



Volontari in ospedale, un po' mediatori e un po' sentinelle

Sono molte le associazioni che, soprattutto nel Milanese, hanno la loro sede all'interno di case di cura o di riposo. Il personale segue un rigoroso iter formativo affiancato da "tutor" per offrire tempo, ascolto e molta umanità

di **Valentina Salvo**

Secundo il rapporto del Ministero della Salute, in Italia, ogni anno, si attivano oltre sette milioni di ricoveri ospedalieri, con una degenza media di sette giorni, per i casi acuti, e di ventisette per i percorsi di riabilitazione. Il ricovero è un'esperienza scomoda, che pone il paziente in una realtà sconosciuta a fare i conti con preoccupazioni che vanno oltre la patologia: il senso di disorientamento in un ambiente estraneo, la confusione nei rapporti con gli operatori sanitari, la convivenza con altre persone malate. Accanto al bisogno di salute, si pongono anche altre esigenze: essere ascoltati, essere rassicurati e poter condividere il proprio stato emotivo. È da questi bisogni che nasce **la figura del volontario ospedaliero**.

In Lombardia, e nel Milanese in particolare, **alcune organizzazioni** che si prendono cura dei malati, degli anziani e delle loro primarie necessità, **hanno scelto di trasferirsi direttamente presso gli ospedali e le case di riposo**, gestendo sul campo le proprie attività. Tra le corsie, nei reparti di degenza e nelle sale d'attesa, i volontari ospedalieri si muovono con garbo e discrezione, cercando fondi per l'acquisto di presidi sanitari per chi non può permetterseli, facendo da mediatori tra gli anziani e gli sportellisti o, semplicemente, offrendo quanto di più prezioso si possa donare al giorno d'oggi: il tempo.

Essere volontari, però, non è semplice e non è alla portata di tutti. Queste figure, infatti, si impegnano in programmi rigorosi di formazione, vengono monitorati e affiancati da tutor e psicologi, sostengono periodi di supervisione e analisi durante il loro percorso. «Attualmente **i volontari sono in prevalenza giovani pensionati**. Qualche anno prima del Covid stavamo raggiungendo la quota di mille volontari, mentre oggi siamo meno della metà», dice **Carlo Cereda**, vicepresidente dell'Unione samaritana.

L'Unione, che opera stabilmente presso l'Ospedale Niguarda di Milano e in diverse strutture di ricovero e case di riposo del Milanese, ha come scopo quello di replicare l'esempio del "buon samaritano" nel contesto ospedaliero e prevede per i suoi volontari un programma di formazione e un percorso formativo specifico.

«Dopo un primo colloquio conoscitivo, il nuovo volontario viene affiancato da un tutor per l'inserimento nel gruppo, in base alla struttura in cui dovrà svolgere il suo servizio - spiega Cereda -. Viene quindi intrapreso un percorso formativo per apprendere il "sapere", con una preparazione specifica che lo indirizza ai valori di centralità della persona, di solidarietà e di condivisione. Il volontario impara a saper "fare", ovvero ascoltare chi chiede aiuto e a saper "essere", ovvero sapersi comportare, per far sì che la relazione con

l'altro maturi. È fondamentale capire la grande responsabilità che abbiamo nel soccorrere concretamente chi si trova in difficoltà: **la nostra primaria responsabilità è ascoltare senza mai tradire la fiducia dell'ospite.** Questo vuol dire non giudicare, non divulgare le confidenze che l'ospite esprime con la massima discrezione, essere presenti sempre e muoversi in punta di piedi».

UN SUPPORTO ALLE MAMME IN DIFFICOLTÀ

A Milano, presso gli Ospedali Fatebenefratelli-Oftalmico e presso il Macedonio Melloni, opera l'**Associazione Vozza Ets** che vanta una storia di oltre quarant'anni in corsia. La sua presenza stabile presso il reparto di maternità del Melloni è diventata **un punto di riferimento per le mamme in condizioni di disagio e per i loro bambini:** «Il nostro obiettivo, al Melloni, è quello di rispondere alle esigenze dei soggetti fragili, di mamme e neonati in difficoltà, attraverso la fornitura di prodotti di prima necessità, come pannolini, latte in polvere, alimenti per l'infanzia e vestitini», spiega **Alberto Scanni**, presidente

Sotto, una volontaria dell'Associazione pro-ammalati Francesco Vozza Ets. A pagina 35, un gruppo di volontari che operano per l'Unione samaritana



di Vozza Ets. «Oggi la sfida è **riuscire a essere di supporto in un ambiente variegato e multietnico:** ci sono culture diverse dalla nostra, con cui dobbiamo imparare a interagire e rapportarci, a volte ponendoci in una posizione di supporto tra il medico e il paziente per facilitarne il contatto».

La figura del volontario ha subito una metamorfosi negli ultimi anni, oggi rappresenta una risorsa che va a coprire le carenze del contesto ospedaliero: il bisogno di dialogo, di tempo e di umanità.

