

ACCOGLIENZA

Informazioni utili per la
permanenza in ospedale



INDICE

Parcheggio

Punto informazioni e portineria

Ufficio relazioni con il pubblico - URP

Servizio sociale ospedaliero

Ospitalità delle famiglie

Servizio psicologico

Mediazione linguistico-culturale

Richiesta e ritiro documentazione clinica

Bar e distributori automatici

Mensa

Lactarium - Latte di mamma

Attività di gioco e sostegno alla cura

Ludobiblio

Scuola in ospedale

Spazio dello spirito

Culti religiosi

Associazioni volontariato e tutela e associazioni e fondazioni genitori

Book-shop - Bottega dei piccoli

Bancomat

Internet Wi-Fi e telefoni pubblici

Spazi all'aperto

Divieto di fumo

Fondazione ospedale pediatrico Meyer

Carta delle responsabilità e dei diritti

Cari genitori,

in questa breve guida trovate alcuni riferimenti per orientarvi all'interno dell'ospedale e dei suoi servizi, facilitare il soggiorno dei vostri figli e accompagnarvi durante la permanenza al Meyer.

Desidero ricordarvi che potete rivolgervi al personale: tutti i professionisti e gli operatori, coadiuvati dai volontari, sono a disposizione per qualsiasi vostra richiesta di informazione e orientamento.

Vi segnalo inoltre la possibilità di partecipare all'indagine di gradimento Prems, nei reparti in cui è attiva: le vostre informazioni sull'esperienza dell'ospedalizzazione saranno utili per monitorare e migliorare la qualità dell'assistenza offerta.

Alberto Zanobini,
Direttore generale Azienda ospedaliero-universitaria Meyer

Parcheggio

Il parcheggio attiguo all'ospedale, gestito dalla Firenze-Parcheggi, applica una tariffa giornaliera di € 4. Sono possibili abbonamenti per più giorni di permanenza.

I possessori di **contrassegno** per i diversamente abili non pagano. I motocicli non pagano.

È possibile parcheggiare gratuitamente nel parcheggio di via delle Gore, a 15 minuti a piedi dall'ospedale.

Punto informazioni e portineria

All'ingresso, al piano terra, c'è un punto informazioni - URP dove è possibile ricevere informazioni sui servizi, gli ambulatori, le degenze, gli uffici e attivare la **carta sanitaria elettronica**.

🕒 dal lunedì al venerdì 8:00-16:30

Al centro della hall serra c'è una portineria aperta

🕒 7 giorni su 7, 24 ore su 24

Ufficio relazioni con il pubblico - URP

È un servizio orientato al miglioramento del rapporto fra il cittadino e l'azienda sanitaria. Dà informazioni sui servizi e sulle prestazioni offerte dall'ospedale; offre ascolto e aiuto in caso di difficoltà nell'accesso ai servizi o durante il percorso di cura; raccoglie apprezzamenti, reclami e segnalazioni.

Assicura un canale di comunicazione e collaborazione con le associazioni di volontariato e tutela che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con l'azienda, con modalità e finalità indicate dalla Regione Toscana con la legge regionale 75/2017 sulla partecipazione.

🕒 dal lunedì al venerdì 8:30-16:00

☎ 055 5662332 @ urp@meyer.it 🌐 chat www.meyer.it/urp

Servizio sociale ospedaliero

Il servizio sociale opera nel contesto ospedaliero in integrazione e a supporto delle attività clinico-assistenziali, fungendo da collegamento tra i bisogni delle famiglie, l'ospedale e i servizi territoriali. Il servizio ha una funzione trasversale a tutti i reparti e i servizi presenti in ospedale e svolge molteplici attività.

Le assistenti sociali sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00. Per contatti rivolgersi al personale della struttura di riferimento (reparto) o telefonare al numero:

☎ 055 5662453 (è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica)

Ospitalità delle famiglie

L'azienda ha stipulato, con il contributo della Fondazione Meyer, convenzioni con enti, fondazioni e associazioni, che insieme costituiscono la rete dell'ospitalità. L'assegnazione degli alloggi è definita dal servizio sociale in base al regolamento che prevede il rispetto di alcuni criteri, tra cui il reparto e la durata della degenza del bambino o le eventuali dimissioni protette.

Per accedere al servizio si può fare una richiesta di persona, al servizio sociale, o per telefono:

🕒 dal lunedì al venerdì 9:30-12:30

☎ 055 5662756 @ servizioalloggi@meyer.it

Servizio psicologico

L'obiettivo dell'intervento psicologico è promuovere il benessere psicologico del paziente e ridurre lo stress derivante dal percorso di malattia e dall'ospedalizzazione. Per perseguire tale scopo la presa in carico del paziente e della sua famiglia è globale e interdisciplinare.

