

Centro Residenziale Sperimentale “San Lorenzo” Carta dei Servizi

Edizione n° 9 del 08/09/2020

Centro Medico e Residenziale San Lorenzo S.r.l.
Crema, via Crocefissa Di Rosa n.20, 26013 (CR)

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

CODICE ETICO

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con Il Centro Residenziale Sperimentale ha diritto di essere trattata in modo equanime. La struttura rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

Il Centro Residenziale Sperimentale si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.

Il Centro Residenziale Sperimentale si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

Il Centro Residenziale Sperimentale, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di Partecipazione

Gli operatori del Centro Residenziale Sperimentale, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno della struttura devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine l'organizzazione si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il

servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

5. Riservatezza

L'azienda assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il D. Lgs. GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

6. Principio di autonomia

Il Centro Residenziale Sperimentale si impegna a garantire l'autonomia, non intervenendo nelle normali attività di vita quotidiana dei propri Utenti fatta salva l'effettiva necessità o richiesta da parte di questi ultimi.

7. Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente:

L'azienda si impegna a diffondere fra tutti i suoi collaboratori la cultura della sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili ed attuando incontri di formazione e informazione. Nei locali della struttura vige il divieto di fumare (ad eccezione dei locali appositamente adibiti), vi è il divieto generale di abuso di sostanze alcoliche e uso di stupefacenti. La Società programma la propria attività nel rispetto dell'ambiente, prestando la massima attenzione affinché venga evitato ogni scarico o emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali, trattando i rifiuti in conformità alle norme vigenti.



Centro Residenziale Sperimentale

Il Centro Residenziale Sperimentale "San Lorenzo" è una struttura sperimentale a prevalente carattere socio-alberghiero, gestita dalla società "Centro Medico e Residenziale San Lorenzo s.r.l.". Il fine è il coinvolgimento di Utenti di classe Over-65, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, che ricercano protezione e benessere in un ambiente che favorisca la socializzazione e l'intrattenimento, conservando la propria indipendenza.

L'obiettivo del Centro Residenziale è la promozione dell'invecchiamento attivo e l'inclusione sociale degli Utenti all'interno della propria comunità.

LA STRUTTURA

L'affascinante ex convento delle Ancelle della Carità sorto nel 1853, sito nel cuore di Crema, delimitato da via Medaglie d'Oro e via suor Maria Crocefissa di Rosa, oggi ospita la parte Residenziale San Lorenzo in condivisione con il Centro Medico.

Sebbene la struttura ad oggi si sia conservata egregiamente, l'iniziativa di offrire un servizio socio-alberghiero sostenuta da un forte investimento economico, ha dato sicuramente una marcia in più al complesso, rendendolo un vero e proprio punto di riferimento, condivisione e socialità nei confronti della città.

Il progetto, sulla base di un servizio in via del tutto sperimentale, ha limitato quanto possibile le modifiche strutturali, conservando il layout originario, implementando quei comfort che arricchiscono il benessere di persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti, garantendo loro un ambiente sicuro, che rispetta le loro esigenze e il contatto con il territorio.

Il beneficio di alloggiare infatti in una struttura nel centro storico di Crema permette agli Utenti di essere indipendenti sia all'interno della struttura che fuori, potendo raggiungere a pochi passi Piazza Duomo, lungo la via principale XX settembre, dove si svolge gran parte della vita cittadina.

La struttura si estende su due piani: al piano terra sono presenti i locali di servizio, una reception, una palestra in condivisione, un ampio salone, un giardino centrale alla struttura con una parte di orto, una sala cinema, lettura e altri locali volti a coinvolgere gli ospiti durante le loro giornate. Al primo piano sono situate tutte le camere, di cui 6 singole Superior, 9 doppie Deluxe, 2 camere singole e 1 doppia Junior Suite, una camera doppia Royal Suite, tutte dotate di ampio bagno e televisione.

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero di cellulare **347 9434570**, tramite e-mail all'indirizzo: residenziale@centrosanlorenzo.it o visitando il nostro sito internet: www.centromedicoresidenzialecrema.it

Gli uffici di Direzione sono aperti dal lunedì al venerdì su appuntamento da concordare telefonicamente al numero sopra indicato.

COME RAGGIUNGERCI



La struttura si trova a Crema (CR) via Suor Maria Crocefissa di Rosa n.20, in condivisione con il Centro Medico San Lorenzo, nel centro storico.

