

## CARTA DEI SERVIZI

# Servizi e Prestazioni a regime Privatistico



*Questo documento è la Carta dei Servizi per i servizi e le prestazioni in regime privato.*

*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](mailto:protocollo@cremonasolidale.it)



## Sommario

---

La Carta dei Servizi .....	4
L'Azienda Cremona Solidale .....	4
Organizzazione della Struttura .....	4
Comunicazione.....	4
Dove siamo e come raggiungerci .....	5
Cosa sono le prestazioni e i servizi in regime privatistico.....	7
Quali sono le prestazioni offerte dai servizi in regime privatistico .....	7
Come si fa ad accedere ai servizi ed alle prestazioni in regime privatistico.....	10
Strumenti di partecipazione e tutela .....	12
Allegati alla Carta dei Servizi .....	13

## 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](http://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](mailto: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".

## Organizzazione della Struttura

### *Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)/Info point:*

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](mailto:info@cremonasolidale.it)

### 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:***

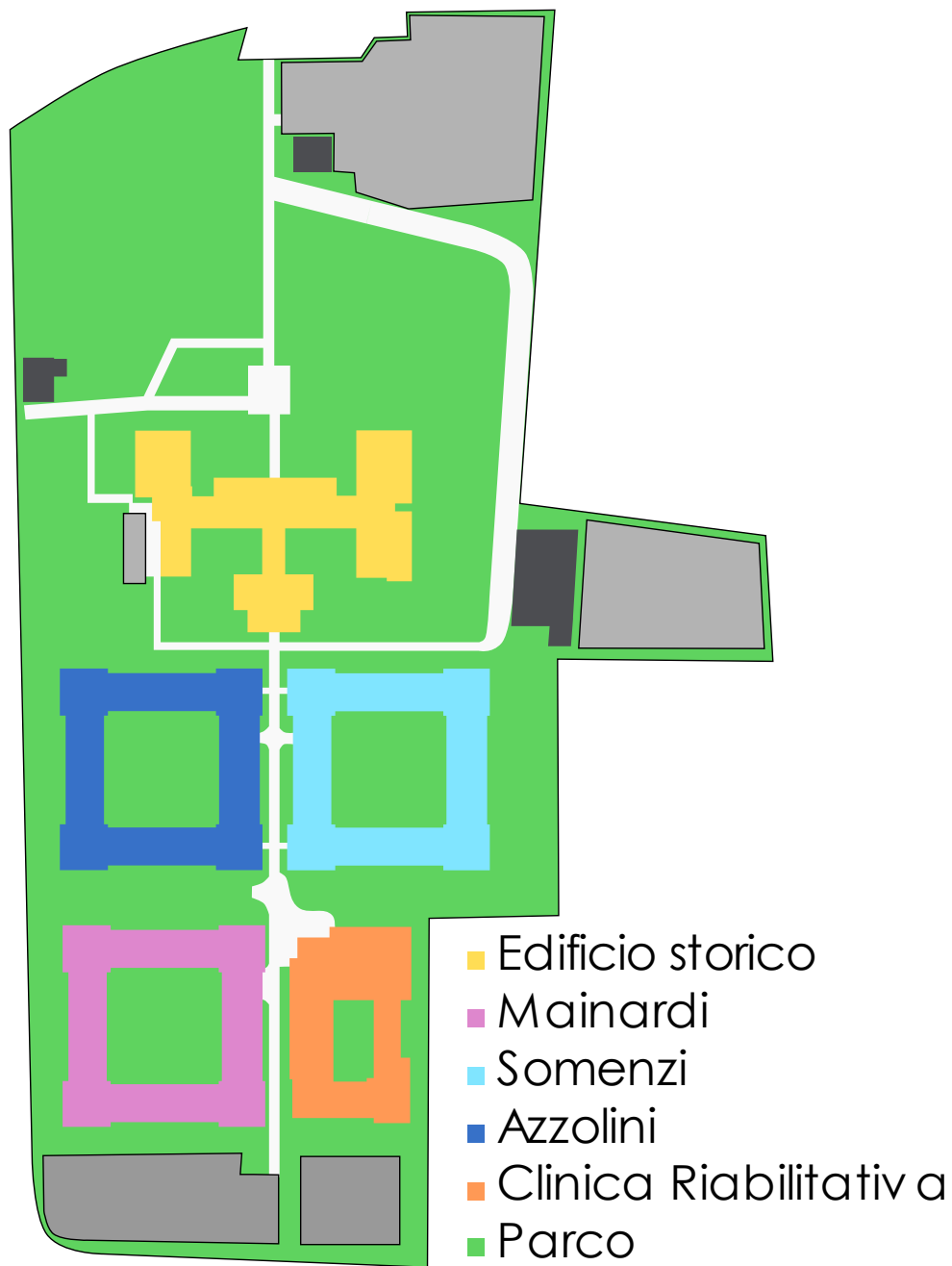
tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

