



Associazione Volontari Ospedalieri

REGGIO EMILIA ODV



AVO

un progetto per  
*essere accanto*  
alle fragilità

## ♥ esserci per essere accanto

L'AVO a Reggio Emilia nasce nel 1984 con l'intento di ricoprire uno "spazio vuoto" nell'assistenza al malato in ospedale: non sempre infatti i familiari possono essere presenti e il personale medico, infermieristico e OSS ha compiti che prevedono l'assistenza prettamente sanitaria. L'associazione intende perseguire l'obiettivo di collaborare con le Istituzioni, le Aziende Sanitarie e gli Enti presenti sul territorio, mettendo al centro delle proprie attenzioni la **persona fragile** e le sue necessità.

I volontari AVO sono spinti dal desiderio di avvicinarsi a chi vive situazioni di fragilità: nelle **strutture ospedaliere** e **socio-assistenziali**, nelle **Case Residenze Anziani** e nelle **Mense Diffuse Caritas** con un **servizio organizzato, qualificato e gratuito**, assicurano una **presenza amichevole** offrendo agli ospiti calore umano, dialogo e **reciprocità** per alleviare la sofferenza e le situazioni di solitudine.

In particolare i bisogni ai quali quotidianamente cerchiamo di rispondere con i nostri servizi sono:

- **bisogni psicologici e relazionali**: alleviare la solitudine, l'ansia e la paura dell'attesa della prestazione medica, dell'esito degli interventi e degli esami, delle persone malate e dei loro familiari attraverso l'**ascolto** sia delle parole che dei silenzi;
- **bisogni concreti e quotidiani**: i volontari sono disponibili a sopperire a **bisogni di ordine pratico attraverso piccoli servizi** (come accompagnare il malato che può deambulare a fare una passeggiata lungo il corridoio del reparto, ricaricare una scheda telefonica o andare a prendere il giornale alla edicola...), **L'AZIONE DELL'IMBOCCAMENTO È OGGI SOSPESA E NON PIÙ PRATICATA DAL VOLONTARIO AVO**, perchè di esclusiva competenza del personale sanitario, pertanto la presenza del volontario durante il momento dei pasti è unicamente finalizzata a **sostenere** ed **incoraggiare** l'ammalato, a tagliare o sminuzzare il cibo, a sollevare il vassoio o il piatto per agevolare **L'ASSUNZIONE AUTONOMA DEL CIBO DA PARTE DEL PAZIENTE**.



volontarie in servizio nel reparto di **pediatria**



volontarie in servizio nel reparto di **medicina oncologica**

La principale risorsa dell'associazione è quella umana: i volontari **AVO** donano il proprio tempo impegnandosi **gratuitamente** ed organizzandosi in turni di servizio in giorni ed orari stabiliti; garantiscono il rispetto e la riservatezza ad ogni persona o situazione che incontrano; **indossano una pettorina o un camice con il logo AVO e il cartellino di riconoscimento**, che ne rende visibile l'appartenenza all'Associazione.

**AVO** collabora con le Istituzioni e gli Enti del Terzo Settore per perseguire gli obiettivi di **umanizzazione**, di **informazione** e di **educazione alla salute** nel rispetto dei ruoli e delle competenze previste dalla normativa vigente.

Si impegna in progetti e sperimentazioni mirati a migliorare il servizio a favore di chi vive situazioni di fragilità e promuove la **cultura della solidarietà** nelle nuove generazioni anche costruendo un collegamento diretto e bilaterale con Scuola e Università.



dal progetto di **AVO** Reggio Emilia <volontari insieme A VOi> rivolto alle Scuole dell'Infanzia e Primarie della città



## ♥ la gentilezza

### ▶ il coraggio dell'incontro

## Medicina Oncologica

La presenza dei volontari **AVO** in **MEDICINA ONCOLOGICA**, iniziata quando il reparto era ancora annesso alla unità operativa di Medicina, si è consolidata negli anni, trovando un **nuovo significato** ed un **valore aggiunto** con l'apertura del CORE e con l'organizzazione di un corso di formazione specifica, voluto e tenuto dal personale sanitario del Reparto Cure Palliative e ripetuto a dicembre 2022.