«La funzione del volontario», dice Scanni, «è quella di completare la sanità, perché il malato è portatore di bisogni che non possono essere colmati dalla funzionalità del servizio ospedaliero. **I volontari sono vere e proprie sentinelle:** si accorgono delle esigenze del malato, richiamano l'attenzione delle istituzioni, colgono bisogni che la struttura non può vedere, ponendosi come veicolo di comunicazione tra il paziente e il sistema».

UN CONFORTO CHE FA LA DIFFERENZA

Appare abbastanza evidente come la parola chiave sia proprio "ascolto". Non a caso, questa esigenza è al centro di servizi mirati, proposti dalle associazioni di volontariato. Un esempio è **"Ascolto Avo"**, offerto dall'**Associazione volontari ospedalieri**, fondata a Milano nel 1975, presente in oltre settecento ospedali italiani. A Milano, Avo opera in 15 strutture di ricovero, con 400 volontari.

«Durante il Covid abbiamo attivato un servizio di supporto telefonico per le persone sole, con il coinvolgimento di 30 volontari che svolgono turni di 3 ore al giorno», racconta **Elena Bellani**, presidente di Avo Milano e ideatrice di questa iniziativa. «Riceviamo moltissime telefonate di persone che necessitano di un attimo di conforto. Interessante notare come l'età dei chiamanti oscilla tra i 30 e i 60 anni e che non manchino anche chiamate da parte di giovanissimi utenti».

Il numero di telefono da contattare è il 342.8135611 ed è attivo dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 18 (il lunedì e il mercoledì è attivo anche fino alle 22). Fuori dalle strutture ospedaliere, Avo opera anche attraverso il servizio **"Avo a colori"**, che prevede la presenza dei volontari presso le abitazioni di soggetti in condizione di bisogno, segnalati



preventivamente dal medico di base. Con il progetto **"Atelier della mente"**, i volontari Avo operano in centri diurni che ospitano persone con deficit cognitivi, mentre, grazie a speciali accordi con le scuole superiori e l'Università Bocconi, Avo conta anche sulla collaborazione di giovanissimi volontari.

VOLONTARI IN CALO

Secondo l'Istituto nazionale di statistica, la pandemia ha inciso molto sulla disponibilità dei volontari presso le associazioni.

«Da dopo la pandemia, non abbiamo più il numero di volontari che avevamo prima», dice **don Carlo Stucchi**, referente dell'Associazione Maria Immacolata, che opera presso il Pio Albergo Trivulzio, l'Ospedale San Raffaele e l'Istituto Redaelli. «Il servizio, dopo il Covid, si è disperso e questo è un grande peccato, per il ruolo complementare dei volontari rispetto agli operatori sanitari. **I volontari non sono solo pensionati che dedicano parte del loro tempo alla causa, ma spesso sono ex pazienti che hanno sconfitto la malattia** e che hanno deciso di dedicare tempo a quanti si trovano nella stessa condizione di bisogno in cui si trovavano loro stessi, da malati». Da qualcosa di brutto, nasce quindi qualcosa di

positivo: un momento di dolore superato diventa offerta di consolazione verso il prossimo e accompagnamento, nello stesso percorso, di altre persone.

IL BAMBINO MALATO E LA SUA FAMIGLIA

Le esigenze di supporto al paziente cambiano quando a entrare in ospedale è un bambino, portatore di bisogni complessi e legato a un sistema familiare che si indebolisce davanti alla malattia.

«**Il ricovero in un reparto ospedaliero comporta sempre, per un bambino, la necessità di un riadattamento della vita quotidiana.** Il distacco dalle persone familiari e dal proprio ambiente, per venire in contatto con un mondo fatto di nuovi adulti e nuove routine, rappresenta una sfida notevole», spiega **Paolo Grampa**, psicologo psicoterapeuta che opera nella Struttura complessa di oncologia pediatrica dell'Istituto nazionale dei tumori di Milano. «Accanto a questo nuovo adattamento, vi è poi anche un mondo di emozioni, di rabbia, paura, incertezza, legate alla condizione di essere ammalati e di trovarsi a dover intraprendere un percorso di cure più o meno difficoltoso. **Le reazioni variano a seconda del paziente, ma anche in base alla**

La prima responsabilità è ascoltare senza mai tradire la fiducia del paziente

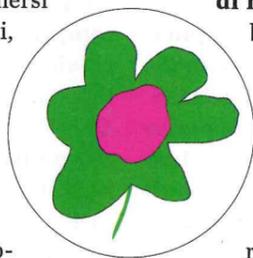
Medici, operatori e pazienti dell'Istituto dei tumori di Milano all'interno dello spazio multifunzionale dedicato ai giovani (foto Fondazione Bianca Garavaglia Ets)



sua età. Per i più piccoli, la sensazione di dolore e paura sono generalizzate, senza possibilità di distinguere se vengano dalla malattia o dalle cure, e l'avvicinamento del personale sanitario può rappresentare un momento di forte preoccupazione. In età scolare, i bambini hanno la possibilità di esprimersi e spiegarsi meglio. Gli adolescenti, infine, oltre al timore per la malattia e la sofferenza fisica, accusano spesso l'allontanamento dal gruppo degli amici, dai loro hobby e passioni e la necessità di assumere una posizione di forzata dipendenza dai genitori, che si ritrovano a vivere timori e sensi di colpa».

