



Ospedale  
Papa Giovanni XXIII

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Papa Giovanni XXIII



## REGOLAMENTO PER I VOLONTARI

### in Day Hospital di Oncologia e di Ematologia

In riferimento al Regolamento per le Associazioni di volontariato dell'ASST-HPG23-Norme per le Associazioni di Volontariato presenti nelle Unità operative di Oncologia Degenza dell'ASST Papa Giovanni XXIII di Bergamo (per quanto non previsto dal presente regolamento, valgono le norme del Codice Deontologico del Volontario).

#### **PRINCIPI GENERALI**

- ✓ E' obbligo usare durante l'attività di volontariato massima riservatezza, serietà e decoro. I Volontari devono indossare un camice di colore verde chiaro, essere dotati di un cartellino aziendale con nome e con la scritta VOLONTARIO.
- ✓ Al paziente ci si presenta subito come Volontario e si chiarisce di non essere un operatore sanitario.
- ✓ L'intervento dei Volontari non va inteso come assistenza sanitaria al malato, di esclusiva competenza del personale ospedaliero, per cui sono da escludere coinvolgimenti su questioni attinenti il trattamento sanitario dei malati.
- ✓ Il Volontario si impegna a operare esclusivamente in base alle richieste del paziente in condivisione con gli operatori dell'USC di riferimento, evitando atteggiamenti che possono ledere la *privacy* e la sensibilità del paziente e dei famigliari e che possono prendere il via da valutazioni esclusivamente di natura personale.
- ✓ E' vietata la consultazione della documentazione clinica (medica ed infermieristica) e di tutta la documentazione che contiene dati sensibili, in base alla legge sulla *privacy*.
- ✓ Se inavvertitamente il Volontario viene a conoscenza di informazioni che riguardano lo stato di salute e/o altre informazioni personali del paziente, è fatto divieto divulgare tali informazioni.
- ✓ Ci si deve astenere da qualsiasi manifestazione che possa offendere le altrui opinioni morali, politiche e religiose.
- ✓ Evitare di raccontare al paziente i problemi personali, soprattutto riguardanti malattie.
- ✓ Se il paziente esprime lamentele circa il personale sanitario o sul funzionamento generale del servizio ospedaliero, il Volontario lo comunica agli operatori.
- ✓ E' obbligo del volontario presentarsi sempre in ordine (camice pulito e abbottonato; calzature comode e decorose, non infradito; si chiede inoltre di evitare l'utilizzo di profumi vista l'ipersensibilità sensoriale dei pazienti in fase di terapia).

#### **NORME DI COMPORTAMENTO IN DAY HOSPITAL DI ONCOLOGIA ED EMATOLOGIA**

I Volontari che prestano servizio presso il Day Hospital di Oncologia e di Ematologia sono tenuti a riferire al Coordinatore infermieristico, o suo sostituto, qualsiasi disagio espresso o chiaramente manifestato dal paziente e/o dal familiare.

La presenza giornaliera dei Volontari è così strutturata:

1. In reparto, nelle sale di infusione, di 2 persone dalle ore 8.30 alle ore 13.00, e di due persone dalle ore 13.00 alle 17.00.
2. In reparto, nel punto di accoglienza, di 1 persona dalle 8.30 alle 12.30 e di 1 persona dalle ore 12.30 alle 15.30.
3. La turnazione dei volontari avviene in base alle attività presenti nelle varie fasce orarie, che devono essere rispettate per il buon funzionamento dell'apparato organizzativo dell'USC di riferimento.
4. Laddove dovessero verificarsi delle entrate in ritardo (rispetto le ore 8.30) e delle uscite in anticipo (rispetto le ore 15.30 o 17.00), si chiede di riferirle direttamente al Coordinatore infermieristico.
5. Le informazioni di carattere sanitario devono essere fornite al paziente e/o familiare esclusivamente dal personale sanitario.

