



Fondazione Soncino Onlus
Residenza Sanitario Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI POLIAMBULATORI DELLA FONDAZIONE



LARGO CAPRETTI, 2
26029 SONCINO (CR)

TEL. 0374 85117 - FAX 0374 83444

Mail info@fondazioneoncino.it



Fondazione Soncino Onlus
Residenza Sanitario Assistenziale

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

LA STRUTTURA

ORGANIZZAZIONE

SERVIZI OFFERTI

MODALITÀ, ORARI E NUMERI TELEFONICI



CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo che ha ispirato la Fondazione RSA di Soncino Onlus alla stesura della "Carta dei Servizi", va ricercato nella ferma volontà di perseguire una strategia rivolta ai bisogni degli utenti e all'efficacia dei servizi offerti, misurando il livello di soddisfazione, monitorando, anche e soprattutto attraverso le osservazioni ed i suggerimenti degli stessi, il Sistema qualità dei servizi offerti.

Siamo fermamente convinti che la "Carta dei Servizi" possa contemporaneamente soddisfare due requisiti essenziali:

- **Verso gli utenti:** Fornire tutte le informazioni necessarie per avere un rapporto più semplice e soddisfacente con la nostra struttura
- **Verso il personale:** istruirlo e coinvolgerlo negli impegni che i Poliambulatori della Fondazione hanno nei confronti dei propri utenti.

Per essere mantenuti, tali impegni necessitano della costante applicazione di tutti i collaboratori che operano nella Fondazione.

Sotto questo aspetto la carta dei servizi non costituisce uno statico punto di arrivo, bensì una base sulla quale mobilitare le energie per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti in termini di:

- **Qualità**
- **Affidabilità**
- **Professionalità**

Lo spirito che guida questo documento deriva dalla volontà di rafforzare i cambiamenti culturali interni e di relazione con l'esterno al fine di migliorare il benessere ed i servizi offerti.

Per valutare la qualità dei servizi erogati percepita dall'utente, in relazione ai nostri obiettivi di miglioramento, sono a disposizione i questionari di Customer Satisfaction.

Tali questionari sono finalizzati ad ottenere informazioni e risposte mirate relative ad ulteriori esigenze implicite che l'utente desidera comunicare.



PRINCIPI FONDAMENTALI

- Diritto alla riservatezza** L'utente ha diritto al rispetto della dignità dell'intimità e della riservatezza durante la permanenza presso i Poliambulatori. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale, si adopererà per garantire la massima segretezza.
- Eguaglianza** Tutti gli utenti hanno uguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari offerti. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisici e mentali.
- Imparzialità** La Fondazione si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.
- Continuità** L'erogazione dei servizi al pubblico deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi offerti verranno espressamente regolati da specifiche disposizioni. In tali casi si adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- Diritto all'informazione** L'utente può chiedere al personale amministrativo tutte le informazioni riguardanti il servizio richiesto ed il personale è tenuto a fornire spiegazioni chiare, esaurienti e continuamente aggiornate.



LA STRUTTURA

I poliambulatori della Fondazione RSA di Soncino Onlus sono nel centro storico di Soncino, nella Palazzina Liberty Danesi, in Largo Capretti, 2

I parcheggi sono nelle immediate vicinanze, o comunque nelle vie limitrofe alla struttura.

L'ingresso avviene da Largo Capretti, 2.

Da tale ingresso possono accedere anche i portatori di handicap motorio permanente o momentaneo, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. Sono infatti presenti uno scivolo ed un ascensore per raggiungere i locali degli ambulatori.

Un sistema di cartellonistica guida gli operatori, gli utenti e gli accompagnatori nel percorso per raggiungere il luogo desiderato.

Le prestazioni sono erogate in regime di libera professione e le tariffe sono concordate con professionisti convenzionati. Le spese sanitarie, con pagamento tracciabile, possono essere detratte come da vigente normativa.



ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE E' COMPOSTA DA:

- Legale Rappresentante: On. Sen. Silvana Comaroli
- Direttore amministrativo: Dott.ssa Annalisa Zanini
- Direttore Sanitario: Dott. Emiliano Petró

LA DIREZIONE GENERALE

Rappresenta legalmente l'azienda ed ha la responsabilità delle seguenti attività:

1. Definire il piano economico/finanziario e di marketing;
2. Assegnare i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi strategici e di qualità, nel rispetto degli obblighi di legge;
3. Definire l'organizzazione;
4. Gestire motivazione ed addestramento del personale;
5. Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni;
6. Coordinare i professionisti che interagiscono nel processo aziendale affinché tutti operino in conformità ai medesimi orientamenti strategici.

LA DIREZIONE SANITARIA

Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali:

1. Contribuire alla definizione delle strategie, degli orientamenti generali e delle priorità della pianificazione aziendale;
2. Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei poliambulatori ai fini organizzativi ed igienico sanitari;
3. Partecipare alla determinazione dei criteri, mediante indicazioni, proposte e valutazioni, per l'individuazione degli obiettivi e delle risorse da assegnare ai reparti e per la verifica dei risultati raggiunti.



SERVIZI OFFERTI

La Fondazione contribuisce, insieme alle altre istituzioni pubbliche o private del territorio, a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di diagnosi e cura, in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile.

Le prestazioni erogate dai Poliambulatori della Fondazione comprendono:

Ortopedia, Pediatria, Psicoterapia, Fisioterapia Pediatrica, Psichiatria, Neuropsicologia, Reumatologia, Endocrinologia, Fisiatria

Tutte le prestazioni vengono erogate in regime di solvenza. Presso il CUP sono aperte le agende delle diverse specialità con evidenziate le fasce orarie dedicate al servizio privato.

Servizio di Ortopedia (Dott.ssa Elena Locatelli)

Servizio di Psicoterapia (Dott. Daniele Bellandi)

Servizio di Neuropsicologia (Dott.ssa Sara Carminati)

Servizio di Psichiatria (Dott.ssa Anna Maria Martinelli)

Servizio di Pediatria (Dott. Alessandro Cavati)

Servizio di Fisioterapia Pediatrica (Fisioterapista Gianluca Rossi)

Servizio di Endocrinologia (Dott.ssa Silvia Bergamaschi)

Servizio di Fisiatria (Dott.ssa Adelaide Tironi)

Reumatologia (Dott. Enrico Brusaferrì)

Ritiro Referti

I referti vengono consegnati direttamente al termine della prestazione.

Il pagamento avviene prima dell'erogazione della prestazione.

