



# CENTRO DIURNO del FACSAL



CARTA DEI SERVIZI  
anno 2014

Via Giordani, 23 - 29121 Piacenza  
tel. 0523/307611



Unicoop ha certificato la qualità del servizio secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008

### **Centro Diurno del Facsal**

Via Giordani, 23

29121 Piacenza

tel. 0523-307611

coordinatore del servizio: Daniela Sartori

danielas@cooperativaunicoop.it

www.cooperativaunicoop.it

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

Piazza Cittadella, 2 - 29121 Piacenza

tel. 0523-323677 fax 0523-306734

www.cooperativaunicoop.it

unicoop.pc@cooperativaunicoop.it

# INDICE

|  |    |
|--|----|
| INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI                | 5  |
| UNICOOP  | 6  |
| RIFERIMENTI LEGISLATIVI                          | 8  |
| POLITICA DEL SERVIZIO                            | 10 |
| PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO                       | 12 |
| ORARI DEL SERVIZIO                               | 16 |
| ANZIANI E BAMBINI INSIEME                        | 18 |
| UTENTI DEL SERVIZIO                              | 20 |
| ACCESSO E DIMISSIONI                             | 21 |
| REGOLE DEL SERVIZIO                              | 22 |
| RETTA  | 24 |
| DIRITTI E DOVERI                                 | 25 |
| ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO                      | 26 |
| METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE         | 26 |
| RUOLI PROFESSIONALI                              | 27 |
| FORMAZIONE                                       | 30 |
| COLLABORAZIONE CON LA FAMIGLIA                   | 32 |
| PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI | 32 |
| VERIFICA E QUALITA'                              | 33 |
| SUGGERIMENTI E RECLAMI                           | 33 |
| INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE            | 34 |
| SCHEDE INFORMATIVE                               | 35 |





## INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI

La Carta dei Servizi del Centro Diurno per Anziani del Facsal 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'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 servizi di qualità, 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** del Centro Diurno è:

Daniela Sartori - [danielas@cooperativaunicoop.it](mailto:danielas@cooperativaunicoop.it)

tel. 0523-455830/307611



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 Servizio di Centro Diurno applica nella organizzazione ed erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- L.R. N. 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 1378/1999 Direttiva per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati socio-sanitari di cui all'art. 20 della legge regionale n.5/94;
- 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 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 2110/2009 Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani valevole per l'accREDITAMENTO transitorio;





- DGR ER 292/2014 Adeguamento remunerazione servizi sociosanitari accreditati.

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 Diurni sono strutture semiresidenziali, a carattere socio assistenziale e socio sanitario che offrono all'utente in particolari condizioni di ridotta autosufficienza e a rischio di emarginazione assistenza alberghiera e tutelare, realizzano programmi di riattivazione, socializzazione e animazione, per recuperare e mantenere capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e per prevenire ulteriore perdita di autonomia, offrendo al nucleo familiare in cui l'anziano è inserito un aiuto e un supporto per mantenerlo nel proprio ambiente di vita, con funzioni preventive, in alternativa a forme di accoglienza residenziale. La struttura si propone così come intermediaria tra il Servizio Domiciliare e il ricovero in Struttura Protetta.

Gli utenti al momento dell'ammissione devono essere dotati di autonomie, capacità residue e 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 offre ai propri utenti:

- a) assistenza tutelare alla persona, supporto e stimolazione delle funzioni connesse alle attività primarie della vita quotidiana;
- b) assistenza infermieristica in relazione ai piani individualizzati di assistenza;
- c) attività di riabilitazione motoria, ginnastica dolce e mobilizzazione in relazione ai piani individualizzati di assistenza;
- d) attività di animazione a carattere ricreativo e culturale, di



socializzazione, di terapia occupazionale al fine di sottrarre gli anziani dall'isolamento;

e) ristorazione con pasti secondo menù settimanali diversificati, equilibrati e, se necessario, personalizzati su prescrizione medica;

f) eventuale servizio di trasporto dal e al domicilio dell'utente.

