

CARTA DEI SERVIZI

RSA Azzolini

Gennaio 2026

Questo documento è la Carta dei Servizi delle RSA, Residenze Sanitarie Assistenziali, 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
LA Residenza Sanitaria Assistenziale di Cremona Solidale:.....	7
RSA Azzolini.....	7
A chi è rivolto il servizio	7
Come avviene la presentazione della domanda e il ricovero in RSA	8
Come avviene la dimissione dalla RSA.....	9
Cosa offre la RSA.....	11
La valutazione e la presa in carico degli ospiti	11
Il Progetto Individuale	11
Servizi a pagamento	13
Come si svolge una giornata tipo.....	13
Riconoscimento degli operatori	14
Altre Informazioni	15
Rilascio certificazioni e Relazioni Sanitarie	15
Rilascio della cartella clinica	15
Strumenti di partecipazione e tutela	16
Informazioni utili.....	17
Riferimenti	17
Allegati alla Carta dei Servizi	17
Domande frequenti	18

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.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 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.

Gli orari di apertura delle RSA sono da lunedì a domenica, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 incluso i festivi. Durante l'orario dei pasti (colazione, pranzo, cena), salvo diverse indicazioni date dai Coordinatori e/o medici, non è consentito l'accesso alla sala da pranzo. L'ingresso dalle ore 20,00 alle ore 08,00 sarà concesso solo in caso di criticità dell'ospite e concordate con la Direzione. L'ingresso con gli animali è regolamentato da apposita procedura.

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, 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:

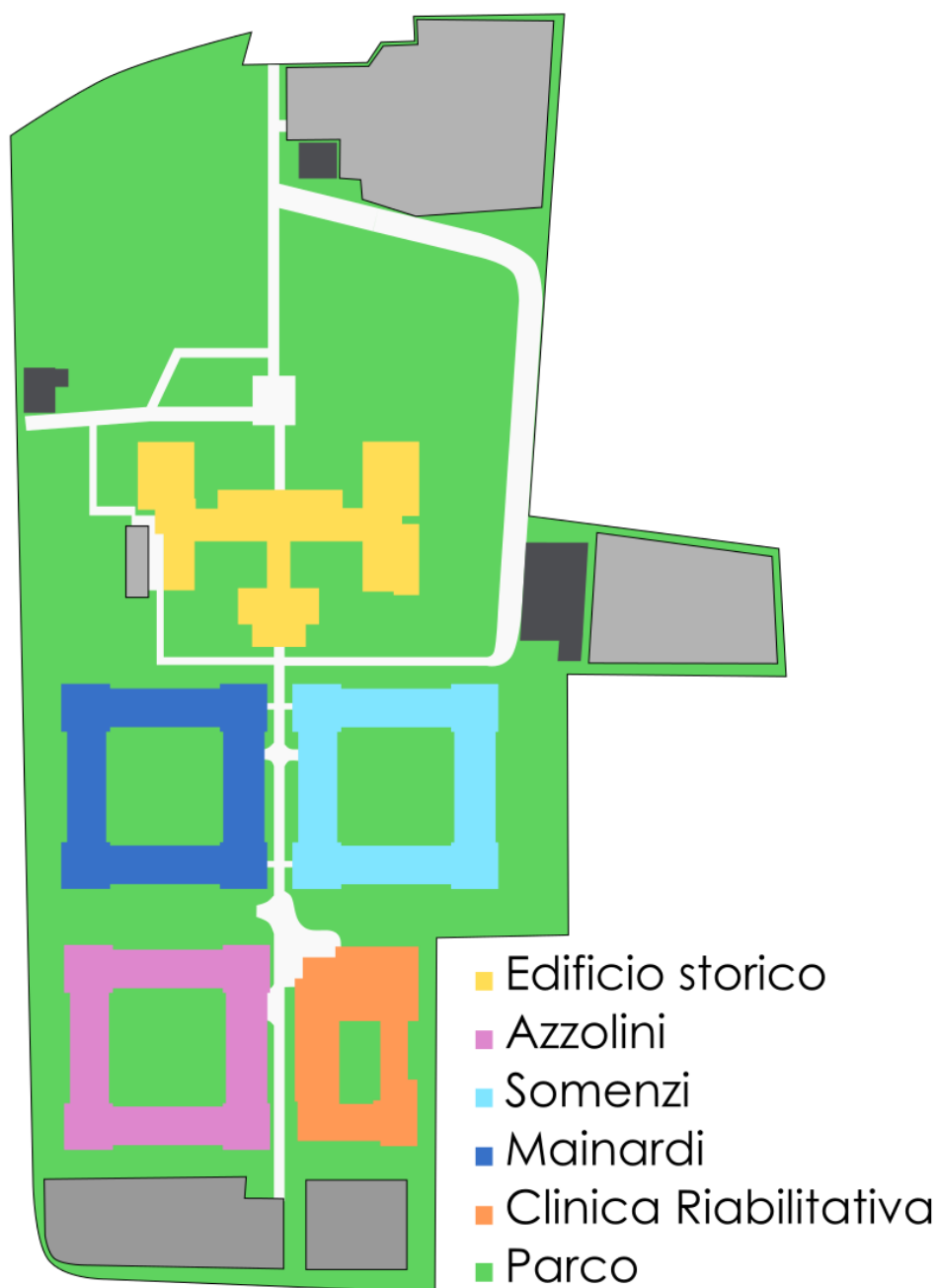
Con mezzi privati:

