



AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Sede legale:  
Via Brescia, 207  
26100 Cremona  
tel: 0372 533511 – fax 0372 533507  
[www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)  
P.E.C.: [protocollo@pec.cremonasolidale.it](mailto:protocollo@pec.cremonasolidale.it)



## **CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI “BARBIERI”**

Via XI Febbraio 60  
26100 CREMONA  
Tel 0372 458592

## **CARTA DEL SERVIZIO ANNO 2019**

*\* parti revisionate anno 2019*

## **INDICE**

### **Pag 3:**

- *Carta dei Servizi*
- *Cosa è l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale*
- *Cosa è il CDI e quali sono le finalità e gli obiettivi che persegue*
- *Dove è ubicato il CDI "Barbieri"*

### **Pag 4 :**

- *Chi è responsabile del CDI*
- *Quali sono gli orari di funzionamento del CDI "Barbieri"*
- *Chi può accedere al CDI "Barbieri"*
- *Quante persone possono essere accolte nel CDI "Barbieri"*
- *Quali spazi ed ambienti sono disponibili all'interno del CDI "Barbieri"*

### **Pag 5 :**

- *Quali sono le prestazioni erogate e comprese nella retta*
- *Come viene effettuato il trasporto casa-CDI*
- *Come viene effettuato il servizio ristorazione*

### **Pag 6:**

- *Come è la giornata tipo nel CDI "Barbieri"*

### **Pag 7 :**

- *Quali operatori si occupano degli ospiti (Organico tipo a pieno regime)*
- *Qual è la modalità utilizzata per il riconoscimento degli operatori*
- *Come avviene l'inserimento di un nuovo ospite al C.D.I. "Barbieri"*
- *Cosa contiene la Cartella individuale dell'Ospite*

### **Pag 8 :**

- *Quanto costa frequentare il CDI*
- *Quale sistema di valutazione della soddisfazione del servizio è utilizzato dal CDI*
- *Informazioni e numeri telefonici utili*

### **Pag 9:**

- *Funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*
- *Tutela della Privacy*
- *Rilascio della copia della documentazione socio sanitaria presente presso il CDI*
- *Comitato di rappresentanza ospiti*
- *Come raggiungere Cremona Solidale*

### **Pag 10:**

- *Come raggiungere il CDI Barbieri*

### **Pag 11:**

**ALLEGATI:**

*Carta Diritti dell'Anziano*

*Norme di funzionamento dei CDI*

*Scheda soddisfazione dei familiari*

*Modulo segnalazione reclamo, suggerimento, elogio*

*Contratto di ingresso*

*Rette e tariffe\**

## **La Carta del Servizio**

*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.*

## **Cosa è l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale**

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale", Ente gestore del Servizio denominato Centro Diurno Integrato (CDI), è un ente pubblico; 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 iniziativa del Comune di Cremona che ha promosso la sua costituzione quale ente che assicurasse la gestione efficiente ed efficace dei servizi alla persona non autosufficiente, in grado di integrare funzioni sociali e socio sanitarie.

Con delibera n 49 del 25/08/2010, e successiva modifica ed integrazione con delibera 58 del 21/12/2011, Cremona Solidale ha adottato un Codice Etico per formalizzare impegni e valori che ispirano la sua attività nel perseguire la "mission" aziendale.

Sede legale ed amministrativa dell'Azienda: Via Brescia 207 – 26100 Cremona.

## **Cosa è il CDI e quali sono le finalità e gli obiettivi che persegue**

Il CDI è un servizio semiresidenziale con caratteristiche socio sanitarie ed assistenziali. Rientra tra i servizi che usufruiscono di contributi del fondo sanitario nazionale a copertura parziale dei costi sanitari.

La Regione Lombardia colloca i CDI tra i servizi socio sanitari per anziani con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. I CDI infatti si rivolgono ad "anziani che vivono soli a casa, con compromissione parziale e totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA". La Regione stessa definisce gli standard strutturali ed assistenziali minimi da garantire complessivamente per ogni utente.

Il CDI è inoltre parte significativa nel complesso dei Servizi Sociali quale appoggio ai servizi di assistenza a carattere integrativo nonché di sostegno alla vita domestica e di relazione; esplica funzioni di prevenzione; opera in collaborazione con gli altri servizi che, rivolgendosi a più specifiche patologie dell'età anziana, hanno carattere prevalentemente sanitario.

Si caratterizza per:

- l'erogazione di prestazioni a carattere sanitario oltre che socio assistenziali,
- la connotazione di servizio pubblico,
- la continuità del servizio offerto,
- la molteplicità delle proposte e delle attività,
- la costante attenzione alle politiche progettuali definite con leggi regionali e progetti obiettivo,
- l'orientamento prioritario ad essere supporto concreto ed alternativa al ricovero a tempo pieno
- l'orientamento a privilegiare il sostegno ai nuclei familiari che accolgono al loro interno anziani con ridotte capacità di autonomia o soggetti che possono, se adeguatamente supportati, continuare a vivere in modo autonomo.

