



## **LINEE GUIDA DEL VOLONTARIO**

Premessa: in qualsiasi attività, l'obiettivo di un volontario è quello di portare sollievo a chi ha intorno a sé.

### **Linee guida:**

1. Il volontario è tenuto a concordare con il Coordinatore dei volontari la propria presenza in Hospice e a domicilio ("turno") per l'attività dello "STARE" o al referente di attività per il "FARE", nonché qualsiasi variazione al proprio turno (orario, attività, richieste del malato o famigliari). In caso di non reperibilità del Coordinatore e per casi urgenti eventuali variazioni vanno concordate con il personale sanitario.
2. Per prima cosa, ad inizio turno in Hospice, il volontario dello "STARE" si presenta al personale sanitario (coordinatore e/o infermiere e/o OSS) e concorda la propria attività, anche se dal programma risulta affidato ad un determinato paziente; è tenuto a bussare sempre alla porta della camera, anche se questa fosse aperta e a chiedere il permesso di entrare nella consapevolezza di entrare "in casa" del paziente.
3. Il volontario, a fine turno, dopo essersi congedato dal paziente, informerà il personale sanitario, riferendo eventuali verbalizzazioni del paziente o episodi che riterrà opportuno condividere.
4. Qualora in Hospice vi fosse ricoverato un amico/a o parente di un volontario/a, è prevista la temporanea sospensione dalle attività di volontariato; il rientro alle attività va concordato con il Coordinatore dei volontari.
5. Il volontario evita qualsiasi forma di imposizione o indebita intromissione nel rapporto con il paziente e i famigliari; entra con grande rispetto nella vita dell'ammalato e della sua famiglia.
6. Il volontario è tenuto a rivolgersi al paziente e ai suoi famigliari in modo educato e rispettoso, usando il "Lei"; ciò potrà evolvere ad una relazione più confidenziale qualora il paziente o famigliare manifestasse tale desiderio.
7. A propria tutela, il volontario dovrebbe essere consapevole che la relazione con il paziente non è simmetrica: il paziente può considerare il volontario come amico, ma non il contrario; il volontario considera la relazione con il paziente come una relazione

di supporto e non amicale.

- 8.** Il volontario è tenuto a non comunicare il proprio numero di telefono a pazienti ricoverati in Hospice e ai loro famigliari; potrà invece comunicare il numero di telefono ai pazienti a domicilio.
- 9.** Il volontario non deve dare risposte a domande che riguardano la salute e la malattia del paziente, per la quali sono competenti i medici e gli infermieri. Inoltre non deve esprimere valutazioni circa l'operato delle figure sanitarie.
- 10.** Il volontario non si deve far carico dell'igiene personale del paziente ed è escluso da qualsiasi tipo di intervento infermieristico/sanitario. Tuttavia se rimane da solo a casa con il paziente e vi fosse una necessità urgente, nei limiti della sua disponibilità potrà svolgere quei semplici compiti che sono normalmente di pertinenza dei famigliari.
- 11.** Il volontario evita il giudizio su ciò che non condivide. Mantiene un atteggiamento neutrale senza schierarsi.
- 12.** Il volontario dovrebbe essere portatore di leggerezza e positività. Il volontario che si senta affaticato da proprie preoccupazioni deve valutare con il Coordinatore dei volontari l'eventuale continuazione del suo servizio.
- 13.** Il volontario nell'espletare la sua attività deve osservare le norme igieniche e di sicurezza previste per la sua e altrui incolumità.
- 14.** Il volontario può effettuare il trasporto di un paziente con i mezzi messi a disposizione (dall'Associazione o dalla Fondazione) o con la propria autovettura in caso di necessità. In ogni caso tale trasporto va concordato con il Coordinatore dei volontari e deve seguire la procedura operativa indicata.
- 15.** Il volontario non deve sentirsi obbligato ad esaudire autonomamente tutte le richieste dei pazienti: in caso di richieste pressanti, si focalizza sull'ascolto del paziente senza prendere impegni, riservandosi di confrontarsi con il coordinatore volontari e/o il personale sanitario.
- 16.** Eventuali sospensioni dell'attività di volontario devono essere concordate con il Coordinatore dei volontari, così come la ripresa dell'attività.