

# INDICE

INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI .....	1
UNICOOP .....	2
RIFERIMENTI LEGISLATIVI .....	3
POLITICA DEL SERVIZIO .....	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
ORARI DEL SERVIZIO .....	9
UTENTI .....	10
ACCESSO.....	11
REGOLE DI FREQUENZA.....	11
DETERMINAZIONE QUOTA DI CONTRIBUZIONE .....	13
DIRITTI E DOVERI .....	14
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	15
METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE – Il Progetto individualizzato .....	15
OPERATORI .....	15
FORMAZIONE.....	17
COLLABORAZIONE CON LA FAMIGLIA.....	18
DIMISSIONI .....	19
INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE .....	19
VERIFICA DELLA QUALITA' .....	20
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	20



## INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI

La Carta dei Servizi dei Centri Socio-Riabilitativi Residenziali A e B (CSRR) gestiti da Unicoop costituisce 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 indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei 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'ospite all'interno della struttura, 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  
mail: [unicoop.pc@cooperativaunicoop.it](mailto:unicoop.pc@cooperativaunicoop.it)  
sito: [www.cooperativaunicoop.it](http://www.cooperativaunicoop.it)

### Il **Presidente** di Unicoop è:

Arlene Zioni - [arlene@cooperativaunicoop.it](mailto:arlene@cooperativaunicoop.it) – tel. 320-3298530:

### Il **Direttore Generale** è:

Stefano Borotti - [stefanoborotti@gmail.com](mailto:stefanoborotti@gmail.com) – tel. 335-5428063

### Il **Coordinatore responsabile** dei Centro A è:

Susanna Agosti – [susanna@cooperativaunicoop.it](mailto:susanna@cooperativaunicoop.it) – tel. 347-2174383

### Il **Coordinatore responsabile** dei Centro B è:

Daniela Barbagallo – [daniela.b@cooperativaunicoop.it](mailto:daniela.b@cooperativaunicoop.it) – tel. 370-3276753

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



## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Il Soggetto Gestore applica nell'organizzazione ed erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- DGR ER 477/1999 Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica generica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali e residenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento dalle norme regionali
- DGR ER 564/2000 Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di Aids
- DGR ER 1423/2015 Integrazione e modifiche alla DGR 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento
- DGR ER 514/2009 Primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L. R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari
- DGR ER 1336/2009 Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio sanitari per disabili valevole per l'accREDITAMENTO transitorio
- DGR ER 1828/2013 Seconda modifica della Dgr 514/2009 "primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della l.r.4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari.
- DGR ER 292/2014 Adeguamento remunerazione servizi socio-sanitari accreditati.
- DGR ER 715/2015 AccREDITAMENTO socio-sanitario: modificazioni e integrazioni
- DGR ER 273/2016 Approvazione del sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente.

Per ogni materia non specificatamente contemplata nella presente carta dei servizi, si rimanda alla normativa regionale o nazionale di riferimento.



## POLITICA DEL SERVIZIO

I Centri Socio-Riabilitativi Residenziali (C.S.R.R.) sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per adulti disabili non autonomi o che non riescono ad essere costantemente assistiti dalla propria famiglia. E' da questi bisogni che discendono le finalità del lavoro dei Centri Residenziali:

- garantire un contesto relazionale positivo e soddisfacente sia all'interno che all'esterno della struttura nel quale sia favorita la costruzione di legami affettivi;
- prendersi cura degli ospiti dei Centri attraverso interventi assistenziali ed educativi volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali, di abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- incentivare il processo d'integrazione con la realtà territoriale e facilitare la socializzazione e la comunicazione.

La metodologia di lavoro si basa su un approccio multidisciplinare che si traduce, per ogni ospite residente, nell'elaborazione e realizzazione di un progetto individualizzato che comprende sia la progettazione educativa (PEI) che il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), laddove si rende necessario.

Le diverse attività, così come l'organizzazione del tempo, sono orientate in funzione dei bisogni della persona posta al centro del processo di cura.

Il gruppo di operatori, all'interno di ogni centro, collabora ad attività finalizzate alla promozione dello sviluppo personale, al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale.

Le diverse attività si qualificano come risposte integrate orientate in funzione dei bisogni della persona.



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali gestiti dalla Cooperativa Unicoop sono servizi accreditati in base alla Dgr.514/2009 e s.m. e rispettano i requisiti strutturali e organizzativi previsti per legge.

