

Comunità Alloggio di Lugagnano val d'Arda (PC)



Indice

Informazioni chiare e trasparenti.....	5
UNICOOP: dal 1986, solidarietà e competenza al servizio del territorio	6
Riferimenti legislativi	7
Politica del servizio	8
Presentazione del servizio	9
Orari del servizio	10
GIORNATA TIPO.....	11
Utenti del servizio	12
Accesso ed immissioni	12
Regole del servizio	13
ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO	14
CUSTODIA VALORI	14
Retta	16
Assistenza privata agli ospiti	16
Diritti e doveri	17
Responsabilità della struttura.....	18
Organizzazione del servizio.....	19
Ruoli Professionali	19
Formazione	22
Collaborazione con la famiglia	23
Verifica della Qualità	24
Suggerimenti e reclami	24
Integrazione con la rete territoriale	25
SCHEDA INFORMATIVA.....	26
RECLAMO O SUGGERIMENTO	27

Informazioni chiare e trasparenti

La carta dei servizi della Comunità Alloggio di Lugagnano val d'Arda è uno strumento di informazione, agile e trasparente, al servizio degli utenti e delle loro famiglie per conoscere i diritti e le condizioni di erogazione delle prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che descrive le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intende perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei loro familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione, al fine di un continuo miglioramento della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione, la trasparenza dell'attività gestionale, l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza.

La Carta dei Servizi può essere aggiornata e modificata periodicamente e consegnata agli ospiti e/o ai loro familiari per opportuna conoscenza.



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 Mariluisa Contardi

marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-323677

La Direttrice Generale è Manuela Barbieri

manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-323677

Il Coordinatore responsabile della Comunità alloggio è Luca Sacchi
lucasacchi@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-307601

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 2024 Unicoop ha inoltre ottenuto la certificazione **UNI/PdR 125:2022**, in quanto realtà lavorativa che adotta politiche e pratiche volte a promuovere la parità di genere.

Il sistema di gestione della qualità prevede per la Comunità alloggio di Lugagnano val d'Arda una serie di indicatori di efficienza ed efficacia costantemente tenuti sotto controllo.

Riferimenti legislativi

Il Servizio di Comunità Alloggio 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.
- **DGR 664/2017**, Prime misure di aggiornamento di strumenti e procedure relative ai servizi sociosanitari. Integrazione e modifiche alle DGR N.564/2000 e DGR 514/2009.

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

Politica del servizio

La Comunità Alloggio di Lugagnano val d'Arda è una struttura residenziale a carattere socio-assistenziale e accoglie anziani e adulti autosufficienti e/o non-autosufficienti di grado lieve che decidono di vivere in un ambiente più protetto e assistito rispetto alla propria abitazione. Offre ospitalità, assistenza alberghiera e tutelare, aiuto nelle attività quotidiane, assistenza infermieristica, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, programmi di riattivazione, socializzazione e animazione al fine di recuperare e mantenere capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e prevenire ulteriore perdita di autonomia.

La gestione del servizio è ispirata al rispetto dell'autonomia e della libera scelta dell'utente, là dove esse hanno la possibilità di esprimersi e orientare, di conseguenza, lo svolgersi delle attività e delle prestazioni.

Le prestazioni erogate mirano a:

- offrire benessere all'ospite e concorrere a garantirne una buona qualità di vita;
- promuovere un contesto relazionale positivo e soddisfacente, sia all'interno che all'esterno della struttura per favorire la costruzione di legami affettivi significativi;
- prendersi cura degli ospiti attraverso interventi socio-assistenziali, sanitari, riabilitativi e animativi volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali e delle abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- incentivare il processo d'integrazione con la realtà territoriale per facilitare la socializzazione e la comunicazione.

La metodologia di lavoro adottata si basa su un approccio multidisciplinare che si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione, realizzazione e verifica di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Le diverse prestazioni, così come l'organizzazione del tempo, sono orientate in funzione dei bisogni della persona, posta al centro del processo di cura.