*(allegato n. 1 - Carta dei diritti dell'anziano)*

## **Dove è ubicato il CDI "A. Barbieri"**

Il Centro Diurno Integrato "A. Barbieri" ha sede in Cremona, in via XI Febbraio 60 (tel. 0372 458592).

L'Ente gestore del C.D.I. è identificato nell'**Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale**, con sede in via Brescia 207: centralino tel 0372 533511.

Per informazioni è possibile contattare il Punto Info aziendale: 0372 533651.

La responsabile del servizio è raggiungibile attraverso la mail seguente: [presidio.azzolini@cremonasolidale.it](mailto:presidio.azzolini@cremonasolidale.it) o al seguente numero di telefono: 0372 533910; l'infermiera referente interna per il servizio è raggiungibile al numero telefonico 0372 458592 o con e-mail: [cd.barbieri@cremonasolidale.it](mailto:cd.barbieri@cremonasolidale.it).

### **Chi è responsabile del servizio**

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale, che possiede la risorsa umana e professionale necessaria per la conduzione del servizio, è responsabile della gestione del CDI, della organizzazione del personale, della programmazione delle attività, della verifica dell'andamento generale e dei risultati ottenuti; effettua i necessari monitoraggi sul servizio; realizza il coordinamento generale e si occupa degli aspetti amministrativi connessi.

### **Quali sono gli orari di funzionamento del CDI " A. Barbieri"**

Il C.D.I. " A. Barbieri " è aperto per 12 mesi all'anno.

Rimane chiuso durante le principali festività.

Il CDI inoltre può rimanere chiuso per cause eccezionali quali: scioperi del personale, impraticabilità delle strade per neve, ecc. Nel caso di chiusura totale del servizio per le suddette cause eccezionali non è applicata alcuna retta.

Nel caso di apertura senza attivazione del servizio trasporto:

all'utente che frequenta è applicata la retta ridotta al 75%; all'utente che non frequenta non è applicata alcuna retta.

Il CDI offre i propri servizi dal lunedì al venerdì, **dalle 8,20 alle 17,00** ed il sabato **dalle 8,00 alle 16,00**.

### **Chi può accedere al CDI " A. Barbieri "**

Ai sensi della DGR 8494 del 22-03-2002 il C.D.I. " A. Barbieri ":

- concorre all'assistenza di persone anziane cui l'assistenza domiciliare non garantisce adeguata intensità e continuità del supporto
- garantisce alle famiglie sollievo diurno dall'onere assistenziale
- offre prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative di mantenimento in regime diurno
- offre possibilità animative e di mantenimento dei rapporti sociali

Accoglie persone anche con compromissione dell'autosufficienza:

- sole anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione
- anziani inseriti in contesti nei quali la cura domiciliare risulta insufficiente
- persone affette da pluripatologie cronico-degenerative
- di norma di età superiore ai 65 anni
- che possano raggiungere il C.D.I. con un trasporto protetto.

### **Quante persone possono essere accolte nel CDI " A. Barbieri "**

Il CDI "Barbieri" è autorizzato ed accreditato per accogliere 40 persone anziane.

### **Quali spazi ed ambienti sono disponibili all'interno del CDI " A. Barbieri "**

Il C.D.I. si articola nei seguenti spazi:

#### PIANO TERRA

- Ingresso
- locale riposo
- palestra per la fisioterapia con annesso bagno
- ambulatorio medico-infermieristico con annesso locale ripostiglio
- locale polifunzionale destinato alla psicomotricità e ginnastica dolce
- locale polifunzionale adibito a laboratorio per le attività ricreative, i laboratori di manualità, le attività di stimolazione cognitiva
- 2 bagni di cui uno attrezzato per handicap
- locale pranzo con annessi bagno attrezzato per portatori di h e locale doccia

- bagno personale e spogliatoio personale di cucina
- locale cucina
- ufficio
- lavanderia
- locale per "beauty center"
- ingresso secondario utilizzato per l'uscita delle carrozzine e per gli ospiti che giungono con il pulmino
- giardino con orto

### **Quali sono le prestazioni erogate e comprese nella retta**

#### **SERVIZI ALLA PERSONA**

Assistenza personale quotidiana, assistenza durante il momento del pasto, igiene parziale e bagno assistito, beauty center (lavaggio, e messa in piega dei capelli in occasione del bagno settimanale).

#### **SERVIZI DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE**

Attività ludico ricreative, di relax, attività cognitive di stimolazione e mantenimento, di orientamento spazio temporale, attività manuali, attività occupazionali.

#### **PSICOMOTRICITA' E RIABILITAZIONE**

psicomotricità e ginnastica dolce effettuata con piccoli gruppi di utenti, fisioterapia di mantenimento individuale .

#### **PRESTAZIONI SANITARIE**

Terapia individuale, medicazioni al bisogno, controlli dei parametri vitali, interventi del podologo su programmazione . Si ricorda che non essendo un reparto di degenza il medico del CDI non è medico prescrittore e l'utente deve far riferimento al proprio medici di medicina generale in caso di necessità.