I Centri sono autorizzati per 15 posti ciascuno. Presso uno dei due Centri sono disponibili ulteriori due posti riservati a situazioni di ospitalità a carattere di urgenza, per un totale di 32 posti letto.

I Centri garantiscono assistenza continua a persone adulte con disabilità fornendo prestazioni socio assistenziali, educative, sanitarie (infermieristiche e riabilitative), animative, alberghiere e di trasporto. Attuano inoltre interventi volti al mantenimento, al recupero e/o allo sviluppo delle autonomie nella vita quotidiana e delle capacità cognitive e relazionali compatibilmente con le caratteristiche e le possibilità delle persone accolte.

Le prestazioni che vengono assicurate in modo continuativo sono così articolate:

- **assistenza di tipo tutelare e di base**

Le prestazioni sono garantite da Operatori Socio-Sanitari che hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, in collaborazione con le altre figure professionali presenti al centro.

Il personale della struttura residenziale garantisce l'accompagnamento degli ospiti ad eventuali visite mediche specialistiche prescritte dal medico di Medicina Generale da effettuarsi presso le strutture del Servizio Sanitario Locale.

- **interventi e attività di tipo educativo e riabilitativo:**

Sono finalizzati all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali, di abilità fisiche, cognitive e relazionali integrandosi con i Progetti Educativi Individualizzati di ogni ospite; vengono gestiti dagli educatori del centro che programmano, conducono e verificano le attività; vengono attuati progetti che coinvolgono i soggetti in attività individuali o di piccolo gruppo, quali: attività ricreative, di riabilitazione specifica, di manualità, di svago e tempo libero, attività



motorie e di integrazione con il territorio. Inoltre, per sviluppare il senso comunitario e il fatto di avere un ruolo al Centro, gli ospiti sono coinvolti nell'organizzazione della vita di tutti i giorni quali: l'apparecchiatura e la pulizia della sala da pranzo, il riordino delle camere da letto, la preparazione e l'acquisto del materiale che serve per le attività.

Per ampliare la gamma delle attività proposte collaboriamo anche con professionisti esterni per lo svolgimento di laboratori musicali, espressivi, teatrali o per attività motorie e con Associazioni, quali Afagis e Associazioni sportive.

Le attività variano nell'arco della settimana e in relazione alla stagionalità, in modo da garantire un'offerta ricca e stimolante.

- **Assistenza sanitaria, medica e infermieristica:**

L'assistenza infermieristica viene garantita da infermieri professionali. I Centri offrono la possibilità agli ospiti residenti in Struttura di fruire dell'assistenza medica garantita da Medici di Medicina Generale che accedono alla struttura in modo programmato due volte alla settimana (per consulenze, visite e ricettazione farmaci). I familiari possono comunque avvalersi di un altro Medico di Medicina Generale a loro scelta. E' inoltre prevista una consulenza fisiatrica erogata da specialisti dell'Azienda USL di Piacenza.

In caso si renda necessario l'invio urgente in Pronto Soccorso, l'ospite è accompagnato da un operatore della struttura solo se ne sussistano le condizioni o la necessità. In ogni caso il familiare (o chi lo rappresenta) viene immediatamente informato e l'accompagnamento si intende limitato al tempo necessario ad informare il personale medico dell'accaduto fino all'arrivo dei familiari o persona autorizzata dalla famiglia.

Viene inoltre garantita in struttura attività riabilitativa individuale ad opera di un fisioterapista.

- **Servizio di ristorazione:**

I pasti vengono confezionati nella cucina gestita da Unicoop in Viale Pubblico Passeggio numero 24 e veicolati presso i Centri nel rispetto delle norme igieniche di legge. I pasti vengono ordinati in base al menù settimanale diversificato a seconda delle stagioni e articolato su sei settimane, nel rispetto delle tabelle nutrizionali, grammature appropriate, e personalizzato per utenti affetti da specifiche patologie su prescrizione medica. La prescrizione viene inoltrata alla



dietista la quale predispone, in base al menù settimanale, la dieta individuale. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio; sono previste diete personalizzate (secondo indicazione medica) e diete frullate o omogeneizzate per ospiti con difficoltà masticatoria o di deglutizione.

- **Servizio di Pulizia/Sanificazione:**

Le prestazioni di pulizia e sanificazione vengono erogate quotidianamente rispettando la programmazione annuale e verificate mediante l'utilizzo di schede di controllo.

