



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **RSA Azzolini – RSA B – RSA Mainardi – RSA Somenzi**

#### **Anno 2022**

*Questo documento è la Carta dei Servizi delle RSA, Residenze Sanitarie Assistenziali, di Cremona Solidale. Qui si possono trovare le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come possono essere utilizzati, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti. Mi auguro che il documento risponda a tutte le domande dei cittadini interessati ai nostri servizi; in ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale è a disposizione per fornire ulteriori informazioni e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è stato pensato proprio per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.*

*Il Direttore*

Per contattare la Direzione:

Segreteria della Direzione: 0372 533595-11 - [protocollo@cremonasolidale.it](mailto:protocollo@cremonasolidale.it)

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base. E' redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda ([www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Azzolini, tel. 0372 533651 – e-mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it)) aperto da Lunedì a Venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00.

## **L'AZIENDA CREMONA SOLIDALE**

L'Azienda si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale, educativo e riabilitativo.

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce l'1 gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (II.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Possiamo dire che pertanto Cremona Solidale eredita e persegue il ruolo sociale avuto nella nostra città dagli Enti della Beneficenza, antiche istituzioni che hanno disegnato il profilo inconfondibile delle attività assistenziali lombarde. La tradizionale vocazione alla solidarietà e l'attenzione all'evoluzione dei bisogni delle persone guidano tuttora Cremona Solidale. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

Cremona Solidale è parte integrante della rete dei soggetti pubblici e privati impegnati nelle attività di servizio alla persona. Con essi lavora in una logica di trasparenza, cooperazione e condivisione di indirizzi. Per sostenere l'accessibilità ai servizi e recepire i bisogni emergenti, l'azienda dialoga con il Comune di Cremona, con gli Enti affini, con le associazioni di volontariato.

## **I NOSTRI SERVIZI**

Il nostro punto di forza è racchiuso nella interconnessione dei servizi e delle prestazioni, nella differenziazione delle risposte ai diversi bisogni, nell'apertura al territorio e quindi nella politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Cremona e provincia.

I nostri uffici sono pensati per dare un'accoglienza qualificata che permetta alle persone di trovare una risposta idonea, veloce e puntuale alle proprie esigenze.

### **I nostri servizi residenziali**

Offriamo accoglienza residenziale a 364 anziani all'interno di moderne Palazzine: RSA Azzolini, RSA B, RSA Mainardi, RSA Somenzi in regime di ricovero ordinario di RSA e abbiamo a disposizione anche 3 posti di ricovero privato.

Nella RSA Somenzi 40 posti sono riservati a persone con patologia di Alzheimer.

Aderiamo alla sperimentazione regionale RSA Aperta

Abbiamo una Palazzina dedicata alle Cure Intermedie/servizi riabilitativi (ex IDR) capace di ospitare 78 persone.

Nel Palazzo storico, antica originaria sede di Cremona Solidale, è stata aperta una sperimentazione residenziale: la Comunità Alloggio Duemiglia che ospita 22 anziani.

### **I servizi semi residenziali**

Dal punto di vista dei servizi semi residenziali, l'Azienda gestisce 4 Centri Diurni Integrati (CDI), per un totale di 120 posti. 40 posti sono riservati a persone con malattia di Alzheimer.

### **La domiciliarità**

L'offerta si completa con servizi domiciliari ed ambulatoriali. Attraverso il servizio ADI gli operatori di Cremona Solidale arrivano al domicilio della persona (anziano, disabile o – più genericamente – cittadino in stato di bisogno) per offrirle delle prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali in grado di

garantirne un elevato livello di benessere e funzionalità, consentendole – nel contempo – di rimanere a casa propria anche grazie alle cure ricevute  
Attraverso gli ambulatori Cremona Solidale offre un'ampia gamma di servizi e visite specialistiche rese da professionisti in regime convenzionato e privatistico.

## LA STRUTTURA

**Apertura e visita.** Il diffondersi del Coronavirus in questi anni ha radicalmente modificato le abitudini di visita delle nostre strutture. L'accesso dei cittadini e dei familiari è regolato da procedure e segue orari che una commissione apposita, guidata dalla Direzione sanitaria e da un Consulente infettivologo, definisce e monitora, in ottemperanza alle disposizioni regionali e agli andamenti territoriali delle possibili ondate pandemiche.

**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 16,00. È possibile prendere contatto anche telefonicamente: 0372 - 533651 o via e-mail: info@cremonasolidale.it.

**Servizio Sociale:** riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì. Telefono: 0372 – 533708 e-mail: assistene.sociale@cremonasolidale.it.

Compito del Servizio sociale è la valutazione delle domande d'ingresso, in equipe con la bed-manager e la direzione sanitaria secondo criteri definiti a livello regionale e dal Consiglio di amministrazione. Inoltre durante il ricovero, l'Assistente sociale, provvede ad aiutare l'ospite e i suoi familiari, contribuendo alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in Istituto di natura sociale (pratiche per amministratore di sostegno, recupero di pratiche pensionistiche..).

## LA COMUNICAZIONE

La comunicazione rappresenta la forma con cui si esplicita la volontà di mantenere uno stretto legame con la comunità territoriale, i soggetti istituzionali della rete, i soggetti della società civile e del terzo settore, i cittadini, i familiari degli ospiti.

Cremona Solidale ha scelto di utilizzare strumenti molteplici:

- una comunicazione costante e puntuale attraverso canali diversificati, funzionali a raggiungere la maggior parte delle persone: sito web, pagina FB, comunicazioni alla stampa, Carte dei Servizi aggiornate e dettagliate
- una comunicazione professionale: progettazione condivisa, strumenti di raccolta del gradimento per verificarne il livello di conseguimento dei risultati programmati ed attesi (customer e focus group); metodologie di lavoro funzionali a garantire la possibilità di adozione di pratiche di miglioramento; semplificazione delle procedure, valorizzazione delle persone e delle loro storie di vita prima ancora che dei dati.
- le Carte dei Servizi a garanzia di adeguatezza delle cure e chiarezza delle scelte adottate
- la adozione di protocolli aggiornati e consolidati, frutto di esperienza e di ricerca professionale
- la pubblicazione annuale del Bilancio Sociale.

Nel corso dell'anno 2020 è stato attivato il Gruppo COVID che – anche grazie alla consulenza dell'infettivologo e Responsabile ICA – ha formulato, diffuso e aggiornato il Piano Organizzativo Gestionale capace di riassumere tutte le scelte e gli strumenti adottati.