#### **SERVIZI DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOCIALE**

Consulenza medico-infermieristica, colloqui di sostegno con i familiari, orientamento nelle scelte assistenziali di base.

#### **SERVIZI ACCESSORI DI TIPO ALBERGHIERO**

Colazione, pranzo, merenda, trasporto casa-CDI, brevi escursioni.

*\* Tutto quanto non indicato nel precedente elenco si intende escluso dalla retta. (In particolare, a titolo di esempio ed in modo non esaustivo, sono esclusi dalla retta: farmaci, materiali per medicazioni ricorrenti o speciali, presidi assorbenti, biglietti per ingressi a mostre e musei in caso di gite, costo di pranzi in caso di escursioni all'esterno del CDI, ecc.)*

Il CDI inoltre eroga alcune prestazioni non direttamente rivolte ai propri utenti.

#### **SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA PER DISABILI ESTERNI**

Annualmente si organizzano periodi di stage per persone con handicap per le quali viene predisposto un preciso progetto che serve per un eventuale inserimento nel mondo del lavoro.

#### **ATTIVITA' DI TIROCINIO PER STUDENTI ORIENTATI NEL CAMPO SOCIALE**

Esperienze pluriennali in questa direzione portano alcuni istituti scolastici ad avere stretto un rapporto consolidato con il CDI per la realizzazione di periodi lunghi di tirocinio anche estivo.

#### **Come viene effettuato il trasporto casa - CDI**

L'Azienda affida il trasporto degli ospiti a vettori autorizzati e muniti di idonei mezzi.

La garanzia per gli ospiti è di essere accolti di norma entro le 9.30.

Al pomeriggio gli orari di rientro sono stabiliti tra le 16.00 e le 17.00.

#### **Come viene effettuato il servizio ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito dalla cucina interna all'Azienda. I pasti sono trasportati da un vettore esterno al CDI in regime caldo/freddo.

L'orario del pranzo è fissato alle ore 12:00.

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 considerando alcuni aspetti, tra cui:

- richieste alimentari specifiche
- riduzione della mobilità intestinale
- riduzione dell'attività fisica
- piatti tradizionali

Sono previste giornalmente:

- 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 (piatti del giorno) con rotazione stagionale.

Sono possibili, su indicazione del medico di medicina generale, diete speciali.

	<b>Menù Primaverile</b>	<b>Menù Estivo</b>	<b>Menù Autunnale</b>	<b>Menù Invernale</b>	<b>Menù tipo serale</b>
<b>lunedì</b>	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
<b>martedì</b>	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
<b>mercoledì</b>	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
<b>giovedì</b>	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
<b>venerdì</b>	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
<b>sabato</b>	Risotto ai carciofi Involtino di pollo ripieno Erbette al vapore	Risotto alla milanese Prosciutto crudo con melone Fagiolini	Risotto alla boscaiola Guancia di vitello con piselli Biete al burro	Risotto alla parmigiana Stracotto di vitellone Polenta	Minestrina o passato di fagioli Prosciutto cotto o salame fresco tenero caciotta Carote lessate
<b>domenica</b>	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

### Come è la giornata tipo nel CDI “ A. Barbieri ”

8.20: apertura del centro.

9.30: colazione.

10.00: inizio delle attività pianificate(sulla base del programma settimanale: laboratori di manualità, conversazione e lettura del giornale, fisioterapia individuale, psicomotricità a piccoli gruppi, igiene parziale e totale ecc.)

12.00/12.30: pranzo.

13.30: relax e riposo per chi lo desidera

14.30/16.00: attività pomeridiane (musica, gioco delle carte, relax, ecc) con la presenza della animatrice.

17.00: chiusura CDI.

### **Quali operatori si occupano degli ospiti (Organico tipo a pieno regime)**

Responsabile del CDI è la sig.ra Elisabetta Bardelli

Infermiere referente sig.ra Silvia Della Noce

Infermiera sostituta sig.ra Daniela Marcocchi

Medico del Centro Dott. Samuel Silva Perez

Medico sostituto Dott. Aldo Pani

Terapista della riabilitazione

Psicomotricista

Educatore

OSS

ASA

Podologo

Ausiliarie delle pulizie

Autisti/accompagnatori

### **Qual è la modalità utilizzata per il riconoscimento degli operatori**

Gli operatori sono identificabili attraverso la divisa che riporta stampato il loro nome e la qualifica:

- divisa bianca = ASA

- divisa con colletto arancione = OSS

- divisa con colletto blu = Coordinatrice Infermieristica

- divisa con colletto azzurro = Infermiera

- fisioterapista= maglia verde

- animatore/educatore = maglia verde

- medico = camice bianco

Lo psicomotricista, i volontari sono riconoscibili attraverso tesserino che riporta nome, foto e qualifica.

### **Come avviene l'inserimento di un nuovo ospite al C.D.I. " A. Barbieri "**

L'inserimento prevede una prima fase di osservazione che dura mediamente 7 giorni.

