

CASA DI RIPOSO DEL FACCSAL

Immacolata di Lourdes

PIACENZA



CASA DI RIPOSO DEL FACSAL Immacolata di Lourdes

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	6
Anziani e bambini insieme	6
Orari del servizio	7
GIORNATA TIPO ALLA CASA DI RIPOSO DEL FACSAL	7
Utenti del servizio	8
Accesso e dimissioni.....	8
DIMISSIONI.....	9
OBBLIGO DI RESIDENZA	9
Regole del servizio	9
ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO	10
CUSTODIA VALORI	10
Assistenza privata agli ospiti	11
Retta	11
DEPOSITO CAUZIONALE	11
ATTIVITÀ COMPRESSE NELLA RETTA.....	12
ATTIVITÀ A RICHIESTA NON COMPRESSE NELLA RETTA	12
Diritti e doveri.....	13
RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA.....	13
Organizzazione del servizio	14
RUOLI PROFESSIONALI.....	14
Coordinatrice del Servizio:	14
Operatore Socio Assistenziale (OSS):.....	15
Animatore/trice:.....	15
Infermiere/a:	15
Fisioterapista:	15
Personale addetto alla cucina	15
Personale addetto ai servizi di pulizia:	16
Assistenza medica	16
FORMAZIONE	16
Collaborazione con la famiglia	17
VERIFICA DELLA QUALITÀ.....	17
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	17
INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE	18

Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo Facsal Immacolata di Lourdes 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, fisioterapisti, animatori, coordinatori, operatori sociosanitari, manutentori e personale ausiliario e di cucina. 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 Giulia Mazzolari
giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it tel. 0523-307601

Unicoop adotta il sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015 monitorando costantemente efficienza ed efficacia dei servizi della Casa di Riposo del Facsal. E' inoltre certificata UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere e possiede un Rating di legalità **++

Riferimenti legislativi

Il Servizio di Casa di Riposo applica per l'organizzazione e l'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;
- **L.R. 2/2003**, Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione alla **L.R. 12/10/1998, N. 34**;
- **DGR ER 1423/2015**, Integrazione e modifiche alla DGR ER 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento.

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

Politica del servizio

La Casa di Riposo è una struttura residenziale socio-assistenziale che accoglie anziani e adulti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, offrendo assistenza, supporto nelle attività quotidiane, assistenza infermieristica e programmi di socializzazione, animazione e riattivazione per mantenere e recuperare autonomie fisiche, cognitive e relazionali.

La gestione valorizza l'autonomia e la libera scelta dell'ospite, con prestazioni mirate a garantire benessere, qualità della vita, relazioni significative e integrazione con la comunità. Il lavoro è multidisciplinare e per ogni ospite viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), con interventi socio-sanitari, riabilitativi e animativi.

La Casa favorisce incontri e socializzazione con familiari, amici e volontari, coordinando le attività dei collaboratori esterni per integrarle armoniosamente con il servizio offerto.

Presentazione del servizio

La Casa di Riposo del Facsal, a Piacenza in Viale Pubblico Passeggio 24, è gestita da Unicoop Cooperativa Sociale e fa parte del Centro intergenerazionale “Anziani e Bambini Insieme”, che favorisce progetti comuni tra Nido d’Infanzia, Centro Diurno e struttura residenziale.

La Casa offre ospitalità, assistenza, supporto nelle attività quotidiane, stimoli occupazionali e ricreativi, con stanze singole o doppie dotate di bagno privato, televisione, riscaldamento/raffrescamento, campanello di chiamata, wi-fi e possibilità di arredi personali, compatibilmente con lo spazio a disposizione. Sono presenti spazi comuni come sala da pranzo, soggiorni, sala mobilità, locale parrucchiera, cortile e giardino, fruibili dagli ospiti e dai loro familiari.

Anziani e bambini insieme

Il Centro “Anziani e Bambini Insieme”, progettato da Unicoop a Piacenza, unisce in un unico edificio nido d’infanzia, centro diurno e casa di riposo, promuovendo l’incontro tra generazioni. L’interazione tra bambini e anziani favorisce relazioni significative, stimola la responsabilità negli anziani e insegna ai bambini il rispetto e la comprensione delle diversità.

