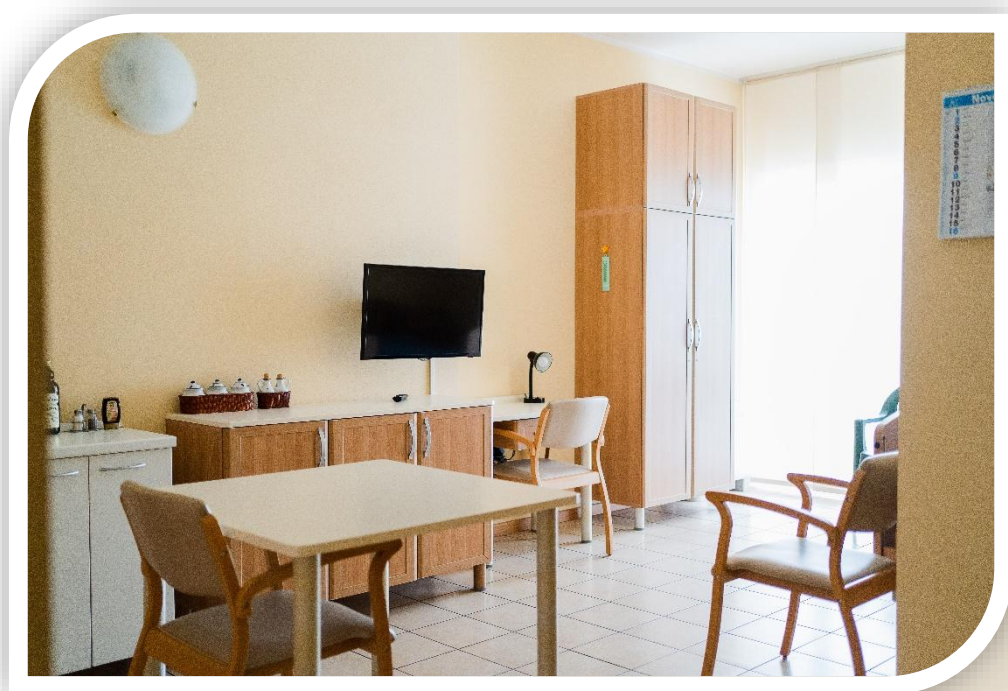


APPARTAMENTI PROTETTI

Il Cuore della Besurica

PIACENZA



Appartamenti protetti "IL CUORE DELLA BESURICA"

Sommario

Informazioni chiare e trasparenti	4
UNICOOP: dal 1986, solidarietà e competenza al servizio del territorio	4
Riferimenti legislativi	5
Politica del servizio.....	5
Presentazione del servizio	5
Utenti del servizio	7
Accesso e dimissioni.....	7
AMMISSIONE.....	7
DIMISSIONI	7
Obbligo di residenza.....	8
Regole del servizio	8
Retta	9
DEPOSITO CAUZIONALE	9
PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	9
PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	10
PREZZI	10
Diritti e doveri	10
Collaborazione con la famiglia	10
PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI	10
VERIFICA DELLA QUALITÀ	11
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	11

Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi degli **Appartamenti Protetti "Il cuore 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, la natura e le modalità organizzative del servizio.

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 del servizio, 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.

La Carta dei Servizi degli **Appartamenti Protetti "Il cuore della Besurica"** informa ospiti e famiglie sui diritti e sui servizi offerti, promuovendo trasparenza, partecipazione e qualità dell'assistenza. Descrive la struttura, i servizi e gli obiettivi, ispirandosi a principi di uguaglianza, continuità, scelta dell'ospite ed efficienza.

La Carta viene aggiornata periodicamente e consegnata con firma per ricevuta.

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 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

La Presidente di Unicoop è Marialuisa Contardi

marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it - tel. 334-2769524

La Direttrice Tecnica è Manuela Barbieri

manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-323677

La Coordinatrice responsabile degli Appartamenti Protetti è Daniela Sartori
danielasartori@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-455830/307611

Unicoop adotta il sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015 monitorando costantemente efficienza ed efficacia degli **Appartamenti Protetti "Il cuore dellaBesurica"** E' inoltre certificata UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere e possiede un Rating di legalità **++.

Riferimenti legislativi

Il Servizio di Appartamenti Protetti applica nell'organizzazione ed erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- **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.

Politica del servizio

Il servizio di Appartamenti Protetti mira a offrire percorsi innovativi per mantenere anziani e adulti in contesti domiciliari integrati nella rete territoriale. Gli appartamenti conciliano autonomia e privacy con sicurezza e riferimenti di supporto. Obiettivi principali: sostenere la domiciliarità in caso di perdita di autonomia, permettere la personalizzazione degli spazi, garantire i bisogni quotidiani materiali e relazionali, favorire il senso di appartenenza e assicurare sicurezza.

