

La storia di STACCO

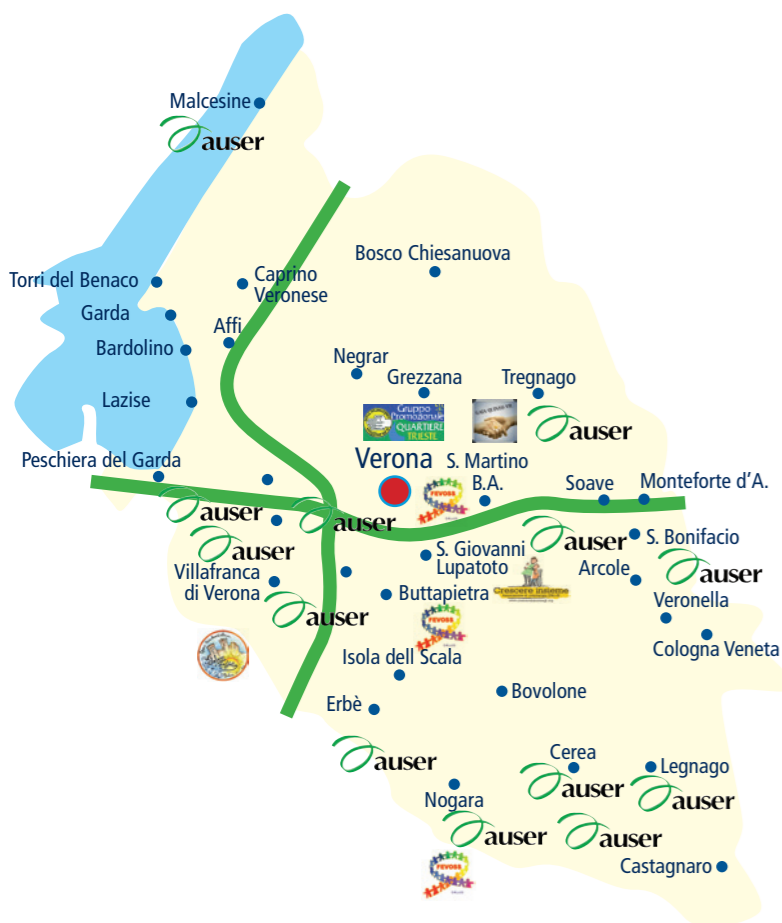
Il servizio STACCO nasce a Verona a seguito di un progetto sperimentale sul territorio nell'anno 2007 e viene poi definitivamente avviato nel 2009. Dal 2014 è parzialmente finanziato dalla Regione del Veneto. A Verona il servizio è coordinato dalla Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del CSV di Verona.



I numeri del progetto: i servizi, gli utenti, i km percorsi



La presenza sul territorio e le associazioni aderenti



- AUSER**
- FE.VO.S.S. ONLUS**
E FE.VO.S.S. SAN GIOVANNI PAOLO II
- GRUPPO PROMOZIONALE QUARTIERE TRIESTE**
- OPERA ASSISTENZIALE STEFANO TOFFOLI ONLUS**
- ASSOCIAZIONE G.A.I.A. QUINTO VR**
- ASSOCIAZIONE CRESCERE INSIEME ONLUS**

Situazione al 31/12/2018

Le richieste dovranno pervenire **almeno 7 giorni prima** rispetto alla data prevista per il viaggio. Compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e dei volontari, potranno essere accettate anche prenotazioni effettuate con minor anticipo. **Entro 48 ore dalla richiesta dell'utente, l'associazione darà conferma** della possibilità di effettuare o non effettuare il trasporto nei termini e nella data richiesti. L'erogazione del servizio è **garantita durante l'intero anno**, da lunedì a venerdì a venerdì non festivi.

La richiesta di accesso al servizio può essere presentata **telefonando** o recandosi presso le **associazioni aderenti** (si veda www.staccoverona.it).

Le richieste dovranno pervenire **almeno 7 giorni prima** rispetto alla data prevista per il viaggio. Compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e dei volontari, potranno essere accettate anche prenotazioni effettuate con minor anticipo. **Entro 48 ore dalla richiesta dell'utente, l'associazione darà conferma** della possibilità di effettuare o non effettuare il trasporto nei termini e nella data richiesti. L'erogazione del servizio è **garantita durante l'intero anno**, da lunedì a venerdì a venerdì non festivi.