Il volontario **AVO** porta il proprio **"essere"** tipico dell'Associazione da sempre: stare accanto alle fragilità con **disponibilità d'animo** e **pazienza**. Un **sorriso** e un **buongiorno** rompono spesso il ghiaccio per permettere al volontario di osservare bene la stanza, il comodino e qualunque espediente possa trovare per intavolare o continuare un discorso, un **dialogo** che distragga, anche emotivamente, la persona sofferente dal suo momento difficile e le permetta di "aprirsi", di raccontarsi, seguendo un suo personale percorso. Il buon tè preparato dagli OOSS serve sempre da valido strumento per un contatto breve o prolungato, a seconda dei casi. I volontari si soffermano là dove sentono che la loro presenza può essere un **aiuto prezioso** con **ascolto empatico** e **sensibilità**.

**AVO** collabora con le altre associazioni di volontariato presenti in reparto, condividendone gli scopi e la realizzazione di progetti, come ad esempio: la "parrucchiera in reparto" e il "laboratorio di arte-terapia": il volontario **AVO accompagna**, chiacchiera, riporta in camera, con un atteggiamento di accogliente supporto. La serenità e la tranquillità con le quali si affrontano anche momenti più complessi sono possibili grazie alla supervisione mensile, che viene fatta a cura delle psicologhe del reparto, e all'attenta presenza di tutti gli altri operatori, medici, infermieri e OOSS che non lasciano mai soli i volontari che svolgono il servizio in coppia.

*Spero, con il mio sorriso, di trasmettere forza, incoraggiamento e speranza...*

*In certe situazioni non è facile sorridere, ma basta una carezza o semplicemente un **piccolo gesto** per entrare in **empatia**...*

*Tanti pazienti nuovi, tante emozioni diverse... sono sicura di tornare a casa con **"quella cosa"** dentro al mio cuore che mi mancava da tempo...*

Mirella, volontaria **AVO**  
del reparto di **medicina oncologica**



volontarie in servizio nel reparto di **medicina oncologica**

## ♥ l'incontro

### 📌 la maestria del con-tatto

## Rianimazione

La presenza di **AVO** in **RIANIMAZIONE** è stata la risposta ad una precisa richiesta del reparto che, nel proposito di attuare il progetto di "Umanizzazione delle cure in Terapia Intensiva", si era trovato di fronte ad una forte criticità nella gestione dei colloqui medico-familiari e dei familiari in genere.

Nell'ottobre del 2022 è iniziato il dialogo con i medici e gli infermieri del reparto per strutturare il progetto: una iniziale **accoglienza dei familiari durante l'attesa**, fornendo loro informazioni sulla organizzazione e sulle modalità di accesso al reparto e di svolgimento dei colloqui con i medici; il successivo **accompagnamento alla stanza del proprio congiunto** e poi **al colloquio con il medico**, per giungere all'obiettivo finale del **contatto diretto col paziente**. Se sono ricoverati pazienti in grado di comunicare e relazionarsi il volontario **AVO** potrà instaurare un dialogo per **portare conforto** e **alleviare la sofferenza**, o semplicemente stare accanto attraverso un **silenzio empatico** o stringendo la mano accogliendo lo sguardo dell'ammalato.

Il gruppo di volontari **AVO** disponibili ad accogliere questo progetto ci ha permesso di dare una risposta affermativa al reparto e, a fonte di una specifica formazione il servizio è iniziato il 10 gennaio 2023.

Fin dall'inizio la figura del volontario **AVO** è diventata un **punto di riferimento per i familiari**, che si aprono anche a qualche confidenza durante l'attesa per il colloquio col medico.



