CREMONA SOLIDALE
AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Sede legale:
Via Brescia, 207
26100 Cremona
tel: 0372 533511 – fax 0372 533507
www.cremonasolidale.it
P.E.C.: protocollo@pec.cremonasolidale.it

Carta del Servizio

CURE INTERMEDIE RESIDENZIALI
&
RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

Anno 2022

INDICE

Pag 3:
- *La Carta dei Servizi*
- *L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale, titolare del servizio*
- *La Clinica per le Cure Intermedie (ex IDR)*
- *A chi si rivolge*
- *Come accedere ai servizi*

Pag 4:
- *Criteri di attribuzione della priorità per l'accesso alla struttura*
- *Caratteristiche del servizio*

Pag 5:
- *Funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*
- *Come avviene la valutazione della soddisfazione per le cure e l'assistenza ricevute*
- *Gestione dei reclami, segnalazione degli apprezzamenti*
- *Tutela della Privacy*
- *Orario delle visite dei parenti/conoscenti*

Pag 6:
- *Orario dei pasti*
- *Orario attività riabilitative*
- *Corredo necessario*
- *Servizio parrucchiera*
- *Comfort*
- *Colloqui con medici*
- *Certificati medici e certificazioni varie*
- *Rilascio di copia della cartella clinica*

Pag 7:
- *Costi*
- *Informazioni*

Pag 8:
- *Come raggiungere Cremona Solidale*
- ALLEGATI

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) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Azzolini, tel. 0372 533651 – e-mail info@cremonasolidale.it) 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. 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".

La Clinica per le Cure Intermedie (ex IDR)

Nel corso del 2015, con la D.G.R. 3383/1015, si sono definiti i profili di cura, il modello assistenziale, le modalità di accesso e presa in carico ed i requisiti sperimentali di esercizio e di accreditamento dell'unità d'offerta cure intermedie. La profilazione prevede quattro profili di cura con crescente complessità assistenziale e intensività clinica, più un quinto profilo specifico per le demenze.

Inaugurata nel dicembre del 2010, La Clinica per le Cure Intermedie Residenziali accoglie 78 posti letto, suddivisi in tre nuclei principali e in altrettante aree riabilitative, secondo quanto stabilito dalle delibere regionali:

- 20 posti letto di riabilitazione specialistica
- 28 posti letto di riabilitazione generale geriatrica
- 30 posti letto di riabilitazione di mantenimento.

La Riabilitazione Ambulatoriale è convenzionata per visite specialistiche fisiatriche finalizzate a:

- valutazione delle capacità funzionali del paziente
- valutazione clinica e proposta terapeutica delle patologie trattabili con approccio riabilitativo

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a soggetti a rischio di perdita dell'autonomia o che hanno perso l'autonomia a seguito di malattia acuta o cronica riacutizzata. Possono accedere alla struttura pazienti in età geriatrica o adulta o giovane adulta, che presentano menomazioni e disabilità (transitorie o permanenti) residenti in regione Lombardia.

Per coloro che risiedono fuori regione è necessaria preventiva autorizzazione al ricovero rilasciata dall'ex ASL di appartenenza.

Come accedere ai servizi

La domanda deve essere inoltrata alla Clinica delle Cure Intermedie presso l'Azienda Cremona Solidale in via Brescia n. 207 - tel 0372 533629 - 0372 533747 - fax 0372 533745 – mail: clinica.riabilitativa@cremonasolidale.it

Se il paziente è al domicilio, il MMG deve compilare un'apposita scheda unitamente all'impegnativa di ricovero (ricetta regionale rossa); se il paziente è degente presso una struttura ospedaliera, la stessa provvederà ad inviare richiesta di ricovero.

L'accettazione del ricovero dovrà essere sottoscritta dall'interessato o da un familiare.