Un idoneo feed-back alla dirigenza aziendale e poter mettere in campo azioni correttive o di miglioramento, per conoscere le aspettative dei fruitori:

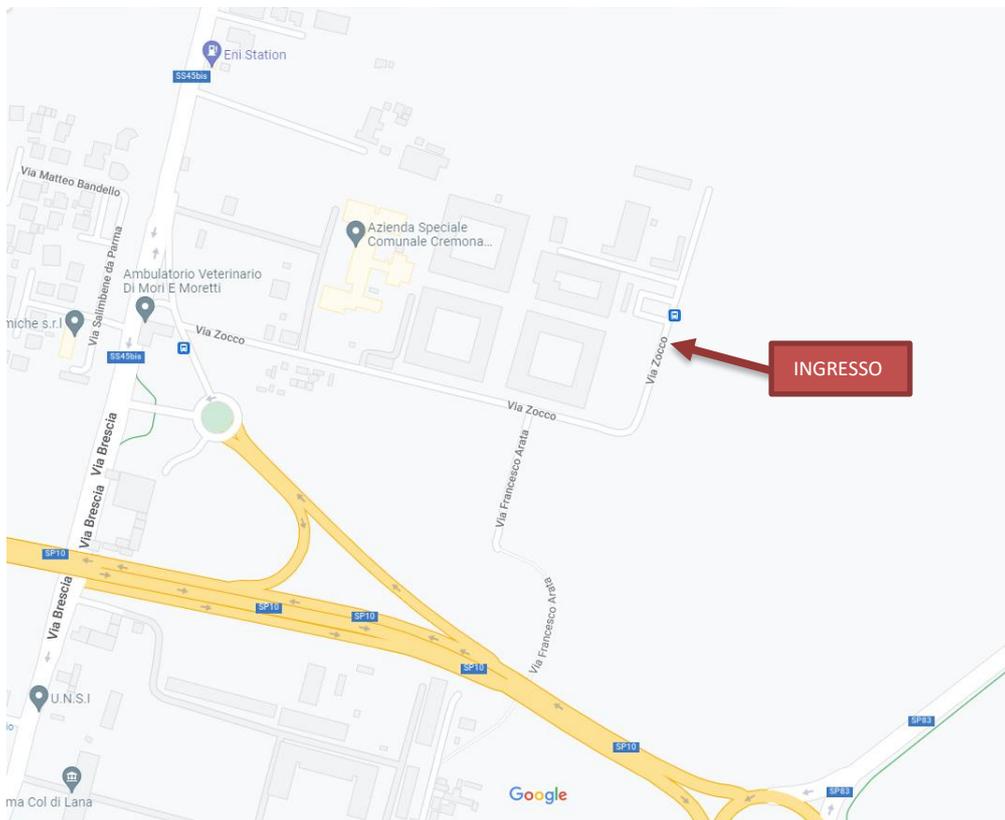
- sono raccolte dal punto Info le segnalazioni dei disservizi e degli apprezzamenti (moduli allegati inoltre alle Carte dei Servizi)
- è istituito un Comitato Di Rappresentanza degli ospiti e dei familiari con il compito di supportare l'azienda nella conoscenza delle necessità degli utilizzatori dei nostri servizi e delle loro valutazioni sulla qualità dei servizi e sulla organizzazione delle comunicazioni

## DOVE SIAMO & COME RAGGIUNGERCI

Cremona Solidale è situata in via Zocco 21. E' raggiungibile:

CON MEZZI PRIVATI: tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

CON MEZZI PUBBLICI: autobus della KM (Servizio Pubblico Autotrasporti di Cremona) – fermata ingresso di Cremona Solidale, via Zocco 21.



## **LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI DI CREMONA SOLIDALE:**

### **RSA AZZOLINI – RSA MAINARDI – RSA B – RSA SOMENZI – RSA NUCLEI SPECIALI**

Nel dicembre 2011 è stato completato il piano programma di adeguamento della struttura e con delibere dell'ASL n. 628 del 7 dicembre 2011 e della Giunta Regione Lombardia n. 3012 del 15 febbraio 2012 è stato modificato l'accreditamento della RSA A.C.S. Cremona Solidale mediante suddivisione in tre distinte RSA denominate "Azzolini", "Mainardi" e "Somenzi", tutte con sede in via Zocco n°21 e gestite dall'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale. In data 14/10/2016 la Regione Lombardia ha deliberato la voltura dei 40 posti della RSA Sospiro collocati in un'ala della palazzina Mainardi. Questa nuova unità d'offerta ha assunto il nome di RSA B.

I posti letto di RSA sono suddivisi secondo il seguente schema:

#### **RSA AZZOLINI PL 120 autorizzati e accreditati**

Nucleo Po	Piano terra	20 PL
Nucleo Mincio	Piano terra	20 PL
Nucleo Olona	Piano terra	20 PL
Nucleo Adda	Primo piano	20 PL
Nucleo Oglio	Primo piano	20 PL
Nucleo Ticino	Primo piano	20 PL

RSA Somenzi PL 121 ( di cui 40 PL Alzheimer) autorizzati e accreditati + 3 PL autorizzati ed abilitati come privati

Nucleo Ponchielli	Piano terra	20 PL - Nucleo speciale
Nucleo Stradivari	Piano terra	20 PL - Nucleo speciale
Nucleo Paganini	Piano terra	20 PL
Nucleo Donizetti	Primo piano	20 PL + 2 PL privati
Nucleo Vivaldi	Primo piano	21 PL + 1 PL privato
Nucleo Monteverdi	Primo piano	20 PL

#### **RSA Mainardi PL 84 autorizzati e accreditati**

Nucleo B	Piano terra	22 PL
Nucleo C	Piano terra	20 PL
Nucleo F	Primo piano	22 PL
Nucleo G	Primo piano	20 PL

#### **RSA B (ex Sospiro) PL 40 autorizzati e accreditati**

Nucleo A	Piano terra	20 PL
Nucleo E	Primo piano	20 PL

I reparti di degenza sono al piano terra e al 1° piano delle tre palazzine residenziali. Ciascun reparto è composto da camere a due letti con servizi, dotate di impianto di climatizzazione e gas medicali. All'interno delle camere, l'ospite ha a disposizione un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali, oltre al letto a più snodi.

Ogni nucleo gode di spazio soggiorno polifunzionale dotato di televisore, usato anche come sala da pranzo; una zona servizi con cucina.

Ogni RSA possiede due palestre dedicate ai trattamenti riabilitativi e spazi dedicati alle attività educative e ludico ricreative.