Inaugurato nel 2009, il centro è uno spazio di scambio sociale, culturale ed educativo, dove ogni servizio mantiene tempi e ritmi propri ma coltiva la possibilità di attività comuni, valorizzando vissuti e scelte individuali.

Per informazioni ulteriori sul progetto consultare www.cooperativaunicoop.it



Orari del servizio

La Casa di Riposo del Facsal è un servizio residenziale attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. La giornata è organizzata con ritmi e appuntamenti strutturati, ma flessibili per rispondere alle esigenze individuali degli ospiti. Tutte le prestazioni e attività sono documentate e pianificate tramite l'utilizzo della cartella socio-sanitaria informatizzata e strumenti come verbali, piani di lavoro giornalieri, settimanali o mensili per l'équipe multidisciplinare.

GIORNATA TIPO ALLA CASA DI RIPOSO DEL FACSAL

Ora	Piano di lavoro/Attività da svolgere
6.00-8.30	- Sveglia degli ospiti, supporto a chi lo necessita per igiene e vestizione, bagni settimanali - Dalle 6.00 alle 13.00, dal lunedì alla domenica, pulizia di tutte le stanze e degli ambienti comuni
8.30-9.30	- Distribuzione colazione agli ospiti e somministrazione terapia farmacologica
8.30-12.00	- Rifacimento letti - Idratazione ospiti con bibite o succhi - Eventuali attività occupazionali, ricreative e di socializzazione o passeggiate all'esterno come da programmazione mensile delle attività di animazione - Attività progetto "Anziani e Bambini Insieme" come da planning mensile - Monitoraggio ospiti
12.00	- Distribuzione pranzo e somministrazione terapia farmacologica
13.00-14.00	- Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo pomeridiano
14.00-16.00	- Monitoraggio pressione arteriosa e saturazione come da schema - Distribuzione terapia farmacologica - Bagni settimanali come da schema - Supporto alzata degli ospiti che lo necessitano dal riposo pomeridiano

16.00-19.00 - Distribuzione merenda

- Attività di animazione o ginnastica dolce di gruppo o trattamenti individuali in base alla programmazione
- Supporto alla deambulazione per gli ospiti che lo necessitano

18.45

- Distribuzione cena e somministrazione terapia farmacologica

20.00-22.00 - Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo notturno

- Distribuzione terapia farmacologica e camomilla
- Monitoraggio e sorveglianza ospiti

22.00-6.00 - Riposo notturno

- Monitoraggio e sorveglianza ospiti

Utenti del servizio

La Casa di Riposo del Facsal è un servizio residenziale socio-assistenziale per adulti e anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti che scelgono un ambiente più protetto in cui vivere. Offre ospitalità, assistenza socio-sanitaria, socializzazione, animazione e programmi di riattivazione, basati su un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima.

Accesso e dimissioni

Per essere ammessi alla Casa di Riposo del Facsal, è necessario presentare domanda presso gli uffici della struttura, è possibile scaricare i moduli dal sito di Unicoop, compilandoli e corredandoli dei certificati richiesti. La coordinatrice può richiedere aggiornamenti periodici dei documenti.

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.
- richieste di sacerdoti o loro familiari

Entro un giorno dalla comunicazione della disponibilità del posto, il richiedente deve confermare l'ingresso firmando il contratto e versando la prima retta e la cauzione; l'ingresso effettivo può avvenire successivamente previo accordo. È importante, tuttavia, tenere presente che se l'ingresso dovesse ritardare di oltre quindici giorni dalla data di conferma iniziale, si perderebbe il diritto ad accedere allo sconto sulla retta menzionato a pagina 19 del regolamento. L'inserimento prevede un periodo di prova di 15 giorni per valutare adattamento e integrazione; in caso di dimissione durante questo periodo, è dovuta la retta equivalente al periodo di prova (15 giorni).

