



COMUNE  
DI PIACENZA



# CENTRO DIURNO DELLA BESURICA

## PIACENZA



# CARTA SERVIZI CENTRO DIURNO 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>7</b>
• Presentazione del servizio .....	pag. <b>9</b>
• Orari del servizio .....	pag. <b>12</b>
• Utenti del servizio .....	pag. <b>14</b>
• Accesso e dimissioni .....	pag. <b>15</b>
• Determinazione della quota di contribuzione .....	pag. <b>17</b>
• Regole del servizio .....	pag. <b>18</b>
• Diritti e doveri .....	pag. <b>20</b>
• Organizzazione del servizio	
- Metodologia del lavoro multidisciplinare .....	pag. <b>21</b>
- Ruoli professionali .....	pag. <b>22</b>
- Servizi complementari .....	pag. <b>23</b>
• Collaborazione con la famiglia	
- Partecipazione degli utenti e dei familiari .....	pag. <b>25</b>
- Verifica e qualità .....	pag. <b>25</b>
- Formazione .....	pag. <b>26</b>
- Suggerimenti e reclami .....	pag. <b>26</b>
• Integrazione con la rete territoriale .....	pag. <b>27</b>
• Monitoraggio del servizio e soddisfazione del cliente .....	pag. <b>28</b>
• Scheda informativa .....	pag. <b>33</b>
• Modulo "Reclamo o Suggerimento" .....	pag. <b>34</b>

## Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi del **Centro Diurno per Anziani 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 della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intende perseguire.

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 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  
 unicoop.pc@cooperativaunicoop.it - www.cooperativaunicoop.it

**Il Presidente** di Unicoop è Valentina Suzzani

valentinasuzzani@cooperativaunicoop.it - tel. 334-2769524

**Il Direttore Generale** è Stefano Borotti

stefanoborotti@cooperativaunicoop.it - tel. 335-5428063

**Il Coordinatore responsabile** del Centro Diurno è Daniela Sartori

danielasartori@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 9001:2015** ottenuta nell'anno 2000 e adeguata nel 2017.

## Riferimenti legislativi

Il Servizio del Centro Diurno applica nell'organizzazione ed erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- **L.R. 2/2003**, Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- **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 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;
- **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 2009**, Testo coordinato con le modifiche apportate dalle successive delibere 390/2011, 1899/2012, 715/2015, 664/2017, 1047/2017.
- **DGR ER 273/2016**, Approvazione del sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente.
- **DGR 1429/2019**, Adeguamento provvisorio della remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati ai sensi della DGR 273 e S.M.I.

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

## Politica del servizio

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale sociosanitaria che assiste anziani con diverso grado di non autosufficienza.

Si prefigge di:

- garantire agli anziani ospiti adeguata tutela socio-sanitaria in un contesto di vita comunitaria con caratteristiche di familiarità;
- favorire negli anziani ospiti il mantenimento e/o il recupero di capacità fisiche, mentali e relazionali e prevenire ulteriore perdita di autonomia;
- sostenere i nuclei familiari di appartenenza in vista del mantenimento dell'anziano nel proprio ambiente di vita.

La struttura si propone come **intermedia tra il Servizio Domiciliare e il ricovero in Struttura Residenziale**.

Gli utenti al momento dell'ammissione devono essere dotati di autonomie, capacità residue e possibilità di sostenere un trasporto quotidiano, oppure essere inseriti in un nucleo familiare, o una rete relazionale, che consenta la permanenza nel proprio contesto abitativo al di fuori dell'orario di frequenza del Centro.





In particolare, il Centro Diurno offre ai propri utenti:

- **assistenza tutelare** alla persona, supporto e stimolazione delle funzioni connesse alle attività primarie della vita quotidiana;
- **assistenza infermieristica** in relazione ai piani individualizzati di assistenza;
- **attività di riabilitazione motoria**, ginnastica dolce e mobilizzazione in relazione ai piani individualizzati di assistenza;
- **attività di animazione** a carattere ricreativo e culturale, di socializzazione, di terapia occupazionale al fine di sottrarre gli anziani dall'isolamento;
- **ristorazione**, con pasti secondo menù settimanali diversificati, equilibrati e, se necessario, personalizzati su prescrizione medica.
- **servizio di trasporto**.

