

# Informazioni utili per la permanenza in ospedale



# INDICE

- 5** [Parcheggio](#)
- 5** [Punto informazioni](#)
- 5** [Portineria](#)
- 5** [Richiesta documentazione clinica](#)
- 6** [Family Center Anna Meyer](#)
- 7** [Ufficio relazioni con il pubblico – URP](#)
- 7** [Servizio sociale ospedaliero / Ospitalità delle famiglie](#)
- 9** [Servizio psicologico](#)
- 9** [Scuola in ospedale](#)
- 10** [Continuità assistenziale](#)
- 10** [Mediazione linguistico-culturale](#)
- 11** [Associazioni di volontariato e tutela e associazioni e fondazioni di genitori](#)
- 11** [Attività di sostegno alla cura](#)
- 11** [Ludobiblio](#)
- 12** [Spazio dello spirito](#)
- 12** [Bar e distributori automatici](#)
- 13** [Mensa](#)
- 13** [Lactarium - Latte di mamma](#)
- 13** [Book-shop - Bottega dei piccoli](#)
- 14** [Lavasciuga - Oblò](#)
- 14** [Bancomat](#)
- 14** [Internet Wi-Fi e telefoni pubblici](#)
- 14** [Il parco ospedaliero](#)
- 15** [Divieto di fumo](#)
- 15** [Fondazione Ospedale pediatrico Anna Meyer](#)
- 16** [Carta delle responsabilità e dei diritti](#)
- 18** [Raggiungere il Meyer](#)



*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.

Vi ricordiamo che potete rivolgervi al personale: tutti i professionisti e gli operatori, coadiuvati dai volontari, sono a disposizione per le vostre richieste di informazione e orientamento.

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

**La Direzione**

## Parcheggio

Il parcheggio attiguo all'ospedale, gestito dalla Firenze-Parcheggi, applica una tariffa massima di € 4, della durata di 24h.

I motocicli non pagano la sosta.

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

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

## Punto informazioni

(all'ingresso, piano terra)

Al punto informazioni - URP 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

## Portineria

Al centro della hall serra si trova la portineria sempre aperta.

tutti i giorni, 24 ore su 24

## Richiesta e ritiro documentazione clinica

Presso **l'accettazione 1** è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria (cartella clinica), disponibile entro 30 giorni dalla data della richiesta: si può ritirare presso l'accettazione 1 o chiedere che venga spedita al proprio domicilio.

dal lunedì al venerdì 12:00-18:00;

il sabato e i prefestivi 8:00-13:00

tel. 055 5662429 (dal lunedì al venerdì 9:00-13:00)

e mail: [cartellecliniche@meyer.it](mailto:cartellecliniche@meyer.it)

# Family Center Anna Meyer

Vicino all'ingresso, collocato nel parco ospedaliero, si trova il Family Center Anna Meyer per accogliere i bambini/adolescenti - e le loro famiglie – in attesa di un ricovero programmato.

A disposizione, un team di operatori dedicati all'accoglienza, già a conoscenza dell'arrivo in ospedale delle famiglie, in grado di rispondere a richieste specifiche o bisogni speciali segnalati (Pass). Ancora prima di raggiungere l'ospedale per il ricovero, è possibile contattare la struttura per richiedere chiarimenti o informazioni sui servizi ospedalieri legati al ricovero.

All'interno del Family Center, sono collocati i servizi che operano trasversalmente in tutto l'ospedale, sia in ambito ambulatoriale specialistico che di ricovero.

In particolare:

- l'ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- il servizio sociale ospedaliero / ospitalità delle famiglie;
- il servizio psicologico;
- il servizio di continuità assistenziale;
- la Scuola in ospedale;
- il servizio di mediazione linguistico culturale;
- le associazioni di volontariato e tutela e le associazioni e fondazioni dei genitori.

