

## A.V.V.O. – o.d.v

### Associazione Volontari Visitatori Ospedalieri Organizzazione Di Volontariato

## PROTOCOLLO di SERVIZIO

Il Volontario si pone a servizio del Malato alleviando le difficoltà ad alimentarsi e sostiene la fiducia e la speranza nella sua guarigione; ciò avviene in un Reparto di cui vanno acquisiti i protocolli e le regole specifiche dettate dalla sua Direzione, agendo quindi col pieno rispetto dei ruoli preposti.

Ciò premesso, **elenco in modo esemplificativo ma non esaustivo i passi del nostro agire** che con calma operosa ci dispone col singolo degente per il tempo utile, imparando a dividersi con TUTTI gli altri malati, senza soffermarsi troppo col singolo; al termine del giro dei letti è bene si ritorni dai singoli più bisognosi per un ultimo aiuto, un sorso d'acqua o una parola di sostegno.

- Entrando in Reparto si appone il nome, l'ora di entrata e la FIRMA di presenza sul registro apposito e si indossa il camice col cartellino in vista.
- Si lavano le mani con acqua o gel, ripetendo l'operazione con frequenza; ci si pone a supporto degli O.S. preposti alla distribuzione del cibo, aiutandoli secondo le loro indicazioni.
- Si saluta il malato con parole rasserenanti e si verifica la corretta posizione dello schienale; lo si aiuta ad aprire le confezioni e, qualora si imbrocchi, **si agisca con calma al ritmo della sua deglutizione** curando infine l'assunzione di acqua (o di acqua-gel per i disfagici). Mancando l'acqua, prima di portare nuove bottiglie accertare col personale se serva acqua oppure acqua-gel, evitando d'infrangere quindi specifici protocolli medici di massima cura. Questa fase richiede la nostra puntuale attenzione.
- Al termine si deterge la bocca col bavaglio, si riabbassa lo schienale, si saluta riservandosi di ripassare più tardi e si procede metodicamente ad altri, seguendo la distribuzione del cibo e verificando i bisogni di letto in letto, anche confrontandosi con l'O.S. preposto.
- Dove ci sono parenti si può salutare, chiedere se hanno bisogno di qualcosa, scambiare due cortesi parole e procedere nel proprio giro.
- Compiuto il nostro servizio, salutiamo i sanitari anche per avvisare che andiamo; qualora vi sia da segnalare un malato che non mangia, che ha qualche necessità o che non possiamo soffermarci oltre, questo va chiaramente detto. Siamo Volontari, ma rispettiamo il dovere del nostro ruolo.
- Al termine si ripone il camice nell'armadietto, avendo cura di portarlo a casa per il lavaggio quando serva, e si pone l'orario d'uscita nel registro.

### Il nuovo Volontario in percorso di TUTORIA:

- Al primo turno, si limita ad osservare l'operato del proprio Tutor per acquisire mentalmente le informazioni base sulla logistica del Reparto (bagni, cucina e accessori utili), le regole cui attenersi, il modo di proporsi a degenti e inservienti.
- Nei turni successivi opererà con la supervisione del Tutor che lo orienterà nel modo di agire mediante le informazioni necessarie, dandogli progressiva libertà in relazione ai gradi di autonomia conseguiti e spiegando i limiti di **accesso alle camere con bollo rosso** (indossare sovracamice e guanti usa e getta) **e grigio** (non si entra).
- Da parte del Volontario novello istanze di autonomia a motivo di esperienze pregresse sono inopportune e fuori luogo. Esperienze pregresse sono utili ma il loro accertamento deve avvenire solo da parte del Tutor preposto, che rileverà lo stato dell'arte e informerà il Consiglio Direttivo per concordare da quando rendere autonomo il nuovo Volontario.