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per morosità, aggravamento delle condizioni psichiche, comportamenti non conformi alle regole, volontà propria o dei familiari, o decesso. La ravvisata necessità di dimissione di un ospite da parte della Casa di Riposo 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 e di competenza.

Ogni richiesta di dimissione avanzata direttamente dall'ospite o dalla famiglia è accolta; deve essere presentata per iscritto alla coordinatrice responsabile della Casa di Riposo con almeno 15 giorni di preavviso (7 giorni se si tratta di accedere ad altro servizio Unicoop).

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 si considera il preavviso in caso di decesso o trasferimento dell'ospite, su richiesta della coordinatrice, in altra struttura più idonea. Al momento della dimissione, l'ospite o i familiari possono richiedere la documentazione sanitaria, previa richiesta scritta alla coordinatrice.

OBBLIGO DI RESIDENZA

Trascorso circa un anno dall'ingresso, l'ospite deve richiedere la residenza presso la Casa di Riposo, come previsto dal DPR 30/5/89. L'inadempimento comporta sanzioni pecuniarie a carico di Unicoop, che potrà procedere legalmente per il recupero.

Regole del servizio

Agli ospiti e ai familiari è richiesto osservare alcune regole di convivenza:

- Rispettare norme di sicurezza e segnaletica.
- Osservare regole di igiene dell'ambiente.
- Mantenere in buono stato alloggi, locali comuni, impianti e apparecchiature.
- Disponibilità ad adeguarsi alle richieste della coordinatrice.
- Segnalare eventuali malfunzionamenti; è vietata la riparazione autonoma.
- Consentire al personale l'accesso per controlli, assistenza, pulizie e riparazioni.
- Non installare stufe, fornelli o frigoriferi.
- Non fumare negli alloggi e negli spazi comuni.
- Rispettare la Carta dei Servizi.

Rapporti con il personale:

- Mantenere rispetto e comprensione reciproca.
- Segnalare inadempienze o avanzare richieste alla coordinatrice.
- Non richiedere prestazioni extra né offrire mance.

Divieti specifici per gli ospiti:

- Non portare animali.
- Non stendere biancheria ai balconi o nei locali comuni.
- Non porre vasi o oggetti sui davanzali; non gettare rifiuti dalle finestre.
- Non usare apparecchi rumorosi che disturbino altri ospiti.
- Non conservare cibi deteriorabili o olezzanti nelle camere.
- Non gettare acqua, immondizie o materiali fuori dai contenitori.
- Non versare materiali nei sanitari che possano danneggiarli.
- Non asportare oggetti dai locali comuni o dalle stanze.
- Tenere farmaci o alimenti solo previa autorizzazione.
- Non avvalersi di servizi di assistenza privata se non concordati con la coordinatrice.

ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO

Durante la permanenza, la coordinatrice può trasferire l'ospite in un alloggio diverso, se necessario per esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni psico-fisiche.

CUSTODIA VALORI

La Casa di Riposo non è responsabile per furti, smarrimenti o danni agli oggetti e valori degli ospiti, né per danni agli ospiti non imputabili al servizio.

Assistenza privata agli ospiti

Unicoop consente l'assistenza privata agli ospiti, previa comunicazione scritta alla coordinatrice, ma non è responsabile dei rapporti economici o giuridici con il personale incaricato. L'assistente deve comportarsi in modo rispettoso verso ospiti, personale e struttura, rispettando orari e regole senza modificare terapie o diete senza autorizzazione. Non può interferire con le attività del personale, accedere a locali non autorizzati, usare apparecchiature senza permesso o indossare divise simili a quelle della Casa di Riposo. La coordinatrice può adeguare orari e modalità dell'assistenza privata per armonizzarle con le esigenze della struttura.

Retta

La retta di ricovero 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.