Come arrivarci:

- Con mezzo proprio:
 - da Cremona: circa 40 minuti;
 - da Piacenza: circa 45 minuti;
 - da Brescia: circa 50 minuti;
 - da Bergamo: circa 55 minuti;
 - da Milano: circa 60 minuti.
- Dalla stazione di Crema:
 - Con i mezzi pubblici: Bus: fermata in via Crispi (a 190m) – Campo di Marte e scendere in via Martiri della libertà (50m dalle residenze) dopo la quarta fermata.
 - A piedi: 1.3 km.



TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Residenziale Sperimentale raccoglie i dati personali degli Utenti e dei loro famigliari al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (GDPR 679/2016 e D.Lgs. 101 del 10/08/2018). Il personale operante pertanto li conoscerà in relazione al proprio ruolo e secondo il livello degli specifici privilegi a lui concessi al solo scopo di dar corso all'erogazione dei servizi di assistenza. Gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'utente. Titolare del trattamento dei dati è Sergio Bariani, legale rappresentante del Centro Medico san Lorenzo, mentre il Responsabile della protezione di dati è Sonia Sanguineti, raggiungibile all'indirizzo email rp@gruppongheron.it per qualsiasi quesito.

I SERVIZI EROGATI

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

- 1) Servizio Socio assistenziale. Il servizio socio assistenziale viene svolto da operatori ASA 24 ore su 24 in base alla turnistica programmata. L'operatore supporta gli Utenti in base alle loro necessità e richieste di carattere assistenziale; ricopre inoltre un ruolo di presidio sul Centro Residenziale Sperimentale. Il coordinamento del servizio è affidato alla Direzione del complesso edilizio San Lorenzo.
- 2) Servizio Pulizia e Manutenzione: la società garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della struttura e gli interventi manutentivi necessari, atti a mantenere alto il livello degli standard che la struttura offre. La presenza dei manutentori avverrà su base bisettimanale, tendenzialmente di lunedì e mercoledì.
- 3) Servizio Lavanderia Piana: servizio di lavanderia esterno compreso nel contratto per quanto riguarda la biancheria piana fornita (lenzuola, federe, copriletto etc.). Il servizio lavanderia per i capi personali può essere aggiunto dietro pagamento aggiuntivo. In caso di danneggiamento o perdita accidentale dei capi personali è previsto un risarcimento.
- 4) Servizio di Animazione: La struttura dispone di una sala polivalente dedicata allo svolgimento delle attività comuni per gli Utenti che desiderano parteciparvi. Vengono pianificate diverse tipologie di attività ricreative, sia all'interno della struttura sia sul territorio limitrofo, dove viene garantito un accompagnamento. Sono inoltre coinvolte associazioni esterne per aumentare le interazioni con il territorio.
- 5) Servizio di Ristorazione, per quanto attiene la colazione, che sarà servita nel salone centrale o nella stanza a seconda delle preferenze dell'ospite.

SERVIZI EXTRA: Prestazioni specialistiche il cui costo è a carico dell'ospite

Tramite pagamento di un supplemento giornaliero, i servizi offerti sono:

SERVIZI PREMIUM ALBERGHIERI: durata mensile

- Ristorazione: tutti i giorni gli ospiti possono consumare sia a pranzo che a cena, pasti formulati su un menù di 6 settimane garantito dalla Rsa Zucchini Falcina di Soresina (CR) serviti nel salone centrale o nella stanza a seconda delle preferenze dell'ospite.



- La colazione viene servita dalle ore 08.00 alle ore 10.00.
- Il pranzo viene servito dalle ore 12.30
- La cena viene servita dalle ore 19.00

Tramite l'applicazione di un ulteriore sovrapprezzo, all'ospite verrà recapitato il pasto direttamente in camera.

- Fruizione dei pasti presso la propria camera. L'operatore trasporterà, al momento di pranzo e cena, i piatti direttamente nella camera dell'ospite.
- Lavanderia per i capi personali. Gli ospiti possono affidare il lavaggio dei propri capi al Centro, che provvederà all'incarico tramite alternativamente la lavanderia dalla Rsa Zucchina Falcina di Soresina (CR) o una lavanderia industriale locale.

