



VALORI E COMPITI DEL VOLONTARIO AVO

BEATRICE BENELLI

VICE-PRESIDENTE AVO PD

50° CORSO DI FORMAZIONE AVO

18 OTTOBRE - 8 NOVEMBRE 2022

PALAZZO MORONI - PADOVA



GLI OBBLIGHI DI UN **VOLONTARIO AVO**

DA REGOLAMENTO:

- ESSERE **PRESENTE** NELLA SEDE ASSEGNATA UNA VOLTA IN SETTIMANA PER **ALMENO 3 ORE**
- INDOSSARE **IL CAMICE** (BIANCO CON RIPORTI AZZURRI, CON SIGLA AVO) PER RAGIONI IGIENICHE E DI IDENTIFICAZIONE
- **PARTECIPARE ALLE RIUNIONI** INDETTE DALLA ASSOCIAZIONE:
 - DI **GRUPPO-REPARTO** (PER ELABORARE ASSIEME LE ESPERIENZE E MIGLIORARE IL SERVIZIO)
 - GENERALI: **ASSEMBLEE O DI FORMAZIONE** (PER UNA COSTANTE RIFLESSIONE SULLE PROPRIE AZIONI E MOTIVAZIONI)

CAMBIAMENTO DEL VOLONTARIO IN UN MONDO CHE CAMBIA

- **VOLONTARIATO = ESSERE AL SERVIZIO DI**
- CAMBIAMENTI DEL **FUNZIONAMENTO OSPEDALIERO** (es. DEGENZE PIU' BREVI; MOLTE PRESTAZIONI AMBULATORIALI)
- **MINORE "ISOLAMENTO"** DEL RICOVERATO (es. POSSESSO DI SMARTPHONE, ECC)
- MAGGIORE **COMPLESSITA' ORGANIZZATIVA** DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE (→ MAGGIORI RICHIESTE DI INFORMAZIONI)
- MAGGIORI **ESIGENZE DEGLI UTENTI** (es. TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO)
- **EVENTI DIROMPENTI** NON PREVEDIBILI (es. PANDEMIA)

I TRADIZIONALI COMPITI DEL VOLONTARIO AVO VERSO IL PAZIENTE

- 1) AZIONI CHE PORTANO **UN AIUTO PRATICO AL PAZIENTE (IN REPARTO)**
 - PORTARGLI UN BICCHIERE DI TE' O ACQUA
 - PROCURARGLI UN CUSCINO O UNA COPERTA
 - ANDARE A PRENDERE UN FARMACO
 - ANDARE A PRENDERGLI UN GIORNALE
 - AVVISARE UN PARENTE IN ATTESA
 - SVOLGERE UNA PRATICA BUROCRATICA PRESSO LA SEGRETERIA

I COMPITI DEL VOLONTARIO **AVO** VERSO IL PAZIENTE

2) COMPORTAMENTI CHE AIUTANO IL PAZIENTE A
TROVARE SOLLIEVO PSICOLOGICO, ALMENO
MOMENTANEO:

- CON IL SORRISO, LA PRESENZA, **L'ASCOLTO EMPATICO**,
IL DIALOGO
- MOSTRANDO **COMPRESIONE** DEI SUOI BISOGNI **E DEL
SUO STATO D'ANIMO**
- **SENZA CREARGLI DISAGIO** CON COMPORTAMENTI O
ATTEGGIAMENTI **INADEGUATI**

I (NUOVI) COMPITI DEL VOLONTARIO AVO VERSO L'UTENTE

- AZIONI CHE AIUTANO **L'UTENTE** (ES. CHI VIENE A FARE UNA VISITA) **A “MUOVERSI”** NELL'AMBITO OSPEDALIERO/SANITARIO:
 - **CHIARIRE UN DUBBIO** BUROCRATICO O TECNICO (ES. USO DEL TOTEM)
 - **AIUTARE** NEI PAGAMENTI ALLE CASSE AUTOMATICHE
 - **INFORMARE** SULLA ORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE OSPEDALIERE (ES. DOVE SI TROVA UN CERTO AMBULATORIO O UFFICIO)
 - **ACCOMPAGNARLO** FISICAMENTE, SE IN DIFFICOLTA'
 - AIUTARE NELLE PROCEDURE DI **CONTROLLO AI VARCHI**

“ACCOGLIENZA” COME SINTESI DEL RUOLO DEL VOLONTARIO **AVO**

“ACCOGLIERE”: RICEVERE QUALCUNO O QUALCOSA;
ACCETTARE, APPROVARE, CONTENERE, OSPITARE,
RACCOGLIERE (DA DIZIONARIO)

- ACCOGLIENZA È APERTURA; CIÒ CHE (O CHI) VIENE
RICEVUTO VIENE **FATTO ENTRARE**: IN SE STESSI, IN
UN GRUPPO, IN UNA CASA, IN UNA STRUTTURA

**→ PONENDOSI CON ATTEGGIAMENTO EMPATICO
FIN DAL PRIMO INCONTRO**

COSA **NON** FA UN VOLONTARIO AVO?