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 qrcode per visualizzare la posizione sul proprio dispositivo.



LA Residenza Sanitaria Assistenziale di Cremona Solidale:

RSA Azzolini

I posti letto di RSA sono suddivisi secondo il seguente schema

RSA AZZOLINI PL 120 accreditati e a contratto

Nucleo	Piano	Posti Letto
Nucleo Po	Piano terra	20 PL
Nucleo Mincio	Piano terra	20 PL
Nucleo Olona	Piano terra	20 PL
Nucleo Adda	Primo piano	20 PL
Nucleo Oglio	Primo piano	20 PL
Nucleo Ticino	Primo piano	20 PL

I reparti di degenza sono al piano terra e al 1° piano del Presidio. Ciascun reparto è composto da camere a due letti con servizi, dotate di impianto di climatizzazione e gas medicali. All'interno delle camere, l'ospite ha a disposizione un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali, oltre al letto a più snodi.

Ogni nucleo gode di spazio soggiorno polifunzionale dotato di televisore, usato anche come sala da pranzo; una zona servizi con cucina.

Il Presidio Azzolini possiede palestre dedicate ai trattamenti riabilitativi e spazi dedicati alle attività educative e ludico ricreative; dispone inoltre di studio medico, guardiole infermieristiche al piano, ufficio del Coordinatore responsabile della struttura. Sono inoltre presenti tutti i locali accessori necessari al fine di un funzionamento efficiente della RSA e richiesti dalla norma regionale.

A chi è rivolto il servizio

Il Servizio di R.S.A. è rivolto ad anziani – di norma ultra sessantacinquenni - non autosufficienti che presentano gravi patologie e/o necessitano di assistenza e cura continuativa.

Il ricovero in RSA è riservato a chi risiede in Lombardia, con priorità per chi risiede in provincia di Cremona. Nel caso di residenti di altre regioni, l'accettazione è subordinata all'impegno (da parte dell'interessato e/o di terzi) a sostenere anche gli oneri previsti per la quota sanitaria.

Come avviene la presentazione della domanda e il ricovero in RSA

La domanda

Presso il **Servizio Sociale** di Cremona Solidale è possibile presentare la domanda di accesso in RSA.

La presentazione della domanda, l'assegnazione dei vari punteggi necessari a definire la priorità alla domanda, avvengono attraverso l'adozione di criteri trasparenti e condivisi.

La graduatoria per l'accesso ai Servizi di RSA è aggiornata giornalmente con l'acquisizione delle nuove domande, con l'eventuale aggravamento di chi è già in lista, con le "uscite" dalla lista stessa (per ingresso in RSA, per decesso o rinuncia).

Dettagli circa la modulistica necessaria per la presentazione della domanda e dei criteri di assegnazione dei punteggi sono disponibili presso il Punto Info di Cremona Solidale.

Iter della domanda:

- la persona interessata o un suo familiare si rivolge al Punto Info che raccoglie i primi dati del richiedente, consegna la modulistica necessaria per completare la domanda ed invita a produrre documentazione sanitaria recente; consegna la Carta dei Servizi e suoi allegati, offre spiegazioni e informazioni e, infine, fissa un appuntamento con l'Assistente Sociale o la Responsabile dell'Area Aziendale di Accesso ai servizi
- l'operatore riceve la documentazione dal familiare, completa la domanda con l'assegnazione di punteggi alle varie voci, inserisce in lista di attesa la domanda

Al modulo di richiesta vanno allegati i seguenti documenti: copia della Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, copia del verbale di invalidità civile (eventuale). La presa in carico è subordinata al giudizio di appropriatezza al ricovero.

