

CARTA DEI SERVIZI

Residenza per anziani “DUEMIGLIA”



Questo documento è la Carta dei Servizi Residenziali 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
L'organizzazione della struttura	4
Comunicazione.....	5
Dove siamo e come raggiungerci	5
Cosa è la Residenza per Anziani "Duemiglia"	7
Finalità obiettivi	7
A chi si rivolge la Residenza	7
Quando avviene la dimissione di un ospite.....	8
L'inadeguatezza dell'offerta può essere supportata da:	8
Le valutazioni multiple risultano inadeguate se si verificano le seguenti condizioni:.....	8
Spazi ed ambienti interni disponibili	8
Giorni e orari di funzionamento	9
Servizi e attività proposte agli ospiti.....	9
Assistenza sanitaria degli ospiti	10
Quali operatori garantiscono il funzionamento della Residenza.....	10
Come si fa ad accedere alla Residenza	10
Accesso alla comunità.....	11
Quanto costa essere accolti.....	11
A chi rivolgersi per informazioni e necessità	11
Informazioni utili.....	12
Strumenti di partecipazione e tutela	13
Allegati alla Carta dei Servizi	14

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.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

L'organizzazione della struttura

Apertura e visita.

Il termine della Pandemia ha ripristinato l'ingresso alla Struttura pur con aumento delle condizioni di prevenzione. Gli orari possono essere modificati dalla Direzione Sanitaria e dall'andamento del Piano Pandemico.

Punto 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:

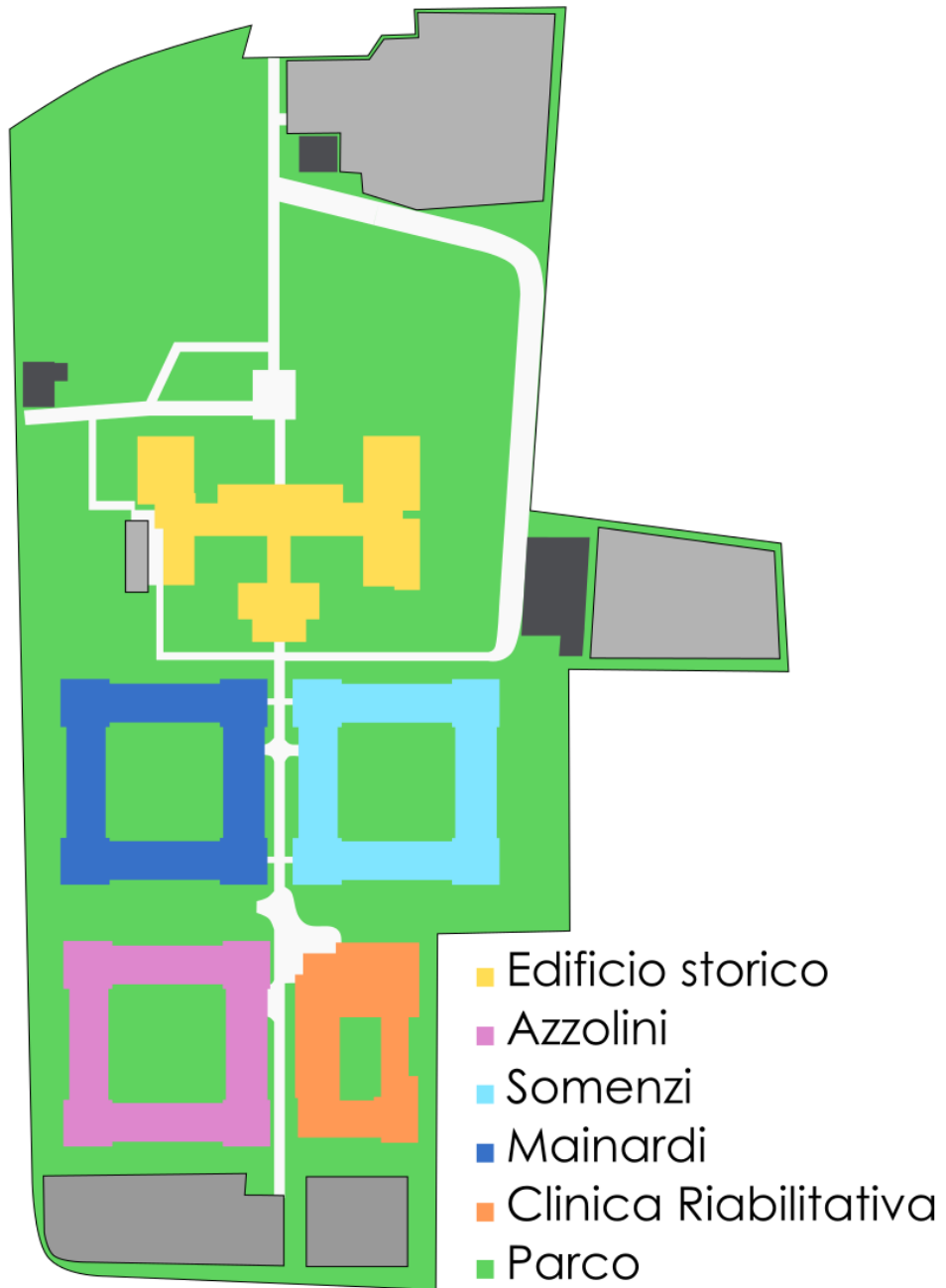
Con mezzi privati:

