

PROGETTO HOSPITALITE' CUORE IMMACOLATO DI MARIA

Introduzione

L'unitalsi gestisce dal 1972 la casa di accoglienza "Salus Infirmorum": la casa dell'Unitalsi a Lourdes".

Con questa certezza, in questi anni abbiamo condiviso percorsi straordinari "di fraternità" che hanno reso ogni giorno di più il "salus" cuore pulsante dell'associazione.

La casa ha già accolto una cifra esorbitante di ammalati della nostra associazione.

Il presidente nazionale Unitalsi Antonio Diella, fin dal 2003, ha voluto dare delle nuove opportunità di servizio ai soci unitalsiani creando l'hospitalité del Cuore Immacolato di Maria. Un servizio per trasformare la preziosa presenza dei volontari in "luogo di accoglienza e d'incontro" dei soci unitalsiani, malati e volontari.

Già nel 2005 tanti nostri soci hanno vissuto al Salus una esperienza di servizio, di supporto ai pellegrinaggi, con la nascita dell'hospitalité del Cuore Immacolato di Maria, quest'esperienza fa un significativo salto di qualità.

Antonio Diella, presidente dell'Unitalsi, i componenti del Consiglio Direttivo Nazionale e i componenti dell'associazione Unitalsi Lourdes sono i fondatori di questa aggregazione di cristiani al servizio dell'uomo.

I volontari si pongono al servizio della casa. Il primo obiettivo da perseguire diventa l'accoglienza del pellegrinaggio, che ha bisogno, in ogni istante, di persone di riferimento per godere appieno delle possibilità che vengono messe a disposizione.

Il volontario dell' Hospitalité si trova di volta in volta a interagire nei suoi servizi con i volontari del pellegrinaggio, con gli operatori del servizio civile nazionale e con i dipendenti della casa.

LO STAGE AL SALUS: ESPERIENZA DI UMILTA'

ECCOCI! Siamo qui, **I'HOSPITALITE' del CUORE IMMACOLATO di MARIA.**

Ricomincia questa bellissima avventura! Partiamo per un viaggio che durerà sette mesi.

Mesi pieni di emozioni, di lacrime, di preghiere, di abbracci, di lavoro.

Tutto questo si può racchiudere in una sola parola: **SERVIZIO.**

Servizio donato al fratello disabile, all'amico barelliere, alla sorella dama, al pellegrino, a chiunque incontriamo nel Salus Infirmorum.

Un servizio offerto senza nulla chiedere, senza nulla pretendere.

Siamo qui per ringraziare anticipatamente tutti quelli che quest'anno avranno il coraggio e la voglia di continuare questo cammino, ma ancora di più i "nuovi" che verranno a svolgere questo

cammino UNITALSIANO. Grazie a tutti quelli che si accosteranno al servizio, senza pretese, puliti nel cuore, pronti a svuotarsi di se stessi per potersi riempire delle emozioni date e ricevute dal fratello.

Quello che Vi chiediamo è solo “FIDUCIA,RISPETTO e ASCOLTO”.

Grazie!

IL GREMBIULE

Nulla è più umile di un grembiule di servizio.

Non solo preserva dalle macchie, ma nasconde la persona lasciando trasparire l'azione, ossia il servire. E' un segno di dignità.

Nell'ULTIMA CENA, Gesù ama per primo, serve per primo, perdona per primo, compie il gesto del servo per eccellenza. Si alza da tavola, depone le vesti, mette da parte tutti i titoli, si annoda un grembiule e inizia a lavare i piedi dei dodici APOSTOLI.

Questo gesto sottolinea accoglienza, amore, umiltà, amicizia, condivisione.

Poi Gesù si siede e riprende le vesti del maestro, ma senza togliere il grembiule, non si è maestri se non si è servi. **Don Tonino diceva “chi non vive per servire non serve per vivere”.** Il centro della giornata dello stagista è “ L'EUCARESTIA”. L'Eucarestia qualifica il servizio e il servizio fa diventare vera la messa. L'Eucarestia rappresenta la motivazione del servizio, nella messa c'è il PERCHE' del servizio e anche il COME: servi umili ed ultimi.

Il servizio dello stagista va prima verso il gruppo, poi va verso gli altri. La prima forma di carità la si vive nel gruppo stesso.

Gesù dice: “Vi riconosceranno da come vi amerete”.

Dunque i volontari si riconosceranno da come si amano, dalla carità che usano tra loro stessi e poi anche dal servizio reso agli altri.

Il servizio è dono di Cristo, è risposta ad una chiamata è il nostro “SI” alla Vergine.

REGOLAMENTO

LUOGO DEL SERVIZIO

Il luogo di servizio del volontario è il “ SALUS INFIRMORUM”

PERIODO DEL SERVIZIO

Dal martedì di PASQUA alla fine di ottobre. La durata del servizio è di due pellegrinaggi.

REQUISITI PER PARTECIPARE

Possono partecipare al servizio di Volontariato a Lourdes i soci ausiliari ed effettivi che:

- > siano in regola con il versamento delle quote associative e, in particolare con quella dell'anno 2018;
- > abbiano partecipato nell'anno 2018 ad un pellegrinaggio a Lourdes, Fatima, Loreto e Terra Santa
- > ad altro pellegrinaggio (con almeno due notti di pernottamento) ritenuto idoneo al mantenimento della qualifica di socio
- > si impegnino con il Presidente di Sottosezione a parteciparvi nell'anno 2018.