I tempi di attesa

I tempi medi di attesa per l'ingresso in RSA sono soggetti ad ampie oscillazioni, a seconda del periodo dell'anno, e della diversa disponibilità di posti in relazione al sesso. Ai casi di grave fragilità clinico-funzionale e/o sociale può essere riconosciuta priorità d'ingresso.

Il Contratto di Accesso

Al momento del ricovero è sottoscritto un Contratto di Accesso al Servizio da una persona avente titolo (familiare o amministratore di sostegno/tutore o incaricato dall'ospite); chi sottoscrive il Contratto si assume tutti gli oneri e le incombenze connesse, dal pagamento della retta al ruolo di riferimento unico per l'Azienda quale portavoce per tutta la famiglia (comunicazioni aziendali, eventuali decisioni da assumere per il ricoverato); nel caso il sottoscrittore del Contratto dovesse essere sostituito da altra persona, si dovrà sottoscrivere un nuovo Contratto.

Nel Contratto sono indicate le prestazioni e gli adempimenti a carico della struttura e gli adempimenti a carico dei sottoscrittori, compresa la compartecipazione al costo della degenza attraverso il pagamento della retta giornaliera.

Il ricovero è subordinato al deposito cauzionale infruttifero di una mensilità; il deposito sarà restituito alla dimissione dell'ospite, dopo aver detratto l'eventuale parte necessaria a coprire l'ultima frazione di retta mensile.

Al momento dell'ingresso il familiare/caregiver è informato in merito al corredo tipo più idoneo per l'ospite.

L'ingresso in RSA

Il giorno del ricovero, l'ospite è accompagnato dai familiari, vengono espletate le pratiche burocratiche e fanno una prima conoscenza dell'équipe che si prenderà cura della persona.

Per informazioni circa il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche è possibile rivolgersi al Punto Info - URP- telefono 0372 533651 - mail: info@cremonasolidale.it

La retta

L'ingresso in RSA prevede il pagamento di una retta (Allegato n° 6). La retta è calcolata sulla base dei giorni del mese e fatturata in modo posticipato. La retta è onnicomprensiva e include le prestazioni di carattere medico-sanitario, infermieristico-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

Per il pagamento della retta, l'interessato che versa in condizioni di difficoltà economiche, può rivolgersi al Comune di residenza per verificare la possibilità di ottenere un contributo per la copertura totale o parziale della retta stessa. Ogni Comune adotta una propria regolamentazione della materia.

Regione Lombardia interviene con un contributo, a parziale copertura delle spese sanitarie, differenziato in rapporto al grado di fragilità clinica e determinato mediante l'utilizzo della Scheda di Osservazione Intermedia Assistenza (SOSIA) compilata dal Medico al momento dell'ingresso dell'Ospite e periodicamente aggiornata.

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.

Non sono compresi nella retta eventuali trasporti in ambulanza per visite ospedaliere programmate, accertamenti o rientri da Pronto Soccorso.

Come avviene la dimissione dalla RSA

In caso di dimissione (per rientro al domicilio, passaggio ad altra RSA o ad altra struttura in modo definitivo) il medico di reparto stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia, l'assistente sociale aziendale e, se necessario, i servizi territoriali. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- la relazione clinica
- la documentazione clinica personale portata dal paziente al momento del ricovero.

Quando il peggioramento delle condizioni di salute porta al decesso dell'Ospite, il personale si prende cura della ricomposizione della salma e indica ai familiari le formalità richieste dalla legge. Spetta alla famiglia interpellare una agenzia funebre e predisporre il funerale.

La camera ardente dell'Istituto è aperta tutti i giorni dell'anno (sabato, domenica e festivi compresi), dalle 8 alle 18.

Cosa offre la RSA

La valutazione e la presa in carico degli ospiti

L'Azienda ha perfezionato negli anni un percorso per l'accoglienza degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, ASA/OSS, educatore, fisioterapista) con lo scopo di facilitare l'inserimento e adattarlo alle caratteristiche della singola persona.

