



Associazione Volontari Ospedalieri onlus  
FIRENZE

AVO – Associazione Volontari Ospedalieri Firenze Onlus  
Via Carducci 8 – 50121 Firenze  
Tel e fax 0552344567 – [avofirenze@libero.it](mailto:avofirenze@libero.it) – [www.avofirenze.it](http://www.avofirenze.it)

# Relazione Assemblea dei Soci

## 20 aprile 2017

Attività 2016

## **Consiglio Direttivo**

**Presidente** Maria Grazia Laureano

**Vice presidente** Giuliana Cortigiani

### **Consiglieri**

Simona Sabatini-Annalisa Toniolo-Elisa Agostini-Caterina Stara-Daniela Furi-Carmen Parker-Ivonne De Carlo

### **Collegio dei Probiviri**

Rosanna Lastrucci

Manuela Mainò

Rosanna Manetti

### **Collegio dei revisori**

Dott.Lorenzo Annichini

Gabriella Balestrieri

Piera Timolina

## **Volontari e Tirocinanti anno 2016**

Volontari e tirocinanti in servizio 362

Amici AVO 111

Distintivi nuovi volontari consegnati 29

## **Ore di volontariato anno 2016**

Ospedali e RSA 39.900

Segreteria 1.760

Servizio SOS 423

## **Attività anno 2016**

### **Formazione**

Referente Corsi di formazione: Daniela Furi

Referenti Tirocinanti: Carmen Parker – Simona Sabatini

### **Corsi per nuovi volontari**

Come ogni anno sono stati organizzati 2 corsi, in marzo ( dal 25 febbraio al 31 marzo ) e in ottobre (dal 3 ottobre al 4 novembre ), seguiti complessivamente da 36 aspiranti volontari

Ogni corso è composto da 7 lezioni che riguardano la struttura e l'organizzazione dell'associazione, il decalogo con l'insieme di regole a cui tutti i volontari devono fare riferimento, le modalità di ascolto e di sostegno ai degenti, il ruolo e il comportamento in ospedale e nelle RSA, il significato del nostro volontariato e il confronto con volontari esperti.

Dal corso di ottobre 2016 è stata introdotta una nuova lezione sull'importanza del lavoro in gruppo tenuta dalla dott.ssa Elena Ricci, tecnico in psicologia del lavoro. Riteniamo, infatti che capire le grandi risorse che il gruppo può darci sia per noi volontari molto importante per migliorare il nostro servizio e noi stessi.

Le lezioni vengono tenute da volontari, medici, psicologi, infermieri e educatori.

Al termine del corso ogni partecipante sostiene un colloquio con i volontari preposti e viene inserito in ospedale o RSA per effettuare un tirocinio da 6 mesi a un anno accompagnato da un volontario esperto(tutor).

In questo periodo per i tirocinanti sono previsti altri tre incontri di verifica sull'esperienza che stanno vivendo, effettuati da una psicologa e dai volontari referenti.

### **Formazione permanente di primo livello**

E' rivolta a tutti i volontari in servizio e ai tirocinanti.

Abbiamo organizzato due incontri guidati dalla dott.ssa Roberta Cini, psicologa e psicoterapeuta, con esame di casi presentati dai volontari e discussione su temi rilevanti per il nostro servizio.

Il 18 febbraio dalle 17 alle 19 e il 29 settembre 2016 dalle 17 alle 19. Partecipanti complessivi 57

### **Formazione di secondo livello**

E' rivolta ai volontari che svolgono il ruolo di coordinatori e responsabili dei gruppi AVO degli ospedali e delle RSA, ma anche ai volontari e tirocinanti che potrebbero diventarlo o che comunque vogliono approfondire la propria formazione.

