

# Prendersi cura... custodendo vite e storie

di Chiara Andreola

Decine di migliaia  
di volontari ospedalieri.  
Formazione, empatia,  
ascolto... no vacanze

L'associazione  
Lollo 10 organizza  
delle merende  
in corsia durante  
il pomeriggio  
presso il Policlinico  
Gemelli, Roma.



---

## Accoglienza, dialogo, informazioni, sostegno ai pazienti e alle famiglie, attività ricreative: sono tante le attività che i volontari ospedalieri mettono in campo, con creatività e spirito di servizio.

**E** l'8 dicembre 1967 e all'ospedale Niguarda di Milano un giovane medico, il dott. Ermilio Longhini, sente provenire da un letto la voce flebile di una donna che chiede un bicchiere d'acqua. Non c'è nessuno che la ascolti e così lui chiede all'inserviente, intenta a pulire i pavimenti, di provvedere; ricevendo tuttavia la brusca risposta che, se la donna dovesse pensare alle richieste di tutti i pazienti, non potrebbe più fare il suo lavoro. Uscito dall'ospedale, Longhini constata amaramente che quella signora ha ragione: e si chiede di chi sia allora il compito di provvedere a tutte le esigenze non strettamente mediche, ma non per questo meno importanti, dei degenti.

Una domanda che risuona forte ancora oggi, in tempi in cui i tagli al personale fanno sì che medici, infermieri e operatori sociosanitari già abbiano difficoltà a fare l'indispensabile, figuriamoci il di più.

Da quella domanda di Longhini è nata l'Avo, Associazione Volontari Ospedalieri, la principale realtà italiana in questo settore con 12 mila volontari su 220 sedi; ma si stima che siano diverse decine di migliaia i volontari nell'ambito ospedaliero, facenti capo a centinaia di associazioni. E nonostante la pandemia si sia abbattuta drasticamente anche

su di loro – alcune associazioni hanno visto anche dimezzare i propri aderenti –, continuano a costituire un contributo prezioso che assume le forme più diverse: si va dal semplice fare compagnia e ascoltare gli ammalati e i loro familiari (specie se il paziente non è in condizioni di parlare), all'accogliere e dare informazioni, fino a vere e proprie attività ricreative. E questo non in un'ottica di “mettere una toppa” là dove medici e infermieri non arrivano, ma in quella di dare un tipo di sostegno diverso da quello di chi, per il bene del paziente, non può distogliere l'attenzione da quelli che sono i propri doveri professionali.

Un servizio che non conosce ferie – i volontari sono attivi anche d'estate – e che anzi molto spesso si svolge parallelamente al proprio lavoro, dato che la maggior parte di queste persone svolge questa attività nel tempo libero; e che non può essere improvvisato, tanto che sia le associazioni sia gli ospedali organizzano corsi di formazione, arrivando anche a prevedere appositi uffici e personale per la gestione del volontariato ospedaliero.

«Nel caso di Avo, abbiamo emanato delle linee guida armonizzate per i corsi di formazione – spiega Francesco Colombo, presidente nazionale di Federavo, che riunisce

le varie Avo locali –, pur lasciando la libertà di adattarle alle specificità del territorio. I corsi prevedono la conoscenza dell'associazione, della deontologia del volontario, delle norme di igiene; ma una delle parti più importanti è dedicata al conoscere sé stessi per potersi relazionare con gli altri. Peraltro, non c'è un “volontario tipo”: aderiscono le persone più diverse, accomunate dalla volontà di stare accanto alle persone più fragili e dalla predisposizione all'ascolto e all'empatia».

Colombo racconta di aver conosciuto l'Avo da paziente: «Ero stato ricoverato d'urgenza con un sospetto tumore al pancreas – ricorda –, e mi si è avvicinata una volontaria. Ricordo ancora oggi che cosa ci siamo detti e la sensazione di benessere che avevo addosso, nonostante mi stessi confrontando con la possibilità di una malattia non curabile».