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 Accreditato del Facsal rispetta i requisiti strutturali e organizzativi previsti per legge, è in possesso dell'auto-rizzazione al funzionamento, è situato in zona facilmente accessibile ed è privo di barriere architettoniche.

Il servizio è rivolto a persone anziane ultra sessantacinquenni, residenti o domiciliate nel Comune di Piacenza, con non autosufficienza di grado medio e/o persone adulte con patologie assimilabili all'età senile, per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare.

E' un servizio che risponde con coerenza alle scelte della programmazione sociosanitaria territoriale del distretto di Piacenza, enunciata nel Piano di Zona per la salute e il benessere sociale 2009-2011 del Distretto Città di Piacenza (Unicoop firmataria) e relativi "Piano Attuativo 2010" e "Piano attuativo 201-2" (comprensivo del documento di programmazione dei Servizi e delle Strutture accreditate per anziani e disabili riportante il fabbisogno di servizi accreditati come posti residenziali per anziani non autosufficienti come rilevato nel previsto dalle DGR n. 772/2007 e DGR n. 514/2009).

Unicoop assicura inoltre l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative anche al fine di 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 guideranno 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; la struttura è composta da ampia sala pranzo luminosa, un soggiorno per le attività di animazione, sala 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 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.

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, 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.

Per gli utenti impossibilitati a raggiungere la struttura, viene fornito (se richiesto) il servizio di trasporto.

Eventuali altri servizi individuali o accessori quali parrucchiere/barbiere, pedicure ecc... sono da concordarsi direttamente con i famigliari 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 e verificate mediante l'utilizzo di schede di controllo.

E' 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 famigliari).

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 di materiale di consumo necessario per il funzionamento del centro.



### ORARI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno del Facsal 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.

E' possibile la frequenza secondo formule e fasce orarie differenti, in rapporto alle esigenze degli ospiti e dei loro famigliari, sia quotidiana che a giorni alterni.

Le fasce orarie di frequenza sono le seguenti:

- fascia a) 7.45 – 18.30
- fascia b) 7.45 – 12.00 (pranzo escluso)
- fascia c) 7.45 – 14.00 (pranzo incluso)
- fascia d) 12.00 – 18.30 (pranzo incluso)
- fascia e) 14.00 – 18.30 (pranzo escluso)

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...).

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 DEL FACSAL**

| <b>Ora</b>  | <b>Piano di Lavoro/Attività da svolgere</b>   |
|-------------|---|
| 7.45 – 9.00 | Apertura del Centro Diurno.<br>Partenza pulmini per trasporto utenti.<br>Accoglienza ospiti accompagnati dai familiari.<br>Distribuzione colazione.   |
| 9.00-10.00  | Arrivo degli ospiti con il giro dei due pulmini.<br>Distribuzione colazione agli ospiti.<br>Controllo auto somministrazione terapia   |
| 10.00-12.00 | Controllo igiene personale ospiti.<br>Bagno, capelli, barba e pediluvio secondo piano settimanale (Mod.76.04).<br>Deambulazione assistita secondo piano settimanale (Mod. 76.04).<br>Distribuzione delle bibite o bevande calde.<br>Attività occupazionali, ricreative e di socializzazione ed eventuale accompagnamento all'esterno degli ospiti.<br>Attività del Progetto intergenerazionale Anziani e Bambini Insieme (secondo il planning mensile)<br>Programmazione menù settimanale in collaborazione con gli ospiti<br>Eventuali attività ausiliarie<br>Preparazione ospiti per il pranzo<br>Controllo auto somministrazione terapia |
| 12.00       | Pranzo.   |
| 13.00       | Aiuto per l'igiene orale e per bisogni fisiologici.<br>Preparazione ospiti per riposo pomeridiano.<br>Riordino sala pranzo.   |
| 14.30       | Alzata degli ospiti.<br>Aiuto per i bisogni fisiologici e igiene personale se occorre.<br>Riordino sala riposo.<br>Distribuzione delle bibite o bevande calde.<br>Attività di animazione secondo la programmazione mensile ed eventuale accompagnamento all'esterno degli ospiti.<br>Deambulazione assistita secondo piano settimanale (Mod. 76.04)<br>Controllo auto somministrazione terapia  |
| 15.30       | Preparazione e distribuzione merenda.<br>Riordino cucina.   |
| 17.00       | Preparazione degli ospiti per il rientro a casa.<br>Partenza con il 1° giro dei pulmini.  |
| 18.00       | Partenza con il 2° giro dei pulmini<br>Riordino del centro diurno   |
| 18.30       | Chiusura del centro diurno.   |