Quest'anno abbiamo organizzato un incontro di formazione specifica per RSA di due ore, tenuto dalla dott. ssa Tringali, con 31 partecipanti il 14 marzo

Due incontri di tre ore ciascuno per i volontari di Torregalli, ma aperto anche agli altri volontari, tenuto dal dott. Pietrini del centro cefalee il 19 aprile e il 15 novembre, seguiti da 68 volontari

Abbiamo ritenuto di non organizzare altri incontri di formazione per facilitare la partecipazione dei volontari al corso organizzato da AVO Regione Toscana in aprile/maggio

### **Formazione AVO Regione Toscana**

Corso di formazione per volontari "Qual' è il doppio di sei? Siamo!" tenuto a Firenze dal 16 aprile al 21 maggio 2016. Docenti Elena Ricci, tecnico in psicologia del lavoro, Vanessa Salvestrini, mediatrice culturale. Oggetto del corso: dare ai volontari gli strumenti necessari per superare i conflitti inter e intra gruppo e trasmettere competenze per interagire tra le varie AVO e associazioni del territorio. A fine corso il gruppo ha prodotto una pubblicazione, in distribuzione gratuita ai volontari e alle associazioni, con le esperienze e le strategie maturate, rendendole patrimonio comune. Partecipanti per AVO Firenze n° 22.

### **Formazioni specifiche nelle strutture**

I gruppi AVO dei singoli ospedali o RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) hanno organizzato formazioni specifiche e incontri con il personale di particolare interesse per il loro servizio, durante

tutto il corso dell'anno

## **Progetti di volontariato a domicilio**

Constatando con sempre maggiore frequenza il bisogno di aiuto e compagnia anche a casa da parte di persone sole per svariati motivi, abbiamo implementato due progetti di volontariato a domicilio.

Soli Mai in collaborazione con Fondazione Montedomini Onlus, Comune di Firenze e Associazioni di volontariato del territorio

AVO a Casa con te in collaborazione con Senex Onlus

Entrambi i progetti in via sperimentale sono effettivamente cominciati a novembre 2016. Complessivamente hanno dato disponibilità a partecipare 11 volontari, il feedback che fino ad ora abbiamo ricevuto sia dai volontari che dalle persone che ne usufruiscono è molto positivo

## **Notiziario**

Referenti Annalisa Toniolo [annalisatoniolo@libero.it](mailto:annalisatoniolo@libero.it) – Maria Mazzoni [maria.mazzoni@alice.it](mailto:maria.mazzoni@alice.it)

Il nostro notiziario esce tre volte l'anno, se ne occupano stabilmente due volontarie che si avvalgono al bisogno dei contributi e degli articoli di altri volontari, di esperti, della presidenza e del consiglio.

Comprende informazioni sulle attività dell'associazione, sugli eventi realizzati o da realizzare, sulla attività dei volontari nelle varie strutture, nonché resoconti delle formazioni o di eventi nazionali.

E' nato con l'intento di informare, coinvolgere e aggiornare i volontari sulle attività dell'associazione, ma viene distribuito anche nelle strutture in cui svolgiamo servizio e in occasione degli eventi per diffondere la nostra attività

In giugno 2016 abbiamo adeguato la grafica al nuovo logo AVO, grazie alla nostra volontaria Nadia Guadagnuolo e all'agenzia ErreBi events & communication.

## **Gruppo interpreti**

Referente Karen Palchetti

Abbiamo volontari interpreti in circa 10 lingue che svolgono questo servizio a richiesta nelle varie strutture in cui siamo presenti

## **Rapporti con le istituzioni e gli organismi di partecipazione**

I rappresentanti AVO hanno partecipato alle riunioni dei seguenti organismi

Comitato di Partecipazione Azienda USL Toscana Centro – Referente Cristina Machado

Consulta Regionale del volontariato della Toscana – Referente Rosanna Manetti

Consiglio di amministrazione della Fondazione dell'Istituto Italiano Tumori – Referente Maria Grazia Laureano

Tavolo di lavoro oncologia – referente Maria Grazia Laureano

Reti di solidarietà dei quartieri – referente Elisa Agostini

Direttivo Cesvot delegazione Firenze – referente Patrizia Rossi Ferrini

Comitato di Partecipazione AOU Meyer - referente Gabriella Cattaneo

Commissione mista conciliativa AOU Meyer – referente Francesca Piccioli

Comitato di Partecipazione AOU Careggi – referenti Maria Grazia Laureano, Giancarlo Giuliani

## **Consiglio Direttivo**

Il Consiglio Direttivo si riunisce una volta al mese, eccetto agosto. Per due volte l'anno in novembre e giugno in plenaria con i componenti della segreteria, i coordinatori e i responsabili dei gruppi AVO delle strutture

Nel corso dell'anno la presidente e la vice presidente hanno partecipato a rotazione a feste, eventi e alle riunioni generali e dei responsabili nelle diverse strutture, in alcune hanno svolto un turno di servizio con i volontari. Questa attività è molto utile per conoscere più a fondo l'ambiente e il modo di operare dei volontari in ciascun ambito al fine di programmare le azioni future dell'associazione. Hanno anche svolto 3 riunioni con tutti i coordinatori delle varie strutture, oltre le 2 in plenaria con consiglio e segreteria.

