



NORME DI COMPORTAMENTO DEI VOLONTARI

Volontario / Struttura

- I volontari devono indossare il camice bianco con tesserino di riconoscimento e la fascia con il contrassegno AVULSS , unicamente durante i turni di servizio . Portare sempre il camice abbottonato.
- Utilizzare guanti monouso se necessario o quando ci viene consigliato dal personale.
- Utilizzare calzature non rumorose , contenere i capelli lunghi, evitare di indossare gioielli. Il nostro aspetto sia pulito ed ordinato.
- Curare il tono della voce : né troppo bassa, né troppo alta. Evitare intralci nei corridoi .
- Collaborare con i responsabili delle unità operative, con la direzione sanitaria e con il servizio sociale esclusivamente tramite il coordinatore di gruppo.
- Rispettare la competenza del medico e del personale infermieristico , evitando osservazioni di ordine critico in qualsiasi campo. Se necessario, riferire al coordinatore.
- Non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti.
- Non intraprendere iniziative di qualsiasi genere, anche assistenziali, se di competenza della struttura.
- Non divulgare notizie di cui si è venuti a conoscenza durante il servizio riguardanti il malato e la sua famiglia, né cose viste o sentite in ospedale. Evitare di esprimere giudizi in merito alla struttura.
- Allontanarsi dal letto dei pazienti durante gli interventi medici ed infermieristici.
- Salutare sempre il personale sanitario che si incontra nella struttura . Cercare di instaurare un rapporto cordiale, evitando di sconfinare nella familiarità.
- Ricordarsi di essere ospiti, agendo sempre con il massimo rispetto e discrezione.



NORME DI COMPORTAMENTO DEI VOLONTARI
volontario/malato

- Curare il tono della voce : né troppo bassa , né troppo alta .
- Evitare di fare domande di carattere medico e soprattutto non dare consigli medici o di medicine di nessun genere , ma ascoltare se desidera parlare della sua malattia.
- Evitare di parlare di se stesso e dei propri problemi , di malattie proprie e dei familiari.
Adattare la conversazione alla capacità di ricezione del malato.
- Evitare la rassicurazione ad oltranza : meglio dire “ L’Ospedale è qualificato, quindi sarete curati al meglio “ . In caso di lamentele , non difendere medici e infermieri a tutti i costi : ascoltare senza fare commenti .
- Evitare di lusingare il malato dicendo che lo troviamo bene, se non è vero.
- Non dare l’impressione di avere fretta e di avere l’orario per il servizio limitato e programmato rigidamente.
- Non lasciarsi influenzare da informazioni negative che provengono dall’aspetto formale del paziente e individualizzare la nostra relazione : i pazienti sono diversi a seconda dell’età , della cultura, del sesso e del loro vissuto .
- In presenza di parenti o amici del malato, comportarsi secondo la propria sensibilità.
- Non precedere i bisogni o livelli emotivi del paziente : non correre, rimani con lui, ascolta. Cerca di comprendere lo stato d’animo e di rispondere non tanto alle parole, ma al suo sentire.
- Non perdere di vista la sostanza affettiva della comunicazione e dell’ascolto , occupandosi troppo di cose pratiche.



