

Carta dei servizi

# Palidoro



Bambino Gesù  
OSPEDALE PEDIATRICO



# Indice

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>	Un parco giochi per tutti	20
<b>CHI SIAMO</b>	<b>5</b>	La natura che educa e cura	20
La nostra storia	5	La musicoterapia	20
Assistenza, ricerca e accoglienza	5		
<b>LA STRUTTURA</b>	<b>6</b>	<b>PER LE FAMIGLIE STRANIERE</b>	<b>21</b>
Come raggiungerci	7	Visite pediatriche non specialistiche	22
Dove parcheggiare	7	Centro Prelievi	22
		Ambulatorio coordinato e PAC	22
<b>PER PAZIENTI E FAMIGLIE</b>	<b>9</b>	Come si prenota	23
La presenza accanto		Il giorno della visita (o dell'esame)	23
a bambini e ragazzi (24 ore su 24)	9	Pagamento del ticket	24
Donazione di sangue	9	Referti online	24
La ristorazione	9		
Sportelli amministrativi	10	<b>IL RICOVERO</b>	<b>25</b>
Bancomat	10	L'accettazione (per il ricovero ordinario,	
Il sostegno alle mamme	11	il Day Hospital e la Day Surgery )	25
Servizi sociali	11	Le cose da portare	26
Assistenza religiosa	11	Il rapporto con il personale sanitario	26
Volontari	12	Visite di parenti e amici	26
Wi-Fi	12	Day Hospital	27
Case di Accoglienza	13	Day Surgery	27
		Dimissioni	28
<b>LA CARTA DEI DOVERI</b>	<b>14</b>		
<b>PER I BAMBINI</b>	<b>17</b>	<b>IL PRONTO SOCCORSO</b>	<b>29</b>
La Carta dei Diritti del bambino			
in Ospedale	17	<b>CARTELLE CLINICHE</b>	<b>30</b>
Carta dei diritti del bambino inguaribile	18		
La Scuola in Ospedale	19		
Il diritto al gioco	19		



# Introduzione

Siamo “**Vite che aiutano la Vita**” di bambini, ragazzi e famiglie che si trovano ad affrontare una malattia e a passare del tempo in Ospedale.

Questa Carta ci aiuta a raccontarvi brevemente la nostra struttura al Gianicolo, a conoscere l’Ospedale Bambino Gesù e i suoi servizi, affinché possiate accedervi più facilmente.

Il nostro obiettivo è garantire **un’assistenza di qualità, sicura ed efficace**, centrata sulle esigenze non solo di chi è in cura, ma anche della famiglia.

Per questo al Bambino Gesù **l’Accoglienza è parte della Cura**, perché l’esperienza in Ospedale per un bambino o un adolescente può essere estremamente variabile, così come per chi fa parte della sua vita.

**Il personale dell’Accoglienza** è un punto di riferimento per rendere il nostro tempo insieme il migliore possibile, rispondendo alle vostre necessità e dubbi e ascoltando le vostre osservazioni, per migliorarci sempre.

Ci trovate:

- allo **Sportello URP** sul viale principale dell’Ospedale,  
di fronte al bar dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00
- Al **telefono (+39) 06 6859 4888** lunedì-venerdì: 8.00 - 16.00
- Con una email **urp@opbg.net**

Per ulteriori dubbi o informazioni rivolgetevi sempre al personale dell’Ospedale: siamo a vostra disposizione per aiutarvi a garantire il benessere di bambini e ragazzi.



# Chi siamo

L’Ospedale Pediatrico Bambino Gesù, Istituzione della Santa Sede, si presenta come il più grande Policlinico e Centro di ricerca pediatrico in Europa. L’assistenza sanitaria è articolata su 6 poli di ricovero e cura: la sede storica del Gianicolo, la sede di San Paolo Fuori le Mura e quella di Viale Baldelli a Roma; le sedi di Palidoro e Santa Marinella, sul litorale laziale, a cui si è aggiunta nel 2022 la sede di Passoscuro, dedicata alle cure palliative pediatriche.

## LA NOSTRA STORIA

Collegato ai maggiori centri internazionali del settore, siamo punto di riferimento per la salute di bambini e ragazzi provenienti da tutta Italia e dall'estero. L’Ospedale nasce a Roma nel 1869 per iniziativa dei duchi Salviati. Nel 1924 viene donato alla Santa Sede, diventando a tutti gli effetti l’Ospedale del Papa. Nel 1985 riceve il riconoscimento come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), affiancando all’assistenza medica un’intensa attività di ricerca. Nel 2006 ottiene il primo accreditamento da parte della Joint Commission International (JCI), l’istituto che nel mondo certifica l’eccellenza nella sicurezza e nella qualità delle cure. Nel 2014 vengono inaugurati i nuovi laboratori di ricerca. Nel 2019 l’Ospedale festeggia i suoi 150 anni di storia.

## ASSISTENZA, RICERCA E ACCOGLIENZA

L’offerta assistenziale del Bambino Gesù copre tutte le specialità mediche e chirurgiche in ambito pediatrico. La trapiantologia, le malattie genetiche e metaboliche, la cardiologia medica e chirurgica, le neuroscienze, l’oncoematologia e la riabilitazione sono tra i settori di cura e ricerca d’eccellenza.

L’Ospedale Bambino Gesù è tra i pochi centri europei autorizzati ad eseguire tutti i tipi di trapianto d’organo, cellule e tessuti in età pediatrica. L’attività di ricerca produce ogni anno migliaia di pubblicazioni scientifiche, con centinaia di progetti di ricerca e studi clinici attivi. 25 le famiglie brevettuali che compongono il portafoglio brevetti dell’Ospedale. Quasi 18.300 i pazienti inseriti nella rete delle malattie rare (al 2023).

All’attività clinica e scientifica si affianca un’intensa attività di accoglienza per le famiglie, in particolare quelle che vengono da fuori regione, impegnate in lunghi percorsi terapeutici, grazie all’aiuto di una rete di associazioni, fondazioni ed enti alberghieri.