Ogni RSA dispone inoltre di studio medico, guardiole infermieristiche al piano, ufficio del Coordinatore responsabile della struttura.

Sono inoltre presenti tutti i locali accessori necessari al fine di un funzionamento efficiente della RSA e richiesti dalla norma regionale.

## **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

Il Servizio di R.S.A. è rivolto ad anziani – di norma ultra sessantacinquenni - non autosufficienti che presentano gravi patologie e/o necessitano di assistenza e cura continuativa.

Il ricovero in RSA è riservato a chi risiede in Lombardia, con priorità per chi risiede in provincia di Cremona. Nel caso di residenti di altre regioni, l'accettazione è subordinata all'impegno (da parte dell'interessato e/o di terzi) a sostenere anche gli oneri previsti per la quota sanitaria.

## **COME AVVIENE LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E IL RICOVERO IN RSA**

### **A) La domanda**

Cremona Solidale è sportello per la presentazione della domanda di accesso alla RSA.

La presentazione della domanda, l'assegnazione dei vari punteggi necessari a definire il codice colore (priorità) alla domanda, avvengono attraverso l'adozione di criteri trasparenti e condivisi con tutti i soggetti coinvolti (Comune di Cremona, ATS).

I criteri utilizzati per l'assegnazione dei punteggi che determinano il codice colore della domanda (in ordine di priorità: rosso - giallo – verde) e il suo inserimento successivo nella lista di attesa sono esplicitati durante il colloquio organizzato per la compilazione dei documenti. Il cittadino conosce pertanto il codice colore con cui il richiedente è inserito nella lista d'attesa.

La graduatoria per l'accesso ai Servizi di RSA è aggiornata giornalmente con l'acquisizione delle nuove domande, con l'eventuale aggravamento di chi è già in lista, con le "uscite" dalla lista stessa (per ingresso in RSA, per decesso o rinuncia).

Dettagli circa la modulistica necessaria per la presentazione della domanda e dei criteri di assegnazione dei punteggi sono pubblicati sul sito di Cremona Solidale ([www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)) nella sezione Servizi – RSA.

Iter della domanda:

- la persona interessata o un suo familiare si rivolge al Punto Info che raccoglie i primi dati del richiedente, consegna la modulistica necessaria per completare la domanda ed invita a produrre documentazione sanitaria recente; consegna la SCHEDA INFORMATIVA ACCESSO RSA, la Tabella riassuntiva tariffe, offre spiegazioni e informazioni ed, infine, fissa un appuntamento con l'Assistente Sociale o la Responsabile dell'Area Aziendale di Accesso ai servizi
- l'operatore riceve la documentazione dal familiare, completa la domanda con l'assegnazione di punteggi alle varie voci, inserisce in lista di attesa la domanda

Al modulo di richiesta vanno allegati i seguenti documenti: copia della Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, copia del verbale di invalidità civile (eventuale). La presa in carico è subordinata al giudizio di appropriatezza al ricovero.

### **B) I tempi di attesa**

I tempi medi di attesa per l'ingresso in RSA sono soggetti ad ampie oscillazioni, a seconda del periodo dell'anno, e della diversa disponibilità di posti in relazione al sesso. Ai casi di grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale può essere riconosciuta priorità d'ingresso.

### **C) Il Contratto di Accesso**

Al momento del ricovero è sottoscritto un Contratto di Accesso al Servizio da una persona avente titolo (familiare o amministratore di sostegno/tutore o incaricato dall'ospite); chi sottoscrive il Contratto si assume tutti gli oneri e le incombenze connesse, dal pagamento della retta al ruolo di riferimento unico per l'Azienda quale portavoce per tutta la famiglia (comunicazioni aziendali, eventuali decisioni da assumere per il ricoverato); nel caso il sottoscrittore del Contratto dovesse essere sostituito da altra persona, si dovrà sottoscrivere un nuovo Contratto.

Nel Contratto sono indicate le prestazioni e gli adempimenti a carico della struttura e gli adempimenti a carico dei sottoscrittori, compresa la compartecipazione al costo della degenza attraverso il pagamento della retta giornaliera.

Il ricovero è subordinato al deposito cauzionale infruttifero di una mensilità; il deposito sarà restituito alla dimissione dell'ospite, dopo aver detratto l'eventuale parte necessaria a coprire l'ultima frazione di retta mensile.

#### **D) L'ingresso in RSA**

Il giorno del ricovero, l'ospite è accompagnato dai familiari, vengono espletate le pratiche burocratiche e fanno una prima conoscenza dell'équipe che si prenderà cura della persona.

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche è possibile rivolgersi al Punto Info - telefono 0372 533651 - mail: info@cremonasolidale.it

#### **E) La retta**

L'ingresso in RSA prevede il pagamento di una retta. La retta è calcolata sulla base dei giorni del mese e fatturata in modo posticipato. La retta è onnicomprensiva e include le prestazioni di carattere medico-sanitario, infermieristico-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

Per il pagamento della retta, l'interessato che versa in condizioni di difficoltà economiche, può rivolgersi al Comune di residenza per verificare la possibilità di ottenere un contributo per la copertura totale o parziale della retta stessa. Ogni Comune adotta una propria regolamentazione della materia.

La Regione Lombardia, interviene con un contributo, a parziale copertura delle spese sanitarie, differenziato in rapporto al grado di fragilità clinica e determinato mediante l'utilizzo della Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza (SOSIA) compilata dal Medico al momento dell'ingresso dell'Ospite e periodicamente aggiornata.

La certificazione delle rette ai fini fiscali è rilasciata dall'Azienda ad ogni ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Non sono compresi nella retta eventuali trasporti in ambulanza per visite ospedaliere programmate o accertamenti.

### **COME AVVIENE LA DIMISSIONE DALLA RSA**

In caso di dimissione (per rientro al domicilio, passaggio ad altra RSA o ad altra struttura in modo definitivo) il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia, l'assistente sociale aziendale e, se necessario, i servizi territoriali. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione clinica
- la documentazione clinica personale portata dal paziente al momento del ricovero.

Quando il peggioramento delle condizioni di salute porta al decesso dell'Ospite, il personale si prende cura della ricomposizione della salma e indica ai familiari le formalità richieste dalla legge. Spetta alla famiglia interpellare una agenzia funebre e predisporre il funerale.

La camera ardente dell'Istituto è aperta tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi), dalle 8 alle 18.