Presentazione del servizio

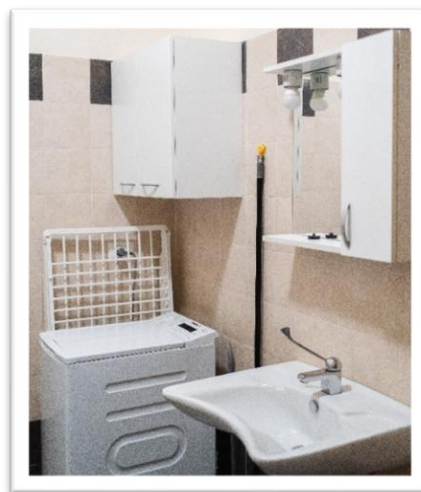
Gli Appartamenti Protetti "Il Cuore della Besurica" sono **monocali privi di barriere architettoniche, dotati di arredamento idoneo** ad ospitare persone anche con lievi difficoltà di movimento e deambulazione.

Possono accogliere una o due persone. La contiguità con il Centro Diurno permette agli ospiti degli appartamenti di poter usufruire di momenti di socializzazione.



Negli Appartamenti Protetti Unicoop garantisce i seguenti **servizi**:

- ogni appartamento è **collegato tramite sistema di chiamata al Centro Diurno** nell'orario di apertura dello stesso. Nelle ore notturne e nei giorni festivi la chiamata è effettuabile tramite tele- soccorso;
- attività di **supervisione** da parte degli operatori dell'équipe che opera presso il contiguo Centro Diurno;
- servizio di **pulizia** dell'appartamento;
- **monitoraggio sanitario** con il personale infermieristico del Centro Diurno;
- servizio di **segretariato sociale** della coordinatrice del Centro;
- fornitura settimanale di **biancheria** piana;
- **attività ricreativo-occupazionali** quali ad esempio la partecipazione a feste organizzate dal Centro Diurno;
- servizio di **lavanderia** per biancheria personale (opzionale);
- servizio di consegna **pasti a domicilio** (opzionale);
- servizio di **parrucchiera/barbiere** (opzionale);
- **frequenza al Centro Diurno** a retta agevolata (opzionale).



Utenti del servizio

Il servizio di Appartamenti Protetti si rivolge ad anziani e adulti sufficientemente autonomi per vivere in un appartamento, ma con la necessità di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane.

Accesso e dimissioni

Per l'ammissione agli Appartamenti Protetti è necessario possedere adeguate autonomie e capacità residue. La domanda va presentata negli uffici di Piazza Cittadella 2 a Piacenza, utilizzando i moduli disponibili in sede o sul sito www.cooperativaunicoop.it (sezione *Servizi per anziani/Appartamenti Protetti*), compilati in ogni parte, firmati e accompagnati dai certificati sanitari e anagrafici richiesti.

AMMISSIONE

Per la formazione della graduatoria dei posti ad accesso privato si tiene conto di alcuni criteri:

- valutazione di Unicoop sull'accesso ed esigenze del servizio,
- utente o familiare fidelizzato che ha già frequentato servizi Unicoop,
- ordine cronologico di arrivo della domanda,
- richieste provenienti dai Servizi Pubblici Territoriali,
- richieste di socia/socio o dipendente di Unicoop.

Il richiedente deve confermare l'ingresso entro 3 giorni dalla comunicazione della disponibilità; oltre tale termine si passa al successivo in lista d'attesa. Con la conferma, si procede alla firma del contratto, al versamento della cauzione e al pagamento anticipato della prima retta, proporzionata ai giorni del mese. L'ingresso prevede un periodo di prova di 15 giorni per valutare l'idoneità del servizio; in caso di dimissione anticipata è dovuta la retta corrispondente ai 15 giorni.

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per:

- morosità nel pagamento della retta;
- aggravamento delle condizioni psico-fisiche tale da richiedere cure e controlli che non permettano la permanenza negli Appartamenti;
- comportamento non rispettoso delle norme della Carta dei Servizi, gravi mancanze e allontanamento dall'appartamento senza preavviso;

- sua volontà e/o dei suoi familiari;
- decesso.

La dimissione viene comunicata per iscritto dalla coordinatrice all'ospite o ai familiari, concordando i tempi entro un massimo di 30 giorni; se non ci sono familiari, viene informato il servizio sociale competente. Le dimissioni richieste da ospite o famiglia devono essere presentate per iscritto alla coordinatrice con 15 giorni di preavviso (7 in caso di trasferimento a un altro servizio Unicoop). È dovuto il pagamento della retta per il periodo effettivo o, se manca il preavviso, per i 15 giorni. Nessun preavviso è richiesto in caso di decesso o trasferimento in struttura più adeguata.