## Orari e contatti Family Center:

dal lunedì al venerdì 6:30-18:00 / Il sabato 6:30-12:00

055 5662075

[familycenter@meyer.it](mailto:familycenter@meyer.it)

## Ufficio relazioni con il pubblico – URP (Family Center)

E' un servizio orientato al miglioramento del rapporto fra il cittadino e l'ospedale.

Dà informazioni sui servizi e sulle prestazioni, offre ascolto e aiuto in caso di difficoltà nell'accesso 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 L.R. 75/2017 sulla partecipazione.

### **Orari e contatti URP:**

dal lunedì al venerdì 8:30-16:00

055 5662332

urp@meyer.it - chat [www.meyer.it/urp](http://www.meyer.it/urp)

## Servizio sociale ospedaliero / Ospitalità delle famiglie (Family Center)

Il Servizio sociale opera a supporto delle attività clinico-assistenziali promuovendo l'autodeterminazione degli utenti/pazienti, le loro potenzialità e la loro autonomia in quanto soggetti attivi del progetto terapeutico-riabilitativo e sociale.

L'attività del Servizio sociale ospedaliero svolge funzione di raccordo tra i bisogni delle famiglie, l'ospedale e i servizi territoriali per prevenire, affrontare e risolvere disagi e problematiche connessi all'inserimento o reinserimento del bambino/adolescente nel suo ambiente di vita, familiare e sociale.

Il Servizio, inoltre, interviene d'obbligo in tutte le situazioni segnalate e da segnalare all'Autorità Giudiziaria (TM, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario, Giudici Tutelari) e promuove i contatti e le prese in carico da parte dei servizi territoriali per tutte le situazioni di disagio socio ambientale.

**Per contatti rivolgersi al personale della struttura di riferimento (reparto) o telefonare ai numeri:**

055 5662453 con segreteria telefonica;

055 5662590;

**Orario di apertura al pubblico**

dal lunedì al venerdì 9:00-14:00.

Fuori da questi orari è possibile rivolgersi al front office del Family center per facilitare il contatto con le assistenti sociali.

[servizio.sociale@meyer.it](mailto:servizio.sociale@meyer.it)

Il Servizio sociale si occupa dell'**ospitalità delle famiglie.**

L' AOU Meyer insieme alla Fondazione Meyer ha stipulato, con il contributo della Fondazione stessa, convenzioni economiche con enti, fondazioni e associazioni, che insieme costituiscono la rete dell'ospitalità. L'assegnazione degli alloggi è definita dal servizio sociale dell'ospedale in base a criteri di gestione definiti dal regolamento di accesso.

**E' possibile fare la richiesta di persona, per telefono o email**

dal lunedì al venerdì 9:30-12:00

055 5662756

[servizio.sociale@meyer.it](mailto:servizio.sociale@meyer.it)

## Servizio psicologico ospedaliero (Family Center)

Il servizio di psicologia fornisce 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.

L'obiettivo dell'intervento psicologico è promuovere il benessere psicologico del paziente e ridurre lo stress derivante dal percorso di malattia e dall'ospedalizzazione. La presa in carico del paziente e della sua famiglia è globale e interdisciplinare, prevede in ogni caso una collaborazione continua con il personale medico e paramedico e, quando necessario, il coinvolgimento del servizio sociale ospedaliero e dei servizi territoriali.

Psicologi pediatrici specializzati sono attivi in tutti i reparti ospedalieri ed effettuano interventi di tipo psicodiagnostico, di supporto psicologico, psicoterapico o neuropsicologico.

### Contatti

055 5662898

[psicologia@meyer.it](mailto:psicologia@meyer.it)

## Scuola in ospedale (Family Center)

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.

La scuola ospedaliera dell'AOU Meyer ha lo scopo di garantire e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione, la continuità educativa e la tutela psicofisica dello studente; è attiva per gli alunni di ogni ordine e grado.

Il referente della scuola ospedaliera individua quotidianamente i bambini in età scolare e stila un elenco di coloro che potrebbero accedere al servizio scolastico ospedaliero.

