

CENTRO DIURNO DELLA BESURICA

PIACENZA



CENTRO DIURNO DELLA BESURICA

Sommario

Informazioni chiare e trasparenti	4
UNICOOP: dal 1986, solidarietà e competenza al servizio del territorio	5
Riferimenti legislativi.....	5
Politica del servizio	7
MISSION	7
VISION	7
Presentazione del servizio.....	7
Orari del servizio	9
LA GIORNATA AL CENTRO DIURNO della besurica.....	10
Utenti del servizio	11
Accesso e dimissioni	11
AMMISSIONE	11
DIMISSIONI	12
Regole del servizio.....	12
Retta	13
DEPOSITO CAUZIONALE.....	13
ATTIVITÀ COMPRESSE NELLA RETTA	13
TRASPORTO.....	14
Diritti e doveri.....	14
CARTELLA SOCIO SANITARIA INFORMATIZZATA	14
METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE	15
Il PAI Piano di Assistenza Individualizzato.....	15
RUOLI PROFESSIONALI	15
Coordinatrice del servizio	15
Operatori Socio Assistenziali (OSS).....	15
Animatore/trice.....	15
Infermiere/a professionale.....	15
Fisioterapista	16
Personale addetto alla cucina e ai servizi di pulizia.....	16
Assistenza medica	16
FORMAZIONE.....	16
Collaborazione con la famiglia	16
Integrazione con la rete territoriale.....	17
Monitoraggio del servizio e soddisfazione del cliente	17
VERIFICA DELLA QUALITÀ	17
SUGGERIMENTI E RECLAMI	20

Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi del Centro Diurno 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 attiva a Piacenza dal 1986, che offre servizi sociali ed educativi con oltre 400 professionisti tra educatori, assistenti sociali, infermieri e operatori sociosanitari. Fondata da 13 giovani soci, opera secondo valori di mutualità, solidarietà e partecipazione, puntando a qualità, efficienza e professionalità.

La sede legale è in Piazza Cittadella 2, Piacenza (tel. 0523-323677, www.cooperativaunicoop.it).

- La Presidente è Marialuisa Contardi
marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it tel. 0523-323677
- la Direttrice Tecnica Manuela Barbieri
manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it tel.0523-323677
- la Coordinatrice 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 dei servizi del-Centro Diurno della Besurica.

E' inoltre certificata UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere e possiede un Rating di legalità **++.