Criteri di attribuzione della priorità per l'accesso alla struttura
Ogni domanda, proveniente dall'Ospedale, da casa di cura, dal domicilio, viene valutata dall'equipe medico infermieristica riabilitativa della struttura che attribuisce un codice colore identificativo della priorità e corrispondente ad una determinata appropriatezza riabilitativa, clinica, socio-assistenziale. Si valutano:

- i bisogni sanitari della persona e la loro impellenza in termini di acuzie e di urgenza del trattamento
- i bisogni assistenziali della persona, compresi quelli legati a condizioni di solitudine o di impossibilità/incapacità del/dei care givers di prendersi cura della persona
- le capacità di recupero delle autonomie e delle funzioni da parte della persona
- l'appropriatezza rispetto alla tipologia del servizio offerto

Caratteristiche del servizio
La struttura ha una organizzazione del lavoro funzionale alla realizzazione dell'intervento riabilitativo e garantisce supporto, protezione e stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i pazienti. Gli interventi riabilitativi riguardano le seguenti aree: neuromotoria, ortopedica, respiratoria, cognitiva, del linguaggio, della deglutizione, occupazionale, terapia fisica.
Le prestazioni erogate sono di tipo diagnostico, terapeutico, riabilitativo, assistenziale.
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).
La Clinica, in generale, garantisce l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, secondo le indicazioni previste dalla normativa sul riordino della riabilitazione vigente (DRG VII 19833 del 16/12/2004), con i relativi standard gestionali.

Sono definiti interventi di Riabilitazione specialistica quelli da effettuarsi:

- nell'immediata fase post-acuta, conseguente ad una patologia primariamente insorta o riacutizzata;
- quando l'intervento riabilitativo, fondato su un elevato impegno medico e tecnico strumentale specialistico, può positivamente influenzare i processi biologici che sottendono il recupero od il corretto evolversi della funzione, riducendo l'entità della menomazione/disabilità;
- quando vi è elevata probabilità di recupero funzionale e quindi di dimissione al domicilio.

Nella Riabilitazione Generale e Geriatrica gli interventi riabilitativi sono quelli da effettuarsi:

- in fase di consolidamento della disabilità da pregresso evento e, quando le condizioni generali del paziente e la prognosi degli esiti della menomazione, controindicano un intervento riabilitativo intenso e settoriale;
- in presenza di recidive di patologia pregressa, con ridotta probabilità di recupero funzionale;
- in seguito a trasferimento da unità operativa (U.O.) di riabilitazione specialistica per la continuazione del progetto riabilitativo individualizzato (P.R.I.).

La Riabilitazione di Mantenimento definisce gli interventi collocati nel periodo precedente la dimissione del paziente verso il domicilio, le RSA o altre strutture: il tutto con l'obiettivo di stabilizzarne le condizioni cliniche e ottenere piccoli guadagni funzionali.
Gli interventi riabilitativi sono quindi quelli che si effettuano in caso di:

- pazienti che, a seguito di patologia acuta chirurgica o internistica, abbiano subito un periodo di costrizione a letto con iniziale sindrome da decondizionamento;
- pazienti post-chirurgici ortopedici con indicazione o periodo di fuori carico o carico parziale;
- pazienti affetti da patologie croniche evolutive.

All'ingresso, per ogni paziente, è predisposto un Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e un programma riabilitativo individuale (p.r.i.). Il progetto riabilitativo individuale costituisce il documento da cui deriva ogni intervento dell'equipe riabilitativa; esso rappresenta l'insieme delle proposte dell'equipe riabilitativa e tiene conto dei bisogni globali del paziente, delle sue menomazioni, delle disabilità residue e recuperabili; definisce quali sono gli esiti desiderati; definisce nei limiti del possibile i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento dei risultati.
Il programma riabilitativo individuale definisce specificatamente, in attuazione del progetto riabilitativo individuale, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi immediati, a breve e medio termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti e la verifica degli interventi. Agli utenti diretti interessati e/o ai loro familiari è richiesta la sottoscrizione della condivisione del progetto riabilitativo.
In ogni nucleo opera un'équipe formata dal medico, da infermieri e da personale assistenziale di supporto, diretti da un coordinatore infermieristico, dedicati all'attività di assistenza continua dei pazienti. Al personale dedicato all'assistenza, si aggiungono le varie figure riabilitative, che si occupano del recupero funzionale dei pazienti. Nelle ore notturne è presente personale medico e infermieristico di guardia.

