

Volontariato Avo, ecco il nostro info sportello

Prendo spunto dalle lettere del professor Scanni e di Terruzzi (n. 40 e 42 di *Vita*) per raccontare la nostra esperienza che ci fa pensare che quanto richiesto dal suo lettore, ovvero uno sportello informativo a 360°, non è realizzabile da una singola associazione di volontariato. Noi, volontari di Avo che operiamo presso l'ospedale San Raffaele di Milano, abbiamo rilevato già da tempo che quanto segnalato dal suo lettore è un problema che si presenta a chi affronta una lunga terapia o convalescenza. Poiché la nostra attività si svolge attualmente esclusivamente in ospedale, abbiamo ritenuto opportuno organizzare già dal 2007, con il contributo degli assistenti sociali del San Raffaele e il sostegno della direzione sanitaria, uno sportello informativo rivolto agli utenti per aiutarli a scegliere, fra le tante associazioni/enti/istituzioni che danno servizi al cittadino in tali frangenti. Per raggiungere questo obiettivo abbiamo censito circa 120 fra associazioni, cooperative sociali o enti che operano intorno al San Raffaele e per ciascuna analizzato i servizi offerti, le modalità operative e come contattarle sintetizzando il tutto in un nostro database. In base all'esperienza che ci siamo fatti negli anni di gestione del nostro sportello "InformAVO" abbiamo rilevato che i problemi sono molto numerosi e diversificati e quindi abbiamo ben presto dovuto abbandonare l'idea che un volontario possa rispondere compiutamente ed esaustivamente alla totalità dei bisogni/quesiti a causa della difficoltà di acquisire le informazioni di dettaglio e di mantenerle adeguatamente aggiornate. Abbiamo quindi preferito puntare sull'attitudine del volontario a capire il bisogno e aiutare il malato/parente a identificare nella rete delle

associazioni/enti del territorio quelle che sembrano più in grado di dare la risposta competente e completa fornendo noi i recapiti (indirizzi, telefoni, orari di risposta, etc.) insieme ad una sintetica descrizione delle attività svolte da ciascuna.

Seguendo questo principio, nei casi di tumore informiamo in generale il malato/parente circa i suoi specifici diritti.

Questo servizio potrebbe sembrare banale ma è risultato molto utile perché abbiamo sperimentato, sia in fase di impianto che in fase di esercizio, che le notizie che abbiamo cercato e raccolto nel nostro database sono sì parzialmente reperibili in internet ma con grande difficoltà, vuoi perché ciascuno utilizza un suo specifico linguaggio e vuoi perché alcune informazioni non sono aggiornate. È quindi determinante il lavoro periodico di verifica delle informazioni che facciamo tramite i nostri volontari.

Trovo molto interessante quindi il suggerimento di coinvolgere anche le istituzioni o i patronati a collaborare alla soluzione del problema, per realizzare una sinergia integrando, ad esempio, attività come la nostra, facilmente replicabile negli ospedali, con altri soggetti cui indirizzare le richieste specifiche.

Maria Vittoria Franco
presidente AVO Segrate onlus

