



Carta dei Servizi

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

La Fondazione Robert Hollman, nata in Italia nel 1979 per volontà dell'imprenditore olandese di cui porta il nome, è oggi un punto di riferimento nazionale per servizi di consulenza e sostegno allo sviluppo di bambini con deficit visivo e alle loro famiglie.

La Fondazione è un ente privato olandese che da oltre 40 anni eroga in Italia tutti i suoi servizi in regime di gratuità. Le attività vengono svolte nei due Centri specializzati di Padova, dove si accolgono bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, e di Cannero Riviera (provincia di Verbania) dove sono seguiti piccoli da 0 a 4 anni. Tra i numerosi servizi offerti ai bambini con disabilità visiva ci sono approfondimenti diagnostico-funzionali specifici e nel pieno rispetto di ogni bambino; percorsi personalizzati di sostegno al bambino e alla sua famiglia con proposte psicoeducative, riabilitative, ludico espressive e di sostegno alla genitorialità.

Con le sue équipes multidisciplinari, la Fondazione si rivolge anche ai professionisti che si occupano dei bambini con disabilità visiva, come insegnanti, terapisti, medici... Inoltre, una particolare attenzione è rivolta alla comunità educativo/assistenziale di riferimento per aiutarla a comprendere la dimensione della cecità e dell'ipovisione.

Infine, la Fondazione Robert Hollman dialoga e si relaziona con il mondo accademico e scientifico, anche internazionale, coltivando scambi e collaborazioni nei campi della pratica clinica, della formazione e della ricerca.



IL NOSTRO APPROCCIO È:

- **Globale:** la vista incide in modo determinante sulle diverse aree di sviluppo dell'individuo. Per questo motivo il nostro obiettivo non è limitato alla "cura" della parte deficitaria, ma al "prendersi cura" del bambino nella sua globalità.
- **Personalizzato:** favoriamo il percorso di crescita del bambino attraverso un accompagnamento nelle diverse fasi dell'età evolutiva, un ascolto empatico alle difficoltà della famiglia, suggerimenti di facilitazioni ambientali che permettano al bambino l'acquisizione della maggiore autonomia possibile.
- **Integrato:** consideriamo il bambino non come entità a sé stante, ma un individuo inserito in un contesto familiare e sociale sempre più articolato nelle varie fasi dello sviluppo. La nostra attenzione è, quindi, rivolta anche alle diverse figure coinvolte nel percorso di crescita del bambino.

Le attività svolte dalla Fondazione, dunque, si rivolgono a 4 sfere sociali di persone:



BAMBINI E FAMIGLIE



MONDO ACCADEMICO
E SCIENTIFICO



PROFESSIONISTI ESTERNI



COMUNITÀ

MISSION E LINEE GUIDA

La nostra mission è **cogliere e favorire le potenzialità di ogni bambino con deficit visivo, dalla nascita fino ai 14 anni, e sostenere la famiglia nel percorso di crescita.**

Con un'équipe multidisciplinare composta da psicologi, medici, terapisti, educatori, ortottisti, proponiamo un approccio globale e integrato allo sviluppo del bambino.

Caratteristiche della Fondazione sono la **totale gratuità** dei servizi offerti; l'indipendenza e l'autonomia della politica gestionale ed economica; la funzione pilota; l'alta professionalità; l'aggiornamento costante dello staff; la formazione di operatori del territorio; la collaborazione con il mondo accademico e con altri istituti di cura italiani ed esteri internazionali; la sensibilizzazione della società al mondo della disabilità visiva.

FILOSOFIA E OBIETTIVI

La Fondazione Robert Hollman si occupa di bambini con **grave disabilità visiva, con o senza disabilità aggiuntive**.

L'impronta che cerchiamo di dare al nostro lavoro è quella della globalità nel tentativo di rispondere alle diverse dimensioni di esperienza del bambino.

Riteniamo che si possano proporre i vari trattamenti riabilitativi solo creando attorno al piccolo, assieme ai suoi genitori, un ambiente psicologicamente adeguato che lo faciliti ad esprimere al meglio le sue capacità.