*Quando è arrivata la richiesta di una nostra presenza nel reparto di **Rianimazione** mi sono detta: "sono pronta!".*

*In quel reparto, dove avevo perso mio marito, avrei potuto portare aiuto, portare la mia **vita "ritrovata"**. E adesso, ogni volta che vado in servizio, mi sento viva, piena di energia e desiderosa di dare **conforto**. Leggo la paura negli occhi dei familiari, alle volte anche la rassegnazione, ma spesso la **speranza** e sono fiera di poter **condividere** con loro queste **emozioni**.*

volontaria in servizio nel reparto di **rianimazione**

Valeria, volontaria **AVO**  
del reparto di **rianimazione**

♥ lo sguardo

📺 *l'arte di condividere istanti*

Pediatria

L'esperienza **AVO** in **PEDIATRIA** ha inizio nel 1985 e negli anni si è estesa anche al **PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO** ed agli **AMBULATORI** del **DAY HOSPITAL PEDIATRICO**, dove i volontari hanno svolto un servizio di **accoglienza** e **orientamento** delle famiglie e di **intrattenimento dei bambini** in attesa della visita. Nel luglio del 2023 è stato il primo reparto in cui i volontari hanno potuto rientrare dopo la lunga sospensione dovuta alla pandemia Covid-19.

Da sempre il servizio è stato caratterizzato da due aspetti: quello più **ludico**, orientato ad allietare le ore delle lunghe giornate che le bambine ed i bambini trascorrono in ospedale ed in un ambiente non familiare e quello di **condivisione di istanti** con le mamme ed i papà che spesso trovano nel volontario **AVO** la persona con cui aprirsi e raccontare le proprie ansie e preoccupazioni.

La presenza del volontario, disponibile a restare accanto al letto del bambino, offre anche al genitore la possibilità di assentarsi qualche istante per **prendersi cura di sé**: una telefonata, una veloce colazione al bar, un salto in edicola... tutti momenti preziosi e difficili da potersi ritagliare in assenza di una persona di fiducia a cui affidare il proprio figlio.

*Ogni volta che entro in reparto mi si stringe il cuore ma allo stesso tempo sento che da parte mia, nel mio piccolo, posso **dare una mano**.*

*Attraverso un **gioco**, la lettura di un libro o il semplice **ascolto**, ho la possibilità di far trascorrere un po' il tempo che, dentro all'ospedale, passa molto, troppo lentamente.*

*Mi piace **dialogare** anche con i loro **genitori**, concedendo loro del tempo per fare una doccia, andare in farmacia o, semplicemente, prendersi un caffè.*

Giulia, volontaria **AVO**  
del reparto di **pediatria**



volontaria in servizio nel reparto di **pediatria**

♥ l'ascolto

▶ *la sapienza del silenzio*

Neurologia

Il reparto di **NEUROLOGIA** è stato tra i primi ad accogliere, nel 1985, i volontari **AVO** e da allora il servizio non è mai stato sospeso fino al 22 febbraio 2020 quando la pandemia ha bruscamente interrotto la nostra presenza accanto agli ammalati; viene ripreso il 13 marzo 2023 dopo un corso di formazione specifica.

La collaborazione preziosa con il personale del reparto ha consentito ai volontari di **modificare nel tempo la propria presenza**: da un volontariato del fare, caratterizzato dall'imboccamento (prassi oggi non consentita), ad un volontariato dell'**essere accanto**, fatto di **ascolto**, spesso empatico, di parole ma anche di silenzi.

Il volontario **AVO** si accosta a ciascun ammalato per instaurare un **dialogo** che possa **alleviare la sofferenza** o la **solitudine**; **accoglie i familiari** fornendo informazioni sull'organizzazione e sulle modalità di accesso al reparto e successivamente **li accompagna al letto del proprio congiunto**; durante il momento del pasto è accanto all'ammalato per **sostenerlo** ed **incoraggiarlo** agevolando l'assunzione autonoma del cibo, non è consentito l'imboccamento, poichè è una azione di esclusiva competenza del personale sanitario.



volontaria in servizio nel reparto di **neurologia**

*Il far parte di una associazione di volontariato è nato inizialmente per fare qualcosa di diverso che non mi venisse "pagato", una cosa che sentivo di fare, ma non avrei mai immaginato che questa decisione un po' timida, appena abbozzata, diventasse una necessità.*

