

CREMONA SOLIDALE - Azienda Speciale Comunale per i Servizi alla Persona  
Via Brescia 207, 26100 Cremona  
Telefono 0372.533 511 - Fax 0372.454040  
E - Mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it)  
P. E. C. [protocollo@pec.cremonasolidale.it](mailto:protocollo@pec.cremonasolidale.it)  
SITO [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)



## **CARTA DEI SERVIZI**

# **Residenza Sanitaria Assistenziale “Presidio Somenzi”**

**2020\***

*\* parti revisionate anno 2020*

## **INDICE**

### **Pag 3:**

- *La Carta dei servizi*
- *L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale", titolare del servizio*
- *Quali sono i principi e i valori di riferimento*
- *Come avvengono le comunicazioni verso i cittadini*

### **Pag 4 :**

- *Funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*
- *Come avviene la valutazione della soddisfazione per le cure e l'assistenza ricevute*
- *Tutela della Privacy*
- *Certificazioni*
- *Volontari*

### **PAG 5:**

#### **RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA – RSA**

- *Tipologia ricoveri*

#### **RICOVERI ORDINARI IN RSA**

- *A chi è rivolto il servizio*
- *Come avviene la presentazione della domanda di ricovero in RSA*

### **Pag 6:**

- *Come avviene la dimissione dalla RSA*

#### **IL NUCLEO SPECIALE IN RSA**

- *Nucleo Alzheimer*

### **Pag 7:**

#### **I POSTI PER SOLVENTI IN R.S.A. SOMENZI**

#### **I SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI NELLA R.S.A.**

- *Come avviene la valutazione e presa in carico degli ospiti*
- *Colloquio con i medici*
- *Sviluppo delle risorse umane*
- *Quali attività sanitarie e assistenziali sono garantite*

### **Pag 8:**

- *Quali operatori si occupano degli ospiti*
- *Come si svolge la giornata tipo*

### **Pag 9:**

- *Servizio educativo/animativo*
- *Lavanderia*
- *Servizio ristorazione*

### **Pag 10:**

- *Servizio religioso*
- *Trasporti in ambulanza*
- *Servizio parrucchiera*
- *Informazioni utili*

### **Pag 11:**

- *Comitato di rappresentanza ospiti*

### **Pag 12**

- *Come raggiungere Cremona Solidale*

#### **Allegati**

- *Carta diritti persona anziana*
- *Contratto di ingresso*
- *Questionario di gradimento familiare ed ospite*
- *Modulo reclamo/segnalazione*
- *Modulo richiesta cartella clinica*
- *Rette e tariffe\**

## **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.*

*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 Somenzi, 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 Speciale Comunale "Cremona Solidale", titolare del servizio**

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce il 1 gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (Il.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. 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".

## **Quali sono i principi e i valori di riferimento**

I principi e valori aziendali che ispirano i programmi, la conduzione aziendale, le attività degli Operatori, i rapporti con la Cittadinanza/utenza, i risultati da conseguire, nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

- EGUAGLIANZA dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari;
- RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche ed opinioni politiche;
- INTEGRITA' ED ONESTA' come fonti di ispirazione quotidiana;
- CONTINUITA': l'organizzazione garantisce, per i servizi residenziali, la continuità sulle 24 ore e su 365 giorni delle prestazioni mediante la predisposizione di appositi turni di servizio assistenziali, infermieristici e medici;
- EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- TUTELA del corretto utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, come forma di rispetto verso la comunità sociale;
- SENSO DI RESPONSABILITA' degli Operatori nei confronti del Cittadino/Utente, dell'Ente e della comunità sociale;
- DIALETTICA interna e comunione di intenti verso l'esterno;
- PARTECIPAZIONE sociale e apertura alle istanze della comunità locale: ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore;
- ASSICURAZIONE di qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze di ospiti e familiari;
- GARANZIA di sempre maggiore appropriatezza nell'accesso ai servizi, nell'uso delle risorse, nelle accettazioni e nelle dimissioni,
- DIFFUSIONE dell'Etica del servizio e della Responsabilità, trasmettendo il sentimento dell'affidabilità e della sicurezza in coloro che ci affidano la loro salute e il loro benessere.

## **Come avvengono le comunicazioni verso i cittadini**

Nell'ambito della costante ricerca di un rapporto diretto e costruttivo con gli utenti e i loro familiari, l'Azienda si impegna a realizzare, se necessario, incontri degli Amministratori e della Direzione con cittadini e familiari, atti a fornire notizie di ordine generale, a rispondere ad eventuali osservazioni su problematiche emergenti.

Presso la portineria e presso ogni RSA sono disponibili moduli per segnalare suggerimenti, disservizio apprezzamenti. E' inoltre attivo un servizio URP.

Ogni RSA definisce infine fasce di orario per i colloqui con i familiari ed affida a questi momenti la costante ed effettiva disamina dei bisogni e delle specificità delle situazioni personali dell'ospite e la costruzione progressiva di una costante collaborazione tra famiglia e servizio.

### **Funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

L'Azienda è costantemente impegnata a individuare modalità e forme per sviluppare la cultura della misurazione della qualità erogata e percepita; individua nella partecipazione e nell'ascolto degli utenti gli strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Per tale ragione ha ritenuto di realizzare un Ufficio di Relazioni con il Pubblico, cui affidare il compito di ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti e per sviluppare maggior capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Dove si trova: presso Punto Info - RSA Somenzi - piano terra - tel 0372 533651 - da L a V dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 16,00 - mail: [urp@cremonasolidale.it](mailto:urp@cremonasolidale.it).

I familiari o gli ospiti possono consegnare all'URP, inoltrare tramite mail, far pervenire attraverso il Comitato di Rappresentanza degli ospiti, reclami, segnalazioni o elogi. Il modulo, allegato alla Carta dei Servizi, prevede una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso da parte dell'URP.

L'Azienda, in ogni caso, è disponibile a gestire richieste, reclami, suggerimenti attraverso colloqui diretti con i Capi servizio oppure attraverso appuntamenti con la Direzione Generale. A tal fine, ogni Capo Servizio espone davanti al proprio ufficio gli orari di ricevimento del pubblico e i propri riferimenti mail e telefonici per facilitare le comunicazioni e rendere immediata la ricezione delle richieste.