Colombo si è poi unito all'Avo, e la sua lista di ricordi e momenti significativi è lunga: «Tanti, sia pazienti che parenti, sono spaventati, hanno bisogno di conforto: ed è importante saper dare risposte personalizzate e non di circostanza, cosa che infatti educiamo i volontari a fare. Ricordo, ad esempio, una signora con un sospetto tumore al cervello che non voleva parlare con nessuno dei medici, ma si è aperta con me; o un uomo



Una volontaria dell'associazione Lollo10 intrattiene un piccolo paziente neuropsichiatrico presso il Centro Nemo del Policlinico Gemelli, Roma.

nella fase terminale della sua malattia, che mi ha espresso il desiderio di poter sistemare la sua collezione di medaglie prima di morire; ne è nata una lunga conversazione che ancora porto con me. O – e questa mi ha fatto sorridere – un’anziana in una RSA che collezionava rose da essiccare, e mi chiedeva di portarla una volta a settimana fino alla cappella della struttura per prenderne una, possibilmente non vista dal parroco perché non sarebbe stato d’accordo. Bisogna saper essere custodi delle vite e delle storie degli altri, ed è una custodia preziosa».

Naturalmente, non si tratta soltanto di stare vicino alle persone nella fase finale della malattia o della vita, ma anche di guardare a dopo il ricovero, sia che ciò significhi essere guariti, sia che significhi proseguire le cure a domicilio: ci sono associazioni, come ad esempio Loto Onlus (dedicata in particolare alle donne in cura o in *follow up* per tumore ovarico), che organizzano attività sportive finalizzate al recupero fisico, musicoterapia e gruppi di sostegno psicologico al di fuori delle mura ospedaliere, assistenza legale e previdenziale.

Insomma, il mosaico è vastissimo; e, pur senza romanticismi, contribuisce in maniera determinante a vivere la malattia e la degenza nel miglior modo possibile. X

# Dal punto di vista dei bambini

a cura di **Chiara Andreola**  
foto di **Francesco Frascella**

Il volontariato nelle corsie pediatriche richiede attenzioni particolari. Intervista a Giuseppe Genduso, presidente di Fondazione Abio Italia

Probabilmente, se pensiamo ai volontari nelle corsie pediatriche, le prime immagini che ci vengono in mente sono quelle dei *clown* alla Patch Adams: sono infatti numerose in Italia le associazioni che, ispirandosi all'esperienza del "dottor sorriso" e ai suoi comprovati benefici per la salute e il benessere dei bambini, portano in questo modo allegria ai piccoli pazienti.

Certo, con la creatività necessaria ad adattarsi alle situazioni: passando ad esempio fuori da un reparto trapianti, dove i pazienti sono in isolamento, capita di vedere artisti che anche in pieno inverno si esibiscono al di fuori delle finestre, mentre i bambini li osservano con il naso incollato al vetro; o chi addirittura, come Mattia Villardita e l'Associazione Supereroi Acrobatici, vestiti da Spiderman, Batman o Superman si calano dai tetti degli ospedali fermandosi per un saluto ai vari piani; o chi, quasi a voler incrociare ospedale e centro benessere, propone massaggi shiatsu, corsi di yoga e di coltivazione di bonsai (verificare per credere).

Non manca naturalmente la fornitura di materiale informativo, fogli, colori, giocattoli, kit per l'igiene personale, dato che i ricoveri possono essere inaspettati, e quindi capita di non avere con sé tutto il necessario. C'è anche la proposta di attività più "canoniche" come laboratori di disegno, di musica, di lettura animata e di *bricolage*; fino ad iniziative di *pet therapy*, la terapia con la presenza di animali.

Ne deriva quindi un'estrema varietà delle associazioni presenti, da quelle più "generaliste" a quelle che hanno un focus su una specifica attività, su uno specifico contesto ospedaliero – come ad esempio l'oncologia e l'oncoematologia



Volontari dell'associazione Andrea Tudisco presso il Centro Nemo del Policlinico Gemelli, Roma.

pediatrica, o comunque reparti che richiedono una formazione specifica per chi li frequenta – o su una specifica fascia d'età – dato che non è evidentemente la stessa cosa approcciare un bambino di pochi mesi o un ragazzotto ormai alle soglie della maggiore età. Anche senza fare gli acrobati, comunque, è facile intuire come sia necessario prendere in considerazione su tanti fronti, e appunto con creatività, le necessità specifiche dei bambini quando si trovano in ospedale: hanno bisogno di sentirsi accolti e non sradicati, di spazi adeguati di socializzazione, di gioco e di studio, trattandosi di fattori che hanno un peso determinante sul percorso di cura. Il ruolo dei volontari è quindi prezioso nel porsi a supporto di medici, infermieri, psicologi e insegnanti (ricordiamo che tutti i maggiori ospedali hanno una o più scuole di riferimento di diverso

ordine e grado, da cui provengono docenti che seguono negli studi i bambini e ragazzi ricoverati); a sostegno non solo dei ragazzi, ma anche delle famiglie – e chi ha avuto un figlio ricoverato sa quanto possa fare bene prendersi un'ora d'aria mentre il piccolo è impegnato in una delle attività promosse, o poter semplicemente dialogare con qualcuno. Ne parliamo con Giuseppe Genduso, presidente di Fondazione Abio Italia Onlus, che coordinando 50 associazioni Abio locali e 4 mila volontari attivi è la principale realtà di volontariato in ambito pediatrico in Italia.