*Ogni volta è la prima volta, sempre mi coglie quel **rispetto** e **stupore** verso il malato, la malattia mette tante luci nuove negli occhi delle persone, escono cose belle dalle loro bocche, ricordi sopiti e disperati, è **emozionante ascoltarli**, non sentirli ma ascoltarli, con il cuore e soprattutto con la volontà e la mente.*

una volontaria **AVO**  
del reparto di **neurologia**

## ♥ la perseveranza ▶ la resilienza del nostro patto

## Medicina Fisica e Riabilitativa

Il reparto di **MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA** accoglie i volontari **AVO** dal 1985, quando ancora era la struttura psico-neuro-geriatrica situata a Villa Marchi ed il servizio è ininterrottamente proseguito fino al 22 febbraio 2020, data che segna la sospensione della presenza dei volontari a causa della pandemia. Nel marzo del 2023 il reparto contatta la nostra Associazione con la richiesta di riattivare il servizio **AVO** che riprende l'8 maggio 2023.

Il volontario **AVO** è a **supporto dei bisogni relazionali** ed offre una **presenza amichevole** instaurando un dialogo con l'ammalato ed i suoi familiari; collabora con il personale sanitario senza mai sostituirsi a quelle che sono le loro mansioni e durante il momento del pasto è accanto al paziente per **sostenerlo** ed **incoraggiarlo** agevolando l'assunzione autonoma del cibo, non è consentito l'imboccamento, poichè è una azione di esclusiva competenza del personale sanitario.



consegna delle **stelle** realizzate dagli alunni delle Scuole

*Ho appreso con gioia ed entusiasmo che presto sarà riaperto il servizio AVO nel reparto di Medicina Fisica e Riabilitativa, il "mio" reparto di servizio da 35 anni. Dal tempo in cui ho cominciato ad essere volontaria ci sono stati cambiamenti nella struttura ospedaliera e nell'AVO, ma i pazienti sono sempre uguali e hanno bisogno - ora come allora - di **ascolto, conforto, amore** e vicinanza.*

Magda, volontaria **AVO**  
in **Medicina Fisica e Riabilitativa**



♥ il dono

▶ la ricchezza della gratuità

Case Residenze Anziani

La presenza di AVO nelle CASE RESIDENZE ANZIANI ha inizio nel 1987 e prosegue ancora oggi attraverso un servizio nelle strutture di ASP Reggio Emilia (Villa Erica e Le Mimose), al Pensionato San Giuseppe di Quattro Castella e con il progetto <amici in videochiamata> attivato durante la pandemia con Villa Salus Casa Residenza Anziani di Viserbella - Rimini.

Il servizio del volontario AVO è caratterizzato dalla relazione con l'ospite, fatta innanzitutto di dialogo, di ascolto dei racconti del passato, di qualche passeggiata nel parco delle strutture, di momenti di animazione (festeggiamenti dei compleanni, tombole, partite a carte...).

Grazie all'accordo tra AVO nazionale e l'Editore Pizzardi è stato possibile aderire al progetto "Figurine Amici Cucciolotti per i Nonni" con l'intento di contribuire a migliorare il benessere degli anziani coinvolgendoli in un gioco tradizionale che stimola la manualità (scartare le bustine, attaccare le figurine), le facoltà cognitive (riconoscimento dei numeri delle figurine e lettura dei testi), la socialità (lo scambio delle doppie) e le emozioni positive (il divertimento del gioco e l'entusiasmo di trovare le figurine mancanti).

Abbiamo ricevuto un dono. Perché stare vicino ad un anziano, prima di essere una fatica, è una grazia, un dono, perché si impara a voler bene ed allora la nostra umanità cresce e si arricchisce. Percepire il loro "sentirsi importanti", il contare "qualche cosa" trasmette gioia. Alcuni fanno le domande più strane e sospette: "Ti chiami AVO?" oppure "Da chi siete pagati?". È difficile far capire la gratuità in un mondo che non fa niente per niente... Poi ancora: "Perché fai questo per me?". "Perché sei importante" cerchiamo di fargli capire. Agli Ospiti non serve nulla di materiale, né di assistenza sanitaria (c'è tutto), ma hanno solo fame di socialità.

