



# **RACCOLTA DELLE ESPERIENZE DEI CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO DELL'EMILIA-ROMAGNA NELL'EMERGENZA CORONAVIRUS**

Csv Emilia Romagna Net

Redazione a cura di Laura Solieri e Raffaella Fontanesi - CSV Terre Estensi

Grafica a cura di Volontarimini



I Csv dell'Emilia-Romagna\*, fin dall'inizio dell'emergenza Coronavirus, non hanno mai fatto mancare vicinanza e supporto al mondo del terzo settore, rimodulando da subito i propri servizi – che **non si sono mai interrotti** – a sostegno della collettività. (\*Csv Emilia, Csv Terre Estensi, Csv Volabo, Csv Per gli Altri, Csv Ass. I. Pro. V., Csv Volontarimini).

**Presenza, senso di responsabilità ed immediata reattività** hanno contraddistinto l'operato dei Csv nella cosiddetta fase 1, che si è tradotta in **nuove modalità di erogazione dei servizi ordinari** (es. consulenze via web, formazioni attraverso video conferenze...), **a cui si sono aggiunte nuove azioni**, intraprese ad hoc per l'emergenza per rispondere ai bisogni emergenti, che di seguito andremo ad illustrare.

Questa emergenza, come dimostrarono anni fa, in diverse zone della nostra regione, il terremoto e l'alluvione, ha confermato e rafforzato la capacità del volontariato di fare rete, rispondere ai bisogni con senso di squadra e condivisione, riconoscendo nei **Csv interlocutori fondamentali** per operare un raccordo sui rispettivi territori e proporre strategie di intervento in grado di canalizzare le numerose energie che si sono rese disponibili dalla cittadinanza tutta, per fronteggiare questo periodo difficile.

Quanto successo negli scorsi mesi pone ai Csv molti spunti di riflessione e sfide stimolanti nel rivedere le proprie modalità di azione e di intervento a sostegno del terzo settore e della società in generale: eventi storici come questo, come abbiamo visto, coinvolgono tutti gli ambiti del nostro vivere sociale, ambiti sui quali, da sempre, i Csv hanno un **osservatorio privilegiato** e, da ora, occasioni di intervento ulteriormente ampliate.

# FASE 1



**30**  
GENNAIO

L'Oms dichiara lo stato di emergenza globale

**21**  
FEBBRAIO

Primi casi in Italia (Lombardia)

**22**  
FEBBRAIO

I primi due casi in Emilia-Romagna

**25**  
FEBBRAIO



I casi in Emilia-Romagna salgono a 23, diffusi tra le province di Piacenza, Parma e Modena, ricondotti al focolaio lombardo

**4**  
MARZO

Il governo chiude le scuole e le università in tutta Italia.

**8**  
MARZO

Misure restrittive che si applicano alla Lombardia e a 14 province del Centro-Nord fra cui Piacenza, Parma, Reggio nell'Emilia, Modena, Rimini

**9**  
MARZO

Dpcm 9 marzo 2020 #iorestoacasa, entrato poi in vigore il 10 marzo: si può uscire solo per comprovate ragioni di necessità come per fare la spesa, per esigenze lavorative, per l'acquisto di farmaci o per altri motivi di salute.



**11**  
MARZO

L'Oms dichiara la pandemia

**22**  
MARZO

Divieto di trasferirsi o spostarsi in comune diverso da quello in cui si trovano, salvo che per comprovate esigenze lavorative, di assoluta urgenza ovvero per motivi di salute; chiusura di tutte le attività non necessarie fino al 3 maggio

# I CSV DELL'EMILIA ROMAGNA

## FASE 1

**24**  
FEBBRAIO

I siti dei CSV aprono sezioni dedicate all'emergenza

**13**  
MARZO

Iniziano le **prime attività coordinate** dai CSV di distribuzione farmaci e consegna spesa

**16**  
MARZO

La Regione incontra i **CSV in videoconferenza** per confrontarsi sui bisogni sociali creati dall'emergenza epidemiologica da Covid-19.