#### **Da dove nasce e cosa significa questa attenzione per i bambini?**

È nata 50 anni fa al Policlinico di Milano, in tempi in cui ai bambini non era nemmeno garantita la presenza dei genitori in reparto. Un

gruppo di medici si è reso conto che questo provocava gravi disturbi ai piccoli, e si è chiesto che cosa fare: aprire a volontari appositamente formati che potessero occuparsi di loro è quindi apparso come una risposta, che si è via via sistematizzata dal 1978 con la fondazione delle varie associazioni.

A dare una forte spinta sono state la *Carta di Each* nel 1988 e la *Carta Onu sui diritti dell'infanzia* del 1989, che hanno costituito poi la base anche per l'istituzione nel 2007 della *Carta dei diritti dei bambini e degli adolescenti in ospedale* [disponibile sul sito [abio.org](http://abio.org) alla voce "Diritti", ndr]: ad oggi sono 12 gli ospedali italiani che si sono fatti certificare da un ente terzo per il rispetto di questa carta, e speriamo che siano sempre di più.

**Esiste un "volontario tipo", e come ha influito la pandemia sul numero e**

## sulla tipologia di volontari?

Tendenzialmente sono più numerose la fascia dei pensionati e quella degli studenti, perché più facilmente possono garantire almeno un turno a settimana come noi richiediamo. Il Covid ha assottigliato le fila e ristretto i nostri margini di manovra – basti dire che in alcuni ospedali sono addirittura sparite le sale giochi e gli arredi che avevamo portato, e non sono più ricomparsi –, ma nell'ultimo anno e mezzo il numero dei volontari ha ripreso a crescere ed è tornato i livelli pre-Covid. È stata importante l'opera di sensibilizzazione fatta nelle scuole superiori e nelle università, una vera e propria occasione di crescita civile per i ragazzi.

## Cosa prevede la formazione di un volontario pediatrico?

Oltre alla parte informativa sul funzionamento dell'associazione e quella sulle norme igieniche, sono fondamentali quella dedicata alle tecniche di ascolto e quella sul ruolo del gioco nelle diverse fasce d'età e nelle diverse situazioni in cui ci si può trovare a proporlo: in sala giochi, al letto del paziente, o finanche consentendogli di scegliere una macchinina elettrica per andare da sé invece che in lettiga fino alla sala operatoria, e rendere anche quella un'occasione di divertimento. Non meno importante poi è il tema del come interfacciarsi con il personale ospedaliero o altri professionisti, penso ad esempio agli insegnanti, nell'ottica di un'alleanza per fare sì cose diverse, ma farle insieme.

Ma coinvolgiamo anche professionalità "esterne": uno dei progetti più interessanti è stata la decorazione del reparto di terapia intensiva neonatale a Grosseto, ad



Volontari dell'associazione Lollo 10 presso il Policlinico Gemelli, Roma.

opera di un artista che opera da anni in collaborazione con specialisti di neuroscienze. In questo caso le decorazioni non sono rivolte ai bambini, ancora troppo piccoli, ma al personale che lavora lì: perché le cose vanno colte nella loro interezza e complessità, non pensando a solo uno dei soggetti coinvolti.

## Qual è la maggiore criticità che vedete come volontari?

Abbiamo studiato i dati di ricovero dei bambini italiani tra il 2019 e il 2021. Su circa 600 mila ricoveri annui, esclusi i neonati, un terzo è avvenuto negli ospedali pediatrici, un terzo nelle pediatrie di cliniche "generaliste" e un terzo in reparti per adulti: riteniamo che questo non sia accettabile, perché si tratta di contesti non strutturati per andare incontro alle esigenze specifiche dei bambini e degli adolescenti – e nella fascia d'età 15-18 anni la quota di ragazzi al di fuori delle pediatrie arriva anche al 75%, con picchi particolarmente elevati in un ambito delicatissimo come la neuropsichiatria. Inoltre, studiando

