

# CENTRO DIURNO DELLA BESURICA

PIACENZA





# CARTA SERVIZI CENTRO DIURNO BESURICA

## Indice

• Informazioni chiare e trasparenti .....	pag.	<b>4</b>
• Il servizio e le misure di contrasto al contagio da Covid-19 .....	pag.	<b>5</b>
• La Cooperativa Unicoop .....	pag.	<b>6</b>
• Riferimenti legislativi .....	pag.	<b>7</b>
• Politica del servizio .....	pag.	<b>8</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>
• Regole del servizio .....	pag.	<b>17</b>
• Retta .....	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>
- Formazione .....	pag.	<b>25</b>
• Collaborazione con la famiglia		
- Partecipazione degli utenti e dei familiari .....	pag.	<b>25</b>
- Verifica della qualità .....	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**.



## Il servizio e le misure di contrasto al contagio da Covid-19

**L'epidemia da Covid19 è ancora in corso e per questo è necessario tenere alta l'attenzione e la sorveglianza.**

L'andamento epidemiologico può determinare restrizioni o cambiamenti nelle regole di convivenza indicate nella presente Carta dei Servizi, sempre a tutela degli ospiti.

È obbligatorio seguire le indicazioni impartite dalle istruzioni e dall'autorità sanitaria e mantenere un atteggiamento operativo molto prudente adottando una serie di misure finalizzate alla sicurezza sanitaria, che verranno di volta in volta promosse dal coordinamento del servizio e a cui gli ospiti e i loro familiari dovranno scrupolosamente attenersi.

Le stesse misure potranno modificare l'organizzazione delle prestazioni assistenziali illustrate nella presente Carta dei Servizi.

**Non sussiste obbligo normativamente sancito di sottoporsi alla vaccinazione**, dal momento che la stessa non è stata classificata tra le vaccinazioni obbligatorie.

Tuttavia, **Unicoop ritiene che la misura sia fondamentale per garantire la sicurezza sanitaria di ospiti e operatori**, e pertanto si riserva di valutare le ragioni di un eventuale rifiuto al vaccino e di prendere i provvedimenti conseguenti, ivi compresa la dimissione dell'ospite. Lo stesso principio potrà essere applicato rispetto all'ammissione di un nuovo ospite.

## 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 400 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  
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

**La Direttrice Tecnica** è Manuela Barbieri

manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-323677

**La Coordinatrice 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.

Il sistema di gestione della qualità prevede per il Centro Diurno della Besurica una serie di indicatori di efficienza ed efficacia costantemente tenuti sotto controllo.

## 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 2009**, Testo coordinato con le modifiche apportate dalle successive delibere 390/2011, 1899/2012, 715/2015, 664/2017, 1047/2017.
- **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 nel regolamento, 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 assistenza alberghiera e tutelare all'utente in particolari condizioni di ridotta autosufficienza e a rischio di emarginazione, 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 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.

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.