Obbligo di residenza

Dopo circa un anno dall'ingresso, quando il trasferimento diventa definitivo, l'ospite deve richiedere la residenza presso il Comune di Piacenza, come previsto dal DPR 30/5/89. In caso di mancato adempimento, Unicoop, soggetta a sanzione pecuniaria, potrà rivalersi legalmente sull'ospite per il rimborso.

Regole del servizio

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale **rapporti di reciproco rispetto e comprensione** e a rivolgersi alla Coordinatrice per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche.

All'ospite è richiesto di:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e ad adeguarsi alle richieste della coordinatrice responsabile al fine di garantirne il perfetto utilizzo;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio; è vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona in carica di entrare nell'alloggio per provvedere a controlli notturni, di assistenza, pulizie e riparazioni;
- non installare negli alloggi stufe;
- rispettare le norme della presente Carta dei Servizi.

L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Non è consentito, in cambio di mance e omaggi, **richiedere alcuna prestazione non prevista** dal normale programma di lavoro. Il personale di Unicoop impegnato nello svolgimento ordinario delle attività 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.

Retta

Per l'ospitalità è prevista una retta mensile stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Unicoop e comunicata per iscritto 30 giorni prima dell'entrata in vigore. Il pagamento, anticipato entro il 10 di ogni mese (o entro il 20 in caso di addebito automatico SDD), deve avvenire tramite bonifico o assegno presso gli uffici Unicoop; non sono ammessi contanti. Il mancato pagamento entro i termini comporta la messa in mora e, dopo 20 giorni, può portare alla dimissione e a procedure legali di recupero crediti. Entro febbraio, su richiesta, Unicoop rilascia le dichiarazioni per eventuali detrazioni fiscali.

La **RETTA** a persona, valida dal 01/01/2026 al 31/12/2026, è:

- **€ 824,00 al mese per appartamento a uso singolo;**
- **€ 628,00 al mese per appartamento a uso doppio.**

DEPOSITO CAUZIONALE

All'ingresso è richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità della retta, aggiornato in caso di variazioni dell'importo. Alla dimissione, la cauzione viene restituita entro 60 giorni dalla fine del mese, tramite bonifico, dopo il saldo di tutti i debiti verso Unicoop.

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Il servizio di Appartamenti Protetti fornisce agli ospiti le seguenti prestazioni, comprese nella retta:

- visita giornaliera e a chiamata del personale assistenziale preposto;
- assistenza per bagno settimanale;
- consegna e ritiro biancheria piana;
- accesso a feste e iniziative organizzate presso il Centro Diurno;
- servizio di segretariato sociale;
- servizio di telesoccorso;
- fornitura acqua, riscaldamento/raffrescamento, energia elettrica;
- pulizia ordinaria degli ambienti;
- manutenzione ordinaria e straordinaria;
- pulizie straordinarie semestrali;
- servizio di reperibilità tecnico-manutentiva.

PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

A richiesta sono disponibili, a pagamento, i seguenti ulteriori servizi:

- servizio di ristorazione con possibilità di diete particolari;
- servizio di lavanderia per i capi di abbigliamento;
- accesso al Centro Diurno con tariffa agevolata secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi accesso privato;
- servizio di parrucchiere/barbiere;
- utenza telefonica.

PREZZI

01/01/2026 al 31/12/2026:

- **€ 7,60 per il pranzo;**
- **€ 11,20 a giornata alimentare;**
- **€ 420,00 mensili per accesso a Centro Diurno su 6 giornate settimanali ed € 353,00 per 5 giornate settimanali (€ 16,70 al giorno);**
- servizi di parrucchiere/barbiere a seconda della richiesta;

L'appartamento è predisposto per l'attivazione dell'utenza telefonica a carico dell'ospite.

Per i casi specifici e previo accordo con Unicoop è possibile prevedere nell'appartamento doppio la presenza di **un assistente familiare anche stabilmente convivente**.

L'assistente familiare è **economicamente a carico dell'ospite**.

In caso di assenze superiori ai 7 giorni vengono scontati dalla retta € 3,00 al giorno.

Diritti e doveri

L'ospite ha diritto a un'assistenza cortese, rispettosa e attenta alla dignità, alla privacy e alle convinzioni personali. Gli operatori ascoltano e tutelano gli anziani nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati. I familiari devono fornire un recapito telefonico reperibile. Il personale non è responsabile di furti o danni non imputabili a propria colpa. Si richiedono rapporti di reciproco rispetto e segnalazioni alla coordinatrice per eventuali problemi. Sono vietate mance o omaggi in cambio di prestazioni extra.