Il servizio e la modalità di accesso a STACCO

Stampato su carta priva di cloro riciclabile ecologica

Il progetto STACCO è gestito dalla Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del CSV di Verona



Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona
via Cantarane, 24 - 37129 Verona
Tel. 045 8011978 - Fax 045 9273107
info@csv.verona.it - www.csv.verona.it
www.staccoverona.it

STACCO

servizio trasporto accompagnamento
VOLONTARI

Servizio di trasporto e accompagnamento in provincia di Verona



Progetto gestito dalla Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del CSV di Verona



STACCO (acronimo di Servizio Trasporto e Accompagnamento) è un servizio di trasporto e accompagnamento verso strutture mediche e socio-sanitarie offerte da una rete di associazioni sulla provincia di Verona a **persone anziane e/o disabili**, che vivono sole, che presentano difficoltà di deambulazione e non sono del tutto autonome. STACCO non è un'ambulanza, un taxi o un servizio medicalizzato, bensì un **servizio erogato** grazie a persone che **offrono la propria disponibilità** e il proprio tempo a titolo volontario. I costi vivi del servizio (carburante, assicurazione, tassa di circolazione, manutenzione dei mezzi, formazione dei volontari, sede, eccetera) sono sostenuti in parte dalla Regione del Veneto e, in parte, dalle associazioni impegnate nel progetto su coordinamento della Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV di Verona).



I volontari

263
autisti

47
telefonisti

8
coordinatori
inserimento dati

317 volontari STACCO

al 31/12/2018

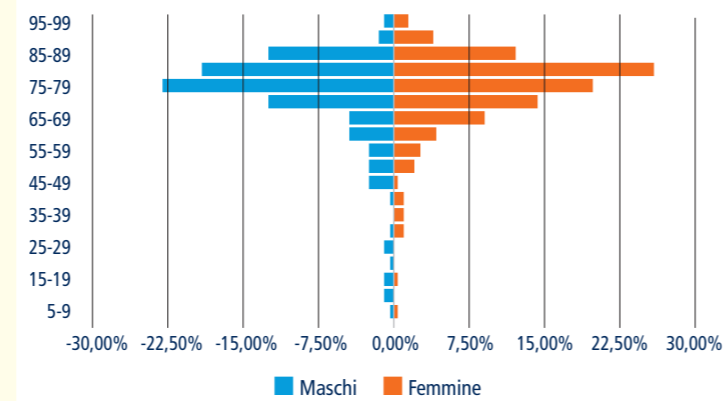
L'impatto socio economico

Nel 2018 il CSV di Verona, grazie alla collaborazione con Economics Living Lab, spin off dell'Università di Verona ha realizzato una ricerca destinata a:

- indagare i livelli di **soddisfazione dell'utenza** e l'**accessibilità al servizio STACCO** sulle province di Belluno, Treviso, Verona e Venezia. Si è ricostruito il **profilo dei beneficiari** sia dal punto di vista socio-demografico che delle reti sociali di riferimento;
- stimare il **valore economico del servizio STACCO** e dell'apporto del volontariato al progetto, in particolare analizzando lo SROI (Social Return on Investment).

Il profilo dell'utenza*

Piramide delle età degli utenti servizio STACCO nel periodo della rilevazione. Maschi e femmine



La **fascia di età 65-89** rappresenta quella dove la percentuale tra uomini e donne è **più equilibrata**. La presenza femminile è maggiore nella fascia di età 80-84 anni, con 89 donne (68,1%) e 31 uomini (31,9%). Quasi la metà degli utenti vive da solo/a (41,9%). Gli utenti che vivono

* Dati raccolti su un periodo di due settimane nel luglio 2018 su tutti gli utenti STACCO nelle province di Belluno, Treviso, Venezia, Verona, ELL 2018



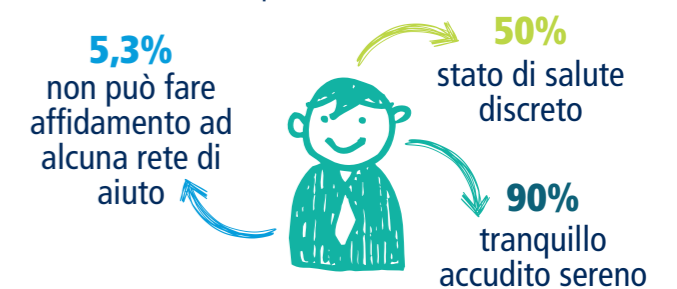
con partner e figli sono l'8%. **I livelli di istruzione sono bassi**: circa il 70,8% ha la licenza elementare o media e l'8% una qualifica professionale. Solo il 10,1% possiede il diploma di maturità e circa il 3% è laureato.

La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione tra gli utenti del servizio STACCO è molto elevata: infatti **oltre il 90% degli utenti assegna punteggi elevati** alle risposte sul gradimento del servizio. L'impatto di STACCO sulla qualità della vita dei beneficiari è alto. Oltre il 90% dichiara che da quando utilizza il servizio **si sente più tranquillo, accudito e sereno**.

