

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato per anziani

Barbieri



Questo documento è la Carta dei Servizi dei CDI 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
CDI Barbieri	7
A chi è rivolto	7
Come presentare la domanda.....	7
Ammissione.....	8
Come avviene l'inserimento di un nuovo ospite	9
Dimissione	9
Trasferimento ad altro CDI	9
Quanto costa frequentare il CDI.....	10
Assenze	10
Quali sono le prestazioni erogate e comprese nella retta.....	10
Come viene effettuato il trasporto casa-CDI.....	11
Quali spazi ed ambienti sono disponibili all'interno del CDI	11
Come è la giornata tipo nel CDI	12
Qual è la modalità utilizzata per il riconoscimento degli operatori.....	13
Quale sistema di valutazione della soddisfazione del servizio è utilizzato dal CDI.....	13
Informazioni e numeri telefonici utili	13
Rilascio certificazioni e relazioni sanitarie	14
Rilascio della cartella clinica	14
Strumenti di partecipazione e tutela	15
Allegati alla Carta dei Servizi	16

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 da 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:

il Centro Diurno A. Barbieri di Cremona Solidale è aperto 12 mesi all'anno, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00.

Rimane chiuso durante le principali festività. I Centri Diurni possono inoltre rimanere chiusi 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

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 Direzione Sanitaria secondo criteri definiti a livello regionale e dal Consiglio di amministrazione.

Centralino: tel. 0372 533511

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)

Dove siamo e come raggiungerci

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

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).

CON I MEZZI PUBBLICI

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

CDI Barbieri

È una struttura autorizzata, accreditata e a contratto per n° 40 posti.

A chi è rivolto

Il Centro Diurno Integrato (CDI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani (preferibilmente di età superiore a 65 anni) che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare e che non richiedono ancora un ricovero in RSA, in particolare persone:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative fra le quali anche i deficit cognitivi lievi, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale;
- residenti nel Comune di Cremona o in Comuni limitrofi.

Non sono ammissibili persone che già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive, con età inferiore ai 18 anni o con età giovane-adulta con disabilità grave.

La permanenza al CDI non è appropriata quando è presente:

- una grave compromissione delle autonomie
- un deficit cognitivo grave tale da compromettere la vita di relazione.

Come presentare la domanda

La persona interessata o un suo familiare si rivolge al Punto Info dell'Azienda Cremona Solidale – Cure Intermedie – piano terra – tel. 0372 533651 – mail info@cremonasolidale.it – aperto da lunedì a venerdì 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:

- Scheda di valutazione clinico-funzionale, compresa la CIRS, da compilarsi a cura del medico di medicina generale
- documentazione sanitaria recente compresi attestazione di invalidità, esiti di recenti ricoveri, visite specialistiche, ecc. prodotti in fotocopia

- Isee (compilato da un patronato).

N.B. La consegna dell'Isee a Cremona Solidale ha l'esclusivo obiettivo di favorire il cittadino, evitandogli di doversi recare personalmente 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.

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.

Ammissione

1. La comunicazione della disponibilità di posto al CDI richiesto avviene telefonicamente a cura del Servizio Sociale. L'inizio della frequenza non deve avvenire oltre i 3 giorni successivi la comunicazione, pena la decadenza.
2. Nei casi di ricovero o malattia si procede a chiamare il successivo in lista d'attesa.
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'Azienda deve dare informazione della avvenuta ammissione irl Comune di Cremona.

Come avviene l'inserimento di un nuovo ospite

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

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.

Se non vi saranno variazioni verrà revisionato dopo 6 mesi.

Ogni 3 mesi l'equipe esegue un monitoraggio intermedio.

Dimissione

La dimissione dal CDA avviene per:

- espressa volontà dell'utente → va compilato l'allegato modulo RINUNCIA
- richiesta motivata 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

Trasferimento ad altro CDI

La richiesta di trasferimento può essere avanzata da:

- dall'equipe del CDI
- utente o suo familiare

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

Il trasferimento ha la precedenza rispetto all'inserimento sulla base della lista d'attesa.

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.

Cittadini residenti in altri comuni

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.

Assenze

In caso di assenza (per tutte le tipologie di assenza) la retta è ridotta al 75% per un massimo di n.15 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno; oltre le n.15 giornate di assenza a retta ridotta, le successive giornate di assenza sono addebitate all'ospite a retta intera.

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.

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

RIABILITAZIONE

Ginnastica dolce effettuata con piccoli gruppi di utenti, fisioterapia di mantenimento.

PRESTAZIONI SANITARIE

Terapia individuale, medicazioni al bisogno, controlli dei parametri vitali.

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.

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, pasto di mezzogiorno, merenda.

* 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.)

Come viene effettuato il trasporto casa-CDI

L'Azienda affida il trasporto degli ospiti a vettori autorizzati e muniti di idonei mezzi. La retta del trasporto è giornaliera in base alla presenza effettiva dell'ospite presso il Centro Diurno, indipendentemente da uno o più trasferimenti effettuati dal care giver.

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.

Il recesso dal servizio di trasporto deve avvenire con comunicazione scritta da inviare info@cremonasolidale.it con decorrenza il mese successivo alla richiesta. L'eventuale riattivazione del servizio deve avvenire previa comunicazione scritta da inviare a info@cremonasolidale.it La riattivazione sarà attiva entro il massimo di un mese successivo alla richiesta.

Quali spazi ed ambienti sono disponibili all'interno del CDI

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

- ingresso
- locale riposo
- palestra per la fisioterapia
- 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

COME VIENE EFFETTUATO IL SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito dalla cucina interna all'Azienda.

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.

Sono possibili pasti speciali.

Come è la giornata tipo nel CDI

8.30:	apertura
9.30:	colazione
10.00:	inizio delle diverse attività (sulla base del programma settimanale: laboratori di manualità, conversazione e lettura del giornale, fisioterapia, 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.)
17.00:	chiusura

QUALI OPERATORI SI OCCUPANO DEGLI OSPITI

- Coordinatore
- Infermiere
- Medico
- Fisioterapista
- Educatore
- OSS
- ASA
- 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:

- Medico: camice bianco
- Infermiera: casacca con bordo azzurro e pantaloni bianchi
- ASA: casacca e pantaloni bianchi
- OSS: casacca con bordo giallo e pantaloni bianchi
- Fisioterapista = casacca con bordo verde e pantaloni bianchi
- Educatore/Coordinatore del Centro Diurno Barbieri= polo azzurro e pantaloni bianchi
- Coordinatore assistenziale: casacca bianca con bordo blu e pantaloni bianchi

I volontari sono riconoscibili attraverso tesserino che riporta nome, foto e qualifica.

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 ai familiari degli ospiti accolti al Centro. La scheda di gradimento è somministrata una volta ogni anno.

È disponibile inoltre un modulo per segnalazione reclamo, suggerimento o elogio. Alla segnalazione la Direzione dell'Azienda si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 giorni dalla sua ricezione. Il modulo è disponibile presso l'ufficio Info o scaricabile dal sito internet di Cremona Solidale.

Informazioni e numeri telefonici 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.

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

Centro Diurno Barbieri 0372 533056

Rilascio certificazioni e relazioni sanitarie

La richiesta di certificazione e relazione sanitaria avviene per iscritto, mediante compilazione di apposita modulistica (Allegato n° 5) da parte del familiare di riferimento o dell'utente stesso, e consegnata b.m. 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 AUTENTICATA DELLA CARTELLA CLINICA, compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso l'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 - 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) 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

(non pertinente per CDI)

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