La gestione del servizio è ispirata al rispetto dell'autonomia e della libera scelta dell'utente, là dove esse hanno la possibilità di esprimersi e orientare di conseguenza la gestione delle attività.

## Presentazione del servizio

Il Centro Diurno della Besurica è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria che **assiste anziani con diverso grado di non autosufficienza**. È un servizio accreditato in base alla DGR 514/2009 e s.m. e rispetta i requisiti strutturali e organizzativi previsti per legge. Il servizio è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento, è situato in zona facilmente accessibile ed è **privo di barriere architettoniche**.

È un servizio che risponde con coerenza alle scelte della programmazione sociosanitaria territoriale del Distretto di Piacenza.

Unicoop assicura l'adattamento delle scelte gestionali e organizzative per rispondere all'evoluzione dei bisogni del territorio.

Esiste un progetto organizzativo proposto per la gestione del servizio nel quale sono enunciati i principi operativi che guidano la realizzazione dell'intero progetto di gestione dei Centri Diurni ed esiste il





contratto di servizio per la regolamentazione dei rapporti relativi al servizio accreditato gestito congiuntamente dal Comune di Piacenza e dall'Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza.

Gli ospiti sono accolti in ambienti a loro adatti, sicuri e ben mantenuti, sono predisposti corrimani a parete nei percorsi principali.

Nella struttura sono presenti una **sala da pranzo** luminosa, un **soggiorno** per le attività di animazione, una **sala per il riposo** dotata di poltrone relax, una **palestra** per interventi di ginnastica dolce, riattivazione funzionale, cicli di trattamento riabilitativo e di mantenimento individuali o di gruppo, un **ambulatorio infermieristico**, **bagni attrezzati** e un **ufficio**.

Gli ospiti hanno accesso a spazi comuni confortevoli e hanno la possibilità di usufruire con i loro parenti e amici di spazi sia interni che esterni (durante la bella stagione). Non è prevista alcuna 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.

Gli ospiti possono consumare presso i Centri Diurni la **colazione**, il **pasto di mezzogiorno** e la **merenda** del pomeriggio.

I pasti vengono ordinati in base al menù settimanale diversificato a seconda delle stagioni e articolato su sei settimane, nel rispetto delle tabelle nutrizionali, con 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. I pasti vengono serviti con una certa flessibilità, per garantire il rispetto dei tempi di vita degli ospiti.

Sono previste **diete personalizzate** (secondo indicazione medica) e **diete frullate o omogeneizzate** per ospiti con difficoltà masticatoria o di deglutizione.

Agli utenti è fornito il **servizio di trasporto**.

Eventuali altri servizi individuali o accessori quali parrucchiere/barbiere, pedicure ecc. sono da concordarsi direttamente con i familiari di riferimento.

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

Le prestazioni di pulizia e sanificazione vengono erogate quotidianamente rispettando la programmazione annuale.

È assicurato un **servizio di lavanderia e guardaroba** che prevede il lavaggio e la stiratura della biancheria piana, mentre i capi personali degli ospiti sono custoditi in adeguato armadio con identificazione individuale e vengono monitorati dal personale assistenziale che provvede al momento del bisogno al reintegro (tramite richiesta ai familiari).

La regolarità e la frequenza delle manutenzioni sono valutate dal responsabile manutenzioni di Unicoop, al fine di garantire sempre la perfetta efficienza della struttura e degli impianti, ed è disposta dai piani di lavoro e da apposite schede che documentano gli interventi. Unicoop fornisce il servizio di approvvigionamento assicurando la fornitura del materiale di consumo necessario per il funzionamento del centro.

## Orari del servizio

Il Centro Diurno della Besurica è **aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì**, dalle ore 7.45 alle 18.30 e il sabato dalle ore 7.45 alle 14.00.

**È possibile la frequenza secondo formule e fasce orarie differenti**, in rapporto alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari.

Alle diverse modalità di frequenza corrispondono differenti quote di partecipazione al costo del servizio.

L'organizzazione della giornata segue **un ritmo che si ripete quotidianamente**, scandito da momenti che consentono di instaurare relazioni, di imprimere nella memoria la ritualità, il ripetersi di gesti e azioni che avverranno nell'arco della giornata.

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

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.