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.



Cosa è la Residenza per Anziani “Duemiglia”

La Residenza per Anziani “Duemiglia” è un servizio sperimentale di tipo residenziale, ad indirizzo prevalentemente sociale, ma che garantisce anche una protezione assistenziale di base. È destinato a persone anziane autosufficienti- superiori a 65 anni - in condizione di fragilità, che si trovino nella necessità (sia temporanea, sia definitiva), di poter continuare a mantenere le proprie autonomie purché collocate all'interno di un contesto di gruppo e di maggiore tutela. Le motivazioni che possono condurre alla richiesta di inserimento in Residenza possono essere diverse:

- lontananza o mancanza di riferimenti parentali tali da garantire all'anziano il necessario supporto per rimanere nella propria abitazione;
- esiti da malattie e/o ricoveri che suggeriscano – anche solamente per un periodo limitato – l'opportunità di accoglienza in un contesto tutelante;
- condizioni personali emotivamente critiche a causa di eventi familiari e personali significativi;
- insicurezza personale legata a perdita, sia pure iniziale e parziale, di alcune autonomie;
- solitudine e/o scelta di condividere con altri le proprie giornate.

Finalità obiettivi

La Residenza persegue le seguenti finalità:

- permettere all'anziano di vivere in un contesto sicuro e tutelante, dove le inabilità o criticità legate all'invecchiamento o ad esiti di patologie dell'invecchiamento siano ridotte grazie alla presenza di ausili, tra cui anche personale dedicato all'assistenza di base;
- supportare la famiglia nella cura del proprio congiunto;
- offrire servizi adeguati alle diverse problematiche delle persone anziane con la funzione di:
 - mantenere le proprie competenze e capacità, in particolare quelle legate all'autonomia, al benessere e alla sicurezza personale;
 - contenere e ridurre, dove e se possibile, i comportamenti inadeguati, con particolare riguardo per quelli di tipo rinunciatario;
 - contribuire a sollecitare atteggiamenti positivi verso la vita di gruppo, verso la socialità e la conservazione delle relazioni amicali e familiari;

A chi si rivolge la Residenza

La Residenza accoglie persone anziane di età superiore a 65 anni all'ingresso che abbiano funzioni cognitive non compromesse e buona autonomia negli spostamenti. Ospiti con età inferiore possono essere accolti solamente qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- richiesta di un servizio sociale;
- disponibilità di posti ed assenza di domande in lista d'attesa.

La Residenza può accogliere sino a 24 persone, di entrambi i sessi.

Quando avviene la dimissione di un ospite

La Residenza organizza le dimissioni in modo partecipato da parte dell'anziano/a e dei suoi familiari/conoscenti di riferimento.

La dimissione può essere determinata da richiesta dell'ospite o della struttura.

Nel caso in cui sia l'ospite a richiedere la dimissione, va fatta firmare una richiesta di dimissione e vanno consegnate alla persona:

- documentazioni sanitarie rilevanti presenti in cartella
- effetti personali
- nota di dimissione se dimissione programmata con rientro al domicilio oppure dimissione per insoddisfazione rispetto al servizio erogato oppure dimissione per trasferimento ad altro servizio e relazione sull'andamento della ammissione.

Nel caso in cui sia la struttura a richiedere la dimissione la procedura è la seguente:

- presenza di valutazioni multiple di inadeguatezza dell'offerta di servizi da parte della struttura rispetto ai bisogni espressi dalla persona
- trasmissione delle medesime valutazioni all'AS di riferimento, se presente, e comunicazioni avvenute con i care givers
- definizione di un percorso di dimissione accompagnato.