Se il paziente e la sua famiglia confermano l'attivazione scolastica, parte il percorso didattico personalizzato.

### **Contatti**

055 5662079

## **Continuità assistenziale (Family Center)**

Il servizio di continuità assistenziale è riservato all'accompagnamento della famiglia nel percorso di dimissione attraverso la sua attiva partecipazione; un raccordo importante tra la degenza ospedaliera e il rientro al proprio domicilio o ad altra struttura sanitaria territoriale per permettere una risposta integrata e senza soluzione di continuità al bisogno di cura e di assistenza di lungo periodo. La continuità assistenziale è gestita tramite un software dedicato e un sistema condiviso da tutte le Unità Assistenziali interne ed esterne all'AOU Meyer.

### **Contatti**

055 5662078 - 79

## **Mediazione linguistico-culturale (Family Center)**

Il servizio di mediazione linguistico-culturale è presente in ospedale secondo un orario dedicato e può essere attivato a richiesta in casi di emergenza.

Si occupa delle traduzioni e del 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.

## **Associazioni di volontariato e tutela e associazioni e fondazioni dei genitori (Family Center)**

Le associazioni presenti in ospedale sono accreditate e hanno sottoscritto con l'azienda un protocollo d'intesa. Ciascuna associazione garantisce la propria presenza al Family Center, in uno spazio a loro dedicato, svolgendo attività di supporto sia nelle aree comuni, come le accettazioni e sale di attesa, che nelle degenze.

Le associazioni dei genitori sono a disposizione delle famiglie in funzione di orientamento e sostegno in base alla specificità della patologia di riferimento.

### **Contatti**

055 5662962

## **Attività di sostegno alla cura**

Consapevoli dell'importanza che alla cura medica si affianchino altre cure e attenzioni dedicate ai bambini e agli adolescenti ricoverati, al Meyer l'accoglienza dei pazienti e delle loro famiglie nelle strutture di ricovero e in quelle ambulatoriali si avvale delle attività di sostegno alla cura con la pet therapy, i clown e musicisti.

Il personale sanitario può richiedere interventi personalizzati, altrimenti l'attività è gestita in maniera programmata nelle degenze.

## **Ludobiblio**

La ludobiblio è uno spazio ricco di giochi, libri e materiali per i laboratori creativi, che consente, se il paziente può lasciare la camera, ai bambini e al loro genitore/accompagnatore di vivere un momento di pausa e relax durante il ricovero. 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 allontanarsi dal reparto. La ludobiblio è al 2° piano ed è aperta tutti i giorni:

**Orario:**

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 09:00-13:00

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 che curano la lettura a voce alta in reparto nelle ore serali con l'iniziativa "La buonanotte al Meyer".

Il soppalco della ludobiblio è principalmente riservato agli adolescenti con una scelta di libri e attività dedicate.

## Spazio dello spirito

Lo spazio dello spirito si trova al piano seminterrato. E' un luogo per il libero raccoglimento, la meditazione e la preghiera, un 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. L'ospedale tutela e favorisce la libertà religiosa nel rispetto di ciascun credo e appartenenza religiosa.

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

## Bar e distributori automatici

In direzione dell'Accettazione 2, si trova il bar dove è possibile anche pranzare e cenare.

**Orario**

tutti i giorni 6:30-20:30

Sono presenti distributori automatici di bevande fredde e calde e di spuntini dolci e salati.

## Mensa

Per i pasti degli adulti, consultare le informazioni presenti in reparto e sul sito [www.meyer.it](http://www.meyer.it).

## Lactarium – Latte di mamma

Le mamme che allattano possono utilizzare il tiralatte fornito dal 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.

### Orario:

dal lunedì al venerdì 7:30-19:00

il sabato 7:30-17:00

la domenica 07:30-13:00

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

## 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 di cartoleria 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.