## LA GIORNATA AL CENTRO DIURNO DELLA BESURICA

Ora	Piano di lavoro giornaliero
<b>7.45-9.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura del Centro Diurno</li> <li>- Partenza pulmino per trasporto utenti</li> <li>- Accoglienza ospiti accompagnati dai familiari</li> <li>- Distribuzione colazione</li> </ul>
<b>9.00-10.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrivo degli ospiti con il giro del pulmino</li> <li>- Distribuzione colazione agli ospiti</li> </ul>

<b>10.00-12.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo igiene personale ospiti</li> <li>- Controllo somministrazione terapia</li> <li>- Bagno, capelli, barba e pediluvio secondo la programmazione settimanale</li> <li>- Eventuali attività fisioterapiche e prestazioni infermieristiche</li> <li>- Monitoraggio dell'idratazione mediante la distribuzione di bibite o bevande calde</li> <li>- Programmazione menù settimanale in collaborazione con gli ospiti</li> <li>- Eventuali attività ausiliarie</li> <li>- Attività occupazionali, ricreative e di socializzazione ed eventuale accompagnamento all'esterno degli ospiti</li> <li>- Preparazione ospiti per il pranzo (lavaggio delle mani e bisogni fisiologici)</li> </ul>
--------------------	--

<b>12.00-13.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pranzo</li> <li>- Controllo somministrazione terapia</li> <li>- Aiuto per l'igiene orale e per i bisogni fisiologici</li> <li>- Preparazione ospiti per riposo pomeridiano</li> <li>- Riordino sala pranzo</li> </ul>
--------------------	--

<b>14.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alzata degli ospiti</li> <li>- Aiuto per i bisogni fisiologici e igiene personale se occorre</li> <li>- Riordino sala riposo</li> <li>- Monitoraggio dell'idratazione mediante la distribuzione di bibite o bevande calde</li> <li>- Eventuali attività fisioterapiche e prestazioni infermieristiche</li> <li>- Attività di animazione secondo la programmazione mensile ed eventuale accompagnamento all'esterno degli ospiti</li> <li>- Eventuali attività ausiliarie</li> </ul>
--------------	--

<b>15.30-16.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparazione e distribuzione merenda</li> <li>- Controllo somministrazione terapia</li> <li>- Riordino cucina</li> </ul>
--------------------	---

<b>17.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparazione degli ospiti per il rientro a casa</li> <li>- Partenza con il primo giro del pulmino</li> </ul>
--------------	---

<b>18.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenza con il secondo giro del pulmino</li> </ul>
--------------	--

<b>18.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiusura del Centro Diurno</li> </ul>
--------------	--

## Utenti del servizio

Il Centro Diurno della Besurica accoglie **persone anziane ultrasessantacinquenni residenti nel comune di Piacenza, con diverso grado di non autosufficienza.**

Al servizio possono accedere anche persone di età inferiore ai 65 anni, in condizione di non autosufficienza causata da patologie assimilabili a quelle dell'età anziana.

Gli utenti, al momento dell'ammissione, **devono essere dotati di autonomie e capacità residue** (ad esempio la possibilità di sostenere un trasporto quotidiano).

Inoltre, essi devono essere inseriti in un nucleo familiare, in una rete relazionale o fruire di altre forme di assistenza che consentano la permanenza nel proprio contesto abitativo al di fuori dell'orario di frequenza del Centro.

Per i nuclei familiari di appartenenza è un sostegno importante e un valido aiuto a mantenere l'anziano nel proprio ambiente di vita.



## Accesso e dimissioni

### AMMISSIONE

L'ammissione al Centro Diurno avviene mediante presentazione di domanda all'assistente sociale responsabile del caso per la persona interessata la quale accoglie la domanda, fornisce tutte le informazioni e predispone, in collaborazione con la famiglia/amministratore di sostegno, tutto quanto necessario per attivare la valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica. Successivamente viene predisposto il progetto di cura individuale per la presa in carico.

Prima dell'inserimento al centro il Coordinatore effettua una visita pre-ingresso al domicilio (o nel luogo in cui si trova l'anziano) per raccogliere dati al fine di personalizzare il più possibile l'accoglienza, fornire informazioni dirette all'anziano e alla famiglia sulla vita in struttura, stabilire la data dell'ingresso al servizio e sottoscrivere il contratto con l'utente per la contribuzione al servizio.