- **NON SI SOSTITUISCE A**, O CONTRASTA, **IL PERSONALE SANITARIO**
- **NON DIVULGA** LE INFORMAZIONI RELATIVE AI PAZIENTI AL DI FUORI DEL CONTESTO OSPEDALIERO (**SEGRETO PROFESSIONALE**)
- **NON INDAGA** SULLA VITA PREGRESSA DEL PAZIENTE E DELLA SUA FAMIGLIA
- **NON PERSEGUE VANTAGGI PERSONALI E NON ACCETTA COMPENSI MONETARI** PER LA PROPRIA ATTIVITA'

COSA **NON** FA UN VOLONTARIO **AVO**?

- **NON IMPONE** AL PAZIENTE LA SUA PRESENZA, SE NON E' GRADITA
- **NON ESIBISCE** LE PROPRIE EVENTUALI REAZIONI NEGATIVE
- **NON MOSTRA** NE' INGENUO OTTIMISMO, NE' COMMISERAZIONE O PESSIMISMO
- **NON NE CONTRASTA** LE OPINIONI (SOPRATTUTTO IN CAMPO POLITICO O RELIGIOSO)
- **NON METTE A RISCHIO** IL PAZIENTE (ES. IMBOCCANDOLO, TRASPORTANDOLO, TOCCANDO LE APPARECCHIATURE MEDICHE)
- **NON LO ESPONE A RISCHI DI CONTAGIO** (IGIENE PERSONALE E OBBLIGO VACCINALE E CONTROLLI PERIODICI)

COS' È L'ASCOLTO EMPATICO?

EMPATIA = CAPACITA' DI "METTERSI NEI PANNI DEGLI ALTRI" →
COMPRENDERNE GLI STATI D'ANIMO, **SENZA CONFONDERLI**
CON I PROPRI:

- **SENZA FARSI CONTAGIARE** EMOTIVAMENTE
- **REGOLANDO** LE PROPRIE EMOZIONI E REAZIONI
- SAPENDO **LEGGERE I SEGNALI E I LINGUAGGI** (VERBALI E NON VERBALI CHE CI INVIANO GLI ALTRI)
- GRAZIE A UNA BUONA **CONSAPEVOLEZZA DI SÉ** E DELLE DINAMICHE DELL'INTERAZIONE TRA LE PERSONE

CIO' E' PARTICOLARMENTE IMPORTANTE **QUANDO C'E' UNA MALATTIA** .
CHE **ALTERA GLI EQUILIBRI** PSICOLOGICI E MATERIALI DELLA
PERSONA

LA METAFORA DEL VOLONTARIO **AVO**

“IL VOLONTARIO SI FA **FARMACO** PER CHI SOFFRE, ATTRAVERSO UN **RAPPORTO EMPATICO**, DI AUTENTICA DISPONIBILITA' UMANA” (PADRE **ARNALDO PANGRAZZI**)

MA PERCHE' SIA **EFFICACE (E NON DANNOSO)** IL FARMACO DEVE ESSERE STATO **CONTROLLATO** = BASATO SULLA **CONOSCENZA DEI SUOI MECCANISMI DI FUNZIONAMENTO**

IL VOLONTARIO DEVE ESSERE **CONSAPEVOLE** DELLE MOTIVAZIONI, ATTEGGIAMENTI, ASPETTATIVE, CREDENZE ECC. DELLE PERSONE, **A PARTIRE DAI PROPRI**

CONSAPEVOLEZZA: LE DIMENSIONI DELLA PERSONA

PAZIENTE E VOLONTARIO AGISCONO IN BASE A **DIMENSIONI PERSONALI** CHE **INFLUENZANO** IL MODO IN CUI SI **AFFRONTANO GLI EVENTI**

- **FISICA** (IL CORPO E SUO FUNZIONAMENTO)
- **MENTALE** (INTELLIGENZA, CONOSCENZE, IDEE, CREDENZE)
- **SOCIALE** (RELAZIONI, AFFETTI, IMPEGNI, ATTIVITA')
- **EMOTIVA** (GIOIE, DOLORI, PAURE, RABBIA, ORGOGLIO, ECC)
- **SPIRITUALE** (ASPIRAZIONI, VALORI, IDEALI)

SALUTE FISICA

(DI PERTINENZA DELLA PERSONA
E DEI **SANITARI**)

SALUTE "BIOGRAFICA"

