

# APPARTAMENTI PROTETTI

## *Il Cuore della Besurica*

PIACENZA





# CARTA SERVIZI appartamenti protetti “IL CUORE DELLA BESURICA”

## Indice

• Informazioni chiare e trasparenti .....	pag.	<b>4</b>
• La Cooperativa Unicoop .....	pag.	<b>5</b>
• Riferimenti legislativi .....	pag.	<b>6</b>
• Politica del servizio .....	pag.	<b>6</b>
• Presentazione del servizio .....	pag.	<b>7</b>
• Utenti del servizio .....	pag.	<b>8</b>
• Accesso e dimissioni .....	pag.	<b>8</b>
• Obbligo di residenza .....	pag.	<b>10</b>
• Regole del servizio .....	pag.	<b>10</b>
• Retta .....	pag.	<b>11</b>
• Diritti e doveri .....	pag.	<b>14</b>
• Collaborazione con la famiglia		
- Partecipazione degli utenti e dei famigliari .....	pag.	<b>15</b>
- Verifica e qualità .....	pag.	<b>15</b>
- Suggerimenti e reclami .....	pag.	<b>15</b>
• Scheda informativa .....	pag.	<b>16</b>
• Modulo “Reclamo o Suggerimento” .....	pag.	<b>17</b>

## Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi degli **Appartamenti Protetti “Il cuore della Besurica”** è uno strumento di informazione, agile e trasparente, al servizio degli utenti e delle loro famiglie per **conoscere i diritti e le condizioni di erogazione delle prestazioni**.

Si tratta di un **“vademecum”** che descrive le caratteristiche, la natura e le modalità organizzative del servizio.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei loro familiari **promuovendo l’informazione, la trasparenza e la partecipazione**, al fine di un continuo miglioramento della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni **principi fondamentali** tra cui l’uguaglianza e l’imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell’anziano all’interno del servizio, la partecipazione, la trasparenza dell’attività gestionale, l’efficacia e l’efficienza dell’assistenza.

La Carta dei Servizi viene **aggiornata e diffusa a cadenza annuale**.



## UNICOOP: dal 1986, solidarietà e competenza al servizio del territorio

Unicoop è una cooperativa sociale che opera a Piacenza e nella sua provincia dal 1986 erogando servizi sociali ed educativi.

Nata per iniziativa di 13 giovani soci fondatori, è cresciuta fino a impiegare oltre 300 operatori tra educatori, animatori, oss, assistenti sociali, infermieri, fisioterapisti, responsabili di attività assistenziali. Unicoop significa "uniti nella cooperazione". La filosofia di lavoro dell'impresa è offrire qualità dei servizi, efficienza e professionalità, facendosi portatrice di valori autentici come mutualità, solidarietà e partecipazione. ***Lavorando uniti, si può fare.***

### La sede legale e amministrativa

di Unicoop è:

Piazza Cittadella, 2 - Piacenza  
tel. 0523-323677 - fax. 0523-306734  
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it  
sito: www.cooperativaunicoop.it

### Il Presidente di Unicoop è:

Arlene Zioni  
arlene@cooperativaunicoop.it  
tel. 320-3298530

### Il Direttore Generale è:

Stefano Borotti  
stefanoborotti@gmail.com  
tel. 335-5428063

### Il Coordinatore responsabile

degli Appartamenti Protetti è:  
Daniela Sartori  
danielas@cooperativaunicoop.it  
tel. 0523-455830/307611

Per il governo e il continuo miglioramento della propria organizzazione e dei propri servizi Unicoop ha adottato **il sistema di Gestione della Qualità** impostato sulla Normativa UNI EN ISO 9001:2008 e ha ottenuto **la prima certificazione nell'anno 2000.**

## Riferimenti legislativi

Il Servizio di Appartamenti Protetti applica nell'organizzazione ed erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- **DGR ER 564/2000**, Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semi-residenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS;
- **DGR ER 1423/2015**, Integrazione e modifiche alla DGR ER 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento.

