

# Il ruolo delle Associazioni di Volontariato nell'ambito dell'accoglienza: l'esperienza dell'Ospedale Bambino Gesù

**Silvia Ranocchieri**

Funzione Accoglienza, Volontariato e Mediatori Culturali

*Roma 8 giugno 2019 – VI° Congresso Co.Si.P.S.*

15  
1869  
2019



Bambino Gesù  
OSPEDALE PEDIATRICO

# Il ruolo delle Associazioni

Duplici ruolo:

- assistere i pazienti e le loro famiglie in forma coordinata con i professionisti dell'Ospedale, in particolare per le esigenze di accoglienza e socializzazione
- percepire i bisogni dei pazienti e delle famiglie

Sostanziale è:

- sapere ascoltare
- facilitare la comunicazione



# Il ruolo delle Associazioni

**Relazione di aiuto «continua»** con i pazienti ed i loro genitori:

- è la **continuità della relazione di aiuto** instaurata dai Volontari che favorisce i legami di affinità con le famiglie ed instaura relazioni sociali forti

Questo è un “**Valore**” che contribuisce ad alimentare la loro **fiducia nel nostro Ospedale**, favorisce il **miglioramento della qualità delle cure** ed accresce le loro **speranze**



# Le Associazioni di volontariato

Le Associazioni di Volontariato si diversificano per mission ed expertise:

- associazioni per patologie specifiche (genitoriali)
- associazioni che svolgono attività ludico/ricreative
- associazioni che svolgono attività di accoglienza e socializzazione



# Le Associazioni di volontariato

- 42 associazioni
- oltre 800 volontari



# Le Associazioni di volontariato

L'OBG riconosce che il ruolo delle Associazioni è del tutto coerente con i propri valori fondativi e può consentire un deciso progresso nel miglioramento delle cure e nella centralità del paziente

Pertanto, nel 2018 e' stato avviato un percorso di valorizzazione del ruolo delle Associazioni, riorganizzando e sostenendo le attività



# Il progetto di riorganizzazione

## Obiettivo

- migliorare la qualità della risposta ai bisogni dei pazienti fornendo una risposta appropriata ai bisogni e il più possibile esaustiva



# Il progetto di riorganizzazione

## Azioni

- analisi dei bisogni:
  - «gruppo di ascolto» permanente e multidisciplinare
  - censimento della distribuzione dei volontari nella struttura organizzativa
  - valutazione delle esigenze, delle criticità e delle peculiarità delle strutture organizzative





# Il progetto di riorganizzazione

## Azioni

- analisi dei bisogni:
  - i bisogni dei pazienti e delle loro famiglie sono spesso in relazione con la complessità e la specificità dei percorsi clinici
  - azione delle Associazioni di volontariato spesso scoordinata e spontaneista
  - iniquità nella distribuzione dei volontari in Ospedale e quindi nella risposta ai bisogni



# Il progetto di riorganizzazione

## Azioni

- necessità di definire una organizzazione strutturata e sovrapponibile a quella sanitaria
  - che favorisca l'integrazione e la collaborazione tra le varie associazioni
  - che configuri una rete e, in forma coordinata con i professionisti dell'Ospedale, favorisca l'appropriatezza e l'ottimizzazione della risposta ai bisogni e centralizzi il paziente e la sua famiglia lungo tutto il percorso di cura



# Il progetto di riorganizzazione

## Azioni

- organizzazione dipartimentale del volontariato
  - Associazioni di volontariato organicamente operative nei dipartimenti in cui si articola l'ospedale
- individuazione di un “referente dipartimentale”



# Il progetto di riorganizzazione

Il ruolo delle Associazioni di volontariato, grazie alla riorganizzazione, si dispiega lungo l'intero percorso di cura: dal momento dell'arrivo in ospedale, attraverso il supporto informativo, l'orientamento, l'accompagnamento, alle attività di socializzazione al letto del paziente durante il ricovero, fino alla dimissione e, spesso, anche oltre con la collaborazione di Associazioni presenti sul territorio per supportare anche a domicilio i pazienti e le famiglie particolarmente “fragili”



# Il progetto di riorganizzazione

Condivisione (gruppi WhatsApp)

Per una risposta appropriata e il più possibile esaustiva, i bisogni dei pazienti e delle famiglie vengono condivisi dalle Associazioni in tempo reale e ogni Associazione collabora a soddisfare le necessità con la propria expertise e in linea con la propria mission



# Le Associazioni di volontariato

Sempre al fine di sostenere il miglioramento delle cure e la centralità del paziente e della famiglia, le associazioni godono di spazi di ascolto e di confronto attraverso la partecipazione a vari comitati consultivi dell'Ospedale



# Le Associazioni di volontariato

## Associazioni genitoriali

- patologie croniche
- malattie rare
- patologie complesse



# Le Associazioni di volontariato

Il contributo delle Associazioni genitoriali sulla qualità delle cure:

- programmazione percorsi clinici
- programmazione assistenza





# Le Associazioni di volontariato

Il contributo delle Associazioni genitoriali sulla qualità delle cure: aspetti pratici

- assistenza domiciliare
- supporto psicologico nuove diagnosi
- supporto psicologico fratelli «sani»
- acquisto macchinari (es: EVLP)
- sostegno economico alle famiglie
- assistenza medico/legale
- inserimento scolastico e lavorativo



# Le Associazioni di volontariato

## Formazione continua

- obbligatoria: generale e specifica (on line, in aula e sul campo)
- facoltativa: aggiornamenti ed approfondimenti in aula



# Progetti OPBG

- percorso del trapianto di fegato
- collaborazione con l'Ospedale nell'ambito del progetto «Nontiscordardimè» - ambulatorio pediatrico itinerante
- corsi di italiano per famiglie straniere lungodegenti
- accoglienza, accompagnamento e orientamento



# Accoglienza, orientamento e accompagnamento

- accoglienza: «da casa» all'ingresso in ospedale
- orientamento: servizi dell'ospedale
- accompagnamento: valutazione di esigenze particolari



# Accoglienza, orientamento e accompagnamento

La realizzazione di un'efficace relazione interpersonale con il paziente e la famiglia tramite un sistema di accoglienza attento ed umanizzato favorisce un clima di fiducia e rappresenta un indicatore di qualità percepita





# Grazie

**Silvia Ranocchiarì**

Funzione Accoglienza, Volontariato e Mediatori Culturali  
*[silvia.ranocchiarì@opbg.net](mailto:silvia.ranocchiarì@opbg.net)*

15  
1869  
2019



Bambino Gesù  
OSPEDALE PEDIATRICO