### **COSA OFFRE LA RSA**

#### **La valutazione e la presa in carico degli ospiti**

L'Azienda ha perfezionato negli anni un percorso per l'accoglienza degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, ASA/OSS, educatore, fisioterapista) con lo scopo di facilitare l'inserimento e adattarlo alle caratteristiche della singola persona.

Al momento dell'ingresso sono raccolte notizie circa le problematiche e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali della persona (anche facendo ricorso alla compilazione di scale di valutazione): l'obiettivo è quello di offrire un progetto di inserimento rispettoso del singolo e delle sue esigenze, fondato su quello che noi chiamiamo la "migliore possibile qualità di vita in RSA". La raccolta di informazione, infine, sarà utile per seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali dell'ospite, intervenire per modificare scelte e proposte, adattare l'intervento al cambiamento della persona nel tempo.

Queste valutazioni sono inserite nel FASAS (fascicolo socio assistenziale e sanitario) insieme alle anamnesi (medico infermieristica, fisioterapica, assistenziale ed educativo sociale), all'esame obiettivo ed alle diagnosi attive.

### **Il Progetto Individuale**

Per ogni ospite, all'ingresso e successivamente aggiornato periodicamente (ogni 6 mesi), viene predisposto un PROGETTO INDIVIDUALE che raccoglie gli aspetti clinici, le potenzialità riabilitative, le necessità assistenziali, sociali (indipendenza, partecipazione, benessere) e cognitive della persona. Alla stesura del PI partecipano tutte le figure dell'equipe assistenziale. I familiari vengono successivamente coinvolti e informati, prendono visione del PI e lo sottoscrivono.

### **Assistenza personale, cure sanitarie, stimolazione riabilitativa, interventi educativi**

La cosiddetta "presa in carico" della persona avviene attraverso il lavoro in equipe di medici, coordinatori di presidio, infermieri, fisioterapisti, educatori, ausiliari.

Il **servizio sanitario** è garantito attraverso una presenza continuativa sulle 24 ore di medici ed infermieri e si completa con:

- Radiologia standard (radiografie del torace, ossa, prime vie digerenti, clisma opaco)
- Ecotomografia addominale
- Dispensario Farmaceutico interno all'Azienda
- Ausili per la gestione dell'incontinenza (presidi assorbenti, cateteri vescicali ed accessori);
- Presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito);
- Ausili e ortesi per la deambulazione

Inoltre sono attive, al bisogno, le seguenti consulenze specialistiche: Cardiologia, **Dermatologia**, Ortopedia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Generale, Infettivologia, Psichiatria, Pneumologia, Neurologia, Neurochirurgia, Psicologia.

E' disponibile anche un servizio di Podologia.

Per ulteriori necessità di indagini cliniche e strumentali, non risolvibili in RSA, ci si rivolge a sanitari e strutture esterne, su richiesta della Direzione Sanitaria e del Medico Responsabile di Reparto.

I medici di reparto sono responsabili della corretta informazione al paziente (sulla base delle sue capacità cognitive del momento) e al familiare di riferimento in merito ai bisogni sanitari dell'ospite, all'iter diagnostico-terapeutico scelto per il suo benessere; acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del degente in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il **Servizio Educativo** agisce in tutte le RSA Aziendali in modo omogeneo e condiviso. La presenza è garantita quotidianamente, in modo ordinario dal Lunedì al Venerdì, in modo straordinario (per eventi, iniziative particolari) anche il Sabato o la Domenica, con sostituzione degli operatori assenti per malattia o ferie.

Attraverso attività quotidiane, progetti individuali e di piccolo gruppo si opera per:

- il miglioramento della qualità della vita di tutti i giorni (indipendenza attraverso sviluppo personale e autodeterminazione; partecipazione attraverso relazioni interpersonali, inclusione sociale e tutela dei diritti; benessere emozionale, fisico e materiale)
- la facilitazione della comunicazione tra i familiari e ospiti
- l'apertura alla cittadinanza.

Il **Servizio riabilitativo e fisioterapico** ha l'obiettivo principale di mantenere le capacità motorie degli ospiti. Per questo definisce un programma individualizzato mirato. Quando la valutazione multidimensionale ne evidenzia la necessità, sono previsti interventi fisioterapici individuali. Il fisioterapista di norma è presente in reparto dal Lunedì al Venerdì. Il servizio riabilitativo agisce in stretta collaborazione con il servizio educativo.

Il **Servizio Assistenziale** è svolto da Ausiliari Socio Sanitari (ASA) e da Operatori Socio Sanitari (OSS), presenti nell'intera giornata. Questi operatori si occupano delle necessità quotidiane degli ospiti, della loro vita in RSA. Dunque sono operatori fondamentali per volgere attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione, assistendola in tutte le attività della vita quotidiana ed aiutandola nell'espletamento delle sue funzioni personali.

Il **Servizi medico** è realizzato attraverso medici specializzati che si occupano del percorso terapeutico individuale nonché delle regole di igiene delle Residenze. Sono assistiti dal **Servizio infermieristico** aziendale.

### **Il Servizio Lavanderia**

Agli ospiti è offerto un servizio di lavaggio ad acqua, stiratura e consegna degli indumenti negli armadi personali. Il servizio si avvale di un sistema informatizzato di tracciatura, che, mediante l'apposizione di microchip sugli indumenti, consente di conoscere in ogni momento la fase di trattamento a cui è sottoposto il capo. Al momento dell'ingresso il familiare/caregiver è informato in merito al corredo tipo più idoneo per l'ospite. Il servizio è compreso nella retta per un numero complessivo di 80 capi per RSA ordinaria e 90 capi per i nuclei Alzheimer.

Capi particolari in lana o altre fibre non lavabili ad acqua sono sconsigliati: devono essere consegnati a lavanderie professionali ed il costo - come previsto dal Regolamento Lavanderia - è addebitato all'ospite. Il Regolamento Lavanderia è consegnato al familiare al momento della sottoscrizione del contratto di accesso.

**Il Servizio Ristorazione** è gestito dalla cucina interna all'Azienda. Le preparazioni sono finalizzate a soddisfare le richieste dei pazienti, seguendo un menù stagionale a rotazione, che assicuri i fabbisogni nutrizionali e garantisca un pasto sano e sicuro. Il servizio di ristorazione elabora il menù il secondo i gusti e le richieste dei pazienti considerando alcuni aspetti, tra cui richieste alimentari specifiche, gusti oltre che necessità sanitarie, piatti tradizionali.

Sono previste giornalmente per il pranzo e la cena: 3 alternative per i primi piatti, 3 alternative per i secondi 3 alternative per i contorni, frutta e dessert. Ogni giorno sono disponibili diete speciali per edentuli o pazienti con problemi di deglutizione.