## La struttura

Il polo di **Palidoro** nasce nel 1978 per volere di Papa Paolo VI. Fu il Pontefice ad affidarci quest'area di fronte al mare, a pochi chilometri da Roma, con 3 Padiglioni per il ricovero di bambini con poliomelite.

Da allora, quasi 50 anni dopo, la “sede sul mare” del Bambino Gesù, si prende cura di bambini e ragazzi che provengono da tutte le regioni italiane e dall'estero per le alte specializzazioni: la chirurgia otologica, delle vie aeree, l'endocrinologia, le patologie vertebrali, la neurortopedia e la neuroriabilitazione

Accogliamo, in particolar modo, bambini e ragazzi con disabilità, patologie rare invalidanti e con sindromi pluridismorfiche che beneficiano di un approccio multidisciplinare, in grado fornire una gestione integrata di problematiche croniche.



## COME RAGGIUNGERICI

**Trotta Bus Service:** Linea 3

**Autolinee COTRAL:** Linea Roma Cornelia - Passoscuro (capolinea stazione Cornelia, Metro A).

**Automobile:** Dal Grande Raccordo Anulare: uscita 1 Aurelia, direzione Civitavecchia; in località Passoscuro seguire le indicazioni del traffico locale.

**Treno:** Da Termini, prendere il treno per Civitavecchia e scendere alla fermata Ladispoli - Cerveteri. Dalla stazione prendere una navetta Seatour per raggiungere l'Ospedale (gli orari sono consultabili sul sito dedicato e affissi nelle bacheche dell'Ospedale). Tramite i canali di vendita di Trenitalia è possibile acquistare un biglietto combinato treno + bus inserendo come stazione di partenza o di arrivo "Palidoro Ospedale Bambino Gesù". Con un unico biglietto, è possibile viaggiare a bordo dei treni regionali per Ladispoli-Cerveteri e raggiungere in bus l'Ospedale, con fermata proprio all'interno della struttura.

## DOVE PARCHEGGIARE

All'interno della sede c'è un **parcheggio multipiano sempre aperto**. Si entra dall'ingresso principale. Il parcheggio non è gestito direttamente dall'Ospedale, dispone di 750 posti di cui 75 posti per auto con contrassegno disabili. Le auto con **contrassegno per disabili** possono parcheggiare gratuitamente. Prima dell'uscita con l'auto è necessario mostrare alle casse del parcheggio il biglietto e il contrassegno disabili. Per uscire durante gli orari di chiusura delle casse con operatore è possibile rivolgersi al Servizio Vigilanza dell'Ospedale.





# Per pazienti e famiglie

## LA PRESENZA ACCANTO A BAMBINI E RAGAZZI (24 ORE SU 24)

I pazienti minorenni che accedono in Ospedale **devono essere accompagnati da almeno uno dei genitori** o da chi esercita la responsabilità genitoriale (tutore). Il rilascio del consenso informato non è solo una pratica prevista dalla legge, ma rappresenta un'occasione fondamentale di **condivisione del percorso di cura**.

L'obbligo della presenza di almeno uno dei genitori **non esclude il coinvolgimento dei minori** nel percorso assistenziale e decisionale che riguarda la loro salute. La loro volontà, infatti, viene sempre ascoltata e presa in considerazione, nella consapevolezza che maggiore è il loro coinvolgimento, maggiore è la possibilità di avere un processo efficace e collaborativo di diagnosi e cura.

In ogni reparto di ricovero accanto al letto del paziente c'è sempre un **posto dedicato a un accompagnatore**, di solito uno dei due genitori o un tutore legale.

Durante il periodo della degenza sarà possibile restare accanto al proprio figlio **24 ore su 24**. È consentito il cambio tra i genitori, la visita del secondo genitore o di un solo visitatore, in accordo con il personale sanitario di reparto e compatibilmente con lo svolgimento delle attività assistenziali. Nelle **Terapie Intensive** la presenza dei genitori o tutori è consentita e dipende dalle condizioni cliniche e assistenziali dei bambini e in accordo con il personale sanitario.

## DONAZIONE DI SANGUE

A Palidoro è possibile donare sia il sangue intero sia in "aferesi". Le donazioni di sangue avvengono solo **con prenotazione al numero 06.6859.4339, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00**. Si dona il martedì, il giovedì e il venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11.00 presso l'Unità Operativa di Medicina Trasfusionale al **Padiglione Diabetario**.

## LA RISTORAZIONE

I pazienti ricoverati possono usufruire del servizio di ristorazione direttamente in reparto. Chi accede in **Day Hospital** o **Day Surgery** e l'accompagnatore del paziente ricoverato possono accedere alla mensa a pagamento. Se siete in Ospedale per una visita o un esame avete a disposizione, a pagamento, mensa, bar e i distributori automatici. La mensa si trova al Padiglione Paolo VI - piano terra, alle spalle degli sportelli amministrativi.



**Il locale mensa non è attivo a cena**, ma è sempre possibile per l'accompagnatore del paziente ricoverato ricevere il pasto in reparto, prenotandolo e pagandolo alle casse della mensa negli orari di apertura. Il bar si trova al Padiglione Paolo VI, piano terra, di fronte gli sportelli amministrativi. I distributori automatici si trovano:

- **Padiglione Paolo VI:** piano terra, sala attesa B (vicino l'edicola)
- **Padiglione Diabetario:**
  - piano terra, sala d'attesa del Day Hospital di Pediatria
  - piano 1, sala d'attesa F, accanto la Sala gessi
- **III Padiglione:**
  - di fronte la Ludoteca "Castello dei Sogni"
  - sala d'attesa S (attesa prelievi)

## **SPORTELLI AMMINISTRATIVI**

Prima di accedere alle prestazioni cliniche, con eccezione dell'accesso al Pronto Soccorso, è necessario **evadere la pratica amministrativa**, registrando il paziente presso gli sportelli dell'Ospedale. Si consiglia di presentarsi agli sportelli **15 minuti prima dell'appuntamento**.

Nel caso di visite o esami per i quali non è prevista la prenotazione, è opportuno presentarsi almeno **mezz'ora prima dell'orario di chiusura degli sportelli**.

