

Era seduta su una sedia, nel corridoio del suo reparto. A novant'anni non è facile stare all'ospedale, soprattutto se si parla una lingua stretta come la sua, forse il catalano; e nessuna parola d'italiano. "Ma ci siamo capite. Abbiamo camminato un po'. L'altro giorno, poi ieri; e ancora stamattina. Contenta lei, contenta io". Bruna Pedrazzi Fioroni, coordinatrice dell'Associazione volontari dell'ospedale regionale di Locarno ha l'ufficio proprio accanto alla ricezione e divide il tempo dedicato ai pazienti con l'organizzazione del lavoro. Il gruppo conta sulle forze di 20, 25 persone, a seconda dei momenti. Ci sono volontari che frequentano l'ospedale da molti anni, come Bruna, ma c'è anche un bel ricambio.

Sostenuti dall'ospedale

Il volontariato è sostenuto in modo attivo dalla direzione dell'ospedale perché è considerato una parte integrante del concetto di presa a carico globale del paziente. Medici e infermieri apprezzano l'impegno dei volontari e sono proprio loro a segnalare le necessità. Di solito, chi si dedica a questa attività ha dentro una sorta di vocazione, si è un po' sempre stati rivolti verso le necessità dell'altro, magari i genitori diventati anziani e prima di loro i nonni. Poi, quando il lavoro lascia un po' di respiro e i figli cominciano a cavarsela da soli, si fa il passo. Alle spalle c'è già quasi sempre un bel tratto di vita. La regola principale, per riuscire a fare bene il volontario, è di attenersi al proprio compito, senza mai sostituirsi al personale curante, né intervenire sull'operato di medici e infermieri.

Un lavoro di squadra

L'ammissione nel gruppo avviene attraverso una selezione ed è preceduta da un paio di colloqui con i responsabili in cui si valutano le motivazioni; poi ci sono tre mesi di prova. Le donne sono in maggioranza; gli uomini hanno qualche difficoltà in più, almeno quando stanno nella vita attiva, a ritagliare tempo libero durante la giornata; ma sono ben rappresentati nel gruppo. Ogni volontario riceve una divisa e porta il cartellino con il nome e la funzione, una piccola fotografia. L'età dei membri varia tra cinquanta e sessant'anni. Ci sono insegnanti, commercianti, impiegati di banca, casalinghe... L'impegno all'ospedale è di una volta per settimana. E' essenziale l'attitudine all'ascolto: per capire lo stato d'animo del paziente e sapergli dare qualche risposta bisogna tener fuori dalla porta i propri problemi, avere la giusta distanza. Anche la capacità di inserirsi nel gruppo è importante perché quello che si fa è un lavoro di squadra e le riunioni di messa a punto sono regolari. Il

IL VOLONTARIATO IN CIFRE

Nel 2008, il gruppo volontari è stato presente all'Ospedale di Locarno per 251 giorni, ha servito 1139 pasti, aiutato nella ammissione 208 persone e ha tenuto compagnia a 787 pazienti, di cui diversi in regime di isolamento.

gruppo ha una struttura molto solida e responsabile; e se durante l'attività il volontario si confronta con problemi particolari si può far capo al supporto psicologico.

Il rametto d'ulivo

Una volta all'anno si partecipa all'assemblea generale. Ma ci sono anche i momenti distensivi, come la gita annuale. Nascono amicizie che durano nel tempo. Accanto al rapporto volontario-paziente c'è una dimensione più collettiva. Nelle scorse settimane volontari e volontarie hanno preparato la busta con il rametto d'ulivo da distribuire nella Domenica delle palme; all'inizio di dicembre, in occasione della Giornata delle porte aperte della "Carità", l'associazione ha offerto tè e biscotti a tutti, cogliendo l'occasione per promuovere l'associazione davanti al pubblico locarnese che partecipa sempre numeroso a queste manifestazioni. Per Natale i volontari hanno preparato e distribuito a ciascun paziente un cubetto portapenna in legno; e qualche settimana prima San Nicolao aveva portato una merenda. Anche durante la Giornata del malato l'associazione propone la bancarella del dolce.



Le volontarie sono riconoscibili grazie alla loro casacca blu e al tesserino di identificazione.