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.
Dove si trova: presso Punto Info – Presidio Azzolini - piano terra - tel 0372 533651 - da Lunedì a Venerdì 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.** Il questionario è consegnato - al termine di ogni **ricovero** - a ospiti/familiari e rielaborato nei suoi risultati.
I risultati dei questionari sono disponibili presso il servizio o la Direzione aziendale.

Gestione dei reclami, segnalazione degli apprezzamenti
Presso la Portineria, presso il Punto Info, allegate alle Carte di ogni servizio aziendale, presso l'ufficio del Coordinatore di servizio sono infine disponibili i **Moduli di segnalazione reclamo, suggerimento, elogio**. Alle segnalazioni viene data risposta entro 7 giorni dagli uffici. Ogni segnalazione è registrata e protocollata dagli uffici.

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 smi. (Codice privacy) ed al nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali UE 2016/679.

Orario delle visite dei parenti/conoscenti
L'accesso ai reparti della Clinica è consentito dalle ore 16:00 alle ore 18:00 dal lunedì alla domenica.
Parenti e conoscenti possono visitare i degenti allettati preferibilmente in numero non superiore a due persone contemporaneamente, muniti di green pass rafforzato e mascherina FPP2.
Non è permesso rimanere nei locali di degenza qualora siano in corso visite mediche o pratiche assistenziali.
E' sconsigliato l'accesso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.
Nel periodo legato all'emergenza Covid gli orari di ingresso potrebbero subire variazioni a seconda delle direttive regionali e di quanto indicato nel POG.

Orario dei pasti

- colazione: dalle ore 8:00 alle 9:00
- pranzo: dalle ore 12:00 alle 13:00
- cena: dalle ore 18:15 alle 19:15

Non è ammessa l'assunzione di bevande alcoliche.
Il servizio di ristorazione è gestito dalla cucina interna all'Azienda.

Orario attività riabilitative

Il degente deve essere presente in reparto dalle ore 8.30 alle ore 16.00 al fine di consentire lo svolgimento delle attività riabilitative finalizzate al massimo recupero ottenibile.

Corredo necessario

Si consiglia di dotare l'ospite di un corredo costituito da indumenti intimi, pigiami da notte, tute da ginnastica, salviette e calzature comode, chiuse, non ciabatte. Se il paziente è portatore di protesi dentaria o acustica si raccomanda di segnalarlo agli operatori e di provvedere a fornire l'apposita custodia onde evitare l'involontario smarrimento.
Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
L'Amministrazione non risponde in caso di eventuali furti.

Servizio parrucchiera

Il servizio di parrucchiera NON è compreso tra i servizi erogati. Dal 1/11/2016, per agevolare ricoverati e loro familiari e per garantire regolarità al servizio, l'Azienda ha stipulato una convenzione con una parrucchiera. Il servizio è svolto su richiesta del paziente. Per attivare la parrucchiera è necessario rivolgersi alla Reception.

Comfort

Per quanto concerne i pasti il degente, a dieta libera, può scegliere, tra tre tipi di menù giornaliero che varia settimanalmente e stagionalmente.
Sono a disposizione distributori automatici di bevande calde, fredde, dislocate in Clinica, RSA Mainardi, Somenzi ed Azzolini
E' presente un impianto di climatizzazione centralizzata.
In ogni stanza di degenza è presente l'attacco della TV. Nel caso in cui il paziente volesse portare un proprio televisore, si consiglia l'uso delle cuffie. Apparecchi televisori con telecomando sono a disposizione nelle sale soggiorno.
Dal Lunedì al Sabato un rivenditore autorizzato passa in tutti i reparti per vendere giornali e riviste.

