

Il volontario, dopo aver approfondito le motivazioni che lo hanno spinto a scegliere il servizio ospedaliero e aver vagliato le sue reali possibilità,

1) stabilisce con il coordinatore l'orario e il giorno di turno.

Si fa presente che l'orario di servizio è stato stabilito dall'amministrazione dell'ospedale d'accordo col direttivo dell'AVO: non è possibile andare quando fa comodo.

Scelto il turno, bisogna sempre avvisare se si vuol cambiarlo o se ci si assenta per qualche tempo.

Così come non è opportuno girare in reparti diversi da quello assegnato o chiedere favori sfruttando il fatto dell'appartenenza all'AVO.

2) In servizio, il volontario porterà il proprio camice bianco sempre in ordine, col distintivo.

E' assolutamente indispensabile attenersi ad alcune semplici, ma importanti norme igieniche: non sedersi o appoggiare effetti personali sui letti e lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone al termine del servizio.

3) Coi sindacati e i delegati di reparto ci si è accordati sul ruolo dell'AVO: il volontario non sostituisce il personale, men che meno durante eventuali scioperi, perchè non ha nè la competenza nè la professionalità nè la copertura assicurativa in caso di danno.

Sull'operato delle persone che lavorano in corsia (medici, capo sala, infermiere) non si hanno sufficienti conoscenze della situazione per permettersi il lusso di criticare. Se qualche cosa non va, lo si faccia presente al coordinatore.

- 4) Lo spazio riservato all'AVO è lo spazio che in genere l'ammalato spedalizzato non ha: avere una persona con cui parlare, cui raccontare i propri crucci, la propria angoscia, i propri timori; una persona calma, serena, senza fretta, che non porta dipinte sul volto le proprie preoccupazioni, che non ostenta gioielli, vestiti, trucco appariscenti, che parla poco e mai sguaiatamente, che non è curiosa e sa tenere se grete notizie e confidenze avute.
Insomma: una persona piacente e simpatica ma rispettosa del dolore altrui.
- 5) Il volontario non conosce (nè deve indagare) la malattia di cui il paziente è affetto.
- 6) Bisogna sempre rispettare profondamente la personalità dell'ammalato e cercare di indovinare i suoi desideri.
Non esistono formule precise. Sarà però opportuno non cominciare mai discorsi che possono essere inopportuni per le convinzioni politiche o religiose dei degenti.
«Ascoltare attentamente» permetterà di avviare un dialogo sereno e confortante.
- 7) Nessun ammalato deve sentirsi escluso dall'attenzione e cure del volontario. Quindi nessuna preferenza: un saluto e un sor riso per tutti, un aiuto ai veramente impediti, un incoraggiamento ai depressi, una compagnia per i soli, senza dare consigli che spettano al medico o fare servizi (mettere padelle o cuscini o far camminare ammalati, ecc.) senza l'autorizzazione del personale competente.

- 8) Allora è chiaro che si va in ospedale non per riempire il proprio tempo libero, ma per metterlo bensì al servizio di persone in stato di bisogno.
- Il volontario quindi sarà sempre disponibile alle esigenze del servizio; non dovrà mai favorire la nascita di gruppi chiusi all'interno dell'AVO.
- 9) Dopo aver chiarito qual'è il nostro ruolo, va sottolineata ancora la gratuità del servizio. Gratuità non solo sul piano economico, ma anche sul piano delle gratificazioni. Difficilmente il volontario si sente dire «grazie»: i degenti apprezzano molto ciò che fa, ma non sempre riescono ad esternare la loro riconoscenza.
- Al volontario deve bastare la coscienza del servizio reso affinché il malato non si senta «numero» della complessa macchina ospedaliera, ma ancora una «persona» con tutta la sua problematica e con la possibilità di dire quello che nessuno in ospedale può o vuole ascoltare da lui.
- 10) E da ultimo il volontario dovrà avere tanta umiltà nel riconoscere la necessità di aver sempre bisogno di stimolo e di aggiornamento per poter continuare in questo servizio tanto bello, ma tanto difficile.
- Mettere in comune esperienze, soddisfazioni, fallimenti, osservazioni, proposte, è utile all'Associazione e ad ogni volontario.
- E' quindi un dovere partecipare alle riunioni di gruppo ed alle iniziative di aggiornamento promosse dall'Associazione.