

Lavoriamo con gentilezza

1 PRONUNCIA IL NOME DEL MIO BAMBINO O DELLA MIA BAMBINA

Il suo nome è importante.

Carissimi Genitori, il nome è una parte preziosa dell'identità. Ci impegniamo a usarlo sempre correttamente. Se dovesse sfuggirci un errore, vi chiediamo con cortesia di farcelo notare: per noi è un aiuto prezioso per migliorare.

2 NON ETICHETTARE IL MIO BAMBINO O LA MIA BAMBINA

Lui o lei non è una diagnosi.

A volte, tra operatori e operatrici, usiamo abbreviazioni o definizioni cliniche per comunicare rapidamente. **Ma davanti a voi e per voi, vostro figlio o vostra figlia saranno sempre un bambino o una bambina, non una diagnosi.**

Vi promettiamo rispetto e delicatezza nei modi e nelle parole.

3 DIMMI CHI SEI

Aiutami a capire chi sei e di cosa ti occupi.

La presenza di tante figure può confondere. Può capitare che qualcuno di noi, nella fretta, dimentichi di presentarsi.

Vi preghiamo di sentirvi liberi e libere di chiederci nome e ruolo ogni volta che ne avete bisogno. Non è mai un disturbo: è un modo per comunicare meglio.

4 ASCOLTA ANCHE NOI

Quando ti avvicini al mio bambino o alla mia bambina, ascolta anche me.

Carissimi Genitori, sappiamo quanto sia importante sentirvi visti e ascoltati. Non sempre i corridoi o le stanze permettono conversazioni serene e rispettose della privacy. Se avete bisogno di chiarimenti, **chiedeteci un momento dedicato**: troveremo uno spazio tranquillo per parlare con calma, con tutta la nostra attenzione.

5 PARLIAMO LO STESSO LINGUAGGIO

Ogni genitore ha un modo diverso di comprendere e affrontare le informazioni.

Diteci voi di cosa avete bisogno, se preferite numeri o parole semplici, se volete dettagli o un quadro generale. Per noi è un gesto di cura adattare il modo di comunicare alle vostre esigenze e alla vostra sensibilità.

Carissimi Genitori, Accompagnatori e Accompagnatrici, sappiamo che il ricovero del vostro bambino o della vostra bambina è un momento delicato, carico di emozioni, paure e stanchezza. In questo percorso non siete soli e sole: siamo qui per voi e con voi.

Per rendere la relazione tra famiglie, operatori e operatrici la più serena e trasparente possibile, abbiamo raccolto alcuni punti che nascono dall'esperienza quotidiana, dai vostri bisogni e dal nostro impegno nel prencerci cura dei vostri bambini e di voi con attenzione sia clinica che umana.

Di seguito troverete le richieste più comuni dei genitori/caregiver e il modo in cui desideriamo accoglierle.

6 RISPONDIMI CON UNA SOLA VOCE

La presenza di tanti operatori e operatrici può confondere: aiutateci a mantenere chiarezza e coerenza.

Capita che, nella ricerca di rassicurazioni, si chiedano informazioni a più persone. È comprensibile, soprattutto in momenti di ansia.

Proviamo però a stabilire insieme colloqui programmati, così da offrirvi risposte coerenti, chiare e complete.

7 HAI UN MOMENTO? POSSIAMO PARLARGI?

Vorremmo ricevere informazioni precise, da chi conosce davvero la sua situazione.

Carissimi Genitori, i turni e le urgenze del reparto fanno sì che, soprattutto di sera e di notte, il personale medico presente non abbia sempre la possibilità di darvi aggiornamenti approfonditi. Vi invitiamo a programmare insieme i colloqui con il personale medico responsabile: così avrete informazioni accurate. Sappiamo quanta forza mettete ogni giorno per il vostro bimbo o per la vostra bimba. Lo vediamo e lo riconosciamo. Allo stesso modo, vi chiediamo fiducia nel nostro lavoro. Se qualcosa vi preoccupa o vi confonde, vi invitiamo a parlarne con noi in modo calmo e costruttivo, evitando atteggiamenti aggressivi o polemici: siamo qui proprio per aiutarvi, mai per giudicarvi.

8 DOBBIAMO RISPETTARE TUTTI

Siamo genitori in una situazione difficile, non genitori difficili.

In questi momenti è naturale essere fragili, stanchi o spaventati. Noi lo comprendiamo. Vi chiediamo che ogni confronto avvenga sempre, con gentilezza e rispetto, anche nel tono della voce, che deve rimanere calmo e moderato nel rispetto del luogo e di eventuali altri ed altre pazienti. Alzare la voce o assumere atteggiamenti concitati non favorisce il dialogo né la risoluzione dei problemi. Se nasce un problema con un membro del personale, **vi invitiamo a parlarne privatamente** con il coordinatore o la coordinatrice o con il direttore o la direttrice, per trovare insieme la strada migliore.

9 MI FIDO DI TE

Affidiamo a te ciò che abbiamo di più prezioso: nostro figlio o nostra figlia.

Carissimi Genitori, sappiate che per noi siete parte fondamentale del percorso di cura. Anche se seguiamo molti bambine e bambini e molte famiglie, ci impegniamo ogni giorno per dare a ognuno di voi la massima attenzione e tutta la presenza necessaria.

Manifesto della Gentilezza: Insieme per la Cura

Il nostro impegno per un percorso sereno e trasparente accanto ai vostri bambini e alle vostre bambine.

1 L'IDENTITÀ È PREZIOSA

Ci impegniamo a chiamare ogni bambino e bambina con il proprio **nome**.
Se sbagliamo, aiutateci a correggerci.

2 PERSONE, NON DIAGNOSI

Per noi vostro figlio non è un caso clinico, ma una **persona** da accogliere con delicatezza, oltre ogni definizione medica.

3 CHIAREZZA SUI RUOLI

Non abbiate timore di chiederci **chi siamo e cosa facciamo**. Conoscere i nomi e le funzioni di chi vi assiste migliora la comunicazione.

4 SPAZIO ALL'ASCOLTO E ALLA PRIVACY

Se avete bisogno di parlare, troveremo un **momento dedicato** e uno spazio tranquillo per darvi tutta la nostra attenzione lontano dai corridoi.

5 UN LINGUAGGIO SU MISURA

Diteci come preferite ricevere le informazioni: con dettagli tecnici o parole semplici?
Ci adatteremo alla vostra **sensibilità**.

6 INFORMAZIONI COERENTI

Per evitare confusione, programmiamo insieme i **colloqui**. Riceverete risposte chiare e complete dal personale responsabile.

7 RISPETTO E FIDUCIA RECIPROCA

Siamo qui per aiutarvi, mai per giudicarvi. Chiediamo che ogni confronto avvenga con **toni calmi** e modi costruttivi, nel rispetto di tutti i pazienti.

8 RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Se nasce un disagio con un operatore o un'operatrice, parlatene privatamente con i **responsabili** del reparto per trovare insieme la soluzione migliore.

9 ALLEATI NELLA CURA

Voi siete parte integrante del percorso terapeutico. Il nostro obiettivo è dare a ogni famiglia la massima **attenzione e presenza**.