

# POLIAMBULATORIO

Medicina Specialistica e Diagnostica  
Terapie Fisiche e di Riabilitazione, Centro Prelievi

**- Carta dei Servizi -**



FONDAZIONE



**Raimondi Francesco**

Via Volta, 1 - 21055 Prospiano di Gorla Minore (Va)  
Tel. 0331.601133 - Fax 0331.601023  
info@fondazioneraimondi.it - www.fondazioneraimondi.it  
Cod.Fiscale: 81007970122 - P.IVA 00576660120

Sistema Sanitario  Regione Lombardia

## **Indice**

Pag. 3	Lettera di presentazione
Pag. 4	Storia e Mission di Fondazione Raimondi Francesco
Pag. 5	Valori Fondamentali
Pag. 6	Organi aziendali
Pag. 7	Come raggiungerci
Pag. 8	Obiettivi del servizio - Modalità di prenotazione
Pag. 9 – 10	URP - Tempi di attesa e Modalità di pagamento
Pag. 11 - 15	Prestazioni erogate
Pag. 16	Allegato 1 – Modulo di reclamo
Pag. 17 - 19	Allegato 2 – Questionario di soddisfazione (customer)
Pag. 20 - 21	Allegato 2a – Questionario per la valutazione del rapporto di collaborazione tra Operatori e Fondazione Raimondi
Pag. 22 - 23	Allegato 3 – Diritti dell’anziano
Pag. 24	Allegato 4 – Autocertificazione crediti ECM

Gorla Minore, Ottobre 2017

Gentile Signora, Egregio Signore,

Lo scopo del servizio è l'erogazione, in regime di accreditamento con la Regione Lombardia, di un servizio di Poliambulatori di Medicina Specialistica, Diagnostica e Centro Prelievi, al costo del ticket o, nei casi di esenzione, gratuitamente.

E' inoltre prevista la possibilità di ottenere prestazioni, visite ed esami in regime privato: per venire ancora più incontro alle esigenze del paziente, sono state quindi fissate delle tariffe agevolate, molto vicine a quelle del servizio in convenzione.

Questo servizio nasce dal tentativo di mettere a disposizione del territorio servizi specialistici che normalmente si trovano in strutture ospedaliere difficilmente raggiungibili, specie da persone anziane o che non hanno a disposizione mezzi di trasporto.

Questo documento descrive in modo dettagliato le caratteristiche del servizio, i principi ai quali si ispira, le prestazioni offerte, gli standard qualitativi di riferimento, e il modello organizzativo attualmente utilizzato. Ci auguriamo che dalla lettura di questa Carta dei Servizi emerga la passione e la cultura di attenzione al bisogno dell'altro che quotidianamente ci anima nel fare il nostro lavoro.

Il Presidente

Dott. Adriano Mellani



## **Storia dell'Ente**

La Fondazione di questo antico Ospedale, si deve a due fratelli, proprietari terrieri della zona, vissuti tra il 1700 e il 1800. Il Sacerdote, Gaspare Raimondi, avendo accumulato con un'abile gestione dei propri affari una notevole fortuna in case e terreni, volle devolverne per testamento una buona parte in opere di beneficenza, fra le quali spicca il sostanzioso lascito all'Ospedale Maggiore di Milano; l'altro fratello, Francesco Raimondi, ebbe invece l'idea di utilizzare l'intero suo patrimonio, ereditato dopo la morte di Don Gaspare, per istituire un Ospedale che servisse alla popolazione dei piccoli centri contadini di Prospiano, Gorla Maggiore, Gorla Minore e San Giorgio su Legnano. Dopo la sua morte, avvenuta nel 1826, il progetto, pur delineato con precisione nel testamento, stentò a prendere piede per una quantità notevole di impedimenti, tra cui le cause intentate dai nipoti di Francesco Raimondi per rivendicare l'eredità e la serie di pessimi raccolti che negli anni '50 del 1800 fece diminuire di molto le rendite dei beni destinati a questo scopo. Si costituì tuttavia la Causa Pia Raimondi, amministrata dai parroci di Prospiano, di Gorla Minore, e San Giorgio sul Legnano, che, in attesa di poter fare di più, utilizzava le rendite dei terreni per assistere gli ammalati nelle loro case. Dopo la proclamazione del Regno d'Italia il progetto originario venne ripreso con decisione e, una volta eseguiti gli opportuni adattamenti all'edificio, si arrivò nel 1866 all'apertura di un piccolo Ospedale nella casa di abitazione di Francesco Raimondi, capace di sette posti letto. Poco dopo i posti salirono a venti e si avvertì la necessità di disporre di personale preparato per fornire un'assistenza adeguata, perciò ci si rivolse alle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret.