### **Come avviene la valutazione della soddisfazione per le cure e l'assistenza ricevute**

Oltre al lavoro svolto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, è da considerarsi strumento utile e necessario alla verifica del livello di qualità percepita il questionario per la valutazione del grado di soddisfazione delle cure e dell'assistenza ricevute, somministrato annualmente ad ospiti (in grado di compilarlo) e familiari e rielaborato nei suoi risultati. I risultati dei questionari sono resi pubblici e sono disponibili presso il servizio e nel Bilancio Sociale che l'Azienda pubblica annualmente.

### **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili). Al momento dell'accesso ai vari servizi viene resa all'utente l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza al D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. (Codice privacy) e il nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali UE 2016/679.

### **Certificazioni**

Per assicurare che i processi ed i servizi erogati siano conformi ai requisiti specificati e alle aspettative del cliente, l'Azienda dal 20 dicembre 2006 è certificata in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e Per assicurare che i processi ed i servizi erogati siano conformi ai requisiti specificati e alle aspettative del cliente, l'Azienda dal 20 dicembre 2006 è certificata in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e dal 19 ottobre 2017 in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per quanto riguarda: A) la pianificazione ed erogazione dei servizi di Residenza Sanitaria Assistenziale; B) la pianificazione ed erogazione del servizio Cure Intermedie. L'Azienda è inoltre certificata in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con il sistema OHSAS 18001/08.

### **Volontari**

L'Azienda Cremona Solidale favorisce e sostiene il volontariato. A tal fine sono stipulate convenzioni con le Associazioni che intendano svolgere attività in Azienda.

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA (R.S.A.)

### Tipologia ricoveri

- Ricoveri temporanei privati
- Ricoveri definitivi ordinari

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 Brescia n. 207 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 20 PL Alzheimer) autorizzati e accreditati + 3 PL autorizzati ed abilitati come privati

|                   |             |                      |
|-------------------|-------------|----------------------|
| Nucleo Ponchielli | Piano terra | 20 PL                |
| Nucleo Stradivari | Piano terra | 20 PL                |
| 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 |

## RICOVERI ORDINARI IN RSA

### A chi è rivolto il servizio

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

### Come avviene la presentazione della domanda di ricovero in RSA

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 sono esplicitati durante il colloquio organizzato per la compilazione della domanda e il successivo inserimento della domanda in lista di attesa. Il cittadino conosce pertanto il codice

colore con cui il richiedente è inserito nella lista d'attesa (in ordine di priorità: rosso - giallo - verde).

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).

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 appuntamento con l'Addetta alla funzione Accesso ai servizi
- l'operatore del servizio Accesso ai Servizi riceve la documentazione dal familiare, completa la domanda con l'assegnazione di punteggi alle varie voci, inserisce in lista di attesa la domanda
- al momento del ricovero è sottoscritto da una persona avente titolo, la quale si assume tutti gli oneri e le incombenze connesse, il contratto d'ingresso.

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche, nonché per prenotare visite guidate al servizio, è possibile rivolgersi al Punto Info - telefono 0372 533651 - fax 0372 533555 - mail: info@cremonasolidale.it

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

### **Come avviene la dimissione dalla RSA**

Al momento della dimissione, 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 e i servizi territoriali. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

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

## **IL NUCLEO SPECIALE IN RSA SOMENZI**

### **Nucleo Alzheimer**

All'interno della RSA Somenzi (piano terra - Nucleo Ponchielli), è presente un nucleo per pazienti con morbo di Alzheimer, riconosciuto ed accreditato dalla Regione Lombardia a partire dal 2006.

Accoglie persone affette da Alzheimer o da demenze simili che presentano disturbi cognitivi e del comportamento tali da non permettere la permanenza nel proprio domicilio o il loro inserimento in un reparto di RSA standard.

La finalità è quella di garantire adeguate prestazioni mediche, infermieristiche ed assistenziali previste dai criteri di accreditamento della Regione Lombardia.

Gli aspetti assistenziali caratteristici un nucleo di RSA - in considerazione della specificità degli ospiti - sono integrati con un approccio gestionale specifico e risorse dedicate, finalizzate a garantire all'ospite:

- condizioni di sicurezza e protezione
- ritmi di vita e stimoli riabilitativi adeguati
- soluzioni ambientali appositamente predisposte secondo il modello di cura *Gentle Care*
- Programmi di educazione e supporto per il personale ed i familiari, in collaborazione con il servizio psicologico aziendale.

L'equipe di reparto agisce con interventi atti a riequilibrare il comportamento e a mantenere - per quanto possibile - le attività della vita quotidiana; inoltre supporta la famiglia nell'accettazione della malattia, fornendo informazioni e promuovendo iniziative di sostegno.

Le modalità di accesso sono analoghe a quelle della RSA.

## I POSTI PER SOLVENTI IN RSA SOMENZI

All'interno della R.S.A Somenzi (primo piano - Nucleo Donizetti e Vivaldi), sono presenti 3 posti per solventi. Sono posti destinati ad anziani che - non potendo o non volendo entrare in RSA - chiedono di usufruire di quel servizio per un tempo determinato dalle esigenze familiari. Rappresentano per molti anziani la soluzione a situazioni di fragilità, anche temporanea. Godono di tutti i servizi riservati ai ricoverati su posti ordinari.

Le modalità di accesso sono analoghe a quelle della RSA. La lista d'attesa è tuttavia relativa alla sola RSA Somenzi. La valutazione di adeguatezza è riservata al giudizio del Direttore Sanitario aziendale (vedi Carta dei servizi e prestazioni privatistiche).

