

CARTA DEI SERVIZI

Cure Intermedie Residenziali



Questo documento è la Carta dei Servizi delle Cure Intermedie di Cremona Solidale.

Qui si possono trovare le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come possono essere utilizzati, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

Mi auguro che il documento risponda a tutte le domande dei cittadini interessati ai nostri servizi; in ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale è a disposizione per fornire ulteriori informazioni e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è stato pensato proprio per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.

Il Direttore

Per contattare la Direzione:

Segreteria della Direzione: 0372 533595-11 - protocollo@cremonasolidale.it



Sommario

La Carta dei Servizi	4
L'Azienda Cremona Solidale	4
Organizzazione della Struttura	4
Comunicazione.....	5
Dove siamo e come raggiungerci	5
La Clinica per le Cure Intermedie (ex IDR)	7
A chi si rivolge.....	7
Come accedere ai servizi	7
Criteri di attribuzione della priorità per l'accesso alla struttura	7
Caratteristiche del servizio	8
Sono definiti interventi di Riabilitazione	8
Specialistica quelli da effettuarsi:	8
Orario dei pasti.....	9
Orario attività riabilitative	10
Corredo necessario	10
Servizio parrucchiera	10
Comfort.....	10
Colloqui con medici	10
Costi	10
Informazioni	11
Rilascio certificazioni e relazioni sanitarie	11
Rilascio della cartella clinica	11
Strumenti di partecipazione e tutela	11
Informazioni utili.....	12
Allegati alla Carta dei Servizi	12

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. È redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

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

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda (www.cremonasolidale.it) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Cure Intermedie, 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 Cremona Solidale

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

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce il 1° gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (Il.P.P.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

Organizzazione della Struttura

Apertura e visita.

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 e con mascherina.

Non è permesso rimanere nei locali di degenza qualora siano in corso visite mediche o pratiche assistenziali.

È sconsigliato l'accesso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

Punti Info - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

riceve dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00. È possibile prendere contatto anche telefonicamente: 0372 - 533651 o via e-mail: info@cremonasolidale.it

Servizio Sociale:

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

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

Comunicazione

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

Cremona Solidale ha scelto di utilizzare strumenti molteplici:

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

Per un idoneo feed-back alla dirigenza aziendale e poter mettere in campo azioni correttive o di miglioramento, per conoscere le aspettative dei fruitori, sono raccolte dal punto Info le segnalazioni dei disservizi e degli apprezzamenti (moduli allegati inoltre alle Carte dei Servizi) ed è istituito un Comitato Di Rappresentanza degli ospiti e dei familiari con il compito di supportare l'azienda nella conoscenza delle necessità degli utilizzatori dei nostri servizi e delle loro valutazioni sulla qualità dei servizi e sulla organizzazione delle comunicazioni

Dove siamo e come raggiungerci

Cremona Solidale è situata in via Zocco 21. È raggiungibile:

Con mezzi privati:

tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

Con mezzi pubblici:

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

È possibile inquadrare il qr code per visualizzare la posizione sul proprio dispositivo.



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 accreditati e a contratto, 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.

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 all'attenzione della bed manager aziendale

Se il paziente è al domicilio, il MMG deve compilare un'apposita scheda unitamente all'impegnativa di ricovero (ricetta regionale rossa); la "scheda di invio e valutazione per il ricovero in cure intermedie ex riabilitazione" è disponibile c/o la nostra portineria e sul sito aziendale. 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 in Reception il giorno dell'ingresso.

Lo stesso giorno inoltre dovrà essere effettuato un colloquio conoscitivo con la Care Manager aziendale per l'identificazione di eventuali criticità socio-assistenziali.

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 e dalla bed manager della Struttura. Si valutano:

- l'appropriatezza rispetto alla tipologia del servizio offerto

- le capacità di recupero delle autonomie e delle funzioni da parte della persona
- 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

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 ed educativa al paziente e/o care giver.

