CREMONA SOLIDALE

AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

CARTA DEI SERVIZI

Servizi e Prestazioni in regime SSR

Ottobre 2025

Questo documento è la Carta dei Servizi dei servizi e delle prestazioni in regime SSR.
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 4
Dove siamo e come raggiungerci 5
Cosa sono le prestazioni e i servizi in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Regionale (SSR) 7
Quali sono le finalità delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato con il SSR 7
Chi si occupa dei servizi e delle prestazioni erogate in regime convenzionato 7
Come si fa ad accedere ai servizi ed alle prestazioni in regime convenzionato con il SSR 8
Quale è il costo dei servizi e delle prestazioni convenzionati con il SSR 9
Strumenti di partecipazione e tutela 9
Allegati alla Carta dei Servizi 10

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 i vari Servizi Aziendali. 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, 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 (I'I.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

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.

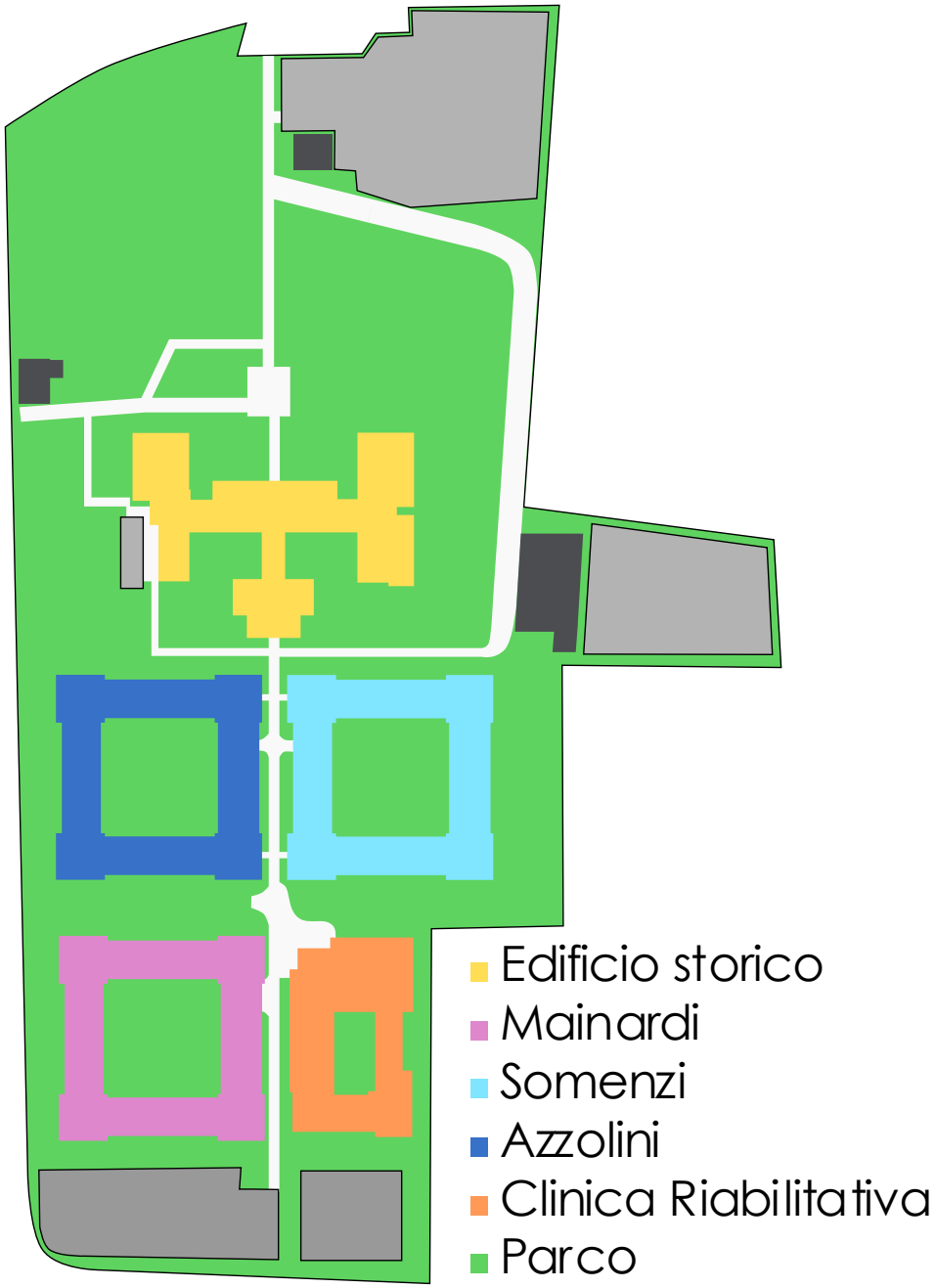
Dove siamo e come raggiungerci

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 qrcode per visualizzare la posizione sul proprio dispositivo.