- **Servizio di lavanderia e guardaroba:**

Il Servizio è garantito da una ditta esterna e prevede il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura degli indumenti personali, purché lavabili ad acqua, con ritiro e consegna settimanale; gli operatori assistenziali si occupano di riporre gli indumenti puliti negli armadi personali degli ospiti e gestiscono il guardaroba. Il lavaggio degli indumenti intimi viene svolto internamente. E' garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani.

- **Servizio di manutenzione:**

Vengono garantite le operazioni di manutenzione degli impianti obbligatorie per legge (ascensori, caldaie, impianto rilevazione incendi, ecc.) affidate a ditte specializzate esterne; è inoltre previsto un servizio di manutenzione su chiamata. Questo permette di effettuare interventi ai locali e alle attrezzature in modo flessibile ed in breve tempo e di garantire la funzionalità del servizio.

- **Servizio di trasporto:**

I trasporti sanitari sono assicurati dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati.

Il Centro garantisce, a proprio carico, tutti i trasporti per visite medico-specialistiche e accertamenti diagnostici richiesti dal medico di medicina generale con due mezzi attrezzati.

Gli ospiti vivono in ambienti a loro adatti, sicuri e dotati di attrezzature e arredi idonei. Nei Centri sono presenti specifici spazi dedicati: sale da pranzo ampie, soggiorni con TV per le attività ricreative, un atelier per attività laboratoriali; una palestra per interventi di ginnastica dolce, riattivazione funzionale, cicli di trattamento riabilitativo



e di mantenimento individuali o di gruppo; un ambulatorio infermieristico e un ufficio. Le dimensioni dei Centri favoriscono un clima familiare e un rapporto educativo e assistenziale continuo e personalizzato.

Gli ospiti hanno accesso a spazi comuni confortevoli e hanno la possibilità di usufruire con loro parenti ed amici di spazi sia interni che esterni (durante la bella stagione), non è prevista nessuna restrizione degli orari di visita da parte di familiari e visitatori, sono tuttavia consigliate alcune fasce di accesso privilegiate al fine del rispetto della privacy degli ospiti e dell'erogazione del servizio stesso.

Sono assicurate adeguate condizioni di benessere microclimatico con adeguato impianto di riscaldamento invernale e raffrescamento estivo.



## ORARI DEL SERVIZIO

I Centri rimangono aperti 24 ore, sette giorni su sette, quindi la giornata si svolge in consonanza con gli impegni diurni degli ospiti (frequentazione di Centri Diurni o stage lavorativi) ed in base alla programmazione delle attività proprie del Centro.

E' possibile delineare una giornata tipo, che si articola indicativamente così come segue:

ore 7.00	sveglia e igiene personale
ore 8.00	colazione
dalle 8.30	accompagnamento ai trasporti per gli ospiti che frequentano attività diurne fuori dal Centro
ore 10,00	attività del mattino
ore 11.30	preparazione per pranzo
ore 12 - 13	pranzo e sistemazione sala da pranzo
ore 14,00	relax o riposo pomeridiano per chi lo necessita
dalle 16.00 alle 18.30	accoglienza degli ospiti che rientrano dai Centri Diurni; doccia e attività ricreative e di socializzazione
ore 18.45-19.45	preparazione e consumazione cena
ore 20.00	riordino cucina
dalle 20.30 alle 22.00	attività serali (es. giochi di società, uscite, relax ecc.)
dalle 22.00 alle 7.00	riposo

Nei giorni festivi vengono svolte attività di socializzazione interne ed esterne.

Tutte le attività strutturate vengono documentate attraverso appositi strumenti (schede di osservazione, di valutazione, relazioni, consegne scritte, verbali...).

Viene predisposto il piano di lavoro giornaliero e il piano settimanale delle attività strutturate nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dai Progetti Individuali.



## UTENTI

Possono accedere ai Centri persone adulte con disabilità fisica e/o psichica, che necessitino di un'assistenza continua, che siano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente non possibile oppure non adeguata rispetto alle esigenze di tutela della persona disabile.

In casi eccezionali, compatibilmente con le caratteristiche della struttura e degli ospiti, possono accedere anche disabili minori (di età comunque superiore a 16 anni) in carico alla Neuropsichiatria infanzia e adolescenza.



## ACCESSO

La richiesta d'inserimento avviene mediante presentazione di domanda da parte dell'utente, o di un suo familiare, all'operatore comunale competente per territorio.

Il Soggetto Istituzionale che autorizza l'ingresso ai Centri è la Direzione Operativa Servizi alla Persona e al Cittadino del Comune di Piacenza sulla base delle indicazioni della Unità di Valutazione Multidimensionale Socio-Sanitaria Integrata (UVM) distrettuale, che predispone gli obiettivi della presa in carico.