Tutti gli operatori dell'équipe multidisciplinare collaborano alla promozione dello sviluppo personale, al mantenimento delle capacità

psicofisiche residue e al recupero funzionale.

Per mantenere ed estendere i rapporti degli ospiti con i familiari, con gli amici e con il tessuto sociale, la Comunità Alloggio di Lugagnano val d'Arda opera favorendo momenti di incontro e socializzazione.

A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, collabora anche con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attività all'interno della struttura.

Presentazione del servizio

La Comunità Alloggio è sita a **Lugagnano val d'Arda in via Aldo Moro, 10** ed è gestita da Unicoop Cooperativa Sociale con sede in Piacenza, Piazza Cittadella 2.

La Comunità alloggio offre ospitalità, assistenza e aiuto nelle attività quotidiane, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La Comunità Alloggio dispone di **stanze singole e stanze doppie**.

Ogni posto letto è dotato di: letto, comodino, armadio; è inoltre possibile disporre di arredi e suppellettili personali, compatibilmente con lo spazio a disposizione e senza pregiudicare la possibilità di agevole movimento, nel rispetto degli altri ospiti e previa autorizzazione del coordinatore responsabile.

L'ospite può inoltre installare apparecchi video e radiofonici di proprietà, se di dimensioni accettabili e compatibili con la configurazione dell'alloggio; l'uso degli stessi non deve in ogni caso recare disturbo alla comunità.

Sono inoltre presenti all'interno della comunità alloggio **spazi comuni** quali sala da pranzo, soggiorno, palestra, cortile e giardino esterno; detti spazi sono utilizzabili dagli ospiti e dai loro familiari. Parte della struttura è coperta da segnale wifi.

Orari del servizio

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale, aperto **24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno**.

L'organizzazione della giornata segue necessariamente un ritmo che si ripete quotidianamente ed è scandita da **momenti e appuntamenti strutturati** ma è anche **flessibile e modificabile** per rispondere al meglio alle esigenze individuali degli ospiti.

Le prestazioni erogate e le attività sono documentate attraverso appositi strumenti (relazioni, consegne scritte, verbali, diari, immagini ecc.). Sono predisposti piani di lavoro giornalieri, settimanali o mensili per le diverse figure professionali dell'équipe multidisciplinare che concorrono all'erogazione del servizio.



GIORNATA TIPO

Ora	Piano di lavoro/Attività da svolgere
6.00-9.30	- Sveglia degli ospiti, support, 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	- 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 - 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 - Bagni settimanali come da schema - Supporto alzata degli ospiti che lo necessitano dal riposo pomeridiano
16.00-18.00	- Distribuzione merenda - Attività di animazione o ginnastica dolce di gruppo - Supporto alla deambulazione per gli ospiti che lo necessitano
18.00	- Distribuzione cena e somministrazione terapia farmacologica
20.00-22.00	- Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo notturno - Somministrazione terapia farmacologica e camomilla - Monitoraggio e sorveglianza ospiti
22.00-6.00	- Riposo notturno - Monitoraggio e sorveglianza ospiti

Utenti del servizio

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale socio-assistenziale rivolto a **persone adulte e anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti** che decidono liberamente di vivere in un ambiente più protetto rispetto alla propria abitazione.

Il servizio offre all'anziano ospitalità, assistenza socio-sanitaria, occasioni di socializzazione, animazione e trattamenti di riattivazione per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima degli ospiti, sulla base di un piano assistenziale individualizzato (PAI).

Accesso e dimissioni

Per essere ammessi alla Comunità Alloggio **occorre presentare domanda presso il servizio sociale del comune di Lugagnano, nella persona della dott.ssa Mara Bruni**, che effettuerà l'istruttoria socio-assistenziale-sanitaria ed economica per la verifica della compatibilità con i servizi erogati dalla Comunità Alloggio.