L'inadeguatezza dell'offerta può essere supportata da:

- motivi sanitari
- motivi comportamentali dell'ospite.

Le valutazioni multiple risultano inadeguate se si verificano le seguenti condizioni:

- Barthel inferiore a 70
- MMSE inferiore a 16
- cadute ripetute durante l'ultimo mese (una ogni settimana)
- disorientamento costante nell'ambito della struttura
- aggressività incontrollata
- instabilità sanitaria (due ricoveri nello stesso mese, valori anomali dei parametri vitali, diabete scompensato, crisi ipertensive ricorrenti e non contenibili attraverso la normale terapia farmacologia)
- assunzione irresponsabile di alcool o di altre sostanze che producono dipendenza o deviazioni della condotta comportamentale

Spazi ed ambienti interni disponibili

La Residenza "Duemiglia" è collocata al primo piano del palazzo storico "Soldi", in via Brescia 207. Complessivamente dispone dei seguenti locali:

- stanze ospiti singole
- bagni attrezzati (n.6)
- bagno con box doccia per bagni assistiti (n.1)
- sala pranzo (n.1)

- sala polifunzionale: laboratorio per le attività manuali, sala lettura e TV (n.1)
- zona relax - veranda (n.2)
- ufficio Infermiera per la conservazione dei medicinali di pronto soccorso e dei blister con i farmaci della settimana (n.1)
- ufficio per gli incontri di equipe, incontri con le famiglie ed i servizi sociali, per la conservazione del materiale cartaceo, tra cui le cartelle degli ospiti (n.1)
- locali accessori: ripostiglio smaltimento biancheria sporca/pulita; magazzino detersivi e carrello delle pulizie; ripostiglio materiali vari; magazzino (n.4)
- tisaneria-cucina per lo sporzionamento e il lavaggio delle stoviglie (n.1)
- Inoltre la struttura dispone di un ascensore dedicato.

Giorni e orari di funzionamento

La Residenza "Duemiglia" è aperta tutto l'anno (365 giorni l'anno) per 24 ore al giorno. I parenti possono accedere alla struttura in qualsiasi momento, nel rispetto della privacy degli altri ospiti e nel rispetto delle attività programmate. Pertanto, gli orari più consoni per effettuare le visite - se non vi sono altre necessità che possono essere concordate con il personale - sono quelli di metà mattina (dalle 9.30 alle 11.30) e quelli del pomeriggio (dalle 15.30 alle 18.30).

Nel periodo legato all'emergenza pandemica gli orari potrebbero subire modifiche.

Servizi e attività proposte agli ospiti

L'offerta di servizi e prestazioni erogati afferiscono a tre aree di bisogno:

- cura del sé: aiuto nella gestione dell'igiene personale; addestramento al mantenimento delle autonomie possibili, attraverso strategie sicure o l'ausilio di semplici strumenti; aiuto nella gestione dell'abbigliamento (acquisto, scelta, lavaggio, riordino, etc.); corretta alimentazione;
- cura dell'ambiente di vita: supporto per la gestione e riordino del proprio ambiente di vita, nel rispetto delle libertà e dei desideri individuali (personalizzazione della propria camera); pulizia ordinaria e straordinaria della stanza;
- vita sociale: attività di gruppo (laboratori espressivi; ginnastica dolce; gruppi di lettura e laboratorio dei ricordi; etc.); attività conviviali con i propri familiari.

Di seguito, si riporta – a titolo esemplificativo – una giornata tipo presso la nostra Residenza "Duemiglia":

- 07.00 sveglia / assistenza nell'igiene mattutina / docce sulla base della programmazione settimanale
- 08.00 colazione
- 10.00 attività di socializzazione
- 12.00 pranzo
- 15.30 attività di socializzazione
- 18.00 cena
- 20.00 attività di preparazione alla notte

Il pasto è preparato dalla cucina di "Cremona Solidale". Il menù si caratterizza in base alla stagione ed è strutturato su 4 settimane. Sono previste diete speciali.

Le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali ed arredi è garantito dal servizio pulizie interno l'Azienda con 6 accessi settimanali. Gli operatori sono riconoscibili dalla divisa azzurra.