## I SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI NELLA RSA

### Come avviene la valutazione e presa in carico degli ospiti

- E'operativo un protocollo per l'accoglienza degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, ASA/OSS, educatore / animatore, fisioterapista) con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione.
- All'ingresso, sono raccolte notizie circa i problemi e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali, anche tramite la compilazione di scale di valutazione, allo scopo di poter seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali degli ospiti. Queste valutazioni sono poi 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. E' stata istituita inoltre una scheda preammissiva dell'ospite che raccoglie notizie circa i desideri, le abitudini di vita, le preferenze, gli interessi di ogni ospite e questo allo scopo di personalizzare il più possibile l'assistenza erogata.
- Per ogni ospite, all'ingresso e periodicamente (ogni 6 mesi), viene predisposto un PROGETTO INDIVIDUALE che tiene conto degli aspetti clinici, delle potenzialità riabilitative, delle necessità assistenziali, delle attività di animazione e occupazionali. Alla stesura del PI partecipano tutte le figure dell'equipe assistenziale. I familiari vengono successivamente informati, prendono visione del PI e lo sottoscrivono.

### Colloquio con i medici

I medici sono disponibili ad incontrare i parenti dei degenti, terminata la visita del mattino – ore 12 circa. Il medico di reparto informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed 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 paziente decide, dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti, anche sui rischi relativi alle diverse operazioni (consenso informato).

### Sviluppo delle risorse umane

L'aggiornamento di tutti gli operatori è costante e finalizzato a migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali. Parte della formazione avviene in equipe, cioè con la partecipazione contemporanea di tutte le figure assistenziali. Questo permette l'elaborazione di linee di condotta comuni per affrontare le principali problematiche assistenziali. Sono inoltre previsti, con programmazione annuale, corsi specifici per le varie categorie professionali.

### Quali attività sanitarie e assistenziali sono garantite

L'attività di presa in carico socio-sanitaria viene garantita attraverso il lavoro di medici, coordinatori di presidio, infermieri, fisioterapisti, educatori / animatori, ausiliari. E' garantita la presenza continuativa sulle 24 ore di medici, infermieri e ausiliari socio-assistenziali. Essa è integrata dai seguenti servizi:

- Radiologia standard (radiografie del torace, ossa, prime vie digerenti, clisma opaco)
- Ecotomografia addominale

- Farmaci (Farmacia interna 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 l'Ente ha attivato le seguenti consulenze specialistiche: Cardiologia, Dermatologia, Ortopedia, Oculistica, Chirurgia Generale, Infettivologia, Psichiatria, Pneumologia, Ematologia.

E' disponibile anche un servizio di Podologia.

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

***E' sconsigliato assumere farmaci che non siano quelli somministrati da personale sanitario dell'Azienda. Alcune auto-meditazioni, aggiunte alle terapie prescritte nei reparti, possono essere pericolose.***

### **Quali operatori si occupano degli ospiti**

Responsabile delle RSA Aziendali, del loro funzionamento generale e del governo complessivo è il Direttore Sanitario Dott. Aldo Pani

Capo presidio della RSA Somenzi è la sig.ra Giovanna Scalvenzi.

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

Per contatti diretti con la Capo Presidio: tel 0372 533862 o 533511 (centralino aziendale).

### **Come si svolge la giornata tipo**

La mattina inizia alle ore 6,00 → 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 animatori/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
- sono programmate le attività di gruppo: ginnastica dolce, etc.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00.

I pazienti non autosufficienti sono assistiti dal personale dell'ente, dai familiari e da personale volontario autorizzato dall'Azienda

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

Alle ore 14,00 → riprende la mobilizzazione dei pazienti, le attività di fisioterapia e di animazione e/o educative.

La cena viene consumata alle ore 18,00.

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.



### **Servizio educativo/animativo**

Il Servizio Educativo e di Animazione agisce in tutte le RSA Aziendali in modo omogeneo e condiviso.

La presenza è garantita quotidianamente, in modo ordinario da Lunedì a Venerdì, in modo straordinario (per eventi, iniziative particolari) anche il Sabato o la Domenica.

E' garantita la sostituzione per gli operatori assenti per malattia o ferie.

Attraverso attività quotidiane e progetti individuali si opera per:

- la socializzazione tra gli ospiti e il miglioramento della qualità della vita di tutti i giorni;
- la comunicazione tra i familiari e gli operatori;
- l'apertura dell'Istituto alla cittadinanza.

### **Lavanderia**

Gli ospiti possono usufruire del servizio di lavaggio ad acqua, stiratura dei propri indumenti e consegna degli stessi direttamente 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 reparto informa il familiare/caregiver circa il corredo tipo più idoneo per l'ospite. Il servizio è compreso nella retta per un numero complessivo di 80 capi.

Capi particolari in lana o altre fibre non lavabili ad acqua sono consegnati alle 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 ingresso.

### **Servizio ristorazione**

Il servizio di 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
- riduzione della mobilità intestinale
- riduzione dell'attività fisica
- 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.

Di seguito sono riportati alcuni menù tipo.

Ogni giorno sono disponibili diete speciali per edentuli o pazienti con problemi di deglutizione.

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

### Servizio religioso

In ogni RSA è disponibile una Cappella per le celebrazioni di rito cattolico; gli orari della Santa Messa sono esposti all'esterno dei locali di culto, e l'accesso agli stessi è libero durante la giornata.

Il Sacerdote dell'Ente effettua visite nei reparti e somministra (su richiesta) i Sacramenti al letto dei degenti.

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

### Trasporti in ambulanza

La retta di ospitalità di Cremona Solidale **NON** comprende, tra le prestazioni dovute, il trasporto in ambulanza da e verso strutture sanitarie.

### Servizio parrucchiera

I servizi di cura della persona comprendono anche la parrucchiera.

Agli ospiti viene garantito con periodicità il servizio gratuito di taglio e lavaggio dei capelli.

### Informazioni utili

#### Orari di accesso dei familiari

L'ingresso è libero dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione del medico di reparto.

E' possibile inoltre ottenere, in casi particolari, permessi di visita fuori orario.

Per informazioni e richieste è necessario rivolgersi alla Capo Presidio.

#### Abbigliamento dell'ospite

Al fine di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione, si consiglia di consegnare l'abbigliamento abituale. L'utilizzo di pigiami e camicie da notte è da riservare alle sole ore di riposo. Per quanto riguarda invece le calzature, si consiglia l'utilizzo di calzature chiuse, evitando le ciabatte che aumentano il rischio di caduta.

#### 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 è a disposizione l'Ufficio URP presso il Punto Info (RSA Somenzi - piano terra - aperto dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.00 da L a V).