**24**  
MARZO

La Regione invia ai coordinamenti provinciali di **protezione civile** e ai COC i riferimenti territoriali dei CSV, per consentire in questa fase emergenziale gli opportuni e necessari raccordi in relazione alle attività di volontariato



# I CSV DELL'EMILIA ROMAGNA

## FASE 1

25  
MARZO

La Regione pubblica la Circolare a firma della Vicepresidente della Regione Emilia-Romagna Elly Schlein contenete le “LINEE GUIDA PER L’IMPIEGO DEL VOLONTARIATO PER FAR FRONTE ALL’EPIDEMIA DA COVID-19” dove è previsto che “I CSV, coerentemente con la funzione loro attribuita dalla norma e in continuità con quanto già realizzato sul territorio, svolgono l’attività di sensibilizzazione e ricerca di nuovi volontari, di formazione degli stessi, anche con riferimento specifico ai comportamenti da tenere ai fini del contenimento del COVID-19, nonché di cerniera tra comune e volontariato, organizzato e non. Possono svolgere azione di impulso e coordinamento di specifiche iniziative, previo accordo con il comune”

L’Agenzia regionale di Protezione Civile chiede ai CSV un **monitoraggio territoriale del volontariato** impegnato nell’emergenza attraverso le Associazioni e i Comuni /C.O.C.

25 > 1  
MARZO APRILE

I CSV dell’Emilia Romagna, in collaborazione con la Regione, avviano una rilevazione per **censire il livello e le modalità di attivazione delle associazioni** in risposta all’emergenza e rilevare in che modo i CSV e le istituzioni possano supportare il volontariato. Il 3 aprile viene pubblicato il report con i risultati

# I CSV DELL'EMILIA ROMAGNA

## FASE 1

**26**  
MARZO

La Regione ATTESTA che i Centri di Servizio per il Volontariato dell'Emilia-Romagna nell'ambito della gestione dell'emergenza COVID-19, svolgono, sulla base delle "Linee guida per le attività del volontariato nell'ambito dell'emergenza epidemiologica covid-19" attività funzionali alla gestione dell'emergenza. A tal fine si raccordano anche con i coordinamenti provinciali di Protezione Civile

**7**  
APRILE

I CSV avviano i corsi di **formazione a distanza**

**20 > METÀ**  
APRILE      MAGGIO

In collaborazione con il Forum regionale del terzo settore e i Forum provinciali, vengono distribuite alle associazioni attraverso i CSV oltre **37mila mascherine** fornite gratuitamente dalla Regione





# I NUOVI BISOGNI DELLE ASSOCIAZIONI AL TEMPO DEL COVID

Come emerso dal report a cura di CSV Emilia Romagna Net – frutto della rilevazione operata dai Csv dell’Emilia-Romagna in collaborazione con la Regione, che ha censito il livello e le modalità di attivazione delle associazioni in risposta all’emergenza Coronavirus per consentire a Csv e istituzioni di supportare il volontariato con risposte il più possibile efficaci e coordinate – i bisogni degli ets nella Fase 1 hanno riguardato principalmente la carenza di DPI, il bisogno di risorse economiche per fare fronte ai maggiori costi di DPI ed essere di sostegno alla popolazione per donare alimenti etc, il bisogno di nuovo volontariato per sopperire ai volontari over 65enni, a supporto delle associazioni e delle nuove iniziative che stavano partendo.

Le categorie destinatarie degli interventi per i quali sono emersi i bisogni, sono state, come sappiamo, gli anziani, persone con patologie pregresse, disabili, singoli e famiglie economicamente fragili, cittadini in quarantena o che, vivendo soli, non potevano contare su altri aiuti per provvedere ai bisogni quotidiani.

Oltre a queste, da sottolineare come il volontariato sia stato in grado di rilevare anche altri bisogni, con caratteristiche di minore urgenza, ma che, ugualmente, se presi in carico,



A large, light teal graphic on the left side of the page. It features a gear-like shape with a circular center and several teeth extending outwards. To the right of the gear, there is a stylized hand with fingers spread, also in a light teal color. The background is a solid teal color.

possono migliorare le condizioni di vita e il benessere di tutte le fasce della popolazione, in particolare quelle che godono di minori tutele.

Comprendere come sono cambiati gli stili di vita durante l'emergenza, leggere tempestivamente i bisogni del territorio e poter così rimodulare i servizi da erogare, ha portato i Csv a mettere in atto un'intensa **attività di ricerca** sui rapporti di prossimità, i bisogni, le modalità di realizzazione delle attività (n. di volontari impegnati, utilizzo dei DPI, raccordo con altri ets ed enti locali, raccordo con i Coc...).