Di seguito sono riportati alcuni menù tipo.

	Menù Primaveraile	Menù Estivo	Menù Autunnale	Menù Invernale	Menù tipo serale
lunedì	Risotto al basilico Uova strapazzate con asparagi Fagiolini all'agro	Crespelle alla sorrentina Spalla cotta di S Secondo Caponata tiepida	Risotto ai funghi Frittata con verdure miste Cavolfiori lessati	Pasta con pomodoro e tonno Frittata con patate e spinaci Carote e piselli al burro	Zuppa di verdure Coppa, prosciutto o crescenza Finocchi gratinati
martedì	Pasta pomodoro e melanzane Pollo al forno Finocchi gratinati	Gnocchi verdi pomodoro e ricotta Uova sode alla russa fagiolini	Pasta alla pizzaiola Saltimbocca di pollo Piselli stufati	Risotto al radicchio Rosette di maiale ai porri Cavoletti al burro	Filini in brodo o pancotto Prosciutto cotto o mortadella, fresco tenero, fontina Fagiolini lessati
mercoledì	Tortelli ricotta e salvia Roast-beef con rucola e grana Melanzane trifolate	Risotto con zucchini Vitello tonnato Zucchini trifolate	Risotto con piselli Rosette di merluzzo alla livornese Insalata di patate	Gnocchi di patate al ragù Cotoletta di pollo Zucchini trifolate	Passato di verdura Petto di tacchino o prosciutto cotto Asiago Biete al burro
giovedì	Risotto all'ortolana Polpettine di vitello brasate Spinaci al latte	Pizza alla napoletana Polpettine di tacchino Carote al vapore	Gnocchetti di zucca al pomodoro Svizzera di vitellone Spinaci al latte	Risotto alla zucca Spiedino di carne Spinaci al latte	Minestrina o semolino Provolone o gorgonzola, prosciutto cotto formaggio cremoso Insalata di pomodori
venerdì	Pasta pomodoro e basilico Filetto di nasello dorato Patate lessate	Pasta pomodoro e basilico Involtino di platessa ripieno Patate lessate	Pasta all'ortolana Nasello in umido con piselli polenta	Pasta pomodoro e broccoli Filetto di platessa impanato Patate lessate	Zuppa di verdure Frittata con ricotta o prosciutto cotto crescenza Verdure miste lessate
sabato	Risotto ai carciofi Involtino di pollo ripieno Erbette al vapore	Risotto alla milanese Prosciutto crudo con melone Fagiolini	Risotto alla boscaiola Guancia di vitello con piselli Biete al burro	Risotto alla parmigiana Stracotto di vitellone Polenta	Minestrina o passato di fagioli Prosciutto cotto o salame fresco tenero caciotta Carote lessate
domenica	Lasagne vegetariane Filetto di salmone al vapore Macedonia di verdure Dolce	Risarei e fasoi Spalla di vitello al forno Patate arrosto Dolce	Lasagne alla bolognese Fesa di tacchino con ripieno Patate e carciofi al forno Dolce	Ravioli in brodo Vitello al forno Patate arrosto Dolce	Tagliolini in brodo o crema di porri Coppa cotta crescenza Insalata mista

Il **Servizio religioso** è disponibile per la celebrazione della Santa Messa di rito cattolico. Inoltre il Sacerdote è disponibile per colloqui individuali. L'Azienda, nel tempo, ha costituito anche una Cappellania, cioè un gruppo di laici (formato da dipendenti e volontari) che integra ed amplia il servizio reso dal sacerdote.

Il Sacerdote somministra (su richiesta) i Sacramenti al letto dei degenti.

Cremona Solidale assicura il pieno rispetto della libertà religiosa e di culto.

Il **Servizio Parrucchiera** garantisce ogni mese shampoo, taglio e messa in piega alle ospiti; per gli uomini un taglio capelli al mese mentre la barba è curata dal personale assistenziale. L'Azienda assegna un obiettivo importante al servizio: la cura dell'aspetto, l'investire sul sé indipendentemente dall'età e dal luogo di vita, la garanzia di dignità della persona. Si tratta di elementi fondanti il benessere emotivo degli ospiti di RSA.

Il **Servizio di Podologia** interviene al bisogno, su segnalazione del personale del reparto di degenza, e comunque con interventi programmati routinari. L'obiettivo è garantire un costante monitoraggio e cura degli ospiti in considerazione delle molteplici patologie legate al piede. Ha quindi funzione preventiva oltre che curativa.

### **Come si svolge una giornata tipo**

La mattina gli ausiliari socio assistenziali procedono con l'igiene personale di tutti i pazienti, cambio della biancheria personale, rifacimento del letto e sostituzione della biancheria. Sono programmate periodicamente docce e spugnature. Tutti i degenti sono mobilizzati (tranne quelli che hanno indicazioni diverse segnalate dal personale infermieristico).

Alle ore 8,30 è servita la prima colazione.

Alcuni degenti mangiano nella loro stanza, altri nelle sale da pranzo.

Dopo la colazione:

- iniziano le attività di animazione ed educative, individuali o di gruppo, proposte dagli educatori del reparto, volte a rendere più piacevole la permanenza in casa di riposo, oltre che a favorire il mantenimento delle abilità residue
- sono effettuate le attività di assistenza sanitaria (visita del medico di reparto, visita infermieristica con somministrazione di terapia)
- sono effettuate le attività fisioterapiche individuali: gli ospiti che necessitano di riabilitazione o di attività motoria assistita accedono alla palestra e gli ospiti più fragili, per i quali è stata definita in equipe la necessità di un'attività riabilitativa, vengono presi in carico in reparto
- sono effettuate le attività di gruppo: ginnastica dolce, etc per gli ospiti ancora in grado di goderne i benefici secondo la valutazione dell'equipe di reparto.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00.

I pazienti non autosufficienti sono assistiti dal personale dell'ente.

Dopo il pranzo qualche ora è riservata al riposo a letto → ore 13,00 – 14,00. Vi è comunque la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno.

Alle ore 14,00 → riprende la mobilizzazione dei pazienti, le attività di fisioterapia ed educative.

La cena viene consumata alle ore 18,15.

Al termine della cena gli operatori provvedono a preparare gli ospiti per il riposo della notte. Gli ospiti che lo desiderano possono fermarsi nella sala soggiorno per conversare, guardare la TV, leggere il giornale, ecc.

Nelle giornate di sole i degenti possono usufruire del parco e durante la stagione estiva vengono organizzate iniziative ludiche di intrattenimento.