RETTA DI RICOVERO, valida dal 01/01/2026 al 31/12/2026, è pari a:

- **€ 75,85 al giorno per alloggio singolo (€ 2.307,00 mensili)**
- **€ 67,75 al giorno per alloggio doppio (€ 2.061,00 mensili)**

La retta va versata anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese tramite bonifico o assegno esclusivamente presso gli uffici della Casa di Riposo, oppure con addebito automatico (SDD) entro il giorno 20; non è previsto il pagamento in contanti. Per assenze superiori a 15 giorni, la retta viene ridotta del 20% dal 16° giorno. Il mancato pagamento entro i termini comporta messa in mora e, dopo 20 giorni, può comportare la dimissione dell'ospite, senza pregiudicare azioni legali per il recupero delle somme. Su richiesta, Unicoop rilascia dichiarazioni utili per le detrazioni fiscali entro febbraio.

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'ingresso è richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a una mensilità della retta, aggiornabile in caso di variazioni. Alla dimissione, la cauzione viene restituita entro 60 giorni dal saldo di tutte le spettanze, tramite bonifico sul conto comunicato dall'ospite o dai familiari.

ATTIVITÀ COMPRESSE NELLA RETTA

La Casa di Riposo fornisce ai propri ospiti:

- **servizio alberghiero** comprensivo di alloggio, vitto, biancheria da camera e da bagno con annesso servizio lavanderia e guardaroba (sono esclusi dalla lavanderia gli indumenti personali degli ospiti);
- **servizio di assistenza tutelare** diurna e notturna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- **servizio di assistenza infermieristica e fisioterapica** in base a una presenza programmata;
- **servizio telefonico** garantito attraverso un apparecchio pubblico installato all'interno della Casa di Riposo;
- attività ricreative, culturali e motorie;
- **attività di animazione e intergenerazionali** inserite nel progetto "Anziani e Bambini Insieme".

ATTIVITÀ A RICHIESTA NON COMPRESSE NELLA RETTA

La Casa di Riposo mette a disposizione **servizi aggiuntivi a pagamento**, quali ad esempio:

- servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite;
- parrucchiera;
- manicure e pedicure;
- servizio telefonico in camera.

L'elenco completo dei servizi, le relative tariffe, le modalità organizzative e di pagamento sono portate a conoscenza degli ospiti e/o dei loro familiari che ne fanno richiesta tramite comunicazione scritta.



La retta non comprende:

- onorari e compensi diversi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura direttamente;
- soggiorni e permanenze esterne alla struttura, anche se organizzate dalla Casa di Riposo;
- protesi, ausili e attrezzature personali anche a carattere sanitario fornite dall'Azienda U.S.L secondo le normative vigenti;
- trasferimenti e accompagnamenti in e da luoghi di cura pubblici o

privati e trasporti di altro genere;

- spese per l'acquisto di farmaci e medicinali non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Diritti e doveri

L'ospite ha diritto a un'assistenza rispettosa della sua dignità, delle convinzioni personali e della privacy, con informazioni chiare sulle prestazioni e i dati tutelati secondo il Regolamento UE 679/2016. Deve mantenere rapporti di rispetto con il personale, segnalare inadempienze alla coordinatrice e non offrire mance per ottenere servizi extra.

L'ospite:

- ha libertà di entrata e uscita dalle 7:00 alle 21:00, comunicando sempre al personale. Tale possibilità è subordinata a eventuali disposizioni sanitarie o epidemiologiche,
- è chiamato a rispettare orari dei pasti e del rientro serale, salvo accordi specifici con la coordinatrice o il personale,
- deve informare tempestivamente il personale in caso di malattia o indisposizione per garantire assistenza adeguata,
- qualora fosse assente ai pasti non ha diritto a riduzione di retta; la conservazione del cibo è possibile solo se concordata con il personale.

RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo non si assume alcuna responsabilità in ordine a ciò che può accadere agli ospiti al di fuori della struttura.

La Casa di Riposo **non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà** personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del profilo professionale posseduto.

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



Organizzazione del servizio

METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE Il PAI Piano di Assistenza Individualizzato

L'approccio multidisciplinare della Casa di Riposo si concretizza nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), elaborato dall'équipe per personalizzare gli interventi in base ai bisogni di ciascun ospite. Il PAI viene condiviso con l'ospite o i familiari, aggiornato periodicamente ogni sei mesi e contenuto nella cartella socio-sanitaria informatizzata consultabile nel rispetto della privacy dagli enti di vigilanza. Unicoop garantisce la dignità, la protezione da abusi e il rispetto dei diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

RUOLI PROFESSIONALI

L'attività della Casa di Riposo è svolta da un'équipe specializzata composta da diverse figure professionali, con ruoli differenziati e rapporto numerico operatori-ospiti conforme alle normative vigenti.