#### ***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 sono le prestazioni e i servizi in regime privatistico**

---

Servizi e prestazioni sono definite "privatistiche" in quanto possono essere richieste liberamente dal cittadino; il loro costo è a totale carico del richiedente.

I servizi e le prestazioni cosiddette "privatistiche" erogate da Cremona Solidale si dividono in:

- **Ambulatorio specialistico privato**
- **Ambulatorio riabilitativo privato**
- **Ambulatorio infermieristico privato e podologia**
- **Prestazioni domiciliari (C-DOM Privato)**
- **Ricovero temporaneo in RSA**

**Il Responsabile della Struttura è il Direttore Sanitario dott.ssa Simona Gentile**

### **Quali sono le prestazioni offerte dai servizi in regime privatistico**

#### **Ambulatorio specialistico privato**

##### ***Ambulatorio Cardiologia***

È rivolto a: soggetti ancora sani, ma portatori di fattori di rischio (ipertesi, dislipidemic, fumatori, diabetici, donne in menopausa); persone affette da ipertensione, cardiopatia ischemica cronica, con esiti di infarto, miocardiopatie, malattie delle valvole cardiache e scompenso cardiaco. Offre:

- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma
- Visita specialistica: anamnesi per individuare i fattori di rischio e le malattie presenti; conclusione diagnostica con indicazioni terapeutiche

##### ***Ambulatorio Chirurgia Generale***

È rivolto a pazienti che necessitano di controlli post-operatori, di medicazioni o di un approfondito inquadramento diagnostico. Offre:

- Visita specialistica con stesura di relazione clinica per il Medico di Medicina Generale e consiglio di prescrizione farmacologica o di approfondimento con esami strumentali
- Piccoli interventi ambulatoriali

### ***Ambulatorio Neurologia***

È rivolto a pazienti con patologie ischemiche, neoplastiche e degenerative del cervello (come – per esempio – il Morbo di Parkinson) e offre:

- Visita specialistica e relazione clinica per il Medico di Medicina Generale, con eventuale consiglio di prescrizione farmacologica o di approfondimento con esami strumentali.

### ***Ambulatorio Ortopedico***

Il servizio si rivolge a pazienti di ogni età, con problematiche articolari ossee e muscolari di tipo degenerativo, traumatico o neoplastico e offre:

- Visita specialistica e relazione clinica per il Medico di Medicina Generale, con eventuale consiglio di prescrizione farmacologica o di approfondimento con esami strumentali
- infiltrazioni
- visite post-operatorie o di controllo, visione esami
- medicazioni

### ***Ambulatorio Fisiatrico***

L'ambulatorio è dedicato alla valutazione delle seguenti problematiche:

- disturbo del cammino, problematiche funzionali, cadute
- prescrizioni di terapia riabilitativa dopo interventi chirurgici o patologie croniche riacutizzate

### ***Ambulatorio Geriatrico***

È rivolto prevalentemente ad una popolazione ultra sessantacinquenne e offre:

