nella formazione del personale specializzato o con un adeguato riconoscimento del lavoro svolto dai volontari.

Opportunità e sfide del coinvolgimento di volontari nella CIP

In merito alle opportunità dell'impiego di volontari nella CIP, va detto essenzialmente che il coinvolgimento di volontari crea la possibilità di offrire **prestazioni al di là del mandato di base**, ad esempio poiché i volontari possono intraprendere attività di svago con i clienti. Con la loro presenza, i volontari contribuiscono così ad alleviare generalmente il lavoro dei collaboratori retribuiti, che avranno dunque più risorse a disposizione per fornire prestazioni di base. Nel settore sanitario, i volontari sono generalmente poco attivi nei processi fondamentali (in particolare nelle cure mediche) o nei compiti direttivi e svolgono solo molto raramente attività di cura nell'assistenza di base (ad es. spostare i pazienti, imboccarli). D'altro canto, migliorano il benessere dei clienti sostenendoli nella preservazione delle competenze sociali ed evitando loro la solitudine (ad es. con colloqui regolari, letture, giochi), curando i contatti sociali (ad es. accompagnandoli alle attività di svago e a incontri con altre persone), conducendoli presso istituti e medici oppure aiutandoli a sbrigare commissioni.

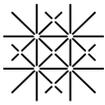
Nell'impiego dei volontari, la maggiore sfida è costituita dal loro **reclutamento**. Inoltre, coordinare il lavoro dei volontari è ritenuto molto oneroso. In confronto ad altri ambiti di attività, il reclutamento di volontari nel settore sanitario è particolarmente difficile, poiché i potenziali candidati non vengono «automaticamente» arruolati tra le nuove leve, a differenza di quanto avviene, ad esempio, in un'associazione sportiva. Ciò risulta anche dal fatto che, nell'ambito delle cure palliative, i parenti dei pazienti deceduti costituiscono un importante bacino di reclutamento. Emergono aree di conflitto soprattutto dove i volontari assumono compiti che vanno a toccare l'essenza stessa dell'identità professionale degli specialisti del settore sanitario, ad esempio il contatto diretto con le persone bisognose di aiuto e di cure.

Fattori di successo

Dai risultati dell'analisi emerge che le caratteristiche e le risorse dei volontari influenzano la collaborazione solo in misura limitata. È molto più importante una chiara ed equa **suddivisione dei ruoli** e una **separazione degli ambiti di attività** tra volontari e professionisti, che nella CIP si manifesta attraverso il rigoroso rispetto dei doveri e dei compiti da parte dei volontari.

I volontari devono sapere per che cosa si impegnano e i collaboratori retribuiti non devono avere l'impressione che il loro lavoro venga assegnato ad altri a basso costo. La **qualifica** e le **competenze** dei volontari sembrano avere una minore rilevanza. I volontari ritengono che un accompagnamento istituzionalizzato non sia assolutamente necessario a condizione che il coinvolgimento nell'istituto si espliciti in altra forma. Qui risulta anche che i volontari preferiscono lavorare senza strutture organizzative. Per gli istituti, l'effetto di un accompagnamento consolidato dei volontari non è chiaro. Ciò può essere dettato dal fatto che la supervisione consente piuttosto di identificare i conflitti. Per entrambe le parti (volontari e istituti) questi fattori di successo permettono di spiegare tra il 20 e il 30 per cento delle differenze nella percezione dell'esito positivo della collaborazione.

Inoltre, è da raccomandare che negli istituti il lavoro svolto dai volontari sia rilevato meglio, poiché neppure in questo progetto è stato possibile procedere a una quantificazione su larga scala delle prestazioni a causa della mancanza dei dati basilari presso gli istituti e i servizi pubblici. Va sottolineato che, a prescindere dalle diverse prospettive, il valore aggiunto dei volontari nella CIP non



Universität
Basel

Center for
Philanthropy Studies

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

zhaw

School of
Management and Law



è mai stato messo in discussione. Proprio gli istituti e le organizzazioni che operano nel settore sanitario manifestano l'interesse a un maggiore scambio di contenuti per strutturare meglio l'impiego dei volontari. In questo ambito, aspetti tra cui il reclutamento e la selezione dei volontari rivestono un maggiore interesse delle questioni giuridiche o riferite alla formazione. In sintesi, le diverse analisi svolte nel presente mandato hanno evidenziato a più riprese che i volontari forniscono un valore aggiunto in grado di migliorare la qualità della prestazione complessiva.

Raccomandazioni di intervento

Al rapporto sono allegate raccomandazioni di intervento e linee guida all'attenzione dell'Ente pubblico, degli istituti che si occupano di assistenza sanitaria e dei volontari, nelle quali i risultati del rapporto sono sintetizzati con riferimenti pratici e in modo da poter essere implementati.