La nostra consulenza si rivolge al bambino con problemi visivi nel suo essere bambino in quanto tale, con la sua spinta innata a crescere, conoscere, ampliare le proprie competenze.

Per noi ogni bambino è unico e richiede di essere seguito nella sua crescita, passo dopo passo, con un intervento a misura delle sue potenzialità.

Ci proponiamo di essere **sostegno per i genitori**, accompagnandoli nel delicato e talvolta tortuoso processo di crescita del figlio, fornendo loro un ascolto costante, spunti di riflessione e strumenti di facilitazione.

La Fondazione è sempre a disposizione per consulenze e collaborazioni sia con gli operatori socio-sanitari che con il personale scolastico di competenza per ogni bambino.

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della Fondazione Robert Hollman è realizzata secondo le direttive della Legge n. 328 del 2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", in base alle caratteristiche di ogni singolo servizio gestito.

La Carta dei servizi della Fondazione è complementare alla Carta del servizio sociale emessa dagli Enti pubblici committenti ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori (Enti pubblici, Fondazione e utenti), con lo scopo di

- **INFORMARE** gli utenti sui criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei servizi
- **TUTELARE** le posizioni soggettive degli utenti costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza.
- **MIGLIORARE** la qualità dei servizi e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione.

IL CENTRO DI PADOVA

Il Centro di Padova propone **consulenze diagnostico-funzionali** e percorsi di **presa in carico per bambini da 0 a 14 anni**. Nel corso della consulenza si cerca di rispondere alle richieste dei genitori con **approfondimenti diagnostici** e **spunti di comprensione** del “mondo dell’ipovisione e della cecità”. Al termine della consulenza può essere attivata una **presa in carico** con **modalità ambulatoriale** che prevede una **proposta personalizzata** con interventi educativi, riabilitativi e ludico-espressivi individuali o di gruppo.

ACCOGLIENZA

Durante le attività ambulatoriali è concordata con i genitori/accompagnatori la loro presenza all’interno della stanza in base all’età del bambino, alle necessità e alle caratteristiche dell’attività stessa. Genitori/accompagnatori, non presenti nella stanza di attività, possono attendere in una sala d’attesa dedicata. Per i percorsi che prevedono attività su più giornate consecutive (consulenze), la Fondazione **offre l’opportunità di soggiornare** internamente in un minialloggio. Prima dell’arrivo le modalità di accoglienza vengono esposte alla famiglia sia verbalmente sia con l’invio di apposito dépliant (“Guida al soggiorno”). All’arrivo le famiglie sono accolte da personale dedicato che illustra le caratteristiche dell’alloggio oltre a essere a disposizione per qualsiasi necessità.

Nel sito internet è presente una sezione dedicata alle FAQ in cui poter trovare maggiori informazioni.



IL CENTRO DI CANNERO RIVIERA (VB)

Il Centro di Cannero Riviera propone **consulenze e prese in carico** mediante soggiorni **residenziali per bambini da 0 a 4 anni**. Ogni progetto è “personalizzato” per ogni singolo nucleo familiare, con l’opportunità di condividere l’esperienza con altre famiglie.

Si propongono, inoltre, **inquadramenti funzionali** e **monitoraggi dello sviluppo** del bambino con giornate di osservazione/valutazione. Per bambini della zona si prevedono interventi ambulatoriali **per integrare le proposte riabilitative** attivate presso i servizi territoriali.

ACCOGLIENZA

Le attività sono prevalentemente di tipo **residenziale** offrendo l’opportunità alle famiglie di soggiornare internamente alla struttura in una stanza privata con bagno collocata al primo piano che è dedicato interamente alle famiglie. Prima dell’arrivo le modalità di accoglienza sono spiegate alla famiglia sia verbalmente sia con l’invio di apposito depliant “Guida al soggiorno”. All’arrivo le famiglie sono accolte da personale dedicato che illustra le caratteristiche dell’alloggio oltre a essere a disposizione per qualsiasi necessità.