Il primo periodo di frequenza, indicativamente della durata di trenta giorni, si caratterizza come fase di osservazione, funzionale a verificare la rispondenza del servizio ai bisogni e alle condizioni dell'utenza, nonché all'elaborazione del piano di assistenza individualizzato (PAI).



## DIMISSIONI

L'utente può essere dimesso dal Centro Diurno per:

- **rinuncia al servizio** da parte dell'utente stesso o di altre persone aventi titolo, formalmente comunicata all'Assistente Sociale competente;
- **sospensione del servizio non seguita da riattivazione** entro 90 giorni;
- **mancata corresponsione della retta dovuta;**
- accertamento, tramite valutazione professionale dell'Assistente Sociale responsabile del caso, della **sopravvenuta inadeguatezza del servizio** in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente.



## Determinazione della quota di contribuzione

Per la frequenza al Centro Diurno è prevista una **retta personalizzata secondo la modalità di frequenza e in proporzione al valore ISEE**, in base a criteri generali definiti dal Regolamento Comunale. Durante il periodo di sospensione e/o assenza, all'utente verrà addebitato il 50% della retta dovuta, in considerazione dei costi comunque sostenuti per la gestione del servizio.

Il modello ISEE deve essere aggiornato annualmente. Qualora l'utente non presenti al Comune la documentazione necessaria per determinare la tariffa dovuta, gli sarà attribuita la tariffa massima. È comunque sempre possibile presentare il modello ISEE e ottenere una modifica della quota unitaria personalizzata a partire dal primo giorno del mese successivo dal momento della presentazione del modello stesso.

La riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti spetta al Soggetto Gestore. La quota di partecipazione viene comunicata dal Comune alla famiglia contestualmente alla data di inserimento dell'utente nel Servizio; tale comunicazione viene inviata anche in caso di modifica.

Il Gestore deve recepire le condizioni economiche fissate dal Comune e sottoporre all'utente/garante per la sottoscrizione il contratto con l'utente per il pagamento della quota.

Unicoop si obbliga mensilmente a emettere regolare fattura per la retta da pagare.

**L'utente/garante si obbliga a 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, comporta la sospensione del servizio.

Alla firma del contratto l'utente/garante è tenuto al versamento di **un deposito cauzionale di importo pari a 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.

## Regole del servizio

Qualora l'ospite, a causa delle sue condizioni psico-fisiche, necessiti di **supervisione** da parte degli operatori del Centro Diurno **per l'assunzione di farmaci**, è necessario il **certificato del medico curante o dello specialista**, contenente nome del farmaco (o generico sostitutivo), orario dell'assunzione, posologia.

In caso di cambiamenti nella terapia, occorre fornire tempestivamente al Centro Diurno copia della nuova prescrizione medica.

Qualora, a seguito di eventi patologici o prolungati ricoveri ospedalieri, si verificano significative variazioni nei livelli di autonomia degli ospiti, prima della riammissione viene effettuata dal coordinatore responsabile una rivalutazione delle condizioni dell'anziano.

La **ripresa della frequenza al Centro Diurno** dopo periodi di assenza dovrà essere segnalata preventivamente, non oltre le ore 12.00 del giorno precedente al rientro previsto.

In presenza di febbre superiore ai 37,5 gradi, di alterazioni rilevanti della pressione sanguigna, di patologie acute (ad es. gastroenterite), nonché di stato di evidente alterazione, l'ospite non può essere accolto al Centro Diurno; qualora gli stessi sintomi si presentino dopo l'accesso quotidiano al Centro, i familiari o le altre persone aventi titolo dovranno attivarsi per riaccompagnare l'ospite al domicilio o al servizio sanitario più adeguato.

L'ospite dovrà fornire al Centro Diurno, tramite i familiari o altre persone aventi titolo, una **dotazione personale** costituita da coperta,

bavaglia (se necessaria) e un cambio di biancheria, da sostituire periodicamente e comunque in caso di necessità. I **farmaci** e i **presidi igienico-sanitari** (es. pannoloni, sacche per catetere) devono essere forniti al Centro dai familiari.

In caso di emergenza sanitaria il personale assistenziale del Centro Diurno si riserva di attivare il servizio sanitario di emergenza, avvisando contestualmente i familiari come previsto dall'istruzione operativa.