I familiari accedono per visite e incontri secondo la programmazione definita dalla Direzione Sanitaria, resa pubblica con comunicazioni a tutte le famiglie. Gli incontri con i propri congiunti sono generalmente organizzati durante il pomeriggio e nella mattinata del sabato.

## **IL PERSONALE**

Con la Deliberazione Giunta Regionale n. 7/7435 del 14 dicembre 2001 e successive modificazioni, la Regione Lombardia ha previsto i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali e le figure professionali necessarie per i diversi servizi (medico, fisioterapista, infermiere, educatore, ausiliario socio-assistenziale, operatore sociosanitario). Questi requisiti indicano il cosiddetto "standard minimo" di assistenza settimanale per ospite, che per i reparti RSA è pari a 901 minuti /paziente/settimana. Cremona Solidale ha scelto di adottare per le proprie RSA uno standard superiore che

si attesta mediamente in 1100 minuti settimanali. Nei nuclei destinati ai malati di Alzheimer lo standard è superiore a quello della RSA.

La formazione costante è lo strumento adottato per la cura delle competenze professionali del personale. Il lavoro di equipe è invece lo strumento operativo adottato per la comunicazione di lavoro, la coordinazione degli interventi e la loro armonizzazione, la definizione delle procedure, la risposta individuale ai bisogni degli ospiti.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento visibile sulle divise o sugli abiti. Il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia. Il personale è riconoscibile anche dalla divisa che indossa:

- Medico: camice bianco
- Responsabile di RSA: divisa bianca con bordo rosso
- Coordinatori infermieristici: divisa bianca con banda blu
- Infermieri: divisa bianca con bordo azzurro
- Fisioterapista: divisa bianca con bordo verde
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi
- Educatori: polo verde
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa azzurra

I **volontari** intervengono nella vita dell'Ospite con funzioni di sostegno, supporto, aiuto pratico e compagnia. L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Leggi nazionali e regionali vigenti, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale. Chi volesse lavorare come volontario presso Cremona Solidale può contattare l'Assistente Sociale.

Grazie a una convenzione con il Comune di Cremona, l'Azienda impiega giovani del **Servizio Civile Volontario** in attività di supporto alle attività educative.

**Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche:** il Piano di Emergenza ed Evacuazione che contiene informazioni utili e indica specifiche procedure operative per ridurre al minimo i pericoli per le persone presenti nella struttura. Il personale dell'Istituto è addestrato a intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso, ridurre i danni e portare soccorso alle persone eventualmente colpite. La divisa degli operatori indica se si tratta di personale addetto all'antincendio o al primo soccorso.

## **RILASCIO CERTIFICAZIONI E RELAZIONI SANITARIE**

La richiesta di certificazione e relazione sanitaria avviene per iscritto, mediante compilazione di apposita modulistica da parte del familiare di riferimento o dell'utente stesso, e consegnata b.m. al Coordinatore dell'Unità di Offerta di interesse o inviata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [receptionidr@cremonasolidale.it](mailto:receptionidr@cremonasolidale.it) che provvederà ad inoltrarla al Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

## **RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA**

Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, questi ultimi previa presentazione di atto notorio, possono ottenere il rilascio della COPIA AUTENTICATA DELLA CARTELLA CLINICA, compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso l'ufficio ispettorato sanitario, Palazzina amministrativa o in Reception presso la Palazzina Riabilitativa. Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità. Il richiedente è tenuto a versare una determinata quota. La copia della cartella clinica può essere ritirata, dopo 15 gg lavorativi dalla data della richiesta entro un massimo di 30 gg, presso l'Ufficio Economato dell'Ente, ove verrà versata la quota.

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA**

Il **Codice Etico** riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi. È adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Gestione, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione. Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a modellare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le

previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

La **Carta dei Diritti della Persona Anziana** è stata approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano. E' riferimento etico per il lavoro in RSA.

**L'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)** è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi; assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda. La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento.

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul **consenso informato**.

La valutazione del **grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari** viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la restituzione e la condivisione dei risultati avviene attraverso appositi documenti tra cui, prioritariamente, attraverso il **Bilancio Sociale**.

L'Azienda tutela la **Privacy** applicando le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali e sensibili. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. È vietato a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione Sanitaria e liberatoria dai soggetti interessati.

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale favorisce e prevede nei propri regolamenti la costituzione di organismi di partecipazione dei rappresentanti degli Ospiti. Un apposito Regolamento (scaricabile dal sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)) disciplina il ruolo e le modalità di funzionamento del **Comitato di Rappresentanza**. Alla rappresentanza degli ospiti è assegnata la finalità di concorrere con l'Azienda ed i suoi operatori a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati. Presso la Portineria di Cremona Solidale, inoltre, vi è una cassetta di ricevimento posta dedicata al Comitato: chiunque può lasciare indicazioni, suggerimenti, richieste, indicando i propri recapiti per poter essere richiamato.

## **INFORMAZIONI UTILI**

Custodia di denaro ed oggetti di valore: si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o significative somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

In caso di smarrimento di capi d'abbigliamento registrati attraverso chippatura o altri oggetti personali (solo se registrati al momento dell'ingresso) è a disposizione l'Ufficio URP presso il Punto Info (RSA Somenzi - piano terra – 0372 533651 o [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it))

Fumo: è VIETATO fumare all'interno di tutta la struttura.

Farmaci: i farmaci, così come gli ausili e i presidi sono forniti dall'Azienda. Non sono ammessi farmaci di automedicazione.

Confort: nelle RSA sono posizionate macchine distributrici automatiche di bevande calde, fredde, gelati e snack. I Presidi Mainardi, RSA B, Somenzi, Azzolini sono dotati di impianto di climatizzazione. In ogni stanza di degenza è funzionante l'impianto centralizzato di TV (si consiglia l'uso delle cuffie per non disturbare il vicino di letto). Apparecchi televisori con telecomando sono a disposizione anche nelle sale soggiorno.

Giornali: dal Lunedì al Sabato un rivenditore di giornali e riviste passa in tutti i reparti.