Psicologi pediatrici, attivi in tutti i reparti, forniscono assistenza specializzata ai bambini e agli adolescenti ospedalizzati in regime di ricovero ordinario, day hospital e ambulatoriale che stanno affrontando una malattia cronica o in fase acuta e ai loro familiari.

Mediazione linguistico-culturale

Il servizio di mediazione linguistico-culturale è presente in ospedale secondo un orario dedicato, disponibile nelle diverse strutture, ma può essere attivato a richiesta anche in casi di emergenza. Fa traduzioni e servizio di interpretariato; aiuta gli utenti stranieri a orientarsi tra i servizi ospedalieri; favorisce la riduzione delle barriere linguistico-culturali; accompagna la relazione tra utenti e operatori.

Richiesta e ritiro documentazione clinica

All'accettazione 1 si può richiedere copia della documentazione sanitaria per **cartella clinica** che è disponibile entro 30 giorni dalla data della richiesta: si può ritirare all'accettazione 1 o chiedere che venga spedita al proprio domicilio.

🕒 dal lunedì al venerdì 8:00-18:00; il sabato e i prefestivi 8:00-13:00

📞 055 5662429 (lun-ven 9:00-13:00) - fax 055 5662740

Bar e distributori automatici

Al bar è possibile pranzare e cenare: 🕒 tutti i giorni 6:30-20:30

🕒 25 e 31 dicembre, 1 gennaio, Pasqua e 15 agosto 6:30-13:00

Vicino agli ascensori, davanti al punto prelievi, al centro della hall serra e accanto alla ludobiblio sono presenti dei distributori automatici di bevande fredde e calde e di spuntini dolci e salati.

In ospedale è possibile trovare bevande e alimenti senza glutine e senza lattosio.

Mensa

L'accesso è consentito al primo accompagnatore di un bambino degente a pranzo e a cena.

🕒 dal lunedì al venerdì 11:45-15:00 e 19:15-20:30

🕒 il sabato, la domenica e i festivi 12:00-14:00 e 19:15-20:30

Gli altri familiari possono usufruire della mensa dalle 14:00 alle 15:00 e dalle 19:15 alle 20:30.

La mensa è a pagamento: il primo accompagnatore paga € 5, gli altri familiari pagano € 6,50. Per le mamme che allattano (fino al primo anno di età del bambino) il pasto è gratuito.

Lactarium – Latte di mamma

Le mamme che allattano possono utilizzare il tiralatte del lactarium. Il lactarium raccoglie, tratta e conserva anche il latte donato e lo distribuisce gratuitamente ai lattanti che ne hanno bisogno, secondo la prescrizione medica. Il lactarium è al piano terra ed è aperto tutti i giorni dalle 11:00 alle 18:40.

Latte di mamma è la stanza dove le mamme dei bambini ricoverati in terapia intensiva, sub-intensiva e rianimazione possono tirarsi il latte.

Attività di gioco e sostegno alla cura

Consapevoli dell'importanza che alla cura medica si affianchino altre cure e attenzioni dedicate al bambino e al ragazzo ricoverato, al Meyer l'accoglienza dei pazienti e delle loro famiglie nelle strutture di ricovero e in quelle ambulatoriali è sostenuta dalle attività di gioco e dalle attività di sostegno alla cura: animali per la pet therapy, clown e musicisti.

Ludobiblio

La ludobiblio è uno spazio ricco di giochi, libri e materiali per i laboratori creativi, che consente ai bambini e ai loro genitori di vivere un momento di pausa e gioco durante il ricovero. Possono accedervi anche i fratelli e le sorelle dei degenti. Gli educatori professionisti che gestiscono la ludobiblio svolgono la loro attività anche con modalità itinerante e direttamente nelle stanze di degenza per quei pazienti che non possono lasciare il reparto.

La ludobiblio è al 2° piano ed è aperta tutti i giorni:

- 🕒 dal lunedì al venerdì 8:15-13:00 e 14:00-18:15
- 🕒 il sabato 8:15-13:00 e 14:00-16:15
- 🕒 la domenica 10:30-13:00

La sezione libri si trova nel soppalco della ludobiblio. Il servizio prevede il prestito dei libri, la consultazione, la lettura e il passaggio di un carrello itinerante lungo le degenze, in collaborazione con i volontari.

