

## **SCHEDA FEDERAVO N 21**

(ultimo aggiornamento aprile 2015)

### **Il Servizio dei Volontari in Hospice**

#### **Obiettivo**

Definire il ruolo del Volontario nelle Cure Palliative di fine vita, inserito nell'équipe multidisciplinare operante in Hospice.

Fornire inoltre, attraverso un percorso articolato, un efficace supporto di riferimento alla selezione e alla Formazione specifica dei Volontari, anche in funzione di criteri di omogeneità, orientati a garantire qualità di Servizio.

#### **Destinatari**

La scheda intende fornire un ausilio a tutti quelli che andranno a offrire il Servizio accanto agli ammalati, nelle corsie e soprattutto negli Hospice.

#### **Premessa**

Le Cure Palliative hanno lo scopo di migliorare la qualità della vita del malato non più guaribile, accompagnandolo nell'ultima fase della sua vita, possibilmente a una morte serena e dignitosa; inoltre:

- Considerano il morire un processo naturale.
- Prendono in carico il paziente e la sua famiglia.
- Provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi soggettivi del paziente.
- Integrano nella cura del paziente gli aspetti psicologici e spirituali.
- Tengono conto tanto degli aspetti etici e di comunicazione quanto di quelli clinici.
- Offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia del paziente durante il lutto.
- Sono multidisciplinari dove ogni membro dell'équipe è preparato e responsabile con pari dignità, mettendo a servizio del malato e della sua famiglia le proprie competenze e la propria professionalità, per garantire un'assistenza capace di individuare le diverse esigenze e di risolvere i bisogni, con l'obiettivo comune di offrire la migliore qualità di vita possibile.

Luogo privilegiato in cui praticare le Cure Palliative è il domicilio o, in alternativa un ambiente simile alla casa, l'Hospice, dove il malato possa sentirsi a suo agio, vicino alle sue cose, alle sue abitudini, circondato dai suoi affetti.

## **Descrizione**

Il volontario che opera nelle Cure Palliative non ha una formazione generica ed opera come membro a pieno titolo di una équipe curante, con un ruolo ben definito, non secondario, da svolgere in collaborazione con gli operatori sanitari professionali.

Perciò chi desidera aderire si deve sottoporre a un programma operativo articolato e studiato, che tenga conto della realtà in cui si inserisce.

## **Riferimenti**

Associazioni di Volontariato che operano nel settore.

## **Indicazioni operative per le AVO**

Il Programma del Volontariato in Hospice si articola in diverse fasi:

- Preselezione (criteri d'idoneità)
- Selezione
- Formazione Specifica
- Tirocinio
- Servizio
- Supervisione
- Formazione Continua

## **Programma del Volontariato in Hospice**

**Preselezione** per l'identificazione del volontario idoneo all'assistenza:

- Dovrebbe essere una persona profondamente motivata che sceglie di prestare il proprio servizio a diretto contatto col malato morente e la sua famiglia, offrendo un supporto umano e pratico presso l'Hospice.
- Dovrebbe avere possibilmente un'età compresa tra i ventuno e i settanta anni.
- Dovrebbe avere la disponibilità di due mezze giornate settimanali (anche in orario serale o festivo), per consentire la nascita di un rapporto efficace volontario-paziente e volontario-familiare, evitando un eccessivo coinvolgimento da parte del volontario con visite troppo frequenti. Inoltre si dovrebbe impegnare a partecipare alle riunioni di gruppo, di reparto e alla formazione continua.
- Non dovrebbe appartenere alla categoria degli operatori o degli studenti in discipline sanitarie, psicologiche o socio-assistenziali giacché deve avere un suo ruolo all'interno dell'équipe che si integra con il ruolo degli altri operatori, senza sostituirsi a essi. Sarebbe meglio quindi evitare il "volontario professionista".
- Non dovrebbe, preferibilmente, aver subito una propria esperienza tumorale risolta positivamente, poiché chi l'ha subita nutre spesso il desiderio di fare da "testimone" a chi vive lo stesso dramma. La persona che ha avuto un tumore è

considerata troppo a rischio di reazioni psicologiche negative, se coinvolta nell'assistenza al malato in fase terminale.

- Non dovrebbe aver subito un lutto in famiglia da meno di un anno, allo scopo di evitare che l'attività intrapresa sotto la spinta emotiva possa indurre in lui l'insorgenza di fenomeni d'identificazione indesiderati, sia per se stesso sia per le persone che dovrà assistere.
- Non dovrebbe svolgere attività di Volontariato in Cure Palliative chi ha un familiare affetto da una malattia inguaribile in fase terminale, non avrebbe il tempo e neanche la serenità necessaria.

### **Selezione**

La selezione deve essere compiuta da uno psicologo o da un esperto della materia.

A ciascun candidato si chiede di compilare un questionario che ha l'obiettivo di individuare le motivazioni e le aspettative. Nel frattempo viene consigliato un test di personalità. In seguito, il candidato sarà invitato a un colloquio quale occasione di incontro con i responsabili della selezione e di confronto sulle risultanze dei test.

Nel processo di selezione devono essere tenute in considerazione le indicazioni della preselezione, e ogni eccezione dovrà essere valutata volta per volta dallo psicologo.

### **Corso di Formazione Specifica**

Il volontario, dopo aver frequentato le lezioni del corso base, dovrà acquisire anche nozioni generali sulla malattia inguaribile e sulle Cure Palliative, per favorire una riflessione sulle condizioni dei malati e delle loro famiglie, sul problema della morte propria e altrui, sul modo di avvicinare i suoi assistiti e di interagire con gli altri membri della équipe curante.