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.

Generale e Geriatrica 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 più lenta 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.).

Mantenimento quelli da effettuarsi:

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:

- 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.

Progetto e programma riabilitativo

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 (P.R.I)** 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 (p.r.i) 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.

Equipe

In ogni nucleo opera un'équipe formata da:

medico

coordinatore

infermieri

personale assistenziale di supporto

fisioterapisti

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 da lunedì a venerdì e sabato mattina dalle ore 09.00 alle ore 12.00 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, pigiama 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.

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 e fredde

È 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 Portineria (piano terreno della Clinica, ingresso di Via Zocco, tel. 0372 53511 mail portineria@cremonasolidale.it)

Colloquio con i coordinatori infermieristici tutti i giorni senza appuntamento dalle ore 13.30 alle ore 15.30

Colloquio con bed manager dalle ore 14.30 alle ore 15.30

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.

Rilascio certificazioni e relazioni sanitarie

La richiesta di certificazione e relazione sanitaria avviene per iscritto, mediante compilazione di apposita modulistica da parte del familiare di riferimento o dell'utente stesso, e consegnata b.m. al Coordinatore dell'Unità di Offerta di interesse o inviata via e-mail all'indirizzo di posta elettronica receptionidr@cremonasolidale.it che provvederà ad inoltrarla al Coordinatore dell'Unità d'Offerta. La documentazione verrà poi rilasciata previo pagamento presso la Reception.

Rilascio della cartella clinica

Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, questi ultimi previa presentazione di atto notorio, possono ottenere il rilascio della copia autentica della cartella clinica, compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso Punto Info - Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP), Palazzina Cure Intermedie. Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità. La copia della cartella clinica può essere ritirata non prima del giorno di dimissione, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta per quella già disponibile e comunque entro un massimo di trenta giorni decorrenti dal giorno del ricevimento della richiesta, per le eventuali integrazioni, previo pagamento della stessa.

Strumenti di partecipazione e tutela

DAT- Disposizioni Anticipate di Trattamento (Legge 22.12.2017, N. 219) L'Azienda si impegna al rispetto delle disposizioni anticipate di trattamento come da indicazioni prescritte dalla legge. Pertanto gli ospiti, i familiari o chiunque sia a conoscenza di eventuali disposizioni riguardanti l'ospite ricoverato è tenuto ad informare la Direzione Sanitaria e/o il Medico di Reparto.

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

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

Punto Info - Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi; assicura informazione, accoglienza,

tutela e partecipazione; raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda. La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

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

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

L'Azienda tutela la **Privacy** applicando le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali e sensibili e liberatoria per l'utilizzo di foto e video. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui delegate.

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) disciplina il ruolo e le modalità di funzionamento del **Comitato di Rappresentanza (comitatoparenti.2022@cremonasolidale.it)** Alla rappresentanza degli ospiti è assegnata la finalità di concorrere con l'Azienda ed i suoi operatori a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati. Presso la Portineria di Cremona Solidale, inoltre, vi è una cassetta di ricevimento posta dedicata al Comitato: chiunque può lasciare indicazioni, suggerimenti, richieste, indicando i propri recapiti per poter essere richiamato.

Informazioni utili

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

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

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

Allegati alla Carta dei Servizi

Allegato 1- La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana

Allegato 2 - Il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso)

Allegato 3 - I documenti relativi alla Privacy

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella clinica

Allegato 5 - Richiesta di certificazioni sanitarie

Allegato 6 - Tabella rette e costi aggiuntivi - assenze

Allegato 7 - Menù tipo settimanale

Allegato 8 – Regolamento del servizio di Lavanolo e gestione degli indumenti degli ospiti

Allegato 9 – Reclamo/encomi

Allegato 10 - I Questionari di gradimento in uso nell'anno

Il Bilancio Sociale

La documentazione allegata può essere richiesta al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it o reperibile sul sito www.cremonasolidale.it