Considerata l’età dei bambini, riteniamo che la presenza dei genitori sia un aspetto fondamentale del percorso.

Nel sito internet è presente una sezione dedicata alle FAQ in cui poter trovare maggiori informazioni.



MODALITÀ DI ACCESSO

I servizi vengono erogati nelle due sedi in via Siena 1 a Padova e via Oddone Clerici 6 a Cannero Riviera (VB).

Gli utenti possono accedere alla Fondazione previo appuntamento nei seguenti orari:
[da lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00.](#)

La Fondazione rimane chiusa nei giorni festivi e nelle 3 settimane centrali nel mese di agosto.

Il calendario con le chiusure è disponibile in segreteria e nelle sale d'attesa.

RICHIESTA DI ACCESSO

I genitori possono accedere alla Fondazione previa **richiesta di consulenza**, che si effettua registrandosi sul sito internet e poi accedendo all'area riservata dove compilare il modulo predefinito. In caso di impossibilità nel procedere alla richiesta online, i genitori possono richiedere alla segreteria l'invio di moduli cartacei. La compilazione prevede l'inserimento di dati relativi al bambino per cui viene chiesta la consulenza.

La domanda verrà analizzata dalla Direzione per poi affidarla a uno psicologo coordinatore, il quale contatterà i genitori con una prima telefonata di conoscenza e raccolta dei bisogni/ricieste. Inoltre, verrà concordata la data della consulenza in base alle disponibilità della Fondazione e alle esigenze della famiglia. Compatibilmente con il numero di richieste pregresse, i **tempi di attesa** saranno i più brevi possibili.

Al termine della consulenza si valuterà la necessità di un **percorso di presa in carico** compatibilmente con le richieste dei genitori e le possibilità della Fondazione.

Dopo la conclusione dei percorsi, indicativamente nell'arco di due mesi viene condivisa con la famiglia una **relazione** tramite l'area riservata all'interno del sito internet. Il documento stilato contiene la descrizione delle attività erogate e delle osservazioni effettuate, i referti delle visite e degli esami eseguiti e gli accordi con la famiglia.

PROPOSTE

La Fondazione propone i seguenti percorsi:

- **CONSULENZA:** approfondimenti diagnostico-funzionali multidisciplinari
- **PRESA IN CARICO:** percorsi di sostegno al bambino e alla sua famiglia
- **CONTROLLI:** monitoraggi dello sviluppo visivo e/o globale

All'interno di ogni percorso si individuano attività specifiche in base alle necessità di ciascun bambino e della sua famiglia.



VALUTAZIONE DELLA FUNZIONALITÀ VISIVA

La valutazione della funzionalità visiva ha l'obiettivo di comprendere il residuo visivo del bambino e il suo utilizzo. Viene eseguita per ogni bambino, che accede alla Fondazione con un sospetto o confermato deficit visivo, secondo metodologie adeguate all'età, attraverso la valutazione ortottica e l'esame delle funzioni visive di base (acuità visiva, sensibilità al contrasto, sensibilità cromatica, campo visuale). All'interno di un'osservazione multidisciplinare, l'ortottista integra i propri dati con le considerazioni dell'équipe per una miglior comprensione anche delle funzioni superiori, come la capacità di coordinazione occhio-mano, gli orientamenti visuo-spaziali, le rappresentazioni.... Questo costituisce uno dei punti di partenza per la definizione di un programma riabilitativo visivo e globale su misura. Tutte le osservazioni vengono poi condivise con i genitori, mettendosi a disposizione anche per un eventuale scambio con gli operatori del territorio e la scuola.

L'**ortottista** si dedica a questa attività.
L'attività è **offerta in entrambe le sedi**.