L'assegnazione di un ospite ad uno dei due Centri è effettuata dall'equipe della struttura sulla base della valutazione fornita dall'UVM, delle caratteristiche del posto letto in quel momento disponibile e della compatibilità con gli altri componenti del gruppo per età, sesso, interessi...

Nell'evolversi delle condizioni psicofisiche degli ospiti è possibile che vengano effettuati cambiamenti di posti letto o di Centro; anche in questo caso è l'equipe di struttura a valutare la destinazione più adeguata.

La presa in carico da parte del Centro è preceduta da un incontro presso la struttura stessa per consentire la conoscenza dell'ospite e della sua famiglia; in quell'occasione verranno fornite tutte le informazioni riguardo la documentazione richiesta per l'inserimento.

L'ospite al momento dell'ingresso deve essere fornito di un corredo personale cifrato, il cui elenco viene fornito dalla struttura. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze di degenza ed in base al cambio di stagione.

Ogni ospite al momento dell'ingresso viene affidato ad un educatore referente che diviene titolare del progetto e riferimento per la famiglia.

L'ospite del Centro residenziale è libero di portare con sé oggetti personali, che rappresentino elementi di continuità con l'ambiente a lui più familiare e che gli permettano di dare unitarietà e senso ad un cambiamento di vita. Tali oggetti devono però rispettare le esigenze, la sicurezza e gli spazi di vita degli altri ospiti.

## REGOLE DI FREQUENZA

Agli ospiti e ai familiari viene chiesto di rispettare alcune regole di convivenza:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;



- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di apparecchi radio e di televisori, negli spazi comuni e nelle camere da letto;
- rispettare il divieto di fumo;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.



## DETERMINAZIONE QUOTA DI CONTRIBUZIONE

Per la frequenza al CSRR è prevista una contribuzione da parte degli utenti in base a dei criteri definiti dal Regolamento Comunale. I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e di eventuali integrazioni tariffarie da parte del Comune, determinate sulla base di criteri ISEE.

La riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti spetterà al Soggetto Gestore. La quota di partecipazione verrà comunicata dal Comune alla famiglia contestualmente alla data di inserimento dell'utente nel Servizio; tale comunicazione verrà inviata anche in caso di modifica. Il Gestore dovrà recepire le condizioni economiche fissate dal Comune e sottoporrà all'utente/garante per la sottoscrizione il Contratto con l'utente per il pagamento della quota.

UNICOOP si obbliga mensilmente ad emettere regolare fattura per la retta da pagare. L'UTENTE/GARANTE si obbliga ad effettuare il pagamento della retta entro la fine del mese successivo a quello di emissione della fattura. Il mancato pagamento dell'importo, entro i termini suddetti, comporterà la sospensione del servizio.

L'utente/garante alla firma del Contratto è tenuto al versamento di un deposito cauzionale di importo pari ad una mensilità della quota di partecipazione. Il deposito cauzionale deve essere aggiornato sulla base delle eventuali variazioni della retta e/o frequenza. Il deposito cauzionale è infruttifero e sarà restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del presente contratto, o dall'ultimo pagamento della quota di partecipazione dovuta, o sarà decurtato, tutto o in parte, delle somme ancora dovute; la restituzione sarà effettuata a mezzo bonifico bancario su c/c con IBAN comunicato dall'utente/garante.

Viene inoltre concordata con i familiari, o chi per essi, una quota mensile quale parziale contributo alle attività di tempo libero svolte a favore degli ospiti (ad es. uscite al bar, al cinema, al ristorante, gite, ecc... ) e/o per acquisti personali (abbigliamento, prodotti personali, farmaci a pagamento prescritti dal medico curante, ecc...). Tali spese sono regolarmente rendicontate con scontrini fiscali.



## DIRITTI E DOVERI

L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, 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 utenti ed ai loro problemi e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.

L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

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'utente, si richiede ai famigliari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE – Il Progetto individualizzato

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni ospite nell'elaborazione e realizzazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) che tiene conto delle capacità, degli interessi e del possibile sviluppo dell'ospite. Nel PEI vengono indicati gli obiettivi del lavoro individuale. Viene redatto dall'équipe del Centro dopo un periodo di osservazione e di valutazione dell'ospite. E' presentato e condiviso dalla famiglia e dall'operatore comunale competente negli incontri periodici di verifica.

Il PEI è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura, contiene tutte le informazioni della persona al fine di individuare il bisogno, programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica.

