

ATTIVITA' SVOLTE DAL VOLONTARIO DEL SERVIZIO ACCETTAZIONE

ATTIVITA'

- Firmare il registro delle presenze.
- Verificare la presenza di messaggi (lasciati da volontari del giorno, della notte, delle pulizie, ecc).
- Organizzare viaggi ospedalieri in base agli orari prefissati nel regolamento ed alle necessità degli ospiti ricordandosi che al Salesi, Villa Igea ed Irca facciamo un viaggio per portare ed un altro per riprendere al giorno.
- Verificare la necessità di rifornimento pulmino; se sentiamo qualche rumore sospetto del motore parlarne subito con Novelli Sirio; se necessita di essere lavato andare al distributore.
- Preparare sacchi lenzuola sporche per la lavanderia e sistemare quelle pulite; appuntare sulla scrivania le lenzuola sporche consegnate e controllare sempre la bolla di consegna di quelle pulite.
- Integrare carta igienica nei distributori dei bagni; quando si apre l'ultimo scatolone segnalare il reintegro.
- Controllare eventuali lavori di manutenzione necessari ai locali ed agli impianti.
- Controllare le schede di notifica e verificare se mancano le dichiarazioni di ricovero; se serve sollecitare all'ospite.
- Integrare bollettini, fogli bianchi e buste nelle cassette delle offerte.
- Controllare che non vi siano infrazioni o danni causati alle ns. strutture.

PRENOTAZIONI

- Ogni volta che si prendono prenotazioni telefoniche spiegare come è strutturata la Casa d'accoglienza perché al potenziale ospite potrebbe non andare bene dormire con altre persone, il bagno in comune e altre cose. Cercare di capire che tipo di problema hanno e comunque specificare che ospitiamo solo malati e famigliari di malati.
- Una volta superata questa fase vedere se l'ospite viene da noi per assistere qualcuno o per fare terapie in compagnia di un familiare. Nel primo caso l'ospite va messo nel dormitorio "A" nel secondo caso dormitorio "B". Per chi viene messo nel dormitorio "B" chiedere se ci sono problemi di movimento, in tal caso mettere l'ospite al piano terra. Comunque vengono messi nel dormitorio "B" tutti quegli ospiti che hanno bisogno di assistenza o con bambini molto piccoli. Tutti gli altri ospiti vanno nel dormitorio "A".
- Quando annotiamo i nominativi sulla lavagna farsi dare il giorno dell'arrivo, il cognome, un recapito telefonico, chiedere se si tratta di uomini o donne e il numero di notti che si pensa possano rimanere. Se si prevede un periodo lungo più di un mese segnalarlo. Se serve annotare anche altri particolari (città, età reparto ospedale, ecc.).
- Spiegare all'ospite che la registrazione in accettazione va fatta la mattina dalle 9 alle 12 e il pomeriggio dalle 15 alle 18,00. Se si vogliono registrare ospiti fino alle 20,00 lo si fa a titolo personale ma va sempre spiegato all'ospite che si tratta di un'eccezione. Dopo delle 20,00 non si fanno registrazioni a meno che siano casi da "Pronto Soccorso" o arrivi in aereo e cioè improvvisi. In tale caso queste eccezioni verranno trattate da Simone.
- Per ogni malato possono essere ospitate 1 o al massimo 2 persone. Nei periodi più tranquilli si può prendere una terza persona in casi particolari (figlio minore non cedibile o anziano non cedibile) facendo comunque notare che il terzo posto potrà essere chiesto dai volontari per un altro caso.
- PRENOTAZIONE DI STRANIERI
- Quando prendiamo delle prenotazioni per stranieri vedere se sono comunitari o extracomunitari.
- Nel caso siano comunitari la prenotazione è la stessa degli italiani.
- Nel caso siano extracomunitari accertarsi che abbiano il permesso di soggiorno o per lavoro o per malattia-cure mediche. Raccolte queste informazioni prendere tempo e contattare Claudio.

REGISTRAZIONI

- Ogni volta che si accetta un ospite si deve compilare in tutti i suoi punti la scheda di notifica in stampatello verificando che sia compilata in tutte le sue parti.
- il volontario può compilare tale scheda solo se l'ospite è oggettivamente impossibilitato a farlo, ma comunque deve firmarla solo l'ospite.
- ricordarsi di chiedere come prima cosa un documento valido e nel caso l'ospite ne fosse sprovvisto cercare di recuperare telefonicamente gli estremi insistendo comunque per farselo portare nei giorni successivi. Per i bambini usare il documento del genitore. Per quanto riguarda le ospiti donne mettere anche il nome da coniugata. Nel campo della località mettere nome del comune, della provincia e C.A.P.. Chiunque compila tale scheda, deve essere effettivamente nella casa; gli ospiti che hanno prenotato per altri parenti non possono però fare per loro le registrazioni. La scheda va poi inviata subito via fax alla Questura e subito dopo trascritta sul registro delle persone alloggiate e nella lavagna delle presenze
- Ad ogni ospite va consegnata la Carta delle Regole.
- Ad ogni ospite va consegnata una Dichiarazione di ricovero che deve essere restituita entro uno o al massimo due giorni. Su tale foglio, prima di consegnarlo all'ospite, annotare il numero di registro, la data di arrivo e il nome della persona ospitata. Se dopo un paio di giorni non abbiamo avuto in dietro la dichiarazione di ricovero contattare se possibile l'ospite o comunque lasciare un biglietto di sollecito sul letto. Si da una sola dichiarazione di ricovero per ogni nucleo familiare. Si evita di dare la dichiarazione di ricovero a chi dorme nella casa accoglienza una sola notte cercando però di capire se sono effettivamente persone che abbiano problemi di tipo sanitario.
- Quando si consegnano le chiavi ad un nuovo ospite si deve accompagnare alla visita dei locali della casa spiegandone il funzionamento e verificando che tutto sia a posto.
- Ogni volta che un ospite ci consegna le chiavi, prima di appenderle in bacheca, controllare che abbia lasciato tutto a posto (camera e cucina).
- Se qualche ospite si sente male oppure ha necessità di punture, flebo, cure di ogni genere, interessare sempre il 118 o la guardia medica.
- REGISTRAZIONE DI STRANIERI
- Quando dobbiamo registrare degli ospiti stranieri bisogna verificare se sono comunitari o extracomunitari.
- Nel caso dei comunitari la registrazione è la stessa degli italiani.
- Nel caso di extracomunitari invece oltre ai documenti di riconoscimento dobbiamo farci consegnare il passaporto e, se lo hanno, il permesso di soggiorno. Di tale permesso facciamo una fotocopia con il fax e lo spogliamo con la dichiarazione di responsabilità.
- Se possibile farsi consegnare anche la documentazione sanitaria dell'ospite e fotocopiare anche questa e avvisare l'ospite di mantenere i contatti con l'accettazione per quanto riguarda visite e/o ricoveri. Anche questa documentazione va archiviata con la scheda di notifica.

CONCLUSIONI

- Per chiarimenti allo svolgimento dell'attività, per deroghe al seguente programma, per cambi turni, per problemi incontrati durante lo svolgimento del servizio, confrontarsi con Simone Gazzani che ha il ruolo di referente dell'attività di Accettazione