La presidente e la vice presidente e 5 volontarie hanno partecipato alla VIII Conferenza dei Presidenti delle AVO d'Italia, "Il successo dell'ordine imperfetto", Salsomaggiore 27 – 29 maggio.

In questa occasione è stato presentato il progetto di comunicazione AVO e Federavo che si è concluso con la creazione di un nuovo logo, un video, una brochure e altri materiali coordinati e uguali per tutti. AVO Firenze è stata promotrice e parte attiva di questo progetto dalla sua nascita fino al suo pieno compimento

Partecipazione al Convegno AVO Regione Toscana a Prato il 26 novembre 2016 con 14 volontari e la Presidente e la Vice Presidente, dove abbiamo presentato i nostri progetti di volontariato a domicilio

## **Promozione e eventi**

Referenti: Elisa Agostini – Ivonne De Carlo

Il gruppo è composto da un volontario per ogni struttura

La promozione dell'AVO si articola nell'arco dell'anno in vari modi:

Diffusione di materiale informativo (volantini, brochures, manifesti, ecc) che viene intensificata in coincidenza dei corsi per nuovi volontari

Presenza a manifestazioni, eventi e convegni organizzati sul territorio cittadino e metropolitano

Organizzazione di eventi mirati a diffondere l'attività dell'Associazione e la sua presenza negli ospedali e RSA.

Torneo di Burraco con apericena febbraio Sala Firenze Marathon – viale Malta 10 Firenze il 25 febbraio 2016 ore 15,30. Evento di raccolta fondi e promozione delle attività dell'associazione, partecipanti 172

Banco promozionale presso AOU Meyer con distribuzione materiale e vendita gadget in marzo e in dicembre

Presentazione manuale e risultati del Progetto "Culture in #rete" presso ASP Montedomini – Giardino d'inverno – 19 marzo ore 10. Relatori: progettiste, docenti dell'omonimo corso, volontari partecipanti al corso, rappresentanti USL Toscana Centro e AOUC, rappresentanti associazioni partner. Realizzato con il contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze. Partecipanti circa 50

Giornata di sensibilizzazione presso Villa Voghel in aprile con distribuzione di materiale informativo nell'ambito dell'evento organizzato dal Quartiere 4

Convegno "Umanizzazione a che punto siamo?" 16 maggio ore 15,30 Auditorium Fondazione Cassa di Risparmio. Relatori: dott. A. Appiafuoco – Direzione sanitaria presidi ospedalieri USL Toscana Centro, Dott. C. Carpini – resp. URP AOUC, dott.ssa A. Salerno – direttrice RSA Acciaiolo, dott. Silvano Di Geronimo – direttore RSA Il Giglio. In collaborazione con Cesvot, Azienda USL Toscana Centro, Regione Toscana, Comune di Firenze. Partecipanti circa 80

Cena sociale 25 maggio presso ristorante La Cucineria, partecipanti 40

Gita sociale 24 settembre in Umbria. Itinerario: Panicale con visita del museo del Tulle e del teatro, Lago di Chiusi, Castiglion del Lago. Partecipanti 50

Giornata nazionale AVO 24 ottobre. Promozione dell'associazione in vari punti della città e in diversi giorni della settimana dal 17 al 24 ottobre con banchini con materiale informativo: Mercato S' Ambrogio, Ospedale S. Maria Annunziata, Ospedale S. Giovanni di Dio, Coop Ponte a Greve, Fiera di Impruneta, AOU Careggi. Impegnati circa 35 volontari complessivamente

Ospedale aperto 13 novembre presso Ospedale S. Maria Annunziata in collaborazione con Associazione Clowncare M'illumino d'immenso Onlus