- Visita specialistica, con relazione clinica per il Medico di Medicina Generale ed eventuale consiglio di prescrizione farmacologica o di approfondimento con esami strumentali valutando problematiche quali: disturbo del cammino, problematiche funzionali, cadute, problemi cognitivi, depressione, ansia, insonnia, disturbi dell'appetito, malnutrizione.
- Esecuzione di test funzionali (IADL, BADL, Tinetti, Barthel, MMSE)
- Certificazioni ai fini previdenziali (invalidità civile e di accompagnamento) o valutazioni per l'idoneità della patente



### **Ambulatorio Psicologia**

È rivolto a soggetti adulti, anziani e tardo-adolescenti e offre le seguenti prestazioni:

- Valutazione Neuropsicologica:
- Diagnosi di demenza e disturbi cognitivi
- Valutazione di monitoraggio dei disturbi cognitivi e patologie neurologiche
- Certificazione per domanda di invalidità e/o accompagnamento
- Certificazione per il rinnovo della patente di guida
- Colloquio psicologico (clinico, di supporto)
- Inquadramento diagnostico dei disturbi psicologici

### **Ambulatorio di Psicoterapia**

È rivolto a soggetti adulti, anziani e tardo-adolescenti che presentano disturbi d'ansia, panico, fobie, disturbi del sonno, disturbi dell'umore, depressione, disturbi della personalità, lutti, traumi, stress lavoro-correlato, disturbi psicosomatici.

### **Ambulatorio Riabilitativo privato**

Compongono l'equipe dell'ambulatorio specialistico riabilitativo privato il coordinatore riabilitativo, i fisioterapisti, la terapeuta occupazionale e la logoterapista. In particolare è dedicato alla riabilitazione:

- ortopedica
- reumatologica
- neurologia
- cardiologica
- respiratoria

### **Ambulatorio Infermieristico privato e podologia**

Compongono l'equipe dell'ambulatorio specialistico privato gli infermieri delle Cure Intermedie. È rivolto a tutta la popolazione e offre:

- Iniezioni intramuscolari e sottocutanee
- Medicazioni semplici, complesse e avanzate relative a ferite chirurgiche, traumatiche, ulcere vascolari o lesioni da decubito
- Cateterismo vescicale
- Rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione ossigeno)
- Misurazione glicemia capillare
- Tracciato elettrocardiografico
- Cura delle stomie (PEG, colostomia, ileostomia, ecc.)

### **Prestazioni domiciliari (C-DOM privato)**

È rivolto alla popolazione che necessita di interventi privati al domicilio in ambito fisioterapico (quali massoterapia, linfo-drenaggio, riabilitazione ortopedica/neurologica/cardiologica), infermieristico (prelievi, terapie iniettive, medicazioni semplici o complesse, gestione catetere) o di interventi di assistenza all'igiene.

### **Ricovero temporaneo in RSA**

Il personale medico, la Coordinatrice Infermieristica (RSA Somenzi), il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisioterapista, l'educatore compongono l'equipe del servizio di ricovero temporaneo in RSA. Il servizio è dedicato all'accoglienza e all'assistenza di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani.

### **Come si fa ad accedere ai servizi ed alle prestazioni in regime privatistico**

#### ***Ambulatorio riabilitativo privato/ Ambulatorio specialistico privato/ambulatorio infermieristico privato***

I cittadini che intendono usufruire di prestazioni ambulatoriali private devono rivolgersi in prima istanza alla Reception presso le Cure Intermedie per la valutazione del tipo di richiesta e per permettere l'organizzazione delle prestazioni.

La Reception presso le Cure Intermedie accoglie le richieste e fornisce informazioni (telefono 0372 533747 – 0372 533736, mail [receptionidr@cremonasolidale.it](mailto:receptionidr@cremonasolidale.it), dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00).

#### ***Prestazioni domiciliari (C-DOM privato)***

I cittadini che intendono usufruire di prestazioni domiciliari private devono rivolgersi in prima istanza all'Ufficio C-DOM - RSA aperta presso Presidio Azzolini - piano terra, per la valutazione del tipo di richiesta e per permettere l'organizzazione delle prestazioni attraverso il proprio personale.