## **RIFERIMENTI**

Per contatti diretti con il Responsabile delle singole RSA, è possibile telefonare a:

RSA Azzolini: è possibile contattare la coordinatrice al numero 0372 533910

RSA B: è possibile contattare la coordinatrice al numero 0372 533796

RSA Mainardi: è possibile contattare la coordinatrice al numero 0372 533651

RSA Somenzi: è possibile contattare la coordinatrice al numero 0372 533862

## ALLEGATI

- Domande frequenti
- Modulo segnalazione reclamo, suggerimento ed elogio
- Modulo richiesta cartella clinica
- Regolamento e Modulo richiesta certificato/relazione sanitaria
- Riepilogo rette e tariffe RSA

## DOMANDE FREQUENTI

### **La persona ricoverata in RSA ha diritto a beneficiare dell'indennità di accompagnamento?**

Sì: l'indennità di accompagnamento, beneficio connesso al riconoscimento dello stato di Invalidità Civile, viene erogata anche in caso di ricovero in RSA. Annualmente si deve dichiarare all'INPS di aver sostenuto il costo del ricovero attraverso la retta di degenza.

### **È possibile richiedere un contributo economico per il pagamento della retta di degenza? A chi ci si può rivolgere?**

Il Comune di residenza può supportare il cittadino nel pagamento della retta di ricovero. È possibile rivolgersi ai servizi sociali comunali per avere informazioni circa i requisiti e le modalità di richiesta.

### **Le spese di ricovero sono detraibili ai fini fiscali?**

Sono detraibili in parte (relativamente alle sole spese sanitarie) dall'intestatario del contratto di accesso. Ogni anno, sulla base delle indicazioni regionali in materia, l'Azienda rilascia la certificazione relativa alle rette pagate, da utilizzare per la dichiarazione dei redditi.

### **Il pagamento della retta è dovuto anche in caso di ricovero ospedaliero?**

In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite il posto in RSA viene mantenuto. In tal caso la retta è ridotta al .... per ogni giorno di assenza fino ad un massimo di ... giorni.

### **È possibile accompagnare al domicilio il proprio caro ricoverato, per esempio, in occasione di un pranzo in famiglia nel fine settimana?**

È possibile, dietro parere favorevole del medico di reparto. Occorre rivolgersi preventivamente al Responsabile della RSA per l'organizzazione dell'uscita. Durante il periodo di pandemia, le uscite sono state sospese per motivi precauzionali.

### **Il ricovero in RSA prevede interventi di fisioterapia?**

L'équipe multiprofessionale dispone della figura del fisioterapista. L'attività di fisioterapia viene decisa in seguito alla valutazione del singolo paziente da parte del professionista, secondo gli obiettivi compresi nel Piano Individualizzato.

### **Il ricovero in RSA prevede interventi di socializzazione e animazione?**

Gli aspetti psicologici e sociali rappresentano oggetto di attenzione da parte dell'intera équipe della RSA e sono considerati nell'intero percorso di cura. E' cura dell'educatore definire un piano di attività, individuali e/o di gruppo funzionali al benessere dell'ospite e mirate a migliorare la sua Qualità di Vita in RSA. L'attività di animazione utilizza il prezioso supporto di volontari.

### **Dove posso trovare i documenti importanti relativi alle RSA di Cremona Solidale?**

La **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**, il **Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso)**, i documenti relativi alla **Privacy**, i **Questionari di gradimento** in uso nell'anno: sul sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it) alla sezione RSA oppure chiedendoli al Punto Info: 0372 533651; mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it).

Dove posso trovare il **Bilancio Sociale** aziendale? Nel sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it) alla sezione Azienda

## MODULO PER SEGNALAZIONE RECLAMO, SUGGERIMENTO, ELOGIO

	Modulo per segnalazione reclamo, suggerimento o elogio
---	--

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP  
Azienda Speciale Comunale “Cremona Solidale”  
Via Brescia n.207 – 26100 Cremona  
Fax: 0372-533555 / e-mail: [urp@cremonasolidale.it](mailto:urp@cremonasolidale.it)

Egr. Signore / Gentile Signora

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto che ha dato origine alla Sua osservazione specificando:

- Data \_\_\_\_\_
- Ora \_\_\_\_\_
- Servizio \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

Se desidera ricevere una risposta scritta compili la parte seguente:

- Cognome \_\_\_\_\_
- Nome \_\_\_\_\_
- Indirizzo \_\_\_\_\_
- E-mail \_\_\_\_\_
- Parente di \_\_\_\_\_

Cremona,    /    /

Firma \_\_\_\_\_

*Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati da Cremona Solidale per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere reclami, suggerimenti o elogi circa l'attività svolta, garantendo la massima riservatezza.*

## MODULO PER RICHIESTA CARTELLA CLINICA ALL'UFFICIO ISPettorATO SANITARIO

### Richiesta copia Cartella Clinica

#### **Intestatario della cartella**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_  
Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

#### **Richiedente (Compilare solo se persona diversa dall'intestatario)**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_  
Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Consapevole delle responsabilità previste dall'art. 76 del d.p.r. 445/2000, in caso di dichiarazioni mendaci

#### **DICHIARA DI ESSERE**

- Genitore esercente la patria potestà
- Tutore\*
- Curatore\*
- Amministratore di sostegno (Allegare provvedimento di nomina da parte del Giudice Tutelare del Tribunale)
- Erede (che agisce in nome e per conto degli altri coeredi)

#### **CHIEDE**

Copia Cartella clinica: Reparto \_\_\_\_\_ Periodo di ricovero \_\_\_\_\_

*Modalità di ritiro e pagamento: presso Ufficio Economato dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 (in caso di ritiro da parte di persona diversa dall'intestatario occorre presentare anche delega e documento di identità del delegante)*

Il sottoscritto ai sensi del D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) acconsente a che i propri dati siano trattati o possano essere oggetto di comunicazione a terzi al fine di provvedere agli adempimenti di legge.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

*(Allegare documento di identità)*

 <b>CREMONA SOLIDALE</b> <small>AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA</small>	<b>REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DI CERTIFICAZIONI E RELAZIONI SANITARIE</b>	Rev. 0 del 05/08/2022
--	--	--------------------------

**RILASCIO CERTIFICAZIONI**
**Modalità di richiesta delle certificazioni**

La richiesta di certificazione avviene per iscritto, mediante compilazione di apposita modulistica da parte del familiare di riferimento o dell'utente stesso, e consegnata b.m. al Coordinatore dell'Unità di Offerta di interesse o inviata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [receptionidr@cremonasolidale.it](mailto:receptionidr@cremonasolidale.it) che provvederà ad inoltrarla al Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