Durante questo periodo gli operatori cercano di conoscere l'ospite ed i suoi bisogni, valutano l'appropriatezza del servizio offerto.

Al concludersi della fase di osservazione e valutazione gli operatori stilano il Progetto Individuale comprendente i bisogni e gli obiettivi che l'equipe si pone di raggiungere.

Successivamente al Progetto Individuale, viene stilato il Piano Assistenziale nel quale vengono sottolineati gli interventi personalizzati per il raggiungimento degli obiettivi e per il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

Il progetto viene condiviso con i familiari e dopo 30 gg viene modificato o riconfermato con il Piano Assistenziale.

Se non vi saranno variazioni verranno revisionati dopo 6 mesi.

Ogni 3 mesi l'equipe esegue un monitoraggio intermedio.

### **Cosa contiene la Cartella individuale dell'Ospite**

#### **1. Fascicolo sociale conoscitivo individuale**

dati anagrafici ospite e patologie a carico dell'ospite all'ingresso

scheda relativa alla famiglia ed alla cerchia parentale o di supporto con relativi recapiti telefonici

medico di base e relativi recapiti per contatti

data ingresso, causa e data dimissione

progetto inserimento redatto dal servizio sociale – scheda di accesso al CDI

#### **2. Fascicolo sanitario**

diario assistenziale, medico, infermieristico, educativo, riabilitativo e assistenziale.

piano terapeutico delle 24 ore  
documentazione sanitaria inerente l'ospite, aggiornata agli eventi significativi  
rilevazione parametri  
anamnesi medica ed esame obiettivo  
anamnesi infermieristica  
cartella (con valutazione all'ingresso) sociale e riabilitativa  
valutazione multidimensionale: QdV (Scheda Qualità della Vita) BARTHEL, TINETTI, MMSE, BRADEN, MUST, SCHEDE DEL DOLORE, ADL, IADL, UCLA (se disturbi comportamentali), CIRS compilata dal MMG allegata all'impegnativa d'ingresso.  
Eventuali schede per il controllo dell'alimentazione ed idratazione, cadute, tutela e protezione .

### **3. Programma di intervento sull'ospite**

**Progetto Individualizzato che coinvolge l'intera equipe e viene condiviso con i familiari o con l'ospite stesso. Piano assistenziale individualizzato.**

### **Quanto costa frequentare il CDI**

#### **Cittadini residenti nel comune di Cremona**

La retta giornaliera è onnicomprensiva e comprende le prestazioni elencate al punto "**Quali sono le prestazioni erogate e comprese nella retta**"; è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, sentito il parere del Comune di Cremona.

**La retta individuale**, ciò che ogni ospite deve versare giornalmente, è calcolata sulla base dell'ISEE.

Il calcolo della retta individuale è effettuato dal Comune di Cremona e comunicato all'ospite ed al CDI.

Per informazioni dettagliate sulla retta e sulla applicazione della stessa si rimanda all'*allegato 2 – Norme di funzionamento dei CDI. e allegato 6 - Rette e tariffe.*

#### **Cittadini residenti in altri comuni**

I cittadini residenti in altri comuni, diversi da Cremona, possono accedere ai nostri centri contattando il Punto Info aziendale.

Per questi utenti non è necessario presentare la domanda presso il proprio Comune di residenza; l'informazione della avvenuta presentazione di domanda e del successivo ingresso è effettuata a cura degli uffici di Cremona Solidale. La retta per questi cittadini rimane invariata e le prestazioni incluse sono le stesse di cui al punto "**Quali sono le prestazioni erogate e comprese nella retta**" ad eccezione del trasporto che rimane a carico della famiglia o del Comune di residenza.

**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.

### **Quale sistema di valutazione della soddisfazione del servizio è utilizzato dal CDI**

Per avere l'esatta percezione del servizio erogato è formulato **un questionario di gradimento** sottoposto esclusivamente ai familiari riferimento, in considerazione della tipologia degli ospiti accolti al Centro. La scheda di gradimento è somministrata una volta ogni anno (*allegato n. 3*).

E' disponibile inoltre un **modulo per segnalazione reclamo, suggerimento o elogio** (*allegato n 4*). Alla segnalazione la Direzione dell'Azienda si impegna a rispondere in forma scritta entro 10 giorni dalla sua ricezione. Il modulo è disponibile presso l'ufficio del Coordinatore del CDI, allegato alla Carta dei servizi; è inoltre disponibile presso i punti di accesso aziendali: Portineria (piano terra Presidio IDR) e Punto Info (piano terra Presidio Somenzi).

### **Informazioni e numeri telefonici utili**

Per qualunque chiarimento sulla retta individuale ed i pagamenti è possibile rivolgersi alla Ragioneria dell'Ente in orario d'ufficio o telefonando allo 0372 533 594.

Per chiarimenti circa il servizio ed il suo funzionamento, per programmare colloqui o visite informative presso il medesimo CDI è possibile contattare:

Punto Info - tel 0372 533651 o 533508 da Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00 - mail: info@cremonasolidale.it.