SERVIZI PREMIUM SANITARI: singola prestazione

Il Centro Residenziale Sperimentale è convenzionato con il Centro Medico San Lorenzo, centro polispecialistico accreditato e convenzionato con il SSN. Eventuali prestazioni in solvenza saranno erogate applicando una riduzione sui costi da listino oltre a tempi e modalità di prenotazione agevolate. All'interno del Centro è possibile avere accesso, a titolo esemplificativo a diverse categorie di professionisti:

- Servizi ambulatoriali: diverse branche specialistiche (LABORATORIO ANALISI, OCULISTICA, CARDIOLOGIA, RADIOLOGIA e ECOGRAFIA, FISIATRIA, e altre)
- Servizio infermieristico: eventuali interventi di natura infermieristica, richiesti dall'utente. Il servizio è erogabile 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì, in fasce orarie prestabilite. È necessaria la prenotazione o programmazione di tali servizi.
- Servizio riabilitativo e di fisioterapia: eventuali interventi di natura riabilitativa, richiesti dall'utente. Il servizio è erogabile 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì, in fasce orarie prestabilite. È necessaria la prenotazione o programmazione di tali servizi.
- Supporto Psicologico.

SERVIZI YOURCARE

Il Centro Residenziale Sperimentale è fortemente collegato con il territorio e le sue attività. Gli utenti potranno pertanto richiedere tariffe agevolate per i seguenti servizi, erogati al di fuori del complesso:

- Parrucchiera;
- Estetista;
- Ristorante.

L'Ospite che desidera godere dei servizi precedentemente elencati dovrà comunicarlo all'amministrazione del Centro Residenziale Sperimentale. I servizi aggiunti verranno erogati con le seguenti modalità:

- Nel caso di servizi premium sanitari e yourcare, entro al massimo 7 giorni lavorativi;
- Nel caso di servizi premium alberghieri, il servizio verrà erogato a partire dal mese successivo alla richiesta. L'eventuale disdetta dal servizio sarà allo stesso modo attiva solo a far data dal mese successivo alla disdetta.

Entrambe le tipologie di servizio premium saranno addebitate all'Ospite nella fattura del mese successivo alla richiesta.



ASSENZE TEMPORANEE

L'uscita dell'utenza dalla struttura è libera sia per alcune ore che per alcuni giorni ed è sempre consentita. Presuppone la continuazione del pagamento della retta.

L'assenza può però avvenire solo seguendo le indicazioni sotto riportate:

- In caso di assenza inferiore alle 12 ore, timbratura del badge in dotazione ad ogni ospite;
- In caso di assenza superiore alle 12 ore, timbratura del badge e comunicazione scritta al personale di struttura;

La struttura declina ogni responsabilità riguardante l'utente.

VITA SPIRITUALE

All'interno della struttura gli ospiti sono liberi di praticare qualsiasi tipo di culto.

VOLONTARIATO SOCIALE

Il Centro Residenziale Sperimentale è aperto verso le realtà sociali ed educative del territorio. Viene ricercata un'attenta collaborazione con le Associazioni presenti nel contesto territoriale privilegiando l'apporto di socializzazione, di relazione e di scambio intergenerazionale.

L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Nel momento in cui si libera un posto, il Coordinamento consulta la lista d'attesa delle persone che hanno fatto richiesta e provvede a contattare telefonicamente il primo nominativo nella lista delle disponibilità. È possibile rinunciare una sola volta alla chiamata chiedendo di rimanere nella lista, dopo di che si dovrà ripresentare la domanda. Quando il contattato accetta l'ingresso, il Coordinamento elenca le procedure necessarie per l'entrata dell'Utente in struttura. Questa deve avvenire entro TRE giorni dall'accettazione. Nel caso in cui l'utente chieda un periodo più lungo per portare a termine l'ingresso, questo è concesso per un massimo di dieci giorni con addebito della retta.

Al momento dell'ingresso, l'Utente deve consegnare:

- fotocopia della carta d'identità valida
- fotocopia codice fiscale;
- nome e contatti del proprio Medico di Medicina Generale;
- eventuale nomina del proprio Amministratore di Sostegno;
- eventuali esenzioni qualora si volesse accedere ai servizi del Centro Medico San Lorenzo.

Successivamente alla consegna di questi documenti viene conferita e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi, spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti



dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari; viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'Utente/aventi diritto e la struttura. La quota della retta relativa al mese viene regolata con pagamento anticipato a mezzo assegno, SEPA, o bonifico bancario; allo stesso modo, deve essere contestualmente versato il deposito cauzionale. La retta e il deposito sono calcolati secondo la modalità descritta al successivo articolo "RETTA".