I familiari o le altre persone aventi titolo devono comunicare al personale del Centro Diurno un recapito telefonico per la segnalazione tempestiva di eventuali emergenze.

La frequenza al Centro Diurno può essere temporaneamente sospesa su richiesta dell'utente o delle altre persone aventi titolo da comunicarsi con un preavviso di almeno 24 ore, salvo il verificarsi di situazioni di emergenza.

Il servizio sospeso può essere riattivato su richiesta dell'utente o delle altre persone aventi titolo, da comunicarsi non oltre le ore 12.00 del giorno precedente il previsto rientro.

Per quanto attiene all'assistenza medica, ogni assistito farà riferimento al proprio medico di base, fatta eccezione per le urgenze di competenza dei servizi di Pronto Soccorso. Le modalità operative di assistenza agli ospiti, in caso di manifestazioni/sintomi con potenziale rischio per la vita o la sicurezza, avvengono con l'immediata attivazione di soggetti esterni qualificati (118), la tempestiva informazione ai familiari, la corretta registrazione dell'evento occorso.



## Diritti e doveri

L'ospite ha diritto di essere assistito e curato 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**.

L'ospite ha diritto a 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 al Regolamento UE 679/2016. 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.



## Organizzazione del servizio

### METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE Il PAI Piano di Assistenza Individualizzato

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che **differenzia e personalizza gli interventi** in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI è quindi **lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio** e rappresenta la modalità per la pianificazione e la realizzazione di tutte le azioni di cura. Contiene tutte le informazioni sull'utente 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 Piano Assistenziale Individualizzato vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe** (coordinatore, OSS, infermiere, fisioterapista, animatore) e periodicamente, ogni sei mesi, viene effettuata la verifica da parte di tutti gli operatori, ognuno per il proprio ruolo e le proprie competenze.

Per la stesura del PAI, con modalità personalizzate e concretamente possibili, vengono coinvolti gli stessi utenti e i loro familiari. Il PAI è presente nella cartella socio-sanitaria di ogni ospite, la consultazione e l'uso del fascicolo sono 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.

È 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.

## RUOLI PROFESSIONALI

L'attività del Centro Diurno è affidata a una équipe di lavoro specializzata.

Il personale che opera nella struttura è composto da diverse figure professionali con ruoli e compiti differenti, tenendo conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza, il rapporto numerico tra le stesse e gli ospiti rispetta le normative vigenti.

L'équipe di lavoro è così composta:

### • **Coordinatore del servizio**

È il responsabile della gestione complessiva del Centro Diurno. Si occupa del coordinamento dell'équipe, del rapporto con il Comune attraverso le assistenti sociali per le ammissioni dei nuovi ospiti, delle visite domiciliari pre-ingresso, della verifica e custodia della documentazione degli ospiti, del PAI, del coordinamento tra le figure professionali e non coinvolte nella gestione del centro (operatori, assistenti sociali responsabili del caso, medico personale, fisioterapista, infermiere professionale, amministrativi ecc.).

È il referente per i familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari, organizza incontri periodici.

### • **Operatori Socio Assistenziali (OSS)**

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, aggiornamento dei progetti assistenziali individuali, collaborazione con l'animatore per lo svolgimento di attività ricreative-culturali, effettuazione delle visite domiciliari pre-ingresso in sostituzione del coordinatore, partecipazione alle riunioni periodiche d'équipe, tutoraggio di alcuni utenti assegnati (osservazione approfondita, aggiornamento PAI, cura effetti personali).

### • **Animatore**

Collabora con le altre figure professionali alla definizione dei progetti assistenziali individuali finalizzati al mantenimento delle capacità residue degli utenti mediante attività occupazionali, ricreative, culturali e di socializzazione; predispone mensilmente la previsione del programma di animazione e, settimanalmente, rileva mediante apposite schede osservative il grado di partecipazione e di integrazione degli utenti alle attività proposte; partecipa alle riunioni periodiche d'équipe.