**Tipologie di certificazioni**

Tipologia di certificazioni	Modalità di rilascio	In carico a	Distribuzione presso	Importi
1. Riconoscimento di invalidità e accompagnamento	Certificazione telematica da effettuarsi nel portale INPS	Medico	Una copia viene trasmessa alla Reception per completamento iter da parte del richiedente	Euro 50,00 + IVA
2. Certificato medico con scale per revisione invalidità	Certificazione cartacea da consegnare all'Ufficio Flussi che invia via e-mail all'INPS (Medicina Legale)	Medico	Reception	Euro 50,00 + IVA
3. Uso assicurativo	Certificazione cartacea su format fornito dall'Assicurazione	Medico	Reception	Euro 50,00 + IVA
4. Primo certificato per istanza di nomina di Amministratore di Sostegno (AdS)	Certificazione cartacea	Medico	Reception	Euro 50,00 + IVA
5. Non trasportabilità	Certificazione cartacea /telematica se non già ricompresa nel rilascio di altra certificazione)	Medico	Reception	Euro 50,00 + IVA
6. Uso legale	Certificazione cartacea	Medico	Reception	Euro 50,00 + IVA
7. Certificato a corredo rendiconto annuale/finale al Giudice Tutelare	Certificazione cartacea	Medico	Reception	Rilascio gratuito
Tipologia di certificazioni	Modalità di rilascio	In carico a	Distribuzione presso	Importi
8. Attestazione periodo di degenza in Struttura	Certificazione cartacea	Info Point/Ufficio Flussi	Reception	Rilascio gratuito

9. Attestazione di ricovero a titolo gratuito/non gratuito	Certificazione cartacea	Info Point/Ufficio Flussi	Reception	Rilascio gratuito
--	-------------------------	---------------------------	-----------	-------------------

**N.B:** la certificazione di "Non trasportabilità" è già inclusa nel rilascio delle certificazioni ai punti 1,2, 4,7.

Il medico dipendente consegna agli operatori addetti alla Reception la certificazione/relazione cartacea prodotta/stampa certificazione emessa telematicamente. Gli stessi:

- ✓ contattano il richiedente per accordarsi sul ritiro della certificazione;
- ✓ fatturano la certificazione emessa (cartacea o telematica);
- ✓ Inseriscono i dati relativi alla certificazione in apposito database e trasmettono all'Ufficio Ragioneria.

## RILASCIO RELAZIONI SANITARIE

### Modalità di richiesta delle relazioni sanitarie

La richiesta di relazione sanitaria avviene per iscritto, mediante compilazione di apposita modulistica da parte del familiare "di riferimento" o dell'utente stesso, e consegnata al Coordinatore dell'Unità di Offerta di interesse o inviata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [receptionidr@cremonasolidale.it](mailto:receptionidr@cremonasolidale.it) che provvederà ad inoltrarla al Coordinatore dell'Unità d'Offerta.

### Tipologia di relazioni

Tipologia relazione	Modalità di rilascio	In carico a	Distribuzione presso	Importi
Relazione sanitaria attestante la salute dell'Ospite	Certificazione cartacea	Medico	Reception	Rilascio gratuito

**Il Direttore Sanitario**

Dr.ssa Simona Gentile



 <p><b>CREMONA SOLIDALE</b> AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p><b>REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DI CERTIFICAZIONI E RELAZIONI SANITARIE</b></p>	<p>Rev. 0 del 05/08/2022</p>
---	---	----------------------------------

**MODULO DI RICHIESTA RILASCIO CERTIFICAZIONI /RELAZIONI SANITARIE**

Da consegnare b.m. al Coordinatore di riferimento o via mail [receptionidr@cremonasolidale.it](mailto:receptionidr@cremonasolidale.it)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, in qualità di

- diretto interessato
- familiare di riferimento di \_\_\_\_\_

ospite/paziente dell'Unità di Offerta \_\_\_\_\_

**CHIEDO IL RILASCIO DELLA SEGUENTE CERTIFICAZIONE/RELAZIONE, PER LA QUALE E' ESPRESSO L'IMPORTO DA CORRISPONDERE**

Tipologia di certificazioni/Relazioni	Ritiro presso	Importi
○ Riconoscimento di invalidità con accompagnamento (già comprensiva di "Non trasportabilità")	Reception	Euro 50,00 + IVA
○ Certificato medico con scale per revisione invalidità (già comprensiva di "Non trasportabilità")	Reception	Euro 50,00 + IVA
○ Uso assicurativo	Reception	Euro 50,00 + IVA
○ Primo certificato per istanza di nomina di Amministratore di Sostegno - ASD (già comprensiva di "Non trasportabilità")	Reception	Euro 50,00 + IVA
○ Non trasportabilità	Reception	Euro 50,00 + IVA
○ Uso legale	Reception	Euro 50,00 + IVA
○ Certificato a corredo rendiconto annuale/finale al Giudice Tutelare	Reception	Rilascio gratuito
○ Attestazione periodo di degenza in Struttura	Reception	Rilascio gratuito
○ Attestazione di ricovero a titolo gratuito/non gratuito	Reception	Rilascio gratuito
○ Relazione sanitaria attestante la salute dell'Ospite	Reception	Rilascio gratuito

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## RETTE E TARIFFE

Il costo del ricovero è coperto dal Servizio Sanitario Regionale (per la parte sanitaria) e dall'utente per la parte assistenziale ed alberghiera.

E' possibile - qualora il cittadino non abbia sufficienti risorse proprie per coprire il costo della retta - rivolgersi al proprio comune di residenza che valuterà, sulla base dei regolamenti vigenti, la possibilità e l'entità di un eventuale contributo.

L'entità della retta giornaliera è stabilita dall'Azienda in accordo con il Comune di Cremona.

In caso di variazione dell'importo della retta l'Azienda provvederà, entro 15 giorni successivi l'adozione del provvedimento da parte del Consiglio di Amministrazione, a dare adeguata comunicazione delle variazioni e della loro decorrenza (vedasi Contratto di accoglienza).

### Per l'anno 2022 (da marzo) la retta di degenza è la seguente:

RSA ORDINARIA (PALAZZINA AZZOLINI, MAINARDI, RSA B, SOMENZI)	€ 58,50
NUCLEI ALZHEIMER (STRADIVARI E PONCHIELLI)	€ 60,50
PRIVATI	€ 104,50

In caso di ricovero la retta è ridotta al 50% per un periodo di 15 giorni anche non continuativi nell'arco dell'anno.

Per ogni altro tipo di assenza (rientri temporanei al domicilio, vacanze, ecc) la retta deve essere corrisposta per intero.

L'Azienda rilascia ad ogni ospite - entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi - una certificazione delle spese sanitarie sostenute, il cosiddetto "cedolino dell'ospite"; tale certificazione è intestata all'ospite e può contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.