

# CARTA DI ACCOGLIENZA PER FAMILIARI E VISITATORI

## AREA VISITATORI esterna alla degenza

In ogni piano delle Torri di degenza, i visitatori e gli accompagnatori hanno a disposizione un'area, esterna alle degenze, composta da Soggiorno centrale, Sala Privacy e Sala Relax. Un luogo protetto, accessibile anche ai minori di 12 anni, che offre l'opportunità al degente di mantenere sempre vivo il contatto con il mondo esterno in linea con la volontà del PTV di essere un ospedale aperto.

### SOGGIORNO VISITATORI, SALA PRIVACY E SALA RELAX

Nel **Soggiorno** sono presenti divani e tavolini per consumare comodamente snack e bevande disponibili presso i distributori automatici. A sinistra del Soggiorno è ubicata la **Sala Privacy**, un ambiente dove poter svolgere tutti i colloqui che richiedono riservatezza. Al proprio interno i visitatori, gli accompagnatori e i degenti hanno la possibilità d'incontrare il personale medico ed infermieristico; possono inoltre essere supportati in questo luogo da assistenti sociali e psicologi e confortati da assistenti spirituali.

A destra del Soggiorno si trova la **Sala Relax** dedicata agli accompagnatori che desiderano riposarsi nelle ore diurne o notturne. In questo locale si trovano delle chaises longues, è disponibile un bagno attiguo con doccia ed è possibile richiedere al Coordinatore infermieristico coperte, asciugamani e la chiave dell'armadietto. Le istruzioni sul corretto uso delle poltrone sono presenti all'interno del locale.

### SOGGIORNO DEGENTI interna all'unità di ricovero

È un locale interno al modulo di degenza, accessibile anche agli accompagnatori e visitatori, destinato a facilitare la socializzazione degli ospiti ricoverati in uno spazio esterno alla propria camera; un luogo da abitare in cui poter consumare i pasti, leggere un libro, guardare la televisione o intrattenersi con passatempo. Questo ambiente è altresì destinato ad accogliere incontri informativi, formativi e ricreativi a tema.

## ORARI DI VISITA

### ORARI DI INGRESSO

Il Policlinico intende privilegiare il mantenimento delle relazioni delle persone ricoverate con il mondo esterno, garantendo il coinvolgimento delle persone care nel percorso di cura.

L'accompagnatore è la persona indicata dal degente quale sostegno durante il periodo di permanenza

Al fine di garantire lo svolgimento delle attività Clinico Assistenziali e nel rispetto della privacy delle persone ricoverate, l'accompagnatore può sostare nelle ore diurne nella camera di degenza oltre l'orario d'accesso per i visitatori, su valutazione del Coordinatore Infermieristico. Sempre in accordo con quest'ultimo e su specifica valutazione dello stesso, durante le ore notturne, l'accompagnatore può sostare all'interno della Sala Relax, attigua al Soggiorno Visitatori e, in

particolari casi, gli può essere consentita la presenza vicino al proprio caro all'interno della camera di degenza.

**I visitatori** sono le persone in visita al degente; persone care ai degenti e pertanto figure importanti nel percorso di cura

**E' opportuno che l'accesso loro riservato all'interno dei moduli di degenza avvenga:**

- dalle ore 7.00 alle ore 8.30
- dalle ore 12.30 alle ore 15.00
- dalle ore 19.00 alle ore 21.00

## **OSPITALITÀ / HOTEL CONVENZIONATI**

Alcune strutture ricettive, ubicate per lo più nelle vicinanze del Policlinico Tor Vergata, hanno manifestato la propria disponibilità a riservare tariffe agevolate ai pazienti del Policlinico ed ai loro accompagnatori, nonché agli ospiti istituzionali o ai partecipanti a corsi, convegni ecc. organizzati dal PTV.

Elenco **Strutture Convenzionate** ([http://www.ptvonline.it/hotel\\_conv.asp](http://www.ptvonline.it/hotel_conv.asp))

## **RACCOMANDAZIONI**

Nel caso il degente desideri allontanarsi temporaneamente dall'area di degenza, deve verificare sempre con il personale infermieristico l'opportunità del proprio allontanamento, concordandone la durata.

### **FUMO**

Il Policlinico Tor Vergata è un **ospedale senza fumo**. È pertanto consentito fumare solo all'esterno della struttura.

### **TELEFONO CELLULARE**

L'uso del telefono cellulare è ammesso nell'area di degenza nel caso di assoluta necessità. La invitiamo peraltro ad eliminare la suoneria o almeno a tenerla molto bassa e ad usarlo con discrezione per non infastidire gli altri ospiti e per evitare interferenze con apparecchiature elettromedicali presenti nella struttura.

### **ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE**

Ogni qual volta sia possibile, consultato il personale infermieristico, potete farvi accompagnare dal vostro caro “fuori” dalla camera per recarvi insieme nel Soggiorno degenti o nell'Area Visitatori per conversare, consumare i pasti, leggere, scrivere, ascoltare musica, intrattenersi in piccole attività di svago e guardare la televisione. Vi ricordiamo quanto sia importante uscire dalla camera di degenza

per relazionarvi con l'ambiente ospedale sviluppando forme di socializzazione.

## CIBI E BEVANDE

Si ricorda che non è opportuno introdurre e/o consumare all'interno della camera di degenza alimenti o bevande portati dall'esterno.

## IGIENE

Il bagno è riservato all'esclusivo uso dei degenti; i visitatori sono tenuti ad utilizzare i bagni a loro disposizione nell'Area Visitatori. Per farvi eventualmente aiutare dal vostro caro nell'igiene personale consultate il personale infermieristico.