Particolare attenzione è stata riservata anche alle **attività cosiddette "sommerse"**, cioè svolte dalle associazioni che non afferiscono alla protezione civile, né al comune o all'ente pubblico, in modo da non tralasciare alcun bisogno.

Accanto allo strumento del **report regionale**, si sono aggiunti **report provinciali e comunali** su molti territori ed estrapolazioni di dati distrettuali inviati agli Uffici di Piano.

La raccolta dei bisogni e relative analisi sono stati condivisi e divulgati on-line attraverso siti e newsletter; sui canali social; media locali; tramite telefonate dirette, video riunioni e invii mirati a tutti gli ets, enti locali, fondazioni, mondo sanitario e dell'università.



# LA COMUNICAZIONE


IN QUESTA FASE PIÙ CHE MAI, IL SERVIZIO DI **COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**, IN STRETTO COLLEGAMENTO CON QUELLO DI **PROMOZIONE**, È STATO POTENZIATO E RIMODULATO PER RISPONDERE SEMPRE DI PIÙ ALLE ESIGENZE DI RELAZIONI E **CONNESSIONI SMART, ONLINE E A DISTANZA**.

## UNA PRONTA RISPOSTA ALLA CITTADINANZA E AL MONDO DEL TERZO SETTORE

Due i nuclei principali di intervento: quello dell'**informazione alla cittadinanza** desiderosa di essere informata e costantemente aggiornata su quello che si muoveva nel mondo del volontariato in fase 1, sia per contribuire in prima persona come forza volontaria sia per usufruire dei servizi messi in campo. L'altro grande bacino di intervento è stato ovviamente quello rivolto **agli ets**, per aiutarli a far conoscere le proprie attività alla popolazione, mappare i servizi attivati sui vari territori in modo da

## NOTIZIE IN COSTANTE AGGIORNAMENTO

Sulle homepage dei siti dei Csv, sono state create apposite **sezioni informative con le necessarie specifiche territoriali** dedicate all'emergenza Coronavirus, in costante aggiornamento, in cui con un solo clic è possibile consultare i **servizi attivati** da ets e enti pubblici per l'emergenza; le **raccolte fondi** in atto per sostenere gli ets in prima linea; le **storie e le testimonianze** delle associazioni intervistate dai vari Csv; i **dati e i bisogni** raccolti attraverso la somministrazione di



raccordarsi al meglio, mettere in contatto mondo del terzo settore con istituzioni, imprese, singoli cittadini per attivare sinergie, donazioni, collaborazioni.

## COMUNICARE E PROMUOVERE

Un'attività molto consistente legata alla comunicazione è stata quella della promozione di campagne di **ricerca fondi** promosse da ets e altri soggetti (es. ospedali, parrocchie...) che ha visto il Csv collaborare con tante realtà diverse mettendo a disposizione i propri canali comunicativi; la stessa attivazione di servizi in raccordo fra enti pubblici, privati e privato sociale ad esempio per la raccolta di beni alimentari, il **sostegno alle reti progettuali** attive su tutto il territorio regionale su diversi temi tra cui quello della povertà, l'avvio di iniziative di ascolto solidale, sono stati resi possibili grazie al supporto comunicativo e divulgativo dei Csv. Un richiamo, infine, alla preziosa raccolta di **storie e testimonianze** attraverso interviste telefoniche e videointerviste, attività da sempre portata avanti dagli

**questionari ad hoc** oltre che i **progetti**

messi in campo dal terzo settore nel periodo della Fase 1.

Si ricorda, inoltre, l'attività di aggiornamento dei singoli Csv con lo staff comunicativo di Csvnet per raccontare, anche a livello nazionale, quanto portato avanti a livello regionale e provinciale.

Oltre agli strumenti più tradizionali del sito e della newsletter, anche i vari **canali social** dei singoli Csv si sono rilevati strumenti di comunicazione particolarmente efficaci per raggiungere un numero più alto di cittadini, attraverso, ad esempio, dirette facebook su temi di interesse sia della collettività sia degli ets più nello specifico, dirette sia formative ma anche informative e di portata culturale e di sensibilizzazione alla cittadinanza attiva. In alcuni casi, sono state inoltre lanciate **campagne di comunicazioni** ad hoc.

uffici comunicazione dei Csv, e potenziata in questa fase in cui il bisogno di raccontare storie positive e il "contagio" di solidarietà che parallelamente c'è stato, anche in un'ottica di raccolta fondi, si è rivelato fondamentale per la buona comunicazione delle tante attività messe in campo dal terzo settore.