### • **Infermiere professionale (IP)**

È prevista la presenza programmata dell'infermiere professionale in relazione alla tipologia e alle problematiche degli ospiti definite nei PAI. L'infermiere professionale è responsabile delle attività infermieristiche per ogni singolo utente 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 in relazione alla tipologia e alle problematiche degli ospiti definite nei PAI. Effettua interventi di riattivazione funzionale, individuali o di gruppo, valuta la necessità di cicli di trattamento riabilitativo, esercita funzioni di guida nella terapia occupazionale di utenti portatori di handicap fisici, 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 assistenziali individuali e alle riunioni d'équipe al bisogno.

## SERVIZI COMPLEMENTARI

### • **Ristorazione e pulizia**

Per la preparazione dei pasti, il Centro Diurno della Besurica si avvale della cucina interna alla Casa di Riposo "Immacolata di Lourdes" del Facsal gestita da Unicoop.

La cuoca, supportata dalla figura dell'aiuto cuoca, confeziona i pasti nel rispetto delle normative vigenti (HACCP) e secondo menù set-

timanali diversificati in relazione alla stagionalità e alle particolari esigenze di utenti affetti da specifiche patologie. L'ausiliaria effettua la pulizia dei locali e degli arredi secondo quanto previsto dalla programmazione annuale.

#### • Trasporto

Per gli ospiti che non possono raggiungere il Centro Diurno e/o rientrare al proprio domicilio con i mezzi dei familiari, viene offerto il servizio di trasporto, garantito con personale di assistenza, mediante l'utilizzo di mezzi appositamente attrezzati e dotati di pedana per il trasferimento di ospiti in carrozzina o comunque con difficoltà motorie.

Il servizio è programmato e determinato in base a criteri di funzionalità e nell'interesse generale dei destinatari.



## 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 familiari alla gestione del servizio è inoltre garantita mediante incontri, a scadenze periodiche, tra il coordinatore responsabile, l'assistente sociale responsabile del caso, il personale del Centro Diurno ed eventualmente gli utenti. Ulteriori incontri con il personale del Centro sono sempre possibili su richiesta.

In particolari occasioni legate a circostanze specifiche della vita del Centro Diurno, il personale potrà proporre ai familiari incontri a carattere assembleare, anche con finalità formative e per rispondere a esigenze relative alla conoscenza dei bisogni e delle problematiche specifiche della condizione anziana. I familiari, qualora l'anziano lo necessiti, sono tenuti all'accompagnamento dell'ospite a visite mediche programmate all'esterno della struttura.

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

Negli orari di apertura del Centro Diurno è sempre funzionante una linea telefonica (tel. 0523 455830) per contatti con gli utenti e il personale. Gli operatori risponderanno alle chiamate, compatibilmente con l'attività del Centro.

### 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.

## 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 e 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 e il rapporto con gli ospiti.

## 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 [danielasartori@cooperativaunicoop.it](mailto:danielasartori@cooperativaunicoop.it), specificando il riferimento al servizio (Centro Diurno della Besurica);
- **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.

## Integrazione con la rete territoriale

Il Centro Diurno della Besurica è un servizio della rete territoriale della città di Piacenza e in quanto tale assicura, attraverso il riferimento del coordinatore, l'**integrazione con i servizi sociali e sanitari** per 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 il coordinatore dei Centri.

Si ricercano inoltre modalità di **integrazione con altre risorse, formali e informali, del territorio** attraverso la costruzione di una serie di rapporti e collaborazioni con altri enti finalizzati a saldare reti di promozione e protezione sociale per rafforzare le risposte che i Servizi Sociali rivolgono alle persone, agli anziani in particolare.

Unicoop mira all'obiettivo di mantenere un costante rapporto tra gli ospiti dei Centri Diurni e la realtà esterna, favorendo uno scambio con il territorio. La volontà di essere centro diurno aperto si concretizza attraverso la creazione di collaborazioni stabili e strutturate con i gruppi di volontariato e le istituzioni del Comune, la realizzazione di attività e momenti animativi con altre realtà (ad es. partecipazione a eventi culturali, feste estive, feste cittadine ecc.) e la disponibilità ad accogliere all'interno del Centro associazioni di volontariato, associazioni ricreative di anziani, bambini, bande musicali ecc., nonché allievi delle scuole di formazione o studenti universitari per tirocini.