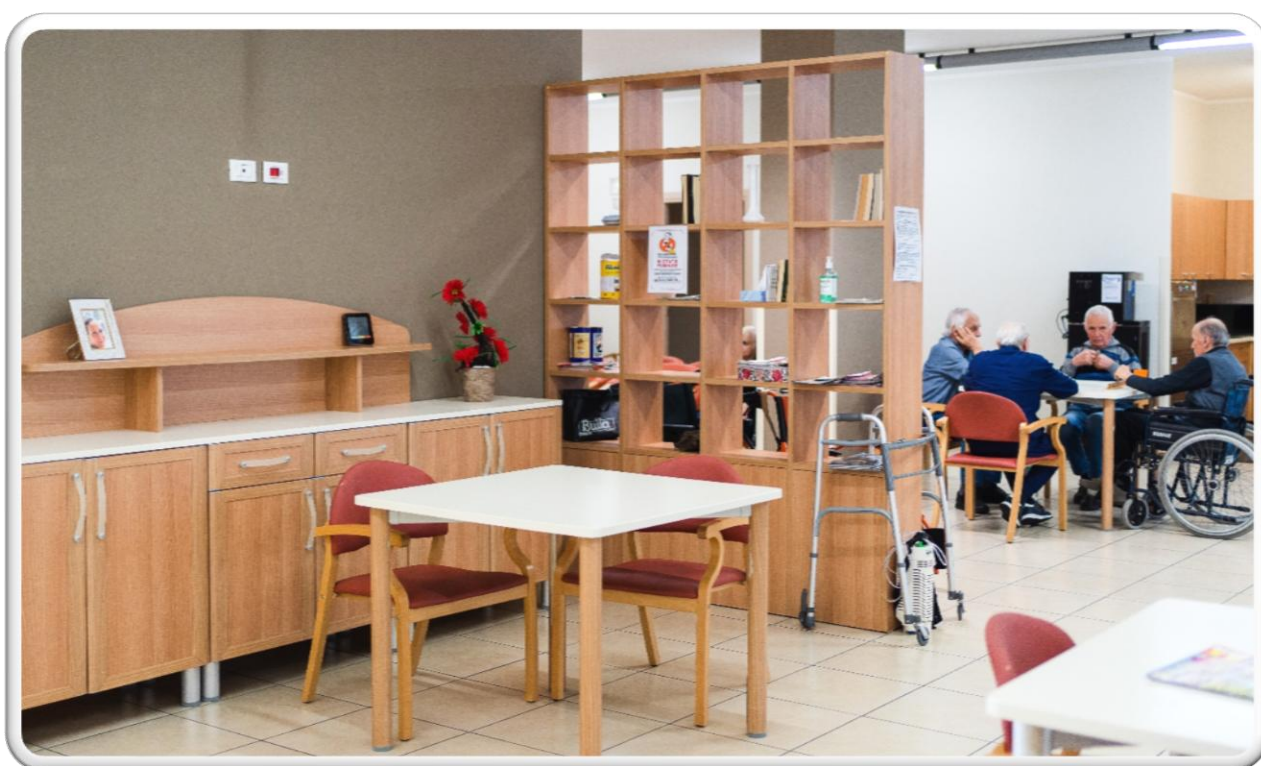
Riferimenti legislativi

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 664/2017** prime misure di aggiornamento di strumenti e procedure relative ai servizi sociosanitari. Integrazioni e modifiche alle DGR 564/2000 e DGR 514/2000
- **DGR ER 514/ 2009**, Testo coordinato con le modifiche apportate dalle successive delibere 390/2011, 1899/2012, 715/2015, 664/2017, 1047/2017 e s.m..

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



Politica del servizio

MISSION

I Centri Diurni sono strutture semiresidenziali socio-sanitarie che offrono assistenza alberghiera e tutelare a persone anziane con ridotta autosufficienza o rischio di emarginazione. Realizzano progetti di socializzazione e animazione per recuperare e mantenere capacità fisiche, cognitive e relazionali, prevenendo la perdita di autonomia e supportando le famiglie nel mantenimento dell'utente nel proprio ambiente di vita, in alternativa all'accoglienza residenziale. La struttura funge da ponte tra Servizio Domiciliare e ricovero in Struttura. Gli utenti devono conservare alcune autonomie e possibilità di trasporto quotidiano o disporre di una rete familiare che consenta la permanenza a casa fuori orario. L'approccio è multidisciplinare e prevede per ciascun ospite un Progetto Individualizzato con Piano Assistenziale (PAI). Le attività e l'organizzazione del tempo sono definite in base ai bisogni della persona, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo personale, mantenere le capacità psicofisiche e favorire il recupero funzionale.

VISION

Il lavoro di cura del Centro Diurno si ispira ai diritti umani e ai valori etici fondamentali, mirando a garantire alle persone fragili o con disabilità benessere e qualità di vita, nel rispetto dell'autodeterminazione e della partecipazione. La persona assistita è considerata soggetto attivo del proprio percorso di cura. Poiché l'autodeterminazione richiede abilità non sempre integre, l'operatore sostiene la persona e l'équipe utilizza strumenti per individuare bisogni e desideri anche in condizioni psicofisiche compromesse. L'ospite ha diritto a informazioni chiare e comprensibili sui servizi assistenziali e sanitari; in caso di incapacità, esse sono fornite ai familiari o referenti, che devono essere facilmente reperibili. Gli operatori tutelano la privacy e la riservatezza dei dati personali, in conformità al Regolamento UE 679/2016.

