



Persone ed energie con una meta comune

Il Servizio Civile all'Ospedale del Delta
DAL 04/11/2008 AL 03/02/2009



Benassi Francesca

La nostra esperienza nel **Servizio Civile** è cominciata il 4 febbraio 2008 presso l'**Ospedale del Delta**. I reparti presso cui prestiamo servizio sono la Lungodegenza e la Medicina ed io sono stata assegnata al reparto di **Lungodegenza**.

È stato necessario seguire corsi di formazione, generale e specifica, sia per poter meglio comprendere il significato del Servizio Civile sia per capire le dinamiche all'interno dell'ambiente ospedaliero. Entrambi i tipi di formazione sono stati a noi utili per svolgere al meglio il nostro lavoro. Per quanto riguarda la formazione generale la storia del Servizio Civile, la nascita, lo scopo e i valori che esso rappresenta mi hanno fatto capire ulteriormente quanto questa possibilità che ci viene offerta sia importante per la nostra società. Un particolare riferimento vorrei fare alle lezioni con la psicologa che mi hanno aiutato a capire meglio il modo di relazionarmi con le persone, e non solo con i pazienti ma anche nella vita quotidiana al di fuori dell'Ospedale. La formazione specifica d'altro canto è stata utile per comprendere meglio l'ambiente in cui noi siamo andati ad operare, in quanto la quotidianità ospedaliera non è una realtà a tutti comprensibile.

Il Servizio Civile mi ha dato la possibilità, oltre che essere utile agli altri, anche di conoscere nuove persone, in primo luogo i miei "compagni di viaggio". Tra di noi è subito nato un bel rapporto che col tempo si è consolidato sempre più. Nel reparto in cui lavoro ci siamo trovate in due ragazze, io e Giulia Cinti. La complicità che man mano si è creata tra di noi ci ha dato modo di poter esprimere al meglio le nostre potenzialità, in quanto attraverso gli occhi di due persone diverse è possibile notare più cose, organizzare varie attività e soprattutto dedicarsi ad un maggior numero di pazienti. Purtroppo Giulia non è riuscita a portare a termine la sua esperienza per motivi personali e questo ha risentito molto sulle attività che svolgo all'interno del reparto.

Anche con gli altri ragazzi della Medicina si è instaurato un bellissimo rapporto, la diversa tipologia di reparto ci ha permesso un confronto sui nostri piani di attività molto costruttivo. Siamo riusciti a trovare molti punti in comune su cui discutere per poter migliorare il nostro servizio.

L'inserimento all'interno dell'U.O non è stato difficoltoso poiché il Coordinatore aveva già annunciato il nostro arrivo al personale. Personalmente devo ammettere di essere stata facilitata dal fatto che essendo un'allieva infermiera e avendo fatto il mio primo tirocinio proprio in questo reparto, la maggior parte del personale mi conosceva già. Più

difficoltoso è stato inquadrare il nostro piano di attività essendo il primo anno che i volontari sono entrati in questa realtà. Inizialmente abbiamo seguito le linee guida definite dal progetto, e col passare del tempo abbiamo implementato il nostro lavoro basandoci sui bisogni, di natura non sanitaria, dei pazienti.

La nostra OLP, Rita Sfargerì, e la nostra Responsabile di Progetto, Micaela Pandini, ci sono sempre state accanto, sempre disponibili per qualsiasi evenienza.

Non è stato naturale inizialmente approcciarsi ai pazienti, ma col passare del tempo, grazie anche alla formazione, è diventata una cosa quasi automatica. Ci si trova sempre di fronte a persone e problematiche differenti logicamente ma l'esperienza che man mano ci siamo fatte ci ha aiutato a comprendere meglio le necessità di ognuno.

Posso dire di aver ricevuto molto da questa esperienza, sia dal punto di vista personale sia se vogliamo "professionale" in quanto quando un giorno quando sarò infermiera avrò sicuramente più sicurezza e dimestichezza nel trattare sia con i pazienti sia con le loro famiglie.

Novi Sara

Per il nostro lavoro di volontari civili all'Ospedale del Delta siamo stati divisi in due gruppi: uno nel reparto di medicina e gastroenterologia e uno in lungodegenza.