Il bisogno di figure di supporto, in percorsi così complessi, è evidente.

Nella struttura di pediatria oncologica dell'Istituto nazionale dei tumori, un messaggio forte arriva dalla **Fondazione Bianca Garavaglia e dal suo fiorellino verde**, simbolo di amore per i giovani pazienti e di una mis-



sione che viene portata avanti con dedizione dal 1987. La Fondazione, nata per volontà di Franca e Carlo Garavaglia, genitori di Bianca, una bambina colpita da una rara forma di neoplasia all'epoca incurabile, si occupa di **raccogliere fondi da destinare a progetti di ricerca, cura e assistenza in ambito oncologico pediatrico**. Tra

le molteplici iniziative, nel 2011, è nato il **“Progetto giovani”**, il cui obiettivo è quello di creare un nuovo modello di organizzazione medica, dove si dia eguale risalto sia alla cura sia ai bisogni dei ragazzi. Il Progetto ha consentito, all'interno dell'ospedale, la creazione di spazi multifunzionali dedicati: una stanza per tenere corsi e per giocare; una sala studio con diverse postazioni per i computer e una palestra, fornita di attrezzi vari e gestita da un *personal trainer*.

Un altro progetto perseguito dall'Associazione è la realizzazione de **“La Casa del fiore”**,

una casa vacanza sul Lago Maggiore, che sarà messa a disposizione dei piccoli pazienti e che potrà ospitare fino a sei famiglie contemporaneamente, per un momento di riposo e svago. «Quando il paziente arriva in ospedale merita di trovare un ambiente carico di speranza, che si prenda cura di lui e che lo rassicuri e gli garantisca non solo le cure migliori, ma anche l'umanità migliore», dice **don Giuseppe Scavini**, rettore vicario della parrocchia ospedaliera Santa Maria Annunciata. **La parrocchia, che si trova all'interno del Policlinico, mette a disposizione dei malati un servizio di supporto e assistenza**, sia per la fornitura di beni di prima necessità, sia per il reperimento di presidi sanitari. «Possiamo offrire un supporto economico a chi ne ha bisogno e deve rimanere in città per molto tempo, aiutiamo i pazienti a reperire presidi, come sedie a rotelle o stampelle o fasce ortopediche. Ascoltiamo le persone, le incontriamo, cerchiamo di essere presenti, operativi, non invasivi», dice don Giuseppe. «Purtroppo, a volte, nell'entrare

nell'ambiente dell'ospedale, è come se la malattia diventasse predominante sulla persona e prendesse il sopravvento, ma non bisogna mai dimenticare che la persona che ha subito un intervento o che si è ammalata ha un nome e una storia», aggiunge. «Un volontario che decide di essere presente nei luoghi di dolore, è sicuramente una persona che ha sofferto e che ha una certa familiarità con il dolore, ma anche una familiarità con la consolazione che viene dalla vicinanza. Credo che **la prossimità di un volontario, che si dedica alle persone che soffrono, nasca da una profonda intuizione dell'umano**. Il volontario sa che la vita ha senso solo nella misura in cui diventa attenzione per gli altri».

IL BURNOUT DEL VOLONTARIO

Come avviene per tutti gli operatori sanitari, **anche il volontario ospedaliero può essere soggetto al burnout**, per l'esposizione costante a situazioni di fragilità e dolore. «Le principali difficoltà emotive che il volontario può affrontare nel suo percorso sono legate spesso alla percezione dell'impatto delle proprie azioni sui malati, alla gestione delle loro aspettative e delle relazioni con le persone assistite, così come alla gestione dello stress e della frustrazione di fronte a situazioni difficili e complesse», spiega **Sofia Tavella**, psicoterapeuta presso l'Asl Roma 6, già presidente dell'Associazione Alma Salus Onlus. «Il burnout è uno stato di esaurimento emotivo, mentale e fisico che può colpire i volontari che si dedicano con intensità e continuità alla propria attività. Si manifesta con sintomi come stanchezza cronica, apatia, irritabilità, e può compromettere la capacità del volontario di svolgere il proprio ruolo in maniera efficace», dice Tavella.

Per difendersi da questa condizione e trovare l'energia necessaria ad affiancare chi ha più bisogno, **è importante che il volontario si prenda cura anche di se stesso e che sappia riconoscere i propri limiti, senza temere di chiedere aiuto**. Come in tutte le missioni, piccole o grandi che siano, è fondamentale vivere in equilibrio tra l'impegno assunto e il tempo da dedicare alla propria vita. Solo così, il volontario potrà garantire una presenza benefica e fattiva accanto a chi ha bisogno di lui. —

Il volontario completa la sanità ed è una risorsa per superare le carenze del contesto ospedaliero: sa che la vita ha senso solo quando diventa attenzione per gli altri