A large, light teal graphic on the left side of the page. It features a stylized gear with a circular center and several teeth, each ending in a smaller circle. Below the gear is a megaphone icon, also in a light teal color, pointing towards the right. The background is a solid teal color.

# LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

LE **NUOVE FORME DI VOLONTARIATO** A DISTANZA CHE SI SONO DELINEATE IN QUESTA EMERGENZA SANITARIA, AGGIUNGENDOSI A QUELLE CLASSICHE DI PROSSIMITÀ, HANNO VISTO FIORIRE NUMEROSE INIZIATIVE, ONLINE E OFFLINE, IN CUI IL SERVIZIO DI PROMOZIONE DEI CSV HA GIOCATO UN RUOLO STRATEGICO, SIA IN TERMINI DIVULGATIVI CHE DI CONSULENZA STRUTTURALE.


---

## I CSV E IL LORO RUOLO STRATEGICO NELLA SOCIETÀ

Come sempre, nella promozione del volontariato, uno dei ruoli fondamentali dei Csv, ribadito in questa emergenza, è **agevolare il confronto** e il contatto tra i vari attori sociali del territorio ovvero ets, enti locali, scuole ma anche mondo dell'impresa ecc. per attivare sinergie e collaborazioni, come è successo fin dall'inizio della fase 1.

Diverse le azioni/progetti di **responsabilità**

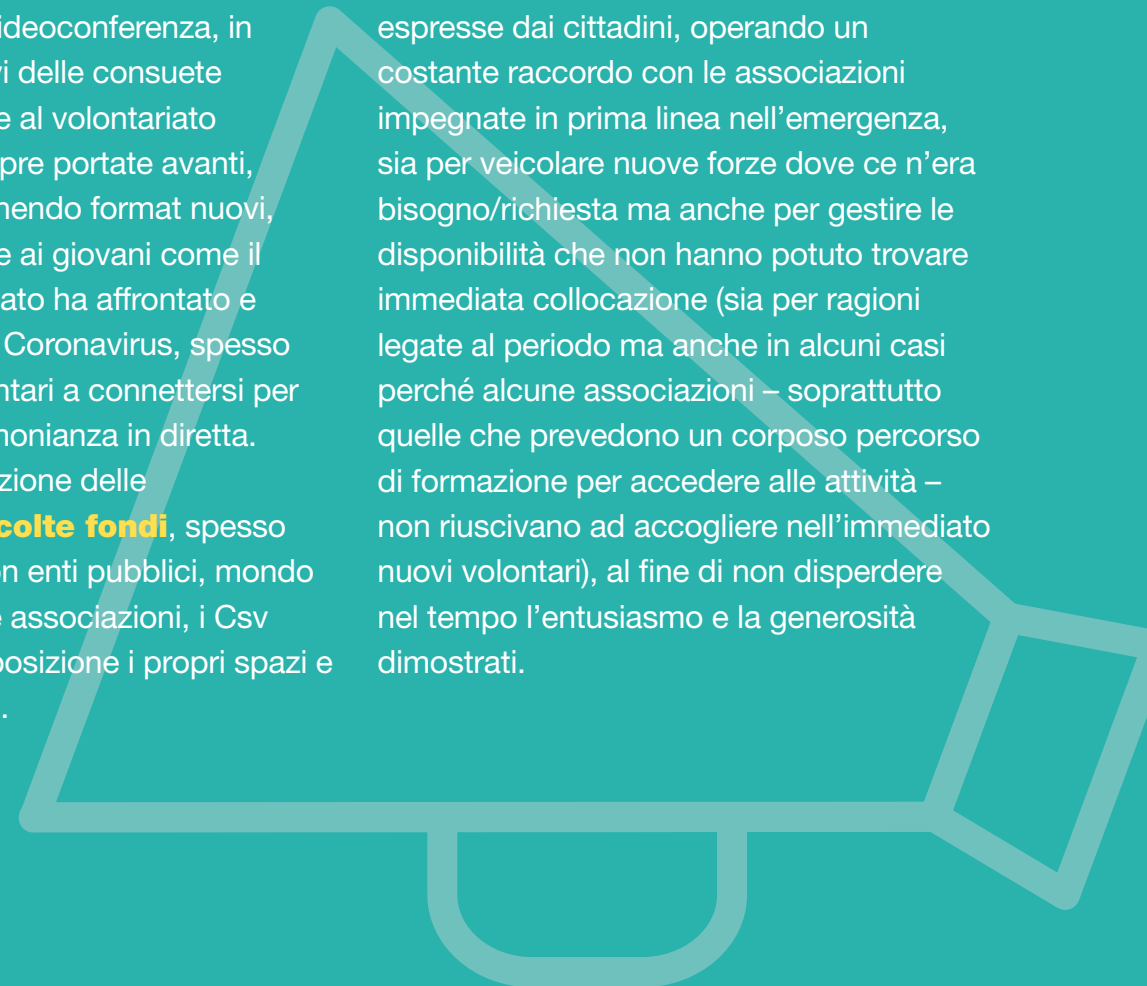
**sociale d'impresa** che i Csv hanno contribuito a far nascere nel periodo considerato, ad esempio in relazione alla rete regionale degli empori solidali e sul tema povertà; promozione di iniziative sia online (come quelle di ascolto, di consulenza psicologica) sia in presenza (consegna spesa e farmaci a domicilio), di supporto ai cittadini portate avanti da ets oltre che promozione dei servizi degli enti