Al momento dell'ingresso sono raccolte notizie circa le problematiche e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali della persona (anche facendo ricorso alla compilazione di scale di valutazione): l'obiettivo è quello di offrire un progetto di inserimento rispettoso del singolo e delle sue esigenze, fondato su quello che noi chiamiamo la "migliore possibile qualità di vita in RSA". La raccolta di informazione, infine, sarà utile per seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali dell'ospite, intervenire per modificare scelte e proposte, adattare l'intervento al cambiamento della persona.

Queste valutazioni sono inserite nel FASAS (fascicolo socio assistenziale e sanitario) insieme alle anamnesi (medico infermieristica, fisioterapica, assistenziale ed educativo sociale), all'esame obiettivo ed alle diagnosi attive.

Il Progetto Individuale

Per ogni ospite, all'ingresso e successivamente aggiornato periodicamente (ogni 6 mesi), viene predisposto un PROGETTO INDIVIDUALE che raccoglie gli aspetti clinici, le potenzialità riabilitative, le necessità assistenziali, sociali (indipendenza, partecipazione, benessere) e cognitive della persona. Alla stesura del PI partecipano tutte le figure dell'equipe assistenziale. I familiari vengono successivamente coinvolti e informati, prendono visione del PI e lo sottoscrivono.

Assistenza personale, cure sanitarie, stimolazione riabilitativa, interventi educativi

La cosiddetta "presa in carico" della persona avviene attraverso il lavoro in equipe di medici, coordinatori di presidio, infermieri, fisioterapisti, educatori, ausiliari.

Il **servizio sanitario** è garantito attraverso una presenza continuativa sulle 24 ore di medici ed infermieri e si completa con:

- Radiologia standard (radiografie del torace, ossa, prime vie digerenti, clisma opaco)
- Ecotomografia addominale
- Dispensario Farmaceutico interno all'Azienda
- Ausili per la gestione dell'incontinenza (presidi assorbenti, cateteri vescicali ed accessori);
- Presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito);

Inoltre sono attive, al bisogno, le seguenti consulenze specialistiche: Cardiologia, Dermatologia, Ortopedia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Generale, Infettivologia, Psichiatria, Pneumologia, Neurologia, Neurochirurgia, Psicologia.

Per ulteriori necessità di indagini cliniche e strumentali, non risolvibili in RSA, ci si rivolge a sanitari e strutture esterne, su richiesta della Direzione Sanitaria e del Medico Responsabile di Reparto.

I medici di reparto sono responsabili della corretta informazione al paziente (sulla base delle sue capacità cognitive del momento) e al familiare di riferimento in merito ai bisogni sanitari dell'ospite, all'iter diagnostico-terapeutico scelto per il suo benessere; acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del degente in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il Servizio Educativo

Agisce in tutte le RSA Aziendali in modo omogeneo e condiviso. La presenza è garantita quotidianamente, in modo ordinario dal lunedì al venerdì, in modo straordinario (per eventi, iniziative particolari) anche il sabato o la domenica.

Attraverso attività quotidiane, progetti individuali e di piccolo gruppo si opera per:

- il miglioramento della qualità della vita di tutti i giorni (indipendenza attraverso sviluppo personale e autodeterminazione; partecipazione attraverso relazioni interpersonali, inclusione sociale e tutela dei diritti; benessere emozionale, fisico e materiale)
- la facilitazione della comunicazione tra i familiari e ospiti
- l'apertura alla cittadinanza.

Il Servizio riabilitativo

ha l'obiettivo principale di mantenere le capacità motorie degli ospiti. Per questo definisce un programma individualizzato mirato. Quando la valutazione multidisciplinare ne evidenzia la necessità, sono previsti interventi fisioterapici due/tre volte la settimana. Il fisioterapista di norma è presente in reparto dal lunedì al venerdì. Il servizio riabilitativo agisce in stretta collaborazione con il servizio educativo. Il servizio riabilitativo gestisce inoltre gli ausili e presidio per la deambulazione e la corretta postura in carrozzina.

Il Servizio Assistenziale

è svolto da Ausiliari Socio Sanitari (ASA) e da Operatori Socio Sanitari (OSS), presenti nell'intera giornata. Questi operatori si occupano delle necessità quotidiane degli ospiti, della loro vita in RSA. Dunque sono operatori fondamentali per volgere attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione, assistendola in tutte le attività della vita quotidiana ed aiutandola nell'espletamento delle sue funzioni personali.

