

## CARTA DEI SERVIZI

# SAD (Servizi Assistenziali Domiciliari)



*Questo documento è la Carta dei Servizi domiciliari 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](mailto:protocollo@cremonasolidale.it)



## Sommario

---

La Carta dei Servizi .....	4
L'Azienda Cremona Solidale .....	4
L'organizzazione della struttura .....	4
Comunicazione.....	4
Dove siamo e come raggiungerci .....	5
Cosa è il SAD (Servizio Assistenza Domiciliare) .....	7
A chi si rivolge il servizio SAD .....	7
Come aprire il servizio SAD .....	7
Voucher "dimissioni protette" .....	7
Tipologia di prestazioni previste .....	7
Tempi di attivazione del servizio dalla richiesta.....	8
Articolazione nel tempo .....	8
Assistenza socio sanitaria privata .....	8
Rilascio della cartella clinica .....	9
Strumenti di partecipazione e tutela .....	10
Allegati alla Carta dei Servizi .....	11

## 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".

### **L'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)

#### **Servizio Sociale:**

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

### **Dove siamo e come raggiungerci**

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

#### **Con mezzi privati:**

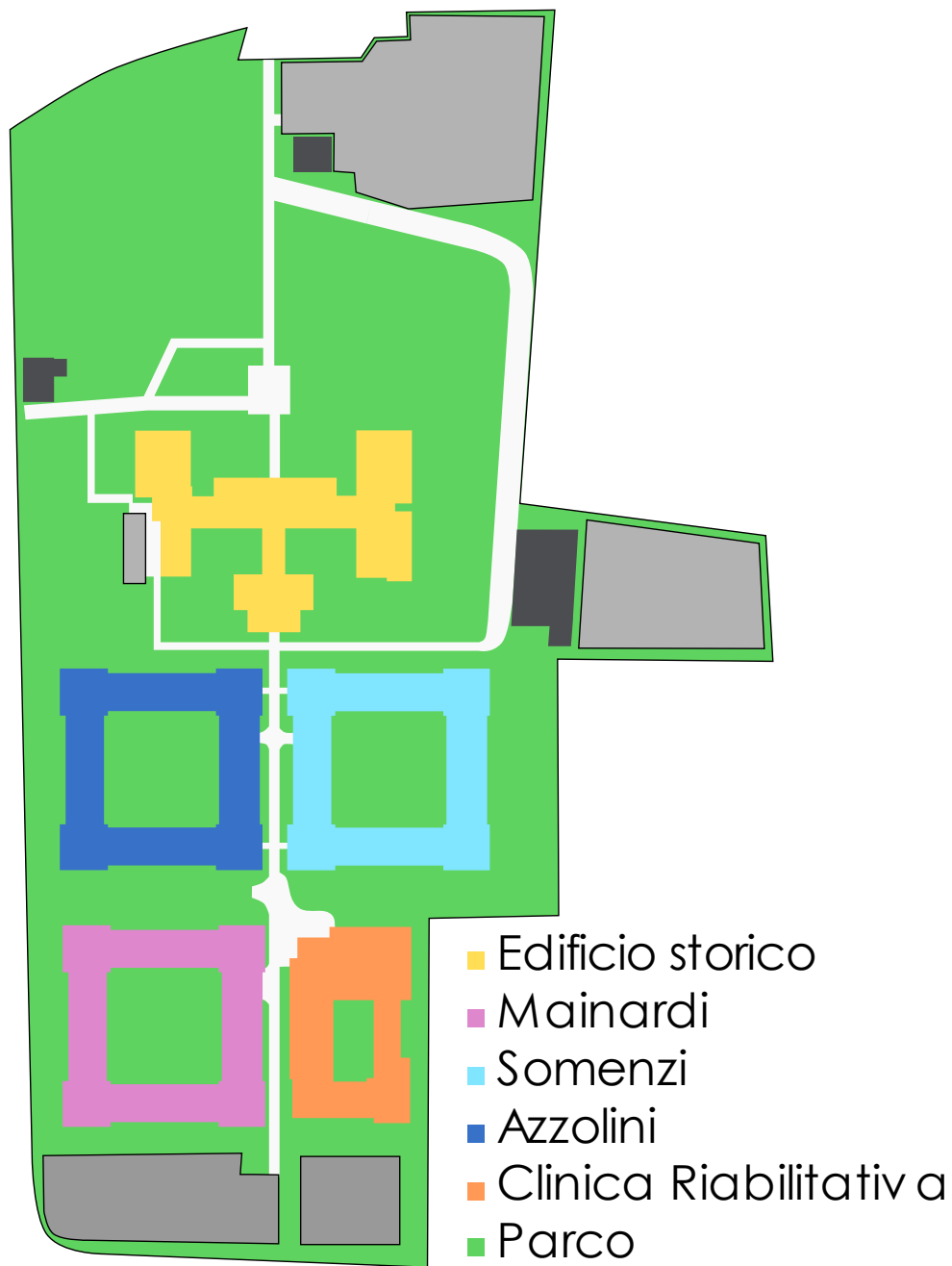
tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

#### **Con mezzi pubblici:**

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

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





## Cosa è il SAD (Servizio Assistenza Domiciliare)

---

Il **SAD** è un **Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale**, nato per portare al domicilio del paziente **servizi di assistenza di base personalizzati**, per garantire e sostenere la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si propone, nei confronti degli utenti cui è destinato, di sviluppare i seguenti obiettivi:

- favorire la permanenza nel proprio contesto socio-familiare;
- mantenere e/o sviluppare l'autonomia residuale;
- ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura

### A chi si rivolge il servizio SAD

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto prevalentemente ad anziani e disabili **in situazione di fragilità sociale, di non autosufficienza o ridotta autosufficienza**, temporanea o protratta.