A large, stylized gear graphic in a light teal color, positioned on the left side of the page. It has a central circle and several teeth of varying sizes extending outwards.

locali portati avanti in stretta collaborazione con il mondo del terzo settore.

Un'azione importante è quella relativa al **rapporto con le scuole** che i Csv hanno mantenuto attivo anche nella fase 1, spesso con interventi nelle classi attraverso lo strumento della videoconferenza, in alcuni casi sostitutivi delle consuete azioni di promozione al volontariato nelle scuole da sempre portate avanti, in alcuni casi proponendo format nuovi, creati per raccontare ai giovani come il mondo del volontariato ha affrontato e gestito l'emergenza Coronavirus, spesso coinvolgendo i volontari a connettersi per portare la loro testimonianza in diretta. Anche per la promozione delle **campagne di raccolte fondi**, spesso in collaborazione con enti pubblici, mondo sanitario oltre che le associazioni, i Csv hanno messo a disposizione i propri spazi e strumenti divulgativi.

C'è poi tutto il tema degli **orientamenti al volontariato** dei cittadini desiderosi di dedicare qualche ora del proprio tempo a servizio degli altri, che ha visto i Csv particolarmente impegnati in questi mesi nel gestire le numerose disponibilità espresse dai cittadini, operando un costante raccordo con le associazioni impegnate in prima linea nell'emergenza, sia per veicolare nuove forze dove ce n'era bisogno/richiesta ma anche per gestire le disponibilità che non hanno potuto trovare immediata collocazione (sia per ragioni legate al periodo ma anche in alcuni casi perché alcune associazioni – soprattutto quelle che prevedono un corposo percorso di formazione per accedere alle attività – non riuscivano ad accogliere nell'immediato nuovi volontari), al fine di non disperdere nel tempo l'entusiasmo e la generosità dimostrati.

A large, stylized gear graphic in a light teal color, positioned on the right side of the page. It has a central circle and several teeth of varying sizes extending outwards, mirroring the gear on the left.

# LA CONSULENZA


OLTRE A SPERIMENTARE **NUOVE MODALITÀ** DI CONSULENZA A DISTANZA, ATTRAVERSO STRUMENTI E PIATTAFORME DIVERSI A SECONDA DELLE NECESSITÀ, IL SERVIZIO DI CONSULENZA SI È ANCHE ARRICCHITO DI NUOVE RICHIESTE LEGATE AL PERIODO, CHE SPAZIANO DALLE CONSULENZE SU ASSICURAZIONI SPECIFICHE PER IL COVID-19 A QUELLE SUI CONTENUTI DEI DPCM EMANATI, PASSANDO PER LE CONSULENZE DI TIPO INFORMATICO E LEGATE ALLA PRIVACY PER L'USO DI PIATTAFORME ONLINE E NON SOLO.