#### Fumo

E' VIETATO fumare all'interno di tutta la struttura.

#### Confort

E' funzionante un bar in Palazzina Somenzi.

In RSA Mainardi e Azzolini 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.

Dal Lunedì al Sabato un rivenditore di giornali e riviste passa in tutti i reparti.

#### Rilascio certificazioni

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al medico di reparto; alcune certificazioni (p.e. richiesta per invalidità) sono a pagamento.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero deve essere chiesto al Punto Info.

#### 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.

Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità.

Il richiedente è tenuto a versare una quota prestabilita di € 15,00.

La copia della cartella clinica può essere ritirata, dopo 7gg lavorativi dalla data della richiesta, presso l'Ufficio Economato dell'Ente, ove verrà versata la quota.

#### **Comitato di rappresentanza ospiti\***

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 dei Comitati 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. Il Comitato è organismo cui ogni cittadino può rivolgersi inviando una mail a: [comitato.parenti@cremonasolidale.it](mailto:comitato.parenti@cremonasolidale.it). 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.

## Come raggiungere Cremona Solidale

- CON MEZZI PRIVATI: tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Brescia 207 (ampi parcheggi gratuiti)
- CON MEZZI PUBBLICI: autobus della KM (Servizio Pubblico Autotrasporti di Cremona) – fermata ingresso di Cremona Solidale, via Zocco 21.



## Allegati:

- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- CONTRATTO DI INGRESSO
- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
- MODULO PER RECLAMI/SEGNALAZIONI
- MODULO PER RICHIESTA CARTELLA CLINICA
- RETTE E TARIFFE\*

Allegati:

- CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)

Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione

| <b>La persona ha il diritto</b>  | <b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>  |
|--|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà   | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.           |
| Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.   | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.                |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua integrazione nella vita della comunità. |

|  |   |
|--|---|
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.   | 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, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.  |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.   | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera.  | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.  |
| Di avere una vita di relazione.  | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.  |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.   | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.   |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.   | Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.  |
| 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. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana  |

Allegati:

**CONTRATTO DI INGRESSO**

da sottoscrivere presso l'ufficio Punto Info prima della fruizione del servizio (una copia agli atti, una copia all'utente o suo incaricato)

- RSA**
- Azzolini                       Mainardi A / E                       Mainardi B / C / F / G                       Somenzi
- PRIVATO

- CDI**
- Alzheimer                       Barbieri                       Ozanam                       Soldi

**COMUNITA' RESIDENZIALE "DUEMIGLIA"**

- CDD**
- Mincio                       Platani                       Tofane

**CSS**

**TRA:**

**l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale** (di seguito per brevità denominata Azienda) con sede legale a Cremona in Via Brescia n 207 - codice fiscale 93042130190 e partita IVA 01310740194 - rappresentata dal Direttore Generale, Dott. Emilio Tanzi

**e**

il Sig./Sig.ra .....  
nato/a .....  
il .....  
residente a .....  
in Via ..... n. ....

se già Ospite o fruitore di un servizio compilare anche il campo seguente:  
ospite/fruitore di ..... dal .....

**PREMESSO CHE:**

- il Servizio ..... è un'unità di offerta classificata secondo l'allegato Carta del Servizio
- la fruizione del servizio non può aver corso senza la sottoscrizione del presente atto dai soggetti obbligati al pagamento in quanto fideiussori ex art 1936 c.c. del fruitore dei servizi
- che l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale ha verificato che l'ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste dalla normativa specifica del servizio richiesto
- che la presa in carico della persona avviene pertanto secondo criteri di appropriatezza favorendo la continuità assistenziale
- che eventuali situazioni complesse saranno segnalate all'ASL o al Comune di residenza della persona
- che l'Azienda assume l'impegno a garantire la massima tutela della privacy della persona e della sua famiglia
- che l'Azienda provvede a stipulare annualmente polizza assicurativa Responsabilità Civile verso Terzi per danni a persone o cose.

**TUTTO CIO' PREMESSO**

si stipula quanto segue:

#### **ART. 1**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

#### **ART. 2**

L'Azienda Speciale Cremona Solidale si obbliga ad erogare le prestazioni relative al servizio richiesto secondo quanto previsto dalle norme della Regione Lombardia e dalle disposizioni della Carta dei Servizi qui allegata, che le parti accettano quale sunto delle prestazioni offerte e dei diritti/doveri reciproci.

L'Azienda Speciale si obbliga a mantenere la disponibilità del posto dal momento della chiamata o della definizione della data di accoglienza nel servizio prescelto.

#### **ART. 3**

A fronte delle prestazioni erogate, i sottoscrittori del contratto si impegnano:

a) al pagamento del corrispettivo del servizio così come fissato dal Consiglio di Amministrazione. In caso di variazione dell'importo del corrispettivo l'Azienda provvederà, nel termine di 15 giorni successivi l'adozione del provvedimento da parte del Consiglio di Amministrazione, ad affiggere all'Albo ed all'ingresso di ogni presidio e pubblicare nel sito web aziendale le tabelle illustranti dette variazioni e la loro decorrenza, dandosi atto che le parti del presente contratto che l'affissione e la pubblicazione valgono come forme di comunicazione sia al fruitore del servizio che al suo o ai suoi obbligati solidali, senza possibilità di eccezione alcuna a tale riguardo.

b) al pagamento di una cauzione infruttifera e precisamente:

di € 1.500,00.= per la RSA e i ricoveri di tipo PRIVATO

di € 1.000,00.= per la Casa Albergo Comunità "2 Miglia"

di € 1.000,00.= per la CSS

di € 150,00.= per il CDD

di € 500,00.= per i CDI

da versarsi, entro il giorno dell'ingresso, a mezzo bonifico bancario; la cauzione verrà rimborsata tramite bonifico bancario al momento della dimissione o decesso dell'ospite.

Per gli utenti la cui retta è a totale carico del Comune di provenienza, non è dovuta alcuna somma.

Per gli utenti dei CDI che hanno una compartecipazione entro € 10,00.= giornalieri, la somma è ridotta a € 150,00.=

#### **ART. 4**

Il recesso dall'obbligo del pagamento del servizio può avvenire solo con l'avvenuta cessazione della fruizione del servizio ovvero mediante sottoscrizione di nuovo contratto.