Io faccio parte del gruppo che lavora in medicina; inizialmente eravamo tre volontari ma dopo qualche mese siamo rimaste solo in due perché uno dei volontari ha lasciato il Servizio Civile, mentre in lungodegenza da due volontarie che avevano iniziato ne è rimasta solo una.

Per quanto riguarda il rapporto tra noi volontari, devo dire che mi sono trovata molto bene con i miei colleghi, ho stretto un bel rapporto di amicizia sia con loro che con le ragazze della lungodegenza.

Il rapporto con gli operatori della medicina invece, inizialmente è stato un po' difficoltoso, nel senso che non tutti avevano capito quale fosse il nostro ruolo nel reparto e questa situazione mi ha messo un po' in difficoltà.

Quando però hanno cominciato a conoscerci ci hanno capito e tutto è andato meglio e anche noi abbiamo lavorato tranquillamente sentendoci a nostro agio.

Mi sono trovata molto bene specialmente con due O.S.S. con cui ho stretto una vera e propria amicizia.

I rapporti con la O.L.P., la R.P. e la caposala sono stati rispettosi, non ho trovato nessuna difficoltà e timore nel parlare dei problemi che all'inizio c'erano in reparto e degli atteggiamenti che ostacolavano il mio lavoro. Hanno saputo capirmi, aiutarmi e specialmente la caposala, è stata in grado di risolvere tutti i problemi.

Anche grazie ai corsi di formazione che abbiamo frequentato inizialmente sono riuscita ad ambientarmi meglio nel reparto e ho imparato come poter svolgere al meglio il mio lavoro.

Il rapporto coi pazienti è sempre stato buono, ci sono stati pazienti che dopo averli conosciuti sono ritornati e così il rapporto è diventato sempre più aperto e più amichevole rispetto all'inizio.

Ci sono pazienti autosufficienti e altri no, quelli con più difficoltà li ho aiutati ad assumere i pasti, ovviamente chiedendo sempre ad infermieri ed O.S.S.

Ho avuto spesso occasione di portare i pazienti a fare passeggiate al bar o in giardino, ma anche semplicemente lungo i corridoi del reparto che hanno aiutato i pazienti ad annoiarsi meno e a dimenticare per qualche minuto l'ansia del ricovero.

Questa esperienza per me è stata molto costruttiva, mi sono sentita utile nell'aiutare gli altri e l'ho fatto molto volentieri.

La cosa che più mi ha toccato è stata vedere la sofferenza degli altri e viverla insieme a loro, ho sempre cercato di essere per i pazienti un sostegno nei loro momenti più tristi.

Zanetti Silvia

La mia esperienza come volontario civile è stata scandita da tantissimi avvenimenti, alcuni piacevoli e anche divertenti, altri più tristi ma che rimarranno sempre nel mio cuore e che mi hanno fatto crescere.

Inizialmente mi sentivo inadeguata perché era tutto nuovo per me ma poi grazie alle ore di formazione generale e specifica mi è stato spiegato il mio ruolo di volontario civile, i miei compiti, come gestire il rapporto col paziente ma anche con i colleghi, come affrontare le incomprensioni e anche a vedere le cose da una prospettiva diversa dalla mia in modo da provare ad immedesimarmi nel paziente o nel collega, così da poterlo capire meglio. Importantissimo per la nostra integrazione nel reparto si è rivelato il ruolo della caposala, dell'O.L.P. e del R.P. che hanno saputo guidarci ed introdurci nella realtà ospedaliera, tanto diversa da quella in cui viviamo ogni giorno.

Io lavoro in medicina insieme a Sara; all'inizio eravamo tre volontari ma dal mese di Maggio siamo rimaste solo in due. Non posso negare che senza Simone sia stato più difficile lavorare e che mi sia dispiaciuto davvero

molto quando se n'è andato, sia perché era nata una bella amicizia, sia perché la nostra forza consisteva nel fatto di essere un gruppo eterogeneo ma molto affiatato che riusciva a far fronte alle difficoltà contando sull'appoggio reciproco. Con Sara comunque si è creato un rapporto di amicizia che si è rafforzato durante quest'anno e che senz'altro ha contribuito a facilitare il lavoro anche se la medicina è un reparto molto vasto e con una grande varietà di pazienti che è più difficile gestire essendo rimaste solamente in due.