- 🕒 il mercoledì, il venerdì e il sabato 9:30-12:30
- 🕒 dal lunedì al venerdì 15:30-18:30

Scuola in ospedale

I bambini e i ragazzi degenti possono usufruire della scuola in ospedale che, in accordo con gli istituti scolastici d'origine dei pazienti, offre un percorso personalizzato di istruzione per ogni grado scolastico al fine di garantire la continuità educativa. Le attività scolastiche possono svolgersi in camera o nelle aule dell'ospedale. In ospedale è attivo anche il progetto Vengo anch'io: gestito da volontari, offre un sostegno scolastico ai fratelli dei bambini e dei ragazzi lungodegenti impossibilitati a frequentare la regolare attività scolastica. 📞 055 5662829 - 335 1231683

Spazio dello spirito

Lo spazio dello spirito si trova al piano seminterrato.

Lo spazio dello spirito è il luogo per il libero raccoglimento, la meditazione e la preghiera. È luogo di silenzio e ascolto.

La sua struttura circolare accoglie e abbraccia chi vi passa e vi sosta.

È plurale e accogliente, è aperto a tutti i culti, alla meditazione e alla riflessione laica.

Si entra nello spazio dello spirito attraversando una grande porta in legno d'abete e vetro, che protegge ma non nasconde, e percorrendo un corridoio che termina alla fontana da cui sgorga e scorre l'acqua, fonte di vita.

Culti religiosi

L'ospedale tutela e favorisce la libertà religiosa nel rispetto di ciascun credo e appartenenza religiosa, riconoscendo a ognuno il desiderio o il bisogno di ricercare momenti di preghiera e conforto spirituale.

A richiesta, il personale del reparto si adopera affinché la famiglia possa entrare in contatto con la propria comunità religiosa.

Associazioni di volontariato e tutela e associazioni e fondazioni dei genitori

Le associazioni sono accreditate e hanno sottoscritto con l'azienda un protocollo d'intesa. Ciascuna associazione si distingue per attività quali: accoglienza e sostegno ai degenti e alle famiglie; presenza quotidiana negli ambulatori e in molte degenze; supporto al personale del pronto soccorso; sostegno alle famiglie e ai minori anche sulle 24 ore (servizio da attivare tramite il reparto e dopo valutazione del servizio sociale); attività ludica e di intrattenimento;

attività di tutela dei diritti e assistenza per eventuali reclami e segnalazioni.

Ogni associazione dei genitori interviene secondo la specificità della patologia a cui è dedicata.

Le associazioni intervengono anche nell'orientamento dei pazienti e delle famiglie all'interno dei percorsi assistenziali, e negli interventi di cooperazione internazionale.

Book-shop - Bottega dei piccoli

Al piano terra, nella parte centrale dell'ospedale di fronte al bar, si trova la Bottega dei piccoli, un punto vendita fornito di libri, quotidiani, riviste, giochi e articoli utili e di prima necessità come pannolini, spazzolini da denti, salviette, biberon, ecc. Questi articoli sono inoltre disponibili nei distributori automatici aperti 24 ore su 24 e collocati in uno spazio adiacente al negozio.

🕒 tutti i giorni 7:30-19:30

☎ 055 4377553

Bancomat

Lo sportello Bancomat è nella hall serra, a disposizione degli utenti.

Internet Wi-Fi e telefoni pubblici

L'ospedale è coperto da Firenze Wi-Fi, rete gratuita per navigare in internet. Al pronto soccorso c'è un telefono pubblico.

Spazi all'aperto

L'ospedale Meyer è circondato da un grande parco a completa disposizione dei bambini e degli adulti che li accompagnano. Nel parco ci sono panchine e tavoli e c'è il Giardino di Cice, un'area

attrezzata per il gioco.

Il Meyer ha inoltre un orto giardino, ospitato sulla terrazza della ludobiblio, dove i bambini, con gli educatori, possono cimentarsi nella semina, la coltivazione e la raccolta di piante aromatiche e frutti di stagione.

Divieto di fumo

Il Meyer è impegnato a far rispettare il divieto di fumare che vige anche in tutti gli spazi all'aperto: nel parco, nei giardini, sulle terrazze, sui vialetti e in prossimità delle fontane.

È possibile fumare solo negli appositi spazi segnalati.

Fondazione ospedale pediatrico Meyer

La Fondazione Meyer supporta l'ospedale sostenendo la ricerca scientifica, lo sviluppo clinico e tecnologico, le attività di gioco-terapia e l'accoglienza delle famiglie.

Nella hall serra c'è lo shop solidale dove è possibile fare una donazione a favore del Meyer e acquistare gadget istituzionali.

🕒 dal lunedì al venerdì 9:00-16:30; il sabato 9:00-13:00

📞 055 5662316

🌐 www.fondazionemeyer.it

Carta delle responsabilità e dei diritti

Questa carta è dedicata ai bambini ricoverati e alle loro famiglie.

