

Informations utiles pour votre séjour à l'hôpital

Chers parents,

Dans ce petit guide, vous trouverez quelques références pour vous aider à vous repérer dans l'hôpital et ses services, faciliter le séjour de vos enfants et vous accompagner lors de votre séjour à la Meyer.

Nous vous rappelons que vous pouvez contacter le personnel : tous les professionnels et opérateurs, assistés de bénévoles, sont disponibles pour vos demandes d'information et d'orientation.

Nous indiquons également la possibilité de participer à l'enquête de satisfaction Prems - Voices, dans les départements où il est actif :

vos informations sur votre expérience d'hospitalisation seront utiles pour le suivi et l'amélioration de la qualité des soins prodigués.

La direction

1. Parking

Le parking attenant à l'hôpital, géré par Firenze-Parkings, applique un tarif maximum de 4 €, d'une durée de 24h. Les motos ne paient pas le stationnement.

Les détenteurs de la **carte** de handicapé ne paient pas.

Vous pouvez vous garer gratuitement dans le parking de la rue delle Gore, à 15 minutes à pied de l'hôpital.

2 Point d'information (entrée, rez-de-chaussée)

Au point d'information - URP vous pouvez recevoir des informations sur les services, les cabinets, les hôpitaux, les bureaux et activer

la carte sanitaire électronique.

- du lundi au vendredi 8h00-16h30

3. Réception

Au centre du hall de la serre se trouve le concierge toujours ouvert

- 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

4 Demande et retrait de documentation clinique

Lors de l'acceptation 1, il est possible de demander une copie de la documentation de santé (dossier clinique), qui est disponible

dans les 30 jours à compter de la date de la demande : il peut être récupéré à l'acceptation 1 ou demandé qu'on l'envoie à votre domicile.

- du lundi au vendredi 12h00-18h00 ;
- le samedi et les jours fériés de 8h00 à 13h00
- 055 5662429 (lun-ven 9:00-13:00) – e-mail cartellecliniche@meyer.it

5. Family Center Anna Meyer

Près de l'entrée, située dans le parc de l'hôpital, se trouve le Centre Familial Anna Meyer pour accueillir les enfants/adolescents - et leurs familles - en attente d'une hospitalisation programmée.

Une équipe d'opérateurs dédiée à l'accueil est disponible, déjà au courant de l'arrivée à l'hôpital du familles, capables de répondre à des demandes spécifiques ou à des besoins particuliers signalés (Pass).

Avant

arriver à l'hôpital pour l'admission, il est possible de contacter l'établissement pour demander des éclaircissements ou des informations

sur les services hospitaliers liés à l'hospitalisation.

À l'intérieur du Family Center, sont placés les services, illustrés ci-dessous, qui opèrent transversalement dans tout l'hôpital, aussi bien dans le domaine ambulatoire spécialisé que d'hospitalisation.

Horaires et contacts Family Center:

- du lundi au vendredi 6:30-18:00
- Le samedi de 6h30 à midi
- 055 5662075 familycenter@meyer.it

6. Bureau des relations publiques - URP (Family Center)

C'est un service visant à améliorer la relation entre le citoyen et l'hôpital.

Fournit des informations sur les services et les performances, offre une écoute et une aide en cas de difficulté d'accès ou pendant le processus de traitement; recueille les appréciations, les plaintes et les signalements.

- du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00
- 055 5662332 urp@meyer.it - chat www.meyer.it/urp

7. Service social hospitalier / Accueil des familles (Family Center)

Le service social hospitalier fait le lien entre les besoins des familles, l'hôpital et les services locaux pour prévenir, traiter et résoudre les désagréments et problèmes liés à l'insertion ou à la réintégration de l'enfant/adolescent dans son environnement familial et social.

Pour les contacts, contactez le personnel de la structure de référence (département) ou appelez les numéros :

- 055 5662453 avec répondeur ;
- 055 5662590 ;

Horaires d'ouverture au public

- du lundi au vendredi - 9h00-14h00.

En dehors de ces horaires, il est possible de contacter le secrétariat du Centre Familial pour faciliter le contact avec les assistantes sociales. E-mail servizio.sociale@meyer.it

Le service social s'occupe de l'hospitalité des familles.

