




Di cosa parliamo quando parliamo di integrazione tra volontari ed équipe degli operatori?



Ricucire il mondo di Maria Lai, 1977

Finalità dell'incontro odierno:



Trovare insieme i modi per rafforzare i legami con l'équipe, riallacciare le relazioni là dove "allentate", ricucire i fili spezzati, riannodarli, come nell'immagine di Maria Lai "Ricucire il mondo"...

...ciò che ci porterà forse a cambiare punto di osservazione, vedere il mondo alla rovescia come ci suggerisce l'immagine di Serge Larrain qui di seguito.




Un pensiero di verità è infatti quello che ci invita a guardare le cose da punti di vista diversi, a metterci nei panni dell'altro essendo disposti a capovolgere le nostre visioni delle cose...



Serge Larrain

Obiettivo di questa presentazione:



restituirvi in modo aggregato le risposte da voi fornite alle nostre domande a partire dalle quali identificare le aree di approfondimento per i lavori dei gruppi



Ottima la partecipazione degli Hospice alla ricerca: su 13 check list per la riflessione inviate, 13 quelle compilate a noi pervenute

La presenza dei volontari in Hospice:



**pianificata per l'intera giornata con
diversi turni, i festivi sono i giorni più
critici per la copertura**

Periodicità degli incontri dei volontari con gli operatori:

- **incontri quotidiani: briefing e passaggio di consegna (tutti)**
- **settimanali (3)**
- **quindicinale (1)**
- **mensili (sia con l'équipe sia con la psicologa nell'ambito delle supervisioni)**
- **bimensile (1)**

Le occasioni di incontro dei volontari con gli operatori:

- briefing e passaggio consegne (risposta prevalente)
- riunioni di équipe (partecipazione più critica, in un caso la riunione è stata sospesa mentre in un altro ha luogo una riunione settimanale per migliorare la qualità di vita del paziente)

Le occasioni di incontro dei volontari con gli operatori (segue):


- partecipazione dei professionisti alle riunioni dei volontari (rara e con minore entusiasmo, sarebbe gradita e probabilmente andrebbe stimolata e ricercata)
- incontri di condivisione, supervisione e formazione
- occasioni informali (feste, compleanni, cerimonie)

Chi partecipa a quali incontri:

- **coordinatore dei volontari alle riunioni di équipe**
- **un volontario scelto dal coordinatore alle riunioni di équipe**
- **tutti i volontari con lo psicologo alle riunioni di condivisione/supervisione**
- **il coordinatore dei volontari (o un suo delegato) alla riunione di équipe (aperta a tutti i volontari)**
- **reciproca partecipazione ai progetti formativi degli operatori (aromaterapia) e dei volontari (incontri di spiritualità, Reiki)**



Operatori che partecipano alle riunioni dei volontari:



non è programmata la loro presenza, salvo casi particolari, per necessità o su invito per questioni o progetti specifici (psicologi, caposala, medici)

Strumenti utilizzati per facilitare l'integrazione con l'équipe:

- **briefing, riunioni di équipe e di condivisione/supervisione**
- **scambio costante fra coordinatori e volontari**
- **occasioni informali/conviviali (anche fuori hospice)**
- **partecipazione della caposala a riunioni dei volontari**
- **corsi di aggiornamento/formazione**
- **buone relazioni interpersonali**

Strumenti utilizzati per facilitare l'integrazione con l'équipe (segue1):

- **attività di assistenza condivise (Reiki, aromaterapia)**
- **verbali delle condivisioni inviati a caposala e Direttori sanitari**
- **incontri periodici tra caposala e presidente dei volontari**
- **dossier di raccolta dati dei pazienti, redatto dai volontari a disposizione degli operatori**
- **medico referente per scambio di informazioni**



Strumenti utilizzati per facilitare l'integrazione con l'équipe (segue2):

- **partecipazione occasionale degli operatori alle riunioni dei volontari**
- **colloqui bilaterali (psicologa/coordinatore) o individuali dei volontari (con l'operatore: psicologa, caposala, infermiere)**
- **colloqui bimestrali tra coordinatore e psicologa con le caposale**

Problematiche incontrate nelle relazioni tra operatori e volontari (a volte solo iniziali e superate nel tempo):

- **ove esposte, sono sempre nella direzione della scarsa rilevanza attribuita al ruolo da parte dei professionisti-operatori (forse a causa della scarsità di tempo per lo scambio informativo) e del conseguente scarso riconoscimento e dubbia valutazione positiva del ruolo del volontario**
- **raro è peraltro il sentimento da parte dei volontari di far parte integrante dell'équipe di cura al pari di quello da parte degli operatori di considerarli parte**

Problematiche incontrate nelle relazioni tra operatori e volontari:

- **incomprensione su mansioni dei volontari o sui limiti dei loro compiti**
- **differente approccio al paziente/famigliare da parte di volontario e operatore (ad esempio in materia di religiosità, eccessiva o non richiesta)**
- **esplicitazione informazioni riservate**
- **mancato rispetto delle indicazioni dell'operatore**