Si trovano e sono aperti:

- **Padiglione Paolo VI (piano terra)** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.45 Sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.45
- **Cassa Prelievi - Padiglione III (piano terra)** dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00

Le donne in gravidanza e le persone con disabilità hanno un percorso preferenziale, che consente loro di avere la precedenza sia sul disbrigo delle pratiche amministrative che sull'accesso alle prestazioni sanitarie. Inoltre, l'ordine di chiamata per gli esami segue un criterio che non è solo quello di arrivo, ma tiene conto anche di motivi clinici, orari definiti di svolgimento della prestazione o urgenze.

## **BANCOMAT**

Presso la sede di Palidoro è presente uno Sportello Banca Intesa San Paolo. Si trova al Padiglione Paolo VI, piano terra, adiacente agli sportelli amministrativi (casse centrali).



## **IL SOSTEGNO ALLE MAMME**

Le mamme sono spesso le accompagnatrici dei propri figli e sono per noi una risorsa fondamentale, perché nessuno meglio di loro conosce le esigenze dei loro bambini. Sono parte attiva dei laboratori artistici della Ludoteca, grazie ai quali si prendono cura e abbelliscono l’Ospedale. Le iniziative dedicate a loro e di cui si sono fatte “promotrici” si sono ampliate, specie nel caso di degenze più lunghe o ripetute nel tempo. Le mamme in allattamento hanno a disposizione un punto a loro dedicato al Padiglione Ex Diabetarium.

## **SERVIZI SOCIALI**

Mettere al centro il bambino e la sua famiglia significa conoscere anche eventuali situazioni di emergenza, sociale ed economica, e rispondere il più velocemente possibile alle necessità del loro periodo di vita al Bambino Gesù. Le segnalazioni vengono raccolte tramite i servizi sociali, lo Sportello di Accoglienza, lo speak up telefonico e grazie al personale sanitario. Grazie a questo contatto continuo e diffuso lungo tutto il percorso di cura, le famiglie vengono individuate e accompagnate da un referente che li segue per l’intero periodo per tutte le necessità non cliniche.

Il Servizio sociale è disponibile

**Padiglione Ex Diabetarium** – Piano terra

Telefono: **(+39) 06 6859 3204**

lunedì-venerdì: 8.00 - 16.00

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Nelle sedi dedicate al ricovero, l’Ospedale garantisce l’assistenza religiosa ai bambini e ai loro familiari attraverso la presenza dei Padri cappellani, impegnati nell’ascolto, nel dialogo e nella preghiera. In ogni sede è presente una cappella per i momenti di raccoglimento e le funzioni liturgiche. Le Sante Messe vengono celebrate nella Cappella di Palidoro tutti i giorni:

- Dal **lunedì** al **venerdì** alle 7.30
- La **domenica** alle 10.00

L’ Adorazione Eucaristica si tiene il giovedì dalle ore 14,30 alle 16; nello stesso orario è possibile chiedere la Confessione. È possibile contattare il Diacono della sede di Palidoro al numero **(+39) 335 16 43 426**



## **VOLONTARI**

Le Associazioni di Volontariato presenti in Ospedale rispondono a molteplici bisogni dei pazienti delle famiglie, con la loro immancabile presenza e forme di sostegno diverse. Per entrare in contatto con i Volontari potete chiedere al personale del reparto o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **WI-FI**

In tutte le sedi dell'Ospedale è attivo il **servizio Wi-Fi gratuito** che permette di rimanere in contatto con la famiglia e gli amici durante il periodo di cura. La rete dell'Ospedale può essere utilizzata su tutti i **dispositivi che hanno una connessione wireless** (smartphone, tablet e pc). Alcune zone dell'Ospedale non sono coperte dal segnale, ma stiamo lavorando per riuscire a portare la rete gratuita ovunque. Per accedere alla rete basta selezionare tra le reti Wi-Fi del tuo dispositivo “WiFi-Users” e seguire le indicazioni.

## **CASE DI ACCOGLIENZA**

Disponiamo di **alloggi a titolo gratuito**, in relazione alle esigenze di cura del bambino, del nucleo familiare e alla distanza tra la Casa di Accoglienza e la sede di ricovero dell'Ospedale. Raggiungiamo l'obiettivo grazie ad una preziosa rete Associazioni, Fondazioni, Enti e Privati che mettono a disposizione le loro strutture. Tramite la gestione quotidiana di domanda e offerta diamo una risposta concreta e tempestiva al bisogno di alloggio. In genere si tratta di appartamenti o camere dotate di servizi in prossimità delle diverse sedi ospedaliere o collegate tramite servizi di trasporto ad hoc.





# La Carta dei doveri

Gli ospiti del Bambino Gesù hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso tutti, anche per facilitare il buon esito delle cure e una permanenza serena in Ospedale. Abbiamo 10 regole, semplici e di buon senso per garantire le cure e l'assistenza migliori:

## **1. RISPETTIAMO TUTTI**

Avendo un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti di tutti: bambini, famiglie, operatori sanitari.

## **2. SIAMO ALLEATI**

La famiglia e personale sanitario devono instaurare un rapporto di fiducia e rispetto reciproci.

## **3. IGIENE E DECORO**

Attraverso il rispetto di norme igieniche, la pulizia e il decoro personale.

## **4. APPARECCHIATURE, FARMACI E DIETE**

Attrezzature, arredi e, in generale, tutti gli ambienti dell'Ospedale sono un patrimonio comune da trattare con rispetto.

Per la sicurezza dei bambini è vietato somministrare in maniera autonoma farmaci e cibi non forniti dall'Ospedale.

## **5. VISITA DI PARENTI E AMICI**

Parenti e amici sono i benvenuti, ma per ragioni di sicurezza è consentito l'ingresso in reparto di un solo visitatore per volta, secondo gli orari definiti dalle Unità Operative e compatibilmente con lo svolgimento delle attività assistenziali. Anche i bambini possono entrare come visitatori, se accompagnati da un genitore.