Sono felice che si siano instaurati dei buoni rapporti anche con il personale della medicina, nonostante le prime difficoltà incontrate che erano legate principalmente ad una sorta di diffidenza nei nostri confronti, abbiamo comunque trovato delle persone che ci hanno supportato in questi mesi e che sono state una guida per noi specialmente per quanto riguarda il rapporto col paziente. Ne è la prova il fatto che ci apprezzino e ci stimino, che si appoggino a noi affidandoci alcuni compiti che loro per questioni di tempo non riuscirebbero a fare. L'unica cosa negativa in questo è che non ci saranno altri volontari dopo di noi e credo che sia un problema non solo per il personale a cui verrà a mancare

l'appoggio nei momenti di maggiore difficoltà come durante i pasti, ma soprattutto per quanto riguarda i pazienti perché non ci sarà nessuno che potrà spendere un po' di tempo con loro raccogliendo i loro desideri e lamentele o che possa fare quelle piccole commissioni che per loro sono indispensabili come comprare l'acqua o accompagnarli per una telefonata.

Per me è stata un'esperienza unica e completamente nuova che credo che mi sarà utilissima per il futuro, per il mio lavoro, per capire meglio e rapportarmi con le persone malate che vengono da me per un consiglio ma soprattutto per trovare una persona della quale fidarsi e con cui in un certo senso sfogarsi e che li possa realmente capire.

Forse la difficoltà principale che credevo di dover affrontare è stato il rapporto con la malattia e con la sofferenza altrui. A molte persone, me compresa, è capitato di essere ricoverati ma non penso si possa immaginare la difficoltà di chi sta dall'altra parte, io in questo ruolo mi trovavo completamente impreparata e questo era il motivo del mio timore iniziale. Ho scoperto poi che il mio timore non era del tutto infondato ma anche che spesso basta solo un bel sorriso o dedicare un po' di tempo ad un paziente chiacchierando con lui o chiedendogli se ha bisogno di qualcosa come l'acqua o il giornale, per farlo distrarre qualche ora e fargli trascorrere una mattina serena.

È sorprendente vedere come dopo qualche giorno siano i pazienti stessi a cercarci e come ci rimproverino quando non ci siamo!

Un altro timore che avevo inizialmente era legato al fatto che lavorando in medicina, un reparto in cui i ricoveri durano da pochi giorni fino ad un massimo di un mese, temevo che sarebbe stato difficile instaurare rapporti coi pazienti, al contrario delle ragazze della lungodegenza che invece rimangono per mesi a contatto con lo stesso paziente. Invece ho capito che per alcune persone l'ansia del ricovero è davvero grande e che la solitudine, la lontananza della famiglia e la mancanza di autosufficienza sono davvero uno scoglio difficile da superare ed è per questo motivo che quel poco che posso dare ad un malato viene amplificato da questa situazione particolare tanto da renderci davvero importanti per alcuni pazienti. Lo dimostrano le lettere, i messaggi e le telefonate che ricevo da loro anche a distanza di molti mesi ormai dal loro ricovero, e quando si recano all'ospedale per una visita, non mancano di venire in reparto a salutarci.

RESPONSABILE DI PROGETTO

Micaela Pandini

OPERATORE LOCALE DI PROGETTO:

Sfargerì Rita

Micaela Pandini

In questo progetto **"PERSONE ED ENERGIA CON UNA META COMUNE"** attuato presso l'Ospedale del Delta, dove l'obiettivo generale era:

Migliorare lo standard di vita durante il ricovero ospedaliero della persona e favorire il rientro al domicilio, e gli obiettivi specifici erano:

④ Miglioramento del confort alberghiero dell'utente non autosufficiente durante il ricovero, con cibo caldo:

- almeno 15 pazienti su 53, nel reparto di medicina, siano aiutati nell'assunzione del pasto;
- almeno 10 pazienti su 33, nel reparto di Lungodegenza, siano aiutati nell'assunzione del pasto.

④ Migliorare l'assistenza non sanitaria agli anziani che non hanno supporto familiare:

- almeno 15 pazienti su 53, nel reparto di medicina, al giorno possano essere coinvolti in attività ludiche (giocare a carte, dama ecc...);
- almeno 10 pazienti su 33, nel reparto di Lungodegenza, al giorno possano essere coinvolti in attività ludiche (giocare a carte, dama ecc...).