## Politica del servizio

Il servizio di Appartamenti Protetti ha l'obiettivo di **offrire percorsi innovativi collegati alla rete territoriale per il mantenimento dell'anziano o dell'adulto in un contesto domiciliare**.

Gli Appartamenti Protetti hanno come finalità quella di conciliare il bisogno di privacy e autonomia, offrendo un ambiente adeguato e funzionale, con il bisogno di sicurezza e la necessità di avere punti di riferimento certi cui ricorrere in caso di necessità.

Altri obiettivi sono:

- garantire **sostegno alla domiciliarità** in caso di progressiva perdita di autonomia;
- mantenere uno **spazio di vita che l'ospite possa personalizzare** in base alle proprie abitudini;
- garantire il **soddisfacimento di fondamentali bisogni** della vita quotidiana, sia a livello materiale che relazionale;
- promuovere un **senso di appartenenza al contesto**, al gruppo o comunque a un sistema significativo di relazioni;
- soddisfare un **bisogno di sicurezza**.

## Presentazione del servizio

Gli Appartamenti Protetti "Il Cuore della Besurica" sono **monocalci privi di barriere architettoniche, dotati di arredamento idoneo** a ospitare persone anche con lievi difficoltà di movimento e deambulazione.

Possono accogliere una o due persone.

La contiguità con il Centro Diurno permette agli ospiti degli appartamenti di poter usufruire di momenti di socializzazione.

Negli Appartamenti Protetti Unicoop garantisce i seguenti **servizi**:

- ogni appartamento **è collegato tramite sistema di chiamata al Centro Diurno** nell'orario di apertura dello stesso. Nelle ore notturne e nei giorni festivi la chiamata è effettuabile tramite tele-soccorso;
- attività di **supervisione** da parte degli operatori dell'équipe che opera presso il contiguo Centro Diurno;
- servizio di **pulizia** dell'appartamento;
- **monitoraggio sanitario** con il personale infermieristico del Centro Diurno;
- servizio di **segretariato sociale** del coordinatore del Centro;
- fornitura settimanale di **biancheria** piana;



- **attività ricreativo-occupazionali** quali ad esempio la partecipazione a feste organizzate dal Centro Diurno;
- servizio di **lavanderia** per biancheria personale (opzionale);
- servizio di consegna **pasti a domicilio** (opzionale);
- servizio di **parrucchiera/barbiere** (opzionale);
- **frequenza al Centro Diurno** a retta agevolata (opzionale).

## Utenti del servizio

Il servizio di Appartamenti Protetti si rivolge ad **anziani e adulti sufficientemente autonomi** per vivere in un appartamento, ma **con la necessità di aiuto** o supervisione nelle attività quotidiane.

## Accesso e dimissioni

Per essere ammessi agli Appartamenti Protetti **gli ospiti devono essere dotati di autonomie e capacità residue**.

La domanda può essere presentata negli uffici di Piazza Cittadella n. 2 a Piacenza. I moduli necessari possono essere ritirati negli uffici stessi o scaricati dal sito [www.cooperativaunicoop.it](http://www.cooperativaunicoop.it) nella sezione Servizi per anziani/Appartamenti Protetti. Devono essere compilati con precisione in ogni sezione, sottoscritti e corredati di tutti gli eventuali certificati sanitari e anagrafici.

### AMMISSIONE

L'ammissione al servizio avviene in via prioritaria per gli utenti segnalati a Unicoop dai Servizi Sociali del Comune di Piacenza.

**Entro 3 giorni** dalla data di comunicazione della disponibilità dell'appartamento, il richiedente è tenuto a confermare la volontà di ingresso; trascorso tale periodo il coordinatore degli Appartamenti



Protetti si ritiene libero di proseguire nelle chiamate secondo la lista d'attesa.

Con la conferma di occupazione dell'appartamento, occorre procedere alla corresponsione della causale prevista e al **versamento anticipato della prima retta**, calcolata in base alla frazione di giorni sul mese, a seconda della data d'ingresso.

