Linea Guida per Accoglienza

(versione 5)

Febbraio, Marzo, Novembre 2017; Novembre 2018; Febbraio 2021

Hospice Cima Verde

Sommario

Questo documento intende fornire indicazioni teorico-pratiche ai volontari per le attività di accoglienza (conosciute anche col nome di front-office). E' il frutto del lavoro di vari momenti:

- (A) il corso pratico tenutosi Giovedì 02 Febbraio 2017 in hospice Cima Verde;
- (B) il momento di verifica di Giovedì 16 Marzo 2017 in hospice Cima Verde;
- (C) la riunione della Commissione Volontari di Martedì 14 Novembre 2017;
- (D) la revisione condotta in Ottobre-Novembre 2018 da alcuni volontari e dalla Commissione Volontari;
- (E) l'aggiunta della procedura per l'accoglienza del caregiver fatta nel Febbraio 2021.

1 Accoglienza

- al telefono:
 - l'uso del centralino (e.g. trasferimento di chiamata) e' spiegato sul manualetto in postazione; per istruzioni i riferimenti sono la direzione (Stefano) e/o la segreteria (Elena);
 - per la gestione delle telefonate per il reparto che arrivano in Accoglienza durante le riunioni di equipe (il Mercoledì 14:30 - 16:00) le indicazioni sono:
 - il volontario Accoglienza dice che il personale e' in riunione;
 - Il volontario Accoglienza chiede se e' possibile richiamare dopo le 16:00;
 - qualora non fosse possibile, il volontario Accoglienza passa la telefonata in reparto.
- alla reception:
 - all'inizio del turno il volontario in Accoglienza raccoglie eventuali indicazioni dal collega volontario che ha appena concluso il turno precedente e si presenta agli operatori, i quali possono fornire ulteriori indicazioni;
 - alla conclusione dell'ultimo turno della giornata il volontario in Accoglienza avvisa il reparto, chiude a chiave dall'interno la porta dell'ufficio della segreteria e chiude la porta di ingresso;
 - il volontario in Accoglienza accoglie e saluta chiunque entri, anche se chi entra passa senza salutare (eventualmente si avvisa in reparto se si intravedono casi sospetti);
 - il volontario non e' tenuto a fare filtro rispetto a chi non chiede informazioni;

- quando arrivano persone che entrano per la prima volta a Cima Verde e che chiedono di un ospite, il volontario in Accoglienza le accoglie e le accompagna di sopra in reparto dagli operatori: saranno poi gli operatori ad accompagnare tali persone dall'ospite;
- si presti attenzione a chi si potrebbe perdere all'ingresso;
- il volontario NON DA MAI informazioni sullo stato di salute del paziente;
- se il visitatore chiede del direttore o del direttore sanitario o del coordinatore infermieristico ed essi non sono reperibili al momento, si annoti un recapito telefonico;
- richieste particolari:
 - richiesta di lavoro (invio di CV):
si suggerisca l'invio per email o si annoti nome e cognome di chi richiede;
 - pagamento pasti:
i riferimenti sono gli OSS in reparto;
 - domande particolari o a cui non si sa rispondere:
vanno annotate e restituite al coordinatore infermieristico;
- arrivo di mezzi speciali (ambulanza o servizio funerario):
 - all'arrivo:
 - avvisare sopra in reparto;
 - aprire il portone del garage prendendo il telecomando nel cassetto, uscendo e azionandolo dal balcone esterno
(qualora il telecomando non funzionasse, si scende dalla scale interne e si preme l'apposito grande pulsante all'interno del garage);
 - al ritorno:
 - chiudere il portone del garage scendendo dalle scale interne e premendo l'apposito grande pulsante all'interno del garage;
- decessi:
 - il personale informa il volontario in caso di decessi in modo che si inizi a creare il giusto clima, ovvero ci si predisponga ad accogliere visitatori che arrivano in visita;
 - Il volontario NON COMUNICA MAI il decesso ai visitatori (in caso di dubbi fare sempre riferimento al personale sanitario);
 - la salma può' essere nella propria stanza in reparto o in una delle camere di commiato; il trasferimento dalla stanza alla camera di commiato e' effettuato dagli operatori;
 - la camera del commiato non e' una camera ardente vera e propria (che per legge deve essere al cimitero del comune); la salma rimarrà nella camera del commiato il tempo necessario (solitamente alcune ore);
 - quando ci sono salme nelle camere del commiato o durante il trasferimento della salma dalla stanza alla camera di commiato, il volontario in Accoglienza e' incoraggiato a dare supporto ad eventuali parenti e amici in visita alle salme (p.es. proponendo un caffè', acqua in bottiglia, la propria compagnia ecc), sempre con tatto e discrezione;

