Umanizzare la cura: il volontario come ponte tra la persona con demenza e la comunità

In un'epoca di grandi traguardi tecnologici in medicina, mantenere al centro dell'assistenza la dimensione umana e personale del paziente rappresenta ancora oggi una sfida fondamentale e necessaria. L'articolo esplora la storia, la struttura organizzativa e la mission dell'Associazione Volontari Ospedalieri (AVO), focalizzandosi sul ruolo del volontario come "ponte" e "artigiano della relazione", specialmente nel delicato accompagnamento delle persone con demenza, dove la presenza e la lentezza diventano atti rivoluzionari di umanità.

Di Francesco Luigi Colombo *(Presidente Nazionale AVO)*

In un tempo in cui la medicina e l'assistenza compiono progressi straordinari sul piano tecnologico e scientifico, si avverte sempre più il rischio di smarrire **ciò che rende autentica ogni esperienza di cura: la relazione umana**. Umanizzare la cura significa proprio questo: non ridurre la persona alla sua malattia, ma riconoscerla nella sua interezza, nella sua storia, nella sua dignità. **L'umanizzazione** non è un concetto astratto né uno slogan. È un modo di stare accanto all'altro. **È uno sguardo che incontra, una presenza che non giudica, un tempo donato senza fretta.** È la capacità di riconoscere, dietro una diagnosi, una persona; dietro il silenzio, un mondo di emozioni che chiede solo di essere accolto.

L'Associazione Volontari Ospedalieri: una storia che inizia da lontano

L'AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) affonda le sue radici a Milano nel **1975**, grazie all'intuizione del professor **Erminio Longhini**. Insieme alla moglie e a un gruppo di pionieri, il prof. Longhini **diede vita a una figura allora inedita nel panorama sanitario: il volontario ospedaliero**, una presenza silenziosa ma fondamentale accanto al malato. Tutto ebbe inizio nel 1967 da un episodio apparentemente semplice: il professor Longhini udì il lamento di una paziente ricoverata che chiedeva un bicchiere d'acqua. Quel bisogno inascoltato spinse lui, la moglie e i loro collaboratori a interrogarsi su chi dovesse prendersi cura della dimensione umana del ricovero, offrendo supporto nelle piccole necessità quotidiane e, soprattutto, conforto relazionale. Grazie anche al supporto giuridico dell'avvocato Grassani, **l'AVO fu ufficialmente fondata il 29 novembre 1975**. La sua missione era chiara fin dal principio: stare accanto alle persone fragili. Un servizio di vicinanza che, non intervenendo su aspetti prettamente infermieristici o pratici (come la somministrazione di cibo o bevande), si focalizzava interamente sulla **relazione, sull'ascolto empatico e sul calore umano**.

Una struttura capillare: l'organizzazione dell'AVO in Italia

L'AVO è oggi un'organizzazione complessa ma estremamente flessibile, capace di agire con efficacia su tutto il territorio nazionale. **Al censimento del 31 dicembre 2024, l'associazione contava 13.000 volontari attivi** in 240 sedi sparse in tutta Italia. Per gestire una realtà così vasta e variegata — profondamente radicata in contesti sociali, economici e culturali differenti — l'AVO ha adottato una struttura organizzativa articolata su tre livelli:

- le **AVO locali**: il cuore pulsante dell'associazione, rappresentato dalle 226 sedi distribuite capillarmente sul territorio nazionale;
- le **AVO regionali**: organi che garantiscono il coordinamento delle attività a livello locale, fungendo da ponte tra le singole sedi e la struttura nazionale;

- la FederAvo: l'ente federale con funzione di raccordo nazionale. Si occupa di elaborare le linee guida operative, di tutelare l'identità dell'associazione e detiene la proprietà del logo.