### **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 - Presidio 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).

### **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.

### **Rilascio della copia della documentazione socio sanitaria presente presso il CDI**

Dietro richiesta scritta da inoltrare alla Direzione Sanitaria aziendale (via mail a: [ds@cremonasolidale.it](mailto:ds@cremonasolidale.it) - [protocollo@cremonasolidale.it](mailto:protocollo@cremonasolidale.it) - [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it); in formato cartaceo ad Azienda Speciale Cremona Solidale Via Brescia 207 - 26100 Cremona) gli aventi diritto possono ottenere il rilascio della COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA presente presso il CDI.

La richiesta può essere anticipata attraverso telefonata al CDI di riferimento oppure all'Azienda Speciale Cremona Solidale (0372 533511 - chiedere della direzione sanitaria o del Responsabile del CDI).

La documentazione è rilasciata, sulla base della richiesta, in formato cartaceo o in files entro 5 giorni lavorativi successivi la richiesta. Eventuali urgenze dovranno essere concordate con la direzione sanitaria o il Responsabile del servizio CDI. Il costo della copia unica della documentazione è di 15,00 euro.

### **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 I MEZZI PUBBLICI**

Gli autobus della **KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CEMONA )** fermano all'ingresso di Cremona Solidale



## Come raggiungere il CDI Barbieri

### **CON MEZZI PRIVATI**

Tangenziale di Cremona Uscita direzione Centro - via XI Febbraio 60 (Solo parcheggio a pagamento lungo la via XI Febbraio oppure Parcheggio Saba - Piazza Marconi - 0372 28936 - oppure Parcheggio Via Villa Glori, 10 - 0372 23083 oppure Parcheggio Santa Tecla Via Bissolati, 93)

### **CON I MEZZI PUBBLICI**

Gli autobus della **KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CEMONA )** linea C fermano in centro città (vicino al Duomo di Cremona in via Platina partendo dalla Stazione dei treni).

## **Allegati**

1. CARTA DIRITTI DELL'ANZIANO
2. NORME DI FUNZIONAMENTO DEI CDI
3. SCHEDA SODDISFAZIONE FAMILIARE e SCHEDA SODDISFAZIONE OSPITE
4. MODULO SEGNALAZIONE RECLAMO, SUGGERIMENTO O ELOGIO
5. CONTRATTO DI INGRESSO
6. RETTE e TARIFFE\*

*Allegato 1*  
**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

## 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 sanitarie-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.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **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 rispettate, 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 migliore 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.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

*Allegato 2*  
*NORME DI FUNZIONAMENTO DEI CDI\**



## **NORME DI FUNZIONAMENTO DEI CENTRI DIURNI INTEGRATI PER ANZIANI**

### **PREMESSA**

Il servizio, rivolto a persone anziane con compromissione dell'autosufficienza o a rischio di emarginazione a causa della perdita delle autonomie, si realizza in quattro sedi:

CDI "Barbieri" via XI Febbraio 56/60

CDI "Soldi" via Brescia 207

CDI "Ozanam" via Milazzo 32

CDI "Alzheimer" via Brescia 207

### **Obiettivo**

Le presenti "norme di funzionamento" sono destinate a disciplinare le modalità di ammissione – dimissione dei richiedenti l'ospitalità ai CDI aziendali.

Sono inoltre funzionali a dare chiarezza all'iter ed ai tempi delle ammissioni e dimissioni.

Costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi.

### **Ospiti dei CDI**

1. Sono ammissibili ai CDI persone preferibilmente di età superiore a 65 anni, trasportabili, residenti nel Comune di Cremona o in Comuni limitrofi.

2. Il CDI "Barbieri" ed il CDI "Soldi" sono organizzati per dare ospitalità ad:

- anziani con compromissioni anche rilevanti dell'autonomia, inseriti in famiglie incapaci o impossibilitate a dare loro in modo duraturo e completo adeguata assistenza,
- anziani soli, anche se con discrete competenze ed autosufficienze, ma a rischio di emarginazione e per i quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa,
- anziani con lievi forme di demenza senile e pre-senile.

3. Il CDI "Ozanam" ed il CDI "Alzheimer" sono destinati ad anziani affetti da Alzheimer a vario livello di gravità.

4. Orientativamente:

- offrono servizi, contesti e tipologia logistica adeguati ad anziani che non presentano problematiche cognitive i CDI "Barbieri" e "Soldi"
- offrono servizi, contesti e tipologia logistica adeguati ad anziani con compromissioni cognitive rilevanti i CDI "Alzheimer", moderate CDI Ozanam.
- offrono servizi, contesti e tipologia logistica adeguati ad anziani con forti limitazioni dell'autonomia e con patologie sanitarie rilevanti i CDI "Alzheimer" e "Soldi"
- offrono servizi, contesti e tipologia logistica adeguati ad anziani con lievi limitazioni dell'autonomia e con patologie sanitarie scarsamente rilevanti i CDI "Barbieri" e "Ozanam".