#### **ART. 5**

Gli obbligati sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'Anagrafica dell'Ospite sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari); in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli ospiti ed i loro obbligati le spese e gli eventuali danni.

#### **ART. 6**

Il contratto decorre dal giorno ..... e cesserà per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 7 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- trasferimento ad altro servizio; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 3 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità da parte dell'Azienda di erogare le prestazioni oggetto del contratto, comunicata all'utente ed al servizio sociale per iscritto con preavviso di almeno 15 giorni;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza), secondo quanto disposto dall'art. 9.

#### **ART. 7**

Per l'anno ..... la retta giornaliera sarà pari ad € .....; nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e non quello di uscita; per le assenze la retta verrà ridotta secondo quanto indicato nell' allegata Carta del servizio.



#### **ART. 8**

Le **prestazioni incluse e quelle escluse dalla retta** sono in dettaglio indicate nella Carta del Servizio, parte integrante del presente Contratto.

#### **ART. 9**

In caso di mancato tempestivo pagamento della retta (o della quota di essa a carico dell'ospite) entro il termine previsto l'Azienda provvede:

- - ad attivare una prima procedura di sollecito al pagamento, informando il Servizio Sociale del comune di appartenenza, se necessario;
- - ad attivare tutte le procedure utili a recuperare le somme non versate, compresa la proposta di dimissione dell'ospite;
- - ad incamerare la cauzione infruttifera di cui all'art 3 formalizzando diffida nei confronti dell'ospite e/o del/i soggetto/i obbligato/i, alla ricostituzione del medesimo deposito entro 15 giorni.

#### **ART. 10**

Nel caso in cui la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utente o venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

#### **ART. 11**

L'amministrazione, sulla base delle valutazioni degli organismi preposti, avrà il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dovessero imporre la necessità.

Ai sensi del DPR 223/1989 – art 8 – dopo i due anni di permanenza dell'ospite presso la struttura RSA di Cremona Solidale, il Responsabile aziendale della Convivenza provvede, previa informazione inviata alle famiglie ed all'ospite stesso, ad effettuare il cambio di residenza.

#### **ART. 12**

L'Azienda potrà proporre la dimissione dell'Ospite per motivi sanitari e redigerà a tal fine dettagliata relazione a firma del responsabile del servizio fruito; copia della medesima sarà indirizzata, oltre che all'utente o suo riferimento, anche al servizio sociale comunale.

L'Azienda potrà inoltre inviare l'utente presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti. In quest'ultimo caso sarà data immediata comunicazione ai familiari o ai tenuti.

#### **ART. 13**

L'Azienda potrà proporre la dimissione dell'Ospite per inappropriata e redigerà a tal fine dettagliata relazione a firma del responsabile del servizio fruito; copia della medesima sarà indirizzata, oltre che all'utente o suo riferimento, anche al servizio sociale comunale.

#### **ART. 14**

Nel rispetto della normativa vigente e di quella emanata nel periodo di accoglienza in uno dei servizi erogati da Cremona Solidale, l'Amministrazione potrà richiedere al fruitore del servizio o suo obbligato, la compilazione di moduli o questionari per la rilevazione di dati necessari al corretto funzionamento dei servizi stessi, che dovranno essere restituiti debitamente compilati nei termini che saranno indicati.

#### **ART. 15**

La retta è mensile ed il pagamento deve essere eseguito in forma posticipata tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente alla scadenza indicata in fattura.

**Le fatture** saranno emesse ed intestate:

- a)  direttamente al fruitore (ospite)
- b)  al fruitore (ospite) che assolve al pagamento tramite fideiussore / obbligato al pagamento
- c)  all'obbligato che assume in proprio la piena responsabilità all'assolvimento del pagamento

In ogni caso, la fattura riporterà il nome del soggetto fruitore della prestazione.

**ART.16**

La **certificazione** delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata dall'Azienda ad ogni ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi; tale certificazione sarà sempre intestata all'ospite e potrà contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.

**ART.17**

In caso di insoluto gli obbligati saranno soggetti al pagamento di interessi moratori pari al 4% su base annua oltre le maggiori spese.

**ART.18**

In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Cremona.

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora le stesse non dovessero essere condivise, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'art. 8.

Attivazione servizio Lavanderia per  SI'  NO  
RSA

**Letto, confermato e sottoscritto**

a Cremona in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

L'Ospite, fruitore del servizio: \_\_\_\_\_

I fideiussori: \_\_\_\_\_

L'amministratore di sostegno / curatore / tutore: \_\_\_\_\_

L'Azienda  
Il Direttore Generale: \_\_\_\_\_

**ANAGRAFICHE**

Il/i fideiussore/i - il curatore/amministratore di sostegno/tutore

il Sig./Sig.ra .....  
grado di parentela/conoscenza .....  
nato/a ..... il .....  
residente a ..... in Via ..... n. ....  
Tel ..... cell .....  
E-Mail .....  
C.F. ....

il Sig./Sig.ra .....  
grado di parentela/conoscenza .....  
nato/a ..... il .....  
residente a ..... in Via ..... n. ....  
Tel ..... cell .....  
E-Mail .....  
C.F. ....

il Sig./Sig.ra .....  
grado di parentela/conoscenza .....  
nato/a ..... il .....  
residente a ..... in Via ..... n. ....  
Tel ..... cell .....  
E-Mail .....  
C.F. ....

**NOTE**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Firma dell'operatore che ha redatto le note*

.....

*Firma del sottoscrittore del contratto*

.....

Data .....

## **PRIVACY**

Gentile Signore/a \_\_\_\_\_,  
in qualità di:

- interessato quale OSPITE / UTENTE della seguente U.D.O. \_\_\_\_\_
- Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore
- Rappresentante Delegato (in qualità di familiare, prossimo congiunto, convivente, responsabile della struttura, ai sensi della L.219/2017) \_\_\_\_\_)

del Sig.Sig \_\_\_\_\_

OSPITE/UTENTE nella seguente U.D.O. \_\_\_\_\_  
da qui in poi chiamato interessato al trattamento dei dati,

desideriamo informarla che il D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. (Codice privacy) e il nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali UE 2016/679 prevedono la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nei suoi confronti. Desideriamo fornirle alcune utili informazioni riguardo le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali raccolti da Cremona Solidale Azienda Speciale Comunale oltre che le misure messe in campo per garantire la sicurezza di tali dati.