## **6. DISTURBO DELLA QUIETE**

È importante evitare comportamenti di disturbo o disagio per gli altri. Nel rispetto del riposo diurno e notturno dei ricoverati, è opportuno:

- Silenziare o comunque abbassare la suoneria dei cellulari
- Usare radio e TV, a volume moderato, fino alle ore 22.00
- Mantenere un tono di voce misurato e pacato ed un linguaggio adeguato al contesto

## **7. PRIVACY**

Per rispettare la privacy degli altri degenti, è vietato fotografare o riprendere le persone, soprattutto i bambini, gli ambienti e la documentazione ospedaliera.

## **8. DIVIETO DI FUMO**

All'interno dell'Ospedale, comprese le aree all'aperto, è vietato fumare.

## **9. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI E DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

È importante rispettare gli orari degli appuntamenti e tutte le regole di accesso ai servizi dell'Ospedale, sanitari e amministrativi. Le prestazioni sanitarie devono essere effettuate nei tempi e con le modalità programmate, per evitare disservizi.

## **10. RISPETTO DEI PERCORSI INTERNI**

In ospedale ci sono percorsi dedicati alle famiglie e ai visitatori, e percorsi riservati al personale sanitario. È necessario rispettare i divieti di accesso che sono presenti in zone dove può entrare solo il personale.





# Per i bambini

I bambini hanno diritti, anche in ospedale. Conoscerli e riconoscerli è fondamentale per fornire un'assistenza a loro misura.

## LA CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE

Insieme con la rete italiana degli Ospedali Pediatrici, l'Ospedale Bambino Gesù ha elaborato e sottoscritto già nel 2014 la **Carta dei diritti del bambino in ospedale**: un impegno a rispettare e a diffondere i diritti dei bambini sempre, soprattutto quando si trovano a vivere un momento difficile e, insieme a loro, lo vive la famiglia.

Ecco i principi che ci impegniamo a rispettare e a promuovere:

1. Il bambino ha diritto al godimento del **massimo grado raggiungibile di salute**.
2. Il bambino ha diritto ad essere **assistito in modo “globale”**.
3. Il bambino ha diritto a ricevere il **miglior livello di cura e di assistenza**.
4. Il bambino ha diritto al **rispetto della propria identità**, sia personale che culturale, ed al **rispetto della propria fede religiosa**.
5. Il bambino ha diritto al **rispetto della propria privacy**.
6. Il bambino ha diritto alla tutela del proprio **sviluppo fisico**. Il bambino ha diritto alla sua **vita di relazione** anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con **mezzi di contenzione**.
7. Il bambino ha diritto ad essere **informato** sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad **esprimere liberamente la sua opinione** su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.
8. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel **processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche** sanitarie che lo riguardano.
9. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel **processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca sperimentazione clinica**.
10. Il bambino ha diritto a **manifestare il proprio disagio** e la propria sofferenza. Ha diritto ad essere sottoposto agli **interventi meno invasivi e dolorosi**.
11. Il bambino ha diritto ad essere **protetto da ogni forma di violenza**, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale.



- 12.** Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di “**auto cura**” e in caso di malattia ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici.
- 13.** Il minore ha diritto a usufruire di un **rapporto riservato paziente medico**, ha diritto altresì a chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità.
- 14.** Il bambino e la famiglia hanno diritto alla **partecipazione**.
- 15.** Il bambino ha diritto alle **Cure Palliative**.

## **CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO INGUARIBILE**

Tutti i bambini hanno diritto alle cure, perché curare non significa solo guarire, ma anche prendersi cura, sostenere e accompagnare. **Malati “rari” e malati “cronici”**, bambini con patologie congenite che diventano adulti, bambini estremamente fragili con bisogni speciali, da accompagnare per tutta la durata della loro vita. Sono queste le nuove frontiere della pediatria e dei sistemi socio-sanitari, a livello nazionale e internazionale. Curare, dunque, non significa solo guarire, ma anche prendersi cura, sostenere e accompagnare. Se esistono quindi, purtroppo, bambini inguaribili, **non esistono mai bambini “incurabili”**. Alla luce di questi cambiamenti e di queste riflessioni, il Bambino Gesù ha elaborato la **“Carta dei Diritti del Bambino Inguaribile”**, che nasce sulla scorta delle precedenti Carte nazionali e internazionali dei diritti dei bambini in ospedale.

Ecco i 10 punti identificati e sviluppati in altrettanti articoli dalla Carta:

- 1.** Il bambino e la sua famiglia hanno diritto alla **migliore relazione** con il medico e il personale sanitario.
- 2.** Il bambino e la sua famiglia hanno diritto all'**educazione sanitaria**.
- 3.** Il bambino e la sua famiglia hanno diritto a ottenere una **second opinion**.
- 4.** Il bambino e la sua famiglia hanno diritto a ricevere il miglior **approfondimento diagnostico**.
- 5.** Il bambino ha diritto ad accedere alle **migliori cure sperimentali**.
- 6.** Il bambino ha diritto a usufruire della **mobilità sanitaria transfrontaliera**.
- 7.** Il bambino ha diritto alla **continuità delle cure** e alle **cure palliative**.
- 8.** Il bambino ha diritto al **rispetto della sua persona** anche nella fase finale della vita, senza alcun accanimento terapeutico.
- 9.** Il bambino e la sua famiglia hanno diritto all'**accompagnamento psicologico e spirituale**.
- 10.** Il bambino e la sua famiglia hanno diritto alla **partecipazione** nelle attività di cura, ricerca e accoglienza.



## LA SCUOLA IN OSPEDALE

Un ricovero lungo o terapie e controlli frequenti tengono bambini e ragazzi lontani dalle aule scolastiche. È con la “Scuola in Ospedale” che viene garantito il **diritto all’istruzione** a chi si trova a non poterla frequentare con costanza, dalla primaria alla maturità.

È una scuola mobile, al letto del paziente, flessibile e si adatta alle esigenze, formative e non, di ciascun bambino e ragazzo. Se da una parte infatti i docenti, insegnanti della scuola pubblica assegnati all’Ospedale, elaborano un percorso didattico personalizzato, dall’altra cercano di seguire il programma della classe, così da facilitarne il rientro nella propria scuola non appena possibile.