Colloqui con medici

I Medici della Clinica sono disponibili ad incontrare i parenti dei degenti, previo appuntamento, da concordarsi con il Servizio Reception (piano terreno della Clinica, ingresso di Via Zocco, tel. 0372 533747 / 533736, fax 0372 533745 e-mail receptionidr@cremonasolidale.it).

Certificati medici e certificazioni varie

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto alla reception attraverso la compilazione di apposito modulo; alcune certificazioni (es. richiesta di invalidità) sono a pagamento.
Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero deve essere chiesto alla reception (0372533747/736)

Rilascio di copia della cartella clinica

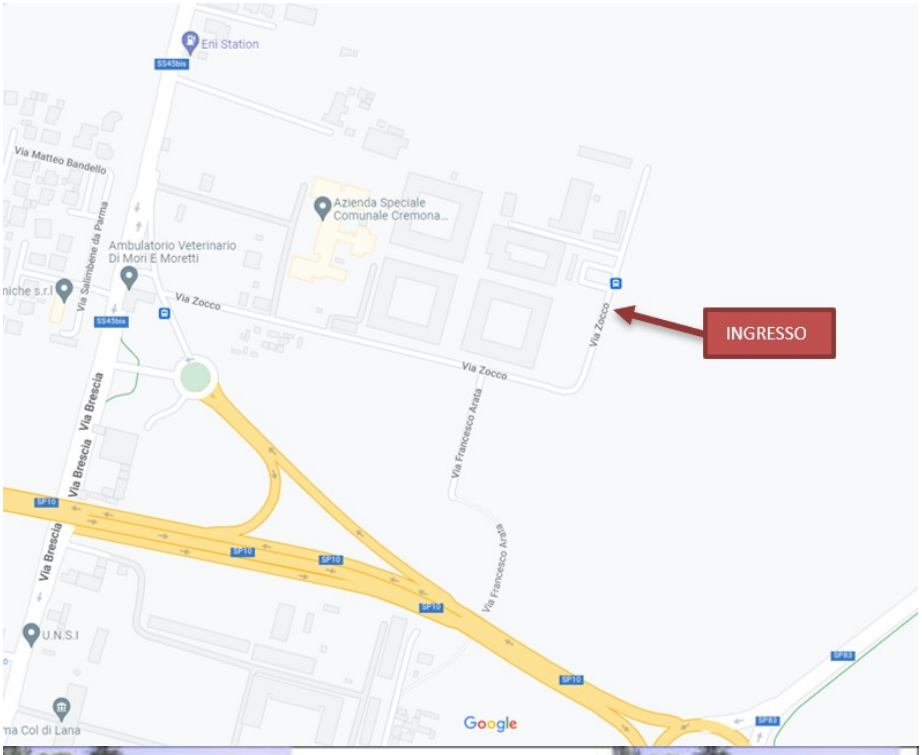
Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, questi ultimi previa presentazione di atto notorio, possono ottenere il rilascio della COPIA AUTENTICATA DELLA CARTELLA CLINICA, compilando il modulo di richiesta, disponibile presso l'ufficio Reception della Clinica stessa. Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità. La copia della cartella clinica potrà essere ritirata, dopo 15 gg lavorativi dalla data della richiesta, presso l'Ufficio Economato dell'Ente, ove verrà versata la quota prevista per ogni cartella.
Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali.