Il nuovo volontario deve conoscere la natura del suo ruolo, le regole di comportamento alle quali dovrà aderire, i mezzi messi a sua disposizione per crescere e rafforzare le motivazioni, affinare le metodologie e le buone prassi per gestire correttamente la sua attività.

La frequenza al corso dei candidati è obbligatoria.

Il Corso di Formazione Specifica deve comprendere i seguenti temi:

#### **Aspetti clinici**

- Le Cure Palliative
- Principi e metodi
- La malattia inguaribile

#### **Aspetti organizzativi**

- Il lavoro d'équipe

#### **Dimensione psicologica**

- La relazione d'aiuto
- La comunicazione
- La famiglia del malato

### **Aspetti operativi**

- Il ruolo del volontario in Hospice
- Il ruolo del coordinatore

### **Aspetti spirituali**

- L'accompagnamento alla morte
- L'elaborazione del lutto

### **Fondamenti etici delle cure di fine vita**

- Le implicazioni bioetiche nelle Cure Palliative
- Il Codice Deontologico del volontario

### **Servizio**

Nell'Hospice, i volontari dovrebbero essere presenti nell'arco dell'intera giornata. Per dodici posti letto, considerando il doppio turno di servizio settimanale da parte dei volontari e l'accompagnamento "uno a uno", si consiglia la presenza di circa 10/12 volontari, per due turni giornalieri.

### **Compiti del volontario in Hospice**

- Presentazione e spiegazione del proprio ruolo
- Accoglienza
- Sostegno morale e pratico al malato
- Attività sociali e relazionali
- Supporto ai familiari
- Assistenza ai parenti nel momento del lutto

### **Abilità del volontario in Hospice**

- Grande disponibilità all'ascolto e attitudine alla comunicazione empatica
- Capacità di relazionarsi con il giusto coinvolgimento emotivo, che mantenga la relazione serena ed equilibrata
- Capacità di rispettare i tempi, i ritmi, e gli orientamenti del paziente e della sua famiglia
- Capacità di trasmettere, mediante la sua ripetuta presenza, continuità, solidarietà, compartecipazione e condivisione, senza lasciarsi vincere da sentimenti di impotenza
- Capacità di sperimentare una partecipazione empatica nei lunghi silenzi che il malato nella fase terminale della malattia può manifestare e capacità di intuire la comunicazione esistente in tali silenzi.

### **Ruolo del Coordinatore:**

Il Coordinatore è un volontario così come il suo vice, scelto dal gruppo con una rotazione del ruolo possibilmente ogni due anni; mantiene il collegamento tra l'équipe curante e i volontari e funge da referente per

ambidue. Questa figura ha il compito di organizzare l'attività del gruppo cercando di risolvere i problemi che possono insorgere facendosi garante dell'efficienza, e di rappresentare l'Associazione presso l'Hospice.

### **Tirocinio**

Il tirocinio è un momento importante della formazione del volontario: il momento del "saper fare". Durante questa fase il tirocinante è accompagnato da un volontario tutor incaricato di fornirgli gli strumenti per esercitare al meglio la nuova attività.

In questa fase comincia l'importante rapporto tra due persone: tutor e tirocinante.

Insieme, si avvicineranno al letto del paziente e si presenteranno come volontari dell'Associazione cui appartengono. A seguire, il tutor per un breve periodo lascerà solo il tirocinante, il quale, applicando quanto appreso durante il percorso di formazione, cercherà di dare inizio a una relazione di aiuto "uno a uno". Svolgendo il servizio singolarmente potrà avere maggiore possibilità di creare una buona, empatica relazione di aiuto. Il tutor, per tutta la durata del servizio, attenderà altrove pronto a offrire eventuale supporto al tirocinante in difficoltà.

Altro aspetto importante è la prassi di condividere sul diario consegne la propria esperienza acquisita durante il turno, con i volontari che in seguito presteranno servizio facendo così tesoro di quanto segnalato da chi li ha preceduti.

Inoltre, ogni volontario potrà scrivere i propri dubbi e le proprie incertezze condividendo con i colleghi le proprie emozioni, che potranno essere confrontate e approfondite nelle riunioni di reparto o, in sede di supervisione, con lo psicologo.

Al termine del tirocinio il tutor scriverà una relazione sul servizio prestato dal volontario tirocinante.

### **Supervisione**

La supervisione mira a infondere nel volontario la consapevolezza della solidarietà e della stima dell'Associazione nei suoi confronti. Deve essere affidata a uno psicologo e al coordinatore dei Volontari.

La supervisione gestita dallo psicologo ha lo scopo di aiutare a controllare le tensioni, di mantenere la coesione del gruppo, di consolidare le motivazioni, di favorire il processo di maturazione del "saper essere" volontario.

La supervisione gestita dal coordinatore ha lo scopo di agevolare l'attività dei volontari con la risoluzione dei problemi di ordine pratico che dovessero insorgere, e con l'aggiornamento continuo dell'organizzazione.

### **Formazione continua**

Una formazione continua permette di individuare le difficoltà incontrate dal Volontario durante la sua assistenza, di favorire l'espressione delle ansie, dei timori, delle tensioni e di riconoscere le reazioni emotive di fronte al malato e alla sua sofferenza.

Inoltre non si propone l'adattamento del Volontario a un modello predefinito, ma si sollecita la comprensione di sé rispetto al ruolo assunto, diventando parte di un importante processo che, attraverso la trasmissione di conoscenze e l'acquisizione di competenze, porta al cambiamento più profondo, quello dell'Essere.