La struttura organizzativa dell'AVO è così concepita per coniugare l'unità d'intenti con la massima autonomia operativa delle singole sedi locali. Nel pieno rispetto dei principi statutari, ogni realtà territoriale ha la libertà di modellare i propri interventi in base alle esigenze specifiche della comunità in cui opera. **Oltre alla storica presenza negli ospedali, i volontari operano nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), nei servizi semiresidenziali, in strutture psichiatriche e nei contesti domiciliari e territoriali.** Sebbene il cuore del servizio sia rivolto principalmente alla popolazione adulta e anziana, l'impegno dei volontari AVO non conosce limiti generazionali. In diverse regioni, l'associazione supporta persone giovani e, in casi più specifici, interviene anche in ambito pediatrico. **Questa flessibilità organizzativa e territoriale ha permesso all'AVO di diversificare profondamente il proprio raggio d'azione** anche verso nuove aree di servizio tra cui, a titolo di esempio, interventi di supporto alle realtà educative (i volontari collaborano attivamente con le scuole per sensibilizzare i giovani al volontariato e, in qualche caso, garantire servizi extrascolastici e supporto alla didattica), sul territorio, a domicilio delle persone (ad esempio a Milano, Magenta, Firenze, Mondovì etc) o nei centri per persone con disabilità. Le finalità dell'Associazione sono molto efficacemente descritte nello Statuto e in particolare nell'articolo 2: "*Assicurare una presenza amichevole offrendo calore umano, dialogo e aiuto per lottare contro la sofferenza, il disagio, la solitudine e l'isolamento […] collaborando con le strutture socio-sanitarie per perseguire obiettivi di umanizzazione senza sostituirsi nei compiti e nelle responsabilità delle strutture stesse*".

Chi sono i volontari AVO? Il valore e la forza del "noi"

I volontari AVO sono **persone animate da una naturale inclinazione verso l'altro**. Provengono da percorsi di vita e professionali estremamente eterogenei, ma sono accomunati dalla scelta consapevole di donare parte del proprio tempo a chi sta attraversando un momento di sofferenza o fragilità. Per garantire un servizio qualificato e consapevole, l'associazione ha strutturato un percorso di accesso al ruolo di volontario:

- **il corso base**: nasce per offrire una formazione a chi aspira a diventare volontario. Attraverso il contributo di professionisti esperti e le testimonianze di chi opera già sul campo, il corso trasmette le competenze relazionali ed etiche minime per interfacciarsi con le persone che vivono esperienze di fragilità;
- **il tirocinio e il tutoraggio**: dopo aver superato positivamente il corso base, l'aspirante volontario non viene mai lasciato solo. Inizia un periodo di tirocinio accompagnato da un **Tutor**, un volontario esperto che facilita l'inserimento nel servizio e funge da guida nel delicato primo impatto con le strutture e i pazienti.

Ad ogni nuovo volontario viene consegnato il **Codice di comportamento dei volontari Avo**, un documento che sintetizza i valori della Federazione. Chi indossa il camice dell'associazione non agisce a titolo personale o in modo isolato: **ogni sua azione si muove nel solco della cultura, dell'etica e delle regole condivise dall'AVO**. Questo garantisce che il servizio sia sempre organizzato, riconoscibile e coerente su tutto il territorio nazionale. In AVO, **l'individualità del singolo si fonde nel valore del "noi"**, trasformando un gesto generoso in un'azione collettiva organizzata. L'umanizzazione della cura si condensa in questa **parola semplice ma rivoluzionaria: noi**. Questo concetto esprime la doppia anima dell'Associazione:

- il **"Noi" tra volontari**: è il senso di appartenenza a una comunità che condivide valori, etica e obiettivi. Nessun volontario agisce da solo; la forza del gruppo sostiene il singolo, permettendo di trasformare la buona volontà in un servizio strutturato e costante;
- il **"Noi" della relazione di cura**: è il superamento della dicotomia tra chi aiuta e chi è aiutato. In AVO non esiste un "io che porgo la mano a te" in modo unidirezionale, ma un "noi che ci incontriamo" in uno spazio di dignità condivisa. Non "io che dono il mio tempo", ma "noi che percorriamo insieme un tratto di strada", dove la fragilità dell'uno incontra la disponibilità dell'altro in uno scambio che arricchisce entrambi.

In definitiva, **questo “noi” è il filo che ricuce i legami sociali**: è l’incontro autentico tra persone che, pur con ruoli diversi, si riconoscono come parte di una medesima umanità.

Un colpetto alla porta. In punta di piedi avanziamo nella stanza:
" Permesso? Siamo volontari Avo, passiamo a fare un saluto...? "
.. inizia così ogni nuovo incontro che non sappiamo dove ci condurrà, chi ci farà conoscere, cosa ci donerà ...
Quello che riceviamo non è quantificabile, ne avvertiamo la ricchezza guardandoci stupiti negli occhi quando torniamo nella nostra stanza. Quasi a chiederci “ma è successo davvero?"
Lo scambio di emozioni ci appare magico, ci intenerisce... e siamo tutti fragili ed al tempo stesso tutti forti.