### **Orario di funzionamento**

1. I CDI sono aperti per 12 mesi all'anno.

Rimangono chiusi solamente durante le principali festività e per cause eccezionali (scioperi, impraticabilità delle strade per neve, ecc.).

In caso di eventi straordinari, tali da impedire il normale funzionamento del servizio, l'ospite o suo familiare è avvertito telefonicamente. Il servizio, in tali evenienze, può essere chiuso totalmente o parzialmente (riduzione d'orario, assenza del servizio trasporto).

In caso di chiusura totale del servizio non è applicata alcuna retta.

In caso di chiusura parziale, all'utente presente è applicata la retta ridotta al 75%.

2. Il CDI "Barbieri" funziona per 6 giorni la settimana (L-S).
3. I CDI "Soldi", "Ozanam", "Alzheimer" funzionano per 5 giorni la settimana (L-V).
4. L'orario di apertura agli ospiti è il seguente: dalle 8.20 alle 17.00.
5. I trasporti iniziano alle ore 8,00 del mattino e si concludono al pomeriggio verso le ore 18,00.

## **Domanda di ammissione**

### **Compiti dell'Azienda Cremona Solidale**

- La persona interessata o un suo familiare si rivolge al Punto Info dell'Azienda Cremona Solidale – Presidio Somenzi – piano terra – tel 0372 533651 – fax 0372 533555 – mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it) – aperto da L a V dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00
- Il Punto Info offre spiegazioni e informazioni, raccoglie i primi dati del richiedente, spiega quale è la documentazione sanitaria necessaria, consegna la SCHEDA INFORMATIVA ACCESSO CDI, la Tabella riassuntiva tariffe e chiede di riportare compilata la seguente documentazione:
  1. Cirsi
  2. Scheda di valutazione clinico-funzionale da compiliarsi a cura del medico di medicina generale
  3. Impegnativa del medico di medicina generale con indicata la richiesta di inserimento e le patologie principali
  4. documentazione sanitaria recente compresi attestazione di invalidità, esiti di recenti ricoveri, visite specialistiche, ecc prodotti in fotocopia
  5. Isee (compilato da un patronato).

**N.B. La consegna dell'Isee a Cremona Solidale ha l'esclusivo l'obiettivo di favorire il cittadino, evitandogli di doversi personalmente recare al comune di residenza, accelerando pertanto i tempi della definizione della retta da applicare al richiedente. L'Isee consegnato a Cremona Solidale viene immediatamente trasmesso al Comune di residenza. Pertanto, ogni richiesta di chiarimento o di revisione della quota di compartecipazione dovrà essere indirizzata - a cura del cittadino stesso - esclusivamente e direttamente al comune di residenza.**

E' possibile chiedere una visita di conoscenza del servizio e fare un giorno di prova.

### **Compiti del Comune di Cremona**

- Ai familiari viene chiesto di rivolgersi successivamente al Comune di Cremona per prendere appuntamento con l'assistente sociale, presentare la domanda di accesso ed ottenere il calcolo della retta giornaliera (il Comune di Cremona, sulla base dell'ISEE e del Regolamento in vigore, definisce quale parte della retta dovrà essere pagata dall'anziano e quale parte sarà coperta da contributo comunale).

I criteri utilizzati per la definizione del bisogno, l'assegnazione di punteggio, l'inserimento in lista di attesa e la conseguente posizione in graduatoria sono pienamente disponibili per i richiedenti e gli aventi diritto presso il Punto Info.

Al momento della ammissione al servizio è sottoscritto il contratto d'ingresso da una persona avente titolo, la quale si assume tutti gli oneri e le incombenze connesse.

**I cittadini residenti nei Comuni della Provincia di Cremona possono accedere ai nostri centri contattando il Punto Info che provvederà a rilasciare le informazioni necessarie.**

**Per questi utenti non è necessario presentare la domanda presso il proprio Comune di residenza; l'informazione della avvenuta presentazione di domanda e del successivo ingresso è effettuata a cura degli uffici di Cremona Solidale.**

Possono accedere ai nostri servizi persone residenti nella Provincia di Cremona o comunque della Regione Lombardia.

### **Dimissione**

La dimissione dal CDI avviene per:

- espressa volontà dell'utente → va compilato l'allegato modulo RINUNCIA
- proposta del servizio sociale → viene definito e proposto all'utente ed alla sua famiglia un percorso alternativo o offerto un servizio maggiormente rispondente al bisogno
- richiesta motivata del Coordinatore dei CDI ed approvata dalla Equipe Multidisciplinare
- ricovero definitivo in RSA (o altra struttura residenziale)
- decesso
- assenze dell'utente superiori a 30 giorni annui (anche non consecutivi) aumentati a 60 in caso di ricovero/i → viene definito e proposto all'utente ed alla sua famiglia un percorso alternativo o offerto un servizio maggiormente rispondente al bisogno
- diniego dell'utente alla proposta di trasferimento ad altro CDI.

