

***Istituto Giannina Gaslini***

**06/09/12**

**COMUNICATO STAMPA**

**Nasce il C.A.B.E.F. : “Centro Accoglienza Bambino e Famiglia”**

**Un sistema di risposte integrate al servizio di tutte le esigenze**

“Lunedì 17 settembre, contestualmente all’apertura al pubblico del nuovo padiglione dell’Istituto G. Gaslini di Genova, adibito a “Ospedale di Giorno”, sarà attivato il nuovo **Centro Accoglienza Bambino e Famiglia** (CABEF), un sistema di risposte integrate e multidisciplinari pensato per le diverse tipologie di utenti e dei loro specifici bisogni”. Lo ha annunciato il Direttore Generale dell’Istituto Gaslini, Paolo Petralia, in apertura della Conferenza internazionale “International Pediatric Day: La Family Child Centred Care: Famiglia e Bambino al centro del processo di cura” in corso oggi presso il Centro Internazionale di Studi e Formazione del Gaslini (CISEF).

L’apertura del **Centro Accoglienza Bambino e Famiglia** - grazie all’azione integrata degli Operatori sociosanitari e professionali, Assistenti sanitari, sociali e religiosi, Psicologi, Mediatori culturali, Volontari - sarà in grado di mettere a disposizione delle famiglie che ogni anno vengono al Gaslini - da tutta l’Italia e da 90 Paesi del mondo – servizi di accoglienza e presa in carico multidisciplinare. Infatti, si potrà raggiungere il Gaslini da casa attraverso un numero telefonico unico dedicato tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 16.00, con cui ottenere tutte le risposte utili per usufruire dei servizi ospedalieri, di ospitalità e di sostegno sociosanitario. Naturalmente sarà possibile usufruire di questa “presa in carico” anche di persona negli stessi orari rivolgendosi agli Operatori del C.A.B.E.F. al piano terra dell’Ospedale di Giorno.

“In continuità e coerentemente con lo stile del Personale del Gaslini fin dalla sua fondazione, l’Istituto intende implementare e **portare a sistema l’accoglienza verso il bambino e la famiglia e l’umanizzazione delle cure** quali presupposti per offrire la migliore assistenza ai propri pazienti. Questo orientamento, che già contraddistingue l’agire dei nostri Operatori, verrà sostenuto e validato a livello scientifico da uno studio svolto con il Dipartimento della Salute dell’Università di Genova, che individua, definisce, adotta e convalida una serie di indicatori per misurare scientificamente come e quanto un ospedale sia a misura di bambino” ha spiegato Silvio Del Buono, Direttore Sanitario del Gaslini, durante la Conferenza internazionale, lanciando il progetto “La Child and Family Centred Care (CFCC): famiglia e bambino al centro di tutto il processo di cura”. Si tratta di una ricerca infermieristica attraverso la quale si vuole promuovere **una modalità di pratica assistenziale che riconosce la centralità della famiglia** nella vita del bambino con problemi di salute, e **il ruolo terapeutico del coinvolgimento attivo della famiglia** nel piano assistenziale del piccolo paziente.

Il Gaslini, nell’ambito del Piano strategico quinquennale dell’Istituto, promuove **l’umanizzazione delle cure** anche a livello culturale, con seminari, incontri, e dall’anno scorso anche attraverso un importante **progetto nazionale di formazione multidisciplinare a distanza sul tema.** Tutto questo nel confermare la visione e la missione del Gaslini, curare al meglio i bambini con la ricerca più aggiornata e i professionisti meglio formati, prendendosi cura del piccolo paziente e della sua famiglia.

**Il C.A.B.E.F. : Centro Accoglienza Bambino e Famiglia**

Sin dalla fondazione, l’Istituto Gaslini ha creduto nei valori dell’accoglienza e dell’umanizzazione come presupposto per offrire la migliore assistenza ai propri pazienti. “Accogliere” prima di “curare”, quindi, è stata la filosofia che ha ispirato sempre tutti i professionisti e i dipendenti dell’Istituto.

Se “Il prendersi cura moltiplica gli effetti delle cure”, non è comunque un compito facile, considerando che l’Istituto si estende su oltre 73.000 metri quadrati e consta di 20 padiglioni.

 Per aiutare le famiglie, i pazienti e i fruitori a orientarsi all’interno dell’Ospedale e a usufruire di servizi e cure, è stato progettato un nuovo “Sistema di Accoglienza”, multidimensionale, denominato **“CABEF” (Centro Accoglienza Bambino e Famiglia)**, pensato per le diverse tipologie di utenza e degli specifici bisogni.

Il Sistema di Accoglienza CABEF prevede l’impiego di operatori dai profili diversi, ciascuno con compiti specifici: gli **operatori per accogliere e fornire informazioni**; i **mediatori culturali e i volontari**, opportunamente formati, per sostenere l’utente, anche straniero; gli **assistenti sociali** per assicurare la presa in carico complessiva dei bisogni della famiglia (alloggio, sostegno economico, supporto relazionale, ecc); gli **assistenti religiosi** per offrire supporto spirituale.