Il Servizio Ristorazione

è gestito dalla cucina interna all'Azienda. 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 il secondo i gusti e le richieste dei pazienti considerando alcuni aspetti, tra cui richieste alimentari specifiche, gusti oltre che necessità sanitarie, piatti tradizionali.

Sono previste giornalmente per il pranzo e la cena: 3 alternative per i primi piatti, 3 alternative per i secondi, 3 alternative per i contorni, frutta e dessert. Ogni giorno sono disponibili diete speciali per edentuli o pazienti con problemi di deglutizione.

Il Servizio religioso

è disponibile per la celebrazione della Santa Messa di rito cattolico. Inoltre il Sacerdote è disponibile per colloqui individuali. L'Azienda, nel tempo, ha costituito anche una Cappellania, cioè un gruppo di laici (formato da dipendenti e volontari) che integra ed amplia il servizio reso dal sacerdote.

Il Sacerdote somministra (su richiesta) i Sacramenti al letto dei degenti.

Cremona Solidale assicura il pieno rispetto della libertà religiosa e di culto.

Il Servizio Parrucchiera

garantisce gratuitamente un intervento ogni tre settimane con shampoo, eventuale taglio e messa in piega alle ospiti; per gli uomini un taglio capelli ogni tre settimane, mentre la barba è curata dal personale assistenziale.

Servizi a pagamento

Non sono compresi nella retta, ma disponibili a pagamento:

- Il Servizio Parrucchiera relativamente ad ulteriori prestazioni aggiuntive rispetto al servizio di cui sopra già previsto dalla retta. È possibile prenotare a pagamento, presso il Coordinatore di Presidio (Allegato n° 6).
- Il Servizio di Lavanolo e gestione degli indumenti degli ospiti: per coloro che ne fanno richiesta, il servizio è fornito al costo di euro 1.40 per ogni giorno di presenza. Il servizio comprende lavaggio ad acqua, la stiratura e la consegna degli indumenti negli armadi personali e si avvale di un sistema di tracciatura. Capi particolari in lana o altre fibre non lavabili ad acqua sono sconsigliati. Il regolamento è consegnato al familiare al momento della sottoscrizione del contratto di accesso (allegato n°8).
- podologo

Come si svolge una giornata tipo

La mattina gli ausiliari socio assistenziali procedono con l'igiene personale di tutti i pazienti, cambio della biancheria personale, rifacimento del letto e sostituzione della biancheria. Sono programmate periodicamente docce e bagni a letto. Tutti i degenti sono mobilizzati (tranne quelli che hanno indicazioni diverse segnalate dal personale infermieristico).

Alle ore 8,30 è servita la prima colazione.

Alcuni degenti mangiano nella loro stanza, altri nelle sale da pranzo, in base alle condizioni clinico-assistenziali.

Dopo la colazione:

- iniziano le attività di animazione ed educative, individuali o di gruppo, proposte dagli educatori del reparto, volte a rendere più piacevole la permanenza in RSA, oltre che a favorire il mantenimento delle abilità residue
- sono effettuate le attività di assistenza sanitaria (visita del medico di reparto, visita infermieristica con somministrazione di terapia)
- sono effettuate le attività fisioterapiche: gli ospiti che necessitano di riabilitazione accedono alla palestra; per gli ospiti più fragili, per i quali è stata definita in equipe la necessità di un'attività riabilitativa, vengono gestiti in reparto.
- sono effettuate le attività di gruppo: ginnastica dolce, etc. per gli ospiti ancora in grado di goderne i benefici secondo la valutazione dell'equipe di reparto.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00.

I pazienti non autosufficienti sono assistiti dal personale dell'ente.

Dopo il pranzo qualche ora è riservata al riposo a letto → ore 13,00 – 14,00. Vi è comunque la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno.

Alle ore 14,00 → riprende la mobilitazione dei pazienti, le attività di fisioterapia ed educative.

La cena viene consumata alle ore 18,15.

Al termine della cena gli operatori provvedono a preparare gli ospiti per il riposo della notte.

Nelle giornate di sole i degenti possono usufruire del parco e durante la stagione estiva vengono organizzate iniziative ludiche di intrattenimento.

I familiari accedono per visite e incontri secondo la programmazione definita dalla Direzione Sanitaria, resa pubblica con comunicazioni a tutte le famiglie.