Assistenza sanitaria degli ospiti

Con l'ammissione alla Residenza "Duemiglia", gli ospiti mantengono il proprio Medico di Medicina Generale. Tuttavia – al fine di garantire un'adeguata assistenza degli ospiti – la struttura offre:

- supporto nella assunzione dei farmaci (gli ospiti sono aiutati ad assumere in modo regolare e nel rispetto degli orari stabiliti i farmaci prescritti dal MMG)
- segnalazione all'esaurirsi della scorta farmaci;
- controllo del peso corporeo e verifica mensile del valore della pressione arteriosa;
- controllo dei valori della glicemia, in caso di necessità o per ospiti con patologia conclamata di diabete;

Eventuali situazioni di malessere sono immediatamente segnalate ai familiari e al MMG di riferimento. Gli interventi d'urgenza sono gestiti attraverso un apposito protocollo.

I familiari sono tenuti a mantenere sempre adeguata scorta di medicinali e a consegnare - nei casi di variazione del farmaco, della posologia, degli orari di assunzione – la prescrizione del MMG. I familiari sono inoltre tenuti a mantenere costanti contatti con il MMG affinché non vengano a mancare - con l'ammissione in Residenza - adeguate cure e sorveglianza sullo stato di salute del loro congiunto.

Quali operatori garantiscono il funzionamento della Residenza

I servizi alberghieri e di cura degli ospiti sono realizzati da ASA qualificati, riconoscibili dalla divisa bianca. La turnazione degli ASA garantisce una copertura assistenziale dalle ore 6.48 alle ore 21.00 (mattina 06.48-14.00 / pomeriggio 13.48/21.00).

L'assistenza sanitaria ordinaria è supervisionata da un infermiere (riconoscibile dalla divisa bianca con profilo azzurro del collo). Rientrano tra le sue attività: la rilevazione parametri vitali; la custodia dei farmaci e predisposizione dei blister della terapia; la gestione dei contatti con il MMG e la famiglia. Il personale infermieristico è in condivisione con il CDI.

Come si fa ad accedere alla Residenza

La domanda di ammissione deve essere presentata al Punto Info di Cremona Solidale (piano terra 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. Ad ogni domanda segue un incontro alla presenza del richiedente e dei suoi familiari/care givers per la presentazione del servizio. Durante l'incontro sono raccolte le informazioni utili per una valutazione di appropriatezza alla struttura e per la predisposizione - in caso di accettazione della domanda - di un progetto di inserimento.

La Lista di attesa dei richiedenti è conservata presso il Punto Info aziendale ed è costruita assegnando un punteggio ad ogni richiedente.

Accesso alla comunità

Quando la persona viene chiamata per disponibilità di un posto si contatta la famiglia e si fissa un appuntamento.

In questa sede si valuta definitivamente l'idoneità della persona, si affrontano gli eventuali dubbi e perplessità e si prendono accordi sull'ingresso (giorno e modalità).

Il giorno dell'ingresso i familiari e/o l'interessato si recano al punto INFO per la sottoscrizione del contratto.

Quanto costa essere accolti

La retta giornaliera di frequenza è definita dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, in accordo con il Comune di Cremona.

La retta comprende:

- tutti i servizi alberghieri, compresa la mensa.

La retta non comprende:

- spese aggiuntive in caso di gita, i biglietti di bus o treni, i pasti se consumati al di fuori della Residenza
- spese per abbigliamento personale, le spese per generi destinati all'igiene personale.

Su richiesta specifica dell'ospite l'Azienda può fornire i seguenti servizi a pagamento:

- parrucchiera/barbiere (allegato 6)
- podologo (allegato 6)
- lavanderia (allegato 8)

A chi rivolgersi per informazioni e necessità

La Residenza opera affinché vi sia un costante e stretto rapporto tra personale e familiari di riferimento nella ricerca di occasioni di scambio e di confronto, per mantenere sempre monitorato il percorso di accoglienza dell'ospite e per adeguare le azioni alle diverse esigenze espresse.

È possibile avere informazioni ed indicazioni utili sul funzionamento della Residenza e sulle modalità per la presentazione della domanda contattando l'Assistente Sociale aziendale:

- al numero di telefono 0372 533708
- via e-mail all'indirizzo assistente.sociale@cremonasolidale.it

Per le questioni riguardanti la fatturazione e il pagamento della retta, il referente è l'Ufficio Ragioneria, contattabile:

- al numero di telefono 0372 533592
- via e-mail all'indirizzo ragioneria@cremonasolidale.it

Sovrintende e governa il lavoro interno alla Comunità il Coordinatore e - in sua assenza ed in sua collaborazione – l'infermiere referente.

È possibile richiedere una visita guidata alla Residenza per conoscerla - prima di avanzare richiesta di accoglienza – contattando il punto info allo 0372 533651.

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.

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.

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