

# Progetto AVO, una testimonianza di civiltà

di Claudio Lodoli

*Attraverso l'Associazione Volontari Ospedalieri scopriamo un'esperienza non di semplice assistenza volontaristica ai malati, ma una realtà in cui i malati stessi, vivendo assieme ai volontari rapporti di reciprocità – donandosi incondizionatamente gli uni agli altri –, sono in grado di generare cellule elementari di una società migliore.*

**L**i chiamano *Angeli delle corsie*, ma loro si schermiscono: con un sorriso lieve, con qualche parola cortese, lasciano intendere che non fanno nulla di straordinario e che svolgono solamente il loro servizio nel segno dell'Associazione Volontari Ospedalieri. Gente comune, cittadini di ogni età e condizione, con il loro abbigliamento nascosto da camici e grembiuli sui quali spicca la sigla AVO, sono più di ventimila ad avvicendarsi accanto ai degeniti in quattrocento strutture di ricovero del nostro Paese. Agiscono con discrezione e riservatezza, orgogliosi di muoversi “in punta di piedi”, comparendo al momento del bisogno e allontanandosi subito dopo con un saluto gentile. In tempi in cui tutto deve essere misurabile per avere valore, è difficile illustrare il senso della missione, assolutamente immateriale, dell'AVO con parole più efficaci di quelle dell'articolo 2 dello Statuto:

L'AVO, in obbedienza al Vangelo e con la partecipazione di tutti gli uomini di buona volontà, intende rendere a tutti coloro che non si trovano nella pienezza dei propri mezzi fisici e psichici, un servizio qualificato, volontario e gratuito; esclude qualsiasi fine di lucro anche indiretto, operando esclusivamente per fini di solidarietà sociale, civile e culturale; opera nelle strutture ospedaliere e nelle altre strutture socio-assistenziali con un servizio organizzato, qualificato e gratuito per assicurare una presenza amichevole accanto ai malati nell'ambito delle strutture stesse offrendo loro, durante la degenza, calore umano, dialogo, aiuto per lottare contro la sofferenza, l'isolamento, la noia: con l'esclusione però di qualunque mansione tecnico-professionale di competenza esclusiva del personale medico e paramedico. È una presenza che integra e non si sostituisce a quelli che sono i compiti perseguiti e le responsabilità assunte dalle organizzazioni nelle quali svolge la sua attività.

Per presentare un profilo esauriente dell'AVO è necessario fare un balzo indietro nel tempo, tornando all'Ospedale Niguarda di Milano, l'8 dicembre 1967, quando un giovane medico e ricercatore universitario di nome Erminio Longhini, percorrendo spedito un corridoio della Divisione di Medicina interna, venne colpito dall'insistente invocazione di una voce femminile: «Ho sete, acqua per favore...». Longhini si fermò ed entrò nella stanza di degenza, dove una signora anziana non riusciva a sollevarsi dal letto per prendere il bicchiere; il medico si guardò attorno e scorse un'inserviente intenta a pulire il pavimento, del tutto indifferente alla richiesta di aiuto. Innervosito la richiamò, ma ricevette una secca risposta: «Non tocca a me dar da bere ai pazienti». Poi lasciò andare lo spazzolone, e con un po' di malagrazia porse alla donna il bicchiere con l'acqua. Quella frase – «Non tocca a me» – riecheggiò a lungo nella mente di Erminio Longhini, accompagnandolo negli anni successivi nel suo nuovo ruolo di Primario della Divisione di Medicina d'urgenza all'Ospedale di Sesto San Giovanni, all'epoca sezione distaccata dell'Ospedale Maggiore di Milano.

*Il malato, con la sua debolezza, riempie di senso la funzione del volontario e il volontario insieme al malato trova giustificazione per il suo impegno.*

di volontariato dedicata ad attività socio-sanitarie in ospedale, amplificata da vari organi di stampa, rimbalzò in breve oltre la Lombardia e nel giro di qualche anno il fenomeno si estese in tutta l'Italia.

Ciò che non emerge nella narrazione di questa apparentemente semplice vicenda è l'essenza della missione del volontariato ospedaliero: forse la signora anziana ammalata del Niguarda aveva davvero sete, ma forse il silenzio di un reparto ospedaliero, deserto nel pomeriggio di un giorno di festa, poteva aver generato in lei anche un insopportabile senso di abbandono e di solitudine. Cosa c'è di meglio di chiedere un po' d'acqua per attirare l'attenzione su di sé? Nell'acqua sorge la vita, il corpo umano è composto per il 70% di acqua, l'acqua è la vita. Quella richiesta era prima di tutto una richiesta di aiuto per spezzare un innaturale, insostenibile isolamento.

