

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
P. E. C. protocollo@pec.cremonasolidale.it
SITO www.cremonasolidale.it



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale
“Presidio Somenzi”

2017

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) 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) 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.P.P.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 dei 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 di segnalazione dei disservizi e di segnalazione degli 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.

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 a ospiti/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 dell'art. 13 del D. L.vo 30 giugno 2003 n.196. Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. Tali dati vengono trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'Ente. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Certificazioni

L'Azienda dal 20 dicembre 2006 è certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008. Inoltre per la sicurezza è certificata ai sensi della norma SGS OHSAS 18001/2007.

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 Mainardi 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 Mainardi 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/onecessitano di assistenza e cura continuativa.

Come avviene la presentazione della domanda di ricovero in RSA

Le graduatorie di accesso alla RSA sono gestite dalla Azienda Cremona Solidale secondo criteri trasparenti e condivisi con tutti i soggetti coinvolti (Comune di Cremona, Azienda Sanitaria Locale), in modo da poter offrire ad ogni richiedente ed alla sua famiglia la risposta più adeguata possibile alle esigenze di tipo sanitario ed assistenziale.

I criteri utilizzati e la posizione in graduatoria sono pienamente disponibili presso il Punto Info aziendale.

La graduatoria per l'accesso ai Servizi di R.S.A. è aggiornata giornalmente con l'acquisizione delle nuove domande ed in base al cambiamento della situazione sociale o sanitaria.

Iter della domanda e dell'accesso:

- 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 che viene trasmessa ad una Equipe multidisciplinare per una valutazione collegiale, l'assegnazione di punteggio, l'inserimento in lista di attesa
- al momento del ricovero è sottoscritto il contratto d'ingresso da una persona avente titolo, la quale si assume tutti gli oneri e le incombenze connesse.

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

***Il costo del ricovero è in parte coperto dal SSR ed in parte a carico dell'utente.
E' possibile l'integrazione da parte del Comune di residenza nei casi previsti dai regolamenti comunali.***

***L'entità della retta viene stabilita dall'Azienda.
Per l'anno 2017 (da febbraio) la retta di degenza è di euro 53,40 al giorno.***

Qualora si rendano necessari ricoveri ospedalieri, tali periodi di assenza, come anche eventuali periodi di rientro al domicilio e di vacanze, comportano il pagamento di una diaria per la conservazione del posto letto, pari al 50% della retta, per un periodo massimo di 15 giorni. Dal 16 giorno in poi la retta viene applicata in forma completa.

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; tale certificazione è intestata all'ospite e può contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.

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 R.S.A Somenzi (piano terra - Nucleo Ponchielli), è presente ed operante 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 similari che presentano disturbi cognitivi e del comportamento tali da non permettere la permanenza nel proprio domicilio o il loro inserimento in un reparto di R.S.A. standard.

La finalità è quella di garantire adeguate prestazioni mediche, infermieristiche e 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 la Psicologa

Servizio Educativo

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.

Modalità di accesso al Nucleo per Alzheimer

Le modalità di accesso sono analoghe a quelle della RSA.

Il costo del ricovero nel Nucleo per Alzheimer è in parte coperto dal SSR ed in parte a carico dell'utente. E' possibile l'integrazione da parte del Comune di residenza nei casi previsti dai regolamenti comunali.

L'entità della retta viene stabilita dall'Azienda.

Per l'anno 2016 la retta di degenza è di euro 55,40 al giorno.

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.

Modalità di accesso ai posti per solventi

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.

Il costo del ricovero non ha alcuna copertura del SSR ed è totalmente a carico dell'utente. Non sono previste integrazioni da parte del Comune di residenza.

L'entità della retta viene stabilita dall'Azienda.

Per l'anno 2016 la retta di degenza è di euro 102,70 al giorno.

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 per migliorare le loro capacità tecniche, le loro conoscenze e competenze professionali. Parte della formazione viene eseguita in equipe, cioè con la partecipazione contemporanea di tutte le figure assistenziali. Questo permette l'elaborazione di

linee di condotta comuni nell'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, infermiere 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 Azzolini è la sig.ra Elisabetta Bardelli.

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 533910 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 particolari problemi segnalati comunque dal personale infermieristico).

Alle ore 8,30 è servita la prima colazione → alcuni degenti mangiano nella loro stanza, altri nelle sale da pranzo. Esiste la possibilità di scelta fra diverse bevande calde (the, caffè, caffelatte ecc..) con aggiunta di biscotti o fette biscottate.

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 eventuale somministrazione di terapie).
- 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, ecc.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00 → è possibile effettuare la scelta all'interno di un menù che ha cadenza settimanale. Sono garantite (dietro prescrizione medica) diete speciali.

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 mobilitazione dei pazienti, le attività di fisioterapia e di animazione e/o educative.

La cena viene consumata alle ore 18,00 → stesse le modalità descritte per il pranzo.

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

E' operante il Servizio Educativo e di Animazione. Un operatore è presente quotidianamente nel servizio (sostituito da altro personale formato e a conoscenza della programmazione in ogni occasione di assenza). Attraverso attività quotidiane e progetti individuali favorisce:

- 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.