### ***DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEL VOLONTARIO IN REPARTO - NELLE SALE DI INFUSIONE***

Compito principale del Volontario è quello di saper offrire ascolto ed entrare in relazione con il paziente con la massima attenzione e delicatezza, consapevole della complessità dell'esperienza che lui e i suoi familiari stanno attraversando. Presta attenzione ai bisogni del paziente e dei suoi familiari per agevolare e alleggerire la loro permanenza in reparto.

Il volontario:

1. All'inizio del primo turno (h 8.30) si rivolge alla Coordinatore infermieristico per ricevere comunicazioni e indicazioni riguardanti i Pazienti con particolari situazioni di disagio oppure riguardanti Pazienti al primo giorno di terapia. Tali comunicazioni verranno trasmesse dai Volontari del mattino a quelli del turno successivo.
2. Al mattino, a inizio turno, il Volontario si accerta che i letti siano in ordine oppure li prepara per accogliere i pazienti, adoperandosi in tale mansione.  
Posiziona 5 traversine sul ripiano inferiore di ogni comodino.  
Non ripone alcun materiale nel cassetto o nel ripiano inferiore dell'armadio ad ante (i cuscini e le coperte di scorta sono da riporre nel vano superiore dell'armadio ad ante).  
Sul lettino, il paziente con il trapuntino deve essere protetto con il lenzuolo monouso per proteggere il trapuntino stesso.  
I trapuntini non vanno spostati da una stanza all'altra per non vanificare il giro dei lavaggi.
3. Nel pomeriggio all'arrivo del carrello guardaroba, ripristina lenzuola e federe (ciò che si toglie dal carrello va segnato in bolla).
4. A fine giornata, a fine turno, il Volontario verifica che tutti i letti e i comodini siano completamente sgombri di traversine i primi, e di oggetti, i secondi. Se sono avanzate delle traversine, le ripone negli armadietti. Lascia libere da lenzuoli le poltrone.
5. Agevola la permanenza del paziente durante la terapia, sia cercando l'approccio migliore con cui relazionarsi a lui, sia rispondendo ai bisogni espressi (ad esempio fornendo al paziente una coperta o cuscini, portando delle riviste, distribuendo bevande o alimenti forniti dal reparto).
6. Aiuta il paziente negli spostamenti dal letto e/o poltrona verso il bagno, dopo aver consultato l'Infermiere.
7. Su richiesta dell'Infermiere, convoca il paziente dalla sala d'attesa e lo accompagna nella sala assegnata.
8. Al termine della terapia aiuta il paziente nella raccolta degli effetti personali e lo accompagna all'uscita qualora fosse richiesto.
9. Si reca in sala d'attesa chiedendo ai pazienti se hanno delle necessità.
10. Sistema nel frigorifero e nell'armadio gli alimenti provenienti dalla dispensa/Tisaneria, assicurandosi che alla fine della giornata:  
✓ il carrellino sia completamente sgombro (per agevolare la pulizia da parte degli addetti),

- ✓ gli alimenti rimanenti vengano riposti nella dispensa o nel frigo (per agevolarne l'inventario e per garantirne l'integrità alimentare).
- 11. Predisporre il carrello per la distribuzione degli alimenti, per il break delle ore 10.00 e per il pranzo delle ore 12.00.
- 12. Si reca al punto infermieristico per prelevare il foglio di prenotazione per gli appuntamenti successivi del Paziente e li consegna direttamente al Paziente o li deposita sui vassoi prima che le infermiere li distribuiscano nelle stanze oppure li inserisce nelle cartelletta apposita. Questa attività non deve intralciare il lavoro dell'infermiere.
- 13. In collaborazione con l'Infermiere, il venerdì aiuta nello stoccaggio del materiale proveniente dal magazzino.
- 14. Si rende disponibile nell'attività di apertura delle fisiologiche secondo indicazione del personale infermieristico. Tale attività deve avvenire esclusivamente nel retro stanza della sala ancillare.
- 15. In spirito di collaborazione con il Personale Infermieristico e considerando il carico di lavoro del reparto, il Volontario, inoltre, compatibilmente col tempo richiesto dal suo ruolo specifico, prende atto del mansionario e collabora alla gestione ordinaria del materiale di consumo e della biancheria del reparto.
- 16. Tale mansionario è consultabile in Tisaneria.

