Comune di Castell'Arquato
Comune di Lugagnano Val d'Arda
Comune di Morfasso
Comune di Vernasca

UNIONE DEI COMUNI MONTANIALTA VAL D'ARDA

Unicoop

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Comune di LUGAGNANO VAL d'ARDA

CARTA DEI SERVIZI / 2025

INDICE

- Informazioni chiare e trasparenti.....pag. 3
- Unicoop..... pag. 4
- Riferimenti legislativi.....pag. 6
- Politica del servizio.....pag. 7
- Presentazione del servizio.....pag. 8
- Regole di frequenza.....pag. 11
- Organizzazione del servizio.....pag. 14
- Collaborazione con la famiglia.....pag. 16
- Suggerimenti e reclami..... pag.18
- Modulo "Reclamo o suggerimento".....pag. 19
- Scheda informativa.....pag. 20

Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di Lugagnano 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 descrive le caratteristiche, 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 utenti e dei loro familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione, per un continuo miglioramento della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

Unicoop gestisce i servizi ispirandosi ai seguenti principi:

- RISPETTO: ogni persona, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche, è accolta con cortesia e attenzione nel rispetto della sua identità, dignità e diritto alla riservatezza.
- SENSIBILITÀ: è la capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ciascuna persona.
- AFFIDABILITÀ: è la certezza di offrire alle istituzioni pubbliche e ai privati servizi diversificati, integrati e conformi alle normative, certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità, coerentemente con la propria missione d'impresa no profit.
- IMPEGNO SOCIALE: è la scelta di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni.

L'andamento epidemiologico del Covid19 può determinare restrizioni o cambiamenti nelle regole di convivenza indicate nella presente Carta dei Servizi, a tutela degli utenti.

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 persone tra educatori, animatori, oss, assistenti sociali, infermieri, fisioterapisti, responsabili di attività assistenziali. Unicoop significa "uniti nella cooperazione". La filosofia di lavoro dell'impresa è offrire qualità dei servizi, efficienza e professionalità, facendosi portatrice di valori autentici come mutualità, solidarietà e partecipazione. Lavorando uniti, si può fare.