### Come aprire il servizio SAD

Le **persone interessate ed in stato di necessità**, devono inoltrare la domanda ai Servizi Sociali del proprio comune di residenza. Nella maggior parte dei casi, si accede al servizio dietro presentazione della dichiarazione ISEE, in base alla quale verrà stabilita, se dovuta, la quota parte a carico del cittadino. Il Servizio Sociale valuterà il bisogno e – in relazione ad esso – elaborerà un progetto individualizzato d'intervento (PAI) condiviso con il beneficiario e la famiglia. Al momento della domanda il cittadino ha la facoltà di **scegliere l'Ente Accreditato** per l'erogazione del Servizio attraverso la consultazione dell'elenco degli Enti Erogatori del servizio di Assistenza Domiciliare di cui l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale fa parte.

Per i soli cittadini residenti nel Comune di Cremona, è possibile richiedere informazioni attraverso:

- Sportello POIS in C/so V. Emanuele, 42 (piano terra) 26100 Cremona CR (Tel. 0372 407316 Email: pois@comune.cremona.it). Si prega di consultare gli orari di apertura al sito istituzionale del Comune di Cremona.

### Voucher “dimissioni protette”

Il SAD di Cremona Solidale eroga prestazioni di assistenza domiciliare attraverso l'attivazione di voucher “dimissioni protette” per i residenti nell'Ambito di Cremona in fase di dimissione da presidi ospedalieri/riabilitativi, le quali evidenziano, nella prospettiva del rientro al domicilio, esigenze di assistenza nella cura di sé, dovuta alle nuove condizioni di salute, verificatesi a seguito dell'evento clinico motivo del ricovero. Il voucher “dimissioni protette” ha una durata massima di 2 settimane.

### Tipologia di prestazioni previste

Il servizio di assistenza domiciliare è svolto presso il domicilio della persona da operatori OSS qualificati. Le aree di intervento principali riguardano:

- aiuto nell'igiene della persona;
- aiuto nella cura della persona;
- assistenza al pasto;
- aiuto per il governo dell'alloggio abitativo e attività domestiche;
- socializzazione, vita di relazione e integrazione con il territorio

### **Tempi di attivazione del servizio dalla richiesta**

Il servizio verrà attivato entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del PAI (Piano Assistenziale Integrato).

### **Articolazione nel tempo**

Il servizio è garantito per 12 mesi l'anno ed articolato nella fascia oraria dalle ore 06:00 alle ore 20:00 per n. 7 giorni settimanali dal lunedì al sabato e nei giorni festivi. Orari e giorni di erogazione del servizio vengono concordati tra Utente e Ente erogatore sulla base delle necessità di entrambi.

### **Assistenza socio sanitaria privata**

Ai suddetti servizi, se non attivabili attraverso il Servizio Sanitario Regionale per mancanza dei requisiti di ingresso, il cittadino può **accedere in modalità privata**. L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale garantisce, anche privatamente, lo stesso standard di **qualità organizzativa e professionale**. Per maggiori informazioni sulle modalità di attivazione del servizio privato, **contattare il servizio di ambito territoriale di Cremona Solidale**:

- e-mail: [adi@cremonasolidale.it](mailto:adi@cremonasolidale.it); è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- Segreteria telefonica 0372 533586; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- Telefono del centralino: 0372 533511: a cui chiedere del servizio cure domiciliari
- Numeri dell'ufficio C-DOM - RSA aperta - SAD 0372 533586 oppure 0372 533762 da contattare o accedere da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00

### **Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari**

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili.
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.



A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, trasferimenti ad altri servizi, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.

### **Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio SAD**

L'Azienda fornisce divise e cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve essere completo di fotografia in formato tessera, riportare il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, avere in evidenza il logo dell'Azienda di appartenenza.

### **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 AUTENTICATA DELLA CARTELLA CLINICA, compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso **l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)/Punto Info**, Palazzina Cure Intermedie. Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità. Il richiedente è tenuto a versare una determinata quota. 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.

## **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.

**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 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](http://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.

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 della 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) - **Non pertinente**

Allegato 3 - I documenti relativi alla Privacy - **Non pertinente**

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella clinica

Allegato 5 - Richiesta di certificazioni sanitarie

Allegato 6 -Tabella rette e costi aggiuntivi – assenze - **Non pertinente**

Allegato 7 - Menù tipo settimanale - **Non pertinente**

Allegato 8 – Regolamento del servizio di Lavanolo 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)