Costi
Il costo del ricovero è a totale carico del SSR, senza oneri per il degente. I familiari, all'ingresso, si devono recare dagli impiegati della Reception per la formalizzazione del ricovero, muniti di tessera sanitaria, codice fiscale e carta d'identità del degente. La degenza riabilitativa è strettamente legata al trattamento specifico ed ha precisi limiti temporali previsti dalla normativa e comunicati, dopo la stesura del PRI (Piano Riabilitativo Individuale). Durante il periodo di ricovero viene sospesa l'erogazione dell'assegno d'accompagnamento.

Informazioni
Per qualsiasi informazione è possibile contattare la Reception al seguente recapito telefonico: 0372 533747 o attraverso il centralino allo 0372 533511.

Come raggiungere Cremona Solidale

- CON MEZZI PRIVATI - Tangenziale di Cremona Uscita direzione Brescia - via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)
- CON I MEZZI PUBBLICI - Gli autobus della KM (SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CREMONA) fermano all'ingresso di Cremona Solidale



ALLEGATI:

1. Questionario di gradimento del servizio Cure Intermedie Residenziali e Riabilitazione Ambulatoriale
2. Modulo segnalazione reclamo, suggerimento, elogio
3. Informativa per l'accoglienza

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

SERVIZIO CURE INTERMEDIE / EX IDR

1) INFORMAZIONI PRELIMINARI

Chi compila il questionario: ☐ ospite ☐ familiare/altro caregiver ☐ compilato insieme

2) ACCOGLIENZA

2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so

2.2. Al Suo ingresso ha avuto chiare e sufficienti informazioni circa l'organizzazione dell'Azienda e del reparto? ☐ Sì ☐ No

3) QUALITA' COMPLESSIVA DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE

3.1 Come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so

Quali aspetti considera maggiormente positivi? (sono possibili max 3 risposte)

Organizzazione ed efficienza	Informazioni e comunicazione	Attenzione al ricove-rato	Riservatezza e privacy	Professionalità	Qualità delle cure	Confort al-berghiero

Quali aspetti ha gradito di meno, se ve ne sono? (sono possibili max 3 risposte)

Organizzazione ed efficienza	Informazioni e comunicazione	Attenzione al ricove-rato	Riservatezza e privacy	Professionalità	Qualità delle cure	Confort al-berghiero

3.4 Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento del Suo ricovero?

Moltissimo	Abbastanza	Sufficientemente	Poco	Per niente	Non so

3.5 E' soddisfatto delle indicazioni ricevute al momento della Sua dimissione (esempio uso dei farmaci, presidi o protesi; alimentazione; attività fisica; visite di controllo, etc.)?

Moltissimo	Abbastanza	Sufficientemente	Poco	Per niente	Non so

4) QUALITA' DELL'ASSISTENZA

4.1 Come valuta il personale medico sotto questi aspetti?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Cortesia e disponibilità all'ascolto						
Chiarezza e precisione delle in-formazioni ricevute						
Professionalità						

4.2 Come valuta il personale infermieristico sotto questi aspetti?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Cortesia e disponibilità all'ascolto						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Professionalità						

4.3 Come valuta il personale di supporto (ASA e OSS) sotto questi aspetti?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Cortesia e disponibilità all'ascolto						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Professionalità						

4.4 Come valuta il personale riabilitativo (fisioterapisti e terapista occupazionale) sotto questi aspetti?

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
Cortesia e disponibilità all'ascolto						
Chiarezza delle informazioni ricevute						
Professionalità						

5) SERVIZI ALBERGHIERI

5.1 Come giudica il vitto fornito dall'azienda?

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

5.2 Come giudica la Sua camera?

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

5.3 Come giudica gli spazi comuni?

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

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO
Riabilitazione Ambulatoriale

Gentile cliente
al fine di migliorare i nostri servizi, Le chiediamo di dedicarci qualche minuto alla compilazione del presente questionario. La Sua opinione è per noi molto importante perché può permetterci di adeguare sempre più le nostre prestazioni alle esigenze e ai desideri dei nostri clienti. La ringrazio anticipatamente per la Sua collaborazione.