In una versione meglio articolata delle diverse funzioni e dell’utilizzo delle diverse figure professionali non sanitarie, la riorganizzazione e riunificazione delle funzioni di **sostegno e supporto individualizzato, dei servizi di sportello e delle attività di animazione** alle famiglie ed ai piccoli pazienti - nell'ambito del CABEF - determinerà un miglioramento ed una razionalizzazione che renderà più efficaci ed efficienti i percorsi e i processi di aiuto, accompagnerà e completarà i percorsi di diagnosi e cura, favorendo un prendersi cura “globale” della persona e del nucleo familiare.

Per quanto riguarda le **strutture**, il Sistema prevede a regime **quattro Punti di Accoglienza o “info-point”**, localizzati presso: l’ngresso dell’Istituto lato mare (Pad. 13), l’ Atrio “Ospedale dei Ricoveri” (Pad. 16), l’ Atrio “Ospedale di giorno” (Pad. 20), l’Atrio “Ospedale mamma-bambino” (Pad. 12), tutti dotati di specifiche e idonee attrezzature e materiale informativo(brochure, mappe dell’Istituto, documenti video, ecc), predisposto per comunicare agli utenti l’esistenza di questo servizio e per facilitare l’orientamento all’interno dell’Istituto e l’accesso alle cure.

Un adeguato servizio di **accoglienza telefonica**, in grado di soddisfare richieste di informazione in tempi rapidi, con garanzia di risposta, è il primo passo necessario per una presa in carico completa dell’utente, che potrà accedere di persona all’Istituto, ma anche effettuare un primo contatto a distanza, telefonicamente o via internet**. A partire dal 17 settembre** sarà attivo il servizio di informazioni e prenotazioni telefoniche dell'Istituto: un vero e proprio **Contact center**, attivo al numero **0105636637** dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16 con orario continuato, composto da un team di infermiere pediatriche orientate all’accoglienza e alla presa in carico del paziente. Chiamando il Contact center e' possibile prenotare visite ambulatoriali, l'accesso alla sala prelievi e prestazioni strumentali, con valutazione infermieristica iniziale della problematica espressa, per il successivo orientamento presso l’U.O. di competenza. Il servizio risponde anche a quesiti di diversa natura su attività, prestazioni e servizi offerti dall'istituto. E' attiva anche una casella di posta elettronica cui inoltrare domande e quesiti specifici ed alla quale in fase iniziale l’utente può far pervenire la documentazione sanitaria già in suo possesso: [**puntoinformazioni@ospedale-gaslini.ge.it**](mailto:puntoinformazioni@ospedale-gaslini.ge.it)**.**

Ogni persona potrà usufruire nell’ambito del percorso di “presa in carico” di:

**Supporto Spirituale**: a disposizione delle persone e delle famiglie attraverso il servizio della carità dei Frati Cappuccini e dei Volontari del servizio di animazione. Per le famiglie di religioni non cattoliche, si attiveranno gli opportuni contatti con i rappresentanti delle religione di appartenenza per uno specifico sostegno confessionale.

Info: Chiesa: 010 5636.438, Abitazione Cappellani 010 5636.247-249.

**Segretariato Sociale:** percorso di sostegno e accompagnamento specifico per ciascuna famiglia tramite l’attività coordinata di assistenti sociali, mediatori culturali, educatori e psicologi non clinici attraverso uno sportello di front-office, per la prima accoglienza e valutazione dei bisogni socio-sanitari delle famiglie, sia in back-office per la vera e propria presa in carico.

Info: Tel 010 5636.111, Fax 010 5636.112, email **segretariatosociale@ospedalegaslini.ge.it**

**Sportello di Orientamento Sanitario e Malattie Rare:** rappresenta anche il capofila regionale per il coordinamento in rete delle malattie rare della Liguria. Svolge attività di prima accoglienza (in front-office) dei pazienti e delle famiglie colpite da Malattie Rare. In back-office, lo Sportello effettua la presa in carico per la gestione delle problematiche sanitarie, sociali e psicologiche connesse alla malattia rara.

Info: Tel 010 5636.113, Fax 010 5636.114, email **malattierare@ospedalegaslini.ge.it**

**Sportello Ospitalità:** offre, in front-office, informazioni di base agli utenti, operatori, professionisti, studenti e tirocinanti, per quanto riguarda l’alloggio, il trasporto e tutti gli altri servizi utili alle persone e alle famiglie provenienti da fuori Genova. In back-office, riceve e coordina tutte le richieste di ospitalità, e le indirizza presso i Centri di Ospitalità convenzionati con l’Istituto. Lo Sportello coordina inoltre le **attività di educazione e animazione delle associazioni di volontariato e delle scuole** che prestano la loro attività all’interno dell’Istituto.

Info: Tel 010 5636.115, Fax 010 5636.116, email **ospitalita@ospedalegaslini.ge.it**

Per informazioni alla stampa:

dr. Maura Maccio'

Resp. Ufficio Stampa

Tel. 0103742970. mobile: 3357411393

e-mail: stampa@ospedale-gaslini.ge.it