Collaborazione con la famiglia

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Per garantire un servizio personalizzato e adeguato ai cambiamenti dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei familiari tramite scambio di informazioni con gli

operatori. La loro partecipazione è favorita anche attraverso incontri con la coordinatrice responsabile.

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;
- inviando una **mail** all'indirizzo danielasartori@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio (Appartamenti Protetti);
- **chiamando** il tel. 0523 455830 e chiedendo di parlare con la coordinatrice del servizio;
- Attraverso altre eventuali **modalità digitali**.

Sarà compito della coordinatrice valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

SCHEDA INFORMATIVA

Appartamenti Protetti "Il cuore della Besurica"
Via Turati, 2/G, Loc. Besurica, 29121 Piacenza
Tel. 0523 455830

Il servizio di Appartamenti Protetti "Il Cuore della Besurica" si rivolge ad anziani e adulti sufficientemente autonomi per vivere in un appartamento, ma con la necessità di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane.

È un servizio socio-assistenziale previsto dalla Regione Emilia Romagna con delibera 564/2000, con l'obiettivo di offrire percorsi innovativi collegati alla rete territoriale per il mantenimento dell'anziano o dell'adulto in un contesto domiciliare.

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: Daniela Sartori

tel. 0523-455830/307611 - danielasartori@cooperativaunicoop.it

MOD. 102.03
Rev.01

RECLAMO O SUGGERIMENTO

Alla Coordinatrice 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.

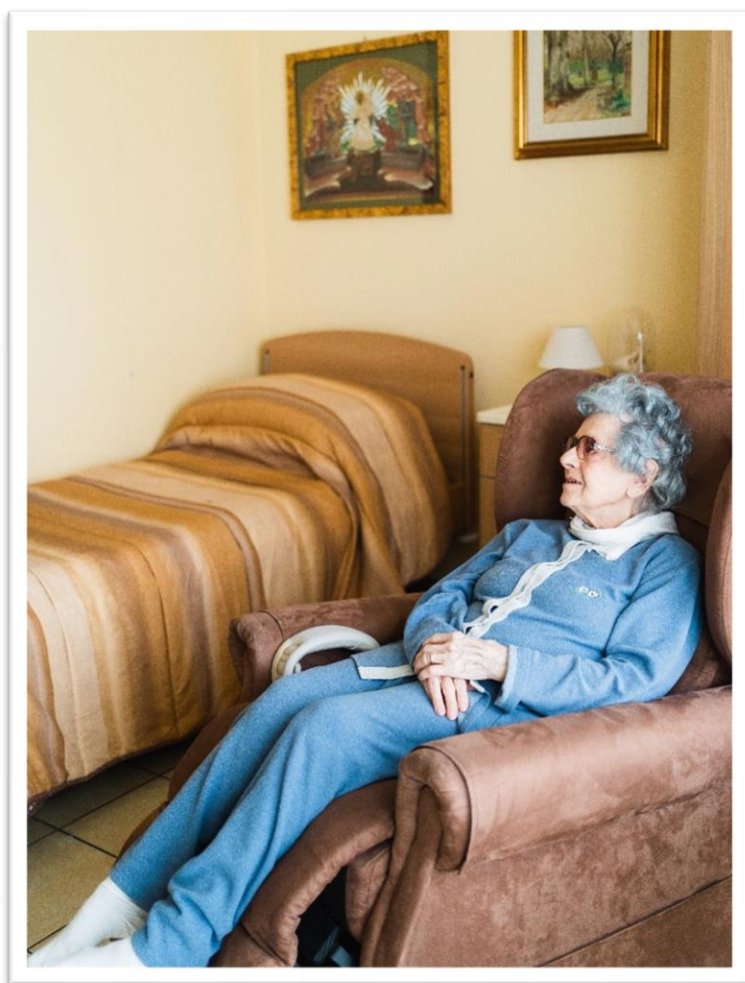
In qualunque momento potrà esercitare i suoi diritti (art. 15 a 22 G.D.P.R.) inviando una mail all'indirizzo: privacy@cooperativaunicoop.it o se lo ritiene opportuno proporre reclamo all'Autorità Garante.

Per presa visione.

Data _____ Firma _____

Revisionata in data 25/11/2025

dal DG Stefano Borotti





Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.

29121 Piacenza

Tel. 0523.323677 - fax 0523.306734

unicoop.pc@cooperativaunicoop.it

www.cooperativaunicoop.it

Appartamenti Protetti "Il Cuore della Besurica"

Via Turati 2/G, Loc. Besurica - 29121 Piacenza

Tel. 0523.455830

cdbesurica@cooperativaunicoop.it

Coordinatrice del servizio:

Daniela Sartori danielasartori@cooperativaunicoop.it