La direzione

****

1) Che visita/prestazione ha fatto oggi?

Visita fisiatrica	☐	Visita ortopedica	☐
Rieducazione motoria	☐	Visita urologica	☐
Elettrostimolazione/elettroterapia	☐	Visita geriatrica	☐
Magnetoterapia	☐	Visita chirurgica	☐
Laserterapia	☐	Visita Cardiologica	☐
Ultrasuonoterapia	☐	Visita neurologica	☐
Radarterapia	☐	Logoterapia	☐
Linfodrenaggio	☐	Trattamento podologico	☐
Massoterapia	☐	Fisioterapia trattamento individuale	☐
Terapia occupazionale individuale	☐	Altro	☐

2) Le chiediamo di esprimere liberamente un giudizio sulle prestazioni ricevute oggi utilizzando una scala di valutazione dal punteggio 1 (Poco soddisfatto) al punteggio 5 (Molto soddisfatto)

Complessivamente in che misura è soddisfatto delle prestazioni ricevuto presso i nostri ambulatori?	1	2	3	4	5

3) Sempre utilizzando la scala di valutazione da 1 (Poco soddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto) come valuta i seguenti aspetti del servizio?

✓ Servizio di prenotazione della visita	1	2	3	4	5
✓ Tempo di attesa dalla prenotazione alla prestazione	1	2	3	4	5
✓ Accessibilità, confort e pulizia della struttura	1	2	3	4	5
✓ Professionalità e cortesia dei medici e degli operatori	1	2	3	4	5
✓ Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5
✓ Rapporto qualità/prezzo della prestazione ricevuta	1	2	3	4	5

4) Come è venuto a conoscenza dei nostri ambulatori?
☐ Li conoscevo già

- Mi sono stati indicati dal medico di famiglia
- Mi sono stati indicati da parenti/amici
- Ho saputo di loro da internet
- Ho visto il loro depliant
- Altro (da indicare) _____

5) Perché ha scelto i nostri ambulatori?
- Li avevo già utilizzati e ne ero rimasto soddisfatto
- E' risaputo che i vostri medici/operatori lavorano bene
- Mi sono stati consigliati
- Non c'era posto in altri ambulatori della città
- Altro (da indicare) _____

6) Nel corso degli ultimi 12 mesi quante volte ha utilizzato dei servizi ambulatoriali, anche differenti dai nostri?
- Meno di 5 volte l'anno
- Tra le 5-10 volte l'anno
- Più di 10 volte l'anno

7) In caso di bisogno, pensa che si rivolgerà ancora ai nostri ambulatori?
- Certamente sì
- Non so
- Certamente no

8) Consiglierebbe ai suoi parenti/amici i nostri ambulatori?
- Certamente sì
- Non so
- Certamente no

****

Dati anagrafici:

- Sesso: Maschio Femmina
- Età (da indicare) _____
- Comune di residenza:
- Città di Cremona
- Altro Comune della Provincia di Cremona
- Comune fuori dalla Provincia di Cremona

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.

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO IN CLINICA

Gentile Signora/Signore,
nel darLe il benvenuto nel nostro Istituto desideriamo fornirLe alcune informazioni utili nel corso della degenza.
All'atto del ricovero i familiari del degente sono pregati di passare dalla **Reception**, situata al piano terra della Clinica, per la formalizzazione del ricovero stesso. A tal fine è necessario riprodurre la **tessera sanitaria** e la **carta d'identità** della persona ricoverata.
All'ingresso Le verrà fissato un appuntamento con la coordinatrice infermieristica per un colloquio durante il quale sarà informato circa il piano di intervento individuale.
L'orario di apertura al pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13 e dalle 14.45 alle 15.45.