Dopo una cinquantina di anni di attività, le esigenze delle comunità interessate erano a tal punto cresciute che fu necessario provvedere ad una nuova sede: l'edificio appositamente costruito e tuttora in uso fu inaugurato, un secolo fa, precisamente nel 1909.

Nel tentativo di valorizzare concretamente l'opera di assistenza alla persona, si avvertì nel tempo la necessità di provvedere a lavori di ampliamento, di adeguamento e aggiunta di servizi:

1962-1965	-	Ristrutturazione della sede a livello edile e impiantistico
1965-1967	-	Ampliamento dell'Ospedale (raggiunti i 100 posti letto)
1986-1987	-	costruzione nuovi servizi generali
1989-1992	-	Ristrutturazione generale dell'Ospedale
1994-1996	-	Nuova Cappella – nuova palestra – aggiunta di 13 posti letto
2009-2013	-	Costruzione ala nuova
2015- 2016	-	Ristrutturazione SDR con adeguamento alle normative vigenti
2016 - 2017	-	Ristrutturazione Poliambulatori

## **Mission**

Fondazione Raimondi Francesco si prefigge di erogare prestazioni sanitarie sia in regime convenzionato con il SSR che in regime non convenzionato. Particolare attenzione è posta nel calmierare i prezzi delle attività non convenzionate proprio per rendere accessibile il servizio a tutti sempre garantendo la professionalità e la qualità degli operatori impegnati.

**L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:**

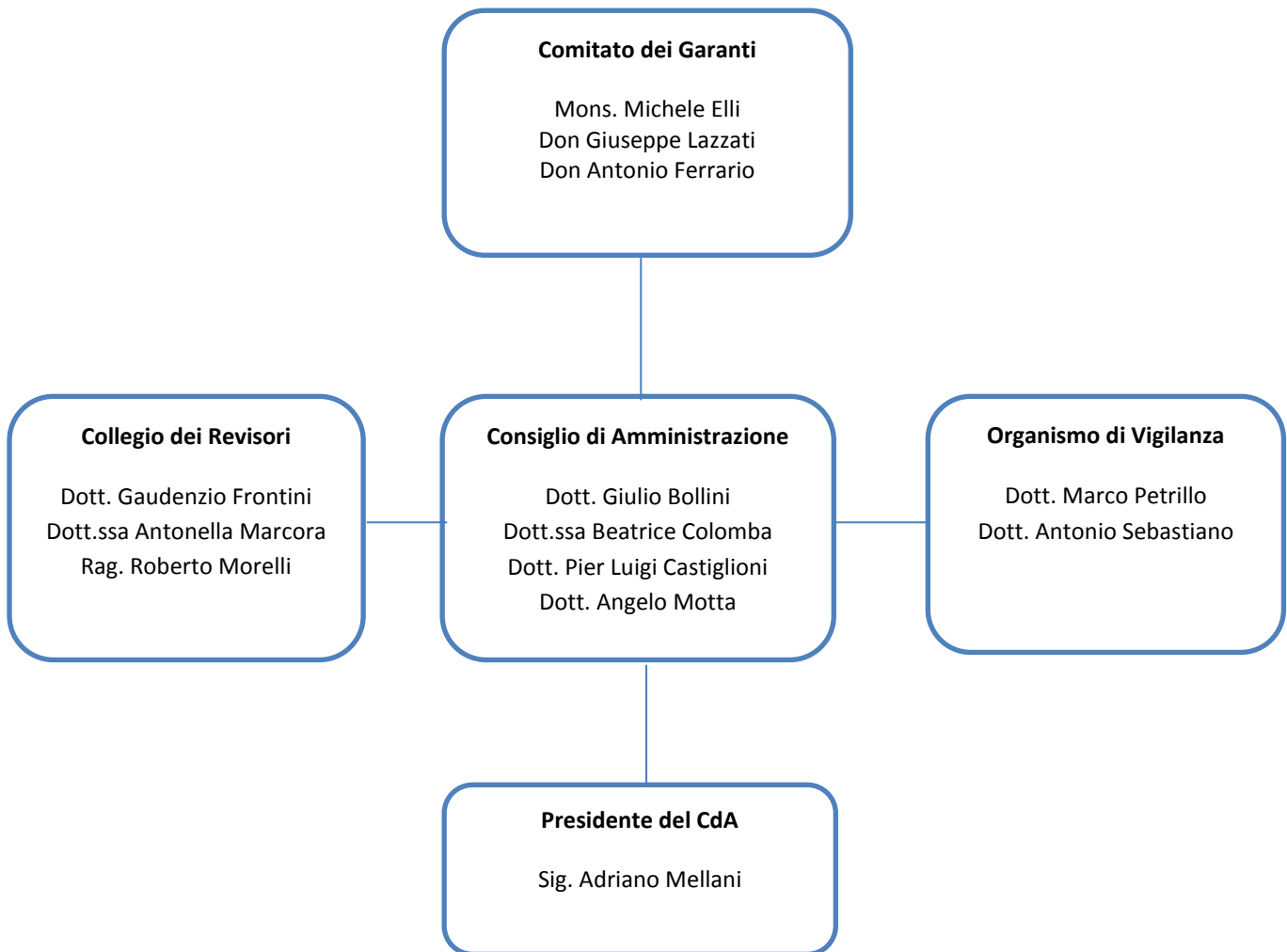
- **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri del *best practice*.
- **Rispetto delle norme:** la Fondazione persegue i propri obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani (Carta dei diritti dell'anziano, Articolo 25 della Carta Europea dei Diritti dell'Uomo, Articoli 22 e 25 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, vedi allegato 3).
- **Onestà:** tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- **Imparzialità:** l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- **Riservatezza:** la Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione o inquinamento.
- **Coinvolgimento:** il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi familiari e degli operatori.
- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.
- **Trasparenza:** la Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