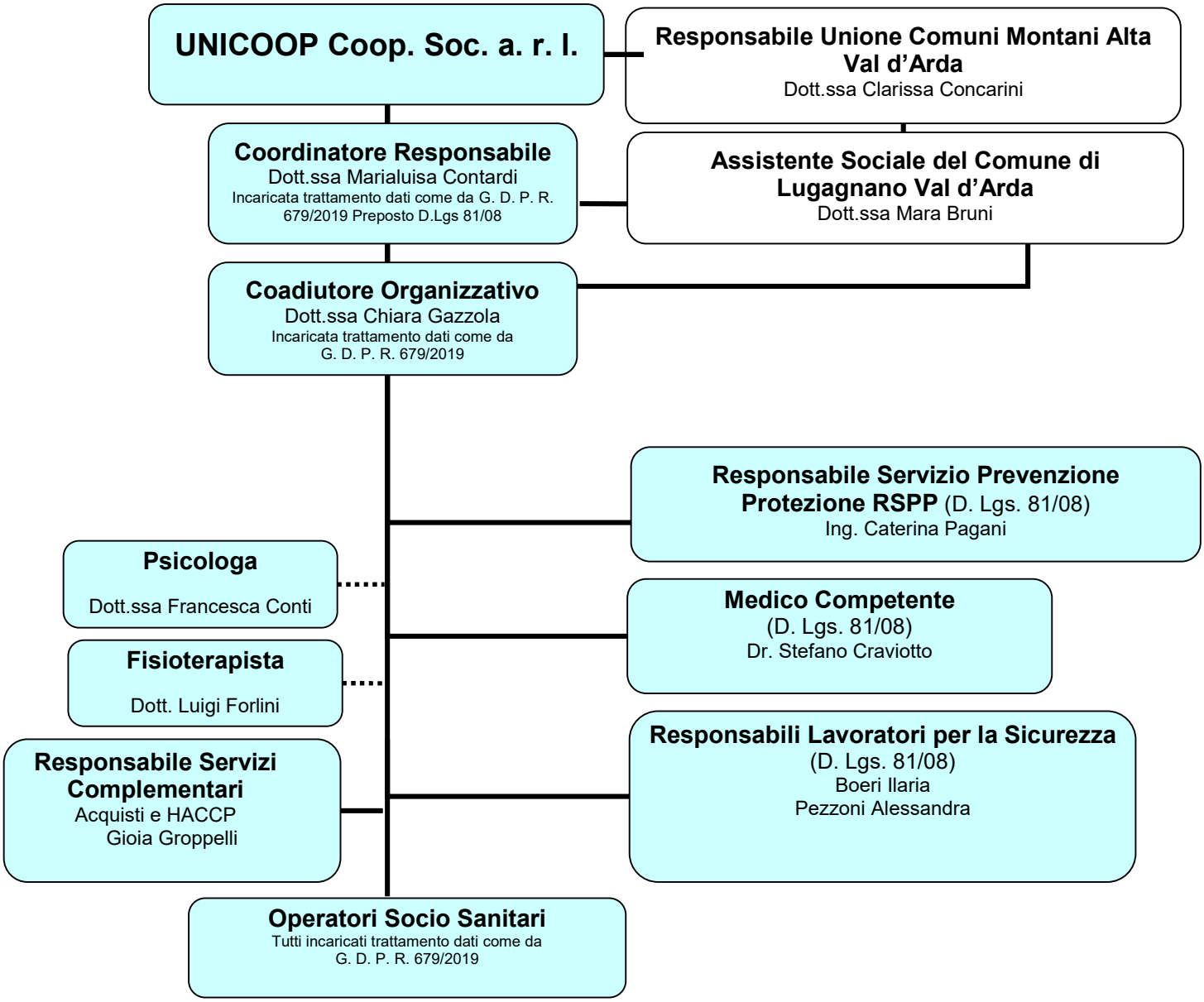
La sede legale e amministrativa di Unicoop è:
Piazza Cittadella, 2 - Piacenza - tel. 0523-323677 - fax. 0523-306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it - sito: www.cooperativaunicoop.it

La Presidente di Unicoop è:
Valentina Suzzani - valentinasuzzani@cooperativaunicoop.it
tel. 0523-323677

La Direttrice Tecnica è:
Manuela Barbieri - manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it
tel. 0523-323677

La Coordinatrice responsabile del SAD è:
Marialuisa Contardi - marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it
tel. 0523-323677

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; nel 2017 Unicoop ha ottenuto anche la certificazione UNI 11034 relativa ai servizi all'infanzia. Nell'anno 2024 Unicoop ha ottenuto la Certificazione di Parità di Genere UNI PDR 125.


UNICOOP Coop. Soc. a. r. l.
Responsabile Unione Comuni Montani Alta Val d'Arda
Dott.ssa Clarissa Concarini
Coordinatore Responsabile
Dott.ssa Marialuisa Contardi
Incaricata trattamento dati come da G. D. P. R. 679/2019 Preposto D.Lgs 81/08
Assistente Sociale del Comune di Lugagnano Val d'Arda
Dott.ssa Mara Bruni
Coadiutore Organizzativo
Dott.ssa Chiara Gazzola
Incaricata trattamento dati come da G. D. P. R. 679/2019
Responsabile Servizio Prevenzione Protezione RSPP (D. Lgs. 81/08)
Ing. Caterina Pagani
Psicologa
Dott.ssa Francesca Conti
Medico Competente
(D. Lgs. 81/08)
Dr. Stefano Craviotto
Fisioterapista
Dott. Luigi Forlini
Responsabili Lavoratori per la Sicurezza
(D. Lgs. 81/08)
Boeri Ilaria
Pezzoni Alessandra
Responsabile Servizi Complementari
Acquisti e HACCP
Gioia Groppelli
Operatori Socio Sanitari
Tutti incaricati trattamento dati come da G. D. P. R. 679/2019

Riferimenti Legislativi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare applica nell'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 1206/2007 Fondo regionale per la non autosufficienza**