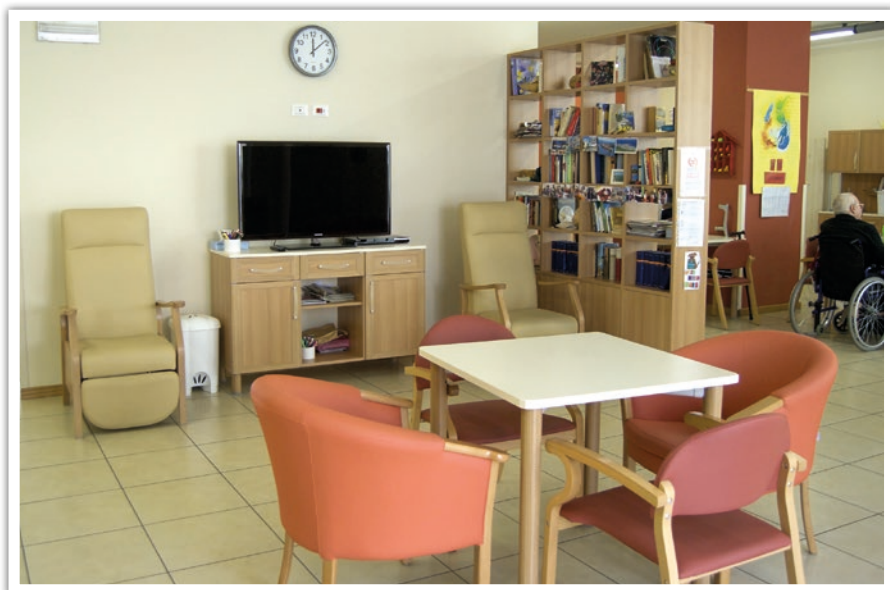


## Presentazione del servizio

Il Centro Diurno della Besurica è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria che **assiste anziani con diverso grado di non autosufficienza** ed è un servizio che rispetta i requisiti strutturali e organizzativi previsti per legge. Il servizio è in possesso dell'auto-rizzazione al funzionamento, è situato in zona facilmente accessibile ed è **privo di barriere architettoniche**.

Nella struttura sono presenti una **sala da pranzo** luminosa, un **soggiorno** per le attività di animazione, una **palestra** per interventi di ginnastica dolce, riattivazione funzionale, cicli di trattamento riabilitativo e di mantenimento, uno spazio **guardaroba** con armadietti per effetti e oggetti personali degli ospiti, una **sala per il riposo** pomeridiano, un **ambulatorio infermieristico** e un **ufficio**.

Gli arredi sono curati, gradevoli, funzionali e conformi ai requisiti previsti dalla normativa vigente.





Il Centro Diurno è **gestito da Unicoop Cooperativa Sociale** con sede in Piacenza, Piazza Cittadella n. 2 ([www.cooperativaunicoop.it](http://www.cooperativaunicoop.it)).

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.

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

Eventuali altri servizi individuali o accessori quali parrucchiere/bar-

biere, 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 e verificate mediante l'utilizzo di schede di controllo.

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.



## 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.

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>7.45-10.00</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apertura del Centro Diurno</li><li>- Partenza pulmini per trasporto</li><li>- Arrivo e accoglienza</li><li>- Distribuzione colazione</li></ul>
<b>10.00-13.00</b>	<p><b>Prestazioni previste dal piano settimanale delle attività strutturate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rilevazione dei parametri degli utenti quali temperatura, pressione arteriosa, igiene personale e bagno settimanale.</li></ul> <p>Distribuzione di bibite o bevande calde per un corretto monitoraggio dell'idratazione.</p> <p><b>Prestazioni infermieristiche quotidiane:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- controllo assunzione terapia farmacologia su indicazione del medico di medicina generale</li><li>- piccole medicazioni</li></ul>

**Prestazioni fisioterapiche 3 volte alla settimana,**

nei giorni di presenza della fisioterapista pianificato da turno:

- attività motorie attive degli arti superiori e inferiori mediante l'utilizzo delle attrezzature (cyclette, tavoletta propriocettiva, parallele, spalliera)
- mobilizzazione passiva e passiva assistita
- deambulazione assistita finalizzata al mantenimento e/o recupero delle funzioni fisiche compromesse
- 3 volte a settimana ginnastica di gruppo

**Pranzo come da menù stagionale**

**13.00-14.30** - Riposo pomeridiano

**14.30-17.00** - Alzata dal riposo pomeridiano

- Distribuzione della merenda come previsto nel menù settimanale bibite o bevande calde per un corretto monitoraggio dell'idratazione

**Animazione:**

- **attività quotidiane** quali la lettura del giornale, il gioco a carte, cruciverba
- **attività settimanali** quali passeggiate all'esterno secondo la stagionalità con pausa caffè al bar per promuovere la relazione col territorio, laboratorio musicale e laboratorio manuale subordinato alle occasioni festive o legate alla tradizione
- **attività mensili** quali feste di compleanno, gare di canto con il karaoke, giochi di società come la tombola, laboratorio cinematografia visione diapositive e docu-film
- **attività dedicate a eventi singoli** e declinati nella progettazione e programmazione annuale
- **attività su richiesta** dell'utenti e/o famigliari
- Distribuzione merenda

**17.00-18.30** - Preparazione degli ospiti per il rientro a casa

- Partenza con i giri dei pulmini
- Riordino del centro diurno

**18.30** - Chiusura del Centro Diurno

La scelta delle attività assistenziali, ricreative, fisioterapiche e infermieristiche che viene decisa in base ai bisogni dei singoli utenti ed esplicitata nella compilazione dei PAI individuali.