Vincenza, volontaria AVO  
al Pensionato San Giuseppe di Quattro Castella



volontarie in servizio in una Casa Residenza Anziani

♥ la discrezione

▣ l'essere custodi di storie

Mense Caritas

Il servizio **AVO** nelle **MENSE DIFFUSE DELLA CARITAS** nasce durante la pandemia, quando l'Associazione sceglie di aprire il proprio sguardo al territorio, individuando nuovi luoghi in cui potere essere accanto alle fragilità.

Ai volontari **AVO** viene chiesto di **accogliere gli ospiti** che si recano alle Mense per favorire un **clima familiare** e di **benessere**, attraverso l'**ascolto** e la **relazione empatica**, supportando i volontari Caritas e delle Parrocchie nelle attività necessarie.

Attualmente i volontari sono presenti nelle **Mense Caritas** di **San Maurizio, Santo Stefano e Preziosissimo Sangue**.



*In una mensa della Caritas una signora arriva appoggiandosi al suo girello: ha superato i 90 anni, è una donna dignitosa, ordinata, sempre serena; appena entra si guarda intorno, sorride, guarda chi c'è, si avvicina ai presenti e chiede: "C'è qualcuno che vuole fare una partita a dama?".*

*Appesa al girello c'è una borsa che contiene il suo tesoro: una scacchiera, che era di suo padre, lucida per il lungo uso, su cui lei ha imparato a giocare; non ci sono tutte le pedine, ma supplisce con tappi di bottiglie di plastica.*

*Abbiamo fatto due partite e ne abbiamo vinto una a testa.*

*Alla fine la signora ritira la sua borsina del cibo, ma noi sappiamo che non è questa che le interessa, vuole giocare, chiacchierare ed essere ascoltata...*

volontaria in servizio nelle **Mense Diffuse della Caritas**

Tiziana, volontaria **AVO**  
nelle **Mense Diffuse della Caritas**

♥ la cura

▶ andare verso l'altro

## Centro Socio-Riabilitativo

Nell'autunno del 2022 AVO sceglie di impegnarsi anche nel **Centro Socio-Riabilitativo La Cava**: un nuovo progetto accanto alle persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima e con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale.

Il volontario AVO si affianca agli operatori della struttura per la realizzazione dei percorsi educativi finalizzati al **mantenimento** e allo **sviluppo dell'autonomia personale e sociale** di ciascun ospite; è necessaria grande attenzione per **facilitare** e **stimolare** collaborando, ma non sostituendo, le loro abilità manuali e cognitive.

La struttura è una casa residenziale che si affaccia sulla campagna ed è grande cura del gruppo di lavoro fare in modo che mantenga la caratteristica di essere una famiglia.

Il servizio del volontario AVO è caratterizzato dalla **relazione** con l'ospite, fatta di **dialogo**, di **ascolto**, di **affiancamento nei lavori manuali** (atelier, giardinaggio, cura dell'ambiente...).

*Al Centro La Cava ho conosciuto una **realtà speciale**, che mi ha fatto molto riflettere su quanto la nostra "normalità" sia pura fortuna e quanto possa essere prezioso il nostro **essere "a fianco"** della fragilità.*

*In una delle mie viste ho **collaborato** con un ospite nella scrittura di parole mediante un alfabeto di legno.*

*Le **attività manuali** si svolgono in un atelier, ricco di vari materiali, cose semplici e riciclate, per la confezione e la successiva vendita di piccoli oggetti.*

Carla, volontaria AVO  
e coordinatrice del gruppo di volontari  
in servizio al Centro La Cava



volontari in servizio al Centro La Cava

♥ *la presenza dei volontari AVO*  
▶ *accanto alle fragilità*

♥ reparto **PEDIATRIA** (dal 4 luglio 2022)

da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30  
sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30