# Monitoraggio del servizio e soddisfazione del cliente

 MOD. 83.02  
Rev.00

## Indicatori di efficienza ed efficacia

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICIENZA		REGISTRAZIONI					
Cod. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite	Periodo di monitoraggio e valori trovati					
E.P2d.1	Effettuazione del programma di animazione, coinvolgimento nelle attività da parte degli anziani.	Mensile	Partecipazione $\geq 60\%$ Integrazione $\geq 70\%$	G	F	M	A	M	G
				L	A	S	O	N	D
E.P2d.2 1/514/09 Generale	<b>Dignità della persona</b> (Nr PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose / Nr totale dei PAI) *100.	Semestrale	$\geq 90\%$	100					
E.P2d.3 4/514/09 Generale	<b>Formazione e sviluppo risorse umane</b> (Nr operatori del servizio/ struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento / Nr operatori in servizio nell'anno di riferimento) *100.	Annuale	=100%						
E.P2d.4 5/514/09 Generale	<b>Processi e procedure generali</b> (Nr ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia - devono inoltre essere escluse anche le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano / totale ospiti presenti nel periodo) *100.	Semestrale	=0%	0					
E.P2d.5 6/514/09 Generale	<b>Processi e procedure generali</b> (Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe / totale dei PAI/PEI attivi) *100.	Semestrale	100%	100					

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICIENZA		REGISTRAZIONI	
Cod. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite	Periodo di monitoraggio e valori trovati	
E.P2d.6 7/514/09 Generale	<b>Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione</b> Nr di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori, etc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna.	Annuale	$\geq 1$		
E.P2d.7 8/514/09 Generale	<b>Comunicazione, trasparenza, partecipazione</b> Nr incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari.	Annuale	$\geq 1$		
E.P2d.8 9/514/09 Generale/ strutture	<b>Processi e procedure generali, dolore Solo per strutture/ servizi residenziali e semiresidenziali</b> (Nr cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore uguale o superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS e PAINAD / Nr totale cartelle sociosanitarie attive riportanti all'interno delle scale di misurazione del dolore (NRS o PAINAD) valori uguali o superiori a 3) *100.	Semestrale	$\geq 90\%$		
E.P2d.9 10/514/09 Generale/ strutture	<b>Mobilizzazione e cadute (solo per strutture residenziali e semiresidenziali anziani e disabili)</b> (Nr di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute / Nr di ospiti valutati a rischio di cadute) *100.	Semestrale	$\geq 90\%$	100	

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti				
		EFFICIENZA		REGISTRAZIONI
Cod. Indic. Indicatore	Frequenza monitorag.	Limite	Periodo di monitoraggio e valori trovati	
E.P2d.10 1/514/09 CRA/CDA	<b>Percentuale degli operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze</b> (Nr operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi e di aggiornamento su tematiche peculiari della demenza / Nr totale operatori che hanno partecipato nell'anno a eventi formativi e di aggiornamento) *100.	Annuale	≥50%	
E.P2d.11 2/514/09 CRA/CDA	<b>Percentuale degli ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori</b> (Nr degli ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori/antipsicotici atipici / Nr totale degli ospiti presenti nel periodo di riferimento) *100.	Semestrale	Da calcolare	22,58% (7/31)
E.P2d.12 2/514/09 Generale	<b>Ascolto e partecipazione</b> (Nr PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona (o familiare delegato) / totale dei PAI/PEI elaborati o rivalutati) *100.	Alla presa in carico e poi semestrale	≥95%	100
E.P2d.13	<b>Valutazione professionale operatori:</b> calcolare la % dell'equipe con esito scheda valutazione ≥80%.	Annuale	=100%	