Edificio storico
Mainardi
Somenzi
Azzolini
Clinica Riabilitativa
Parco

Cosa sono le prestazioni e i servizi in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Regionale (SSR)

Servizi e prestazioni sono definiti convenzionati con il sistema SSR in quanto possono essere richieste dal cittadino se in possesso dell'impegnativa del medico di base.

A Cremona Solidale i servizi e le prestazioni convenzionati con il Sistema Sanitario Regionale si dividono in:

- **Ambulatorio fisiatrico**
- **Ambulatorio riabilitativo**
- **N° 1 posto di Ciclo Diurno Continuo (CDC)**

Quali sono le finalità delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato con il SSR

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
- prescrizione di ausili (plantari, calzature ortopediche, busti, carrozzine, ecc.)

Ambulatorio riabilitativo
L'ambulatorio riabilitativo è dedicato alla riabilitazione:

- ortopedica
- reumatologica
- neurologia
- cardiologica
- respiratoria

Servizio di Ciclo Diurno Continuo (CDC)
È rivolto a persone con disabilità multiple e/o cronicizzate che necessitano di terapia riabilitativa ortopedica, reumatologica, neurologia, cardiologica, respiratoria, per la quale non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero. L'intervento adotta approcci individuali e viene classificato in tre fasce, in relazione al grado d'intensità richiesto.

Chi si occupa dei servizi e delle prestazioni erogate in regime convenzionato

Il Responsabile della Struttura è il Direttore Sanitario

Ambulatorio fisiatrico/riabilitavo
La fisiatra, il coordinatore del servizio riabilitativo ambulatoriale, i fisioterapisti della Struttura.

Servizio CDC

Il progetto riabilitativo stabilito dalla fisiatra prevede che le sedute fisioterapiche siano effettuate presso la palestra delle Cure Intermedie e il resto della giornata possa essere trascorso presso il reparto. Proprio per questo la fascia oraria è modulata sul progetto riabilitativo e nel rispetto delle esigenze del paziente.

Intervento Medico. Al momento dell'ingresso vengono effettuate la visita medica e l'osservazione infermieristica, integrate da eventuali indagini strumentali ed eventuali visite specialistiche, con l'impostazione di un piano preliminare di eventuali interventi sanitario-assistenziali necessari.

Intervento Assistenziale. Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale del Servizio, che accompagna i pazienti con difficoltà motorie nei luoghi di effettuazione delle prestazioni (palestre, terapie fisiche, logopedia, terapia occupazionale). Il personale ausiliario, infermieristico e medico garantisce il controllo della permanenza degli ospiti nel servizio. Se necessario l'infermiere si occupa della rilevazione dei parametri vitali.

Intervento Riabilitativo. l'intervento riabilitativo è orientato principalmente alla riabilitazione neuromotoria e prevede la collaborazione di fisioterapisti, terapisti occupazionali e logopedisti.

Al termine del percorso riabilitativo la fisiatra redige una relazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendono necessarie, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Come si fa ad accedere ai servizi ed alle prestazioni in regime convenzionato con il SSR

Ambulatorio fisiatrico riabilitavo

Per richiedere visita fisiatrica convenzionata con il SSR, i cittadini (dai 65aa) devono essere in possesso di impegnativa del medico di base (richiesta di visita fisiatrica 1° visita) e recarsi alla Reception presso le Cure Intermedie per la prenotazione. In seguito alla visita lo specialista redigerà il Progetto Riabilitativo che specificherà le prestazioni riabilitative da effettuare.

Servizio CDC

Per richiedere il servizio CDC i cittadini devono essere in possesso di impegnativa del medico di base (richiesta di visita fisiatrica 1° visita) e recarsi alla Reception presso le Cure Intermedie per la prenotazione. In seguito alla visita il fisiatra redigerà il Progetto Riabilitativo che **specificherà le prestazioni riabilitative da effettuare in regime CDC**. È disponibile n° 1 posto di CDC presso il nucleo C delle Cure Intermedie.

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

Le prestazioni dei vari ambulatori e del servizio CDC vengono erogate dal lunedì al venerdì esclusi i festivi. In modo specifico prevedono la fascia oraria dalle 07:45 alle 08:30 e dalle 12:00 alle 14:00.

Quale è il costo dei servizi e delle prestazioni convenzionati con il SSR

Cremona Solidale eroga visite fisiatriche/trattamenti riabilitativi e visite geriatriche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale: possono essere prenotate presso la Reception di Cremona Solidale presso le Cure Intermedie dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00. Le prenotazioni di tutte le prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sono effettuate previo possesso di richiesta medica. Al momento dell'erogazione della prestazione il paziente dovrà presentarsi presso l'accettazione e consegnare la richiesta medica compilata in tutte le sue parti, corrispondendo, eventualmente, la quota ticket. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, carte di credito e bancomat.

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 alla sezione RSA oppure chiedendoli al Punto Info: 0372 533651 - mail 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

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella clinica - **Non pertinente**

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 o reperibile sul sito www.cremonasolidale.it