Presentazione del servizio

Il Centro Diurno della Besurica, gestito da Unicoop Cooperativa Sociale a Piacenza, è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria autorizzata che assiste utenti con diversi gradi di non autosufficienza, rispettando i requisiti di legge. La struttura dispone di sala da pranzo, soggiorno per attività di animazione, palestra

per ginnastica dolce e riabilitazione, guardaroba, sala per il riposo, ambulatorio infermieristico, ufficio e giardino. Gli arredi sono funzionali e conformi alla normativa vigente.

La gestione del servizio valorizza autonomia e libera scelta dell'utente, influenzando l'organizzazione delle attività.

- **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;
- **servizio di ristorazione**, i pasti sono preparati nel rispetto delle norme igieniche di legge, secondo menù settimanali diversificati, equilibrati e, se necessario, personalizzati su prescrizione medica per utenti che ne abbiano necessità.

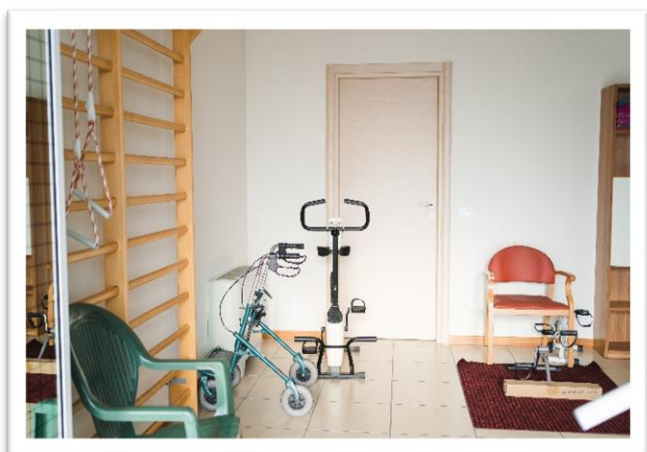
Gli ospiti del Centro Diurno consumano colazione, pranzo e merenda secondo un menù settimanale stagionale. Sono previste diete personalizzate in base a patologie su prescrizione medica. Sono previste variazioni al menu adattate a preferenze individuali entro gli standard di servizio. Altri servizi individuali, come parrucchiere o pedicure, sono concordati con i familiari. La struttura garantisce benessere microclimatico, pulizia e sanificazione quotidiane e il servizio di lavanderia piana.

Gli indumenti personali degli ospiti sono custoditi in appositi contenitori identificati per ogni utente, al bisogno viene richiesto il reintegro ai familiari.



Orari del servizio

Il Centro Diurno della Besurica è aperto dal lunedì al venerdì (7.45–18.30) e il sabato (7.45–14.00). La giornata segue un ritmo quotidiano con momenti strutturati che favoriscono relazioni e ritualità. Tutte le attività sono documentate nella cartella socio sanitaria informatizzata e pianificate giornalmente e settimanalmente nel rispetto dei Progetti Individuali degli utenti.



LA GIORNATA AL CENTRO DIURNO della besurica**7.45-10.00 Apertura del Centro Diurno**

- . Partenza pulmini per il trasporto.
- . Arrivo e accoglienza
- . Distribuzione colazione.

10.00-13.00 Prestazioni previste dalla programmazione delle attività strutturate

- . Rilevazione dei parametri degli utenti quali temperature, pressione arteriosa, igiene personale e bagno settimanale.
- . Distribuzione di bibite o bevande calde per un corretto monitoraggio dell'idratazione.

Prestazioni infermieristiche quotidiane

- . Controllo assunzione terapia farmacologica su indicazione del medico di medicina generale
- . Piccole medicazioni

Prestazioni fisioterapiche 3 volte alla settimana, nei giorni di presenza della fisioterapista pianificato da turno:

- . Attività motorie attive degli arti superiori inferiori mediante l'utilizzo delle attrezzature (cyclette, parallele, spalliera)
- . Mobilizzazione passive e passive assistita
- . Deambulazione assistita finalizzata al mantenimento e/o recupero delle funzioni fisiche compromesse
- . 1 volta a settimana ginnastica di gruppo

Pranzo come da menu stagionale**13.00-14.30 Riposo pomeridiano****14.30-17.00**

- . Alzata dal riposo pomeridiano
- . Distribuzione della merenda come previsto nel menu settimanale, bibite o bevande calde per un corretto monitoraggio dell'idratazione

Animazione:

- . **attività quotidiane** quali la lettura del giornale, il gioco di 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 manual 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
- . **attività dedicate ad eventi singoli** e declinati nella progettazione e programmazione annuale
- . **attività su richiesta** degli utenti e/o familiari
- . Distribuzione merenda

17.00-18.30 Preparazione degli ospiti per il ritorno 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 viene decisa in base ai bisogni dei singoli utenti ed esplicitata nella compilazione dei PAI individuali.