(DI PERTINENZA DI TUTTI
ANCHE DEI VOLONTARI)

CONSAPEVOLEZZA: IL PESO DEI VISSUTI PERSONALI SUI RUOLI DELL'INTERAZIONE

**CIO' CHE PENSIAMO DEL MONDO E DI NOI STESSI E I NOSTRI VALORI,
ENTRANO IN GIOCO (SPECIALMENTE) NEI MOMENTI DI CRISI**

IL PAZIENTE PUO' AFFRONTARE LA MALATTIA CON DETERMINAZIONE,
RASSEGNAZIONE, RABBIA, ECC

PUO' VIVERLA O COME PUNIZIONE E INGIUSTIZIA O COME MOMENTO
DIFFICILE MA DI CRESCITA E CAMBIAMENTO

IL VOLONTARIO PUO' FARLO O PER DEDICARSI AGLI ALTRI, O INVECE
PER COLMARE VUOTI INTERIORI, PER VANTARSENE, PER NOIA

PUO' VIVERE IL SERVIZIO COME MISSIONE E IMPEGNO O SOLO COME
RIEMPITIVO DEL TEMPO LIBERO

LA CONSAPEVOLEZZA DI SE' DEL VOLONTARIO NELL' INTERAZIONE CONL'ALTRO

COSA VUOL DIRE? COSA COMPORTA?

- **RENDERSI COSCIENTE IL PIU' POSSIBILE DI QUALI SONO LE PROPRIE MOTIVAZIONI E LE MODALITA' DI COMPORTAMENTO ABITUALI**
- **PER REGOLARLE, IN BASE AL CONTESTO IN CUI OPERA E AL TIPO DI PERSONE CHE HA DI FRONTE,**
- **RICORDANDO CHE HA DI FRONTE PERSONE IN POSIZIONE DI DEBOLEZZA E BISOGNO MA CON UNA LORO IDENTITA', CIOE' STORIA, IDEE, ASPETTATIVE**

ATTEGGIAMENTI E COMPORTAMENTI “INCONSAPEVOLI”

- **COMUNICAZIONE NON VERBALE** (ESPRESSIONE RIGIDA, ASSENZA DI SORRISO, ALLONTANAMENTO FISICO, BRACCIA CONSERTE, ECC.)
- **ATTEGGIAMENTO EMOTIVO** (TRISTE PERCHE' SI E' TRISTI O ECCESSIVAMENTE ILARE PERCHE' SI E' “SU DI GIRI”)
- **PARLARE TROPPO DI SÉ**, SOVRAPPONENDOSI A QUANTO DICE IL PAZIENTE, INVECE DI ASCOLTARLO
- DARE **ECCESSIVA CONFIDENZA** (ES. SEDERSI SUL LETTO)
- **RIFIUTARSI DI FARE SEMPLICI SERVIZI** (ES. ANDARE A COMPRARE UN GIORNALE) PERCHE' “NON QUALIFICANTI”

CHI AIUTA IL **VOLONTARIO AVO**? I “PARACADUTE”

- SAPERE CHE **NON SIAMO NE’ I TERAPEUTI DEL PAZIENTE NE’ CHE POSSIAMO SAPERE TUTTO (NON SIAMO L’UFFICIO INFORMAZIONI) (SENSO DEL LIMITE)**
- SAPER **CHIEDERE AIUTO E CONSIGLI AI PIU’ ESPERTI (TUTOR, RESPONSABILE, IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA, PERSONALE OSPEDALIERO) (UMILTA’)**
- **CONDIVIDERE CON ALTRI VOLONTARI E ESSERE PRESENTI ALLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE FORNITE DALL’ASSOCIAZIONE (PARTECIPAZIONE)**
- **COSI’CI SI PRESENTA COME PERSONE NON PERFETTE, MA SEMPRE DISPONIBILI AD AFFRONTARE UN DATO MOMENTO CRITICO “ASSIEME” (ACCOGLIENZA)**

QUALI RICADUTE PERSONALI SPERIMENTA IL VOLONTARIO AVO?

IL VOLONTARIO “RICAVA” DALLA SUA ESPERIENZA:

- **LEGITTIMA GRATIFICAZIONE** PER IL PROPRIO IMPEGNO E I SUOI EFFETTI SUL BENESSERE ALTRUI
- **ACQUISIZIONE DI NOZIONI E ABILITA'** CHE POSSONO ESSERE UTILI ANCHE NELLA VITA DI TUTTI I GIORNI
- **MAGGIORE CONSAPEVOLEZZA** DEI PROBLEMI DELLE PERSONE E DEGLI ASPETTI DELLA VITA, A PARTIRE DAI PROPRI **(FORMAZIONE)**

“FARE DEL BENE FA BENE”