Ci aiutano nel percorso formativo di bambini e ragazzi:

- Scuola primaria: Istituto Comprensivo Fregene-Passoscuro
- Scuola secondaria di primo grado: Istituto Comprensivo Pietro Maffi - Roma
- Scuola secondaria di secondo grado: Liceo Statale Vittoria Colonna - Roma

Per entrare in contatto con la “Scuola in Ospedale” è possibile rivolgersi al Coordinatore infermieristico del reparto in cui il bambino è ricoverato o all’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## IL DIRITTO AL GIOCO

È contenuto nell’articolo 31 della Convenzione Onu sui diritti dell’infanzia, perché il gioco è una cosa seria e in Ospedale diventa un vero e proprio supporto terapeutico. Gli educatori delle nostre ludoteche, infatti, organizzano e coordinano attività creative, educative e ricreative per tutte le fasce d’età, anche per i genitori e i fratelli dei bambini ricoverati. Le attività si svolgono anche nei reparti, al letto di bambini e ragazzi, soprattutto per quelli che durante il periodo di cura devono vivere in un ambiente protetto.

Potete contattarci scrivendo a [castellodeigiochi@opbg.net](mailto:castellodeigiochi@opbg.net) per:

- Farci sapere in quale reparto siete e verremo da voi
- Conoscere le nostre proposte
- Proporci nuove attività

La ludoteca di Palidoro, “**il Castello dei sogni**” ha giochi, libri, colori, film e cartoni animati a disposizione di tutti e per tutte le età, anche da prendere in prestito e portare in stanza. Organizziamo laboratori artistici, di musica, spettacoli e altre attività educative. In tutti gli spazi dedicati al gioco e alle attività ludico-artistiche i bambini



devono essere accompagnati da un genitore o dal personale infermieristico oppure da un volontario. Aspettiamo anche i genitori per proporgli delle attività che distraggano dalla routine dell’Ospedale. La ludoteca si trova al **Padiglione Salviati, al piano terra**. È aperta dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.30. Abbiamo anche uno spazio all’aperto nel cuore dell’Ospedale, lungo il viale principale.

## **UN PARCO GIOCHI PER TUTTI**

Il parco giochi intitolato a Salvo D’Acquisto è uno spazio all’aperto in cui tutti i bambini possono giocare insieme, un’area di 600 mq “verdi”, con un pavimento in gomma antitrauma, altalene con sistemi di sicurezza e controllo della postura e rampe di accesso. Ancora, giochi a molla anticaduta, pannelli sensoriali per stimolare il “saper fare”. È un parco privo di barriere architettoniche dove si educa all’accoglienza delle differenze, anche attraverso il gioco.

Il parco è a disposizione di tutti i bambini e i ragazzi con l’invito ai genitori di accompagnare e supervisionare il gioco.

## **LA NATURA CHE EDUCA E CURA**

La nostra **Oasi naturale protetta dal WWF** a misura di bambino è una vera e propria aula a cielo aperto in cui poter imparare come funziona l’ecosistema. Per i genitori è un luogo in cui ridurre stress e ansie, immersi nel verde. Tra le attività che si possono fare all’aperto ci sono ortaggi ed erbe aromatiche di cui prendersi cura, insieme a manine pazienti. Nel nostro orto ci si sporcano le mani, si semina, si annaffia e si raccolgono i frutti del proprio lavoro. Una piccola comunità di bruchi con la loro metamorfosi, da pupa alla farfalla, ci racconta un potenziale raggiungibile anche nella condizione di disabilità, sia essa temporanea o permanente. Chiedete al personale delle Ludoteche che sarà lieto di coinvolgere piccoli e grandi.

## **LA MUSICOTERAPIA**

Il servizio di musicoterapia è pensato per i pazienti che vivono un percorso di cura in Ospedale di tutte le età, dai neonati agli adolescenti, ma anche a chi si prende cura di loro (caregiver). Si può richiedere l’attivazione del servizio attraverso il Personale sanitario del Reparto dove è ricoverato il bambino.



# Per le famiglie straniere

## MEDIAZIONE CULTURALE

L’Ospedale è particolarmente attento e sollecito nei confronti dei cittadini non italiani. Sul nostro portale ci sono informazioni dedicate all’accoglienza e alla presa in carico dei bambini stranieri che hanno bisogno di cure specialistiche. Ai cittadini stranieri non in regola con le norme di ingresso e soggiorno, sono assicurate le cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti e comunque essenziali e continuative, per malattia e infortunio. Sono in particolare garantite, fatte salve le quote di partecipazione alla spesa (ticket) previste per gli iscritti al SSN, la tutela della gravidanza e della maternità, la tutela dalla salute del minore, gli interventi di profilassi internazionale, la profilassi diagnosi e cura delle malattie infettive, le vaccinazioni secondo normativa. Mediazione culturale

Nella relazione con la famiglia la rimozione delle barriere linguistiche e culturali è fondamentale per permettere a tutti di usufruire dei servizi nella stessa maniera. Il servizio di mediazione culturale è affidato a figure professionali che conoscono tanto i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento quanto quelli italiani. Il servizio è in presenza e al telefono, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, anche presso le Case di Accoglienza.



# Gli ambulatori

**Visite specialistiche** ed **esami diagnostici** richiedono la prescrizione medica (la cosiddetta “impegnativa”) del pediatra - o dello specialista che ha in cura vostro figlio - e possono essere effettuate **solo tramite prenotazione**, tranne le visite di pediatria generale (non specialistica) e molte prestazioni erogate dal Centro Prelievi.

## VISITE PEDIATRICHE NON SPECIALISTICHE

Per fare una visita pediatrica non specialistica **non sono necessarie né la prenotazione, né la richiesta del medico curante**. È solo necessario registrare il paziente presso gli sportelli amministrativi. Per la visita è previsto il pagamento secondo il tariffario del Servizio Sanitario Nazionale, salvo esenzioni.