Collabora con gli altri educatori/animatori dell'Azienda per l'organizzazione di attività comuni e di iniziative rivolte alla totalità dei servizi aziendali

Lavanderia

Gli ospiti in R.S.A. 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 e ne previene lo smarrimento. 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. L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- colazione dalle 8:00 alle 9:00 (preparata direttamente in reparto)
- pranzo dalle 12:00 alle 13:00
- cena dalle 18:00 alle 19:00

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 predisposti tre menù, distinti per:

- menù del giorno
- menù del giorno o dieta leggera
- menù per edentuli.

In entrambi i menù 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.

La rotazione stagionale degli alimenti è favorita dalla revisione del menù. Di seguito sono riportati alcuni menù tipo (piatti del giorno) con rotazione stagionale. Ogni giorno sono disponibili diete speciali per edentuli o pazienti con problemi di deglutizione. Oltre al piatto del giorno, quindi, sono previsti: minestrina, capelli d'angelo al burro, pasto omogeneo, lessi, carni o pesce macinati, purè, verdure frullate, frutta fresca e passati di frutta.

| | 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 pan-cotto Prosciutto cotto o mortadella, fresco tenero, fontina Fagiolini lessati |
| mercoledì | Tortelli ricotta e salvia Roast-beef con rucola e grana Melanzane trifolate | Risotto con zucchine Vitello tonnato Zucchine trifolate | Risotto con piselli Rosette di merluzzo alla livornese Insalata di patate | Gnocchi di patate al ragù Cotoletta di pollo Zucchine 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 form. 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 Guanciale 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 |

Servizio religioso

- Sia nella struttura storica che nei nuovi Presidi 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.
- Si assicura il 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 e pedicure

I servizi di cura della persona comprendono anche la parrucchiera. Agli ospiti in R.S.A. viene garantito con periodicità il servizio gratuito di taglio e lavaggio dei capelli da personale specifico.

Informazioni utili

Orari di accesso dei familiari

L'ingresso in R.S.A. 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 al riguardo è possibile rivolgersi alla Direzione Sanitaria.

Abbigliamento dell'ospite

Per l'R.S.A., al fine di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione, si consiglia di portare l'abbigliamento abituale. L'utilizzo di pigiami e camicie da notte andrebbe riservato alle sole ore di riposo. Per quanto riguarda invece le calzature, si consiglia comunque 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 grosse somme di denaro, che potranno essere depositate presso l'ufficio Economato dell'Istituto che rilascerà apposita ricevuta.

L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

In caso di smarrimento di 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

- Sono a disposizione un bar interno, che offre vari servizi di ristorazione, e macchine distributrici automatiche di bevande calde, fredde, gelati e snack, dislocate in vari punti dell'Istituto.
- I Presidi Mainardi, Mainardi B, Somenzi, Azzolini sono dotati di impianto di climatizzazione
- In ogni stanza di degenza è funzionante l'impianto centralizzato di TV. L'uso degli stessi è condizionato al rispetto delle esigenze con cui si condivide la stanza; si consiglia l'uso delle cuffie. Apparecchi televisori con telecomando sono a disposizione anche nelle sale soggiorno
- Dal Lunedì al Sabato un rivenditore autorizzato passa in tutti i reparti per vendere giornali e riviste.

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
- Le dichiarazioni ai fini fiscali devono essere richieste all'Ufficio Ragioneria.

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, sul sito web dell'Azienda (www.cremonasolidale.it) 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 circa 15 giorni dalla data della richiesta, presso l'Ufficio Economato dell'Ente, ove verrà versata la quota.

Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali.

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
- CONSENSO INFORMATO ALL'ACCESSO E PERMANENZA IN RSA
- CONTRATTO DI INGRESSO
- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
- MODULO PER RECLAMI/SEGNALAZIONI
- MODULO PER RICHIESTA CARTELLA CLINICA

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

| La persona ha il diritto | La società e le Istituzioni hanno il dovere |
|--|---|
| 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:

- CONSENSO INFORMATO ALL'ACCESSO E PERMANENZA IN RSA

Il sottoscritto nato a
il residente a in via

Oppure

*Il sottoscritto nato a
il residente a in via
in qualità di tutore/amministratore/curatore del signor/della signora
..... nominato con decreto del Tribunale di
..... del*

informato

- che la R.S.A. è una struttura socio sanitaria residenziale finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di mantenimento funzionale in presenza di pluripatologie croniche invalidanti
- che la R.S.A. ospita persone non autosufficienti non assistibili al domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione
- che il sottoscritto in qualsiasi momento può fare richiesta spontanea di dimissioni come previsto dal contratto individuale d'ingresso

DICHIARA DI

ACCONSENTIRE ALLA PERMANENZA IN RSA

Data, ____/____/____

Firma _____

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 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

Allegati:

• QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

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 Mainardi 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 2016

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 2016, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

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

3.2 Con riferimento all'anno 2016, 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 2016, 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 |
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|
|--------|-------|-------------|--------|---------|--------|

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)