ITER DELLA RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE

- > La richiesta di partecipazione deve essere predisposta sul modulo preparato da Presidenza Nazionale, scaricabile dal sito www.unitalsi.it, alla pagina "VOLONTARIATO al SALUS".
- > Deve essere sottoscritta dal richiedente e firmata per autorizzazione dal Presidente di Sottosezione.
- > Dopo l'autorizzazione, la Sottosezione deve inviare la richiesta, in Sezione, che provvede ad apporre il visto per presa visione sulla richiesta e la invia alla seguente casella di posta elettronica: stagealsalus@unitalsi.fr
- > Se entro 8 giorni dalla ricezione della domanda, vistata dalla Sezione, il volontario e la Sezione non ricevono diniego alla partecipazione, la domanda si intende accettata.
- > Non è possibile partecipare con la propria Sezione al servizio di volontariato dell'HCIDM.
- > I volontari possono, per eventuali richieste ed informazioni, rivolgersi allo stesso indirizzo email: stagealsalus@unitalsi.fr
- > al numero telefonico del Salus Infirmorum 0033 562 42 74 00 oppure al responsabile dell'HCIDM Michele Petrella 00 33 674 79 56 45.

COME RAGGIUNGERE IL SALUS INFIRMORUM (LOURDES)

- > Il volontario organizza il proprio viaggio di andata e ritorno a proprie spese.
- > Se si richiede un passaggio su un treno o su un bus Unitalsi, la richiesta va fatta in autonomia alla Sezione interessata.

LA STRUTTURA DI ACCOGLIENZA PER I VOLONTARI

- > La struttura disponibile per i volontari è la casa "GIOVANNI PAOLO II" ubicata in Lourdes - Chemin de Tresbeout
- > L'Unitalsi ha predisposto un regolamento per l'uso della casa dove alloggeranno i volontari. Il medesimo verrà illustrato e condiviso al momento dell'accoglienza e dovrà essere osservato in ogni sua parte.
- > La struttura è situata a 200 metri dal Salus ed è dislocata su due piani.
- > Al piano terra si trovano tre camere doppie, al primo piano 5 camere doppie. Tutte le camere sono dotate di aria condizionata, bagno con doccia, bidet.

- > Un soggiorno con cucina attrezzata (frigo, placche di cottura, forno, lavastoviglie).
- > Un disimpegno con lavatrice ed asciugatrice e un locale con materiale di pulizia e deposito biancheria.
- > Tutte le camere hanno in dotazione lenzuola, coperte, federe ed asciugamani.
- > La casa non è dotata di impianto WiFi.
- > Al momento dell'arrivo il gruppo dell'HCIDM prende in consegna la struttura, provvedendo poi a riconsegnarla, al momento della partenza, segnalando eventuali disfunzioni o danni.
- > Il giorno della partenza i volontari dovranno lasciare la casa in ordine, depositando tutta la biancheria sporca in apposito contenitore.

SERVIZI AL SALUS INFIRMORUM

- > Il responsabile dell'HOSPITALITE', all'arrivo del gruppo dei volontari, fornirà indicazioni dettagliate sui servizi da svolgere. Abbiamo previsto:
 - una celebrazione per il mandato di servizio.
 - un momento di presentazione e di conoscenza del gruppo.
 - condivideremo momenti di preghiera, e quando possibile i pasti.
 - Un momento di verifica dell'esperienza.
- > I volontari non prenderanno iniziative se non autorizzate ed eviteranno di accedere ai magazzini e alla cucina, se non autorizzati.
- > Eviteranno di chiedere menù personalizzati ed in caso di intolleranze alimentari ne parleranno col responsabile.
- > Ogni volontario potrà redigere una relazione sulle attività svolte facendo emergere le eventuali problematiche.
- > Condividerà suggerimenti per il miglioramento del servizio.

PROPOSTA FORMATIVA E SPIRITUALE

PERCHE' L' HOSPITALITE' CUORE IMMACOLATO DI MARIA SI CHIAMA COSI'?

All'ingresso del **Salus Infirmorum** è collocata una statua dedicata al Cuore Immacolato di Maria. Questa effigie apparteneva all' Albergo Bethanìe.

Noi non vogliamo fermarci ad un ricordo storico, ma riteniamo importante far memoria e rendere testimonianza con una esperienza nata nel seno dell'Unitalsi: volontari che vivono l'esperienza dell' Hospitalité Cuore Immacolato, avendo in Maria un modello da imitare.

L'Evangelista Giovanni, raccontandoci il "segno" di Cana nel suo Vangelo, ci dice che Maria era presente a quella festa di nozze con Gesù e i suoi discepoli. In quella situazione, in cui si stava manifestando un disagio perché veniva a mancare il vino, Maria si manifesta:

- è una Madre che ha gli occhi vigili e buona,
- è una Madre che ha un cuore ricolmo di misericordia;
- una Madre che ha mani che vogliono aiutare.