VISITA OCULISTICA



La visita oculistica ha come obiettivo l'**inquadramento medico diagnostico/funzionale del quadro visivo del bambino**. Si suddivide in due parti: la prima è dedicata alla valutazione della funzionalità visiva e la seconda, su base strumentale, comprende lo studio anatomico delle strutture che compongono l'occhio e l'asse visivo. Vengono eseguite la misurazione della pressione intraoculare; la refrattometria in cicloplegia per l'eventuale identificazione di difetti refrattivi; la biomicroscopia del segmento anteriore per l'esaminazione di congiuntiva, cornea, sclera, camera anteriore e riflessi pupillari; l'oftalmoscopia indiretta per la valutazione di cristallino, corpo vitreo, retina, nervo ottico. A conclusione della visita viene dedicato uno spazio alla famiglia in cui vengono comunicati e condivisi tutti i dati e le osservazioni emerse, con la possibilità di esprimere all'oculista qualsiasi tipo di dubbio.

Oculista pediatrico e **ortottista** si dedicano a questa attività.
L'attività è offerta nella **sede di Padova**.

ESAMI ELETTROFUNZIONALI



La Fondazione, a completamento dell'inquadramento diagnostico visivo, offre la possibilità di eseguire elettroretinogramma (ERG) e potenziali evocati visivi (PEV), che permettono di **indagare lo stato funzionale di retina e nervo ottico**, attraverso l'utilizzo di protocolli dedicati e una metodologia non invasiva adatta all'età pediatrica, in accordo con le linee guida emanate a livello internazionale. A tal fine l'elettrofisiologia visiva viene eseguita in un ambiente rasserenante e a dimensione di bambino, mettendo a disposizione giochi che non interferiscono con le registrazioni. Prima dell'esecuzione, l'operatore riserva del tempo per familiarizzare con il bambino, per acquisirne fiducia, e dedica un ampio spazio anche

alla spiegazione del protocollo d'esame ai genitori, affinché possano essere collaboratori preziosi e fonte di rassicurazione.

Neuropsichiatra infantile e **ortottista** si dedicano a questa attività. L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



VISITA NEUROPSICHIATRICA

La visita neuropsichiatrica ha l'obiettivo di **approfondire gli aspetti neuroftalmologici e neuropsichiatri**. Viene eseguita alla presenza dei genitori e dello psicologo insieme al terapeuta di riferimento sia attraverso la valutazione delle tappe acquisite dal bambino nel corso dello sviluppo psicomotorio sia attraverso l'esecuzione di un esame neurologico completo sulla base dell'età del bambino. Viene posta particolare attenzione al funzionamento visivo in collaborazione con l'ortottista e l'oculista, indagando eventuali implicazioni per lo sviluppo delle diverse competenze. Da quanto emerso si condividono poi in équipe eventuali proposte in ambito diagnostico e possibili percorsi riabilitativi.

A conclusione della visita, e per un eventuale percorso di presa in carico, lo specialista si pone in ascolto dei quesiti dei genitori, rimanendo a disposizione per uno scambio con i professionisti territoriali.

Il **neuropsichiatra infantile** si dedica a questa attività. L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



CONSULENZA NEUROPSICOLOGICA

La consulenza neuropsicologica è finalizzata a **stilare un profilo diagnostico-funzionale del bambino con disabilità visiva**, in un'ottica dimensionale di integrazione delle varie aree (percettiva, cognitiva, linguistica, senso-motoria...), tenendo in considerazione anche il comportamento adattivo e la variabilità individuale. Lo psicologo utilizza l'osservazione attenta e partecipata, l'ascolto empatico dei bisogni del bambino, la somministrazione di test validati, un'anamnesi completa e colloqui con i genitori, l'analisi della documentazione clinica e scolastica. L'obiettivo è riuscire a individuare i punti di forza e di debolezza di ogni bambino, per proporre attività mirate a favorire l'utilizzo completo delle sue risorse e sostenerlo nelle difficoltà, nell'accompagnamento verso una graduale e crescente consapevolezza del proprio deficit visivo.