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti				
		EFFICACIA		REGISTRAZIONI
Cod. Indic. Indicatore	Frequenza monitorag.	Limite accettabilità	Periodo di monitoraggio e valori trovati	
A.P2d.1	Nr questionari operatori positivi / Nr complessivo questionari operatori somministrati	Annuale	70% ≥3 su una scala 1-5	97,22%
A.P2d.2	Nr questionari Ente pubblico positivi / Nr complessivo questionari Ente pubblico somministrati	Annuale	Soddisfazione >5 scala 1-10	
A.P2d.3	Nr questionari utenti positivi / Nr complessivo questionari somministrati	Annuale	60% ≥3 su una scala 1-5	
A.P2d.4	Nr Reclami cliente/utente	Semestrale	Tra 3 e 5	1
A.P2d.5	Nr Non conformità gravi	Semestrale	≤3	
A.P2d.6	Nr Non conformità non gravi	Semestrale	≤15	3
A.P2d.7 11/514/09 Generale	<b>Miglioramento</b> Nr di azioni preventive e correttive attuate dal servizio	Annuale	≥2	
A.P2d.8 11/514/09 Generale	<b>Miglioramento</b> Nr di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento / Nr di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.	Annuale	≥80%	
A.P2d.9 3/514/09 Generale	<b>Ascolto e partecipazione</b> (Nr ospiti residenti frequentanti da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza / Nr ospiti residenti frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato all'indagine di rilevazione) *100.	Annuale	≥90% degli ospiti	

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICACIA		REGISTRAZIONI					
Cod. Indicat.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite accettabilità	Periodo di monitoraggio e valori trovati					
A.P2d.10 1/514/09 CDA	<b>Percentuali utenti frequentanti il CDA che hanno manifestato la loro opinione sul progetto di presa in carico e accompagnamento (PAI)</b> (Nr utenti ammessi nel CDA per i quali vi è traccia scritta dell'opinione dell'utente / Tutti gli utenti frequentanti) *100.	Semestrale	<b>Da calcolare</b>	93,54% (29/31)					
A.P2d.11	Nr dimissioni volontarie sul totale degli ospiti, causa insoddisfazione	Annuale	≤1						
A.P2d.12	Monitoraggio igiene, comfort e servizi complementari. Registrare esito Mod. 83.04	Mensile	≥80%	G 90%	F 100%	M 90%	A 80%	M 90%	G 100%
				L 90%	A	S	O	N	D

## SCHEDA INFORMATIVA

# Centro Diurno della Besurica

Via Braille 5, Loc. Besurica, 29121 Piacenza - Tel. 0523 455830

Il Centro Diurno della Besurica è un servizio semiresidenziale socio-sanitario rivolto a persone anziane con non autosufficienza di grado medio e/o a persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, per i quali non è possibile fornire assistenza continua nel proprio ambito familiare.

Il servizio offre all'anziano ospitalità diurna, assistenza socio-sanitaria, trattamento riabilitativo e di riattivazione per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima sulla base del Progetto di Assistenza Individualizzato.

Il Centro Diurno è aperto:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.45 alle 18.30
- il sabato dalle ore 7.45 alle 14.00

### 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 - danielasartori@cooperativaunicoop.it

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.

**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 AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 G.D.P.R 679/2016**

UNICOOP SOC. COOP. SOCIALE in qualità di Titolare del Trattamento La informa che i suoi dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente (G.D.P.R. 679/2016 e D.Lgs 196/2003).

La finalità del trattamento si concretizza nella gestione del Reclamo/Suggerimento e non è necessaria l'acquisizione del suo consenso in quanto la base giuridica consiste nella soddisfazione da parte del Titolare di una richiesta da Lei formulata.

I dati raccolti verranno trattati con strumenti manuali e telematici dai soggetti autorizzati al trattamento e/o da responsabili esterni; verranno conservati solo per il tempo necessario al raggiungimento della finalità e successivamente esclusivamente per il periodo di tempo necessario a rispettare le prescrizioni di legge previste.

I dati non sono soggetti a trasferimenti in paesi Extra Ue e non sono soggetti a processi decisionali automatizzati.

In qualunque momento potrà esercitare i suoi diritti (art. 15 a 22 G.D.P.R.) inviando una mail all'indirizzo: [privacy@cooperativaunicoop.it](mailto:privacy@cooperativaunicoop.it) o se lo ritiene opportuno proporre reclamo all'Autorità Garante.

Per presa visione.

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

Riesaminata in data 5 novembre 2019  
dal DG Stefano Borotti

Realizzato in collaborazione con



COMUNE  
DI PIACENZA



FONDAZIONE  
DI PIACENZA E VIGEVANO



### **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)

### **Centro Diurno della Besurica**

Via Braille 5, Loc. Besurica

29121 Piacenza

Tel. 0523.455830

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

Coordinatore del servizio:

Daniela Sartori

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

Member of CIBQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001



SERVIZIO CERTIFICATO  
UNI 11034