Anche noi in quanto volontari siamo chiamati a vivere questa esperienza mettendo in pratica l'invito che Maria rivolge ai servitori: **"Qualsiasi cosa vi dica, fatela!"**

Noi dobbiamo avere:

- > occhi gioiosi che sanno accogliere ogni sorella e fratello con amore;
- > mani e braccia che vivono un servizio umile e disponibile;
- > cuore che aiuta il Signore a compiere i suoi prodigi e così anche noi da acqua diventiamo vino buono.

Gesù e Maria che a Cana ci offrite il vino nuovo della gioia e dell'amore, siate guida per noi in questo cammino di servizio.

ICONA DEL BUON SAMARITANO

Su una parete del self service, uno dei luoghi del servizio dei volontari dell' Hospitalité Cuore Immacolato di Maria, è collocata una artistica rappresentazione del Buon Samaritano. Gesù è il Buon Samaritano che per primo offre la sua vita a servizio per noi.

"Il Figlio dell'uomo, non è venuto per farsi servire, ma per servire e dare la propria vita in riscatto per molti" (Mt. 20,28).

Il Salus, nostra Casa di Accoglienza, è la **Locanda della Carità**.

Quale insegnamento ci offre il Buon Samaritano? Egli ha compassione, si ferma e condivide il suo cammino con quel malcapitato, assalito dai violenti.

In una realtà come quella di oggi in cui cadiamo nella tentazione della delega del servizio della carità, egli ci invita a fermare la nostra corsa e a prenderci cura di tutti coloro che incontriamo: sorelle e fratelli che condividono il nostro cammino associativo, sorelle e fratelli malati, sorelle e fratelli che si affacciano sulla soglia di questa nostra casa.

Il Buon Samaritano, poi, usa due elementi semplici, umili per dare sollievo al ferito: versa sulle sue ferite olio e vino.

L'olio, con la sua piacevole e tonificante azione che esercita sul nostro corpo, dice come lo Spirito di Dio, dà vigore alle membra e abilita " energicamente " noi cristiani a compiere la volontà del Padre come Gesù, l' Unto di Dio. Il vino è elemento messianico e ci richiama il vino buono, anticipo della risurrezione.

Nel nostro servizio, al di là di quanto materialmente compiamo, noi ci prendiamo cura e accompagniamo all'incontro con Cristo.

Infatti il Samaritano è contento di trovare qualcuno cui affidare il ferito perché trovi sicurezza e ci mette anche di tasca propria.

Anche noi viviamo questo servizio gratuitamente. E le persone con ci appartengono: le affidiamo a qualcuno, le affidiamo a Cristo. Per questo serviamo gratuitamente. Allora il nostro servizio è necessario e unico e deve essere connotato da una accoglienza vissuta e donata. È un servizio fraterno che dona gioia e speranza.

MARTA E MARIA

L'esperienza dello stage è valida per noi come Chiesa, come Associazione. Siamo gioiosi di essere Unitalsi e vogliamo essere Unitalsi. Dobbiamo riempire la nostra esperienza come Hospitalité del Cuore Immacolato di Maria di una forte Spiritualità. Per questo ci richiamiamo all'episodio evangelico di Marta e Maria, sorelle di Lazzaro: una famiglia amica di Gesù e ospitale.

Se nella parabola del Buon Samaritano Gesù ha sottolineato "il servizio", la "carità", adesso mette in evidenza come la possibilità del fare dipende dall'ascoltare. Per essere autentici diaconi, servi, dobbiamo essere discepoli di Gesù, che imparano da lui, che si siedono ai suoi piedi e lo ascoltano. Marta fa un servizio bello e buono, ma dimentica l'ospite. Le cose la fagocitano e perde la relazione. La parte buona che Maria sceglie è proprio la relazione con Gesù.

Dobbiamo accogliere l'amore di Gesù nella nostra vita, consentirgli di essere nostro maestro, di lasciarlo essere il Signore della nostra vita.

È ciò che ha fatto Maria: ella ha scelto la relazione con Gesù, accettando di metterlo al centro della sua vita, di lasciarsi plasmare da lui.

È ciò che Gesù ha indicato a Marta: non le ha detto di fermarsi nel suo servizio, ma di viverlo come forma, espressione dell'amore verso di lui. Ospitare il Signore è allora consegnargli la vita, accoglierlo in ascolto di quanto ha da dirci. Egli è presente nella sua Parola, nell'Eucaristia. Lo Spirito Santo ci doni l'umiltà di Maria per "stare ai piedi" di Gesù, per ascoltare e imparare il suo amore; ci doni la schiettezza di Marta per consegnare sempre a Lui quanto abbiamo nel cuore affinché Egli possa distogliere il nostro sguardo, i nostri sentimenti, il nostro cuore da noi stessi e ricentrarli nella relazione con Lui.

SANTA BERNADETTE

Bernadette ci è di esempio per il nostro cammino di Hospitaliers del Cuore Immacolato di Maria. Nel nostro cuore nasce il desiderio di conoscerla, di imitarla, riconoscendo la sapienza evangelica che ha animato la sua vita. Vogliamo perciò incarnare il messaggio di Lourdes a partire da Bernadette, che ne è stata la prima testimone.