**Pubblicazione della carta dei servizi**

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet [www.fondazioneraimondi.it](http://www.fondazioneraimondi.it)

Gli esiti della customer saranno elaborati nei primi mesi dell'anno e successivamente esposti in prossimità dell'ufficio accettazione e pubblicati sul sito aziendale.

## Organi Aziendali



**Il Comitato dei garanti elegge il Consiglio di Amministrazione e il Presidente.  
L'Organismo di vigilanza assicura la compliance rispetto alla Legge 231/2001 relativa alla responsabilità amministrativa degli enti mentre il Collegio dei Revisori assicura il rispetto dei principi contabili e della normativa fiscale e tributaria nella redazione del bilancio di esercizio.**

### **Come si arriva alla Fondazione Raimondi Francesco**

La Fondazione Raimondi Francesco è situata in Via Volta, 1 - 21055 – Prospiano di Gorla Minore (VA) – piano terra e piano primo.

A 50 metri dalla Fondazione è presente una fermata dell'autobus che collega Prospiano alle principali cittadine limitrofe quali Tradate, Busto Arsizio e Castellanza e da lì sarà possibile raggiungere tutte le altre destinazioni. Per chi ci raggiunge in automobile, la Fondazione dista circa km. 6 dall'uscita di Busto Arsizio (autostrada A9).

Numero telefonico: 0331-601133

Numero fax: 0331-601023

Indirizzo e-mail: [info@fondazioneraimondi.it](mailto:info@fondazioneraimondi.it)

Sito: [www.fondazioneraimondi.it](http://www.fondazioneraimondi.it)



## **Obiettivi del servizio**

- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni
- la refertazione entro 24 ore per le prestazioni diagnostiche
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni
- Prezzi calmierati per le prestazioni in regime privato
- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate
- Adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento e mantenimento istituzionale (convenzione con SSR)
- Raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo

## **Presentazione della struttura**

Il Poliambulatorio di Fondazione Raimondi è situato al piano terra, ad esclusione della radiologia situata al piano – 1 accessibile con ascensore idoneo per disabili.

E' dotato di n° 6 ambulatori e n° 6 box fisioterapia, un punto prelievi, un'accettazione, sale di attesa e servizi igienici predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Il Servizio di Poliambulatori di Fondazione Raimondi offre prestazioni sia in regime di accreditamento con il SSR che in regime di libera Professione con prezzi fruibili da tutti.