④ Incrementare il numero di utenti accompagnati durante le passeggiate:

dove i pazienti deambulanti o in carrozzina siano accompagnati in passeggiate all'interno dell'ambiente ospedaliero .

Possiamo affermare che la presenza dei Volontari Civili nella realtà sanitaria dell'Ospedale del Delta ha rappresentato un grande evento, ha visto un importante impatto nelle organizzazioni dove sono stati inseriti:

Nell'U.O. di Lungodegenza sono stati inseriti.:

- La Sig.ra Cinti Giulia, che si è ritirata dal 16 Novembre 2008,
- La Sig.ra Benassi Francesca.

Nell'U.O. Medicina sono stati inseriti:

- Sig.ra Novi Sara,
- Sig.ra Zanetti Silvia,
- Sig. Montemezzani Simone, che si è ritirato il 30 Giugno 2008.

Per quanto riguarda l'**inserimento** è stato facilitato dalla grossa disponibilità, capacità e sensibilità dei Volontari che hanno scelto il nostro progetto senza conoscere bene l'ente che lo proponeva, ma che ha risposto ai loro interessi ed ha stimolato la loro sensibilità nei confronti di persone anziane, disabili, con problemi di salute portandoli ad acquisire un patrimonio di competenze nell'entrare in relazione con loro.

Non dimentichiamo altresì l'impegno dei Coordinatori e degli Operatori delle UU.OO. che hanno creato un Team dove è stato possibile l'inserimento dei volontari nel rispetto del ruolo previsto e il clima

organizzativo che si è creato ha determinato l'individuazione da parte dei pazienti delle competenze e disponibilità dei volontari nei loro confronti.

La Formazione specifica oltre a migliorare il processo di inserimento, ha permesso di presentare la Struttura con la sua Organizzazione ai Ragazzi in modo da contestualizzare la loro presenza e di conseguenza l'attività che venivano chiamati a svolgere, l'importanza della Privacy rispetto ad ogni informazione acquisita durante il loro servizio ed anche all'esterno dell'Organizzazione.

Quindi si può affermare che gli obiettivi specifici sono stati raggiunti, grazie anche alle evidenze presentate da numerosi biglietti di ringraziamenti indirizzati ai Volontari Civili, sia da parte dei Pazienti ma anche dei Familiari; e dalla diligenza presentata nell'assolvere le mansioni affidate confermata dagli Operatori Sanitari.

Non possiamo esimerci, anzi rappresenta per noi motivo di grande soddisfazione, segnalare l'elevato livello di sensibilità mostrato dai Volontari Civili, frutto del considerevole background culturale personale, ed anche dal continuo rapporto con gli Operatori dell'Equipe Sanitaria dove sono stati inseriti il quale ha dato vita ad attività ricreative e di intrattenimento dei pazienti che purtroppo non è possibile continuare, ma che auspichiamo si possa riproporre con il prossimo Progetto dei Volontari Civili presentato nel 2008.

Condividiamo lo slogan della campagna informativa del servizio civile... *"Una scelta che cambia la vita" ... "la tua e quella degli altri"*.

Conclusioni

Siamo ormai arrivati alla fine del nostro viaggio e possiamo dire di aver ricevuto molto da questa esperienza, ogni giorno ci siamo resi utili anche solo con un semplice sorriso.

Questa esperienza ci ha permesso di vedere la vita delle persone in modo diverso, perchè noi in quella vita entriamo a farne parte...

Ringraziamo l'Istituto del Servizio Civile per averci offerto quest'opportunità; Rita Sfargerì e Micaela Pandini per la disponibilità, il supporto e il calore che ci hanno sempre dimostrato; i coordinatori Ivana Bulgarelli, Roberto Bonafini e Giovanna Carantoni che hanno saputo valorizzare il nostro ruolo all'interno del reparto e che hanno rappresentato per noi un importante punto di riferimento; gli operatori delle U.O. con i quali abbiamo instaurato un bellissimo rapporto e tutti coloro che hanno reso possibile questa esperienza straordinaria.