La stesura del Progetto Individualizzato vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe; periodicamente, ogni sei mesi, il PEI viene sottoposto a verifica da parte di tutti gli operatori, ognuno per il proprio ruolo e per le proprie competenze.

Il PEI è presente nella Cartella Socio Sanitaria Integrata di ogni ospite: la consultazione e l'uso del fascicolo saranno consentiti esclusivamente per finalità istituzionali, può essere visionato dagli operatori e dai familiari, qualora ne facciano richiesta sempre nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

E' inoltre sempre disponibile tutta la documentazione consultabile dagli Enti preposti alla vigilanza sul servizio.

Unicoop nel rispetto inderogabile della dignità personale assicura a tutti gli utenti protezione contro ogni forma di abuso e garantisce operativamente i diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

### OPERATORI

Le principali figure professionali operanti in ogni Centro sono:

- **Coordinatore di Servizio**

è il responsabile della gestione complessiva dei Centri; si occupa del coordinamento dell'équipe, del rapporto con gli Organi Istituzionali per le ammissioni dei nuovi ospiti, della verifica e custodia della documentazione degli



ospiti, del coordinamento tra le figure professionali che operano nel centro. E' il referente per i famigliari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari, organizza incontri periodici.

- **Educatore Professionale**

in possesso di titoli idonei, ha competenze relative alla elaborazione di progetti di cura e riabilitazione degli ospiti nella prospettiva del loro benessere psico-fisico, dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali e progettano, in funzione di questi, l'organizzazione degli spazi e le diverse attività; sono referenti dei singoli progetti degli ospiti a loro assegnati e si relazionano con le famiglie sia quotidianamente che attraverso colloqui individuali.

- **Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)**

tutto il personale è in possesso di qualifica idonea, con competenze relative all'assistenza tutelare (igiene della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti, vestizione, deambulazione), stimolazione delle funzioni connesse alle attività primarie della vita quotidiana, assistenza al trasporto degli utenti, collaborazione con l'educatore per lo svolgimento di attività ricreative – culturali, partecipazione alle riunioni periodiche d'èquipe, tutoraggio di alcuni utenti assegnati (osservazione approfondita, cura effetti personali).

- **Infermiere Professionale (I.P.)**

le attività infermieristiche per ogni singolo utente vengono organizzate dalla IP, sulla base dei bisogni individuati e delle indicazioni dei medici di medicina generale con i quali mantiene i contatti.

- **Fisioterapista**

è prevista la presenza programmata del fisioterapista: effettua interventi di riattivazione funzionale, individuali o di gruppo, valuta la necessità di cicli di trattamento riabilitativo, assicura la consulenza alle OSS per l'esecuzione di semplici attività di mantenimento delle capacità residue connesse alla vita quotidiana (vestirsi, deambulare ecc...); partecipa alla definizione dei progetti individualizzati.

Unicoop assicura una presenza adeguata di operatori (operatore socio sanitari ed educatori professionali), nel rispetto degli standard normativi, in relazione alle



condizioni degli ospiti, al loro numero, agli interventi e alle attività previste dal PEI (progetto educativo individualizzato).

La dotazione organica e i requisiti formativi e professionali del personale sono quelli previsti dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 514/2009 e s.m..

Tutti gli operatori lavorano tenendo conto:

- del progetto educativo individualizzato in cui sono definitivi gli obiettivi, la scelta dei metodi e delle strategie per raggiungerli;
- della programmazione generale delle attività.

Alle risorse umane sono garantiti periodici momenti di incontro :

- 1 incontro mensile di tutta l'equipe con finalità organizzativa e di verifica,
- 1 incontro mensile con gli educatori per programmazione delle attività educative e di tempo libero, e la progettazione individualizzata,
- 1 incontro mensile di supervisione al lavoro di equipe condotta da consulenti esterni con specifica formazione nel settore ;
- colloqui di valutazione sul proprio operato con il coordinatore di struttura
- formazione permanente.

Ritenendo che il buon clima di lavoro sia elemento indispensabile di qualità per il servizio alla persona, Unicoop riserva attenzione alla condizione lavorativa di ogni operatore, dotandosi anche di strumenti di valutazione e sondaggio sul grado di soddisfazione delle proprie risorse umane.

### FORMAZIONE

Gli operatori partecipano all'attività formativa annuale costituita dalle proposte di incontri e corsi che il settore delle risorse umane di Unicoop avrà cura di programmare, predisponendo un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Eventuali operatori nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento ed il rapporto con gli ospiti.