## TRA ORDINARIE E STRAORDINARIE RICHIESTE

Diversi Csv hanno creato delle guide per gli ets sui tanti strumenti disponibili per fare videochiamate, anche di gruppo, o videoconferenze. Molti dei servizi disponibili per le chiamate video tra privati, infatti, hanno delle caratteristiche che soddisfano anche le esigenze di associazioni di piccole, medie e grandi dimensioni e grazie a queste **guide create ad hoc** per il mondo del terzo settore, gli ets hanno potuto orientarsi

## CONSULENZE AD HOC

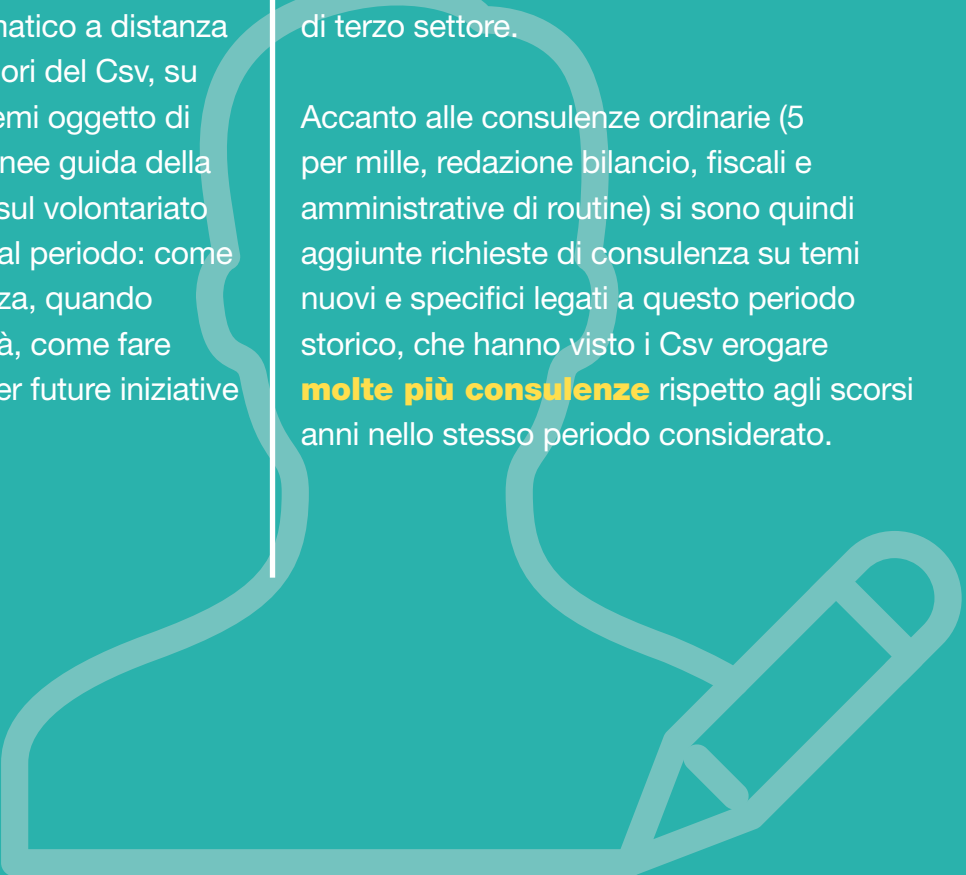
Sono stati prodotti dai Csv dei piccoli **manuali per gli ets** su cosa fare in periodo di emergenza Coronavirus, anche in relazione agli adempimenti burocratici della vita associativa come la redazione del bilancio, come cambiano le scadenze ecc.: l'emergenza sanitaria, come sappiamo, ha portato un grande susseguirsi di norme che riguardano tutta la cittadinanza e nell'ambito della normativa in vigore, in queste guide

A large, light teal gear icon is positioned on the left side of the page. It has a circular center and several teeth of varying sizes extending from its perimeter.

meglio tra gli strumenti a disposizione e continuare a portare avanti le loro attività, accanto al supporto informatico a distanza fornito ad hoc dagli operatori del Csv, su richieste specifiche. Altri temi oggetto di consulenza sono state le linee guida della Regione Emilia-Romagna sul volontariato e tutte le novità connesse al periodo: come fare volontariato in sicurezza, quando riprendere le proprie attività, come fare raccolta fondi, cosa fare per future iniziative pubbliche.

sono state selezionate e analizzate le disposizioni di interesse per le associazioni di terzo settore.