## **Modalità di prenotazione**

L'orario di accesso ai servizi è da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Le modalità di prenotazione sono le seguenti:

- agli sportelli
- telefonando al numero 0331. 601133 **interno 201**
- dal sito internet [www.fondazioneraimondi.it](http://www.fondazioneraimondi.it)

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, oltre che per le prenotazioni anche per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso; la disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente, a mezzo fax o mail durante gli orari di segreteria.



### **Ufficio Pubblica Tutela - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si occupa di fornire informazioni all'utenza e di ricevere segnalazioni. È disponibile allo sportello di codesto ufficio ritirare la scheda per la segnalazione dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti (Customer Satisfaction – allegato 2 e Modulo Reclami – allegato 1). I risultati dell'indagine di gradimento e le eventuali criticità emerse sono utilizzate dalla Presidenza per la stesura di un programma annuale di miglioramento dei servizi offerti. La restituzione della customer avverrà nei primi mesi dell'anno e sarà pubblicata sul sito internet di Fondazione Raimondi.

Viene inoltre somministrata una customer ai dipendenti per il rilevamento del benessere in ambito lavorativo; tale valutazione viene effettuata periodicamente e i risultati vengono restituiti ai collaboratori e inoltre vengono sottoposti allo staff di sicurezza per eventuali aggiornamenti.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 ore alle 17.00. Telefono 0331-601133.

### **Cosa portare per la prenotazione**

- impegnativa regionale redatta dal medico di medicina generale con indicazione dell'esame/visita richiesta in regime di accreditamento
- richiesta del medico curante in caso di esame, trattamenti o visita in regime privatistico
- ultimi esami e/o referti
- tessera sanitaria, eventuali esenzioni: Invalidità Civile (tesserino verde), esenzioni per patologia (tesserino rosa), esenzioni per reddito (Mod. E 01)

### **Pagamento delle prestazioni**

Le prestazioni vengono pagate anticipatamente al momento dell'accettazione, per le terapie fisiche il pagamento verrà effettuato per l'intero ciclo all'inizio della prima terapia.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegno bancario, bancomat e carta di credito, ad esclusione dei referti dei prelievi ematochimici che devono essere pagati in contanti.

### **Indicatori di qualità**

Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento applicato alla divisa e riportante cognome, nome e titolo.

Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni sui servizi erogati, modalità, tempi di accesso e costi delle prestazioni.

Tutto il personale sanitario viene istruito sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo le linee guida interne.

Tutti gli operatori sanitari sono tenuti ad assolvere i crediti ECM (vedi allegato 5)

Tutte le apparecchiature elettromedicali sono sottoposte a verifiche periodiche di funzionamento, taratura e sicurezza come da norme vigenti.

### **Diritto alla Privacy**

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo di consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge 196/03. La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

### **Consenso informato**

Ogni paziente che deve sostenere un trattamento terapeutico viene informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando l'apposito modulo.

### **Tempi medi di attesa per le prestazioni in convenzione con SSR:**

- Cardiologia: 30 giorni
- Dermatologia: 30 giorni
- Ecocardiografia: 30 giorni
- Ecodopplergrafia: 30 giorni
- Ecografia: 15/20 giorni
- Fisiatria: 40 giorni
- Ortopedia: 15 giorni
- Otorinolaringoiatria: 15 giorni
- Radiologia: 10/15 giorni
- Terapie fisiche: 10 giorno
- Punto prelievi: libero accesso