Lo **psicologo** si dedica a questa attività. L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



CONSULTAZIONE PSICODIAGNOSTICA E PSICOTERAPIA INFANTILE

La consultazione psicodiagnostica ha il fine di **indagare il mondo psichico e affettivo/relazionale del bambino**. Si avvale del colloquio con i genitori, dell'osservazione diretta del bambino e, quando possibile, di

test psicologici. Partendo dal presupposto che le diverse fasi di crescita e di sviluppo richiedono continui adattamenti e riassetamenti da un punto di vista affettivo e relazionale e che nei bambini, nei preadolescenti e adolescenti con problematiche visive, questi processi si intrecciano con i loro vissuti legati alla condizione di deficit, la Fondazione propone un percorso psicoterapeutico in grado di accompagnare i bambini e i ragazzi nei loro processi di rielaborazione e integrazione verso la costruzione di un sè armonico.

Lo **psicologo** e lo **psicoterapeuta** si dedicano a queste attività. L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



RIABILITAZIONE VISIVA

Il percorso riabilitativo ha lo scopo di **rafforzare nel bambino l'utilizzo funzionale delle proprie competenze visive** nelle diverse fasi dello sviluppo. Prevede l'osservazione delle competenze neurovisive del bambino da parte dei professionisti per delinearne un profilo sensoriale funzionale e attuare un percorso mirato e specifico per l'età verso una maggiore consapevolezza del proprio potenziale visivo. Le attività abilitative dedicate allo sviluppo del senso visivo vengono proposte in un ambiente sensoriale e percettivo facilitante. In età scolare, inoltre, si ricercano e si sperimentano le facilitazioni visive necessarie (ad esempio: adattamenti dei testi scolastici, utilizzo di ausili ottici e postazioni di lavoro, adeguamento dei percorsi didattici), grazie a un lavoro di condivisione con gli insegnanti.

Il **neuropsicomotricista** e il **fisioterapista** si dedicano a questa attività. L'attività è offerta in **entrambe le sedi**.



ATTIVITÀ EDUCATIVA

L'attività educativa ha il fine di **sostenere lo sviluppo globale del bambino**. Grazie alla relazione privilegiata con l'operatore, il bambino sperimenta giochi, attività e nuove esperienze personalizzate per lui. Questo accoglie le difficoltà, sostiene le risorse e le potenzialità delle diverse aree dello sviluppo affettivo-relazionale, cognitivo e comunicativo; favorisce l'integrazione multisensoriale e il gioco diventa opportunità per rinforzare i sensi a supporto del canale visivo. Inoltre, le attività educative facilitano l'acquisizione delle autonomie personali e sostengono l'apprendimento dei prerequisiti della letto-scrittura Braille. Nelle attività di gruppo (cucina, modellaggio, danza, ascolto...), oltre a sperimentare e condividere esperienze con obiettivi specifici, viene offerto ai bambini e ai ragazzi supporto all'incontro e al confronto con i coetanei che presentano analoghe difficoltà, in un clima di rispetto e relazione costruttiva.

L'**educatore** si dedica a questa attività. L'attività è offerta in **entrambe le sedi**.



NEUROPSICOMOTRICITÀ

L'attività neuropsicomotoria si propone di **sostenere le potenzialità del bambino, in un ambiente adattato all'età e alle sue difficoltà visive e motorie**. Il TNPEE (Terapista neuropsicomotorio dell'età evolutiva) delinea un progetto riabilitativo individualizzato attraverso l'osservazione spontanea, il gioco corporeo, il dialogo tonico emozionale e l'osservazione delle aree di sviluppo. Attraverso incontri individuali e di gruppo, propone esperienze di gioco e di benessere per promuovere l'emergere delle competenze del bambino.

Nel percorso di consulenza, in équipe multidisciplinare, il TNPEE accompagna la famiglia a osservare e riconoscere le potenzialità del bambino e a sostenere le sue fragilità in ambito neuropsicomotorio. Nel percorso con la famiglia e il bambino, si individuano insieme adattamenti e facilitazioni utili a sostenere il bambino nel rientro a casa.

Il **neuropsicomotricista** si dedica a questa attività.

L'attività è offerta in **entrambe le sedi**.



SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

Il sostegno alla famiglia è finalizzato, all'interno di una dimensione di **accoglienza e ascolto, all'accompagnamento dei genitori nel comprendere il mondo dell'ipovisione o della cecità**, poiché la crescita di un bambino con deficit visivo necessita di particolari attenzioni e accorgimenti che rendono il ruolo dei genitori maggiormente cruciale e delicato. Integrando le osservazioni dei genitori con quelle dell'équipe multidisciplinare si cerca di restituire ai genitori un'immagine unitaria del bambino, al fine di facilitare la costruzione dei legami tra genitori e figlio, che rappresentano la condizione indispensabile

Lo **psicologo** si dedica a questa attività.

L'attività è offerta in **entrambe le sedi**.



PSICOMOTRICITÀ RELAZIONALE

La psicomotricità relazionale **promuove il benessere emotivo, affettivo e relazionale del bambino, mediante il gioco spontaneo ed espressivo**. Si avvale di un approccio integrato che comprende l'attenzione alla tonicità corporea, allo sviluppo psicomotorio e allo sviluppo relazionale. Tra i suoi obiettivi principali: favorire lo sviluppo dei processi simbolici e creativi, propedeutici a una crescita armoniosa e integrata mediante il gioco espressivo; stimolare la creatività e le risorse interiori di ogni bambino; rafforzare lo sviluppo corporeo, affettivo, emotivo, cognitivo e relazionale del bambino; offrire uno spazio "tutelato" dove fare esperienza di gioco che, prima di tutto, deve essere un'esperienza piacevole, un allenamento emotivo, dove tutto può essere giocato, rigiocato e reinventato.

Lo **psicomotricista** relazionale si dedica a questa attività

L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



FISIOTERAPIA

Il percorso fisioterapico personalizzato **favorisce l'emergere del senso del movimento, inteso come percezione e scoperta di sé e del proprio corpo che attraversa lo spazio**. È, inoltre, un strumento conoscitivo elettivo nel bambino con deficit visivo per interagire con gli altri e con l'ambiente, per esprimere desideri, bisogni e interessi, per maturare competenze di orientamento e mobilità. Il percorso fisioterapico aiuta l'emersione e il consolidamento delle risorse psicomotorie e neuromotorie per un movimento comunicativo, orientato e finalizzato, adattato al contesto. Il confronto all'interno dell'équipe multidisciplinare consente al fisioterapista di costruire l'intervento abilitativo in relazione alle specificità del quadro visivo posseduto, dello sviluppo globale del bambino e dei bisogni emergenti dell'intero nucleo familiare.

Il **fisioterapista** si dedica a questa attività
L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



LOGOPEDIA

Il trattamento logopedico, abilitativo o riabilitativo è finalizzato a **promuovere sia la comunicazione verbale sia modalità comunicative aumentative alternative (CAA)**, costruite a misura di bambino e a supporto del linguaggio. All'interno del lavoro logopedico può essere proposta l'adozione di ausili, l'addestramento al loro utilizzo. Inoltre, vengono affrontati anche i disturbi relativi alla deglutizione e vengono sostenute le delicate fasi del passaggio dalla suzione alla masticazione, in stretta collaborazione con i genitori e le altre persone di riferimento del bambino. La logopedia valuta e cura i disturbi cognitivi connessi alle diverse patologie, si occupa anche di bambini con ritardi nell'apprendimento della letto-scrittura legati a un deficit neuropsicologico.

Il **logopedista** si dedica a questa attività.
L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



MUSICOTERAPIA

L'esperienza musicale **sostiene lo sviluppo psicoaffettivo del bambino in quanto fornisce un canale comunicativo in cui incontrare l'altro**. Il mondo sonoro rappresenta, infatti, un'ambiente particolarmente significativo per il bambino con deficit visivo. La musica ha una valenza significativa nella creazione e mediazione relazionale in quanto aiuta a veicolare contenuti emotivi, divenendo quindi uno strumento efficace nell'incontro con il bambino. La musica può essere proposta a supporto e facilitazione di proposte riabilitative ed educative o come percorso musicoterapico. In assenza della reciprocità di sguardo, il dialogo sonoro (sia attraverso la voce che gli strumenti musicali) può essere utilizzato come possibilità di incontro e di rispecchiamento. La musica nella sua semplicità e ricchezza espressiva diventa linguaggio comune in grado di dialogare con l'altro e di mettere tutti in contatto.