I dati saranno trattati ai sensi dell'art 6 "liceità del trattamento" - previo suo consenso - per la esecuzione di un contratto, per obbligo di legge, per la salvaguardia degli interessi vitali, per il perseguimento del legittimo interesse del titolare.

### **Titolare del trattamento dei dati**

Titolare del trattamento dei dati è Cremona Solidale - Azienda Speciale Comunale per i servizi alla persona - Via Brescia n.207, 26100 Cremona, telefono 0372/533511.

I Responsabili incaricati del trattamento per i servizi di competenza sono pubblicati sul sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it) nella sezione Privacy.

Il Titolare del trattamento dei dati - Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale - effettua il trattamento dei dati personali dell'interessato, a seguito di suo esplicito consenso, in relazione alla sua richiesta di servizio e alla sottoscrizione del relativo contratto.

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) e' stato nominato ed è contattabile presso la sede del Titolare e alla casella mail [dpo@cremonasolidale.it](mailto:dpo@cremonasolidale.it) a cui potrà rivolgersi per ricevere informazioni o segnalare eventuali disguidi e problemi.

### **Finalità del trattamento**

I dati da Lei forniti o comunicati da terze parti verranno trattati per la gestione del servizio di Ospite/Utente dell'Azienda Titolare del trattamento, con le seguenti finalità:

- adempimento obblighi di legge e di quelli previsti da regolamenti e dalla normativa comunitaria
- cura della sua salute ed erogazione di prestazioni di assistenziali
- fornitura di prestazioni specialistiche sanitarie e sociosanitarie
- somministrazione di farmaci o presidi - se del caso
- assolvimento agli obblighi informativi presso l'ASL e la Regione Lombardia ed altri organismi pubblici e per obblighi di legge
- assolvimento agli obblighi nel confronti del Comune di Cremona (servizi sociali, anagrafe, ecc.) - se del caso
- gestione dei rapporti economici, precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti dai rapporti in essere
- esercizio del diritto di difesa in giudizio da parte del titolare
- invio, dietro suo consenso, di proposte commerciali relative a servizi analoghi a quello fruito.

### **Eventuali destinatari e categorie di destinatari dei dati personali**

I dati personali, per la corretta gestione del servizio e per gli adempimenti di legge, potranno essere comunicati a soggetti esterni quali: organismi sanitari, casse e fondi di previdenza ed assistenza sanitaria integrativa, medici professionisti, enti pubblici e autorità, familiari dell'interessato.

I dati potranno inoltre essere comunicati a società terze o altri soggetti, per le prestazioni di servizio svolte in outsourcing per conto del Titolare, nelle loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

I dati non saranno oggetto di trasferimento ad un paese terzo, ne' saranno diffusi i dati particolari.

### **Dati personali particolari**

Il trattamento riguarderà anche dati personali "particolari" ai sensi dell'art.9 del Regolamento UE 2016/679, idonei a rivelare stato di salute (malattie, invalidità, problematiche mentali, appartenenza a categorie protette, terapie e servizi sanitari), dati genetici, dati biometrici, convinzioni religiose, opinioni politiche, problematiche sociali (povertà, indigenza, problematiche socio-familiari), vita sessuale.

### **FSE fascicolo sanitario elettronico (se del caso)**

Con specifico consenso prestato a Cremona Solidale, la stessa metterà a disposizione i dati sanitari dell'interessato relativi alle prestazioni sanitarie erogate, per il loro eventuale utilizzo all'interno del suo FSE (Fascicolo sanitario elettronico).

Specificiamo che sia la comunicazione al medico di base dell'evento sanitario che sta riguardando l'interessato, sia l'utilizzo dei dati sanitari tramite il FSE, potranno avere luogo solamente qualora lei abbia espresso relativo specifico consenso, così come richiesto e precisato nel documento "Trattamento di dati personali in ambito CRS-SISS (trattamento FSE)" che la regione Lombardia ha fornito e ampiamente divulgato.

### **Periodi di conservazione dei dati**

I dati personali vengono conservati dal Titolare del trattamento per almeno n.10 anni dal termine prescrizione dei diritti sorti dal rapporto contrattuale di utilizzo, salvo revoca del consenso ed eventuali diversi obblighi di legge. Trascorsi questi termini, la Direzione e il Consiglio di Amministrazione verificheranno quali dati sia possibile avviare alla completa distruzione e, previa delibera formale del Consiglio di Amministrazione, verrà assunta la decisione della loro distruzione in modo controllato. I dati sanitari sono soggetti ad apposita normativa In base anche al massimario di scarto del sistema sanitario della Lombardia in vigore (attualmente rev. 04 del 2017).

### **I suoi diritti (interessato)**

In qualità di interessato (ex art.7 "Codice privacy" ora artt.15-21 del nuovo Regolamento UE 2016/679), rivolgendosi al Titolare o al Responsabile protezione dei dati (RPD) ai recapiti indicati, potrà esercitare i seguenti diritti:

- accesso i dati personali trattati ed avere informazioni relative a finalità e modalità di trattamento
- rettifica ed integrazione i dati
- cancellazione degli stessi per giustificato motivo
- limitazione al trattamento dei dati che la riguardano
- revoca del consenso al trattamento
- proposta di reclamo all'autorità di controllo in caso di irregolarità
- opposizione al trattamento oltre al diritto alla portabilità.
- diritto di proporre reclamo alle autorità di controllo

Il testo completo degli articoli riportanti i diritti degli interessati è reperibile sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

### **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto**

Il conferimento dei dati è obbligatorio per la gestione del servizio di Ospite/Utente di Struttura dell'Azienda Titolare del trattamento e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta la mancata esecuzione del servizio. Non è obbligatorio il consenso al trattamento dei dati personali per scopi commerciali (invio proposte di servizi analoghi a quello fruito) e un eventuale rifiuto non avrà alcuna ripercussione sul servizio erogato.