Dopo le apparizioni, Bernadette vive gli anni che precedono l'ingresso in convento a Nevers all'Ospizio dove si occupa degli ammalati " *specialmente quelli anziani e più disgustosi* ", per i quali manifesta un grande affetto, e mostra grande attenzione verso le altre ragazze bisognose.

Questo tempo farà maturare a Bernadette la scelta di farsi Suora della Carità perché queste religiose si occupano dei poveri e lei ama i poveri. Diventata Suora della Carità, Bernadette viene presentata dalla Madre Superiora al Vescovo come "una buona a nulla".

E il Vescovo, che conosce e comprende Bernadette, risponderà: " Ti affido l'incarico della preghiera". Ma poi, nonostante la sua malferma salute, Bernadette sarà aiuto infermiera, responsabile dell'infermeria e sacrestana. Ella stupisce tutti per la sua capacità di adattamento.

Dà prova di competenza e di amore.

Con la sua gioia interiore, con il suo buon senso, con la sua lucidità spirituale, con la sua umiltà, Bernadette serviva la comunità, anzi lei si paragonava a una scopa che si mette dietro la porta dopo aver svolto il suo compito.

Questo stile di vita di Bernadette ci aiuti a vivere il nostro servizio di stage incarnando questi valori nei vari servizi cui siamo chiamati.

Questo stile darà sempre più un volto nuovo e bello al nostro Salus Infirmorum.

Con Bernadette diciamo:

“Gesù, donaci il pane dell’amore..... Il pane dell’umiltà Il pane della forza ... il pane della pazienza ...il pane di servirti nei poveri.”

IL NOSTRO CAMMINO

Da quanto affermato emergono alcune attenzioni:

- > Ciascun volontario si impegni a vivere il proprio servizio con umiltà e generosità e accoglienza.
- > Il cammino del gruppo sia improntato a fraternità e condivisione, avendo attenzione di collaborare con tutti e sostenendo chi potesse trovarsi in difficoltà.
- > Noi siamo chiamati a giocare una partita fondamentale: la bellezza, il valore della nostra Associazione Unitalsi.
- > Il nostro servizio, oltre a far vivere il Salus, è una modalità per raccontare e promuovere la nostra Associazione.
- > Come Gesù il Giovedì Santo, anche noi rivestiamoci del grembiule: Bernadette lo ha sempre usato e amato.
- > Anche noi vogliamo essere la Chiesa del grembiule.

Il Cammino offrirà:

- > presentazione dell’ HCIDM
- > celebrazione eucaristica quotidiana presso la Cappella del Salus
- > Santo Rosario serale
- > partecipazione alla Processione Eucaristica e Mariana
- > momento catechetico sul tema dell’anno
- > uscite formative: Betharram, Cenacolo, Cité S. Pierre – Monast. Immacolata- S Savin
- > Cammino dell’Acqua, Scoperta del Santuario e delle tre Basiliche
- > serata del racconto: il volontario condivide con il gruppo le occasioni di incontro, le esperienze di promozione umana e spirituale vissute
- > Il “Diario dell’ Hospitalité”: una raccolta di bellezze, racconto di suggerimenti e di fraternità.

PROMESSA - CONSACRAZIONE

L’ esperienza dell’ Hospitalité del Cuore Immacolato di Maria è un cammino che racconta l’essere della nostra Associazione Unitalsi.

È scoprire e vivere un di più, un sentirsi ancora più disponibili al cammino associativo, una passione. Per questo si propone che, dopo tre anni di servizio, il volontario che vive costantemente il cammino associativo, può far domanda di **promessa – consacrazione**.

Ottenuta ciò, **l’Ospitaliere promette a se stesso ed alla Vergine di ritornare, per sempre, e donarsi agli altri con una disponibilità Bernadettiana.**

È anche prendere coscienza di un legame più profondo con l’ Associazione e quindi con la Chiesa. Non dimentichiamo che noi siamo Associazione Ecclesiale pubblica di fedeli e quindi chiamati ad essere nella Chiesa in piena comunione e collaborazione con i nostri Pastori.

LA PREGHIERA DELL’HOSPITALIER DEL CUORE IMMACOLATO DI MARIA

Oltre al culto mariano, per l’hospitalier del Cuore Immacolato di Maria, riveste una particolare importanza la conoscenza di Bernadette, del suo cammino di Santità, quasi ad assumerla quale modello di umiltà, di verità, di coraggio e di attaccamento all’amata Grotta di Massabielle.

La preghiera di un autore sconosciuto ci presenta queste doti che dobbiamo essere capaci di assimilare a poco a poco.

Bernadette,
Per mettere sulle tue orme i miei passi troppo esitanti
Per favore Bernadette prestami i tuoi zoccoli.
Sono per me simbolo sia di buon senso,
che di povertà e di semplicità.
Tu sai bene che tutto ciò mi manca.
Per favore Bernadette prestami i tuoi zoccoli.
Tu andavi a raccogliere la legna per il fuoco
Che riunisce gli uomini e li riconforta.
Affinché anch'io possa riscaldare coloro che cercano,
ora il silenzio o la parola, ora il sorriso o il sostentamento,
Per favore Bernadette prestami i tuoi zoccoli.
E se sono troppo piccoli, che mi rendano modesto,
che io possa avanzare con la consapevolezza dei miei limiti,
a piccoli passi, cadendo e rialzandomi,
Per favore Bernadette prestami i tuoi zoccoli.
Per andare verso Maria con maggior fiducia,
per scoprire l'acqua viva offerta agli assetati,
per andare verso la mensa del pane della grazia
Per favore Bernadette prestami i tuoi zoccoli.
Per salire verso il Padre che mi attende e mi ama
Per entrare nella festa fin dall'inizio del cammino,
dopo aver camminato, portando le mie gioie, le mie pene,
sempre chiedendoti di darmi la mano
Per favore Bernadette prestami i tuoi zoccoli