L'ASSOCIAZIONE DEI VOLONTARI DELL'OSPEDALE REGIONALE DI LOCARNO

Una parola o anche il silenzio

All'inizio i volontari sono invitati alla giornata introduttiva proposta dall'ospedale a tutti i nuovi collaboratori. "La Carità" organizza, durante l'anno, facendo capo a personale interno, alla croce Rossa o ad altri enti, formazioni specifiche per i volontari, come quella, puntuale, sull'igiene ospedaliera nei casi di pazienti che necessitano dell'isolamento; o altre, di più largo respiro, che riguardano le demenze senili e la comunicazione nel campo del volontariato. Chi decide di far parte dei volontari ha dunque l'opportunità di migliorare il proprio bagaglio di competenze, oltre che di frequentare esperienze umane assai arricchenti. La relazione con i pazienti è fondata sulla semplicità dei gesti: una parola, un sorriso, una stretta di mano, o anche il silenzio.

Il bisogno di confidarsi

Eppure la posta in gioco è alta perché il volontario, non di rado, si trova confrontato alla sofferenza, alla solitudine, allo sconforto, all'abbandono, tenuto conto che per molte persone, in certi momenti della propria vita, è più facile confidarsi con persone fuori dalla cerchia familiare. C'è chi è solo, chi ha i familiari lontano, chi è

anziano. E' di regola il medico o il personale curante a segnalare ai volontari le persone che hanno bisogno di una mano o di una parola. Occorre insomma avere un cuore sufficientemente grande per infondere coraggio e condividere paure. Quando poi, una volta dimessi, i pazienti hanno l'occasione di incontrare per strada i volontari che li avevano sostenuti, non mancano certamente i segni di gratitudine. E i volontari sperano che, quando saranno loro ad avere bisogno di compagnia, ci sarà qualcuno accanto.

I tre settori d'attività

Già al mattino alcune volontarie sono a disposizione, dal lunedì al venerdì, dalle 9, su richiesta del personale curante, per accompagnare l'ammissione in ospedale di pazienti che, per una ragione o per l'altra hanno, bisogno di assistenza, sia nel caso della degenza, sia nel regime di day hospital. "Una signora, proveniente dal Centro di riabilitazione Hildebrand di Brissago aveva paura dell'ospedale. Ma, alla fine, aveva soltanto bisogno di qualcuno che le tenesse la mano per qualche minuto." ricorda Bruna Pedrazzi Fioroni. Il medesimo gruppo, "Presenza", si occupa, in genere, di far compagnia ai pazienti, mattina e pomeriggio, accompagnandoli, se è bel tempo, in giardino; ma non mancano spazi piacevoli anche all'interno dell'ospedale, come il ristorante e i diversi soggiorni; i volontari di questo gruppo si occupano anche di piccole commissioni, come l'acquisto di un libro o del giornale all'edicola.

Un secondo settore di attività riguarda la dialisi. Dal lunedì al sabato, mattina e pomeriggio, i volontari si recano presso il servizio di dialisi che dispone di diverse postazioni, quasi sempre tutte occupate. Oltre ai pazienti del Locarnese vengono ammesse, se c'è posto, persone che si trovano nella regione per vacanze. Ci vogliono diverse ore per completare una dialisi e il paziente deve rimanere sdraiato. I volontari fanno compagnia ai pazienti dializzati che lo desiderano e servono loro bevande o uno spuntino preparato dalla cucina dell'ospedale. Infine c'è il gruppo che si dedica ai pasti, in servizio dalle 11.30 in poi. Due volontari, al mattino, si recano nei reparti di medicina e chirurgia, parlando con i responsabili e stabilire le necessità. Diversi pazienti, soprattutto anziani, hanno difficoltà a mangiare da soli, i familiari non sempre possono star loro vicini e l'aiuto dei volontari diventa dunque prezioso. ■

COME AIUTARE?

Nel gruppo ogni tanto arriva qualche volto nuovo ma l'associazione è sempre alla ricerca di nuove leve. Se siete interessati a questa esperienza di aiuto e di vera utilità, potete contattare in giornata la signora Bruna Pedrazzi Fioroni allo 091 811 44 51.

Il gruppo volontari durante una riunione di aggiornamento. Sono riconoscibili in bianco due rappresentanti della Direzione dell'Ospedale: a sinistra, il primario di chirurgia Dr Paul Biegger, e in basso verso destra la responsabile del settore infermieristico Chiara Canonica, nuova presidentessa eletta dell'Associazione volontari.