### **Trasferimento ad altro CDI**

1. La richiesta di trasferimento può essere avanzata da:  
Coordinatore dei CDI  
utente o suo familiare
2. La richiesta di trasferimento è valutata dalla Equipe Multidisciplinare che dispone nel merito. Il trasferimento, che deve essere sostenuto da motivazioni significative in ordine al benessere dell'ospite, alla migliore cura nonché al suo più adeguato inserimento, è sempre comunicato all'utente o alla sua famiglia con un anticipo di almeno 7 giorni.
3. Il trasferimento ha la precedenza rispetto all'inserimento sulla base della lista d'attesa.
4. Il diniego dell'utente o della sua famiglia al trasferimento porta a dimissione dell'ospite.

### **Rivalutazione del punteggio assegnato alla domanda di ammissione**

Qualora intervengano variazioni nella condizione dell'anziano, in particolare in caso di aggravamento, modifica della situazione familiare, etc. i familiari possono chiedere la revisione e/o l'integrazione con nuova documentazione della domanda già consegnata confermando la volontà di rimanere in lista d'attesa. La documentazione integrativa deve essere consegnata all'Assistente Sociale aziendale.

### **Ammissione**

1. La comunicazione della disponibilità di posto al CDI richiesto avviene telefonicamente a cura del Punto Info o della Responsabile del Servizio CDI aziendale. La rinuncia produce esclusione dalla lista (ad eccezione dei casi di ricovero o malattia dell'anziano). L'inizio della frequenza non deve avvenire oltre i 5 giorni successivi la comunicazione, pena la decadenza.
2. Nei casi di ricovero o malattia si procede a chiamare il successivo in lista d'attesa. Tuttavia l'anziano ricoverato o impossibilitato per malattia a frequentare può conservare per sé il posto pagando il 75% della retta per un massimo di 15gg feriali.

3. L'anziano impossibilitato ad iniziare la frequenza per cause diverse dal ricovero o la malattia può conservare il posto pagando la retta piena per un massimo di 15gg feriali.

4. L'iter della ammissione è il seguente:

- telefonata da parte del Punto Info o della Responsabile aziendale all'anziano o a un suo familiare
- visita di conoscenza al CDI dell'anziano o di un suo familiare per definire precisi accordi in merito a trasporto, terapia farmacologia, esigenze specifiche dell'anziano
- ammissione
- comunicazione da parte dell'Azienda della avvenuta ammissione al Comune di Cremona.

### **Variazione terapia**

Ogni variazione della terapia farmacologia deve essere accompagnata da certificato medico, diversamente non potrà essere somministrata dall'infermiere. (segnalare anche le variazioni di terapia al domicilio). Si ricorda infatti che il medico di medicina generale è e rimane il medico di riferimento ed è pertanto il solo a poter prescrivere, variare o sospendere farmaci oppure richiedere trattamenti, visite specialistiche ed esami.

### **Pasti speciali**

Ogni necessità di pasti speciali deve essere documentata dal medico di medicina generale.

### **Assenze**

In caso di assenza l'ospite è tenuto al pagamento di una retta di MANTENIMENTO pari al 75% della retta normale.

### **P.S.**

**Le assenze devono essere comunicate immediatamente all'infermiera del centro specificando, in caso di ricovero, l'esatta collocazione dell'anziano (ospedale, riabilitazione, ecc); altrettanto va fatto, a cura dei familiari, nel caso di dimissione.**

*Allegato 3*  
**SCHEDA SODDISFAZIONE OSPITE E FAMILIARE**

**Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari degli ospiti nei  
Centri Diurni Integrati di Cremona Solidale**

**1) INFORMAZIONI PRELIMINARI**

1.1 Quale Centro Diurno sta frequentando il Suo parente?	CDI Soldi – Via Brescia	
	CDI Alzheimer – Via Brescia	
	CDI Barbieri – Via XI Febbraio	
	CDI Casa Ozanam – Via Milazzo	

1.2 Che grado di parentele ha con l'ospite del nostro servizio?	Sono il coniuge	
	Sono il figlio/figlia	
	Sono il fratello/sorella	
	Sono un nipote	
	Altro	

1.3 Da quanto tempo il Suo parente è ospite del nostro CDI?

- 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 NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO NEL CORSO DELL'ANNO**

2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del Suo ingresso?