## Prestazioni erogate

Vedi allegato 5

<b>Dettaglio prestazioni diagnostiche</b>			
Specialità	SSR	Privato	Consegna referti
<b>Radiologia</b>			
Ortopantomografia, radiografia di sella turcica, anca, arti inferiori e bacino sotto carico, assiale rotula, braccio e avambraccio, bacino, cervicale morfo dinamica/proiezioni oblique, clavicola, colonna cervicale/dorsale, colonna in toto in carico, cranio e seni paranasali, del torace, dell'addome, dorsale morfo dinamica, femore, gamba, ginocchio, gomito, lombosacrale (sacro-coccigea/morfo dinamica/proiezioni oblique), mano, ossa della faccia (mastoidi-orbite-ossa nasali), piede, polso, scapola, scheletro toracico costale mono e bilaterale, spalla, tessuti molli (ghiandole salivari/laringe/rinofaringe), tibiotarsica, trachea, cervicale atlante occipitale, studio età ossea, teleradiografia del cranio	X	X	Entro un giorno (consegna delle lastre radiografiche)
<b>Ecocolordopplergrafia</b>			
Tronchi sovraortici, arterioso arti superiori e inferiori, venoso arti superiori e inferiori	X	X	Immediata
<b>Ecografia</b>			
Addome completo, addome inferiore, addome superiore, apparato urinario completo, cute e tessuto sottocutaneo, organi genitali maschili, grossi vasi addominali, linfonodi collo, tiroide, ghiandole salivari, mammella, muscolo tendinea, osteoarticolare, osteoarticolare per screening lussazione congenita, ecocolordoppler della tiroide			
<b>Ecocardiografia</b>			
Ecocardiografia cardiaca	X	X	Immediata

## Fisioterapia e Riabilitazione

### **PRESTAZIONI PRIVATE**

- Massoterapia e massoterapia antistress:** Il massaggio (dal greco massein che significa "impastare", "modellare") è la più antica forma di terapia fisica, utilizzata nel tempo da differenti civiltà, per alleviare dolori e decontrarre la muscolatura allontanando la fatica. Oggi trova spazio all'interno della fisioterapia, della medicina alternativa e nei trattamenti estetici. Ne esistono infatti diversi tipi, con differenti finalità: distensivi, muscolari, sportivi, antidolore, drenanti, anticellulite. Un innovativo approccio manuale è la **Fisioscissione**, che attraverso l'utilizzo di cinque Fisioscissor (strumenti certificati realizzati con materiale inox medicale) rivoluziona il trattamento delle affezioni muscoloscheletriche e miofasciali: con la Fisioscissione si può agire direttamente sui tessuti connettivi e miofasciali migliorandone la mobilità intrinseca, l'aspetto circolatorio e quello linfatico.
- Linfodrenaggio:** Il linfodrenaggio è uno dei metodi classici per combattere la **ritenzione idrica** e quindi ridurre gli inestetismi della cellulite. Attraverso la pressione viene impedito l'accumulo di elementi di scarto e il ristagno di liquidi nei vasi e viene quindi stimolata la circolazione del sangue. Proprio per questo è efficace anche per attenuare edemi e gonfiore alle gambe. I primi risultati del linfodrenaggio sono visibili immediatamente: già dopo la prima seduta si espellono i liquidi più agevolmente. Il fisico si sgonfia e si rimodella visibilmente. Questo trattamento è adatto anche per le donne in stato interessante.

- **Fisio Kinesi Terapia (FKT):** La Fisiokinesiterapia è una metodologia di fisioterapia basata su un particolare tipo di ginnastica con funzione terapeutica. Questa terapia si basa sul movimento, e consente di prevenire disturbi muscolo-scheletrici, ma è anche un importante ramo della riabilitazione post traumatica o post operatoria.
- **Tecarterapia:** questa terapia sollecita fortemente i meccanismi cellulari e incrementa l'attivazione dei naturali **processi riparativi ed antinfiammatori**. Le sostanze fibrotiche che intasano gli interstizi si sciolgono e i naturali processi di scambio intercellulari, bloccati dal linfedema, possono riprendere normalmente. La sua azione può essere indirizzata in modo mirato e preciso, a seconda delle necessità, alle fasce muscolari ed ai sistemi vascolare e linfatico oppure più in profondità su tendini, articolazioni, legamenti, cartilagini e tessuto osseo. A seconda del livello energetico di lavoro (basso, medio o alto) si avranno differenti effetti sui tessuti (incremento del microcircolo, vasodilatazione o incremento della temperatura) in base alla patologia da trattare.