Il **musicoterapista** si dedica a questa attività
L'attività è offerta nella **sede di Padova**.



AUTONOMIA, ORIENTAMENTO E MOBILITÀ

La Fondazione rivolge la proposta fin da subito ai bambini, nella consapevolezza che l'intervento precoce in tale contesto conduca a maggiori risultati in termini di autonomia e indipendenza.

Gli obiettivi sono **favorire le autonomie personali; stimolare la curiosità e l'attenzione verso gli indizi plurisensoriali che provengono dall'ambiente e dai vari contesti di vita**; far comprendere le strategie per una scoperta consapevole e fiduciosa dello spazio circostante, servendosi anche di ausili specifici che, nel tempo, potranno diventare "compagni" di vita.

Lungo il percorso è importante coinvolgere i genitori per condividere con loro modalità, metodi e consigli su come sostenere il bambino. È importante, infatti, che tutto il sistema sociale attorno a lui lo stimoli a crescere con curiosità ed entusiasmo, aspetti essenziali che facilitano a diventare una persona autonoma e indipendente.

GESTIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI

Ogni utente può segnalare eventuali disservizi e/o reclami via email, via web (nella sezione CONTATTI), telefonicamente o personalmente. Presso le sale d'attesa e le segreterie è disponibile un modulo per eventuali segnalazioni di reclami anche in forma anonima. Gli utenti possono inserire i loro reclami nell'apposita cassetta "Aiutaci a migliorare".

Tutti i reclami vengono gestiti e analizzati dalla Direzione che provvede a dare riscontro scritto o verbale entro 2 settimane se il reclamo non è anonimo. I reclami e i suggerimenti sono importanti per l'analisi della qualità dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo, quindi, i genitori sono invitati da parte di tutto il personale a darne riscontro.

Inoltre, gli utenti possono esprimere il loro grado di soddisfazione sui servizi ricevuti attraverso la compilazione del questionario di valutazione a conclusione del percorso clinico.

GESTIONE DATI SOCIO-SANITARI

La documentazione socio-sanitaria degli utenti è raccolta in "cartelle cliniche*" che sono conservate presso la struttura ai sensi di legge. L'utente può richiedere la cartella clinica alla segreteria tramite posta elettronica certificata a padova@pec.fondazioneroberttholman.it o l'apposito modulo cartaceo reperibile presso la segreteria. La cartella verrà consegnata di persona al richiedente entro 2 mesi dalla richiesta.

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali e in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. I dati relativi ai minori sono sottoposti a una rigorosa segretezza.

*Poiché i trattamenti sono effettuati nell'ambito privato non convenzionato con l'ente pubblico, il termine "Cartella Clinica" non designa in alcun modo un documento avente forma di atto pubblico ai sensi della vigente normativa in materia sanitaria, ma va inteso come semplice dossier in cui sono raccolti i dati e i documenti relativi all'utente e ai familiari.

QUALITÀ

La qualità del servizio è correlata alla capacità dell'ente di rispondere ai bisogni delle persone che lo stesso accoglie. Nello specifico individuamo le risposte ai bisogni che gli operatori della Fondazione forniscono sulla base delle loro mansioni. Desideriamo rispondere ai bisogni delle persone nella loro globalità. Distinguere bisogni diversi permette a noi di controllare ciò che facciamo, e ai nostri interlocutori di valutare l'efficacia del servizio.

SICUREZZA

Gli operatori ricevono un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio e antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

CONTATTI

SEDE DI PADOVA

Via Siena,1
35143 Padova (I)
CF 84002280034
Tel: 00 39 049 680629
padova@fondazionerobertthollman.it



SEDE DI CANNERO DI RIVIERA

Via Oddone Clerici, 6
28821 Cannero Riviera VB (I)
CF 84002280034
Tel: 00 39 0323 788485
cannero@fondazionerobertthollman.it



SITO

<https://fondazionerobertthollman.it>