



## **CODICE DI COMPORTAMENTO** **DEL VOLONTARIO AVO**

### **perchè un codice di comportamento del volontario**

#### **obiettivi**

Ha l'obiettivo di **uniformare i comportamenti** di tutti coloro i quali fanno parte dell'Associazione ed operano in essa a qualsiasi titolo, per l'applicazione dei **Principi Fondamentali** e dei **Valori dell'AVO**. Tali regole hanno l'obiettivo di riepilogare sinteticamente non tanto i compiti del volontario quanto i comportamenti ai quali è opportuno che esso si attenga nello svolgimento del suo servizio e nei rapporti con l'Associazione.

#### **riferimenti**

Tale Codice, nel fare **riferimento** alle indicazioni operative che l'aspirante volontario ha ricevuto nel corso base, richiama l'attenzione sui **comportamenti e le modalità del servizio**, formulati sulla base dell'interpretazione delle **norme statutarie e di regolamento**, anch'esse illustrate ed approfondite durante il **corso di formazione**. Al di là del corso, si ritiene comunque opportuno sintetizzarne i punti salienti in un documento di rapida e semplice consultazione, che rimanga al volontario.

#### **per chi?**

Il Codice di comportamento è di primaria importanza **per i volontari che iniziano l'attività**. Ma può essere riproposto anche ai **volontari in servizio da tempo**, come occasione di riflessione e verifica nell'ambito delle riunioni di Gruppo. Può essere utile anche come informazione e riferimento per i docenti del corso base.

## **CODICE DI COMPORTAMENTO DEL VOLONTARIO AVO**

Il volontario, dopo aver approfondito le motivazioni che lo hanno spinto a scegliere il servizio di volontariato; dopo aver vagliato le sue reali possibilità e le sedi concrete nelle quali l'AVO opera e ove lui può impegnarsi, deve conoscere e sapersi attenere al **Codice di Comportamento** di seguito illustrato.

1. Il volontario **programma i propri turni o servizi con il Coordinatore** di struttura o di progetto, per garantire una buona riuscita del servizio e la funzionalità dell'organizzazione. L'orario del servizio è stabilito dall'amministrazione della struttura sanitaria in accordo col direttivo AVO: ciò non consente la scelta di orari che tengano conto solo delle esigenze personali del volontario. È indispensabile **avisare il Coordinatore/Responsabile** allorché si abbia esigenza di modificare il turno o di assentarsi.
2. Il volontario svolge la propria attività **indossando una tenuta riconducibile all'Associazione, con applicato il distintivo che riporta il nominativo**, permettendo a tutti di identificarlo. È indispensabile attenersi a semplici ma importanti **norme igieniche**: in ospedale, non sedersi sul letto dell'ammalato o appoggiarvi effetti personali; in ogni struttura o progetto, curare l'igienizzazione delle mani prima, durante ed al termine del servizio (solo per fare gli esempi più rilevanti).
3. Il volontario ha il compito di **essere accanto alle persone fragili**, mediante l'ascolto e un comportamento gentile e sereno, senza sostituirsi al personale medico o paramedico. I compiti dell'AVO sono concordati con la Direzione della struttura o dell'Ente con il quale si collabora. Il volontario **non ha conoscenze e/o competenze per fare critiche sull'operato delle persone che operano nelle strutture o nei progetti** (medici, capo sala, infermieri, Oss, ecc.). Il volontario che ritenga di aver osservato comportamenti o prassi non corrette, lo deve far presente al proprio coordinatore e solo ad esso.
4. Il volontario **mette a disposizione il suo tempo gratuitamente**, senza pretendere nulla in cambio. Accoglie con l'ascolto i problemi e i pensieri delle persone fragili e disagiate. Occupa uno spazio costituito in genere da quello che il malato, l'anziano, la persona fragile non possono ricevere dal personale istituzionale: una persona con cui parlare, cui raccontare i propri crucci, ansie e timori; una persona calma, serena, che parla in maniera misurata, che sa osservare estrema discrezione su notizie e confidenze ricevute. Una **persona empatica e rispettosa del dolore altrui**.
5. Il volontario, se non conosce la malattia da cui il paziente è affetto, non deve indagare su di essa; **è vincolato dal segreto professionale** su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza.

6. Il comportamento del volontario deve essere **rispettoso** delle caratteristiche specifiche **delle persone** con le quali viene in contatto: età, etnia, orientamento sessuale, nazionalità, religione, ideologia. È bene non cominciare mai discorsi che potrebbero essere inopportuni per le convinzioni (politiche, religiose, ecc.) delle persone assistite. "Ascoltare attentamente" costituisce la base per avviare un dialogo sereno e confortante.
7. Il volontario è bene sia attento a **non mostrare preferenze**: un saluto e un sorriso per tutti, un aiuto a quanti soffrono di un concreto impedimento, una parola di incoraggiamento per quanti ci appaiono depressi, fare compagnia alle persone che ci appaiono sole, senza indugiare in consigli che spettano al medico o fare servizi che spettano al personale competente.
8. **Non si fa volontariato per riempire il proprio tempo libero, bensì per metterlo al servizio** di persone in stato di bisogno. Su questo, come su tutti gli altri punti, il volontario **fa riferimento alle norme statutarie e di regolamento**. Si ricorda in particolare che i dispositivi multimediali dovranno essere utilizzati con grande senso di responsabilità, evitando di effettuare fotografie e/o riprese video senza la preventiva autorizzazione del Presidente, o suo delegato, in accordo con la struttura ove si opera, e comunque nel rispetto della privacy degli ospiti delle comunità in cui operiamo.
9. Nel ribadire la gratuità del servizio svolto, è bene ricordare che, pur apprezzando molto ciò che viene fatto dai volontari, le persone assistite spesso non riescono ad esternare la loro riconoscenza. Il volontario deve saper trarre la propria gratificazione dalla coscienza di ciò che fa: un servizio grazie al quale la persona si sente riconosciuta come tale e non per la patologia da cui è afflitta. È molto importante, inoltre, **essere di supporto con l'ascolto anche alle famiglie e a quanti si prendono cura delle persone fragili**.
10. Il volontario è opportuno **partecipi attivamente alla vita sociale dell'Associazione, alle riunioni di gruppo, alla formazione permanente**. Deve avere l'umiltà di riconoscere sempre il proprio bisogno di aggiornamento, per poter continuare in un servizio gratificante ma anche difficile. Mettere in comune esperienze, soddisfazioni, fallimenti, osservazioni, proposte, stimola e incoraggia lo spirito del volontariato. È utile all'Associazione e ad ogni volontario, permettendo di valorizzare le competenze che ognuno di noi può offrire all'Associazione. Bisogna avere consapevolezza che non è tanto un dovere, quanto una grande opportunità di crescita personale.