Al trattamento dei dati personali dell'interessato non sono applicati processi decisionali automatizzati.

**CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI - COME DA ALLEGATA INFORMATIVA**

Io sottoscritto \_\_\_\_\_  
in qualità di interessato

oppure

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
in qualità di:

- Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore
- Rappresentante Delegato (in qualità di familiare, prossimo congiunto, convivente, responsabile della struttura ai sensi della Legge 219/2017.....)

del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ da qui in poi chiamato *interessato*  
al trattamento dei dati

fermo restando il fatto che i dati personali dell'interessato non potranno mai essere utilizzati in modo da ledere la sua dignità e/o libertà, dichiaro, sotto la mia responsabilità, così tenendo indenne il titolare del trattamento da qualsivoglia responsabilità al riguardo,

- a) di essere legittimato a decidere, disporre ed autorizzare terzi, in qualunque forma e modo, all'esercizio dei diritti di cui sopra
- b) che i dati identificativi sopra riportati corrispondono effettivamente alla mia identità informato ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i. e dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 e ben compreso in ogni suo punto l'informativa descritta precedentemente, **acconsento** al trattamento dei dati personali dell'interessato.

**Specifico che ho compreso che saranno trattati i dati personali dell'interessato appartenenti a particolari categorie (dati sensibili, genetici, biometrici) e quindi esplicitamente:**

Autorizzazione al trattamento dei dati personali dell'interessato, anche particolari, necessari allo svolgimento di quanto appreso dall'informativa:

- esprimo il consenso**
- nego il consenso**

Autorizzazione alla comunicazione dei dati personali dell'interessato ai soggetti ben definiti e nelle modalità apprese dall'informativa:

- esprimo il consenso**
- nego il consenso**

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

**Consenso per le seguenti attività di comunicazione-marketing aziendale**

Autorizzazione al trattamento dei dati personali per l'invio, tramite e-mail, posta e/o contatti telefonici, di newsletter, comunicazioni e/o materiale illustrativo sui servizi del titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi:

- esprimo il consenso**
- nego il consenso**

Autorizzazione a effettuare, relativamente all'interessato, riprese audiovisive o altre opere multimediali sul sito Web istituzionale e/o su opere editoriali dell'Ente relativi ad Eventi, Feste, Spettacoli o Documentazione delle attività e Progetti, svolte anche in collaborazione con altri Enti:

- autorizzo**
- non autorizzo**

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

**Consenso per le comunicazioni specifiche per il miglioramento del servizio**

A – Autorizzazione a questa Azienda all’inserimento dei dati sanitari relativi alle prestazioni che riceve l’interessato, per il loro utilizzo nel FSE (Fascicolo sanitario elettronico) – se del caso

**esprimo il consenso**    **nego il consenso**

B – Autorizzazione alla comunicazione al medico di base dell’evento sanitario che sta riguardando l’interessato – se del caso

**esprimo il consenso**    **nego il consenso**

C – Autorizzazione a dare comunicazione del ricovero presso la struttura aziendale e del reparto di degenza a terzi legittimati quali familiari, parenti, conoscenti e personale del volontariato – se del caso

**esprimo il consenso**    **nego il consenso**

**Consenso per le comunicazioni che riguardano l’interessato**

- Autorizzazione affinché Cremona Solidale, oltre al sottoscritto, possa dare informazioni che riguardano l’interessato (stato di salute, di natura amministrativa e contabile) anche ai seguenti Sigg.ri:

.....  
.....  
.....

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

**DA COMPILARE in caso di ricovero in RSA**

**Sono stato informato che:**

- la R.S.A. è (D.P.C.M. 22 dicembre 1989) una struttura extra-ospedaliera finalizzata a fornire accoglienza, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero a persone anziane prevalentemente non autosufficienti
- (D.P.R. 14 gennaio 1997) “presidio che offre a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie, fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera, modulate in base al modello assistenziale adottato dalle Regioni e Province autonome”
- in qualsiasi momento è possibile fare richiesta di dimissioni come previsto dal contratto individuale d’ingresso
- con l’ingresso in RSA non sarà più il medico di medicina generale ad occuparsi della salute dell’interessato perché sarà assegnato un medico della struttura
- il medico della struttura stabilirà la terapia e le infermiere del reparto si occuperanno di somministrare all’interessato i farmaci

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Allegati:

## QUESTIONARI DI GRADIMENTO FAMILIARE – OSPITE RSA

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL FAMILIARE - SERVIZIO R.S.A.

#### 1) INFORMAZIONI PRELIMINARI

1.1 Chi compila il questionario:  ospite  familiare/altro care giver  compilato insieme

1.2 In quale RSA è ospitato?

RSA Somenzi  RSA Mainardi  RSA B  RSA Azzolini

1.3 Da quanto tempo è ospitato presso l'Azienda?

- Più di cinque anni  
 Da 3 a 5 anni  
 Da 1 a 3 anni  
 Da 3 mesi a 1 anno  
 Meno di tre mesi

#### 2) ACCOGLIENZA

##### N.B. PARTE RISERVATA AGLI OSPITI ENTRATI IN RSA NEL 2019

2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

Ottima  Buona  Sufficiente  Scarsa  Pessima  Non so

2.2. Ha avuto informazioni circa l'organizzazione dell'Azienda e del reparto?

Sì  No

#### 3) QUALITA' COMPLESSIVA DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE

3.1 Con riferimento all'anno 2020, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

|        |       |             |        |         |        |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|

3.2 Con riferimento all'anno 2020, quali aspetti considera maggiormente positivi? (sono possibili max 3 risposte)

|                              |                            |                          |                        |                 |                    |                     |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| Organizzazione ed efficienza | Informazioni comunicazioni | Attenzione al ricoverato | Riservatezza e privacy | Professionalità | Qualità delle cure | Confort alberghiero |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|

3.3 Con riferimento all'anno 2020, quali aspetti ha gradito di meno? (sono possibili max 3 risposte)

|                              |                            |                          |                        |                 |                    |                     |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| Organizzazione ed efficienza | Informazioni comunicazioni | Attenzione al ricoverato | Riservatezza e privacy | Professionalità | Qualità delle cure | Confort alberghiero |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|