Al momento dell'ingresso, l'utente sarà accolto dal personale di socio-assistenza che lo accompagneranno nella sua stanza e lo presenteranno agli altri Utenti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno del Centro Residenziale Sperimentale.

DURATA DEL CONTRATTO, RINUNCIA VOLONTARIA E PENALE

Il contratto sottoscritto al momento dell'ingresso è valido a tempo indeterminato e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

Qualora il Contraente, o il Suo tutore/curatore/Amministratore di Sostegno in Sua vece, intenda recedere dal presente contratto, dovrà dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta, almeno 15 giorni prima della data determinata, ed entro il medesimo termine l'Utente deve lasciare il proprio appartamento. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta la trattenuta di 15 giorni di retta.

L'Ente si impegna a restituire la parte di retta mensile non goduta ed il deposito cauzionale in assenza di crediti nei confronti del Contraente, entro 30 giorni dalle dimissioni.

In caso di dimissioni viene restituita la parte rimanente della retta mensile versata calcolata a partire dalla data di uscita dell'ospite dalla Struttura.

Resta fermo l'obbligo da parte del Contraente di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Utente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

RECESSO DAL CONTRATTO

L'Ente ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'Utente nel caso le Sue condizioni e/o la Sua condotta non siano giudicate in linea con la vita nel Centro Residenziale "San Lorenzo" o con i criteri di accesso elencati precedentemente. In particolare, la Direzione definirà l'impossibilità di ospitare ulteriormente l'Utente:

1. Quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche del Cliente non risultino più compatibili con la permanenza nell'Unità di Offerta sperimentale.

2. Quando la permanenza dell'Utente sia diventata incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei relativi famigliari, tutori, curatori o Amministratori di Sostegno, con la natura e le caratteristiche della Struttura, o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa e/o alle attività svolte in prossimità del complesso stesso.
3. Quando il Contraente o un Suo famigliare, tutore, curatore o Amministratore di Sostegno sia incorso in un'infrazione del regolamento interno.
4. Quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal contratto, il Contraente sarà tenuto a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del 5% e comunque, in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Utente ha l'obbligo di lasciare il complesso entro 5 giorni, fatti salvi eventuali accordi con la Direzione. Ciò non precluderà il diritto del Centro Residenziale Sperimentale di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Utente ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

La decisione circa la dimissione dell'Utente è di competenza della Direzione della struttura e sarà eventualmente supportata da valutazioni del personale competente. In particolare: nell'evenienza del recesso al punto 1), in caso di mancato accordo con la famiglia, verrà interpellato un Medico Geriatra scelto dalla Direzione. La decisione verrà comunicata al Contraente e ai relativi famigliari con un preavviso di 20 giorni.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Utente/società e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

È dovere dei firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento e al trasporto del dimesso. In caso di diniego dei firmatari, il trasporto viene organizzato direttamente dal Centro Residenziale Sperimentale "San Lorenzo", previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza; in tal caso, il costo del trasporto viene addebitato all'Utente stesso e/o ai propri famigliari.

Al Cliente verrà restituita, salvo recesso per motivi di cui al punto 4), la parte di retta mensile non goduta ed il deposito cauzionale, in assenza di crediti nei confronti del Contraente, entro 30 giorni dalla dimissione.

Resta fermo l'obbligo, da parte del Contraente, di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Utente, fino al giorno della dimissione dello stesso. Si procederà, infine, all'eventuale restituzione entro lo stesso termine, all'Utente / famigliari di riferimento, di effetti personali eventualmente lasciati in custodia.

RETTA

Le rette giornaliere (Es. IVA art. 10 n. 27-ter DPR n.633/1972) con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia sono comprensive di tutti i servizi sopra descritti (tranne i servizi extra a pagamento di sopra riportati). Esse sono calcolate comprensive di giorno di entrata e dimissione dal Complesso.

La retta di permanenza viene calcolata mensilmente e anticipatamente sulla base delle giornate di presenza. Per giornate di presenza si intende sia la presenza effettiva, sia l'assenza che pure comporti la riserva del posto letto per l'Utente. In caso di ingresso nel corso del mese, tale importo verrà rimodulato riproporzionando la tariffa mensile sul numero di giorni effettivi, su base media giornaliera mensile.