CHE COSA PORTARE

- documentazione clinica (esami e accertamenti diagnostici recenti, lettere dimissione di ricoveri precedenti);
- elenco farmaci assunti;
- comunicare eventuali allergie a farmaci e intolleranze alimentari;
- corredo personale costituito da:
- biancheria intima
- pigiami (almeno tre)
- vestaglia
- tute (almeno due) e scarpe da ginnastica o in alternativa scarpe di tela con suola di gomma chiuse con velcro (necessarie per agevolare le attività riabilitative),
- salviette ed occorrente per l'igiene personale.

RACCOMANDAZIONI

- E' sconsigliabile tenere con sé somme di denaro o oggetti preziosi.
- La cura e la custodia di qualsiasi protesi (dentale, acustica, occhiali) è a totale carico dei pazienti e/o dei loro familiari
- Non essendo previsto un servizio di custodia di beni personali la struttura declina ogni responsabilità in caso di ammanchi o smarrimenti.

ORARIO DI VISITA

L'accesso ai reparti è consentito dal lunedì alla domenica dalle ore 16 alle ore 18 a tutti i visitatori muniti di green pass rafforzato e mascherina FPP2. E' consentita la presenza contemporanea di due persone per degente.
Non è permesso rimanere nei locali di degenza qualora nella stanza siano in corso visite mediche o pratiche assistenziali.
Nel periodo legato all'emergenza Covid gli orari potrebbero subire variazioni a seconda delle direttive regionali e della curva epidemiologica.

COLLOQUI CON I MEDICI

I medici sono a disposizione per colloqui telefonici dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 15.30, telefonando allo 0372533511. Durante il fine settimana, per eventuali urgenze, rivolgersi all'infermiera responsabile di ogni singolo nucleo che provvederà a contattare il medico di guardia.

ORARIO ATTIVITÀ RIABILITATIVE

Il degente deve essere presente in reparto dalle ore 9.00 alle ore 16.00 al fine di consentire lo svolgimento delle attività riabilitative finalizzate al massimo recupero ottenibile.

ORARIO DEI PASTI

- colazione: dalle ore 8.00 alle 9.00
- pranzo: dalle ore 12.00 alle 13.00
- cena: dalle ore 18.15 alle 19.15

Se le condizioni cliniche lo consentono, i degenti sono invitati ad assumere il pasto nella sala pranzo; per motivi igienici ed organizzativi è permesso rimanere al tavolo solo ai familiari autorizzati di pazienti che necessitano di essere imboccati (un solo familiare per persona).
Non è ammessa l'assunzione di bevande alcoliche.

ACCETTAZIONE E DIMISSIONE

- L'accettazione e la dimissione avvengono normalmente alle ore 9 circa.
- Per consentire le operazioni di sanificazione dell'unità di degenza, il paziente dimesso verrà invitato a lasciare libero il posto letto dalle ore 6.30 del mattino.
- Qualora, nel giorno della dimissione, il paziente necessiti di trasporto con ambulanza verso qualsiasi destinazione sia domiciliare che ospedaliera, le spese relative al costo di tale trasporto saranno a totale carico del paziente stesso. Il servizio di Reception, salvo diversa indicazione, si attiverà per la prenotazione.
- Il giorno della dimissione sarà consegnato un questionario di gradimento del servizio: osservazioni e suggerimenti rappresentano per l'Azienda una preziosa indicazione per il miglioramento delle prestazioni; La preghiamo pertanto di compilarlo e depositarlo nell'apposita cassetta di raccolta presente nell'atrio della Reception.

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è esposta e disponibile alla lettura presso il servizio Reception a piano terra della Clinica; è possibile richiederne copia stampata in cartaceo. Inoltre è consultabile sul sito aziendale www.cremonasolidale.it

Per ulteriori informazioni può contattarci ai seguenti recapiti telefonici:

- Reception 0372 533747
- Coordinatrice 0372 533709

Nel ringraziarLa per la cortese attenzione, restiamo a disposizione per ogni chiarimento e ci auguriamo che la permanenza nel nostro Istituto possa soddisfare ogni Sua aspettativa.