## ANZIANI E BAMBINI INSIEME

Il Progetto "Anziani e Bambini Insieme" nasce all'interno della Cooperativa Unicoop che ha voluto unire in uno stesso edificio un nido d'infanzia, un centro diurno e una casa di riposo per anziani.

Alla base del progetto intergenerazionale vi è la convinzione che gli anziani e i bambini stanno bene insieme e sono ricchezza gli uni per gli altri.

Il contatto tra bambini e anziani fa "rivivere" e può restituire all'anziano una dimensione progettuale sul domani che lo renda protagonista in prima persona della propria vita, ai bambini permette di allacciare relazioni significative con altri adulti al di fuori della loro famiglia.

I bambini molto piccoli, da zero a tre anni, non hanno pregiudizi, non vedono le differenze; a loro volta gli anziani non hanno bisogno di dare spiegazioni sulla loro condizione che non sempre li vede attivi, socievoli ed esteticamente corretti. Il contatto con gli anziani costringe i piccoli a ritmi più lenti. Questo li rende molto più tranquilli, ed imparano a rispettare chi ha un handicap e potendo nel quotidiano incontrarsi, sono più aperti e meno concentrati su loro stessi. A loro volta nel rapporto con i bambini, gli anziani tornano adulti responsabili, si "risvegliano".

In un momento in cui il modo di vivere quotidiano sembra tendere a separare anziché favorire lo scambio e l'incontro fra età diverse e concepisce i diversi momenti della giornata come spazi e tempi monogenerazionali, a Piacenza nel



2009 abbiamo inaugurato questo spazio nuovo, punto di scambio di esperienze tra gli anziani e le nuove generazioni in crescita, luogo di incontro sociale, culturale ed educativo, luogo in cui ciascun servizio abbia spazi, tempi e ritmi propri ma al contempo coltivi la possibilità di un incontro e una progettualità comune nel rispetto dei vissuti e delle scelte individuali.



### UTENTI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno del Facsal è un servizio semiresidenziale socio sanitario rivolto a persone anziane ultra sessantacinquenni, residenti o domiciliate nel Comune di Piacenza, con non autosufficienza di grado medio e/o 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 degli ospiti, sulla base del progetto di assistenza individualizzato.

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

Si accede al Centro Diurno tramite i Servizi Sociali del Comune di Piacenza presso cui deve essere formulata la richiesta d'inserimento (stato di bisogno) a cui segue la valutazione del caso da parte dell'assistente sociale e successivamente dell'unità di *valutazione geriatrica o multidimensionale* composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale che predispongono il **programma di cura individuale** di orientamento 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 la raccolta di dati con lo scopo di aumentare la conoscenza del futuro ospite della struttura, del suo contesto familiare, al fine di personalizzare maggiormente l'accoglienza, fornire informazioni dirette all'anziano e alla famiglia sulla vita in struttura, stabilire la data dell'ingresso al servizio e, se necessario, concordare l'orario del servizio di trasporto.

L'ospite può essere dimesso per:

- morosità nel pagamento della retta,
- accertamento, tramite valutazione professionale dell'Assistente Sociale responsabile del caso, della sopravvenuta inadeguatezza del servizio in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente,
- condotta non rispettosa delle regole di frequenza,
- sua volontà e/o dei suoi familiari o persone aventi titolo,
- decesso.



### REGOLE DEL SERVIZIO

Qualora l'ospite, a causa delle sue condizioni psico-fisiche, necessiti di supervisione da parte degli operatori del Centro Diurno nell'auto somministrazione 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.

In caso di assenze per malattia, superiori a cinque giorni, per riprendere la frequenza occorre presentare un certificato medico di riammissione in ambienti comunitari.

