



Informazioni relative all'Ufficio di Mediazione della FSL per le clienti di levatrici indipendenti e i loro partner

Lei è cliente di una levatrice indipendente e ha un problema che non può discutere direttamente con la levatrice stessa? Crede che siano stati commessi errori professionali oppure pensa di essere assistita male? **Per favore, provi a instaurare, quando possibile, un dialogo diretto con la levatrice in questione.** Nel caso in cui Lei non lo desiderasse o non lo potesse fare, la Federazione Svizzera delle Levatrici Le offre un sostegno:

- gratuito
- riservato
- in tedesco, francese, italiano o inglese

La mediatrice fa da intermediaria quando si verificano problemi tra la cliente e la levatrice. Lo scopo è quello di

- chiarire i malintesi
- chiudere la situazione positivamente
- promuovere la qualità del lavoro della levatrice indipendente

Un reclamo per noi diventa una indicazione preziosa, che vogliamo utilizzare come stimolo per migliorare.

Federazione Svizzera delle Levatrici
Ufficio di Mediazione
Rosenweg 25c
3000 Berna 23
ombudsstelle@hebamme.ch

Chi può rivolgersi all'Ufficio di Mediazione?

L'Ufficio di Mediazione è a disposizione di tutte le clienti (e/o dei loro partner) delle **levatrici indipendenti** che siano associate alla Federazione Svizzera delle Levatrici.

Per maggiore chiarezza: le levatrici indipendenti lavorano autonomamente, fanno visite a domicilio, hanno un loro proprio studio, lavorano nelle case per il parto o come levatrice che si appoggia a un ospedale.

Cosa aspettarsi dall'Ufficio di Mediazione?

La mediatrice

- ascolta attentamente
- prende il Suo problema seriamente
- presta sempre ascolto a tutte le persone interessate
- tratta tutti con la stessa stima
- fa da mediatrice tra cliente e levatrice
- consiglia e aiuta nella soluzione del problema
- non parteggia per nessuna delle due parti
- non è un giudice
- non può indurre a prendere alcun provvedimento
- offre al massimo 3 scambi di lettere/e-mail oppure 3 colloqui (max. 1h)
- indica le istanze competenti nel caso ci fosse richiesta di ulteriore consulenza

Quando non è competente l'Ufficio di Mediazione della FSL?

- se la levatrice è impiegata in un ospedale oppure non è membro della Federazione Svizzera delle Levatrici (viene chiarito dalla mediatrice)
- nel caso di critiche positive (da fare per favore direttamente alla levatrice)
- nel caso di reclami da parte di levatrici
- per questioni relative alle deduzioni della cassa malati (qui la competenza è dell'"ombudsman" -mediatore- dell'assicurazione malattia sociale)
- nel caso di procedimenti già pendenti in giudizio in tribunale o presso altre autorità
- nel caso di reclami o pretese che non siano rivolte a una levatrice indipendente

Come si può contattare l'Ufficio di Mediazione?

- scrivendo per **e-mail** o **lettera**: usi per cortesia la nostra **lettera modello**
- Preferisce parlare al **telefono**? Si prenoti, sempre con la lettera modello per iscritto, per un colloquio telefonico. La mediatrice la contatterà e prenderà accordi per un appuntamento.

Per ottenere la lettera modello:

internet:	www.hebamme.ch/de/elt/ombud
con richiesta telefonica:	031 332 63 40 (ufficio FSL)
direttamente:	dalla Sua levatrice