NORME DI COMPORTAMENTO DEI VOLONTARI AVULSS
CHE OPERANO IN STRUTTURE PER ANZIANI

- Curare il tono della voce, né troppo basso né troppo alto.
- Evitare di parlare abitualmente di se stesso e dei propri problemi . Adattare la conversazione alla capacità di ricezione dell'anziano. Non fare domande di carattere personale , ma sii disponibile se desidera fare delle confidenze.
- Non dare l'impressione di avere fretta e di seguire un orario limitato e programmato rigidamente
- Individualizzare la nostra relazione: gli anziani sono diversi a seconda dell'età . della cultura, del sesso e del loro vissuto. Non lasciarsi influenzare da informazioni negative che provengono dall'aspetto formale del paziente e dalle nostre personali simpatie . Fare attenzione in modo particolare a chi è più emarginato, con un approccio adatto alla sua personalità. Non precedere i bisogni o livelli emotivi dell'anziano : non correre, rimani con lui, ascolta. Cerca di comprendere il suo stato d'animo e di rispondere non tanto alle parole, ma al suo sentire .
- Rispetta la sua volontà cercando di usare atteggiamenti propositivi e stimolanti ma non impositivi.
- Creare armonia e cordialità all'interno del proprio gruppo , operando insieme con uno stile e un obiettivo comune , per migliorare la qualità della vita dell'anziano.
- Curare il proprio aspetto, sempre pulito e ordinato .Indossare il tesserino di riconoscimento AVULSS quando si fa servizio e accordarsi con il volontario che opera assieme a noi per concordare l'attività.
- Firmare la presenza all'entrata e all'uscita sul registro AVULSS : ricordarsi che è un documento valido ai fini della copertura assicurativa.
- Salutare cordialmente il personale della struttura , anche se ci può capitare di non trovare persone gentili e ben disposte : Ricordiamoci di essere ospiti ,agendo sempre con il massimo rispetto e discrezione.
- In caso di difficoltà , non prendere decisioni avventate e non reagire negativamente , ma parlare con il coordinatore per risolvere la questione secondo uno stile comune e condiviso, proprio dell'insegnamento e dell'esempio lasciato dal nostro fondatore.



NORME DI COMPORTAMENTO DEI VOLONTARI AVULSS
che operano presso la Fondazione Don Gnocchi- Bignamini

- Arrivare dieci minuti prima dell'orario previsto per il servizio per firmare il registro delle presenze, indossare il camice con il tesserino di riconoscimento e la fascia blu . Il camice sia sempre pulito e allacciato e la nostra persona curata e ordinata . Rispettare i turni di servizio con scrupolo e avvertire un giorno prima se impossibilitati , in modo da poter essere sostituiti. All'arrivo, salutare il personale in servizio e i ragazzi con un cordiale sorriso, creando un clima di distensione e di fattiva collaborazione. Ricordiamoci di essere ospiti e quindi di agire con discrezione ed educazione, anche se potremmo non essere trattati allo stesso modo. In caso di difficoltà di qualsiasi genere, non prendere decisioni arbitrarie, ma parlarne con i responsabili del nostro gruppo concordando il da farsi.
- Evitiamo di conversare tra di noi o con il personale lungo i corridoi o nelle stanze attigue e non fare commenti di nessun genere nei confronti della struttura, dell'AVULSS o di altre forme di volontariato : ricordiamoci che il tempo del servizio è tempo donato e dedicato con amore esclusivamente alle persone che andiamo ad incontrare per prestare la nostra opera.
- Avviciniamo i ragazzi con calma misurando il tono della voce, i gesti, le parole . Evitare atteggiamenti esageratamente affettuosi , che potrebbero infastidirli. Cercare di entrare in relazione stabilendo un rapporto equilibrato , facendo attenzione alle loro reazioni (gesti, sguardi, sorrisi o rifiuti) per rilevare i bisogni di ciascuno , diversi a seconda dell'età, del temperamento , delle condizioni psico-fisiche.
- Il momento del pasto è molto delicato e il ragazzo avverte se ci accostiamo con affetto . Non avere fretta e cercare di seguire un ragazzo alla volta , assumendo informazioni sulle sue abitudini se non le conosciamo bene.
- Curiamo i rapporti con i nostri colleghi , assumendo atteggiamenti di cordialità, comprensione e mitezza . Parliamo apertamente di eventuali problematiche , con la volontà di risolverle e di creare un gruppo unito , motivato, legato da obiettivi comuni , felice di appartenere . Le riunioni di gruppo siano occasioni di confronto e di crescita , certi che per ben operare è necessario migliorare noi stessi e uniformarci allo spirito e agli intendimenti del nostro fondatore : " Siate apostoli di riconciliazione e di pace " . Creare occasioni di svago e di convivialità con il nostro gruppo , per stare bene insieme e conoscerci meglio,



NORME DI COMPORTAMENTO DEI VOLONTARI AVULSS
che operano con il gruppo " Insieme dopo la scuola "