- davanti ad ogni camera del commiato c'è un quadretto dove attaccare il foglio predisposto per il nome del defunto -- attualmente una cornice sui toni gialli che riprende il disegno in sala formazione. In caso di decesso diurno sarà cura del volontario in Accoglienza scrivere il nome del defunto su uno di tali fogli e attaccarlo nel quadretto davanti alla camera del commiato; in caso di decesso notturno sarà il personale sanitario ad effettuare tale operazione.
Stampe del foglio sono disponibili nel libro/contenitore in Accoglienza e presso l'infermeria del reparto. In foglio in formato elettronico è disponibile nel computer dell'Accoglienza.
- accettazione del caregiver di un nuovo ospite:
 - il caregiver è il riferimento di un ospite. È la persona che si prende cura del malato dal punto di vista pratico aiutandolo nella gestione della malattia e nello svolgimento delle attività quotidiane, ma anche sostenendolo sul piano emotivo. Il più delle volte il caregiver è un familiare (di solito il coniuge o un figlio).
 - quando un nuovo ospite entra a Casa Hospice Cima Verde, viene fatta anche l'accettazione del caregiver che consiste nel:
 - fornirgli/le le informazioni basilari su Casa Hospice Cima Verde;
 - consegnargli/le tre fogli:
 1. una lettera di ospitalità e di benvenuto,
 2. una scrupolosa descrizione delle regole di prevenzione Covid-19,
 3. "la Carta dei servizi".
 - normalmente l'accettazione del caregiver viene fatta dal Direttore di Casa Hospice Cima Verde; in sua assenza (p.es. nei fine settimana) tale compito viene affidato al volontario in Accoglienza;
 - in tal caso l'accettazione si svolge come segue:
 - l'operazione è avviata dagli operatori sanitari che comunicano al volontario in Accoglienza, oltre al nome dell'ospite e al suo numero di stanza, anche il nome del caregiver;
 - quando il caregiver arriva, non è necessario fare l'accettazione con urgenza -- il volontario può farla con tranquillità anche in un secondo momento, se ci sono altri visitatori presenti in Accoglienza;
 - il volontario quindi consegna e illustra i tre fogli suddetti (che si trovano nel cassetto scrivania della postazione Accoglienza), descrive i percorsi e i luoghi di Casa Hospice Cima Verde, le modalità delle visite e il relativo calendario;
 - nel caso in cui il caregiver non si presenti durante il turno del volontario che ha ricevuto la comunicazione dagli operatori sanitari, il volontario riporta la situazione al collega del turno successivo.
- arrivo di forniture sanitarie:
 - quando arrivano forniture sanitarie (p.es. pannoloni) il volontario in Accoglienza non le ritira ma avvisa sempre il personale sanitario (infermieri o oss): sono loro che ritirano e controllano le forniture sanitarie e firmano le bolle di consegna;
- informazioni utili ai visitatori:

- si possono portare animali;
- non ci sono vincoli di orario;
- presso la postazione dell'Accoglienza si possono trovare informazioni su:
 - locali dove mangiare (pizza al taglio, kebab, ...);
 - alloggi (riferimenti forniti dalla proton terapia, ...);
 - orari autobus;
 - iniziative culturali
- emergenze:

in caso di emergenza (p.es. incendio) il volontario mantenga la calma, e senza utilizzare l'ascensore si rechi immediatamente in reparto per seguire le indicazioni degli operatori appositamente formati per la gestione delle emergenze (sempre presenti in almeno due unita' in hospice Cima Verde);
- varie:
 - il volontario in servizio ritiri la posta (in arrivo solitamente al mattino verso le 10:00 oppure al pomeriggio verso le 14:00) utilizzando l'apposita chiave nel cassetto; il giornale va portato in reparto sul tavolo della saletta "Spazio famiglie" antistante la cucina;
 - il volontario in turno in Accoglienza puo' portarsi un libro da leggere o "lavoretti" da fare per riempire eventuali momenti di inattivita';
- sospensione attivita' volontariato:

e' opportuno che il volontario che abbia parenti e/o amici ospiti all'hospice Cima Verde sospenda le proprie attivita' di volontariato all'hospice Cima Verde. Tale sospensione va concordata con il Coordinatore dei Volontari (Cecilia);

2 Atteggiamento nell'accoglienza

- sempre:
 - DELICATEZZA E RISERVATEZZA;
 - ASCOLTARE, IN SILENZIO;

(evitare la sindrome della cosiddetta "*amica Anca M!*" ovvero della persona che quando le racconti un problema interrompe con la propria esperienza sul tema)
 - attenzione alle conversazioni spontanee (e.g. alla macchinetta del caffe') dove possono uscire informazioni riservate che possono essere udite;
 - "SORRISO"

(l'atteggiamento sorridente e accogliente passa ...);
 - alle persone si da del "Lei"