L'Ambulatorio pediatrico è accessibile dal lunedì al venerdì: 8.00 - 18.00, mentre sabato e i giorni prefestivi, dalle 8.00 alle 13.00.

È importante prendere sempre visione di eventuali variazioni dell'orario di apertura sul nostro sito [www.ospedalebambinogesu.it](http://www.ospedalebambinogesu.it)

## CENTRO PRELIEVI

Solo alcuni esami specifici richiedono prenotazione, mentre la maggior parte degli esami di laboratorio che si effettuano presso il Centro Prelievi di Palidoro e la consegna dei campioni per le analisi di laboratorio **non richiedono prenotazione**. È sufficiente presentarsi presso il Centro Prelievi, a digiuno, con impegnativa del medico curante. Il Centro Prelievi di Palidoro è aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 12.45, il sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00. È chiuso la domenica.**

## AMBULATORIO COORDINATO E PAC

L'Ambulatorio Coordinato e i PAC - Pacchetti Ambulatoriali Complessi - consentono di eseguire più **prestazioni ambulatoriali** (es. visita medica, es. laboratorio, etc.) in modo guidato e preordinato dal medico dell'Unità Operativa che ha in cura il bambino o il ragazzo, in un'unica giornata e in relazione alle esigenze di pazienti affetti da patologie croniche o di lunga durata. Le impegnative vengono compilate dal medico di famiglia o da un medico dell'Ospedale.



## **COME SI PRENOTA**

È possibile prenotare tramite il Centro Unico di Prenotazione (CUP):

- **Al telefono** al numero **06 68 181** dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00, il sabato, dalle 8.00 alle 12.45
- **Online** registrandosi sul sito dell’Ospedale e poi fare l’accesso con il proprio profilo. Il servizio di prenotazione online consente di prenotare solo visite ed esami **NON URGENTI**. Per le prestazioni con priorità U -Urgente, B - Breve e D - Differita è necessario telefonare.
- **Di persona**, agli sportelli amministrativi di tutte le sedi dell’Ospedale. Per disdire gli appuntamenti ambulatoriali serve:

Per disdire gli appuntamenti ambulatoriali serve:

- il **codice fiscale** del paziente
- il **codice di prenotazione** ricevuto al momento della prenotazione.

La disdetta può essere effettuata:

- al telefono, chiamando il numero dedicato: **06.68181**
- online
- di persona presso gli sportelli amministrativi/casse presenti nelle sedi dell’ospedale.

## **IL GIORNO DELLA VISITA (O DELL’ESAME)**

La prima cosa da fare, arrivati in Ospedale, è andare agli sportelli amministrativi (casse) per evadere la pratica amministrativa.

I documenti portare:

- **Documento d’identità** (del paziente e dell’accompagnatore)
- **Tessera sanitaria**
- **Documentazione clinica** e referti di esami e visite precedenti
- **Prescrizione del medico** su ricettario del Servizio Sanitario Regionale.

L’impegnativa, cartacea o dematerializzata, consente di pagare solamente il ticket, cioè una quota parte della tariffa intera.



## PAGAMENTO DEL TICKET

Per le visite e gli esami erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale, è richiesto il solo pagamento del ticket, laddove e nella misura prevista. Per le prestazioni non accreditate sono in vigore specifiche tariffe. I ticket e le tariffe per le prestazioni specialistiche ambulatoriali si pagano presso gli Sportelli Amministrativi (casse):

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato:

- **Online**, con carta di credito, solo per chi ha già prenotato la visita, accedendo al proprio profilo personale. Il giorno dell'appuntamento andrà mostrata agli sportelli la ricevuta dell'avvenuto pagamento
- **Di persona**, agli sportelli in contanti, con bancomat e carta di credito:
  - **Padiglione Paolo VI (piano terra)**  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.45  
Sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.45
  - **Cassa Prelievi - Padiglione III (piano terra)**  
Dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00

Per la visita pediatrica non specialistica a libero accesso (non serve prenotazione) l'importo è quello previsto dal Servizio Sanitario Nazionale.

**Esenzione dal pagamento del ticket:** è necessario presentare allo sportello amministrativo dell'Ospedale il tesserino di esenzione rilasciato dalla Asl. Nell'impennativa del Servizio Sanitario Regionale il medico deve aver indicato correttamente i codici di esenzione.

## REFERTI ONLINE

“Referti online” è il **servizio gratuito** per tutti gli utenti del Bambino Gesù, bambini e adulti, che consente di visualizzare online, stampare o salvare in formato digitale i referti per 45 giorni. Consente di accedere a:

- **Esami ambulatoriali di laboratorio** (a eccezione degli esami genetici e istologici)
- **Esami ambulatoriali di diagnostica per immagini** (ecografie, radiografie, risonanze, Tac, ecc...), comprese le immagini radiologiche degli esami

È possibile attivarlo agli sportelli amministrativi dell’Ospedale oppure online sul sito dell’Ospedale. Per informazioni [refertionline@opbg.net](mailto:refertionline@opbg.net)



# Il ricovero

## L'ACCETTAZIONE (PER IL RICOVERO ORDINARIO, IL DAY HOSPITAL E LA DAY SURGERY )

Giunti all'ingresso della sede, per prima cosa dovete raggiungere il reparto che ha programmato il ricovero, per la compilazione della cartella clinica. Verrete quindi indirizzati agli sportelli dell'Ospedale per completare la pratica di accettazione amministrativa. In reparto il bambino indosserà un **braccialetto** che serve a poterlo identificare con certezza in ogni momento e assicurare che riceva le giuste cure durante il ricovero. Il personale infermieristico vi fornirà le indicazioni per la sistemazione all'interno della stanza e vi illustrerà alcune regole che riguardano gli spazi comuni, gli orari e le attività del reparto. Per garantire la sicurezza della permanenza in ospedale, verrà inoltre effettuata una valutazione sul rischio e la prevenzione delle cadute di ciascun bambino, offrendo ai genitori le indicazioni e i suggerimenti sui migliori comportamenti da adottare.