### ***E' FATTO DIVIETO AI VOLONTARI:***

- ✓ Non comunicare ritardi o uscite anticipate rispetto al turno previsto
- ✓ Fornire informazioni inerenti la terapia e/o la malattia
- ✓ Trasportare i vassoi contenenti terapia.
- ✓ Manipolare le terapie del Paziente.
- ✓ Aiutare i Pazienti nei vari spostamenti se hanno la terapia infusione in corso, senza l'autorizzazione dell'Infermiere.
- ✓ Manipolare i contenitori con materiale ad alto rischio biologica (Serena e Halipack).
- ✓ Consultare la documentazione sanitaria.
- ✓ Sostare nei corridoi di transito
- ✓ Sostare in cucina seduti per consumazioni, per lungo tempo.

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento, si prega di rivolgersi al Coordinatore infermieristico o al suo sostituto.

---

### ***DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEL VOLONTARIO ALL'ACCOGLIENZA***

Le attività quotidiane dei volontari, in integrazione con gli operatori del DH Oncologico, sono definite dalle norme riportate al paragrafo "principi generali". I Volontari collaborano e coordinano la propria attività in sinergia con il reparto DH Oncologico e le altre associazioni operanti nello stesso.

Il volontario è presente nel seguente orario: al mattino dalle ore 8.30 alle 12.30 e al pomeriggio dalle ore 12.30 alle 15.30. Durante l'attività, il volontario si attiene al regolamento e all'istruzione operativa specificatamente redatta e di seguito riportata.

Il volontario è consapevole che il paziente deve affrontare terapie, esami, visite mediche e pertanto, può apparire ansioso, disorientato, preoccupato nell'accingersi e/o sostare nel reparto.

Il ruolo del volontario è importante e deve essere caratterizzato da un atteggiamento rispettoso e delicato.

Il Volontario deve offrire un'accoglienza affidabile ed essere messaggero/fonte di informazioni per facilitare e semplificare la fruizione del servizio e della struttura ospedaliera. Il garbo e la gentilezza favoriscono l'inserimento nel percorso di cura. La finalità della presenza del Volontario, inoltre, è collaborare con il personale infermieristico.

#### **Attività di front office:**

il primo contatto che il paziente ha con il DH onco-ematologico, è rappresentato dal "punto di accoglienza", situato al primo piano della torre 6.

Qui un'infermiera e un volontario, la mattina, forniscono le informazioni di cui il paziente

può aver bisogno. Il paziente, sarà sottoposto ad un prelievo del sangue, e il giorno successivo, previa visita oncologica, inizierà la terapia in reparto. Il punto accoglienza sarà sempre un riferimento ed un accompagnamento per la persona assistita con il DH.

I compiti principali del volontario sono:

1. rispondere al telefono rispettando la privacy dell'utente; al telefono il volontario si presenta e non può chiedere informazioni di carattere personale o riguardanti la patologia; se il malato comunica tali informazioni spontaneamente, il volontario prende nota e ne informa l'infermiera presente al mattino;
2. dare indicazioni per favorire l'orientamento nel D.H. e nella struttura ospedaliera;
3. consegnare documentazione conservata in busta chiusa, riportante nome e cognome e data di nascita;
4. compilare i pass auto per malati onco-ematologici;
5. orientare, se richiesto, la persona assistita che arriva per:
  - ✓ visite mediche ordinarie (con foglio appuntamento), urgenti (con impegnativa) o con bollino verde;
  - ✓ indagini diagnostiche;
  - ✓ ritiro documentazione;
  - ✓ attività in libera professione;
6. accompagnare la persona assistita nelle postazioni richieste: segreteria, sale visita, sala d'infusione, ambulatorio, sala prelievi;

**NOTA IMPORTANTE:**

L'infermiera all'accoglienza consegna ai medici in sala le comunicazioni ricevute ai malati che non ha potuto smaltire personalmente. Dalle 12.30 alle 13.00 si confronta, se possibile, con il medico sulle risposte o produzioni di documentazione da dare (es. impegnative). L'infermiera attiva il medico urgentista se ne ravvede la necessità.