Vi sono comprese regole di comportamento e diritti. I diritti indicati si ispirano alla dichiarazione universale dei diritti dell'uomo delle Nazioni Unite e sono condivisi dalla rete degli ospedali pediatrici italiani.

Conoscere i diritti e rispettare le regole aiuta tutti, operatori e famiglia, ad agire con responsabilità e fiducia reciproci per una maggiore efficacia del processo di cura, nel rispetto dei valori spirituali, psico-sociali e culturali di ciascun nucleo familiare.

Le guide ai reparti riportano le modalità di richiesta di informazioni ai medici, per la parte clinica, e agli infermieri per la parte assistenziale, individuando nella stanza colloqui, negli orari indicati, il setting privilegiato e rispettoso delle esigenze di riservatezza.

I familiari e i pazienti stessi sono coinvolti, in base all'età e alle condizioni, nelle decisioni e nei processi di cura fin dalle prime valutazioni in cui viene predisposto il piano di cura.

L'ospedale facilita il paziente nella sua richiesta di una seconda opinione, favorendo il rilascio della documentazione sanitaria necessaria al consulto esterno e tutelando il percorso di cura.

La direzione dell'ospedale è impegnata a fare del Meyer, bene pubblico che appartiene a tutta la comunità, un luogo sempre più sicuro e accogliente, volto a favorire il rispetto e la gentilezza di familiari, pazienti e operatori, attivando le misure previste nei casi di comportamenti aggressivi o offensivi, sia fisici che verbali o di danni ai beni e alla struttura.

I diritti e le regole sono declinati in forma personale a sottolineare l'assunzione di responsabilità e diritti che riguarda ciascuno di noi, nella consapevolezza che la distanza tra il dichiarato e ciò che effettivamente avviene è il cammino che ancora dobbiamo compiere insieme.

Regole di comportamento

- Rispetto il personale di reparto e collaboro con loro
- Segnalo eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze o allergie alimentari o farmacologiche
- Seguo le indicazioni terapeutiche, alimentari e comportamentali concordate con il personale
- Non interrompo il personale durante la somministrazione della terapia
- Rispetto gli ambienti e mantengo ordinato e pulito lo spazio dedicato
- Curo in maniera particolare l'igiene delle mani all'ingresso e durante tutta la permanenza in ospedale
- Se sono raffreddato indosso la mascherina prima di accedere al reparto
- Se mi allontanano avviso sempre il personale
- Rispetto la privacy e il riposo degli altri pazienti
- Evito il più possibile rumori, parlo a voce bassa e tolgo la suoneria al cellulare
- Limito il numero di visite al letto del bambino e chiedo al personale se vi sono particolari precauzioni da prendere
- Non fumo in ospedale e nell'area esterna, come disposto dalla legge
- Posso riprendere e pubblicare immagini solo di me stesso/a e di mio/a figlio/a

Diritti dei bambini

- Ho il diritto di stare il meglio possibile
- Ho il diritto di ricevere cure, affetto e rispetto
- Ho il diritto di ricevere le medicine
- Devo essere chiamato per nome
- Posso avere uno spazio tutto per me, quando è possibile
- Posso avere vicino le persone a cui voglio bene
- Ho il diritto di sapere che malattia ho
- Posso dire se sono d'accordo sulle cure
- Posso dire se sono d'accordo di ricevere nuove terapie
- Posso dire se mi trovo bene in ospedale
- Devo essere protetto da ogni forma di maltrattamento
- Ho il diritto di conoscere la mia malattia e di sapere come posso curarmi a casa
- Posso parlare da solo con i medici
- Ho il diritto di partecipare al miglioramento dell'ospedale
- Ho diritto alle cure palliative

DOV'È IL MEYER

Il Meyer è collegato al centro di Firenze e alle principali stazioni ferroviarie da:

autobus – fermata nuovo ospedale Meyer

tramvia - fermata Careggi-ospedale

treno - stazione Firenze Rifredi e stazione Firenze SMNovella

taxi - 055 4242 – 055 4390

Realizzato dall'ufficio comunicazione con il comitato di partecipazione aziendale.

I contenuti riportati sono riferiti alla data di redazione e quindi possono variare nel tempo. Le informazioni sui servizi sono comunque costantemente aggiornate e reperibili sul sito aziendale

www.meyer.it

Carta dei servizi - luglio 2019



Azienda ospedaliero-universitaria Meyer
viale Gaetano Pieraccini, 24 - 50139 Firenze
centralino 055 56621 - urp 055 5662332
PEC meyer@postacert.toscana.it