AMBITI DI SERVIZIO

TRANSIT ARRIVI E PARTENZE

> L'accoglienza e il saluto dei pellegrinaggi

SERVIZIO AI PIANI DI SOGGIORNO DEI MALATI - ANIMAZIONE NEL SALONE DEL PIANO TERRA

> Accogliere gli ospiti e nei momenti di maggior presenza costruire relazioni e dare ascolto

> Costruire relazioni coi volontari del pellegrinaggio in servizio ai piani

SERVIZIO SALA DA PRANZO MALATI DEL SESTO PIANO

> Collaborare con i volontari del pellegrinaggio e il personale di coordinamento della casa

SERVIZIO DI SUPPORTO AI BAR DEL PIANO TERRA

> Supporto ai volontari del Servizio Civile nei momenti di maggior afflusso

SERVIZIO DI SUPPORTO AI BAR DEL PRIMO PIANO

> Supporto ai dipendenti nei momenti di maggior afflusso

SERVIZIO NELLE SALE DA PRANZO DEL SELF

> Accogliere gli ospiti e curare l'ordine e la bellezza dei locali

TRANSIT ARRIVI E PARTENZE

L'accoglienza e il saluto dei pellegrinaggi

Questo servizio viene assegnato naturalmente nei giorni di arrivo e partenza dei pellegrinaggi.

L'obiettivo dell'Hospitalier è quello di curare l'accoglienza nel SALUS INFIRMORUM

IL GIORNO DELL'ARRIVO

I pellegrinaggi possono arrivare a Lourdes con il treno, l'aereo e i bus.

ARRIVO IN TRENO

Lo spostamento dalla stazione ("gare") avviene con bus per i malati e i volontari e con camion per i bagagli e i materiali. I malati sono trasportati con i pullman ambulanza dell'Hospitalité NDL a arrivano al 7° piano del Salus sulla Rue de Pau (Transit).

Il personale volontario raggiunge il Salus con i pullman previsti per i pellegrini, per le dame ed i barellieri del pellegrinaggio.

I bagagli e i materiali arrivano sempre sulla rue de Pau, più tardi, con i camion previsti allo scopo.

Il personale e i pellegrini alloggiati al Salus arrivano al piano terra e si recano alla reception per recuperare la chiave della camera e i ticket del Self dell'Amicizia.

Il personale e i pellegrini alloggiati al Florence e al Maristella recuperano la chiave della camera ed il ticket del Self dell'Amicizia alla reception del loro albergo.

ARRIVO IN AEREO

Dall'aeroporto TLP (Tarbes Lourdes Pyrenées) tutti, indistintamente, vengono accompagnati al salus con i pullman della ditta Manterola.

Per le persone in carrozzina o in barella sono previsti dei pullman attrezzati con pedana, anche questi pullman arrivano sulla Rue de Pau al Transit del Salus.

I bagagli degli ospiti vengono caricati sui medesimi bus.

ARRIVO IN BUS

Accogliamo sempre più dei pellegrinaggi organizzati in pullman privati, in alcuni casi anche con malati in carrozzina e barella e quindi con bus attrezzati.

Generalmente diamo come luogo d'arrivo al Salus il medesimo transit della Rue de Pau.

Può succedere in casi eccezionali che vengano accolti al piano terra quando si verifica la concomitanza di arrivi e partenze.

Spesso scendono dai bus anche pellegrini destinati ad altri hotel (Florence, Maris Stella, La Source).

Anche in questo caso i bagagli sono sui pullman medesimi.

COSA FA L'HOSPITALIER DEL CUORE IMMACOLATO DI MARIA

- > S'informa presso il responsabile dell'HCIDM del programma degli arrivi
- > Sarà presente al settimo piano con dovuto anticipo rispetto agli orari previsti
- > Si mette a disposizione dei responsabili del Salus (Olivia e Gianfranco) senza prendere iniziative personali
- > Aiuta a mantenere in ordine il transit per una migliore accoglienza
- > Prepara delle caraffe e dei bicchieri di plastica per l'eventuale necessita'

- > Si occupa dell'accoglienza dei malati soprattutto quando il personale volontario del pellegrinaggio è insufficiente
- > È attento nel dare indicazioni sull'uso degli ascensori
- > Pone la massima attenzione ai cartellini indicanti la camera assegnata al fine di prendere il giusto ascensore
- > Accompagna le persone in difficoltà o disorientate per facilitare la sistemazione
- > Aiuta nello scarico dei bagagli sia dai camion che dai bus
- > Si fa parte attiva nel trasferimento degli ospiti dalla carrozzina dell'hospitalité alle pieghevoli del salus
- > Avrà cura di non abbandonare un malato su un piano non presidiato dai volontari del pellegrinaggio
- > Si prenderà cura anche delle persone che devono raggiungere altre strutture (La Source in particolare)

REGALA UN SORRISO A TUTTI!

