

## IL DECALOGO DEL VOLONTARIO AVO

Il volontario, dopo aver approfondito le motivazioni che lo hanno indotto a scegliere come attività sociale il servizio ospedaliero o in casa residenza anziani e dopo aver vagliato le sue disponibilità di tempo, sceglie e stabilisce con il coordinatore il giorno e l'orario per il suo turno settimanale di servizio.

Egli sa che la sua presenza in ospedale vuole essere un gesto di amicizia, di solidarietà, di impegno nei confronti dell'ammalato ricoverato per rendere più umano l'ambiente in cui opera.

Pertanto prende atto dei seguenti doveri principali:

- 1.** Essere presente nel giorno della settimana stabilito in modo costante e non saltuario, salvo specifici accordi con il responsabile. Rispettare gli orari. Firmare e indicare sull'apposito modulo l'orario di entrata e uscita dalla struttura. Fare il punto della situazione con i propri compagni di turno. In ospedale trascorrere l'orario di servizio prevalentemente nel reparto assegnato. Se si avesse la necessità di cambiare giorno o orario di servizio si dovrà prendere accordi con il responsabile. Se per motivi di salute o per un impegno inderogabile non si potesse svolgere il proprio turno di servizio, se ci si dovesse assentare per periodi più o meno lunghi a causa di impegni di lavoro, vacanze o altro, si dovrà avvisare il responsabile. Le visite personali vanno fatte fuori dall'orario di servizio.
- 2.** Il volontario presta servizio con il camice e con il cartellino di riconoscimento. Si attiene ad alcune semplici, ma importanti norme igieniche: non sedersi o appoggiare effetti personali sui letti, lavarsi accuratamente le mani all'inizio ed al termine di ogni servizio, ricorrendo in reparto alla soluzione alcolica disinfettante presente in tutte le stanze. Non usa né presta il cellulare in servizio.
- 3.** Il volontario sa che non sostituisce il personale ospedaliero o della casa residenza anziani: non ne ha la competenza, né la professionalità. Non deve dare consigli che spettano al medico. Ogni servizio prestato all'ammalato deve essere sempre autorizzato dagli operatori sanitari.
- 4.** La specificità del volontario è la presenza e l'ascolto, ove per presenza si intenda l'esserci con la mente, con il cuore, con il desiderio di partecipare e di condividere la sofferenza e le preoccupazioni dell'ammalato e per ascolto si intenda la capacità di tacere perché parli l'altro, la capacità di sollecitare l'altro a parlare, la pazienza di attendere che l'altro parli consentendogli di esprimersi con le sue parole, con la sua lentezza, senza interrompere, senza spazientirsi e senza sovrapporsi a ciò che dice l'interlocutore.

5. Il volontario non conosce, né deve indagare per conoscere, la malattia di cui il paziente è affetto. Non diffonde le confidenze ricevute dal malato, né informa della sua presenza nelle strutture sanitarie.
6. Il volontario deve il massimo rispetto all'ammalato di qualunque età ed estrazione sociale egli sia. Non deve dare del tu. Non deve proporre argomenti religiosi o politici. Non deve in alcun modo imporre le proprie idee.
7. Nessun ammalato deve sentirsi escluso dall'attenzione e dalle cure del volontario. Quest'ultimo deve salutare tutti gli ammalati e soffermarsi in particolare presso coloro che sembrano più soli o più bisognosi di aiuto. Quando il malato è in compagnia di visitatori non interrompe la loro conversazione, eventualmente rivolge un saluto e ripassa più tardi.
8. Il volontario, consapevole che la sua presenza ha lo scopo di rendere più umano l'ambiente ospedaliero, offrirà calma e delicatezza. Infonderà fiducia nell'Istituzione. Favorirà ed incoraggerà i rapporti tra l'ammalato e gli operatori sanitari, perché il paziente possa avere le informazioni che desidera ed esserne tranquillizzato.
9. Il volontario coltiva l'arte dell'osservazione, cogliendo spunti verbali e non verbali per comprendere meglio il malato e il suo mondo interiore. Sa distinguere i propri bisogni da quelli della persona che incontra, evitando di parlare di sé e concentrandosi solo sui bisogni dell'altro. Condivide la propria esperienza di sofferenza solo quando questa è in sintonia con il vissuto del malato.
10. Il volontario deve partecipare alle riunioni di gruppo ed alle iniziative di aggiornamento promosse dall'Associazione perché, mettere in comune esperienze, soddisfazioni, difficoltà e proposte è utile all'Associazione e ai singoli volontari. Ogni volontario deve accogliere con grande amicizia i nuovi volontari perché non si sentano disorientati o insicuri all'inizio del loro servizio. Inoltre, ogni volontario, deve impegnarsi ad alimentare l'amicizia e la cordialità nel gruppo, perché questo calore umano si riversi sull'ammalato e sull'Associazione.