**La giornata al Centro Diurno inizia verso le ore 7.45** con l'accoglienza degli utenti, accompagnati dal servizio di trasporto organizzato o dalle rispettive famiglie, segue la distribuzione della colazione per chi lo desidera e l'attuazione degli eventuali interventi infermieristici necessari. Successivamente gli ospiti vengono indirizzati verso le diverse attività proposte secondo il proprio gradimento e interesse.

**La mattinata prosegue con le attività di socializzazione e riabilitazione**, individuale e/o di gruppo, ricreando il più possibile un clima familiare e di risposta a esigenze e interessi dell'ospite. Relativamente alla sfera assistenziale, agli operatori presenti è affidato l'incarico della sorveglianza e aiuto nei bisogni individuali. Partecipano alla vita del Centro tutte le figure professionali dell'équipe quali coordinatore, animatrice, fisioterapista, infermiera, operatori socio sanitari. In caso di necessità vengono coinvolte le assistenti sociali responsabili dei singoli casi e insieme a loro si definiscono gli obiettivi principali del progetto individuale (indicati nel PAI) e il monitoraggio dello stesso.

**A mezzogiorno viene servito il pranzo** con pietanze realizzate dalla cucina della Casa di Riposo del Facsal variegata e idonee alle condizioni di salute dietologiche della persona.

**Dopo il pranzo**, per coloro che lo desiderano, è possibile riposare negli appositi spazi relax o proseguire le attività ricreative e/o riabilitative pomeridiane programmate. **Dopo l'alzata dal riposo pomeridiano è prevista una merenda** e il proseguimento delle attività ricreative-occupazionali che precedono la preparazione degli ospiti per **il rientro al proprio domicilio e la chiusura del Centro Diurno**.

## Utenti del servizio

Il Centro Diurno della Besurica accoglie **persone anziane ultrasessantacinquenni 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. 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.

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

Per essere ammessi al Centro Diurno della Besurica gli ospiti devono essere dotati di **autonomie e capacità residue**, devono 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. La domanda può essere presentata presso gli uffici di Piazza Cittadella n. 2, direttamente al Centro Diurno di via Braille n. 5 oppure in altra eventuale modalità digitale.

I moduli necessari possono essere ritirati presso gli uffici stessi o il Centro Diurno o scaricati dal sito [www.cooperativaunicoop.it](http://www.cooperativaunicoop.it) nella sezione Servizi per anziani/Centri Diurni.

Devono essere compilati con precisione in ogni sezione, sottoscritti e corredati di tutti i necessari certificati sanitari e anagrafici.

È facoltà della direzione di Unicoop richiedere periodicamente i certificati e i documenti che hanno scadenza e devono essere rinnovati.

### AMMISSIONE

Una volta raccolte le domande si procede alla predisposizione di una graduatoria per poi individuare l'utente a cui fare la proposta di inserimento nel servizio richiesto.

Criteri:

- [1. Cronologia delle domande](#)
- [2. Richieste inoltrate da soci della cooperativa](#)
- [3. Richieste inoltrate dai servizi sociali territoriali](#)

Se la richiesta di accesso a mercato privato proviene dal Dipartimento di salute mentale e delle dipendenze patologiche deve essere accompagnata da una dichiarazione di idoneità della persona e di possesso dei requisiti previsti dal servizio.