L'équipe di lavoro è composta dalle seguenti figure professionali

Coordinatrice del Servizio:

- Pianifica, supervisiona, controlla e monitora il servizio.
- Gestisce l'accesso degli utenti.
- Collabora alla stesura, realizzazione e verifica dei PAI.
- Coordina il personale, promuove e valuta la qualità del servizio.
- Stende i piani di lavoro e ha la gestione delle presenze degli operatori in servizio.

- E' referente per ospiti e familiari.
- Partecipa alla progettazione e realizzazione del progetto intergenerazionale "Anziani e Bambini Insieme".

Operatore Socio Assistenziale (OSS):

- Fornisce assistenza tutelare e supporto nelle attività quotidiane (igiene, pasti, vestizione, deambulazione).
- Mantiene e stimola le capacità residue degli ospiti.
- Collabora alla stesura, realizzazione e verifica dei PAI.
- Supporta l'animatrice in attività ricreative e culturali.
- Partecipa al progetto intergenerazionale "Anziani e Bambini Insieme".
- Gestisce il tutoraggio degli utenti assegnati, aggiornando diari e PAI in collaborazione con l'équipe

Animatore/trice:

- Collabora alla definizione dei PAI, promuovendo attività occupazionali, ricreative, culturali e di socializzazione per il mantenimento delle capacità residue degli ospiti.
- Predisporre mensilmente il programma di animazione.
- Partecipa alla realizzazione del progetto intergenerazionale "Anziani e Bambini Insieme".

Infermiere/a:

- Eroga prestazioni infermieristiche e sanitarie agli ospiti (somministrazione terapie, piccole medicazioni, monitoraggio parametri vitali e peso).
- Partecipa alla definizione, realizzazione e verifica dei PAI.
- Monitora lo stato di salute degli ospiti.
- Mantiene i contatti con i medici di Medicina Generale e con i familiari.

Fisioterapista:

- effettua incontri di ginnastica dolce di gruppo e interventi individualizzati di fisioterapia, ginnastica passiva e riattivazione funzionale;
- assicura supporto e supervisione alle altre figure professionali dell'équipe;
- partecipa alla definizione, realizzazione e verifica dei PAI in caso di necessità.

Personale addetto alla cucina

I pasti per gli ospiti sono confezionati presso la cucina interna alla Casa di Riposo nel rispetto delle normative vigenti (HACCP), dei menù settimanali diversificati, equilibrati e se necessario personalizzati su prescrizione medica. Gli operatori addetti alla cucina (capo cuoca, cuoche, aiuto cuoche e ausiliarie di cucina) si occupano inoltre della pulizia e disinfezione dei locali di cucina, degli ordini e del controllo della merce, della compilazione e della conservazione dei moduli di autocontrollo previsti dal

manuale HACCP.

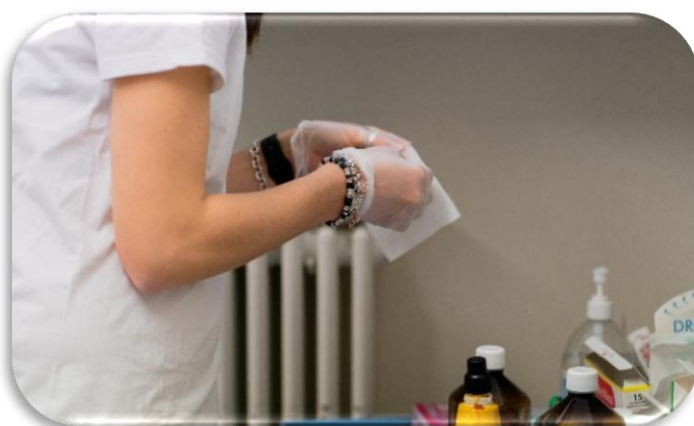
Personale addetto ai servizi di pulizia:

- effettua la pulizia e la disinfezione dei locali e degli arredi compresi gli spazi esterni come da piano di lavoro e programmazione delle pulizie.