(segno di accoglienza "raffinata", situazione da prendere con delicatezza);
 - si parla in Italiano;
 - parola d'ordine "empatia" (capire le situazioni);
 - tono della voce: chiaro -- non forte ma neppure dimesso;
- Alla reception:

- attenzione alla vicinanza fisica (non troppa): vicinanza asciutta, lineare ("basic");
- al telefono:
 - "SORRISO", anche al telefono!
(l'atteggiamento sorridente e accogliente passa ...);
 - presentarsi in modo chiaro (non timido, lentamente);
(p.es. "Casa Hospice Cima Verde, buongiorno sono X");
 - tenere carta e penna a portata di mano per scrivere il nome di chi chiama e per poterlo utilizzare successivamente (senso di accoglienza);
 - in caso di richiesta di informazioni generiche, il nome di chiama non e' necessario, ma in caso di informazioni specifiche si':
 - "Mi scusi, parlo con la signora ... ?"
 - il nome va capito: se non chiaro, chiedere nuovamente
 - domanda impegnativa 1: "E' ricoverato il signore X?"
 - I volontari non sono al corrente dei nominativi degli ospiti: pertanto a tale domanda (anche sapendo se la persona in questione è o meno ricoverata in Hospice) non si risponde e si passa la telefonata al personale, spiegando all'operatore, prima di trasferire la telefonata, quale sia la richiesta.
 - nel dubbio: meglio NON dire che dire, meglio NON fare che fare;
 - domanda impegnativa 2: "Cos'è l'hospice?"
 - la risposta e' importante;
 - parole positive da utilizzare:
"casa di sollievo", "cure palliative", "cura del dolore", "malattie croniche";
 - parole negative da non utilizzare: "malattia incurabile", "morire", "fine vita";
 - risposte possibili:
 - "cosa desidera sapere in particolare?" (rimandare la domanda in modo da capire cosa interessa specificatamente, forse è richiesta un'informazione semplice);
 - "e' un luogo, intermedio tra ospedale e casa, dove il malato può continuare a vivere la sua vita nonostante una grave malattia, assistito da persone preparate e sensibili" (da wikipedia, dal sito della Fondazione Hospice Trentino);
 - "una casa che accoglie persone in difficoltà a causa di una malattia; durante il periodo di permanenza, a volte anche limitato, è possibile dare sollievo alla famiglia e controllare i sintomi dell'ospite

3 Consigli pratici al telefono

- **Tieni carta e penna a portata di mano.** Registra le chiamate annotando il nome del tuo interlocutore, l'orario in cui ha telefonato e il motivo. Lasciare il messaggio di chiamata scritto in modo chiaro, leggibile e visibile dall'interessato.
- **Rispondi al telefono dopo pochissimi squilli**, il prima possibile. A nessuno piace aspettare. Rispondere velocemente dimostra al chiamante che l'organizzazione è efficiente. Inoltre, gli fa capire che la sua telefonata è importante.
- **Rispondi dicendo il tuo nome e quello della struttura.** Ecco un esempio: Casa Hospice Cima Verde, buongiorno. Le parla Maria". "Buongiorno, Casa Hospice Cima Verde. Sono Maria, come posso aiutarla?" Analogamente, se il chiamante non ti dà informazioni, chiedigli di identificarsi.
- **Rispondi con un tono appropriato alla situazione; generalmente, dovrebbe essere piuttosto formale.** Evita i toni informali, a meno che tu non sappia esattamente con chi stai parlando.
 - Se l'interlocutore all'altro capo del telefono non si presentasse, chiedigli semplicemente "Posso chiederle con chi sto parlando?". Questa pratica è normalmente accettata e ti permetterà di prendere nota del tuo interlocutore per poterlo eventualmente ricontattare o trasferire su una nuova linea. Trasmetti alla persona dall'altro capo del filo che vuoi prenderti cura delle sue esigenze personali ed usa un tono educato per non infastidirla.
 - **Non dilungarti in pettegolezzi o in conversazioni personali.** Potresti confondere l'interlocutore, oppure rischieresti di rivelare informazioni personali che sarebbe meglio non condividere con gli sconosciuti.
- **Fai le domande giuste.** Raccogli il maggior numero possibile di informazioni. Fare domande può risultare aggressivo e importuno, soprattutto quando se ne pongono varie. Per non sembrare **martellante, controllati usando un tono calmo e moderato [1].**
Esempio:
 - ✓ Chiamante: "Posso parlare con Marco?".
 - ✓ Segretario: "Può dirmi il suo nome?".
 - ✓ Chiamante: "Tommaso".
 - ✓ Segretario: "Da dove chiama?".
 - ✓ Chiamante: "Da Bologna".
 - ✓ Segretario: "Può dirmi il nome della sua azienda?".
 - ✓ Chiamante: "È una telefonata personale".
 - ✓ Segretario: "Marco aspetta la sua chiamata?".
 - ✓ Chiamante: "No".
 - ✓ Segretario: "Va bene. Mi lasci vedere verificare che sia disponibile".
- **Prima di mettere qualcuno in attesa, chiedigli se può aspettare e dagli il tempo di rispondere.** Molte imprese hanno tempi d'attesa troppo lunghi e questo è un errore. A nessuno piace aspettare, a meno che la tua azienda non riceva telefonate soprattutto da maestri zen. Inoltre, spesso il tempo di attesa percepito è doppio rispetto alla sua vera