La giornata al Centro Diurno inizia alle 7.45 con l'accoglienza degli utenti, la colazione e gli eventuali interventi infermieristici. Gli ospiti partecipano alle attività secondo interessi e preferenze, comprese socializzazione e riabilitazione, in un clima familiare. L'équipe, composta da coordinatore, animatrice, fisioterapista, infermiera e operatori socio-sanitari, gestisce assistenza, supporto ai bisogni individuali e monitoraggio dei Progetti Individuali (PAI), coinvolgendo assistenti sociali se necessario. A mezzogiorno viene servito il pranzo, seguito dal riposo o attività pomeridiane, poi merenda e ulteriori attività ricreative/occupazionali fino al rientro degli ospiti a casa.

Utenti del servizio

Possono accedere al Centro persone con vari gradi di non autosufficienza. Il servizio offre ospitalità diurna, assistenza socio-sanitaria e attività di riattivazione cognitiva, motoria e relazionale per mantenere autonomie e autostima, secondo il Progetto di Assistenza Individualizzato. Supporta inoltre le famiglie nel mantenimento dell'utente nel proprio ambiente di vita.

Accesso e dimissioni

Per essere ammessi al Centro Diurno della Besurica gli ospiti devono avere autonomie residue e far parte di un nucleo familiare o rete relazionale che consenta la permanenza a casa fuori orario. La domanda può essere presentata in sede, al Centro o online, utilizzando moduli disponibili anche sul sito www.cooperativaunicoop.it. I moduli devono essere compilati e corredati di certificati sanitari e anagrafici; la coordinatrice può richiedere periodicamente aggiornamenti dei documenti.

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.

Entro 3 giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto, il richiedente deve confermare l'ingresso; trascorso il termine, il Centro può contattare altri in lista d'attesa. Con la conferma si procede a firma del contratto, pagamento della prima retta e cauzione. L'ingresso effettivo può avvenire successivamente previo accordo e prevede un periodo di prova di 15 giorni per valutare adattamento, integrazione e adeguatezza della struttura. In caso di dimissione durante il periodo di prova, è dovuta la retta per i 15 giorni.

DIMISSIONI

Un ospite può essere dimesso per:

- mancato pagamento delle rette mensili
- sua esplicita volontà o dei familiari
- aggravamento delle condizioni psico-fisiche tali 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

Le dimissioni vengono comunicate per iscritto dalla coordinatrice all'ospite e/o ai familiari, entro tempi concordati e comunque non oltre 30 giorni; in assenza di familiari viene avisato il servizio sociale territoriale. Le richieste di dimissione devono essere presentate per iscritto alla coordinatrice con almeno 15 giorni di preavviso, ridotti a 7 giorni se si accede a un altro servizio Unicoop. La retta è dovuta per il periodo effettivo di presenza; non è richiesto preavviso in caso di decesso o trasferimento a struttura più idonea.

Regole del servizio

La Cooperativa UNICOOP valorizza l'ambiente familiare degli ospiti. Per la somministrazione di farmaci, è necessario il certificato medico con indicazioni su farmaco, orario e posologia; eventuali modifiche devono essere comunicate tempestivamente.

Dopo assenze superiori a 5 giorni o ricoveri, occorre certificato medico o rivalutazione delle condizioni da parte del coordinatore. La ripresa della frequenza va segnalata entro le 12.00 del giorno precedente. Ospiti con sintomi influenzali, febbre oltre i 37,5 gradi, patologie acute o alterazioni evidenti non possono essere accolti; in caso di comparsa dei sintomi durante la giornata, i familiari dovranno attivarsi per riportarli a casa o al servizio sanitario. Gli ospiti devono fornire coperta,

bavaglia e cambio biancheria; i presidi igienico-sanitari sono a carico dei familiari. In emergenza il personale può attivare i servizi sanitari e avvisare i familiari, che devono fornire un recapito telefonico.