### Terapie fisiche

- **Ionoforesi:** consiste nell'introduzione di un farmaco nell'organismo attraverso l'epidermide, utilizzando una corrente continua. Questo evita i danni collaterali ai vari organi interni derivanti dall'assunzione del farmaco per via orale, intramuscolare o endovenosa. Inoltre il farmaco viene applicato direttamente nella parte interessata e se ne prolunga il tempo di permanenza nell'organismo che assorbe fino a 100 volte di più la quantità assorbita con i metodi tradizionali. La sua azione può essere antalgica, antinfiammatoria, miorelassante.
- **Ultrasuoni a massaggio:** Sono delle vibrazioni sonore a frequenza così elevata da non essere percepibili dall'orecchio umano. Hanno varie intensità di emissione regolabili secondo la profondità delle articolazioni o fasce muscolari da raggiungere. Indicati per curare: lombosciatalgie e nevriti in genere, artralgie.
- **Ultrasuoni a immersione:** E' utile quando le superfici da curare sono troppo piccole od irregolari o quando la zona è così dolente da impedire il contatto diretto. La parte da trattare viene immersa in un recipiente contenente acqua insieme alla testina emittente, posta ad una distanza massima di 2-3 cm dalla superficie corporea, per evitare una eccessiva dispersione del fascio ultrasonico con diminuzione dell'efficacia terapeutica.
- **Elettrostimolazione:** L' elettrostimolazione è una terapia fisioterapica atta a produrre contrazione muscolare mediante l'applicazione di un impulso elettrico. La possibilità di agire selettivamente su singoli "canali" permette all'operatore di agire in maniera selettiva su singoli muscoli o su gruppi muscolari scegliendo varie grandezze degli elettrodi. Indicato per curare patologie muscolari sia di tipo traumatico che degenerativo.
- **Paraffinoterapia:** L'applicazione d'elezione della **paraffinoterapia** sono le articolazioni (es. delle mani, piedi, ginocchio, gomito). Le indicazioni terapeutiche sono l'artrosi, l'artrite reumatoide (nella fase subacuta o cronica) e dove sia presente rigidità, edema. Ottima in preparazione delle manovre di rieducazione e di terapia manuale, post-immobilizzazione da gesso e da rigidità post-traumatiche.
- **Laser ad alta potenza:** Il Laser emette fotoni (particelle del campo elettromagnetico) che vanno ad interagire con i tessuti apportando sia effetti termici che effetti fotochimici sull'organismo. Risulta particolarmente indicata nelle patologie di tipo infiammatorio, da sovraccarico funzionale o da

traumatologia generale quali: artrosi, nevriti, tenosinoviti, tendiniti, borsiti, fascite plantare, contratture, stiramenti e strappi muscolari, distorsioni, contusioni, metatarsalgie.

- **Radarterapia:** E' una termoterapia che usa onde elettromagnetiche della banda di frequenza delle microonde per ottenere un effetto antidolorifico. Indicata nei casi di contratture muscolari, artrosi, algie post-traumatiche, tendiniti.

### **Corsi di ginnastica**

Il fisioterapista organizza corsi di ginnastica dolce e funzionale, prevenzione patologie occupazionali e gruppi per utenti affetti da morbo di Parkinson. I corsi iniziano al raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

Sempre a cura del fisioterapista si svolgono anche corsi brevi e personalizzati per l'addestramento del caregiver con l'intento di istruirlo e addestrarlo alla mobilizzazione e gestione del paziente al domicilio utilizzando gli eventuali presidi e strumenti in sicurezza.

### **Punto Prelievi**

Al Punto prelievi si accede direttamente senza prenotazione negli orari stabiliti.

E' necessario essere muniti di impegnativa del medico, tessera sanitaria ed eventuale tessera d'esenzione.

L'utente compila inoltre il consenso informato.

**Allegato 1 – MODULO DI RECLAMO**

**MODULO DI RECLAMO UTENTE**

Ricevuto a mezzo:     telefono     di persona     altro \_\_\_\_\_

**SEZIONE 1 ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO**

Cognome e nome \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Descrizione del reclamo \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma utente \_\_\_\_\_ Firma responsabile \_\_\_\_\_

A norma della legge 675/96, art. 13 e successivi, si dichiara che la raccolta dei dati ha lo scopo di fornire informazioni statistiche di qualità del servizio

**SEZIONE 2 ANALISI DEL RECLAMO E AZIONI CORRETTIVE (riservato alla Direzione)**

Possibili cause \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Azioni correttive \_\_\_\_\_

---

---

---

Firma del Responsabile \_\_\_\_\_

**SEZIONE 3 VERIFICA**

Attuazione     positiva     negativa    data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Efficacia     positiva     negativa    data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Notifica all'utente    in data \_\_\_\_\_ a mezzo: \_\_\_\_\_

**Allegato 2 – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**



Via Volta n.1  
21055 Gorla Minore (VA)

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Data compilazione \_\_\_\_\_