### Orario:

tutti i giorni 7:30-19:30

055 4377553

## Lavasciuga - Oblò

Oblò è il servizio lava/asciuga gratuito, riservato ai genitori dei bambini ricoverati, sostenuto dalla Fondazione Meyer per facilitare la permanenza in ospedale.

Dispone di due lavatrici e di due asciugatrici self service a gettoni che devono essere ritirati presso il personale delle degenze e restituiti se non utilizzati. La durata del ciclo completo di lavaggio e di asciugatura è di un'ora e 30 minuti. L'ultimo ciclo programmato è intorno alle 19.30 per consentire la conclusione del ciclo di lavaggio e asciugatura entro le 21.00, orario di chiusura.

Qualora il lavaggio non si concluda entro le 21.00, sarà possibile recuperare i panni il mattino seguente alla riapertura del locale lavanderia. Per info, box informazioni/Ufficio relazioni con il pubblico.

La lavanderia Oblò è posta all'entrata dell'ospedale, nel piano seminterrato, è raggiungibile scendendo le scale vicino al box informazioni, piano terra.

### **Orario:**

tutti i giorni 8:00-21:00

## Bancomat

Nella hall serra ci sono, a disposizione degli utenti, due sportelli Bancomat.

## Internet Wi-Fi e telefoni pubblici

L'ospedale è coperto da Firenze Wi-Fi, rete gratuita per navigare in internet.

## Il parco ospedaliero

L'ospedale Meyer è circondato da un grande parco a disposizione dei bambini/adolescenti e degli adulti che li accompagnano.

Nel parco ci sono panchine, giochi e tavoli che permettono una piacevole sosta.

Attiguo al Family Center c'è il Giardino di Cice, un'area attrezzata per il gioco.

## 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 e sui vialetti.

È possibile fumare solo negli appositi spazi esterni segnalati.

## Fondazione dell'Ospedale Pediatrico Anna Meyer O.N.L.U.S.

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 insieme a molte altre progettualità. La Fondazione uniforma tutta la sua attività al principio di efficacia, efficienza e trasparenza. Valori che si declinano con l'impegno nel pieno rispetto dei principi etici e nella pubblica e trasparente attività di rendicontazione.

Nella hall serra si trova lo **shop solidale** dove è possibile fare una donazione a favore dell'ospedale.

### Orari e contatti:

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

055 5662316 - [www.fondazionemeyer.it](http://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** 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 comportamento aggressivi o offensivi, sia fisici sia 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.
- Mi attengo alle indicazioni terapeutiche, alimentari e comportamentali concordate con il personale.
- Non interrompo il personale durante la somministrazione della terapia.
- Rispetto gli ambienti, la camera, i bagni, e mantengo ordinato e pulito lo spazio dedicato.
- Curo in maniera particolare l'igiene delle mani all'ingresso in reparto e durante tutta la permanenza in ospedale.
- 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.
- Non fumo in ospedale e nell'area esterna, come disposto dalla legge, ma utilizzo gli appositi spazi segnalati.
- 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 e le cure migliori.
- 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.

## Raggiungere il Meyer

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

autobus – **fermata nuovo ospedale Meyer**

tramvia - **fermata Careggi-ospedale**

treno – **stazione Firenze Rifredi e stazione Firenze Smn**

taxi - **055 4242 – 055 4390**

La nostra Newsletter



PER RICEVERE  
OGNI MESE  
PILLOLE DI SALUTE...

Iscriviti a

**M@yer**

la newsletter  
dell'ospedale  
pediatrico Meyer

[www.meyer.it/newsletter](http://www.meyer.it/newsletter)

credit illustrazioni Leo Cardini - flod.it

Questa guida è realizzata 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 costantemente aggiornate e reperibili sul sito aziendale

**[www.meyer.it](http://www.meyer.it)**



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
viale Gaetano Pieraccini, 24 - 50139 Firenze  
centralino **055 56621** – URP **055 566 2332** - cup **055 5662900**  
PEC **[meyer@postacert.toscana.it](mailto:meyer@postacert.toscana.it)**