L'inserimento negli Appartamenti Protetti è subordinato a **un periodo di prova di 15 giorni**, al fine di valutare l'adeguatezza del servizio alle necessità dell'ospite stesso. In caso di dimissione da parte dell'ospite durante il periodo di prova è dovuta la retta equivalente al periodo di prova stesso (15 giorni).

## DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per:

- **morosità nel pagamento** della retta;
- **aggravamento delle condizioni psico-fisiche** tale da richiedere cure e controlli che non permettano la permanenza negli Appartamenti;
- **comportamento non rispettoso** delle norme della Carta dei Servizi, gravi mancanze e allontanamento dall'appartamento senza preavviso;
- sua **volontà** e/o dei suoi familiari;
- **decesso**.

La ravvisata necessità di dimissione viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare, caso per caso, e comunque non oltre 30 giorni.

In assenza di familiari, viene avvisato il servizio sociale territoriale interessato.

Ogni richiesta di dimissione avanzata direttamente dall'ospite o dalla famiglia è accolta; deve essere presentata per iscritto al coordinatore responsabile degli Appartamenti con **almeno 15 giorni di preavviso** e deve essere rigorosamente rispettata per ragioni di

carattere organizzativo. In caso di dimissioni per accesso a un altro servizio gestito da Unicoop tale periodo è ridotto a 7 giorni.

È dovuto il pagamento della quota di retta relativa al periodo di effettiva presenza se garantiti 15 giorni di preavviso; in caso contrario detto periodo di preavviso viene comunque addebitato all'ospite.

Non è richiesto il preavviso in caso di decesso o trasferimento dell'ospite, su richiesta del coordinatore, in altra struttura più idonea alle mutate condizioni di autosufficienza.

## Obbligo di residenza

Trascorso un primo periodo dall'ingresso nell'Appartamento Protetto, quando il trasferimento si può ritenere definitivo, **indicativamente dopo 1 anno, è obbligatorio**, in base al DPR 30/5/89 artt. 6 e 10, **che l'ospite richieda al Comune di Piacenza la residenza presso la sede del servizio**. Poiché l'inadempimento è punibile con sanzione pecuniaria a carico di Unicoop, così come previsto dall'art. 11 Legge 24/12/54 n. 1228, nel caso si procederà anche per vie legali per ottenerne il rimborso.

## Regole del servizio

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale **rapporti di reciproco rispetto e comprensione** e a rivolgersi al Coordinatore per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche.

All'ospite è richiesto di:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e ad adeguarsi alle richieste del coordinatore responsabile al fine di garantirne il perfetto utilizzo;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio; è vietata la ripara-

zione o la manomissione da parte di persone non autorizzate;

- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nell'alloggio per provvedere a controlli notturni, di assistenza, pulizie e riparazioni;
- non installare negli alloggi stufe;
- rispettare le norme della presente Carta dei Servizi.

L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

**Non è consentito**, in cambio di mance e omaggi, **richiedere alcuna prestazione non prevista** dal normale programma di lavoro.

Il personale di Unicoop impegnato nello svolgimento ordinario delle attività non si assume la responsabilità di furti o smarrimenti di denaro o oggetti di valore conservati dagli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

## Retta

Per l'ospitalità presso gli appartamenti viene richiesta la corresponsione di una **retta mensile**.

La retta viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Unicoop e portata a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari tramite comunicazione scritta entro 30 giorni prima dell'entrata in vigore.

La retta deve essere **versata in forma anticipata** entro il giorno 10 di ogni mese firmando il mandato SDD Core con addebito diretto sul conto corrente bancario, o a mezzo bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dalla coordinatrice del Centro Diurno, o con assegno o contanti (con il limite massimo imposto dalla normativa vigente al momento del pagamento) esclusivamente presso gli uffici della Cooperativa Unicoop.

Il mancato pagamento della retta entro la data stabilita determina la messa in mora dell'ospite. Trascorso un termine di 20 giorni dal-

la scadenza, qualora la retta non venga corrisposta, la Cooperativa promuove le dimissioni dell'ospite, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

Entro il mese di febbraio, se richiesto dall'ospite o dalla famiglia, Unicoop rilascia idonee dichiarazioni utili a fruire di eventuali detrazioni fiscali.