La rete di aiuto informale (familiari, amicali, di vicinato, ecc.) dei beneficiari è caratterizzata da una maggiore presenza di figure della rete familiare. Presenti ma meno numerose le figure della rete comunitaria (amici, vicini di casa, altri conoscenti). Gli utenti che dichiarano di non potere fare affidamento su nessuna rete di aiuto sono il 5,3% degli intervistati.

Circa il 50% degli utenti **dichiara uno stato di salute discreto** (in una scala "molto buono", "buono", "discreto", "cattivo", "pessimo"), sebbene il 90% aggiunga di essere limitato – con diversi livelli di gravità – nello svolgimento delle attività quotidiane.



Il costo del servizio

Il costo annuale del servizio STACCO sulle 4 province analizzate è pari a circa € 1.128.327 con autista volontario, mentre se si tiene conto di un'ipotetica remunerazione dell'autista tale costo ipotetico è pari a € 3.036.224.

A questo valore, per completezza, andrebbe aggiunto il costo della remunerazione del personale di back office che lavora per l'organizzazione ed il buon funzionamento del servizio (management, centralinisti, accompagnatori, ecc.).

Costi complessivi servizio STACCO per le province di Belluno, Treviso, Venezia, Verona per 12 mesi. Confronto con autista volontario e con l'ipotesi di autista dipendente

2.051.503 km
percorsi progetto STACCO negli ultimi 12 mesi (BL, TV, VE, VR)

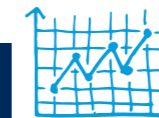
1.128.327 euro
costo del servizio STACCO con autista volontario
0,55 €/Km tariffa ACI media

3.036.224 euro
costo del servizio STACCO se autista dipendente
1,48 €/Km tariffa ACI media

Confronto costi stimati di 'mercato' e costi percepiti dagli utenti

Costo stimato* del servizio nel periodo di rilevazione a prezzi di 'mercato'		Costo stimato* del servizio nel periodo di rilevazione se realizzato a prezzi di 'mercato'		Costo percepito* del servizio nel periodo di rilevazione dagli utenti	
*dati su 533 utenti		*dati su 234 utenti su 475 che hanno risposto al questionario		*dati su 234 utenti su 475 che hanno risposto al questionario	
Uso automezzo secondo tabella ACI (19.656 km x 0,55 €)	Compenso orario ipotetico autista (1.136 ore x 16,10 € lordi all'ora)	Uso automezzo secondo tabella ACI (8.438 km x 0,55 €)	Compenso orario ipotetico autista (459 ore x 16,10 € lordi all'ora)	Chilometri percorsi: 8.438	Impegno ore autista: 459
10.811 €	18.290 €	4.641 €	7.390 €		
Totale 29.101 € Costo per km 1,48 €		Totale 12.031 € Costo per km 1,43 €		Totale 12.365 € Costo per km 1,46 €	

Il Social Return on Investment - SROI

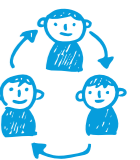


Sono stati stimati tre diversi indicatori SROI a seconda della diversa valutazione del beneficio sociale. I valori vanno da un 3,2 ad un 8,7 a dimostrazione di un **elevato ritorno sociale dell'investimento pubblico**.

L'investimento considerato corrisponde al contributo pubblico della Regione del Veneto erogato per il servizio STACCO nelle province di Verona, Treviso, Belluno e Venezia, pari a 350.000€ per il 2018.

Lo SROI calcolato prendendo in considerazione come beneficio il valore del volontariato ha un valore di 5,5: l'**investimento di 1€** di denaro pubblico **funge da motore per l'attivazione del welfare di comunità**, ovvero di una azione di volontariato dal basso in grado di generare 5,5€ di ritorno sociale.

Le attività di rete



La Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del CSV di Verona, pone in essere attività di coordinamento, monitoraggio, accompagnamento e crescita del servizio:

1. **crescita e animazione della rete** di associazioni aderenti, messa a sistema e presentazione coerente delle attività, rappresentazione del servizio presso i responsabili territoriali dei servizi sociali;
2. **sostenibilità del servizio**: il servizio svolto dai tanti volontari veronesi ha costi di gestione importanti (carburante, assicurazione degli autoveicoli, assicurazioni per i volontari, manutenzioni ordinarie e straordinarie). La Federazione lavora all'individuazione di buone pratiche nella compartecipazione della spesa e a ricercare nuove fonti di finanziamento in aggiunta a quelle attuali, attraverso azioni di fundraising;
3. **formazione permanente** dei volontari autisti e telefonisti/e;
4. azioni di **monitoraggio e verifica**;
5. momenti di **confronto** e di **rete** con gli enti sostenitori e gli altri attori del trasporto sociale sul territorio della provincia di Verona, per confrontare prassi e miglioramenti del servizio nel singolo territorio, migliorando il confronto tra ente pubblico e Terzo settore che opera attraverso il volontariato.