Fonte: profilo Facebook AVO Pontedera

Essere artigiani delle relazioni

Il servizio del volontario AVO si esprime in un **gesto di profondo rispetto**: e**ntrare in punta di piedi nelle stanze d’ospedale e nei diversi luoghi di vita**. Il volontario non abita questi spazi come un esperto o un tecnico della cura, ma come una presenza discreta che osserva e si mette a disposizione senza forzature. Il suo ruolo non è quello di “curare”, ma di stare accanto alla persona, agendo interamente nel campo della relazione. Quello della relazione è un terreno complesso, spesso attraversato da emozioni intense e contrastanti. Questo è particolarmente evidente nel servizio all’interno degli hospice, dove i volontari incontrano persone che affrontano diagnosi infauste, in contesti segnati dalla sofferenza. Il volontario AVO non è un tecnico dell’assistenza, ma un artigiano della relazione. **In un mondo che corre e in cui si tende a fare tutto velocemente, la sua lentezza è un atto profondamente rivoluzionario.** Perché solo chi rallenta può davvero incontrare l’altro. Il volontario è chiamato a mettersi a disposizione della persona che incontra senza fretta, rispettando i tempi dell’altro, soprattutto quando questa ha bisogno di tempo per entrare in relazione, per esprimersi, per parlare. Data l’altissima densità emotiva di queste situazioni, l’associazione riconosce che il peso della sofferenza altrui può essere gravoso e, per questo, offre percorsi di **sostegno psicologico** a chi ne sente il bisogno. L’obiettivo è prevenire il rischio di *burnou*t, garantendo che il volontario possa continuare a offrire la propria vicinanza con serenità, equilibrio e consapevolezza, proteggendo il proprio benessere interiore mentre si dedica a quello degli altri.

La demenza come prova di umanità

Tra tutte le fragilità, la demenza è forse quella che più interroga la nostra idea di cura. Essa ci impone di ridisegnare i confini di categorie che consideriamo immutabili: la comunicazione, l’identità, la percezione del tempo. Chi convive con questa condizione — e chi gli cammina accanto — impara presto che, sebbene il linguaggio verbale possa affievolirsi fino a spegnersi, la persona rimane lì, intatta nella sua essenza più profonda. La demenza ci insegna che l’incontro non passa necessariamente attraverso il logos. Esistono altri alfabeti, altre forme di contatto che arrivano dove la parola fallisce: un sorriso spontaneo, il calore di una mano nella mano, una melodia condivisa, o semplicemente il dono di una lentezza

rispettosa. **Come volontari, in particolare la demenza ci insegna una lezione preziosa: essere presenti non coincide con il "fare".** Spesso, la forma più alta di servizio consiste nel **restare, con il cuore aperto, pronti ad accogliere ciò che la persona malata può portare, riesce a portare**. Ogni volontario che siede accanto a una persona che convive con la demenza testimonia una verità fondamentale: anche quando la memoria vacilla e i ricordi sbiadiscono, la capacità di amare e di essere amati resta incorruttibile. **Resta la relazione.** Resta il cuore. Forse è proprio questo il senso più autentico del nostro impegno: **custodire l'umanità quando tutto il resto sembra vacillare**. In questo cammino complesso e delicato, il volontario AVO assume un ruolo fondamentale: quello di **ponte**. Un ponte tra la persona con demenza e la comunità, tra il silenzio e la relazione, tra la solitudine e il sentirsi ancora parte di un mondo, tra la fragilità e la speranza. Non si tratta della speranza clinica di una guarigione, ma della **speranza che il tempo presente — per quanto difficile — resti un tempo prezioso**, abitato da una relazione autentica e profonda. Essere ponte non significa sostituirsi a nessuno, ma **tenere insieme ciò che rischia di spezzarsi**. Significa custodire il legame tra la persona e la sua storia, tra la famiglia e i professionisti, tra l'istituzione e il cuore della comunità. Il volontario porta nei reparti ospedalieri, nelle RSA, negli hospice un'umanità che sa ascoltare senza fretta. È colui che si siede accanto, consapevole che il suo compito non è intervenire tecnicamente, ma **esserci autenticamente**. Il volontario non agisce mai da solo: egli porta con sé la voce di una comunità che sceglie di non voltarsi dall'altra parte. Per questo il suo servizio diventa testimonianza e invito: un **richiamo alla responsabilità collettiva verso la fragilità**. La demenza non riguarda "qualcun altro". Riguarda tutti noi, come individui e come società. Interroga il tipo di comunità che vogliamo essere: una comunità che isola o una comunità che accoglie. Il volontariato diventa allora il filo che ricuce legami dove la malattia tende a separare, la mano che restituisce valore, che fa sentire ogni persona parte di un tutto più grande.