Il **ricovero "ordinario"** si distingue dalle altre forme di ricovero "diurno", cioè senza pernottamento (Day Hospital e Day Surgery).

Il ricovero ordinario può avvenire:

- In **urgenza**, tramite il Pronto Soccorso
- In modo programmato **da parte di un medico dell'Ospedale dopo una visita o precedente ricovero**
- Da un'altra struttura **sanitaria, in accordo con i nostri medici**

Nei casi di ricovero programmato il personale dell'Ospedale contatterà per tempo la famiglia per comunicare la **data** del ricovero, la **sede** e il **reparto**, le **istruzioni** necessarie per preparare il ricovero (digìuno, somministrazione di farmaci, ecc.), le indicazioni per l'accesso in Ospedale, i suggerimenti sugli **effetti personali** da portare con sé (pigiami, biancheria, spazzolino, ecc...) e tutte le altre informazioni utili. L'organizzazione e la gestione delle liste d'attesa dipendono da ogni Unità Operativa e tengono conto non solo del criterio cronologico, ma anche di gravità e urgenza della patologia.

In ogni reparto di ricovero accanto al letto del paziente c'è sempre un posto **dedicato a un accompagnatore**, normalmente uno dei due genitori o un tutore legale.



## LE COSE DA PORTARE

- Documento d'identità (del paziente e dell'accompagnatore)
- Tessera sanitaria
- Documentazione clinica e referti di esami e visite (se non effettuate al Bambino Gesù)

Vi suggeriamo di portare quanto strettamente necessario per la permanenza in Ospedale:

- Pigiami
- Ciabatte
- Biancheria intima
- Abiti comodi
- Effetti personali per la pulizia (spazzolino, dentifricio, spazzola o pettine, shampoo o detergenti particolari)
- Caricabatteria del telefono

Evitate di portare giocattoli ingombranti, pericolosi (parti piccole che possono essere inghiottite) o rumorosi. Evitate anche gli oggetti di valore. Se temete di dimenticare qualcosa, non preoccupatevi: all'interno della sede c'è un piccolo negozio.

## IL RAPPORTO CON IL PERSONALE SANITARIO

I medici che hanno in cura il bambino sono disponibili per darvi informazioni sulla salute tutti i giorni, in orari diversi a seconda del reparto. Tutto il **personale in Ospedale** ha un cartellino identificativo con nome, cognome e professione. Il personale infermieristico indossa una **fascia gialla** mentre prepara e somministra i farmaci: è un segnale per informare tutti, famiglie e colleghi, che in quel momento non devono essere disturbati o interrotti. Il rispetto di questa regola è fondamentale per la sicurezza dei bambini. Per qualsiasi necessità assistenziale, logistica o amministrativa potete fare riferimento al **coordinatore infermieristico** del reparto, che organizzerà ciò di cui avete bisogno favorendo l'accesso, se necessario, ai diversi servizi che l'Ospedale mette a disposizione dei bambini e delle famiglie.

## VISITE DI PARENTI E AMICI

Parenti e amici sono i benvenuti, ma per ragioni di sicurezza è consentito l'ingresso in reparto di **un solo visitatore per volta**, secondo gli orari definiti dalle Unità Operative e compatibilmente con lo svolgimento delle attività assistenziali. Anche i bambini possono entrare come visitatori, se accompagnati da un genitore. A tutti chiediamo di attenersi a poche e semplici regole, a partire dal rispetto degli orari:



- **Rimandiamo le visite se abbiamo tosse, raffreddore o influenza**
- **Ricordiamoci di lavare le mani**
- **Rispettiamo chi ci sta accanto**
- **Rispettiamo le regole di igiene e controllo delle infezioni** anche quando portiamo un dono ai bambini ricoverati, per cui ogni oggetto o giocattolo deve essere sicuro e disinfeccabile.
- **Rispettiamo le indicazioni dietetiche**

## DAY HOSPITAL

DH o ricovero diurno è una modalità assistenziale che permette al paziente di eseguire accertamenti e ricevere cure o trattamenti in Ospedale con diversi accessi programmati all'interno di un anno solare. L'obiettivo è quello di svolgere le attività cliniche nell'arco di una giornata, **senza pernottamento** in Ospedale.

Il Day Hospital **non si prenota**, ma viene **programmato solo dai clinici dell'Ospedale** dopo una visita ambulatoriale. Il personale dell'Ospedale vi contatterà con il necessario anticipo, per comunicarvi la data e la sede del ricovero, l'orario dell'appuntamento e la preparazione eventualmente necessaria in vista di particolari esami (digastro, somministrazione o sospensione di farmaci, ecc.). Può durare da qualche ora a un'intera giornata, a seconda del numero e del tipo di prestazioni da eseguire. Tutte le attività cliniche previste vengono organizzate nella tempistica migliore, ferma restando la variabilità delle diverse situazioni che potrebbero verificarsi in Ospedale (urgenze, esami precedenti che durano più del previsto, ecc...).

Se avete bisogno di **informazioni** o avete necessità di **annullare o cambiare la data** di un Day Hospital dovete contattare il personale che l'ha organizzato e che ha in cura vostro figlio. Non è possibile avere informazioni o spostare gli appuntamenti tramite il Centro Unico di Prenotazione.

## DAY SURGERY

La Day Surgery, o chirurgia di giorno, prevede un **ricovero limitato alle ore del giorno** (di solito dalle 7.00 alle 18.00). In Day Surgery si effettuano **piccoli interventi chirurgici** a basso rischio di complicatezze per i quali non è necessario rimanere in Ospedale durante la notte e si può tornare a casa lo stesso giorno dell'operazione. Le procedure di Day Surgery sono sempre **programmate** e non possono avvenire in urgenza. La decisione di poter effettuare un intervento in Day Surgery viene presa dal chirurgo durante una visita ambulatoriale. Dopo questa visita, il percorso prevede 3 ulteriori accessi in Ospedale: la **valutazione pre-operatoria, l'intervento** e infine la **valutazione post-operatoria**. L'Ospedale, nel caso di lista d'attesa per l'intervento, contatterà per tempo la famiglia per comunicare



la data di tutti gli accessi del percorso di cura. Per avere informazioni in merito alla lista d'attesa è necessario contattare la **segreteria dell'Unità Operativa**.