La **RETTA** a persona, valida dal 01/01/2018 al 31/12/2018, è:

- **€ 630 al mese per appartamento a uso singolo;**
- **€ 475 al mese per appartamento a uso doppio.**

## DEPOSITO CAUZIONALE

**Al momento dell'ingresso** è necessario provvedere al versamento di **un deposito cauzionale**, che si precisa essere infruttifero, **pari a una mensilità della retta**.

La cauzione deve essere aggiornata sulla base delle eventuali variazioni della retta.

In caso di dimissione, la restituzione della cauzione avviene entro il termine massimo di 60 giorni a fine mese a mezzo bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dall'ospite e/o dai familiari, dedotti i corrispettivi e le somme dovute per la permanenza nell'appartamento.

## PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Il servizio di Appartamenti Protetti fornisce agli ospiti le seguenti prestazioni, comprese nella retta:

- visita giornaliera e a chiamata del personale assistenziale preposto;
- assistenza per bagno settimanale;
- consegna e ritiro biancheria piana;
- accesso a feste e iniziative organizzate presso il Centro Diurno;
- servizio di segretariato sociale;

- servizio di telesoccorso;
- fornitura acqua, riscaldamento/raffrescamento, energia elettrica;
- pulizia ordinaria degli ambienti;
- manutenzione ordinaria e straordinaria;
- pulizie straordinarie semestrali;
- servizio di reperibilità tecnico-manutentiva.

## PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

A richiesta sono disponibili, a pagamento, i seguenti ulteriori servizi:

- servizio di ristorazione con possibilità di diete particolari;
- servizio di lavanderia per i capi di abbigliamento;
- accesso al Centro Diurno con tariffa agevolata secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi accesso privato;
- servizio di parrucchiera/barbiere;
- utenza telefonica.

I **PREZZI** dal 01/01/2018 al 31/12/2018 sono i seguenti:

- **€ 5,65 per il pranzo;**
- **€ 8,20 a giornata alimentare;**
- **€ 316 mensili per accesso a Centro Diurno su 6 giornate** settimanali ed **€ 261 per 5 giornate settimanali** (€ 12,60 al giorno);
- servizi di parrucchiera/barbiere a seconda della richiesta;

L'appartamento è predisposto per l'attivazione dell'utenza telefonica a carico dell'ospite.

Per i casi specifici e previo accordo con Unicoop è possibile prevedere nell'appartamento doppio la presenza di **un assistente familiare anche stabilmente convivente**.

L'assistente familiare è **economicamente a carico dell'ospite**.

In caso di assenze superiori ai 7 giorni vengono scontati dalla retta € 3,00 al giorno.

## Diritti e doveri

L'ospite ha diritto di essere assistito con **cortesìa, premura e disponibilità all'ascolto**, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni personali, politiche, filosofiche e religiose.

Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani e ai loro problemi e li assistono tutelandone la **riservatezza** e la **privacy**.

Unicoop adotta le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente, in base alla L. 196/2003, nel rispetto della privacy.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai famigliari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

Il personale impegnato nello svolgimento ordinario delle attività assistenziali non si assume la responsabilità di furti o smarrimenti di denaro o oggetti di valore conservati dagli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale **rapporti di reciproco rispetto e comprensione**; sono invitati a rivolgersi al coordinatore responsabile per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche.

Non è consentito, in cambio di mance e omaggi, richiedere alcuna prestazione non prevista dalla presente Carta dei Servizi.

## Collaborazione con la famiglia

### PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei familiari attraverso uno **scambio di informazioni** con gli operatori del servizio.

La partecipazione dei familiari alla gestione del servizio è inoltre garantita mediante eventuali incontri con il coordinatore responsabile.

### VERIFICA DELLA QUALITÀ

Unicoop promuove **periodiche verifiche della qualità percepita e del grado di soddisfazione** degli utenti e dei familiari attraverso la somministrazione di specifici questionari.

Questa verifica è finalizzata al miglioramento continuo del servizio.

### SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti e i familiari possono far pervenire suggerimenti e/o reclami in varie modalità:

- compilando il **modulo "Reclamo o Suggerimento"** presente nella Carta dei Servizi;
- inviando una **mail** all'indirizzo [danielas@cooperativaunicoop.it](mailto:danielas@cooperativaunicoop.it), specificando il riferimento al servizio (Appartamenti Protetti);
- **chiamando** il numero 0523 455830 e chiedendo di parlare con il coordinatore del servizio.

Sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

## SCHEDA INFORMATIVA

# Appartamenti Protetti “Il cuore della Besurica”

Via Turati, 2/G, Loc. Besurica, 29121 Piacenza  
Tel. 0523 455830

Il servizio di Appartamenti Protetti “Il Cuore della Besurica” si rivolge ad anziani e adulti sufficientemente autonomi per vivere in un appartamento, ma con la necessità di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane.

È un servizio socio-assistenziale previsto dalla Regione Emilia Romagna con delibera 564/2000, con l’obiettivo di offrire percorsi innovativi collegati alla rete territoriale per il mantenimento dell’anziano o dell’adulto in un contesto domiciliare.

### Per informazioni:

UNICOOP Cooperativa Sociale a r.l.  
Piazza Cittadella, 2 – 29121 Piacenza  
tel. 0523-323677 – fax 0523-306734  
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it  
www.cooperativaunicoop.it

### Coordinatore del servizio: Daniela Sartori

tel. 0523-455830/307611 - danielas@cooperativaunicoop.it

I responsabili di Unicoop possono essere contattati presso gli uffici della cooperativa durante gli orari di apertura, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 (escluso il giovedì pomeriggio).

Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici è possibile lasciare messaggi alla segreteria telefonica. L’assistito e/o il familiare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.



**RECLAMO O SUGGERIMENTO**

Al Coordinatore del Servizio:

.....  
c/o Unicoop Coop. Soc. a r.l.  
Piazza Cittadella 2, Piacenza

Cognome ..... Nome .....

Familiare di: Cognome ..... Nome .....

Grado di parentela .....

Residente in Via/Piazza ..... n.° .....

Località .....

Tel. di casa/cellulare .....

E-mail .....

**Oggetto:**     **RECLAMO**             **SUGGERIMENTO**.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data ..... Firma .....

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**Decreto Legislativo n.196 del 30 Giugno 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali  
Ai sensi dell'art.13 del D.lgs. n.196/2003, Le forniamo le seguenti informazioni:

1) i dati da Lei forniti saranno utilizzati dalla Unicoop esclusivamente per la gestione del Reclamo/Suggerimento 2) i dati forniti saranno trattati in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potranno essere trattati, in modalità manuale ed automatizzata, dal personale incaricato al trattamento; 3) il conferimento dei dati che Le vengono richiesti è necessario: l'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe portare la mancata e/o parziale esecuzione del servizio richiesto; 4) il titolare del trattamento è la Unicoop Coop. Soc. a r.l. 5) il responsabile del trattamento è il Presidente pro tempore; 6) in ogni momento potrà esercitare, nei confronti del titolare e/o del responsabile, i diritti previsti dall'art.7 del D.lgs. 196/03.

Preso atto di quanto sopra il/la sottoscritto/a nel dichiararsi informato, rilascia il consenso al trattamento dei dati contenuti nella presente scheda.

Data ..... Firma .....



Riesaminata in data 27 novembre 2017  
dal DG Stefano Borotti





### **Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.**

Piazza Cittadella 2

29121 Piacenza

Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734

[unicoop.pc@cooperativaunicoop.it](mailto:unicoop.pc@cooperativaunicoop.it)

[www.cooperativaunicoop.it](http://www.cooperativaunicoop.it)

### **Appartamenti Protetti "Il Cuore della Besurica"**

Via Turati 2/G, Loc. Besurica

29121 Piacenza

Tel. 0523.455830

Coordinatore del servizio:

Daniela Sartori

[danielas@cooperativaunicoop.it](mailto:danielas@cooperativaunicoop.it)