Accanto alle consulenze ordinarie (5 per mille, redazione bilancio, fiscali e amministrative di routine) si sono quindi aggiunte richieste di consulenza su temi nuovi e specifici legati a questo periodo storico, che hanno visto i Csv erogare **molte più consulenze** rispetto agli scorsi anni nello stesso periodo considerato.

A light teal outline of a person's head and shoulders is on the right side. A pencil is drawn at the bottom right, with a line extending from its tip towards the person's head, suggesting a thought or writing process.



# LA FORMAZIONE

## IL VOLONTARIATO FORMATO: UNA RISORSA PER TUTTI

Oltre a svolgere formazione di base per i volontari impegnati in azioni previste e permesse dalle linee guida della Regione, la formazione offerta ha approfondito **diversi aspetti connessi alle necessità imposte da questo periodo storico**: misure di sicurezza, utilizzo dei DPI, strumenti per la comunicazione a distanza, come fare ascolto e supporto telefonico, contenuti dei DPCM emanati, provvedimenti che regolamentano le deroghe per le attività lavorative e le attività di volontariato durante l'emergenza Covid-19 sono solo alcuni dei tanti temi trattati. E ancora: slittamento al 31 ottobre 2020 del termine di approvazione delle modifiche degli statuti per adeguarli alla Riforma del Terzo Settore e della possibilità per gli ets di gestire le assemblee in videoconferenza; come fare attività di volontariato ai tempi del coronavirus; quali sono le novità fiscali contenute nel decreto Cura Italia... Molti temi oggetto di consulenza,

SIN DALL'INIZIO DELLA FASE 1, TUTTI I CSV DELLA REGIONE HANNO SVOLTO UN'INTENSA ATTIVITÀ FORMATIVA A DISTANZA (WEBINAR, DIRETTE FACEBOOK, VIDEOCONFERENZE) PER GLI ETS, SIA SU TEMI PROPOSTI DIRETTAMENTE DAI CSV SIA SU TEMI PROPOSTI DAL MONDO DEL TERZO SETTORE, IN DIALOGO CON ENTI E ISTITUZIONI.

li ritroviamo trattati anche dalla formazione, due **aree in costante dialogo** tra loro e con tutte le altre per monitorare e coordinare al meglio i tanti servizi offerti dai Csv. Anche il tema della raccolta fondi ai tempi del Covid-19 è stato oggetto di diverse formazioni così come le procedure di sanificazione e sicurezza nei luoghi di lavoro, gli strumenti di co-progettazione con gli enti locali, le agevolazioni previste per le donazioni di beni alimentari e la riapertura delle attività del terzo settore nella fase 2.


# L'ANIMAZIONE TERRITORIALE

PER QUANTO RIGUARDA QUESTA AREA DI INTERVENTO, È PRIORITARIO SOTTOLINEARE IL **RUOLO DI MEDIAZIONE** OPERATO DAI CSV NEL RAPPORTO CON ISTITUZIONI (REGIONE, COMUNI, COC) E MONDO DEL TERZO SETTORE PER LA RACCOLTA DEI BISOGNI (MEDIANTE LA SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI, TELEFONATE, INTERVISTE) E DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE (ES. MASCHERINE E DPI IN GENERALE, SPESSO A CURA DEGLI STESSI OPERATORI CSV).

## VICINI ALLA POPOLAZIONE

A questo proposito, infatti, i vari Csv hanno assunto il ruolo di veri e propri **poli logistici** per lo smistamento dei DPI reperiti grazie al sostegno della Regione Emilia-Romagna, Protezione Civile, Forum Terzo Settore, Azienda Usl ma anche grazie alle donazioni di imprese locali oppure acquistati grazie a fondi messi a disposizione in diversi territori dalle fondazioni bancarie di riferimento che hanno anche sostenuto le spese assicurative degli ets attivi in prima linea. I DPI (mascherine, gel, guanti, prodotti per la sanificazione, camici e tute) sono stati distribuiti agli ets attivi durante l'emergenza sanitaria, alle Unioni dei Comuni che hanno fatto da tramite per le associazioni bisognose e, in subordine, a quelle realtà del terzo settore che man mano






hanno ripreso le proprie attività. La consegna è avvenuta presso i Csv che tramite i propri operatori hanno provveduto alla distribuzione presso le sedi delle associazioni oppure ritirate dagli interessati su appuntamento.