La retta non include quanto non espressamente previsto nei servizi sopra descritti specificatamente in carico all'azienda.

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente su base forfettizzata e fa riferimento al mese in corso; le scadenze per ogni modalità di pagamento sono indicate nel contratto. Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero di 01 (una) mensilità. Nel caso di dimissioni, l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) nelle scadenze e modalità sopra indicate.

TARIFE ORDINARIE MENSILI

Tariffa mensile per permanenza di medio/lungo periodo (più di 180 giorni), esente IVA:

Posti Letto in Camera Doppia Deluxe: 1.220 €	Richiesta di fruizione di Posto Letto Camera Doppia Deluxe come singola: 2.070 € , diritto a uno sconto sulla Tariffa Gourmet pari a 115 € (costo effettivo tariffa Gourmet 340,00 €)
Posto Letto in Camera Doppia Junior Suite: 1.670 €	Richiesta di fruizione di Posto Letto Camera Doppia Junior Suite come singola: 2.500 € , diritto a uno sconto sulla Tariffa Gourmet pari a 225 € (costo effettivo tariffa Gourmet 230,00 €)
Posto Letto in Camera Doppia Royal Suite: 1.840 €	Richiesta di fruizione di Posto Letto Camera Doppia Royal Suite come singola: 2.800 € , diritto a uno sconto sulla Tariffa Gourmet pari a 335 € (costo effettivo tariffa Gourmet 120,00 €)
Posto Letto in Camera Singola Superior: 1.820 €	
Posto Letto in Camera Singola Junior Suite: 2.500 €	



Tariffa mensile per permanenza di breve periodo (meno di 180 giorni)

Posti Letto in Camera Doppia Deluxe: € 1460	Richiesta di fruizione di Posto Letto Camera Doppia Deluxe come singola: 2.280 € , diritto a uno sconto sulla Tariffa Gourmet pari a 115 € (costo effettivo tariffa Gourmet 340,00 €)
Posto Letto in Camera Doppia Junior Suite: € 1840	Richiesta di fruizione di Posto Letto Camera Doppia Junior Suite come singola: 3.000 € , diritto a uno sconto sulla Tariffa Gourmet pari a 225 € (costo effettivo tariffa Gourmet 230,00 €)
Posto Letto in Camera Doppia Royal Suite: € 2.210	Richiesta di fruizione di Posto Letto Camera Doppia Royal Suite come singola: 3.450 € , diritto a uno sconto sulla Tariffa Gourmet pari a 335 € (costo effettivo tariffa Gourmet 120,00 €)
Posto Letto in Camera Singola Superior: € 2.180	
Posto Letto in Camera Singola Junior Suite: 2.500 €	

Costi pacchetti di servizi extra (non compresi nelle tariffe mensili precedenti, salvo quanto specificato)

SERVIZI PREMIUM ALBERGHIERI: durata mensile

Tariffa Gourmet (pranzo e cena presso il Centro Residenziale Sperimentale): **455 € / mese**

Tariffa Il Pranzo è servito (pranzo e cena portati direttamente nelle camere): **30 € / mese**

Servizio Lavanderia per la biancheria personale: **90 € / mese**

SERVIZI PREMIUM SANITARI: prestazione singola

Tariffa servizio infermieristico: **25 € / ora**

Tariffa servizio Riabilitazione: **25 € / ora**

TUTELA E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

È preoccupazione costante del Centro Residenziale Sperimentale "San Lorenzo" garantire che i servizi offerti soddisfino appieno le esigenze degli Utenti. Un prezioso aiuto in questo senso deriva dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli Ospiti, dai loro famigliari e rappresentanti legali. Per facilitare la raccolta di questi pareri si è predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e viene allegato in copia. I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno del complesso

immobiliare con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

Per valutare la soddisfazione degli Utenti, dei famigliari o dei rispettivi rappresentanti legali, si consegna una volta l'anno il seguente questionario anonimo:

ETÀ E SESSO DELL'UTENTE	<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina	ANNI _____	
VIVE NEL COMPLESSO DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da più di 6 mesi		
1. ACCOGLIENZA, CONDIZIONI DI RESIDENZA E CHIAREZZA DOCUMENTALE				
1.1 Accoglienza nel Centro Residenziale Sperimentale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1.2 Condizioni di residenza (quanto definito dalla Carta dei Servizi, Regolamento di residenza)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
1.3 Chiarezza della Carta dei servizi/Regolamento (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2. SODDISFAZIONE DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA				
2.1 ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2.2 camera personale: comodità, dimensione, temperatura, luminosità	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3. SODDISFAZIONE E CURA DEGLI AMBIENTI				
3.1 pulizia ambienti comuni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3.2 pulizia dei servizi igienici degli spazi comuni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3.3 pulizia dei servizi igienici delle stanze da letto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4. SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE (SE FRUITO)				
4.1 qualità dei pasti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4.2 varietà del menu	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4.3 possibilità di modificare i cibi in presenza di problemi personali di salute	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5. LAVANDERIA				
5.1 È soddisfatto del servizio di lavanderia piana?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

5.2 È soddisfatto del servizio di lavanderia personale (se fruito)?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
5.3 Se utilizza il servizio di lavanderia da molto tempo, ha notato miglioramenti?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
6. SODDISFAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI	
6.1 Presa in carico delle richieste	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
6.2 Disponibilità verso l'utenza	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
6.3 Completezza delle informazioni	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
7. SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE/SERVIZIO OFFERTO	
7.1 ASA	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
7.2 Impiegata amministrativa	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
7.3 Personale dei servizi ausiliari	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
7.4 Direttore di struttura	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
7.5 Servizi di animazione	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
7.6 Servizi generali	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
COME VALUTA IN GENERALE IL SERVIZIO?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
8. NEL CASO NE AVESSE FRUITO, COME GIUDICA L'EROGAZIONE DEI SERVIZI E LA DISPONIBILITÀ PRESSO IL CENTRO MEDICO SAN LORENZO?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
NOTA: QUALE SERVIZIO HA SVOLTO?	
NEL CASO NE AVESSE FRUITO, COME GIUDICA GLI ALTRI SERVIZI CONVENZIONATI?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
NOTA: QUALE SERVIZIO HA SVOLTO?	
9. SI SENTE PARTE DELLA COMUNITÀ?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
10. SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ ANIMATIVE E LUDICO RICREATIVE ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA	
10.1 Varietà delle attività proposte	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
10.2 Si sente coinvolto durante lo svolgimento delle attività?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
11 ARREDI E INFRASTRUTTURE	
11.1 Arredamento della camera	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
11.2 Luoghi comuni	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
12. ATMOSFERA E CLIMA EMOTIVO NEL COMPLESSO	



12.1 È soddisfatto del rapporto umano con gli altri Utenti?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
12.2 È soddisfatto delle modalità relazionali che genericamente percepisce nel complesso immobiliare?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
12.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

È inoltre possibile comunicare osservazioni e suggerimenti alla reception tramite l'apposito modulo "Osservazioni e suggerimenti" ivi richiedibile.

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

VISITE AGLI OSPITI E EVENTI APERTI APL PUBBLICO

La struttura è aperta per le visite ai propri famigliari e/o assistiti in orario diurno, dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'accesso degli esterni verrà regolato tramite apposito registro firme, disponibile presso la reception. L'ospite sarà responsabile del comportamento di propri famigliari, tutori legali o visitatori. Nell'ottica di apertura al territorio, Il Centro Residenziale Sperimentale organizzerà eventi (su base tendenzialmente bimensile) aperti anche al territorio. La partecipazione a detti eventi sarà gratuita per i residenti nel Centro e comporterà invece un costo specifico per terzi e visitatori, a seconda dell'evento.

NORME DI REGOLAMENTO

In tutti i locali è tassativamente vietato fumare; questo per disposizione di legge e per rispetto della salute propria e altrui.



Il regolamento cui è sottoposto il personale del Centro Residenziale Sperimentale “San Lorenzo”, denominato “Regolamento per il personale impiegato al Centro Residenziale Sperimentale “San Lorenzo”” è disponibile presso la struttura. Le norme cui invece devono sottostare gli ospiti del Centro Residenziale Sperimentale sono riportate nel documento “Regolamento per gli Utenti del Centro Residenziale Sperimentale”, anche questo disponibile presso il complesso.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

CENTRO MEDICO: TEL. 0373 256104
Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 Crema (CR)

CENTRO RESIDENZIALE: TEL. 347 9434570
Via Suor Maria Crocefissa di Rosa, 20 - 26013 Crema (CR)

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

residenziale@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiappec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193