IL GIORNO DELLA PARTENZA

Tutti ripartono dal Salus con i medesimi mezzi di trasporto dell'arrivo!

GESTIONE DEI BAGAGLI E DEI MATERIALI

Il giorno della partenza, con molto anticipo, i bagagli e i materiali vengono depositati nel transit del settimo piano suddivisi per tipologia di trasporto e per numero di convoglio (Treno 1 – Treno 2 – Aereo 1 – Aereo 2 – Bus 7...)

Sarà cura dell'Hospitalier aiutare nel presidio del transit e indirizzare gli ospiti verso il giusto spazio.

Garantire gli spazi necessari alla circolazione delle persone evitando pericoli di infortunio

Controllare che i cartellini dei bagagli corrispondano con i cartelli indicati (Treno, Bus, Aereo...)

All'arrivo del camion verificare la presenza dei barellieri addetti al carico

All'arrivo dei bus aiutare nel trasferimento dei bagagli dal transit

ASSISTENZA AGLI OSPITI DURANTE LE ATTESE

Spesso i malati vengono accompagnati con largo anticipo al settimo piano del Salus, per liberare i piani del Salus ai fini delle pulizie.

In questi casi i malati sono "parcheeggiati" e in molti casi il personale dedicato all'assistenza è molto limitato.

L'hospitalier del Cuore Immacolato di Maria deve quindi:

- > Essere al transit molto prima dell'orario di partenza previsto
- > Accogliere i malati e dare loro tutte le comodità possibili
- > Essere a conoscenza dell'esistenza di letti, camere di transito, bagni e conoscerne le modalità di utilizzo
- > Mettersi all'ascolto di chi è più solo
- > Collaborare coi responsabili del pellegrinaggio nella gestione dell'animazione e dell'occupazione del tempo
- > Rispettare le abitudini di ogni sezione senza entrare in conflitto

- > Animare con discrezione un momento di preghiera quando necessario é opportuno
- > Accorgersi delle persone più in difficoltà

REGALARE UN SORRISO A TUTTI!

AL MOMENTO DELLA PARTENZA

All'arrivo dei bus, il responsabile della casa, darà le giuste indicazioni di movimento degli ospiti.

L'hospitalier del Cuore Immacolato di Maria deve:

- > Facilitare gli spostamenti delle persone chiamate
- > Tranquillizzare chi teme di perdere il bus
- > Assicurarsi che le persone salgano sul giusto mezzo di trasporto
- > Verificare che nei bagni o nei transit non venga dimenticato qualcuno
- > Accompagna le persone in difficoltà o disorientate per facilitare il trasferimento
- > Si fa parte attiva nel recuperare le carrozzine pieghevoli del salus

DOPO LE PARTENZA

> Aiutare nella sistemazione dei locali, molto spesso immediatamente riutilizzati per un'altra partenza o un arrivo.

REGALA UN SORRISO A TUTTI!

SERVIZIO AI PIANI DI SOGGIORNO DEI MALATI

Costruire relazioni coi volontari del pellegrinaggio in servizio ai piani

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA NEL SALONE DEL PIANO TERRA

Accogliere gli ospiti, costruire relazioni e dare ascolto

SERVIZIO AI PIANI DI SOGGIORNO DEI MALATI

Ogni piano del Salus accoglie dai 36 ai 62 ospiti.

Il Salus "basso" (piani 2 - 3 - 4 - 5) viene utilizzato sempre come luogo di accoglienza dei malati.

Il Salus "alto" (piani 8 - 9 - 10) solo in alcuni periodi della stagione ha la vocazione ospedaliera, mentre nella maggior parte della stagione ha un utilizzo alberghiero, accogliendo i volontari della fraternita e i soci in hotel.

Ogni piano ha una sua autonomia con una serie di servizi e materiali messi a disposizione. Durante lo stage verrà fatta una formazione specifica a tutti i volontari per trasmettere le conoscenze basilari utili al servizio.

In caso di dubbi occorre far riferimento alla direzione evitando di dare informazioni errate.

L'obiettivo di questo servizio è quello di creare una relazione col personale volontario ai piani per promuovere il giusto utilizzo della struttura e dei materiali.

Una buona conoscenza delle opportunità che la casa offre sarà utile alla migliore riuscita del pellegrinaggio e del soggiorno.

Il giorno dell'arrivo

L'ospitiere sarà presente *al momento dell'arrivo del pellegrinaggio* per garantire l'accoglienza dei volontari e dei malati e per instaurare fin da subito una relazione positiva.

La vostra presenza sarà un significativo valore aggiunto nel momento in cui, acquisite le competenze, sarete in grado di trasmetterle al personale volontario ai piani.

Durante il soggiorno

Fare una prima visita ai piani all'inizio della giornata, per verificare le necessità della Capo Sala o delle sorelle al piano.