## SERVIZI UTILI

### CAFFETTERIE

All'interno del Policlinico si trovano tre Caffetterie che effettuano la vendita al pubblico di gastronomia fredda, bevande, yogurt artigianale e spuntini vari.

Le caffetterie, osservano i seguenti orari e giorni di apertura per venire incontro alle diverse esigenze dell'utenza:

La caffetteria situata presso l'ingresso principale del Policlinico è aperta tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00; è qui possibile anche acquistare generi di prima necessità.

La caffetteria situata al piano terra della Torre 6 di degenza, Linea T6, è aperta dalle 6.30 alle 20.00; in entrambe è attivo il circuito **Qui ticket electronic** ed è possibile trovare piatti caldi e snack senza glutine.

La caffetteria situata al piano terra della Torre 8 di degenza, Linea T8, è aperta dalle 7.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 7.30 alle 17.30 ed è **chiusa la domenica**.



Per raggiungere facilmente le Caffetterie seguire il pittogramma:

Al fine di consentire a pazienti, visitatori ed operatori di poter usufruire di generi di ristoro senza doversi necessariamente recare presso le caffetterie, in diversi punti dell'ospedale sono ubicati distributori automatici di snack e bevande calde e fredde:

Ambulatorio di Ematologia, Linea T6, piano -1;

Dialisi, Linea 4, entrata E, piano terra

Area di Diagnostica per Immagini (riservata al personale), Linea 5, entrata B, piano terra;

Day Surgery, Linea 2, entrata A, 1° piano;

Sala d'attesa del Blocco Operatorio, Linea 2, 1° piano;

Uffici Amministrativi Linea 1, entrata A, 1° piano;

Soggiorni Visitatori della Torre di Degenza, Linea T6, dal 1° al 9° piano.

## EDICOLA

L'edicola, situata nell'atrio principale del Policlinico, aperta dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 18.30, vende giornali, riviste, biglietti Metrebus, ricariche telefoniche, articoli di cancelleria e generi di prima necessità; è qui possibile anche pagare bollettini (non Sisal).

## SALA RISTORAZIONE SELF SERVICE

A disposizione degli operatori e visitatori del Policlinico è attivo il Servizio di Ristorazione self-service, gestito dalla società Innova SpA. Si raggiunge seguendo la Linea T8, piano -1

Il servizio è fruibile:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 15.00

Per raggiungere facilmente la Sala Ristorazione seguire il [pittogramma](#)



Il pagamento del pasto potrà essere effettuato in contanti, mediante carta prepagata ricaricabile rilasciata esclusivamente dal gestore e mediante l'utilizzo dei buoni pasto rilasciati dal PTV e/o dall'Università.

## PUNTO BIBLIO

All'ingresso principale del PTV è presente il PuntoBiblio dove è possibile prendere in prestito libri, e-book, quotidiani e periodici digitali, video, audio ed usufruire di una serie di opportunità e servizi messi a disposizione per i pazienti e per gli operatori. Per accedere ai servizi del PuntoBiblio occorre iscriversi.

L'iscrizione è gratuita per i pazienti ricoverati.

E' possibile recarsi personalmente presso il PuntoBiblio (tel. 06 2090 3200 – interno 83200; email: [puntobiblio@ptvonline.it](mailto:puntobiblio@ptvonline.it))

- dal lunedì al sabato dalle ore 09.30 alle ore 13.00;
- in alternativa è possibile rivolgersi all'Associazione Volontari PTV (06 2090 0596 – interno 80596) dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

## BANCA

All'ingresso del Policlinico, sul lato sinistro, si trova un'agenzia UniCredit con sportello bancomat esterno. La banca, aperta dal lunedì al venerdì, osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- Servizio di cassa allo sportello e di consulenza dalle 8.25 alle 13.35 e dalle 14.30 alle 15.50; prefestivi dalle ore 8.25 alle ore 12.50
- Servizio di consulenza dalle 14.25 alle 16.25

Il servizio di cassa allo sportello è operativo solo al mattino ma durante tutto l'orario il personale dell'Agenzia è a disposizione dei clienti per supportarli nell'utilizzo dei servizi offerti in modalità self service (versamenti di contante e assegni, prelievi, pagamenti di bollettini).

## CAMERA MORTUARIA

La Sala del Commiato - Morgue, accessibile dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (escluso domenica e festivi), è a disposizione dei familiari ed amici che desiderino stringersi intorno ai propri cari nel giorno programmato per l'esequie. Dall'ingresso del Policlinico la si raggiunge percorrendo l'intera Galleria ed utilizzando la scala esterna che affaccia sul parcheggio; è ubicata al piano -1 ed è dotata di una sala del cordoglio aconfessionale.

Per particolari esigenze dei congiunti e delle Agenzie da questi incaricate è possibile contattare il numero [06.2090.0460](tel:06.2090.0460) oppure tel. 80460 dai telefoni interni.

## TELEFONI PUBBLICI

Nel Policlinico Tor Vergata sono presenti alcune postazioni di telefoni pubblici a scheda. I telefoni sono dislocati nelle seguenti aree:

Caffetteria ingresso	n. 1 apparecchio
Piano Terra, Linea 3	n. 1 apparecchio
Poliambulatori, Linea 2, entrata E, 1° piano	n. 1 apparecchio
Poliambulatori, Linea 2, entrata E, 2° piano	n. 1 apparecchio

Nella Torre 6 di Degenza, Linea T6, è presente un telefono pubblico presso il 5°, 6°, 7° e 8° piano; nella Torre 8 di Degenza, Linea T8, è presente un apparecchio al 2° piano.

La maggior parte degli apparecchi telefonici funziona a scheda ed alcuni anche a moneta.