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 01/01/2026 al 31/12/2026, è:

- € 42 al giorno (€ 1057 al mese)
per frequenza su 6 gg settimanali, da lunedì a sabato
- € 42 al giorno (€ 889 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 € 8,60. Tale sconto è applicabile se l'assenza viene comunicata entro le 9.00 del giorno stesso.

La retta deve essere versata in anticipo entro il giorno 10 di ogni mese tramite bonifico o assegno presso gli uffici Unicoop; è possibile anche l'addebito automatico (SDD) con termine il giorno 20. Non è previsto il pagamento in contanti. Il mancato pagamento entro i termini comporta messa in mora; dopo 20 giorni senza pagamento, la Cooperativa può avviare le dimissioni e azioni legali per il recupero. Su richiesta, entro febbraio, Unicoop rilascia dichiarazioni per eventuali detrazioni fiscali.

DEPOSITO CAUZIONALE

All'ingresso è richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità della retta, aggiornabile in caso di variazioni. In caso di dimissione, la cauzione viene restituita entro 60 giorni dalla fine del mese, dopo il saldo di quanto dovuto, tramite bonifico sul conto indicato dall'ospite 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 in base a una presenza programmata;
- attività di animazione in base a una presenza programmata;
- attività ricreative, culturali;

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

TRASPORTO

È previsto un servizio di trasporto da e per il Centro Diurno, su richiesta, per gli utenti residenti a Piacenza, compatibilmente con l'organizzazione. Il costo giornaliero è di € 7,60.

Diritti e doveri

L'ospite ha diritto a essere assistito con cortesia e rispetto della propria dignità e convinzioni personali. Gli operatori garantiscono attenzione, riservatezza e privacy secondo il Regolamento UE 679/2016. Le informazioni sulle prestazioni devono essere chiare e, se l'ospite è incapace, fornite ai familiari reperibili tramite recapito telefonico.

Il Centro non è responsabile di furti o danni non imputabili al personale. Gli ospiti devono mantenere rapporti rispettosi con il personale e rivolgersi al coordinatore per segnalazioni o richieste. Non sono consentite mance o richieste di prestazioni extra rispetto al normale programma.

Organizzazione del servizio

CARTELLA SOCIO SANITARIA INFORMATIZZATA

La Cartella Socio Sanitaria è un software gestionale per il settore socio-sanitario, progettato per rispondere alle esigenze organizzative delle strutture e dei professionisti del welfare. Permette di gestire i processi di cura tramite strumenti di valutazione multidimensionali condivisi, garantendo semplicità d'uso e maggiore tempo dedicato alla qualità dei servizi.

METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE

Il PAI Piano di Assistenza Individualizzato

Il servizio adotta un approccio multidisciplinare con elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che personalizza gli interventi secondo i bisogni di ciascun ospite. Il PAI pianifica obiettivi, strumenti, tempi e modalità di verifica, coinvolgendo l'équipe (coordinatore, OSS, infermiere, fisioterapista, animatore) e condiviso con gli utenti e i familiari. Il PAI è nella Cartella Socio Sanitaria Informatizzata e può essere consultato dagli operatori e dai familiari, nel rispetto della privacy e per finalità istituzionali. Tutta la documentazione è disponibile per gli enti di vigilanza. Unicoop garantisce protezione, diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

RUOLI PROFESSIONALI

L'attività del Centro Diurno è affidata a un'équipe specializzata, composta da diverse figure professionali con ruoli distinti. Il rapporto numerico tra personale e ospiti rispetta le normative vigenti.

L'équipe di lavoro è così composta:

Coordinatrice del servizio

E' la responsabile della gestione complessiva del Centro Diurno che svolge coordinando l'équipe, supervisionando documentazione e PAI, e interagendo con tutte le figure professionali coinvolte. È il referente per i familiari e organizza incontri periodici sui servizi offerti.