- **DGR 514/2009 Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della** L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari

- **DGR 2110/2009** Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio

- **DGR ER 1828/2013** Seconda modifica della Dgr 514/2009 Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari

- **DGR ER 292/2014** Adeguamento remunerazione servizi socio-sanitari accreditati

- **DGR ER 715/2015** Accreditamento sociosanitario: modificazioni e integrazioni

- **DGR ER 273/2016** Approvazione del sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente

- **DGR ER 1638/2024** Approvazione del nuovo sistema di accreditamento sociosanitario e disposizioni transitorie

Per ogni materia non specificatamente contemplata nel seguente Regolamento, si rimanda alla normativa regionale o nazionale di riferimento.

Politica del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre all'utente interventi socio-assistenziali con l'obiettivo di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione.

In particolare, il SAD offre ai propri utenti:

- attività di cura della persona diretta al soddisfacimento dei suoi bisogni primari;
- attività di supporto sociale nella vita quotidiana, nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni, nella promozione alla partecipazione ad attività sociali;
- attività di supporto nella gestione pratica della vita quotidiana;
- attività di sostegno ai familiari nell'impegno di vigilanza e cura dell'anziano;
- attività di tutoraggio e/o affiancamento anche temporaneo a personale impiegato presso il nucleo familiare dell'anziano;
- fornitura di pasti a domicilio, qualora previsto nel PAI;
- accompagnamento all'esterno in caso di persone con ridotta autonomia fisica e di difficoltà anche temporanea della rete familiare.

Presentazione del Servizio

L'assistenza domiciliare è l'insieme di interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, per particolari contingenze o per una non completa autonomia, non sono in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie.

In linea con quanto disposto dalla DGR n.1206/2007, il servizio domiciliare persegue la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione e i processi di istituzionalizzazione.

Le prestazioni assistenziali sono erogate presso il domicilio dell'utente, secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato sulla base del Piano Individualizzato di Vita e di Cure (PIVEC), e possono essere riassunte come segue.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Attività dedicate alla persona

- igiene e cura della persona, aiuto per il bagno;
- alzata/messa a letto;
- vestizione;
- nutrizione/aiuto per l'assunzione dei pasti;
- mobilizzazione;
- aiuto per la corretta deambulazione;
- aiuto nell'uso dei presidi e ausili sanitari;
- sorveglianza della corretta assunzione dei farmaci.

Attività inerenti il governo della casa

- pulizia ordinaria degli ambienti;
- rifacimento letto;
- lavaggio e stiratura biancheria dell'assistito;
- lavaggio delle stoviglie.

Attività riferite al contesto di vita del beneficiario

- supporto/intervento educativo al caregiver nella cura dell'assistito;
- affiancamento/tutoraggio del personale privato impiegato presso il nucleo dell'anziano nelle attività di assistenza all'anziano stesso;
- affiancamento del familiare in caso di dimissioni ospedaliere in situazioni di sopravvenuta non autosufficienza;
- stimolo alla socializzazione;
- segretariato sociale;
- sollievo ai familiari nelle attività di cura con particolare riferimento ai familiari di persone affette da malattia di Alzheimer o altre patologie comportamentali e cognitive ad essa assimilabili;
- acquisto generi alimentari, medicinali e materiali igienico-sanitari.

Altre specifiche attività a carattere socio-assistenziale e sanitario

- particolari progetti sostenuti economicamente da finanziamenti regionali e/o statali finalizzati a sostenere, integrare, qualificare gli interventi e le attività socio-assistenziali e sanitarie rivolte ad anziani e disabili (Progetto Demenze, dimissioni protette; sostegno alle badanti ecc.).

Attività di monitoraggio della condizione di vita della persona

- controllo microclimatico ambientale

Attività diverse

- accompagnamenti

SERVIZI AGGIUNTIVI previsti a supporto del servizio domiciliare

Servizio pasti a domicilio (servizio aggiuntivo a supporto del SAD)

Viene garantito il servizio pasti a domicilio (pranzo), su richiesta. La domanda per l'ammissione al servizio può essere presentata all'assistente sociale presso il Comune.