Festa di Natale per scambiarsi gli auguri e brindare insieme il 12 dicembre dalle 17 alle 19,30 presso l'Oratorio S.Michele in piazza S. Ambrogio. Con proiezione del nuovo video Federavo e di quello realizzato dalla Dott.ssa Elena Ricci durante il corso di AVO Regione Toscana. Partecipanti circa 100

In ogni struttura i gruppi AVO organizzano eventi e attività promozionali in vari periodi dell'anno

## **WEB**

[www.avofirenze.it](http://www.avofirenze.it)

Il nostro sito Aggiornato in tempo reale da tutti coloro che registrandosi possono aggiungere notizie, contributi, documenti, foto e commenti. Facilmente accessibile e immediato sia per la consultazione che per l'inserimento dati. Offre una visione d'insieme sull'associazione dalla nascita ad oggi, sui nostri valori e mission, sulle attività svolte. Fornisce per la consultazione numerosi documenti ufficiali e contenuti di formazione e informazione. Costituisce una delle maggiori fonti di promozione e di primo contatto per i nuovi aspiranti volontari, come dimostra quanto riportato da chi ci contatta. Nel 2016 è stato consultato da 3.930 utenti con 4.965 sessioni e 14.713 visualizzazioni di pagina, il 77,87 % sono stati nuovi visitatori. E' gestito dalla presidenza

[www.facebook.com/Avo Firenze](https://www.facebook.com/AvoFirenze)

Le nostre pagine social ci permettono di essere in contatto con volontari, amici, sostenitori in tutta Italia e con molte altre AVO e associazioni sul territorio con cui abbiamo la possibilità di scambiare esperienze e attività. Ormai importante occasione di promozione, conoscenza e informazione soprattutto per i più giovani, ma anche riferimento per tantissimi adulti. Contatti a dicembre 2016: 993. I contenuti vengono gestiti dalla presidenza

[www.uidu.org](http://www.uidu.org)

E' un network sociale attraverso cui tutte le organizzazioni nonprofit possono facilmente interagire con la propria comunità territoriale di riferimento: offre una presenza sul web gratuita e geolocalizzata, e permette la promozione delle iniziative sociali su base territoriale. Uidu permette un incontro tra volontari, sostenitori e donatori basato sugli interessi e sul territorio di appartenenza. Vi abbiamo aderito in marzo 2014 per creare un ulteriore canale di diffusione della nostra attività. Viene gestito dalla presidenza

## **AVO Giovani Firenze**

E' un gruppo composto dai giovani volontari AVO Firenze di età compresa tra i 18 e i 35 anni che desiderano incontrarsi per condividere esperienze e ideare e realizzare progetti...qui diamo spazio alla creatività. La partecipazione non richiede impegni oltre quello del volontariato nella nostra associazione, ma solo il piacere di incontrarsi periodicamente, preferibilmente di sera in orari comodi per tutti, per trascorrere insieme allegramente un po' di tempo e arricchirci reciprocamente. Il gruppo AGF partecipa e collabora anche alle attività che vengono svolte dall'AVO Firenze.

Purtroppo nel 2016 il gruppo non è stato attivo per mancanza di un referente e coordinatore, dopo che Sarah Bemporad, che se ne è occupata fino all'anno precedente, ha dovuto lasciare il ruolo per impegni di studio e di lavoro

## **Segreteria**

Referente : Rosanna Lastrucci

Numero di volontari 18

Orario Da lunedì a venerdì 10 / 12 e 16 / 18

Si occupa di: fornire informazioni, gestire le comunicazioni all'interno ed esterno dell'Associazione, aggiornare e custodire i dati anagrafici e delle presenze di servizio di tutti i volontari, registrare sospensioni e ritiri, iscrizioni ai corsi di formazione, controllo pagamento quote sociali, coperture assicurative e scadenze polizze, supporto alla presidenza, ai consiglieri ed ai gruppi specifici di lavoro.

## **Servizio SOS**

E' un servizio diurno di sostegno a malati e parenti che si trovano in particolare difficoltà o si trovano in reparti e orari in cui abitualmente i volontari non sono presenti. Viene effettuato in tutti gli ospedali e in particolare in AOU Meyer in cui i minori non possono mai essere lasciati soli. Il servizio viene attivato in segreteria o direttamente dai coordinatori delle strutture su chiamata del personale dei reparti o degli assistenti sociali.