Operatori Socio Assistenziali (OSS)

Il personale possiede qualifiche idonee e competenze nell'assistenza tutelare, stimolazione delle funzioni quotidiane, stesura e aggiornamento dei PAI, supporto ad attività ricreative, visite domiciliari pre-ingresso, partecipazione alle riunioni d'équipe e tutoraggio di utenti assegnati.

Animatore/trice

Collabora alla definizione dei PAI, promuove attività occupazionali, ricreative e socializzanti, pianifica mensilmente il programma di animazione, monitora settimanalmente la partecipazione degli utenti e partecipa alle riunioni d'équipe.

Infermiere/a professionale

L'infermiere professionale è presente secondo le esigenze degli ospiti definite nei PAI e organizza le attività infermieristiche individuali seguendo i bisogni rilevati e le indicazioni dei medici di Medicina Generale.

Fisioterapista

I fisioterapista è presente secondo le esigenze degli ospiti definite nei PAI, svolge interventi di riattivazione funzionale individuali o di gruppo, valuta cicli riabilitativi, guida la terapia occupazionale per utenti con handicap fisici, supporta le OSS nelle attività quotidiane e partecipa alla definizione dei PAI e alle riunioni d'équipe.

Personale addetto alla cucina e ai servizi di pulizia

I pasti sono preparati dalla cucina della Casa di Riposo del Facsal, rispettando le normative HACCP e menù settimanali adattati a stagionalità e patologie degli utenti. L'ausiliaria si occupa della pulizia dei locali e degli arredi secondo la programmazione annuale.

Assistenza medica

Ogni ospite fa riferimento al proprio medico di base, salvo urgenze gestite dal Pronto Soccorso. In caso di sintomi a rischio, si attivano immediatamente servizi qualificati (118), si informa tempestivamente la famiglia e si registra correttamente l'evento.

FORMAZIONE

Gli operatori partecipano a corsi e incontri annuali per migliorare competenze tecniche e relazionali, favorendo un servizio di qualità rispettoso della dignità degli ospiti. I neoassunti vengono affiancati da personale esperto. Unicoop cura inoltre il clima lavorativo e monitora la soddisfazione del personale tramite strumenti di valutazione.

Collaborazione con la famiglia

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

La collaborazione dei familiari o amministratori di sostegno è richiesta per uno scambio quotidiano di informazioni con gli operatori e per accompagnare l'ospite a visite mediche se necessario. La partecipazione è garantita tramite incontri periodici con il coordinatore e il personale, oltre a eventuali assemblee informative o formative. La gestione di oggetti personali o piccole somme viene concordata con coordinatrice, utente e familiari. Le visite non hanno restrizioni di orario, salvo rispetto della privacy e dell'erogazione del servizio. È disponibile una linea telefonica (tel. 0523 307611 cellulare 3358099174) per contatti con gli utenti e il personale.

Integrazione con la rete territoriale

Il Centro Diurno della Besurica, parte della rete territoriale di Piacenza, assicura integrazione con i servizi sociali e sanitari tramite il coordinatore e incontri periodici con Comune e ASL. Si promuovono collaborazioni con enti, associazioni e volontariato per rafforzare le risposte sociali agli anziani e favorire il contatto degli ospiti con il territorio, attraverso attività culturali, ricreative e tirocini formativi.

Monitoraggio del servizio e soddisfazione del cliente

MOD. 83.02
Rev.00

VERIFICA DELLA QUALITÀ

Unicoop verifica periodicamente la qualità percepita e la soddisfazione di utenti e familiari tramite questionari, al fine di migliorare continuamente il servizio. Il coordinatore registra inoltre indicatori di efficacia ed efficienza sul modulo di monitoraggio del servizio.