## 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 un quotidiano scambio di informazioni con gli operatori del servizio.

La partecipazione dei famigliari alla gestione dei Centri è inoltre garantita mediante incontri, a scadenze periodiche, tra il Coordinatore, l'Operatore comunale Responsabile del caso, il personale dei Centri Diurni o Stage lavorativi frequentati dagli ospiti ed eventualmente gli stessi utenti. Ulteriori incontri con il personale dei Centri sono sempre possibili su richiesta.

In particolari occasioni, legate a circostanze specifiche della vita dei Centri, il personale potrà proporre ai famigliari incontri a carattere assembleare, anche con finalità formative e per rispondere ad esigenze relative alla conoscenza dei bisogni e delle problematiche specifiche.

Il coordinatore del servizio, in caso di necessità, concorda con l'utente e/o con i famigliari modalità personalizzate di gestione di oggetti personali o di piccole somme di denaro.

Non è prevista nessuna restrizione degli orari di visita da parte di familiari e visitatori, sono tuttavia sconsigliate alcune fasce orarie al fine del rispetto della privacy degli ospiti e dell'erogazione del servizio stesso.

Negli orari di apertura dei Centri è sempre funzionante una linea telefonica (Centro A tel. 0523-493727, Centro B tel. 0523-493734) per contatti con gli utenti e il personale, da usare con discrezione. Gli operatori risponderanno alle chiamate, compatibilmente con l'attività dei Centri.



## DIMISSIONI

La dimissione dai Centri Socio Riabilitativi Residenziali può avvenire:

- al raggiungimento del 65° anno di età;
- per il mutare delle condizioni e dei bisogni della persona tali da rendere necessari un progetto di Vita e di Cure diverso;
- a seguito di formale richiesta presentata (al Comune di residenza) dai famigliari o dall'amministratore di sostegno della persona ospitata in Struttura.
- mancata corresponsione della retta dovuta.

## INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali sono un servizio della rete territoriale della città di Piacenza e, in quanto tale, assicurano attraverso il riferimento del coordinatore l'integrazione con i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali al fine di garantire la continuità del percorso assistenziale. A tal fine vengono organizzati incontri periodici tra i referenti della committenza, Comune di Piacenza e Azienda USL, e Cooperativa Unicoop.

In particolare vengono pianificati incontri periodici con i Referenti Comunali e con i Responsabili dei Centri Socio Riabilitativi Residenziali per la verifica dei progetti individuali di ogni ospite.

Si ricercano inoltre modalità di integrazione con altre risorse, formali e informali, del territorio attraverso la costruzione di rapporti e collaborazioni con altri enti del territorio finalizzati a saldare reti di promozione e protezione sociale.

Unicoop mira all'obiettivo di mantenere un costante rapporto tra gli ospiti dei Centri e la realtà esterna favorendo uno scambio con il territorio. La volontà di voler essere centro aperto, si concretizza attraverso la creazione di collaborazioni stabili e strutturate con i gruppi di volontariato e associazionismo, la realizzazione di attività e momenti animativi con altre realtà (ad es. partecipazione a eventi culturali, feste estive, feste cittadine, ...) e la disponibilità ad accogliere all'interno del centro



associazioni di volontariato, associazioni ricreative, sportive, bande musicali, etc., nonché allievi delle scuole di formazione o studenti universitari per tirocini.

#### VERIFICA DELLA QUALITA'

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:

- compilazione modulo suggerimenti/reclami allegato alla carta dei servizi;
- inviando una mail all'indirizzo [unicoop.pc@cooperativaunicoop.it](mailto:unicoop.pc@cooperativaunicoop.it), specificando il riferimento al servizio;
- contattando il coordinatore del servizio durante gli orari di ufficio.

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



**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.



## CENTRI SOCIO RIABILITATIVI RESIDENZIALI “A” E “B”

Via Scalabrini, 21 – 29121 Piacenza  
Tel. 0523-493727/493734

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 responsabile** dei Centro A è:  
Susanna Agosti – susanna@cooperativaunicoop.it – tel. 347-2174383

**Coordinatore responsabile** dei Centro B è:  
Daniela Barbagallo – daniela.b@cooperativaunicoop.it – tel. 370-3276753

I responsabili di Unicoop possono essere contattati presso gli uffici della cooperativa durante gli orari di apertura, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

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.

Riesaminato in data 10/05/2017 dal DG Stefano Borotti

Carta dei Servizi CSRR Anno 2017-2018 – Mod. 71.09 rev 00