♥ reparto **MEDICINA ONCOLOGICA** (dal 19 settembre 2022)

da lunedì al sabato in una fascia oraria tra le ore 14.30 e le ore 18.00

♥ reparto **RIANIMAZIONE** (dal 9 gennaio 2023)

da lunedì al sabato dalle ore 13.00 alle ore 15.00

♥ reparto **NEUROLOGIA** (dal 13 marzo 2023)

da lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 20.00  
sabato dalle ore 7.30 alle ore 9.00

♥ reparto **MEDICINA FISICA RIABILITATIVA** (dal 8 maggio 2023)

da lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00

♥ **CASE RESIDENZE ANZIANI** (da gennaio 2023)

**Villa Erica - Le Mimose - Pensionato San Giuseppe di Quattro Castella**

da lunedì al sabato con orari da concordare con le singole strutture

♥ **CENTRO SOCIO RIABILITATIVO LA CAVA** (da gennaio 2023)

da lunedì alla domenica preferibilmente al pomeriggio in orario da concordare la struttura

♥ **MENSE DIFFUSE CARITAS** (da maggio 2022)

**San Maurizio - Santo Stefano - Preziosissimo Sangue**

da lunedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 12.30

## ♥ nuovi occhi a cui donare Sguardi di Futuro

<Dove andremo noi volontari AVO alla fine della pandemia e della emergenza sanitaria?

Non lo so. Né da volontaria né da Presidente dell'AVO.

Ma so che oggi possiamo aprirci a **nuovi luoghi** in cui poter donare la nostra presenza di volontari AVO, a **nuovi volti** a cui sorridere, a **nuove** persone che hanno storie da raccontarci, a **nuove vite** con cui intrecciare reciprocità, a **nuovi occhi** a cui donare **Sguardi di Futuro**>.

Con queste parole concludevo la mia testimonianza del 22/2/22.

Cosa resta dei pensieri di allora?

I **nuovi occhi** a cui donare **Sguardi di Futuro**...

Non sono quelli degli ammalati o degli anziani, degli ospiti delle Mense Caritas o delle Residenze per Anziani o di La Cava. **Sono gli occhi dei volontari AVO.**

Dal 22/2/20 ad oggi i nostri occhi si sono rinnovati: sono stati capaci di **guardare oltre** al passato, pur mantenendo di esso le radici ed i valori; di **dialogare con il cuore affinché la mente fosse pronta al cambiamento**, a valicare le mura di quei luoghi rassicuranti e a modificare il "fare", ricco di gesti consueti e per anni compiuti; il "si è sempre fatto così" ha lasciato spazio alla **relazione vera**, all'**ascolto autentico**, al **silenzio** talvolta assordante, rotto dal pianto di chi ha dovuto salutare una ultima volta il proprio caro... o dalle risate di gioia di un bambino che è riuscito a costruire una torre alta fino al cielo!

**Grazie** ad ogni **volontaria** e **volontario** per avere donato alla nostra **AVO Sguardi di Futuro!**



Silvia, presidente AVO di Reggio Emilia e volontaria nel reparto di rianimazione

quadro realizzato da un ospite del Centro La Cava



grafica di Danae  
Scuola Primaria Marco Polo  
classe 5°B - a/s 2019-2020

## ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI DI REGGIO EMILIA ODV

☎ 331 7313481 ✉ [segreteria@avoreggioemilia.it](mailto:segreteria@avoreggioemilia.it)

🌐 [www.avoreggioemilia.it](http://www.avoreggioemilia.it) 📘 [www.facebook.com/avoreggioemilia/](https://www.facebook.com/avoreggioemilia/) 📷 [www.instagram.com/avo\\_reggioemilia/](https://www.instagram.com/avo_reggioemilia/)

SEDE LEGALE: viale Trento Trieste, 11 - 42124 Reggio Emilia

SEGRETERIA OPERATIVA: c/o ASMN viale Risorgimento, 80 - 42123 Reggio Emilia

CODICE FISCALE - 5x1000: 91015110355

EROGAZIONI LIBERALI - IBAN: IT12W0303212804010000009526