Assistenza medica

Per quanto attiene all'assistenza medica, ogni assistito fa riferimento al proprio medico di Medicina Generale (convenzionati con l'Azienda Unità Sanitaria Locale) che ne ha la responsabilità terapeutica, 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 (112), la tempestiva informazione ai familiari e la corretta registrazione dell'evento occorso.



FORMAZIONE

Gli operatori partecipano a corsi di formazione per migliorare competenze tecniche e relazionali, garantendo un servizio di qualità; i nuovi assunti sono affiancati da personale esperto per favorire l'inserimento e il rapporto con gli ospiti.

Collaborazione con la famiglia

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

I familiari collaborano quotidianamente con gli operatori per garantire un servizio personalizzato, partecipano a incontri con la coordinatrice o con il personale, anche assembleari o formativi, e possono concordare modalità personalizzate per la gestione di oggetti personali o piccole somme. L'accesso alla struttura può essere modificato in base all'andamento epidemiologico.

I familiari, ove esistano e qualora l'ospite lo necessiti, sono tenuti:

- a fornire all'atto dell'ingresso un corredo personale sufficiente per l'ospite (etichettato con l'indicazione del nome e del cognome in caso di utilizzo del servizio di lavanderia esterna a pagamento);
- al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima;
- al lavaggio degli indumenti personali degli ospiti;
- all'accompagnamento dell'ospite a visite mediche programmate all'esterno della struttura;
- al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'ospite;
- alla collaborazione con la Casa di Riposo in caso di aggravate condizioni dell'ospite che necessitino assistenza medica, infermieristica e assistenziale straordinaria.

È possibile contattare gli operatori del servizio allo 0523 307601.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

Unicoop valuta periodicamente la soddisfazione di ospiti e familiari tramite questionari, per garantire il 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** a giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio (Casa di Riposo del Facsal);
- **chiamando** il numero 0523 307601 e chiedendo di parlare con la coordinatrice del servizio;

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

INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE

La Casa di Riposo del Facsal favorisce l'integrazione degli ospiti con i servizi sociali e sanitari e mantiene rapporti costanti con il territorio, collaborando con enti, volontari, istituzioni e scuole, per promuovere attività culturali, ricreative e di socializzazione.



SCHEDA INFORMATIVA

Casa di Riposo del Facsal
"Immacolata di Lourdes"

Viale Pubblico Passeggio 24, 29121 Piacenza - Tel. 0523 307601

La Casa di Riposo del Facsal a Piacenza accoglie anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, offrendo ospitalità, assistenza e attività quotidiane, ricreative e di socializzazione. Fa parte del progetto "Anziani e Bambini Insieme", che favorisce l'incontro tra le generazioni con il Nido d'Infanzia e il Centro Diurno nello stesso edificio.

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: Giulia Mazzolari

giuliamazzolari@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 21/11/2025

DG Stefano Borotti

A handwritten signature in black ink, followed by a blue circular stamp or seal.

La Casa di Riposo del Facsal è inserita nel progetto
intergenerazionale

ANZIANI E BAMBINI INSIEME

realizzato in collaborazione con



PROVINCIA
DI PIACENZA



COMUNE
DI PIACENZA



O.N.F.S.



FONDAZIONE
DI PIACENZA E VIGEVANO

www.cooperativaunicoop.it/index.php?/

Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.

Piazza Cittadella 2

29121 Piacenza

Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734

unicoop.pc@cooperativaunicoop.it

www.cooperativaunicoop.it

Casa di Riposo del Facsal "Immacolata di Lourdes"

Viale Pubblico Passeggio 24

29121 Piacenza

Tel. 0523.307601 - Fax 0523.307602

casadiriposofacsal@cooperativaunicoop.it

Coordinatrice del servizio:

Giulia Mazzolari giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it