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per:

- morosità nel pagamento della retta;
- aggravamento delle condizioni psico-fisiche, certificato dall'Unità di Valutazione Geriatrica, tale da richiedere cure e controlli che non rientrano nei compiti istituzionali della Comunità Alloggio;
- comportamento non rispettoso delle norme previste dalla Carta dei Servizi, gravi mancanze e allontanamento dalla Comunità Alloggio senza preavviso;
- sua volontà e/o dei suoi familiari;
- decesso.

La ravvisata necessità di dimissione di un ospite da parte della Comunità Alloggio viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari avviene nei tempi da concordare caso per caso e comunque non oltre 30 giorni, salvo proroghe in caso di trasferimento in CRA,

in accordo con il SIA, compatibilmente con i tempi d'attesa qualora la permanenza dell'ospite non pregiudichi l'adeguata risposta ai bisogni socio-sanitari espressi.

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 all'assistente sociale responsabile del caso e per conoscenza al coordinatore della Comunità Alloggio con almeno 15 giorni di preavviso e deve essere rigorosamente rispettata per ragioni di carattere organizzativo.

Regole del servizio

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

- rispettare le norme di sicurezza indicate dall'apposita segnaletica;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato il proprio alloggio e i locali comuni, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste del coordinatore 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 incaricata di entrare nell'alloggio per provvedere a controlli notturni, assistenza, pulizie e riparazioni;
- non installare negli alloggi stufe elettriche, fornelli elettrici o di altro tipo e frigoriferi;
- non fumare all'interno dell'alloggio e degli altri locali della Comunità Alloggio
- rispettare la presente Carta dei Servizi.

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale della Comunità Alloggio **rapporti di reciproco rispetto e comprensione**; possono rivolgersi al coordinatore responsabile della Comunità Alloggio per

segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità della Comunità Alloggio e/o avanzare altre richieste in cambio di mance e omaggi.

All'ospite non è permesso:

- portare animali nella Comunità Alloggio;
- stendere capi di biancheria alle finestre e nei locali comuni;
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali e gettare rifiuti, pane, carta, sigarette o altro dalle finestre e dai balconi;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- gettare acqua, immondizie o altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare nei sanitari dei bagni materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dai locali comuni e dalle stanze oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- tenere farmaci o alimenti nell'alloggio, se non previa autorizzazione;
- avvalersi di servizi di assistenza privata se non preventivamente concordati con il coordinatore responsabile (vedere capitolo dedicato).

ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO

Durante la permanenza dell'ospite presso la Comunità Alloggio il coordinatore in accordo con l'assistente sociale ha facoltà di trasferire lo stesso in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite stesso.

CUSTODIA VALORI

La Comunità Alloggio non si assume responsabilità alcuna per furti o smarrimenti di denaro o oggetti e valori conservati dagli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

E' richiesto a tutti gli ospiti di marcare i propri indumenti prima dell'ingresso, così da renderli facilmente riconoscibili.

Assistenza privata agli ospiti

Unicoop, in accordo con la Committenza, consente l'assistenza privata agli ospiti nei locali della Comunità Alloggio da parte di persone incaricate dagli ospiti stessi o dai loro familiari.

Le generalità di dette persone devono essere **preventivamente comunicate per iscritto al coordinatore della struttura** da parte dell'ospite, ovvero dalla persona che ha incaricato il predetto personale privato, prima che inizi l'assistenza.

Unicoop è **estranea a ogni rapporto di carattere giuridico ed economico** che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata; i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo, infatti, sono a carico dell'ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo né responsabilità da parte della cooperativa.

All'assistente privato è richiesto di tenere in ogni momento un comportamento responsabile, decoroso e rispettoso degli ospiti, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi della struttura. L'assistente privato è tenuto, inoltre, a rispettare gli orari stabiliti con il coordinatore della Comunità Alloggio, volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio-assistenziale-sanitaria e favorire la quiete e il riposo di tutti gli ospiti.

L'assistente privato non può operare alcuna variazione alla terapia farmacologica dell'ospite, né somministrare alcun medicinale.

L'assistente privato non può variare la dieta prescritta all'ospite né somministrare bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione del personale della Comunità Alloggio.

L'assistente privato è tenuto, se richiesto, ad allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale.