- Arrivare dieci minuti prima dell'orario previsto (16,30 – 18,45) per accogliere i ragazzi con affetto e curare la relazione con i colleghi, organizzare la merenda e fare in modo che tutto sia in ordine all'arrivo dei piccoli ospiti, che si coinvolgeranno poi per sistemare assieme i tavoli dove svolgere i compiti . Controllare che gli zaini non rimangano in terra in maniera disordinata.
- Ogni insegnante deve avere la cura di due bambini , salvo difficoltà dovute alle assenze di colleghi , evitando che i bambini "migrino" da un tavolo all'altro creando gruppetti di quattro o più attorno ad un solo volontario e provvedendo a seguirli nei compiti o in attività similari fino all'orario della ricreazione .
- Seguire i bambini a noi affidati per tutto il periodo , evitando di conversare tra di noi e partecipando anche ai loro giochi : il tempo che dedichiamo al volontariato è un tempo di dedizione e di attenzione verso chi attende da noi aiuto, affetto, speranza. Il nostro primo obiettivo sia quello di cercare di conoscere la personalità del bambino e di entrare in relazione. Cercare di parlare con calma, misurando il tono della voce, i gesti e le parole . Non fare commenti di nessun genere in presenza dei bambini.
- Creare un clima di cordialità e di sincera accoglienza con i parenti dei bambini, scambiando qualche parola, ascoltandoli e cercando di organizzare assieme a loro delle piccole feste, scambi interculturali e quant'altro sarà possibile realizzare.
- Collaborare per stabilire con i colleghi rapporti di cordialità, correttezza e disponibilità . Essere costruttivi sia nelle proposte che nelle critiche . Seguire le decisioni concordate nel gruppo , anche se potremmo non trovarci d'accordo . Evitare di risolvere eventuali problemi in maniera personalistica e arbitraria , ma concordare il da farsi con i coordinatori. Creare occasioni di svago per il gruppo , per rinsaldare l'unione .
- Indossare il tesserino AVULSS di riconoscimento durante il servizio.
- Partecipare alla formazione, impegnandoci a migliorare per donare un volontariato di qualità secondo lo spirito e gli intendimenti del nostro fondatore.



NORME DI COMPORTAMENTO DEI VOLONTARI AVULSS
che operano a domicilio

- Il nostro atteggiamento sia improntato alla cordialità , disponibilità, attenzione verso la persona che andiamo ad incontrare . L'assistenza sia sempre discreta e attenta per comprendere i reali bisogni, a volte inespressi . Curare il tono della voce (ne' troppo alta né troppo bassa). Essere attenti ai gesti, alle parole, Affinare la capacità di ascolto e ricordare sempre che siamo ospiti . Non indossare calzature rumorose. Presentarsi con abbigliamento adeguato al ruolo che rivestiamo.
- Ascoltare le confidenze , ma evitare di dare giudizi o consigli in merito a situazioni prospettate dalla persona o dai suoi familiari , specialmente in caso di attriti . Non divulgare confidenze o notizie che riguardano la famiglia e di cui siamo venuti a conoscenza . Avere rispetto delle abitudini . del modo di essere , delle convinzioni religiose e politiche della famiglia. Sia il nostro incontro portatore di speranza e di letizia in modo da essere considerati " il familiare in più " atteso e gradito.
- Non perdere di vista la sostanza affettiva della comunicazione , occupandosi troppo di cose pratiche . Non sostituirsi alla persona (anziano o malato) in azioni che può compiere da solo .
- E' opportuno rendere visibile il tesserino AVULSS . Firmare la presenza e annotare sull'apposito registro l'orario di entrata e di uscita.
- Curare i rapporti con i colleghi del proprio gruppo e con l'Associazione , partecipando agli incontri e alla formazione, di primaria importanza per il volontario AVULSS . Collaborare nel creare un clima di cordialità e una corrente di simpatia, superando le incomprensioni e facendo chiarezza , per crescere e stare bene insieme .
- Non risolvere eventuali difficoltà nello svolgere il servizio in modo arbitrario, ma parlarne con i responsabili per concordare un comportamento adeguato allo stile dell'Associazione.