Il turno pomeridiano del volontario prevede l'assenza dell'infermiera al punto accoglienza, pertanto, se l'utenza telefona ed espone un problema di carattere personale e di salute, si chiedono: le generalità, il numero di telefono, il nome del medico da cui è seguito e si assicura che verrà richiamato dall'infermiera o contattato direttamente dal medico. Il volontario raccoglie le telefonate in arrivo senza dare alcuna indicazione alla persona. Il volontario del pomeriggio raccoglie tutte le telefonate e alle ore 15.30 le consegna alla coordinatrice o suo sostituto e in assenza all'infermiere urgentista. Se si ravvede la necessità di non poter attendere fino a questi orari perché il malato mostra urgenza nell'avere risposta, si coinvolge il coordinatore o suo sostituto.

*Al termine del servizio pomeridiano:*

- ✓ attivare la segreteria su entrambi i telefoni;
- ✓ riordinare la postazione di lavoro;
- ✓ non lasciare in evidenza documentazione sanitaria;
- ✓ non lasciare incustoditi i pass auto;
- ✓ riporre tutto nei cassette;
- ✓ spegnere le apparecchiature.

*Il Volontario può essere impegnato in altre attività, quali:*

1. qualora venisse richiesto, ascoltare la persona assistita durante le attese e/o durante le terapie rendendosi disponibile ad offrire un aiuto per trascorrere il tempo con la dovuta riservatezza;
2. aiutare e, se necessario, accompagnare la persona assistita, priva di accompagnatori, a svolgere le procedure in caso di difficoltà;
3. individuare le persone che necessitano di priorità d'intervento, segnalando al personale sanitario il caso;
4. consegnare cibi e bevande su richiesta del paziente, nei momenti prestabiliti.

Il volontario sa che tutte le informazioni di carattere sanitario vengono date esclusivamente dal personale sanitario:

- ✓ non si può consultare la documentazione medica o infermieristica perchè contiene dati sensibili;
- ✓ non si possono stampare referti di esami e procedure diagnostiche se la persona assistita li richiede; si invita il paziente a farne richiesta al medico oncologo durante la visita medica, oppure all'infermiera se il referto serve per un'indagine strumentale ad esempio tac con contrasto / risonanza;

- ✓ non può accettare documentazione sanitaria da porre in visione al medico; anche in questo caso si spiega che deve chiedere un appuntamento di visita medica , con richiesta regionale redatta dal medico di assistenza primaria.

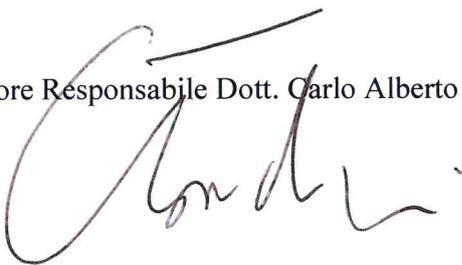
### ***DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEL VOLONTARIO IN TISANERIA***

Al Volontario viene chiesto:

- ✓ di rispettare le norme scritte apposte in Tisaneria, per ciò che concerne le modalità di preparazione e di distribuzione delle bevande calde;
- ✓ di indossare il grembiolino bianco durante la distribuzione di generi alimentari;
- ✓ di utilizzare sempre il vassoio per la distribuzione occasionale di generi alimentari o delle bevande;
- ✓ di assicurarsi, a fine giornata, che il bollitore sia vuoto; che i budini, gli yogurt e le mousse siano riposte in frigorifero; che il carrellino delle vivande sia completamente sgombrato di prodotti (le rimanenze intonse devono essere riposte tassativamente nell'apposito armadietto-scorte).

Direttore Responsabile Dott. Carlo Alberto Tondini

Firma



Lavoro curato da:

Ines Morandi, Aurora Minetti, Daniele Rovaris, Paola Poletti, Bruno Martinelli, Mimma Crotti.

---