(gg/mm/aaaa)

**D01** Come ha prenotato?

Telefonicamente  Allo sportello  Internet  Altro  Non so  Nessuna Prenotazione

**QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (indicare da 1 a 7)**

**D02** Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute )

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D04** Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D05** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D06** Rispetto degli orari previsti

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D07** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D09** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D10** Rispetto della riservatezza personale

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D11** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1 2 3 4 5 6 7

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D12** CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1 2 3 4 5 6 7

Assolutamente no      Certamente si

**A13** Sesso    M       F

**A14** Età     

**A15** Scolarità  
Nessuna       Scuola obbligo  
Scuola superiore        
Laurea     

**A16** Nazionalità  
Italiana        
Europea        
Extraeuropea     

Eventuali Reclami, Spunti, Osservazioni .....

La Direzione del Centro ringrazia per la collaborazione.



**Allegato 2a - Questionario per la valutazione del rapporto di collaborazione tra Operatori e Fondazione Raimondi**

Gentile Dipendente / Collaboratore / Consulente,  
**Fondazione Raimondi Francesco** desidera conoscere il giudizio delle persone che ci lavorano, per garantire una maggior qualità nei propri servizi e per avviare azioni di miglioramento. Le chiediamo pertanto di compilare il questionario **barrando il giudizio che fa al Suo caso**.

Il Questionario compilato va poi restituito a Fondazione Raimondi Francesco in busta chiusa consegnata all'impiegata dell'ufficio risorse umane entro il **31/03/2017**. Viene garantita la riservatezza.

I risultati, in forma aggregata saranno comunicati in apposito incontro.

**1) Collabora con Fondazione Raimondi Francesco in qualità di:**

Dipendente  Consulente / Collaboratore

**2) Nell'area:**

Uffici amministrativi (compreso manutenzione)  Sociale   
 Sanitaria (ASA, OSS, Infermieri, FT, medici)   
 specificare: RSA  SDR  poliambulatori  ADI

**3) Da quanto tempo?**

1 Meno di un anno	2 Uno- due anni	4 Da due a cinque	5 Più di cinque

**4) Lavora (o ha lavorato negli ultimi tre anni) anche in altre Organizzazioni con mansioni analoghe?**

Sì  No

**5) Gli strumenti e gli spazi della sua principale sede di lavoro**

Come valuta la <b>funzionalità</b> di strumenti e spazi a disposizione per la Sua attività?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

se meno di 4 Le chiediamo di indicare gli aspetti da migliorare

**6) Le aspettative professionali**

In che misura ritiene che Fondazione Raimondi abbia accolto le Sue aspettative professionali?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

### 7a) Rapporti personali

Come giudica la qualità della relazione con i colleghi (dipendenti, collaboratori e consulenti di Fondazione Raimondi)?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

---

### 7b)

Come giudica la qualità della relazione con i superiori?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
--	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

---

### 8) Gli apprendimenti

Ritiene che Fondazione Raimondi Le abbia offerto adeguati momenti formali ed informali di apprendimento?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
--	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

---

### 9) La soddisfazione complessiva

La Sua soddisfazione complessiva per il rapporto di lavoro è:	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

### 10) Rispetto al passato

La Sua soddisfazione complessiva per il rapporto di lavoro, in confronto agli anni precedenti è:	<b>1</b> diminuita	<b>3</b> rimasta uguale	<b>5</b> cresciuta	<input type="checkbox"/> Non ho elementi, non rispondo
--	-----------------------	----------------------------	-----------------------	---

Può aggiungere, qualora non espressi nelle domande precedenti, note, elementi e proposte utilizzando le seguenti domande:

### 11) Indichi almeno un punto forte ed uno debole di Fondazione Raimondi

<b>Punto forte di Fondazione Raimondi</b> Sono soddisfatto per:	
<b>Punto debole di Fondazione Raimondi</b> Sono poco soddisfatto per:	

### 12) Una proposta di miglioramento:

### **Allegato 3 – Diritti dell’anziano**

#### **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

Non vi è contraddizione tra l’aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l’adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all’azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

#### **La persona anziana ha il diritto**

- 1) Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- 2) Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell’ambiente umano di cui essa fa parte.
- 3) Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- 4) Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.
- 5) Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.
- 6) Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- 7) Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- 8) Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- 9) Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull’età.
- 10) Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l’omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere.
- 11) Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere**

- 1) Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.
- 2) Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell’evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.
- 3) Di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di ‘correggerle’ e di ‘deriderle’, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto.
- 4) Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché –in caso di assoluta impossibilità- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita forzatamente abbandonato.
- 5) Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.
- 6) Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 7) Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

**8)** Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

**9)** Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.

**10)** Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

**11)** Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **Diritto alla tutela della salute**

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

### **Diritto al decoro**

La Fondazione considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

#### **1.2.1 - l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:**

con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere eseguite nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano.