L'AOU Meyer et la Fondation Meyer ont conclu, avec la contribution de la Fondation elle-même, des conventions économiques avec des organismes, des fondations et des associations, qui forment ensemble le réseau de l'hospitalité. L'attribution des logements est définie par le service social de l'hôpital selon des critères de gestion définis par le règlement d'accès.

Il est possible de faire la demande en personne, par téléphone ou par e-mail

- du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00
- 055 5662756
- servicoso.sociale@meyer.it

8 Service de psychologie hospitalière (Family Centre)

Informations utiles pour votre séjour à l'hôpital

Le service de psychologie apporte une aide spécialisée aux enfants et adolescents hospitalisés en hospitalisation de jour, en hôpital de jour et en ambulatoire confrontés à une maladie chronique ou aiguë et à leurs familles.

Des psychologues pédiatriques spécialisés interviennent dans tous les services hospitaliers et réalisent des interventions de soutien psychodiagnostique, psychologique, psychothérapeutique ou neuropsychologique.

Contacts

- 055 5662898
- psicologia@meyer.it

9. École à l'hôpital (Family Center)

Les enfants et les adolescents hospitalisés peuvent profiter de l'école à l'hôpital qui, en accord avec les établissements scolaires d'origine des patients, offre un parcours d'éducation personnalisé pour chaque degré scolaire afin de garantir la continuité éducative. Les activités scolaires peuvent se dérouler dans la chambre ou dans les salles de classe de l'hôpital.

Contacts :

- 055 5662079

10. Continuité des soins (Family Center)

Le service de continuité des soins est réservé à l'accompagnement de la famille dans le processus de sortie par sa participation active ; un lien important entre le séjour à l'hôpital et le retour à domicile à domicile ou dans un autre établissement de santé local pour permettre une réponse intégrée et transparente continuité du besoin de soins et d'assistance de longue durée.

- 055 5662078 – 79

11. Médiation linguistique et culturelle (Family Center)

Le service de médiation linguistique et culturelle est présent à l'hôpital selon un horaire dédié et peut être activé sur demande en cas d'urgence.

Il s'occupe des traductions et du service d'interprétariat ; aide les utilisateurs étrangers à naviguer dans les services

hôpital; favorise la réduction des barrières linguistiques et culturelles; accompagne la relation entre les utilisateurs et opérateurs.

12. Associations de volontariat et de protection et associations et fondations de parents (Family Center)

Les associations de parents sont à la disposition des familles en fonction de leur orientation et de leur soutien

à la spécificité de la pathologie de référence et garantissent leur présence au Family Center, dans un espace de

leur dédié, exerçant des activités de soutien dans les espaces communs, tels que les acceptations et les salles d'attente, qui pendant les séjours.

- 055 5662962

13 Activités de soutien aux soins

Chez Meyer, l'accueil des patients et de leurs familles en hospitalisation et en ambulatoire profite d'activités de soins de support avec la pet therapy, clowns et musiciens.

Le personnel soignant peut demander des interventions personnalisées, sinon l'activité est gérée de manière planifiée

dans les séjours hospitaliers.

14. Ludobiblio

La ludobiblio est un espace plein de jeux, de livres et de matériel pour les ateliers créatifs, qui permet, si le patient peut quitter la chambre, aux enfants et à leur parent/accompagnateur de vivre un moment de pause et de détente pendant l'hospitalisation. Les éducateurs professionnels qui gèrent la ludobiblio exercent également leur activité de manière itinérant et directement dans les salles d'hospitalisation pour les patients qui ne peuvent pas quitter le service.

La ludobiblio est au 2ème étage et est ouverte tous les jours :

- du lundi au vendredi 8h15-13h00 et 14h00-18h15
- le samedi 8:15-13:00 et 14:00-16:15
 - le dimanche 09:00-13:00

15. Espace de l'esprit

L'espace de l'esprit, au sous-sol, est un lieu libre de recueillement, de méditation et de prière, un lieu de silence et d'écoute, ouvert à toutes les religions, à la méditation et à la réflexion profane.

Sur demande, le personnel du service prend des mesures pour que la famille puisse entrer en contact avec sa communauté religieuse.

16. Bars et distributeurs automatiques

En direction de l'Acceptation 2, il y a le bar où il est également possible de déjeuner et de dîner.

