

## **SCHEDA FEDERAVO n° 11**

(data ultimo aggiornamento gennaio 2010)

### **FOGLIO DI ACCOGLIENZA DI REPARTO**

**Obiettivo della scheda:** sollecitare la realizzazione, in collaborazione con gli Operatori, di un “foglio” o “depliant” che possa adeguatamente informare l’Ammalato ed i familiari sull’organizzazione del reparto nel quale viene ricoverato.

E’ una iniziativa che può agevolare in modo significativo i rapporti fra Ammalati, Volontari ed Operatori.

**Descrizione:** Le notizie da riportare sul “foglio di accoglienza” possono essere così riepilogate:

- l’ubicazione della struttura
- i riferimenti del Direttore l’Unità Operativa e del Caposala
- le patologie trattate, l’assistenza medica, l’assistenza infermieristica
- gli orari di colloquio con il Direttore, con Medici e Caposala
- gli aspetti alberghieri (pasti, visitatori, fumo, silenzio, telefoni, televisori, radio, cellulari)
- servizi assistenza sociale e religiosa
- modalità di rilascio certificati
- modalità per le dimissioni, richiesta di cartella clinica, visite di controllo.
- associazioni di volontariato presenti con l’indicazione dell’orario di servizio, e, per non ingenerare confusione di ruoli, i compiti che possono essere attribuiti al volontario.

La consegna e l’illustrazione del foglio di accoglienza al Malato da parte del Volontario rappresenta un primo ed importante momento di contatto con la persona che si va ad incontrare.

La realizzazione del foglio con la collaborazione degli Operatori consente ai Volontari di sentirsi più partecipi di un lavoro in equipe.

Il foglio di accoglienza deve essere costantemente aggiornato pertanto una realizzazione semplice dello stesso, potrà meglio consentire il tempestivo aggiornamento ed il costante miglioramento.

*Si allega un fac simile di biglietto di presentazione di Reparto che potrà accompagnare il foglio di accoglienza.*

Allegato

Gentile Signora/e,

Entrando in Reparto, troverà personale che si prenderà cura di Lei e che desideriamo presentarLe:

- Il personale dipendente dell'Azienda Ospedaliera porta in modo visibile il cartellino.
- Il colore della banda sul camice distingue i diversi ruoli del personale infermieristico ed ausiliario (per personalizzare, specificare le differenze di colore)
- I volontari Avo indossano camici bianchi con colletti ...(indicare il colore) e cartellini di riconoscimento, firmati dal Presidente dell'associazione.

IL DIRETTORE dell'Unità è responsabile della gestione globale e degli aspetti tecnico-funzionali dell'Unità Operativa.

I MEDICI, coordinati dal Direttore, si occupano della diagnosi e cura. Informano direttamente, o tramite persona di fiducia del paziente, sulla diagnosi, sull'andamento delle cure e sulle condizioni di salute.

IL CAPOSALA è responsabile delle prestazioni svolte dal personale infermieristico, ausiliario, addetto alle pulizie e, inoltre, dell'organizzazione non medica.

IL PERSONALE INFERMIERISTICO provvede all'assistenza diretta dei degenti e alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici. Il degente ha come riferimento l'infermiere professionale di turno che lo seguirà per le sue esigenze.

IL PERSONALE AUSILIARIO collabora con gli infermieri alla distribuzione del vitto, al trasporto degli ammalati, alle pratiche di igiene.

I VOLONTARI assicurano una presenza amichevole offrendo al malato dialogo, calore umano, aiuto morale contro la sofferenza e l'isolamento, con esclusione di qualunque mansione di competenza del personale sanitario. Una presenza che integra e non sostituisce i compiti della struttura ospedaliera.

## **SILENZIO E TRANQUILLITA'**

Essere parte di una comunità impone il dovere di rispettare il riposo sia diurno che notturno degli altri e di non creare situazioni di disagio (rumori fastidiosi, radio ad alto volume, ecc.).

Ciascuno è tenuto al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature. Il paziente è invitato a tenere in ordine gli arredi della stanza, non tenere piante e fiori perché possono essere fonti di infezioni. Per evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia si raccomanda di non lasciare oggetti fuori dagli armadi.

A familiari e visitatori non è permesso sedere sui letti.

È vietato fumare per uno stile di vita sano e rispettoso della salute di tutti. I trasgressori saranno puniti a norma di legge.

Per il corretto uso della TV si raccomanda di tenere sempre l'apparecchio a basso volume e di spegnerlo in presenza degli operatori sanitari o se non gradito agli altri.

*Si ringrazia per la collaborazione*