#### 4) QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4.1 Come valuta il rapporto umano con le seguenti figure professionali?

|                    | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|--------------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Medici             |        |       |             |        |         |        |
| Infermieri         |        |       |             |        |         |        |
| Fisioterapisti     |        |       |             |        |         |        |
| Ausiliari          |        |       |             |        |         |        |
| Coord. di Presidio |        |       |             |        |         |        |
| Educatori          |        |       |             |        |         |        |



4.2 Come valuta l'assistenza ricevuta dalle seguenti figure professionali?

|                | Ottima | Buona | Sufficiente | Scarsa | Pessima | Non so |
|----------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Medici         |        |       |             |        |         |        |
| Infermieri     |        |       |             |        |         |        |
| Fisioterapisti |        |       |             |        |         |        |
| Ausiliari      |        |       |             |        |         |        |
| Educatori      |        |       |             |        |         |        |

4.3 Come valuta il livello di igiene e cura della persona?

| Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|

4.4 Come valuta la qualità degli ausili e presidi ?

|                    | Ottima | Buona | Sufficiente | Scarsa | Pessima | Non so |
|--------------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Presidi assorbenti |        |       |             |        |         |        |
| Carrozze           |        |       |             |        |         |        |

## 5) SERVIZI ALBERGHIERI

5.1 Come valuta il vitto fornito dall'azienda?

|                                 | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|---------------------------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Quantità                        |        |       |             |        |         |        |
| Qualità                         |        |       |             |        |         |        |
| Varietà e possibilità di scelta |        |       |             |        |         |        |

5.2 Come valuta la Sua camera?

|                      | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|----------------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Confort              |        |       |             |        |         |        |
| Pulizia              |        |       |             |        |         |        |
| Qualità degli arredi |        |       |             |        |         |        |

5.3 Come valuta gli spazi comuni?

|                      | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|----------------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Confort              |        |       |             |        |         |        |
| Pulizia              |        |       |             |        |         |        |
| Qualità degli arredi |        |       |             |        |         |        |

5.4 Come valuta il cambio della biancheria del letto?

|                          | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|--------------------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Frequenza                |        |       |             |        |         |        |
| Pulizia della biancheria |        |       |             |        |         |        |

5.5 Ha scelto di utilizzare il servizio interno per il lavaggio dei capi personali:  Sì  No

Se ha risposto sì alla domanda precedente, come valuta il servizio offerto?

| Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE - SERVIZIO R.S.A.**

Gruppo .....

**1) INFORMAZIONI PRELIMINARI**

1.1 In quale RSA è ospite?

- RSA Somenzi       RSA Mainardi       RSA B (Mainardi)       RSA Azzolini

1.2 Da quanto tempo è ospite?

- Più di cinque anni  
 Da 3 a 5 anni  
 Da 1 a 3 anni  
 Da 3 mesi a 1 anno  
 Meno di tre mesi

**2) ACCOGLIENZA**

**N.B. PARTE RISERVATA AGLI OSPITI ENTRATI IN RSA NEL 2019**

**2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?**

- Ottima     Buona     Sufficiente     Scarso     Pessima     Non so

**2.2. Ha avuto informazioni circa l'organizzazione dell'Azienda e del reparto ?**

- Sì     No

**3) QUALITA' COMPLESSIVA DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE**

3.1 Con riferimento all'anno 2020, come valuta complessivamente il servizio da lei ricevuto?

| Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |

**4) QUALITA' DELL'ASSISTENZA**

4.1 Come valuta la cortesia e la disponibilità nei suoi confronti delle seguenti figure professionali?

|                | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|----------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
|                | 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |
| Medico         |        |       |             |        |         |        |
| Infermieri     |        |       |             |        |         |        |
| Ausiliari      |        |       |             |        |         |        |
| Educatore      |        |       |             |        |         |        |
| Fisioterapisti |        |       |             |        |         |        |
| Volontari      |        |       |             |        |         |        |

4.2 Come valuta l'assistenza e le cure da lei ricevute dalle seguenti figure professionali?

|                | Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
|----------------|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
|                | 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |
| Medico         |        |       |             |        |         |        |
| Infermiera     |        |       |             |        |         |        |
| Ausiliarie     |        |       |             |        |         |        |
| Educatori      |        |       |             |        |         |        |
| Fisioterapisti |        |       |             |        |         |        |

4.4 Come valuta il livello di igiene che le è garantito in RSA?

|        |       |             |        |         |        |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
| 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |

**5) SERVIZI ALBERGHIERI**

5.1 Come valuta il cibo?

|        |       |             |        |         |        |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Ottimo | Buono | Sufficiente | Scarso | Pessimo | Non so |
| 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |
|        |       |             |        |         |        |

5.2 Come valuta la Sua camera (arredi, igiene, ecc) ?

|        |       |             |        |         |        |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Ottima | Buona | Sufficiente | Scarsa | Pessima | Non so |
| 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |
|        |       |             |        |         |        |

5.3 Come valuta gli spazi comuni (arredi, pulizia, ecc)?

|        |       |             |        |         |        |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Ottimi | Buoni | Sufficienti | Scarsi | Pessimi | Non so |
| 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |
|        |       |             |        |         |        |

5.3 Come valuta la pulizia della biancheria del suo letto e la frequenza con cui viene cambiata?

|        |       |             |        |         |        |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
| Ottimi | Buoni | Sufficienti | Scarsi | Pessimi | Non so |
| 😊😊     | 😊     | 😐           | 😞      | 😞😞      | ?      |
|        |       |             |        |         |        |

Vuole dare un suo suggerimento o fare una proposta migliorativa al servizio?

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione. La Direzione Aziendale

NOTA DEL compilatore

.....

.....

.....

.....

.....

Allegati:

**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*

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.*

Allegati:  
**MODULO PER RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

**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)*

Allegati:

## **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 2019 (da febbraio) la retta di degenza è la seguente:***

|  |          |
|--|----------|
| RSA ORDINARIA (PALAZZINA AZZOLINI, MAINARDI, RSA B, SOMENZI) | € 56,50  |
| NUCLEI ALZHEIMER (STRADIVARI E PONCHIELLI)                   | € 58,50  |
| 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.