Ogni richiesta deve pervenire alla direzione per essere assolta

I problemi tecnici riscontrati o segnalati saranno risolti dal personale addetto alla manutenzione, ma sarà vostra cura far pervenire prontamente la segnalazione

Un secondo incontro con le sorelle ai piani è opportuno al momento del cambio turno. Questo potrà essere un momento di verifica della soluzione dei problemi segnalati in mattinata e un momento di fraterna conoscenza col personale del secondo turno. Anche in questo caso sarete incaricati di raccogliere le eventuali necessità.

Un terzo passaggio sui piani dovrebbe avvenire verso le ore....., momento della cena degli ospiti, per uno scambio sulla giornata trascorsa, e per raccogliere le eventuali esigenze per il giorno successivo

Avere una lista per capire le problematiche: (cosa chiedere , cosa guardare e cosa manca)

Il giorno della partenza

Sarete di grande aiuto per agevolare le operazioni di pulizia del piano e per rispondere alle mille richieste dell'ultimo minuto.

Il riassetto del piano inizia generalmente al momento della colazione, spesso anticipata per i treni in partenza al mattino.

Un veloce colpo d'occhio sulla qualità del lavoro svolto vi permetterà di segnalare alla direzione eventuali inadempienze che diverrebbero uno spiacevole disagio per il pellegrinaggio in arrivo.

REGALA UN SORRISO A TUTTI!

Attività particolari

La direzione potrebbe chiedere all'hospitalier una collaborazione puntuale su alcune verifiche:

- > Controllo dei punti luci non funzionanti
- > Rifornimenti di prodotti o materiali ai piani
- > Verifica delle scorte disponibili

Dopo aver completato il servizio ai piani inizia il servizio di accoglienza nel salone del piano terra

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E ANIMAZIONE NEL SALONE DEL PIANO TERRA

Accogliere gli ospiti e nei momenti di maggior presenza costruire relazioni e dare ascolto

Il salone del piano terra è il principale luogo d'incontro del Salus.

Nei momenti liberi dalle celebrazioni i malati soggiornano volentieri in questo spazio.

L'idea di creare un servizio animazione e accoglienza non vuole sostituirsi al pellegrinaggio che spesso volte organizza momenti di festa e di animazione.

La presenza degli hospitalier del Cuore Immacolato di Maria può essere un valore aggiunto per l'attenzione al singolo e lo stimolo al dialogo e all'ascolto.

Cosa inventarsi?

- > Avvicinarsi alle persone sole o che si isolano per creare una relazione,
- > Aiutare nello scrivere le cartoline ricordo,
- > Giocare con chi è solo (tombola-dama-carte) e con chi vuole
- > Curare lo spazio gioco per i bambini
- > Avere un occhio di riguardo per gli ospiti seduti sulle panche esterne, altro luogo d'incontro...

Sarete anche molto utili per:

- > Garantire l'ordine e l'ambiente confortevole nel salone
- > Facilitare l'uso degli ascensori nei momenti di grande afflusso

Per questo tipo di servizio è molto difficile definire degli orari.

Tutto è vincolato dalle celebrazioni e della meteorologia.

Presso la reception è sempre presente il programma delle celebrazioni, avrete quindi cura di prenderne conoscenza per finalizzare la vostra presenza nel servizio.

Indicativamente il salone è "più vissuto":

Fra le 10:30 e le 11:30

Fra le 13:00 e le 15:00

Fra le 17:00 e le 18:30

Fra le 20:00 e le 21:30

Sempre naturalmente compatibilmente con le celebrazioni.

REGALA UN SORRISO A TUTTI

SERVIZIO SALA DA PRANZO MALATI DEL SESTO PIANO

Collaborare con i volontari del pellegrinaggio e il personale di coordinamento della casa

I soci malati consumano abitualmente i pasti presso la sala da pranzo del sesto piano.

In sala da pranzo troverete:

- > un operatore dipendente che si adopererà per la migliore ed efficace risposta alle esigenze degli ospiti;
- > un'équipe di sorelle e barellieri, che insieme alla Capo Refettorio organizzerà al meglio il servizio tavola agli ospiti della casa.

ORARI DEL SERVIZIO

Gli orari previsti, salvo particolari necessità del pellegrinaggio, sono i seguenti:

- La colazione alle ore 07.30
- Il pranzo alle 11:45;
- La cena alle 18:45.

Il volontario dell'Hospitalité del Cuore Immacolato di Maria dovrà:

- > Presentarsi all'operatore dipendente e alla capo Refettorio

- > Mettersi a disposizione, per ricoprire il ruolo a lui assegnato, costruendo una relazione positiva col personale volontario del pellegrinaggio e dando testimonianza di accoglienza
- > Accogliere gli ospiti malati e accorgersi delle persone più sole
- > Agevolare l'accesso e il deflusso dalla sala da pranzo organizzando al meglio l'utilizzo degli ascensori:
 - > Dirigere gli ospiti che vogliono scendere al piano terra sugli ascensori 4 - 5 - 6
 - > Utilizzare gli ascensori 1 - 2 - 3 per i piani 2 - 3 - 4 - 5
 - > E gli ascensori 7 - 8 - 9 per i piani alti
 - > Indicare a chi lo desidera l'accesso alle scale
 - > Accorgersi delle persone isolate o disorientate evitando quindi che qualche ospite si senta abbandonato nei corridoi
 - > Rendersi disponibile per il trasferimento dei carrelli vitto provenienti dalla cucina del piano terra (ascensori 4-5-6)
 - > Rendersi disponibile per il trasferimento dei carrelli delle stoviglie sporche alla plonge del primo piano (ascensori 1-2-3).
 - > Attivarsi affinché il materiale sporco venga trasferito al più presto alla plonge (quando un carrello sarà completo è opportuno scenderlo per agevolare il lavoro dei lavapiatti).