- Ottima     Buona     Sufficiente     Scarsa     Pessima     Non so

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

- Sì     No

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

3.1 Con riferimento all'anno 2019, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

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

3.2 Quali sono, a Suo parere, i principali aspetti positivi – se ve ne sono - caratterizzanti il servizio ricevuto?  
(indicarne al massimo tre)

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3.3 Quali sono, a Suo parere, i principali aspetti negativi – se ve ne sono – caratterizzanti il servizio ricevuto? (indicarne al massimo tre)

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### 4) ASPETTI RELAZIONARI E ASSISTENZIALI

4.1) Come valuta la disponibilità e cortesia degli operatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.2) Come valuta la professionalità degli operatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.3) Come valuta l'assistenza fornita al Suo parente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.4) Come valuta la qualità dell'igiene e della cura della persona	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.5) Come valuta gli interventi riabilitativi offerti	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.6) Come valuta l'attività di animazione erogata	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so

#### 5) ASPETTI ALBERGHIERI

5.1) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
5.2) Come valuta la qualità del vitto offerto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
5.3) Come valuta la quantità del vitto offerto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
5.4) come valuta il servizio di trasporto (sicurezza e puntualità)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so

#### 6) CAPACITA' DI RISPOSTA AI BISOGNI

6.1) Da quando il Suo familiare frequenta il centro, il suo livello di autonomia è ...	Molto migliorato	Migliorato	Stabile	Peggiorato	Non so
6.2) Da quando il Suo familiare frequenta il centro, le sue capacità relazionali sono ...	Molto migliorate	Migliorate	Stabili	Peggiorate	Non so
6.3) Da quando il Suo familiare frequenta il centro, il suo umore è ...	Molto migliorato	Migliorato	Stabile	Peggiorato	Non so
6.4) Capacità del servizio di rispondere ai Suoi bisogni	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so
6.5) In che misura il servizio ha contribuito a migliorare la qualità della Sua vita?	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so

**Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti nei  
Centri Diurni Integrati di Cremona Solidale**

**1) INFORMAZIONI PRELIMINARI**

1.1 Quale Centro Diurno sta frequentando ?	CDI Soldi – Via Brescia	
	CDI Alzheimer – Via Brescia	
	CDI Barbieri – Via XI Febbraio	
	CDI Casa Ozanam – Via Milazzo	

1.2 Da quanto tempo è ospite del nostro CDI?

- 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 NEL CENTRO DIURNO INTEGRATO NEL CORSO DELL'ANNO**

2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del Suo ingresso?

- Ottima     Buona     Sufficiente     Scarsa     Pessima     Non so

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

- Sì     No

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

3.1 Con riferimento all'anno 2019, come valuta complessivamente il servizio ricevuto?

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

3.2 Quali sono, a Suo parere, i principali aspetti positivi – se ve ne sono - caratterizzanti il servizio ricevuto?  
(indicarne al massimo due)

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3.3 Quali sono, a Suo parere, i principali aspetti negativi – se ve ne sono – caratterizzanti il servizio ricevuto?  
(indicarne al massimo due)

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**4) ASPETTI RELAZIONARI E ASSISTENZIALI**



4.1) Come valuta la disponibilità e cortesia degli operatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.2) Come valuta la professionalità degli operatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.3) Come valuta l'assistenza fornita	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.4) Come valuta la qualità dell'igiene e della cura della persona	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.5) Come valuta gli interventi riabilitativi offerti	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
4.6) Come valuta l'attività di animazione erogata	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so

## 5) ASPETTI ALBERGHIERI

5.1) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
5.2) Come valuta la qualità del vitto offerto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
5.3) Come valuta la quantità del vitto offerto	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so
5.4) come valuta il servizio di trasporto (sicurezza e puntualità)	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Pessimo	Non so

## 6) CAPACITA' DI RISPOSTA AI BISOGNI

Da quando frequenta il nostro centro ...

6.1) ... la qualità della Sua vita è	Molto migliorata	Migliorata	Stabile	Peggiorata	Non so
6.2) ... il Suo livello di autonomia nel fare le cose è ...	Molto migliorato	Migliorato	Stabile	Peggiorato	Non so
6.3) ... la qualità delle Sue relazioni con gli altri è ...	Molto migliorata	Migliorata	Stabile	Peggiorata	Non so
6.4) ... il Suo umore è ...	Molto migliorato	Migliorato	Stabile	Peggiorato	Non so

*Allegato 4*

*MODULO 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.*

*ALLEGATO 5*  
*Contratto di ingresso*

**da sottoscrivere presso l'ufficio 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:

- direttamente al fruitore (ospite)
- al fruitore (ospite) che assolve al pagamento tramite fideiussore / obbligato al pagamento
- 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

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*

.....

## **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, né 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).

Specifichiamo 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 \_\_\_\_\_

*Allegato 6*

*\* RETTE E TARIFFE*

La retta di frequenza è ripartita tra utente e Comune di Residenza (compartecipazione). La cosiddetta "compartecipazione" al pagamento della retta da parte del Comune di Residenza varia in base ai regolamenti vigenti e dell'ISEE del richiedente.

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 provvede - entro 15 giorni successivi l'adozione del provvedimento da parte del Consiglio di Amministrazione - a dare comunicazione delle variazioni e della loro decorrenza (vedasi Contratto di accoglienza).

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.

Per l'anno 2019 (dal mese di febbraio) la retta di frequenza è stabilita in:

CDI SOLDI	€ 28,15
CDI ALZHEIMER	€ 31,40
CDI BARBIERI	€ 28,15
CDI OZANAM	€ 31,40

In caso di assenza la retta è applicata nella misura del 75% dal 1/1/2018.