La preparazione dei pasti è affidata dalla Cooperativa a una ditta esterna, il trasporto e la consegna sono effettuati dal personale di Unicoop. I pasti

sono distribuiti nei giorni feriali dal lunedì al sabato nella fascia oraria compresa tra le ore 11.30 e le 13.30.

I menù settimanali proposti saranno diversificati a seconda delle stagioni (menù invernale e menù estivo). Saranno equilibrati, completi dal punto di vista calorico, definiti in collaborazione con la dietista, personalizzati in caso di specifiche patologie comprovate da certificato del medico.

L'utente partecipa al costo del servizio sulla base di quanto previsto dal regolamento comunale in vigore.

In caso di sciopero i servizi minimi essenziali sono garantiti agli utenti indicati dagli assistenti sociali di riferimento.

ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare è attivo dalle ore 7.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni feriali.

È prevista la possibilità, se necessario, di realizzare gli interventi anche nei giorni festivi e nell'arco delle 24 ore in relazione ai bisogni delle persone, delle famiglie e di quanto previsto dal PAI.

A seconda di quanto definito dal PAI, l'accesso a domicilio dell'assistito può avvenire secondo diversa frequenza e intensità:

- quotidianamente
- solo in alcuni giorni della settimana
- una volta al giorno
- più volte al giorno (massimo tre accessi)

UTENTI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a

- persone in età anziana non autosufficienti,
- persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana,
- persone con gravissima disabilità acquisita (DGR 2068/04), residenti nel comune di Lugagnano.

ACCESSO

La richiesta di inserimento al SAD avviene mediante richiesta all'assistente sociale del Comune di Lugagnano, la quale fornisce tutte le informazioni.

L'assistente sociale predispone un progetto individualizzato che contiene indicazioni sulle caratteristiche dell'assistito e descrive le sue necessità assistenziali, specificando la tipologia e gli obiettivi degli accessi a domicilio, i tempi e la frequenza degli interventi in collaborazione con l'anziano e la sua famiglia.

La cooperativa Unicoop assicura la partecipazione alla definizione del PAI e ne garantisce la completa attuazione. Il PAI viene condiviso con l'anziano e/o il familiare/caregiver e firmato dallo/dagli stessi, dall'assistente sociale e dal coordinatore del SAD.

L'avvio del servizio è preceduto di norma da una visita domiciliare congiunta alla presenza dei familiari (o altre persone di riferimento) per favorire la partecipazione e la condivisione delle attività.

Non è possibile accedere al servizio con modalità privata.

È prevista una partecipazione al costo del servizio da parte dell'utente, calcolata sulla base di quanto stabilito dal regolamento comunale in vigore.

Regole di frequenza

Nel Servizio di Assistenza Domiciliare la tipologia, la durata e la frequenza degli interventi e delle prestazioni sono esplicitate nel PAI alla cui definizione partecipano gli utenti e/o i loro familiari.

Gli utenti e i loro familiari sono tenuti a comunicare tempestivamente al coordinatore del SAD ogni evento significativo sopravvenuto che determini modifiche organizzative (es. ricoveri ospedalieri).

Sono tenuti altresì a comunicare eventuali assenze temporanee dal proprio domicilio in coincidenza con l'intervento programmato.

La ripresa della frequenza al SAD dopo periodi di assenza dovrà essere segnalata preventivamente al coordinatore.

L'utente e/o il familiare sono tenuti a non chiedere agli operatori prestazioni non previste dal PAI. L'utente nulla deve al servizio e al personale a esso preposto se non il pagamento della quota di compartecipazione alla spesa, se prevista.

Il servizio si impegna a offrire la massima flessibilità per rispondere alle necessità motivate da cambiamenti repentini della situazione di salute degli utenti e/o alle necessità di accompagnamenti per prestazioni sanitarie.

Nei casi in cui il carico assistenziale sia particolarmente gravoso, in accordo con l'assistente sociale, viene autorizzata durante gli accessi la compresenza di due operatori.