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. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite
E.P2d.2 1/514/09 Generale	Dignità della persona (Nr PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose / Nr totale dei PAI) *100.	Semestrale	≥90%
E.P2d.3 4/514/09 Generale	Formazione e sviluppo risorse umane (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	Processi e procedure generali (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	Processi e procedure generali (Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'équipe / totale dei PAI/PEI attivi) *100.	Semestrale	100%
--	---	------------	-------------

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.6 7/514/09 Generale	Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione 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'équipe interna.	Annuale	≥1
E.P2d.7 8/514/09 Generale	Comunicazione, trasparenza, partecipazione Nr incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari.	Annuale	≥1
E.P2d.8 9/514/09 Generale/ strutture	Processi e procedure generali, dolore Solo per strutture/servizi residenziali e semiresidenziali (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%
E.P2d.9 10/514/09 Generale/ strutture	Mobilizzazione e cadute (solo per strutture residenziali e semiresidenziali anziani e disabili) (Nr di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute / Nr di ospiti valutati a rischio di cadute) *100.	Semestrale	≥90%

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.10 1/514/09 CRA/CDA	Percentuale degli operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze (Nr operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi e di aggiornamento su tematiche peculiari della demenza / Nr totale operatori che hanno partecipato nell'anno a eventi formativi e di aggiornamento) *100.	Annuale	≥50%
E.P2d.11 2/514/09 CRA/CDA	Percentuale degli ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori (Nr degli ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipno induttori/antipsicotici atipici / Nr totale degli ospiti presenti nel periodo di riferimento) *100.	Semestrale	Da calcolare
E.P2d.12 2/514/09 Generale	Ascolto e partecipazione (Nr PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona (o familiare delegato) / totale dei PAI/PEI elaborati o rivalutati) *100.	Alla presa in carico e poi semestrale	≥95%
E.P2d.13	Valutazione professionale operatori: calcolare la % dell'équipe con esito scheda valutazione ≥80%.	Annuale	=100%

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

A.P2d.8 11/514/09 Generale	Miglioramento Nr di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento / Nr di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.	Annuale	≥80%
---	--	---------	------

P2d: Processo di erogazione del servizio socio assistenziale e/o sanitario semiresidenziale in favore di anziani e/o inabili adulti		EFFICACIA	
Cod. Indic.	INDICATORE	Frequenza monitorag.	Limite accettabilità
A.P2d.9 3/514/09 Generale	Ascolto e partecipazione (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
A.P2d.10 1/514/09 CDA	Percentuali utenti frequentanti il CDA che hanno manifestato la loro opinione sul progetto di presa in carico e accompagnamento (PAI) (Nr utenti ammessi nel CDA per i quali vi è traccia scritta dell'opinione dell'utente / Tutti gli utenti frequentanti) *100.	Semestrale	Da calcolare
A.P2d.11	Nr dimissioni volontarie sul totale degli ospiti, causa insoddisfazione	Annuale	≤1
A.P2d.12	Monitoraggio igiene, comfort e servizi complementari. Registrare esito Mod. 83.04	Mensile	≥80%

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, specificando il riferimento al servizio (Centro Diurno della Besurica);
- telefonando al numero 0523 307611 e chiedendo di parlare con la coordinatrice del servizio.

Sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

SCHEDA INFORMATIVA

Centro Diurno della Besurica
Via Braille 5, 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

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.

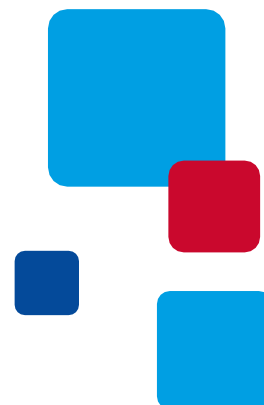
In qualunque momento potrà esercitare i suoi diritti (art. 15 a 22 G.D.P.R.) inviando una mail all'indirizzo: privacy@cooperativaunicoop.it o se lo ritiene opportuno proporre reclamo all'Autorità Garante.

Per presa visione.

Data Firma

Riesaminata in data 28 novembre 2025
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

Centro Diurno della Besurica

Via Braille, 5

29121 Piacenza

Tel. 0523.455830

cdbesurica@cooperativaunicoop.it

Coordinatrice del servizio:

Daniela Sartori danielasartori@cooperativaunicoop.it