Vengono concordate inoltre le modalità di monitoraggio e aggiornamento degli stessi nel tempo. Una volta individuata la persona, il coordinatore inoltra formalmente via email la proposta di ingresso, con la relativa documentazione raccolta, al direttore tecnico, che la approva o la rigetta. Dopo l'approvazione formale del direttore tecnico il coordinatore può procedere con l'inserimento dell'ospite in struttura. **Entro 3 giorni** dalla data di comunicazione della disponibilità del posto, il richiedente è tenuto a **confermare la volontà di ingresso**; trascorso tale periodo il responsabile del Centro Diurno si ritiene libero di proseguire nelle chiamate secondo la lista d'attesa. Con la conferma di occupazione del posto, occorre procedere alla firma del contratto di servizio, al **versamento della prima retta** e alla corresponsione della cauzione prevista. L'ingresso effettivo dell'ospite in Centro Diurno può avvenire anche successivamente, previo accordo con il coordinatore. L'inserimento è subordinato a **un periodo di prova di 15 giorni**, al fine di valutare la capacità di adattamento dell'ospite, prevenire l'eventuale insorgenza di problemi di integrazione e socializzazione, verificare l'adeguatezza della tipologia di struttura rispetto alle necessità dell'ospite stesso. In caso di dimissione da parte dell'ospite durante il periodo di prova è dovuta la retta equivalente al periodo di prova stesso (15 giorni).

## **DIMISSIONI**

Un ospite può essere dimesso per:

- **mancato pagamento delle rette mensili;**
- **sua esplicita volontà o dei famigliari;**
- **aggravamento delle condizioni psico-fisiche** tale da richiedere cure e controlli che non rientrano più nei compiti del Centro Diurno, ma un ricovero in una struttura con elevato livello d'integrazione socio-sanitaria;
- **comportamento non rispettoso** scorretto e contrario alle norme della Carta dei Servizi, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti;
- **grave inosservanza delle norme della struttura**



La ravvisata necessità di dimissione viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare caso per caso, e comunque non oltre 30 giorni. In assenza di familiari, viene avvisato il servizio sociale territoriale interessato.

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

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

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

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

## Regole del servizio

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

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, 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 e un cambio di biancheria, da sostituire periodicamente e comunque in caso di necessità. I **presidi igienico-sanitari** (es. pannolini, 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.

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.

## Retta

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

La **RETTA**, valida dal 01/01/2023 al 31/12/2023, è:

- **€ 38,50 al giorno (€ 966,00 al mese)**  
per frequenza su 6 gg settimanali, da lunedì a sabato
- **€ 38,50 al giorno (€ 799,00 al mese)**  
per frequenza su 5 gg settimanali, da lunedì a venerdì

In caso di assenza, l'importo giornaliero verrà decurtato della giornata alimentare di € 7,60. Tale sconto è applicabile se l'assenza viene comunicata entro le 9.00 del giorno stesso.

La retta deve essere **versata in forma anticipata** entro il giorno 10 di ogni mese a mezzo bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dalla coordinatrice del Centro Diurno, o con assegno esclusivamente presso gli uffici della Cooperativa Unicoop. Per il pagamento delle rette è inoltre possibile scegliere l'addebito automatico su conto corrente (SDD core) compilando e firmando il modulo di mandato. In tal caso, il termine di pagamento delle rette mensili è il giorno 20.

Non è prevista la possibilità di pagare in contanti in quanto, in base all'attuale normativa, l'utilizzo di mezzi di pagamento non tracciabili non consente l'eventuale detrazione delle spese sostenute.

Il mancato pagamento della retta entro la data stabilita determina la messa in mora dell'ospite. Trascorso un termine di 20 giorni dalla scadenza, qualora la retta non venisse corrisposta, la Cooperativa promuove le dimissioni dell'ospite, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

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

## DEPOSITO CAUZIONALE

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

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

In caso di dimissione, la restituzione della cauzione avviene, dopo aver ricevuto il pagamento di tutto quanto dovuto a Unicoop, entro il termine massimo di 60 giorni a fine mese attraverso bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dall'ospite e/o dai familiari.

## ATTIVITÀ COMPRESSE NELLA RETTA

Il Centro Diurno fornisce ai propri ospiti:

- servizio alberghiero;
- servizio di assistenza tutelare diurna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- servizio di assistenza infermieristica in base a una presenza programmata;
- attività motorie e fisioterapiche;
- attività di animazione;
- attività ricreative, culturali e motorie;
- attività di animazione e intergenerazionali.

**La retta esclude** onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura (parucchiiera, podologo, medicinali ecc).

## TRASPORTO

È previsto un servizio di trasporto da e per il Centro Diurno.