Gli interventi hanno una durata minima di 30 minuti.

DETERMINAZIONE QUOTA CONTRIBUZIONE

L'utente che accede al servizio domiciliare contribuisce al pagamento dello stesso in base ai requisiti personali e al regolamento del Comune di Lugagnano.

La retta oraria viene determinata dall'assistente sociale in base al regolamento comunale vigente, viene condivisa con l'utente e trasmessa al servizio amministrativo di Unicoop.

Presso il domicilio dell'utente, su apposito modulo, verranno registrati gli orari e le prestazioni effettuate.

Verranno fatturate solo le ore effettivamente svolte a domicilio.

La riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti spetta a Unicoop (Soggetto Gestore).

La quota di partecipazione viene comunicata dal Comune alla famiglia contestualmente all'inserimento dell'utente nel Servizio; tale comunicazione verrà inviata anche in caso di modifica.

Il Gestore dovrà recepire le condizioni economiche fissate dal Comune e le sottoporrà all'utente/garante per la sottoscrizione del "Contratto con l'utente".

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, comporterà la sospensione del servizio.

DIRITTI E DOVERI

L'utente ha diritto a 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 e ai loro problemi e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.

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

In caso di incapacità dell'anziano, tali informazioni devono essere rese al familiare/amministratore di sostegno di riferimento.

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

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

DIMISSIONI

L'utente 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,
- sua volontà e/o dei suoi famigliari o persone aventi titolo,
- trasferimento ad altro servizio (es. ingresso in struttura residenziale),
- decesso.

Organizzazione del Servizio

METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE
Il PAI Piano di Assistenza Individualizzato

L'approccio metodologico adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni utente 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 attraverso la quale avvengono la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura; contiene tutte le informazioni al fine di individuare il bisogno, programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica.

Il PAI viene redatto dall'assistente sociale (responsabile del caso) in collaborazione con il coordinatore del SAD e, con modalità personalizzate e concretamente possibili, dagli stessi utenti e dai loro familiari; semestralmente viene sottoposto a verifica.

La consultazione del PAI è consentita esclusivamente per finalità istituzionali e può essere visionato dagli operatori e dai familiari/ amministratori di sostegno, qualora ne facciano richiesta, sempre nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

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

Il personale che opera nel SAD è composto dalle seguenti figure professionali:

- **coordinatore del servizio**: è responsabile della pianificazione, dell'organizzazione e della verifica del SAD, del coordinamento dell'équipe, della convocazione delle riunioni periodiche, delle visite domiciliari pre-ingresso, della verifica e custodia della documentazione degli utenti e del servizio, del coordinamento tra le figure professionali e non coinvolte. È il referente per i familiari/amministratori di sostegno, con i quali si interfaccia

periodicamente. Si coordina con le altre funzioni di Unicoop e si rapporta con i responsabili del Comune.

- **coadiutore organizzativo:** collabora e supporta il coordinatore responsabile del servizio nello svolgimento delle sue mansioni.
- **Operatori Socio Assistenziali (OSS)**: sono professionisti qualificati la cui attività di cura e assistenza è dedicata agli utenti in un'ottica di presa in carico globale della persona e del suo contesto sociale e relazionale. L'OSS risponde inoltre alle domande di informazione e chiarimento degli assistiti e delle loro famiglie. Per ogni utente viene individuato un OSS tutor. Gli operatori si presentano al domicilio degli assistiti muniti di cartellino di riconoscimento, divisa, presidi per la sicurezza e materiale di consumo necessario per le attività a domicilio.
- **ausiliaria**: è un operatore che si occupa del trasporto e della consegna dei pasti.

FORMAZIONE

Gli operatori partecipano all'attività formativa annuale costituita dalle proposte di incontri e corsi che la responsabile 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, grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione a iniziative e corsi esterni in collaborazione con gli enti di formazione presenti sul territorio.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e il rapporto con gli ospiti.

Collaborazione con la famiglia

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Per garantire e promuovere la partecipazione e lo scambio di informazioni con utenti e familiari sono previste visite domiciliari del coordinatore.