durata. Assistere il chiamante il prima possibile può ridurre il rischio di fargli perdere la pazienza.

- **Assicurati che il diretto interessato voglia rispondere alla telefonata.** Quando il chiamante chiede di parlare con una certa persona, spiegagli che devi verificare la sua disponibilità prima di metterlo in attesa. Poi, assicurati che il destinatario sia effettivamente libero e disposto a parlare con il chiamante. In caso contrario, assicurati di farti lasciare un messaggio dettagliato e annotalo.
- **Ascolta attentamente per comprendere esattamente il motivo della chiamata, cosicché potrai dare delle risposte appropriate.**
- Se la persona a cui è destinata la chiamata non è disponibile al momento, rispondi: "Sono spiacente, ma questa persona non è raggiungibile al momento. Se vuole, può lasciare un messaggio che riferirò appena possibile".
- **Esprimiti in modo chiaro e preciso.** Formula frasi semplici, positive (cerca di evitare quanto più possibile le negazioni), in italiano. Dai del lei al tuo interlocutore, a meno che non ti richieda di fare diversamente.
- **Fai attenzione alla tua voce.** Il tono permette al chiamante di cogliere le tue vere intenzioni stando dall'altro capo del filo. Al telefono o di persona, il tono comunica molte più cose rispetto alle parole vere e proprie. Il segreto per parlare al telefono in maniera professionale è avere una buona predisposizione, come se fossi di buonumore. Prova a sorridere mentre lo fai.
- **Ogni volta che puoi, utilizza il nome del tuo interlocutore.** Questo dà un tocco personale all'interazione e dimostra che presti attenzione. "Mi dispiace, signor Giovanni, ma Marco non è disponibile al momento. Posso fare qualcosa per aiutarla o vuole lasciarmi un messaggio?".
- **Metti fine alla conversazione in maniera professionale.** Con un tono di voce cordiale, afferma: "La ringrazio per aver chiamato. Le auguro una buona giornata"
- **Sfodera le tue capacità di ascolto attivo.** Non controbattere né interrompere il chiamante, anche se ha torto o puoi prevedere le sue parole. Lascia che si sfoghi e si tolga questo peso di dosso. Ascoltare attentamente permette di instaurare un clima positivo e può aiutare a placare la rabbia del proprio interlocutore.
- **Abbassa la voce e parla usando un tono uniforme.** Se il chiamante inasprisce i toni, inizia a parlare più lentamente, con una voce calma e decisa. Mantenere un contegno (in aperto contrasto con l'atteggiamento agitato del proprio interlocutore) può aiutare a tranquillizzarlo. Rimanere imperturbabile nonostante il chiamante alzi la voce perché è arrabbiato o infastidito può incitarlo a contenersi.
- **Non perdere la calma e non arrabbiarti.** Se il chiamante ti offende o dice parolacce, respira profondamente e fingi di non averlo sentito. Rispondere a tono non risolverà niente e potrebbe peggiorare la situazione. Invece, ricordagli che vuoi aiutare e che puoi effettivamente fare qualcosa per risolvere il problema: spesso un'affermazione del genere ha un potere tranquillizzante.
- **Non prenderla sul personale.** Attieniti al problema di cui si discute e non fare commenti inopportuni, per quanto il chiamante sia irrispettoso. Ricorda che non ti conosce, quindi sta solo sfogando le sue frustrazioni. Riporta delicatamente la conversazione alla questione pertinente e alle modalità in cui intendi risolverla. Prova a ignorare i commenti personali.
- **Attenzione alle informazioni che si danno** Se l'interlocutore ti chiedesse informazioni che riguardano te o altre persone, pensaci bene prima di rispondere. Nell'ambiente

lavorativo, puoi rispondere nel seguente modo: "Signora/Signore, sono spiacente ma non ho l'autorizzazione per diffondere questo tipo di informazioni.

- Quando parli al telefono, non masticare gomme, non mangiare e non bere.
- Dopo aver affrontato una situazione difficile, ricorda che la telefonata successiva sarà con una persona diversa. Scrollati di dosso tutte le emozioni negative che ha risvegliato il chiamante precedente.

[FINE]