Per garantire un'equa ed efficace risposta ai bisogni, è stata effettuata una **preliminare mappatura** delle realtà attive tramite contatto telefonico, **confronto costante** con i Coc, gli Uffici di piano, le consulte del volontariato dove presenti, i referenti territoriali del Forum Terzo Settore oltre che tramite diffusione di questionari ad hoc per la rilevazione dei bisogni diffusi attraverso mezzo stampa, media digitali e newsletter.

---

## LA PROGETTAZIONE NON SI È MAI FERMATA

Accanto a questa consistente attività, i Csv hanno **rimodulato alcuni progetti** in corso in funzione dell'emergenza, supportando la rimodulazione di azioni e budget sia di progetti gestiti direttamente dai Csv sia di progetti delle associazioni/reti di associazioni (es. connessi al bando regionale che vede collaborare insieme tante reti inter associative). Le varie rimodulazioni hanno comportato una rivisitazione degli strumenti funzionali a perseguire gli obiettivi fissati in programmazione (modalità di animare il territorio, promuovere il volontariato, comunicare, fare formazione e consulenza...). I tavoli di lavoro attivi con diversi partner territoriali sono stati svolti in videoconferenza, valutando di caso in caso come adeguare il lavoro e il confronto in base al periodo affrontato. Alcuni progetti (ad es. di servizio civile) sono stati supportati anche nella gestione da remoto e non in presenza.



## NUOVI PROGETTI PER NUOVE RISPOSTE

Come anticipato, si sono aggiunte nuove attività progettuali strettamente connesse all'animazione territoriale: ad esempio, **si è contribuito ad attivare** servizi di ascolto telefonico, consegna a domicilio di spesa, farmaci, libri in collaborazione con diversi comuni; consulenza progettuale a diversi comuni sull'organizzazione del servizio di consegna a domicilio di spesa e farmaci ad opera di volontari; in alcuni casi sono stati stipulati accordi con il mondo sanitario per la co-gestione della restituzione degli effetti personali dei defunti ai familiari con il coinvolgimento di psicologi e volontari; supportato il Garante dei detenuti e associazioni che operano in ambito carcerario ad attivare apposite raccolte fondi. Sono inoltre stati attivati diversi **protocolli di intesa** con enti pubblici, terzo settore

e privati, in molti casi inerenti a tavoli di lavoro aventi ad oggetto il tema povertà (attivazione di magazzini di raccolta e stoccaggio di generi alimentari e relativa distribuzione).

Si richiama, infine, nuovamente il tema **scuola** che nelle progettazioni Csv è sempre in primo piano, per sottolineare come anche i progetti nelle scuole dei vari Csv si sono rimodulati, continuando con interventi online nelle classi, condotti da operatori, professori e volontari coinvolti, per raccontare come il volontariato ha affrontato l'emergenza Coronavirus con un'attenzione particolare alla diffusione di notizie solidali positive, che nonostante il periodo, non sono mancate ed è stato importante raccontarle agli studenti.



# CONCLUSIONI

Il volontariato si è dimostrato anche nell'emergenza un patrimonio per le nostre comunità imprescindibile e di grande valore: sostenerlo con servizi e progetti è la missione dei CSV, che hanno realizzato con cura, continuità e competenza, riconosciuta da più parti, anche durante questo tempo così complesso.

Infatti questa emergenza ha ribadito il ruolo dei Csv di **osservatori privilegiati** della comunità per un intervento strategico in grado di operare un raccordo tra tutti gli attori del territorio, dal terzo settore alle istituzioni, mondo della scuola, imprenditoriale fino ai singoli cittadini.

Facilitare queste relazioni e incentivare nuove forme di collaborazione, dialogo e confronto porta **nuova linfa** al mondo del terzo settore e non solo, perché favorisce una proficua contaminazione tra mondo profit e non profit.

Ora, ragionare con Terzo Settore e Istituzioni sul **“dopo emergenza”** apre a sfide particolarmente stimolanti, arricchite in partenza dall'esperienza di strumenti nuovi sperimentati in questa fase, così come di nuove forme di comunicazione, relazione e modus operandi che se da un lato hanno permesso di rivelare criticità su cui concentrarsi, dall'altro hanno sicuramente svelato e sviluppato competenze prima poco sfruttate, flessibilità e forte capacità di far fronte agli eventi.