## DIMISSIONI

Dopo un ricovero, ordinario o in urgenza, il medico vi consegnerà la lettera di dimissione con l'eventuale terapia da seguire e vi chiederà di firmare la cartella clinica, che contiene le prestazioni, le terapie e altre informazioni sul periodo residenziale. La lettera di dimissione si può visualizzare online, stampare o salvare in formato digitale tramite il servizio gratuito “Referti online”. Si può accedere tramite PC, tablet o uno smartphone connessi a internet. I referti sono disponibili online per un periodo di **45 giorni dalla data di dimissione**.



# Il pronto soccorso

Il Dea I livello svolge attività di Pronto Soccorso. Nel dettaglio si occupa delle emergenze cliniche in età pediatrica, da 0 a 18 anni. Il Dea I livello assiste in urgenza bambini e ragazzi con qualsiasi tipo di patologia: medica, chirurgica o traumatologica. Nel Dea I livello ci sono inoltre 3 posti letto per l'Osservazione Breve, per assistere problemi clinici con un alto grado di criticità o a bassa criticità, ma con un potenziale rischio evolutivo, con un monitoraggio in un arco di tempo limitato per individuare il trattamento assistenziale più adatto.

**Il Dea I livello è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.**

Bambini e ragazzi possono essere accompagnati dai genitori (o tutori), trasportati dai mezzi di soccorso o, ancora, trasferiti dal Pronto Soccorso di altri ospedali. Appena arrivato il bambino è sottoposto al Triage: un infermiere esperto valuta le sue condizioni cliniche e gli assegna un codice colore che stabilisce la priorità alle visite di approfondimento.

I codici che possono essere assegnati sono:

- **Bianco** (nessuna urgenza)
- **Verde** (nessuna urgenza)
- **Azzurro** (urgenza differibile)
- **Arancione** (urgenza)
- **Rosso** (emergenza)

Secondo le necessità, possono essere effettuati esami radiologici e di laboratorio e consulenze specialistiche.

Se è stato il pediatra curante a inviare il bambino al Pronto Soccorso non è necessaria alcuna richiesta, ma può essere utile una sua breve relazione con la storia clinica del bambino.

È importante ricorrere al Pronto Soccorso quando è realmente necessario.



# Cartelle cliniche

Per ottenere copia della **cartella clinica** o degli **esami eseguiti in regime di ricovero** o più in generale della propria **documentazione sanitaria** è possibile presentare richiesta all'Archivio sanitario dell'Ospedale.

La richiesta di copia conforme della cartella clinica, esami diagnostici o altra documentazione sanitaria può essere presentata:

- via email all'indirizzo: **richiestacartelle@opbg.net**
- tramite fax al numero **06.6859.2481**
- di persona agli Sportelli amministrativi, versando contestualmente la somma dovuta tramite carta di credito, bancomat o contanti

I costi variano a seconda del tipo di documentazione richiesta, del formato e della modalità di ritiro indicata. La copia della cartella clinica sarà disponibile entro 30 giorni dalla richiesta. Ricordiamo che i referti del Laboratorio analisi e degli esami ambulatoriali di Diagnostica per immagini sono consultabili e scaricabili gratuitamente online (comprese le immagini radiologiche) attraverso il servizio "Referti online", per un periodo limitato di 45 giorni.

## INFORMAZIONI SEMPRE AGGIORNATE

L'Ospedale cambia, evolve e con lui anche i suoi spazi. Il nostro portale [www.ospedalebambinogesu.it](http://www.ospedalebambinogesu.it) contiene informazioni sempre aggiornate sui servizi e approfondimenti sugli impegni che l'Ospedale assume per essere sempre più a misura di bambino, ragazzo e famiglia.

## OSSERVAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ospedale è sempre in ascolto delle famiglie per migliorare i servizi e averne di nuovi. Tutte le vostre segnalazioni, dai suggerimenti ai reclami, possono essere presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- via email a [urp@opbg.net](mailto:urp@opbg.net)
- al telefono 06 06 6859 4888 – selezionando la sede del Palidoro quando richiesto





# Sostieni l’Ospedale Pediatrico Bambino Gesù.

Il tuo aiuto garantirà ricerca scientifica,  
cura e accoglienza ai piccoli pazienti e alle loro famiglie.

Bonifico Bancario

**IBAN IT05B0306905020100000016223**

Conto corrente postale

**N. 1000425874**

*Intestati a Fondazione Bambino Gesù ETS*

**Carta di credito**



Visita il sito

**bambinogesu.donaora.it**

o inquadra il Qrcode



Destina il tuo **5 per mille** all’**Ospedale Pediatrico Bambino Gesù**.  
Firma nella casella **“Ricerca sanitaria”** e scrivi il codice fiscale  
**80403930581** nell’apposito spazio sotto la firma.

*Tutte le donazioni alla Fondazione finanziano l’impegno dell’Ospedale Pediatrico Bambino Gesù per aiutare bambini, ragazzi e famiglie.*

A cura di Direzione Sanitaria  
con la partecipazione delle Associazioni dei pazienti e dei familiari

A.V.O. Associazione Volontari Ospedalieri Fiumicino - ODV, **Andrea Tudisco Associazione ODV - Associazione Prader Willi Lazio ODV**, Davide Clavattini per la ricerca e la cura dei tumori e leucemie dei bambini - ETS, Lega Italiana Fibrosi Cistica Officium - ODV, **Oscar's Angels Italia ODV ETS**

*Data di aggiornamento: Aprile 2025*

## **Sede Palidoro**

Via Torre di Palidoro, snc 00050  
Fiumicino (Roma)

Centralino: **06 68591**  
CUP: **06 68181**  
URP: **06 6859 4888**

  
**Bambino Gesù**  
OSPEDALE PEDIATRICO



[ospedalebambinogesu.it](http://ospedalebambinogesu.it)