il volume di attività degli ospedali, si vede che – prendiamo ad esempio i dati di una regione "virtuosa" come la Lombardia – oltre la metà degli ospedali che hanno accolto bambini e ragazzi, 70 su 120, ha meno di 100 ricoveri annui di minori: con volumi così bassi non è possibile garantire ai bambini un'adeguata qualità delle cure e dei servizi. Avere una pediatria con 10 posti letto costringe a fornire un'assistenza solo di facciata, perché significa non poter trattenerne le professionalità e le strutture necessarie. Bisogna avere il coraggio di concentrare i ricoveri nei centri più grandi e attrezzati, garantendo però nel contempo soluzioni per l'ospitalità delle famiglie: perché è chiaro che le popolazioni dei territori che vedono chiudere reparti di pediatria saranno comprensibilmente contrarie a perdere questi presidi, ma la strada per tutelare davvero la salute dei bambini non è tenere aperti reparti con dimensioni che non possono consentire di lavorare al meglio. È un impegno economico e culturale, ma meno gravoso di quanto si possa credere. X

# Grazie, volontari

## La testimonianza di una mamma

a cura di **Chiara Andreola**

La mia esperienza di incontro con i volontari ospedalieri è iniziata durante la gravidanza. Ero stata ricoverata d'urgenza per rischio di parto pretermine, non ero mai stata prima in un letto d'ospedale, e quindi ero decisamente confusa e spaventata. Il giorno dopo il mio ricovero, un sabato, si è presentata una signora anziana, dicendo di essere una volontaria, e di occuparsi di portare il foglietto della messa domenicale e la comunione alle persone impossibilitate a raggiungere la cappella dell'ospedale. Essendo credente e praticante, ho accettato di buon grado.

Non ho parlato a lungo con lei, ma anche solo il fatto che esistesse qualcuno che faceva questo servizio mi ha dato una certa serenità. Non potevo sapere che questo sarebbe stato solo il primo di molti altri incontri, dato che mio figlio si è trovato più volte ricoverato a causa dei problemi di salute che si è portato dietro dalla nascita. Ricordo che, quando era piccolo, i volontari si occupavano di fatto più di me che di lui: la prima volta che una di loro mi ha chiesto se volessi uscire a prendere

un caffè mentre lei rimaneva col bambino ero quasi restia, ci sono andata a tempo di record per non lasciarlo solo, ma poi mi sono resa conto di quanto fosse importante per me prendermi quei momenti. Momenti che erano poi sempre seguiti da una chiacchiera con la volontaria in questione, altrettanto preziosa in un contesto in cui non c'è nessuno con cui parlare del più e del meno – posto che un bambino così piccolo non parla, e che le conversazioni con medici e infermieri sono di tutt'altro tenore. Ad ogni modo, anche quando mio figlio era ancora molto piccolo, si vedeva che i numeri dei volontari vestiti da *clown* lo divertivano parecchio.

Quando mio figlio è stato in grado di muoversi da solo, ho avuto modo di apprezzare come la degenza veniva resa meno pesante dal coinvolgerlo nelle diverse attività: mi rincuorava vedere come tra un gioco, una lettura, un lavoretto, un disegno, non gli risultassero pesanti visite ed esami, né le giornate trascorse lì. Ricordo con particolare affetto un pomeriggio in cui, snervata dalla lunga attesa di un referto importante che tardava ad arrivare, sono stata coinvolta anch'io

nella realizzazione di una costruzione in legno: è ancora qui a casa, e il fatto che l'abbiamo voluta tenere come ricordo prova che siamo arrivati sereni in fondo a quella giornata. Arrivata l'età delle elementari, per quanto i ricoveri ormai non fossero più frequenti, mio figlio è sempre stato accolto, anche se solo per pochi giorni, nella scuola in ospedale. Anche lì il supporto dei volontari – in questo caso insegnanti in pensione – è stato fondamentale perché la docente della scuola di riferimento doveva seguire in tempi limitati bambini di classi diverse, e che magari non potevano nemmeno presentarsi tutti alla stessa ora nella stanza dedicata allo studio: non avrebbe quindi potuto farcela da sola. Ricordo quando la mattina mio figlio, finita la colazione, usciva dalla stanza con il suo zaino dicendomi allegro: «Ciao, mamma, io vado a scuola!».

Chiaro che avrebbe preferito i mugugni dell'andare alla scuola "normale" che essere felice di andare a scuola stando lì, ma questo mi ha comunque fatto capire quanto per i bambini sia importante "ancorarsi" a momenti come il gioco e la scuola quando sono ricoverati. X