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

La ripresa della frequenza al Centro Diurno dopo periodi di assenza dovrà essere segnalata telefonicamente agli operatori del centro diurno preventivamente non oltre le ore 12.00 del giorno precedente il previsto rientro.

In presenza di febbre superiore ai 37,5 gradi, di alterazioni rilevanti della pressione sanguigna, di patologie acute (ad es. gastroenterite), nonché in 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 famigliari 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 famigliari.

In caso di emergenza sanitaria il personale assistenziale del Centro Diurno si riserva di attivare il servizio sanitario di emergenza, avvisando contestualmente i famigliari. I famigliari o le altre persone aventi titolo devono comunicare al personale del Centro Diurno un recapito telefonico per la segnalazione tempestiva di eventuali emergenze.



## RETTA

La retta a carico dell'utenza è stabilita dal Comune di Piacenza. Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera. I posti accreditati 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.





## **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 anziani 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.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### **METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE – II 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 realizzazione di tutte le azioni di cura. Contiene tutte le informazioni dell'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'equipe (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 P.A.I., con modalità personalizzate e concretamente possibili, vengono coinvolti gli stessi utenti e i loro familiari.

Il P.A.I. è presente nella cartella 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.

### **RUOLI PROFESSIONALI**

L'attività del Centro Diurno è affidata ad 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...). E' il



referente per i famigliari 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'èquipe, 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; predispose 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'èquipe.

**Infermiera professionale (IP):**

è prevista la presenza programmata dell'infermiere



professionale in relazione alla tipologia e alle problematiche degli ospiti definite nei PAI. 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, 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.

### **Personale addetto alla cucina e ai servizi di pulizia:**

i pasti vengono preparati presso la Casa di Riposo del Facsal "Immacolata di Lourdes", gestita da Unicoop, adiacente il Centro Diurno. La cuoca, supportata dalla figura dell'aiuto cuoca, confeziona i pasti nel rispetto delle normative vigenti (HACCP) e secondo menù settimanali 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 assicurato il trasporto garantito con personale di assistenza, mediante l'utilizzo di mezzi appositamente attrezzati 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.

**Assistenza medica:**

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.

**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 FAMIGLIARI

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

La partecipazione dei famigliari 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 famigliari incontri a carattere assembleare, anche con finalità formative e per rispondere ad esigenze relative alla conoscenza dei bisogni e delle problematiche specifiche della condizione anziana.

I famigliari, 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 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 famigliari 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 del Centro Diurno è sempre funzionante una linea telefonica (te. 0523-307611) per contatti con gli utenti e il personale, da usare con discrezione. Gli operatori risponderanno alle chiamate, compatibilmente con l'attività del Centro.

#### 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 danie-las@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio;
- chiamando il numero 0523/455830 e parlando direttamente 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 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 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 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 del territorio 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 voler 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, ...) e la disponibilità ad accogliere all'interno del centro associazioni di volontariato, associazioni ricreative di anziani, bambini, bande musicali, etc., nonché allievi delle scuole di formazione o studenti universitari per tirocini.



## Centro Diurno del Facsal

Via Giordani, 23 - 29121 Piacenza  
tel. 0523-307611

Il Centro Diurno del Facsal, accreditato con il Comune di Piacenza, è un servizio semiresidenziale socio sanitario rivolto a persone anziane ultra sessantacinquenni, residenti o domiciliate nel Comune di Piacenza, con non autosufficienza di grado medio e/o 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 degli ospiti, 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  
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 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.00.

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.

## **Centro Diurno del Facsal**

Via Giordani, 23

29121 Piacenza

tel. 0523-307611

coordinatore del servizio: Daniela Sartori

danielas@cooperativaunicoop.it

www.cooperativaunicoop.it



Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.

Piazza Cittadella, 2 - 29121 Piacenza

tel. 0523-323677 fax 0523-306734

www.cooperativaunicoop.it

unicoop.pc@cooperativaunicoop.it



Riesaminato in data 22/09 /2014 dal DG Stefano Borotti

*Stefano Borotti*