Particolare attenzione è rivolta ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere.

Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

#### **1.2.2. - l'abbigliamento:**

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite.

Devono essere personali, stirati, adatti alla patologia ed alla stagione. All'atto dell'ingresso vengono riposti nell'armadio personale, previo accertamento che siano etichettati con numero attribuito all'Ospite.

#### **1.2.3 - l'igiene degli ambienti:**

tutti gli ambienti in cui si svolgono i servizi, come gli oggetti e le suppellettili presenti, devono essere costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, con l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detersivi e disinfettanti opportuni.

**Allegato 04 – Autocertificazione crediti ECM**

**Spettabile .....**

**OGGETTO: Dichiarazione sostitutiva di certificazione di acquisizione dei crediti ECM per l'Anno \_\_\_\_\_ - Personale medico/infermieristico/fisioterapico**

Io sottoscritto: .....,  
nato a: ..... (prov. .... ) il (gg/mm/aaaa) .....,  
residente in: ....., (prov. ....),  
via / p.zza: ....., n. ....,  
codice fiscale: .....,  
in qualità di:  Medico Chirurgo  Medico Specialista in .....  Infermiere  Fisioterapista

**ai sensi della L.15/3/1997 n° 59, L. 15/5/1997 n° 127 e del DPR 28/12/2000 n° 445:**

Dichiaro sotto la mia responsabilità ed essendo a conoscenza del fatto che chi sottoscrive dichiarazioni mendaci o false o dati non più rispondenti al vero soggiace a sanzione penale (art. 76 DPR 445/2000), di aver conseguito – per l'Anno ..... – i seguenti crediti ECM:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

In fede,

Data .....

Firma per esteso .....

**Barrare l'opzione utilizzata:**

- Firma apposta in presenza del responsabile del procedimento o del dipendente addetto
- Allegata fotocopia fronte e retro del documento di identità in corso di validità (in carta semplice)

*Si rammenta che la Pubblica Amministrazione effettuerà i controlli demandati dalle leggi in materia di autocertificazione (art. 71 D.P.R. 445/2000).*

**Allegato 05 – Prestazioni erogate**

**POLIAMBULATORIO**

**Medicina Specialistica e Diagnostica  
Terapie Fisiche e di Riabilitazione, Punto Prelievi**



**NUOVI SERVIZI**

- Endocrinologia
- Oncologia
- Angiologia - Vulnologia
- Chirurgia Vascolare
- Neurologia
- Neuropsichiatria Infantile
- Logopedia
- Pneumologia
- Chirurgia Maxillo Facciale
- Odontoiatria



**MEDICINA SPECIALISTICA**

- Fisioterapia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Otorinolaringoiatria
- Oculistica
- Ortopedia
- Scienze dell'Alimentazione
- Ginecologia
- Omeopatia
- Senologia
- Studio Professionale Medico dello Sport



**MEDICINA DIAGNOSTICA**

- Ecografia
- Radiologia
- Ecocolordopplergrafia
- Ecocardiografia



**FISIOTERAPIA**

- Massoterapia
- Fisiocinesiterapia
- Tecarterapia
- Linfodrenaggio Manuale
- Ultrasuoni a massaggio
- Bendaggi funzionali e Taping



**TERAPIE FISICHE**

- Ultrasuoni
- Ultrasuoni a immersione
- Elettrostimolazione
- Laser ad alta pressione
- Radarterapia
- Paraffinoterapia
- Ionoforesi



**AMBULATORIO  
INFERMIERISTICO**

Da lunedì a sabato h. 7:30-9:30



**URGENZE ORTOPEDICHE**

Lunedì dalle 10:00 alle 12:00  
*senza prenotazione*



**PUNTO PRELIEVI**

Da lunedì a venerdì h. 7:30-9:30



**MEDICINA DEL LAVORO**