Riconoscimento degli operatori

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento visibile sulle divise o sugli abiti. Il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia. Il personale è riconoscibile anche dalla divisa che indossa:

- Medico: camice bianco
- Coordinatori: divisa bianca con bordo blu
- Infermieri: divisa bianca con bordo azzurro
- Fisioterapista: divisa bianca con bordo verde
- Personale OSS: divisa bianca con bordo giallo
- Personale ausiliario: casacca e pantaloni bianchi
- Educatori: polo azzurro e pantaloni bianchi
- Personale addetto alla pulizia ambientale: divisa azzurra
- Parrucchiere: polo fuxia e pantaloni bianchi

Altre Informazioni

I volontari sostengono l'Ospite nella vita quotidiana in struttura. L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato stipulando convenzioni, ai sensi delle Leggi Nazionali e regionali vigenti, secondo il Regolamento aziendale adottato con delibera n. 44 del 27/06/2023. Visita il sito alla pagina "Diventa Volontario" al seguente link <https://cremonasolidale.it/collabora-con-noi/diventa-volontario/>

Grazie a una convenzione con il Comune di Cremona, l'Azienda impiega giovani del **Servizio Civile Volontario** in attività di supporto alle attività educative.

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche: il Piano di Emergenza ed Evacuazione che contiene informazioni utili e indica specifiche procedure operative per ridurre al minimo i pericoli per le persone presenti nella struttura. Il personale dell'Istituto è addestrato a intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso, ridurre i danni e portare soccorso alle persone eventualmente colpite. La divisa degli operatori indica se si tratta di personale addetto all'antincendio o al primo soccorso.

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 **Punto Info - Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)**, 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, 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.

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.

In caso di smarrimento di capi d'abbigliamento o altri oggetti personali è a disposizione presso il Punto Info - URP (Cure Intermedie – 0372 533651 o info@cremonasolidale.it)

Fumo: è VIETATO fumare all'interno di tutta la struttura.

Farmaci: i farmaci, così come gli ausili e i presidi sono forniti dall'Azienda. Non sono ammessi farmaci di automedicazione.

Confort: nelle RSA sono posizionate macchine distributrici automatiche di bevande calde, fredde, gelati e snack. I Presidi Mainardi, RSA B, Somenzi, Azzolini sono dotati di impianto di climatizzazione. In ogni stanza di degenza è funzionante l'impianto centralizzato di TV (si consiglia l'uso delle cuffie per non disturbare il vicino di letto). Apparecchi televisori con telecomando sono a disposizione anche nelle sale soggiorno.

Giornali: dal lunedì al sabato un rivenditore di giornali e riviste passa in tutti i reparti.

Riferimenti

È possibile contattare i Coordinatori del Presidio Azzolini al numero 0372 533910.

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

La documentazione allegata può essere richiesta al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it o reperibile sul sito www.cremonasolidale.it

Domande frequenti

La persona ricoverata in RSA ha diritto a beneficiare dell'indennità di accompagnamento?

Sì: l'indennità di accompagnamento, beneficio connesso al riconoscimento dello stato di Invalidità Civile, viene erogata anche in caso di ricovero in RSA. Annualmente si deve dichiarare all'INPS di aver sostenuto il costo del ricovero attraverso la retta di degenza.

È possibile richiedere un contributo economico per il pagamento della retta di degenza? A chi ci si può rivolgere?

Il Comune di residenza può supportare il cittadino nel pagamento della retta di ricovero. È possibile rivolgersi ai servizi sociali comunali per avere informazioni circa i requisiti e le modalità di richiesta.

Le spese di ricovero sono detraibili ai fini fiscali?

Sono detraibili in parte (relativamente alle sole spese sanitarie) dall'intestatario del contratto di accesso. Ogni anno, sulla base delle indicazioni regionali in materia, l'Azienda rilascia la certificazione relativa alle rette pagate, da utilizzare per la dichiarazione dei redditi.

È possibile accompagnare al domicilio il proprio caro ricoverato, per esempio, in occasione di un pranzo in famiglia nel fine settimana?

È possibile, dietro parere favorevole del medico di reparto. Occorre rivolgersi preventivamente al Coordinatore Infermieristico della RSA per l'organizzazione dell'uscita. Durante il periodo di pandemia, le uscite sono state sospese per motivi precauzionali.