REGALA UN SORRISO A TUTTI

SERVIZIO DI SUPPORTO AI BAR DEL PIANO ZERO E DEL PRIMO PIANO

Nello spirito di creare all'interno della struttura un ambiente accogliente, d'incontro fra pellegrinaggi nel salone del piano terra e al primo piano del Salus sono presenti due bar.

Il bar del piano terra è animato dai volontari del Servizio Civile che risponde della gestione, della pulizia, dell'ordine, degli approvvigionamenti ...

L'Hospitalier del Cuore Immacolato di Maria svolge un servizio di supporto nei momenti di maggior afflusso senza assumerne la gestione e il coordinamento.

In casi particolari verrà richiesto la sostituzione dei volontari del Servizio Civile quando impegnati in riunioni settimanali o momenti di formazione.

L'orario è il seguente:

- > dalle 07:00 alle 22:30

Il bar del primo piano è gestito dai dipendenti che rispondono della gestione, della pulizia, degli approvvigionamenti.

L'Hospitalier del Cuore Immacolato di Maria svolge un servizio di supporto nei momenti di maggior afflusso senza assumerne la gestione e il coordinamento.

Il bar del primo piano è legato agli orari del self service.

L'orario è il seguente

- > dalle 05:45 alle 09:00
- > dalle 11:45 alle 14:00
- > dalle 18:45 alle 21:00

Le consumazioni di bevande alcoliche

I bar sono dotati di Licenza IV e possono vendere consumazioni di alcolici e super alcolici.

Per la prevenzione dei minori e dell'ordine pubblico, come in Italia, è **ASSOLUTAMENTE PROIBITO:**

- > servire alcolici a minorenni (anche la birra rientra in questa categoria)
- > servire alcolici a persone in evidente stato di ubriachezza o di agitazione
- > rispondere favorevolmente a continue richieste di consumazione di alcolici da parte dello stesso cliente.
- > servire consumazioni alcoliche ai dipendenti durante le ore di lavoro.
- > La normativa vieta la consumazione di sostanze alcoliche sul posto di lavoro durante il servizio!!!
- > La stessa limitazione è valida per i volontari del Servizio Civile e per gli hospitalier nelle ore di servizio.

Il Salus accoglie persone diversamente abili, malate e fragili. La nostra sensibilità è quindi quella di **prevenire problemi sanitari** accertandosi che le persone che richiedono consumazioni alcoliche siano in grado di assumerle (con delicatezza informarsi presso sorelle, barellieri presenti nel salone...)

I Bar, giuridicamente sono gestiti dalla SAS Salus Infirmorum e possono quindi vendere consumazioni a ogni tipo di clientela, anche non residente.

In ogni caso è espressamente vietato servire **consumazioni a titolo gratuito** ai clienti o consumarle a titolo personale.

Nel rispetto della normativa fiscale **TUTTE le consumazioni devono produrre uno scontrino cassa** che deve essere obbligatoriamente dato al cliente o al socio.

SERVIZIO NELLE SALE DA PRANZO DEL SELF

Accogliere gli ospiti e curare l'ordine e la bellezza dei locali

Il servizio distribuzione e preparazione degli alimenti è svolto dal personale dipendente della casa, adeguatamente formato e in possesso delle abilitazioni necessarie.

Gli orari del servizio coincidono con quelli dell'apertura del self:

- > Per la colazione dalle 07:00 alle 09:00
- > Per il pranzo dalle 11:45 alle 14:00
- > Per la cena dalle 18:45 alle 21.00

L'HOSPITALITE' CUORE IMMACOLATO DI MARIA PRANZERANNO e CENERANNO TUTTI ASSIEME (salvo necessità di servizio)

Il compito specifico a carico dell'Hospitalier è l'**ACCOGLIENZA**

- > Accogliere i soci e i clienti facendo in modo che le due postazioni di distribuzione dei piatti caldi siano entrambe utilizzate, al fine di evitare inutili code
- > Controllare l'approvvigionamento dei distributori di bicchieri, posate, tovaglioli, vassoi...
- > Facilitare l'accesso alle sale da pranzo aiutando le persone in difficoltà
- > Verificare la disponibilità e la pulizia dei tavoli per dirigere coloro che cercano una sistemazione
- > Garantire la presenza del sale e del pepe sui tavoli
- > Evitare che le formaggere e le oliere vengano spostate dalla console della sala
- > Accorgersi di eventuali vassoi abbandonati sui tavoli
- > Trasferire alla plonge i carrelli dei vassoi quando completi

- > Verso la chiusura del servizio dirigere le persone verso una sola sala per poter iniziare la pulizia di quelle completamente inoccupate (a questo proposito il personale dipendente provvederà a delimitare le sale da liberare)
- > Essere utile nelle varie necessità che in determinati momenti, le sale del self, potrebbero aver bisogno.

REGALA UN SORRISO A TUTTI