

Impiego efficace di volontari nell'assistenza interprofessionale

Sintesi del progetto di ricerca M 18

Mandante:

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

Mandatario:

Center for Philanthropy Studies (CEPS), Università di Basilea (Lead Partner) e Istituto di economia sanitaria di Winterthur (WIG) dell'Università di scienze applicate di Zurigo ZHAW

Situazione iniziale: fattori di successo e difficoltà incontrate nell'impiego di volontari nell'assistenza interprofessionale

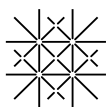
La collaborazione interprofessionale (CI) nel settore sanitario si fonda sull'interazione tra varie discipline specialistiche, perizie ed esperienze di professionisti, pazienti e loro familiari nonché altre persone coinvolte, tra cui vi sono anche i volontari. In Svizzera circa un terzo della popolazione svolge del volontariato che, con quasi 665 milioni di ore all'anno, rappresenta un fattore essenziale nella fornitura di prestazioni in ambiti quali lo sport, la socialità, la cultura e la sanità pubblica (Ufficio federale di statistica 2016). Helmig et al. (2010) ritengono che il 31 per cento della forza lavoro globale nel settore non profit sia costituito da volontari. Tradotto in termini di economia nazionale questo significa che il volontariato rappresenta circa l'1,3 per cento del PIL (Helmig et al., 2010). Secondo il monitoraggio dei volontari 2016, i loro ambiti d'impiego sono molto variegati, spaziando dall'organizzazione di eventi a compiti dirigenziali e raccolta fondi fino ai lavori di routine. In base alla definizione di interprofessionalità, l'impiego di volontari nel quadro del presente progetto diventa rilevante soprattutto laddove operano organizzazioni con collaboratori retribuiti. Uno studio condotto dal Center for Philanthropy Studies (CEPS) fa una distinzione tra impieghi di volontari in organizzazioni con e senza collaboratori retribuiti. Il 33,3 per cento delle organizzazioni registrate con collaboratori retribuiti è attivo nel settore sanitario, il che sottolinea il potenziale del volontariato in questo settore (Studer/ von Schnurbein 2013).

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 (Güntert 2013). Oltre a queste varie prospettive bisogna considerare anche il diverso grado di coinvolgimento in seno alla CI; passare da un semplice accordo a rapporti più intrecciati sino a una co-creazione rende una collaborazione più complessa e quindi lo sforzo di coordinamento più oneroso. Parallelamente questo crea nuovi potenziali per la fornitura di prestazioni.

Obiettivi del progetto

Partendo dalle diverse prospettive del volontariato e della CI, su incarico dell'UFSP si dovranno studiare le possibilità d'impiego specifiche dei volontari. Le conoscenze così acquisite dovranno essere utilizzate per migliorare l'impiego dei volontari nella CI ed emanare raccomandazioni per la creazione di condizioni quadro migliori. Il progetto dovrà pertanto concentrarsi sugli obiettivi seguenti:

1. Delineare una panoramica e una sistematizzazione delle diverse possibilità d'impiego dei volontari nell'assistenza sanitaria.



2. Eseguire un'analisi dell'impiego dei volontari nella CI in rapporto ai portatori di interessi, allo scopo di individuare le opportunità e le sfide di un tale impiego.
3. Verificare i fattori di successo più importanti per l'impiego di volontari nella CI da cui derivare raccomandazioni di intervento per organizzazioni di assistenza sanitaria.
4. Emanare raccomandazioni su come la Confederazione potrebbe creare condizioni quadro per la promozione dell'impiego di volontari nella CI.

Metodologia

La procedura è suddivisa in sei fasi progettuali.

Fase 1: Concertazione differenziata per coinvolgere i volontari

Dapprima viene elaborata, quale base concettuale, una sintesi della letteratura esistente sulla CI e i risultati della ricerca sul volontariato, da cui scaturirà un quadro concettuale che permetterà la riuscita del volontariato nella CI. Il quadro metodologico del progetto è costituito dal metodo Delphi, che prevede il ripetuto coinvolgimento di un gruppo di esperti e di rappresentanti del campo nell'elaborazione dei risultati del progetto per garantire un forte nesso con la prassi.

Fase 2: Analisi del fabbisogno del volontariato nell'assistenza sanitaria

Con l'aiuto di un'indagine sui bandi di concorso per il volontariato e di un sondaggio online condotto su volontari sono analizzate la domanda e l'offerta del volontariato nell'assistenza sanitaria. In tal modo si accerta il fabbisogno e le possibilità d'impiego di volontari nella CI.

Fase 3: Opportunità e sfide del coinvolgimento di volontari nella CI

Per questo punto vengono interpellati mediante un'indagine online rappresentanti di istituzioni per analizzare risultati sulle condizioni quadro (costi, impiego di personale, ecc.) dell'impiego di volontari e per elaborare opportunità e sfide specifiche, anche queste validate attraverso il gruppo di esperti Delphi. La valutazione avviene mediante un'analisi per corrispondenza, per mettere in relazione condizioni quadro istituzionali e i diversi accordi.

Fase 4: Analisi per l'impiego del volontariato in un contesto interprofessionale

A complemento delle considerazioni generali sulla CI e sul volontariato, si deve effettuare un'analisi dettagliata sull'esempio di quella delle cure palliative, che permetta di individuare fattori di successo supplementari per una CI efficace svolta da volontari. A tale scopo sono svolte interviste con i partecipanti e analizzati i risultati di valutazione disponibili nonché le descrizioni dei processi.

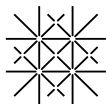
Fase 5: Identificazione e prioritizzazione dei fattori di successo

Dai risultati dei pacchetti di lavoro precedenti sono infine derivati i fattori di successo rilevanti, che vengono ridiscussi con il gruppo di esperti Delphi.

Fase 6: Derivazione di raccomandazioni di intervento

Questi risultati sono quindi integrati in raccomandazioni di intervento e in direttive per organizzazioni attive nell'assistenza sanitaria, intermediari nel campo del volontariato e consultori, per permettere una rapida implementazione dei risultati di ricerca.

Nel quadro del progetto verranno stesi numerosi rapporti intermedi e i risultati definitivi raccolti in un rapporto finale.



**Universität
Basel**

Center for
Philanthropy Studies



Team del progetto

Georg von Schnurbein, Nicholas Arnold, Center for Philanthropy Studies (CEPS), Università di Basilea
Florian Liberatore, Andrea Luise Koppitz, Eva Hollenstein, Istituto di economia sanitaria di Winterthur
(WIG) dell'Università di scienze applicate di Zurigo ZHAW

Bibliografia

Ufficio federale di statistica (2016): Lavoro non retribuito. Neuchâtel, Ufficio federale di statistica
Helmig, Bernd / Lichtsteiner, Hans / Gmür, Markus (2010): Der Dritte Sektor der Schweiz. Länderstudie zum
John Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project (CNP). Bern: Haupt Verlag.
Güntert, S. T. (2013): Wer sind die Freiwilligen – und wie hält man sie bei der Stange? Mittagsinfo
der Freiwilligenagentur Zürich, 18 marzo 2013.
Studer, S./ von Schnurbein, G. (2013): Integrierte Freiwilligenkoordination: Ein Leitfaden für Schweizer
NPO, CEPS Forschung und Praxis Bd. 9, Basel: CEPS, 2013

Durata del progetto: 05/2019-06/2020

Contatto:

Prof. Dr. Georg von Schnurbein
Center for Philanthropy Studies (CEPS), Università di Basilea
georg.vonschnurbein@unibas.ch