Il servizio può essere contattato per informazioni e richieste di chiarimento attraverso:

e-mail: [adi@cremonasolidale.it](mailto:adi@cremonasolidale.it)

Numeri dell'ufficio C-DOM- RSA aperta 0372 533586 oppure 0372 533762 (da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00).

#### ***Ricovero temporaneo in RSA***

I cittadini che intendono usufruire di un periodo di ricovero temporaneo in RSA in regime privatistico devono recarsi al Punto Info presso le Cure Intermedie 0372 533651 - mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it) (da lunedì a venerdì 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00).

### **Quale è il costo dei servizi e delle prestazioni in regime privatistico**

Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al venerdì esclusi i festivi.

### ***Ambulatorio specialistico privato***

Le visite specialistiche in regime privatistico hanno costi diversificati in base alla tipologia di visita/prestazione specialistica.

### ***Ambulatorio riabilitativo privato***

Le prestazioni riabilitative in regime privatistico hanno costi diversificati in base alla tipologia di prestazione.

### ***Ambulatorio infermieristico privato***

Le prestazioni infermieristiche in regime privatistico hanno costi diversificati in base alla tipologia di prestazione.

### ***Prestazioni domiciliari (C-DOM privato)***

Le prestazioni domiciliari in regime privatistico hanno costi diversificati in base alla tipologia di prestazione e alla residenza del richiedente.

### ***Ricovero temporaneo in RSA***

Il ricovero temporaneo in RSA prevede la sottoscrizione di un contratto e del versamento di una caparra che è pari ad una mensilità media.

La retta giornaliera per il ricovero temporaneo – per l'anno 2024 – è di euro =104,50=

Diversamente dalle degenze su posti accreditati, il medico di medicina generale della persona non viene revocato ma permane nella sua funzione di medico prescrittore.

Pertanto la persona, al momento dell'ingresso, dovrà presentarsi con il prospetto della terapia farmacologica in corso, prescritta dal medico curante, e con la fornitura dei farmaci stessi, del materiale di medicazione, in modo che sia coperto tutto il periodo di ricovero, od almeno le necessità di un mese. Sarà cura dei familiari, o di altra persona delegata, provvedere al ripristino delle scorte.

La diagnostica di laboratorio sarà effettuata su richiesta del medico curante. Analogamente avverrà per la diagnostica per immagini e per le consulenze specialistiche; tali prestazioni, ancora con ricetta del S.S.R. a firma del curante, saranno eseguite presso il Presidio Ospedaliero di Cremona od altra struttura esterna, con trasporto a carico del ricoverato.

È prevista l'erogazione di prestazioni di riattivazione motoria generale in gruppo. Se gradito, si potrà inoltre accedere al programma animativo di Presidio.

Resta a carico dell'Azienda l'assistenza sanitaria sulle 24 ore, le prescrizioni farmacologiche, ECG e gli esami ematici di ingresso effettuati dai sanitari interni, come pure le indagini diagnostiche richieste in urgenza. Resta inoltre a carico dell'Azienda la prestazione alberghiera e la fornitura dei presidi assorbenti.

## Strumenti di partecipazione e tutela

---

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.

**L'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 valutazione del **grado di soddisfazione degli utenti** viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto.

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.

La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana, il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso), i documenti relativi alla Privacy, i Questionari di gradimento in uso nell'anno, il Bilancio Sociale, reclamo, richiesta di copia di cartella clinica, richiesta di certificazione sanitaria, rette sono reperibili sul sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it) alla sezione RSA oppure chiedendoli al Punto Info: 0372 533651 - mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it)

## **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) - **Pertinente per ricovero temporaneo in RSA**

Allegato 3 - I documenti relativi alla Privacy

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella clinica – **Pertinente per ricovero temporaneo in RSA**

Allegato 5 - Richiesta di certificazioni sanitarie

Allegato 6 -Tabella rette e costi aggiuntivi – assenze

Allegato 7 - Menù tipo settimanale - **Pertinente per ricovero temporaneo in RSA**

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

- **Non pertinente**

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](mailto:info@cremonasolidale.it) o reperibile sul sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)