

IL SISTEMA ACCOGLIENZA DEL BAMBINO GESÙ

Il bambino e la sua famiglia sono al centro del sistema OPBG. L'Ospedale non si limita a garantire cure e assistenza di eccellenza. Le aree di intervento si ampliano con il mutare delle dinamiche socio-economiche che incidono sulla salute psicofisica dei minori. Cambia la società ed emergono nuovi bisogni e nuove condizioni di disagio e malattia, anche collegate al cambiamento degli stili di vita. Cambia anche il rapporto tra ospedale e famiglie, con una maggiore partecipazione e attenzione dei genitori, che, sempre di più, collaborano attivamente alle decisioni e alle gestione dei percorsi di cura. All'interno dell'OPBG si è costituita un'apposita struttura di **accoglienza e servizi** per la Famiglia che offre i seguenti servizi:

Accoglienza alloggiativa

Il Bambino Gesù fornisce anche sostegno a titolo gratuito alle famiglie che altrimenti, a causa dei costi di trasferimento e alloggio, difficilmente potrebbero affrontare il percorso di cura che coinvolge i loro figli. Tramite case di accoglienza e reti alberghiere l'Ospedale può disporre di sistemazioni in 180 stanze e ha accolto nel 2013 più di 4.500 famiglie (circa **13.500 persone**) per oltre **102.000 notti**. L'accesso alle case segue un iter rigoroso in base a criteri trasparenti quali il reddito familiare, la patologia di base del bambino, la durata delle degenza. Nel tempo questo supporto diventa sempre più importante.

Nel 2013 il numero delle famiglie è in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente. Si tratta di un dato che si spiega con l'incremento della durata media della permanenza, soprattutto nelle strutture, come le case Ronald (per le quali i tempi di permanenza media registrati in Italia sono passati dagli 8 giorni del 2012 agli oltre 11 del 2013, con punte di 19 giorni per Roma Bellosguardo), che ospitano pazienti ad alta complessità. La possibilità di alloggiare nelle vicinanze dell'Ospedale, ma in strutture che vogliono ricreare un ambiente familiare, si traduce in un beneficio per i piccoli pazienti che sono accolti in luoghi che offrono il più possibile condizioni di "normalità" e di condivisione del quotidiano con la famiglia, compatibilmente con la malattia e le condizioni della cura. L'Ospedale offre inoltre un servizio giornaliero gratuito di navetta per familiari e pazienti che collega diverse sedi del Bambino Gesù, e che garantisce il trasporto e il risparmio dei costi per un percorso giornaliero di circa 40 chilometri, per un totale di oltre 12mila chilometri nel corso dell'anno.

Front line. Un desk di accoglienza e informazione in tutte le sedi del Lazio

Tappeto rosso

Il programma di accoglienza per i pazienti affetti da patologie complesse che vengono trasferiti presso la sede di Roma. Oltre all'accoglienza viene offerto alle famiglie un sostegno per l'alloggio, in convenzione o gratuito, e la famiglia viene accompagnata fino al rientro a casa in un percorso integrato di cura del paziente, che comprende l'eventuale contatto con i servizi sociali, le associazioni o i pediatri di libera scelta. Rientra nel programma Tappeto Rosso anche il servizio di Angelo Custode. Si tratta di un tutor che accompagna la famiglia e la supporta per ogni esigenza: dalla sistemazione in strutture alberghiere, al counseling - anche psicologico - per affrontare i momenti di difficoltà. Il Tappeto Rosso garantisce alle famiglie il servizio di Laundrette, la Palestra, la stanza per le emergenze notturne, la Stanza per i genitori e gli spazi ludici per giocare insieme ai piccoli pazienti.

Nel 2013 Tappeto Rosso ha seguito 151 famiglie - erano 65 nel 2012 - e il servizio di Angelo Custode ha affiancato 250 famiglie – 86 nel 2012. È stato inoltre fornito sostegno attraverso i counselor dell'accoglienza ad altre 210 persone che hanno segnalato situazioni di disagio, anche in questo caso in crescita rispetto alle 140 del 2012. Il Tappeto Rosso accompagna anche tutti i pazienti che hanno necessità di essere trasferiti dai Centri Regionali presso le sedi di Roma a causa dell'alta complessità o di una pluralità di patologie che richiede l'assistenza integrata di più specialisti, garantendo così la presa in carico del paziente e della sua famiglia

Happyblù/International Children's Aid

Un call center e un servizio di accoglienza appositamente dedicato ai bambini stranieri, che fornisce anche consulenza amministrativa e sociale. A causa della sospensione del programma umanitario della Regione Lazio sono diminuiti i pazienti stranieri accolti in OPBG nel 2013, 321 rispetto ai 570 del 2012, ma sono state potenziate le iniziative per quei minori che hanno bisogno di cure mediche complesse.

Servizio di mediazione culturale

1.700 mediazioni culturali assicurate nel corso dell'anno in 46 lingue diverse, grazie alla disponibilità di 30 mediatori presenti di persona e di altri 100 al telefono.

Scuola

Con l'attivazione della Scuola Media presso la sede di Santa Marinella il puzzle della scolarizzazione dell'OPBG si è completato. Gli alunni che hanno frequentato la scuola elementare, media e superiore sono 2.800 e l'Ospedale è oggi un vero e proprio istituto scolastico, dove è possibile effettuare regolari esami di fine anno.

Ludoteca

Gli spazi dedicati al gioco hanno ospitato nel 2013 oltre 22mila bambini.

Nel 2013 è stato inoltre realizzato un parco giochi integrato per bambini disabili presso la sede di Palidoro, "punti latte" per allattamento al seno in discrezione in tutto l'Ospedale, e realizzati lavori in tutte le sedi per rendere le aree comuni a misura e "gusto" di bambino. L'ascolto attivo delle situazioni di disagio ha contribuito a limitare il numero di famiglie seguite dai Servizi Sociali - che erano passate da 200 nel 2001 a 2.500 del 2012. Nel 2013 è stato attivato un processo strutturato di sostegno in questo ambito per 2.270 famiglie, di cui 1.024 straniere.

In diminuzione anche le segnalazioni per abusi e maltrattamenti - 29 nel 2013 contro le 52 del 2012. Presso l'Ospedale è attiva una procedura di screening precoce degli abusi e dei maltrattamenti e il Servizio Sociale del Bambino Gesù fa parte della rete internazionale ICMEC, con sede negli USA, per la protezione dei diritti dei bambini che presta particolare riguardo ai temi dell'abuso, in un'ottica di individuazione precoce e di prevenzione.

Nel 2013 è stato inoltre avviato un progetto di collaborazione tra Ospedale e le Parrocchie, tramite il Vicariato di Roma, per creare un'ulteriore rete protettiva per le famiglie che lo desiderano, cui partecipa l'associazione Unitalisi: team di volontari seguono bambini e famiglie dopo la dimissione sia per esigenze pratiche che per supporto affettivo e sociale. Si è confermato difficile anche nel 2013 il rientro a casa per i pazienti cronici e con problemi socio-sanitari, per il quale l'Ospedale ha provveduto a supportare 100 dimissioni "difficili".