Problematiche incontrate nelle relazioni tra operatori e volontari (segue):

- rivalità (sottrazione del lavoro)
- percezione di essere oggetto di valutazione giudicante (sia da parte degli operatori sia da parte dei volontari)
- differenze di valutazione sulla "congiura del silenzio"
- rischio dei volontari di diventare capri espiatori
- domande di impegni burocratici
- informazioni rilevanti non riportate agli operatori

Figure professionali con le quali la relazione è risultata più difficile:

quando capita si ritiene che la relazione problematica sia legata ai caratteri dei singoli; in particolare le segnalazioni riguardano

- **OSS**
- **Psicologi**
- **Infermieri**
- **Ausiliari**

Circostanze particolari in cui la relazione con gli operatori è stata difficile:

- lavoro intenso, urgenze
- gestione dei pasti
- comunicazioni con i pazienti e i familiari
- mancata partecipazione alle riunioni dei volontari



La gestione di queste problematiche è avvenuta attraverso:

- **riunioni di condivisione specie a livello burocratico/procedurale**
- **incontri tra caposala e presidente dell'associazione**
- **dialoghi con coordinatore e/o psicologa**

Il sostegno del ruolo del volontario da parte dei operatori degli hospice

- **in alcuni hospice il ruolo del volontario è fortemente sostenuto, e si evince dalla partecipazione addirittura del responsabile UOCP alle riunioni degli stessi**
- **in altri il livello di accettazione non è alto, si nota un disinteresse, uno scollamento tra operatori professionali e volontari (anche se può esserci la percezione di riconoscimento e gratitudine informale da parte degli operatori)**

Valutazione dell'efficacia dell'impatto del servizio dei volontari in hospice:

- **quasi inesistente la valutazione formalizzata di qualità del servizio dei volontari se non attraverso i riscontri del personale e dei famigliari dei pazienti**
- **dove esistente: scheda di valutazione dell'impatto compilata dai famigliari; item contemplato all'interno del questionario di gradimento a fine assistenza**
- **in programma: un questionario quali-quantitativo per ospiti che abbiano soggiornato per almeno 15 giorni**


Interventi futuri per consolidare la qualità dell'integrazione tra équipe e volontari:

- **reciprocità della partecipazione (calendarizzare le riunioni)**
- **partecipazione a rotazione dei volontari alle riunioni di équipe**
- **investimenti in comunicazione tra volontari e operatori**

Interventi futuri per consolidare la qualità dell'integrazione tra équipe e volontari (segue):


- **momenti formativi alla presenza sia di volontari sia di componenti dell'équipe**
- **interrogazione riflessiva sulle motivazioni dei volontari al fine di evitare l'impatto negativo del bisogno di riconoscimento dei volontari da parte degli operatori**

POSSIBILI DOMANDE PER I LAVORI DEI GRUPPI



Varrebbe la "pena" fare una indagine specifica (come? Questionario, interviste...) con alcuni operatori per capire se la scarsa considerazione del contributo del volontario e lo scarso riconoscimento del ruolo risponda a verità, o sia solo una sensazione? Con quale obiettivo? (es. arrivare a interpretarne l'origine: percezione dei volontari come un ostacolo al lavoro, un peso - altri di cui occuparsi e di cui temere le azioni inopportune - , problemi di comunicazione, insufficiente comprensione e chiarezza dei ruoli, problemi organizzativi...)

POSSIBILI DOMANDE PER I LAVORI DEI GRUPPI



Sarebbe il caso di organizzare un confronto tra volontari che hanno esperienze opposte? Chi non si sente integrato si confronta con chi ha la sensazione contraria, analizzando gli strumenti utilizzati, come le criticità vengono affrontate... tra volontari e professionisti di un hospice ben integrato che vanno a visitare volontari e professionisti di un hospice dove questa integrazione zoppica?


POSSIBILI DOMANDE PER I LAVORI DEI GRUPPI

Sarebbe il caso di organizzare attività formative in comune? Ricercare e stimolare la partecipazione dei professionisti alle riunioni dei volontari? Come?

Ricercare e stimolare la partecipazione dei volontari alle riunioni dei professionisti? Come?

Predisporre una raccolta di osservazioni, considerazioni e riflessioni dei volontari da consegnare agli operatori?

POSSIBILI DOMANDE PER I LAVORI DEI GRUPPI



Ha senso pensare di sviluppare uno strumento comune agli hospice piemontesi per valutare la qualità del servizio offerto dai volontari? Se sì, come si potrebbe fare? (es. cercare altri questionari già in uso, crearne uno nuovo e specifico, farsi aiutare dai responsabili della qualità per la scelta/creazione...)

Misurare la qualità del servizio offerto non serve per stabilire chi sia più bravo o meno, ma per avere dei dati comparabili che stimolino la crescita, mantenendo le differenze che sono spesso sinonimo di qualità applicata al contesto.