Il servizio viene erogato, su richiesta, per gli utenti residenti nel comune di Piacenza, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

**Il costo giornaliero del servizio di trasporto è di € 7,00.**

## 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.

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

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

Non è consentito, in cambio di mance e omaggi, richiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità del Centro Diurno.

## 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 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, 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, 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, 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; 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'équipe.

### • **Infermiere 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**

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

### • **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 e ospiti, 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.

## 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, 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.

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 del Centro Diurno è sempre funzionante una linea telefonica (tel. 0523 455830) 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 QUALITÀ

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

Questa verifica è finalizzata al miglioramento continuo del servizio.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

- compilando il **modulo “Reclamo o Suggerimento”** presente nella Carta dei Servizi e presso la struttura;
- inviando una **mail** all'indirizzo [danielasartori@cooperativaunicoop.it](mailto:danielasartori@cooperativaunicoop.it), oppure in altra eventuale modalità digitale, 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	
Cod. Indicat.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite
E.P2d.1	Effettuazione del programma di animazione, coinvolgimento nelle attività da parte degli anziani.	Mensile	<b>Partecipazione</b> $\geq 60\%$ <b>Integrazione</b> $\geq 70\%$
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	$\geq 90\%$
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	$=0\%$
E.P2d.5 6/514/09 Generale	<b>Processi e procedure generali</b> (Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'équipe / totale dei PAI/PEI attivi) *100.	Semestrale	<b>100%</b>

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICIENZA	
Cod. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite
<b>E.P2d.6</b> 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	≥1
<b>E.P2d.7</b> 8/514/09 Generale	<b>Comunicazione, trasparenza, partecipazione</b> Nr incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari.	Annuale	≥1
<b>E.P2d.8</b> 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	≥90%
<b>E.P2d.9</b> 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	≥90%
<b>E.P2d.10</b> 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%

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICIENZA	
Cod. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite
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/ipno induttori/antipsicotici atipici / Nr totale degli ospiti presenti nel periodo di riferimento) *100.	Semestrale	<b>Da calcolare</b>
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	<b>≥95%</b>
E.P2d.13	<b>Valutazione professionale operatori:</b> calcolare la % dell' équipe con esito scheda valutazione ≥80%.	Annuale	<b>=100%</b>



P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semi-residenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICACIA	
Cod. Indic. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite accettabilità
A.P2d.1	Nr questionari operatori positivi / Nr complessivo questionari operatori somministrati	Annuale	<b>70%</b> <b>≥3 su una scala 1-5</b>
A.P2d.2	Nr questionari Ente pubblico positivi / Nr complessivo questionari Ente pubblico somministrati	Annuale	<b>Soddisfazione &gt;5</b> <b>scala 1-10</b>
A.P2d.3	Nr questionari utenti positivi / Nr complessivo questionari somministrati	Annuale	<b>60%</b> <b>≥3 su una scala 1-5</b>
A.P2d.4	Nr Reclami cliente/utente	Semestrale	<b>Tra 3 e 5</b>
A.P2d.5	Nr Non conformità gravi	Semestrale	<b>≤3</b>
A.P2d.6	Nr Non conformità non gravi	Semestrale	<b>≤15</b>
A.P2d.7 11/514/09 Generale	<b>Miglioramento</b> Nr di azioni preventive e correttive attuate dal servizio	Annuale	<b>≥2</b>
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	<b>≥80%</b>

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICACIA	
Cod. Indicat.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite accettabilità
<b>A.P2d.9</b> 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
<b>A.P2d.10</b> 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	Da calcolare
<b>A.P2d.11</b>	Nr dimissioni volontarie sul totale degli ospiti, causa insoddisfazione	Annuale	≤1
<b>A.P2d.12</b>	Monitoraggio igiene, comfort e servizi complementari. Registrare esito Mod. 83.04	Mensile	≥80%



## 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 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 (escluso il giovedì pomeriggio).

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

**RECLAMO O SUGGERIMENTO**

Al Coordinatore del Servizio:

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

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

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

Grado di parentela .....

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

Località .....

Tel. di casa/cellulare .....

E-mail .....

Oggetto:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

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

**INFORMATIVA 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 28 novembre 2022  
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 CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001



SERVIZIO CERTIFICATO  
UNI 11034