La partecipazione dei familiari alla gestione del servizio è inoltre garantita mediante il raccordo tra il coordinatore responsabile, l'assistente sociale responsabile del caso, l'operatore socio-sanitario e gli utenti, finalizzato all'aggiornamento e alla verifica dell'andamento del servizio.

Incontri aggiuntivi con il coordinatore sono sempre possibili su richiesta.

Il coordinatore di Unicoop è reperibile dal lunedì al venerdì al numero telefonico di Unicoop 0523/323677.

Negli orari diversi da quelli di apertura della sede è attiva una segreteria telefonica, che permette di lasciare comunicazioni e/o richieste. L'assistito e/o il famigliare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

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

Questa verifica è finalizzata al miglioramento continuo del servizio.

Unicoop inoltre definisce gli impegni che si assume nei confronti degli assistiti garantendo i seguenti standard di qualità:

Indicatore	Frequenza monitoraggio	Limite accettabilità
Turnover sostituzione operatori: % degli interventi da planning sostituiti con massimo 4 operatori diversi dal titolare	Mensile	≥100%
Numero PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose	Semestrale	90%
Numero operatori del servizio/struttura coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	Annuale	100%
Numero ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia	Semestrale	0%
Numero PAI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'équipe	Semestrale	100%
Numero di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi	Annuale	1
Numero incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari	Annuale	1
Numero PAI riportanti il nominativo del responsabile operativo	Semestrale	100%
Valutazione professionale operatori	Annuale	80%
Numero PAI attivi riportanti firma dell'utente o del familiare delegato	Presa in carico e semestrale	90%
Numero azioni preventive e correttive attuate nell'anno	Annuale	90%
Numero di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti nell'anno / numero di azioni preventive e correttive attuate nell'anno	Annuale	90%
Numero utenti frequentanti da almeno sei mesi che hanno dichiarato il gradimento	Annuale	80%
Numero utenti o familiari o amministratori di sostegno che hanno dichiarato il gradimento del coordinamento degli interventi	Semestrale	80%

Suggerimenti e reclami

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

- compilando il modulo "Reclamo o Suggerimento" allegato alla Carta dei Servizi;
- inviando una mail all'indirizzo unicoop.pc@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio (SAD Lugagnano);
- chiamando il numero 0523/323677 e parlando direttamente con il coordinatore del servizio.

Sarà compito del coordinatore, in raccordo con l'assistente sociale, valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è parte della rete distrettuale e, in quanto tale, assicura attraverso la funzione del coordinatore il raccordo tra i servizi sociali e sanitari nel territorio.

In particolare, il coordinatore e gli operatori del servizio si raccordano con l'assistente sociale del Comune e con i servizi del territorio. Si ricercano inoltre modalità di integrazione con le risorse informali attraverso la costruzione di una rete di rapporti e collaborazioni con enti (volontariato, vicinato, circoli ricreativi, associazionismo) finalizzati a creare reti di protezione sociale.

MOD. 102.03 Rev.01

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 o se lo ritiene opportuno proporre reclamo all'Autorità Garante.

Per presa visione

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

SCHEDA INFORMATIVA

Servizio di Assistenza Domiciliare
(Comune di Lugagnano)

Coordinatrice del servizio: Marialuisa Contardi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Lugagnano offre interventi socio-assistenziali a persone in età anziana non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti e a persone disabili in età adulta residenti nel territorio comunale, con l'obiettivo di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione.

È un servizio attivo dalle ore 7.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, compresi i festivi.

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
Coordinatrice del servizio: Marialuisa Contardi
marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it

I responsabili di Unicoop possono essere contattati presso gli uffici della cooperativa durante gli orari di apertura, il lunedì, mercoledì, venerdì dalle 8.30 alle 12.30, il martedì e il giovedì dalle 8.30 alle 12.30 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.

Riemessa in data 20/12/2024

dal DG Stefano Borotti

Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.

Piazza Cittadella 2 - 29121 Piacenza
Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Servizio SAD - Comune di Lugagnano
Coordinatore: Marialuisa Contardi
marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it