- tous les jours de 6h30 à 20h30

Il y a des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides et de collations sucrées et salées.

17. Cantine

Pour les repas des adultes, consulter les informations présentes dans le département et sur le site www.meyer.it

18 Lactarium - Lait de maman

Les mères qui allaitent peuvent utiliser le tire-lait fourni par le lactarium. Le lactarium recueille, traite et conserve également le lait donné et le distribue gratuitement aux nourrissons qui en ont besoin, selon la prescription médicale. Le lactarium est au rez-de-chaussée et est ouvert tous les jours:

- du lundi au vendredi 7:30-19:00
- le samedi 7:30-17:00
- le dimanche 07:30-13:00

Lait maternel est la salle où les mères des enfants hospitalisés en soins intensifs néonataux - TIN, sous-intensif et réanimation peuvent tirer le lait.

19. Book-shop - Boutique des petits

Au rez-de-chaussée, dans la partie centrale de l'hôpital en face du bar, se trouve la Bottega dei piccoli, un point de vente équipé de livres, quotidiens, magazines, jeux et articles de papeterie et de première nécessité tels que couches, brosses à dents, lingettes, biberons, etc. Ces articles sont également

Informations utiles pour votre séjour à l'hôpital

disponibles dans les distributeurs automatiques ouverts 24 heures sur 24 et placés dans un espace adjacent au magasin.

- tous les jours 7:30-19:30
- 055 437755321.

20. Lavasciuga - Oblò

Oblò est le service de lavage/séchage gratuit, réservé aux parents des enfants hospitalisés, soutenu par la Fondation Meyer pour faciliter le séjour à l'hôpital. Il dispose de deux machines à laver et de deux sèche-linge automatiques qui doivent être récupérés auprès du personnel hospitalier et retournés s'ils ne sont pas utilisés.

La buanderie Oblò est située à l'entrée de l'hôpital, au sous-sol, accessible en descendant les escaliers près de la boîte d'information, au rez-de-chaussée. Pour info, boîte d'information/Bureau des relations avec le public.

Ouvert tous les jours de 8:00 à 21:00

21 Guichets automatiques

Dans le hall de la serre, il y a deux guichets automatiques à la disposition des utilisateurs.

22. Internet Wi-Fi et téléphones publics

L'hôpital est couvert par Florence Wi-Fi, réseau gratuit pour surfer sur Internet.

23 Le parc hospitalier

L'hôpital Meyer est entouré d'un grand parc à disposition des enfants/adolescents et des adultes qui les accompagnent. Dans le parc, il y a des bancs et des tables qui permettent un arrêt agréable.

Attendant au Family Center se trouve le Jardin de Cice, une zone équipée pour le jeu.

24. Interdiction de fumer

Le Meyer s'engage à faire respecter l'interdiction de fumer qui est également en vigueur dans tous les espaces extérieurs : dans le parc, dans les jardins, sur les terrasses et les allées.

Il est possible de fumer uniquement dans les espaces extérieurs indiqués

Fondation de l'hôpital pour enfants Anna Meyer O.N.L.U.S.

La Fondation Meyer soutient l'hôpital en soutenant la recherche scientifique, le développement clinique et technologique,

activités de thérapie par le jeu et accueil des familles ainsi que de nombreux autres projets. Dans le hall de la serre

il y a la **boutique solidaire** où il est possible de faire un don à l'hôpital.

- du lundi au vendredi 9h00-16h30 ; le samedi 9:00-13:00
- 055 5662316 - www.fondazionemeyer.it

ATTEINDRE LE MEYER

Le Meyer est relié au centre de Florence et aux principales gares ferroviaires avec :

bus – fermata nuovo ospedale Meyer

tramway – fermata Careggi-ospedale

train – gare Firenze Rifredi et gare Firenze Smn

taxi - 055 4242 – 055 4390

Réalisé par le bureau de la communication avec le comité de participation des entreprises – édition juin 2023

Azienda Ospedaliera Universitaria Meyer

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

viale Gaetano Pieraccini, 24 - 50139 Firenze

centralino 055 56621 – URP 055566 2332 - cup 055 5662900

PEC meyer@postacert.toscana.it