Il progetto AVO è stato pensato per dare risposta a tali richieste: in questa prospettiva il malato, soggetto debole e passivo, corpo da curare identificato con un numero di letto, *insieme* al volontario diventa soggetto attivo, portatore di diritti e di doveri e quindi protagonista di un rapporto di reciprocità, inteso come reciproco e incondizionato dono di sé, in grado di generare una cellula elementare di una società migliore. Il malato, con la sua debolezza, riempie di senso la funzione del

Era il 1973 quando l'illuminato medico maturò un'idea assolutamente innovativa: nella sua divisione, ricca di elevate competenze professionali e di strumentazioni tecnologiche avanzate, mancava qualcosa; quel qualcosa era la collaborazione di cittadini non addetti ai lavori che, adeguatamente preparati, potessero impegnarsi in un ambito che presto sarebbe stato codificato con la parola "umanizzazione". Così, dopo una sperimentazione condotta nel corso di un anno grazie alla disponibilità di un manipolo di persone amiche, Longhini giunse alla conclusione che quel modello avrebbe funzionato. Nel 1975 l'AVO fu costituita a Milano, e presso il Policlinico s'inaugurò il primo corso di formazione. Obiettivo raggiunto, quindi; ma la storia dell'AVO era appena iniziata. La notizia della nascita di un'associazione

volontario e il volontario insieme al malato trova giustificazione per il suo impegno. Tutto ciò sembra descrivere una situazione paradossale: com'è possibile immaginare di conferire alla persona sofferente una funzione sociale? Del resto tutti vorremmo che le malattie scomparissero per sempre dal mondo. Tuttavia, se il Cristo afferma che avremo i poveri sempre con noi, sappiamo che avremo sempre con noi anche i malati. Se è così, perché non restituire a chi si trova nel dolore e nella sofferenza la piena dignità di persona non sospesa dalla vita, al contrario capace di contribuire, proprio in virtù della propria condizione, alla creazione di una società rinnovata, in cui nessuno sia più escluso e inutile?

L'AVO è ancora oggi uno dei riferimenti più autorevoli per la partecipazione dei cittadini al processo di umanizzazione negli ospedali del nostro Paese. Tuttavia le profonde trasformazioni del sistema sanitario, accelerate negli ultimi anni anche dall'esigenza di dare risposta alle difficoltà della grande crisi, hanno portato al superamento del concetto dell'ospedale chiuso e autosufficiente. La permanenza nei nosocomi è generalmente breve e, una volta risolta la fase dell'acuzie, i pazienti vengono indirizzati verso le strutture territoriali più idonee, con la conseguente chiusura di molti ospedali o la loro riconversione in strutture sanitarie alternative. L'AVO ha colto per tempo i segnali di cambiamento e già da molti anni ha preparato i propri volontari anche per i nuovi impieghi oltre l'ospedale. In effetti ormai la presenza dell'AVO si estende alle Residenze sanitarie assistite, alle Case di riposo, alle Case della salute, ai Centri diurni, ai Centri di riabilitazione, ai Centri alzheimer, agli Hospice e agli spazi per la lungodegenza in psichiatria. La sfida dell'AVO prosegue con rinnovato vigore perché, se da un lato le dinamiche del servizio sanitario imprimono continue trasformazioni delle strutture sanitarie, dall'altro resta immutato il bisogno di umanizzazione ovunque i cittadini malati siano accolti.

Attratti dalla straordinaria ondata di fiducia e di speranza, mai affievolita, i volontari dell'AVO continuano a servire in nome di quell'idea tanto semplice quanto straordinariamente innovativa, il cui valore assoluto, da tempo, ha superato il ristretto ambito delle strutture sanitarie, per essere riconosciuto da cittadini e istituzioni. A una società caratterizzata da legami relazionali deboli; a un Paese confuso e intristito, che sembra aver smarrito perfino il ricordo delle sue grandi tradizioni culturali, giuridiche e morali; a città offese dal cinismo e dalla noncuranza, scosse dal contrasto tra la difesa delle poche certezze residue e l'esplosione sconvolgente delle nuove povertà, l'AVO contrappone, ovunque sia presente, l'impegno dei propri volontari e la loro capacità di adeguarsi con efficacia ai nuovi compiti che li attendono. L'istanza di dignità per tutte le persone, il bisogno di recuperare la compattezza di un tessuto sociale di cui fanno parte anche i cittadini malati, con le loro difficoltà e le loro speranze, aprono infiniti spazi ai volontari dell'AVO. Costoro, indossando ogni giorno camici e grembiuli, fedeli simboli del loro servizio, contribuiscono all'affermazione dei principi della solidarietà, della legalità e della tolleranza, toccando in profondità le coscienze, con la loro silenziosa e dirompente testimonianza di civiltà.