È inoltre fatto divieto assoluto all'assistente privato di:

- interferire nelle attività di tutti gli operatori della Comunità Alloggio;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini e a ogni altro locale ad

eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;

- usare materiale o apparecchiature della struttura senza la preventiva autorizzazione del coordinatore della Comunità Alloggio;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore simile a quanto indossato dal personale della struttura.

Il coordinatore della Comunità Alloggio può, infine, richiedere all'ospite o ai familiari modifiche in ordine all'orario e alle modalità di attuazione dell'assistenza privata, al fine di armonizzarle con le esigenze della struttura.

Retta

La retta è mensile e viene determinata dal Comune di Lugagnano. In caso di variazioni, il nuovo importo viene portato a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari tramite comunicazione scritta 30 giorni prima dell'entrata in vigore.

La **RETTA DI RICOVERO** mensile è pari a:

ospite autosufficiente camera singola € 1.664,00

ospite autosufficiente camera doppia € 1.599,00

ospite parzialmente autosufficiente camera singola € 2.016,00

ospite parzialmente autosufficiente camera doppia € 1.953,00

La retta deve essere **versata entro il giorno 10 di ogni mese a mezzo bonifico bancario e/o postale intestato all'Unione dei Comuni Montani Alta Val d'Arda. Non è prevista la possibilità di pagare in contanti** in quanto, in base all'attuale normativa l'utilizzo di mezzi di pagamento non tracciabili non consente l'eventuale detrazione delle spese sostenute.

In caso di assenza dell'ospite dalla Comunità Alloggio per periodi superiori a 15 giorni, viene riconosciuta una riduzione nella misura del 30% della retta a partire dal 16° giorno. Il mancato pagamento della retta entro la data stabilita determina la messa in mora dell'ospite. Trascorso un termine di 20 giorni dalla scadenza, qualora la retta non venisse corrisposta, l'Unione dei Comuni promuove le dimissioni dell'ospite, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

ATTIVITÀ COMPRESSE NELLA RETTA

La Comunità Alloggio fornisce ai propri ospiti:

- **servizio alberghiero** comprensivo di alloggio, vitto, biancheria da camera e da bagno con annesso servizio lavanderia e guardaroba;
- **servizio di assistenza tutelare** diurna e notturna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- **servizio di assistenza infermieristica** in base a una presenza programmata; tale servizio è in regolare contatto con i medici di medicina generale e si occupa anche dell'acquisto dei farmaci prescritti presso la farmacia scelta dalla Cooperativa. Ai familiari spetta il compito di provvedere direttamente al pagamento mensile delle quote dovute entro il 5 di ogni mese.
- attività ricreative, culturali e motorie.

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 Comunità Alloggio;
- 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
- spese per l'acquisto dei presidi per incontinenza in aggiunta a quelli forniti gratuitamente dall'AUSL, qualora non sufficienti.

Diritti e doveri

L'ospite ha diritto di 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'ospite ha diritto a ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento.

Unicoop adotta le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente, in base al Regolamento UE 679/2016. Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

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

Non è consentito in cambio di mance e omaggi richiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità della Comunità Alloggio.

L'ospite:

- **gode di piena libertà di entrata e di uscita** tra le 8.00 e le 21.00 **con l'obbligo di darne comunicazione** al personale di servizio. Tale libertà è però condizionata alla situazione sanitaria personale in base alle indicazioni e disposizioni della direzione della Comunità Alloggio.
- **è tenuto a osservare l'orario dei pasti e di rientro serale** fissato, salvo casi particolari precedentemente concordati con il coordinatore responsabile e/o con il personale in servizio;
- **in caso di indisposizione o malattia deve prontamente informare il personale** che provvede a intraprendere le misure idonee nel limite delle proprie competenze e responsabilità affinché venga prestata un'assistenza sanitaria adeguata;

RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

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

La Comunità Alloggio **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 metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi** in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Viene redatto dall'équipe della Comunità Alloggio dopo un periodo di osservazione e di valutazione del nuovo ospite. È condiviso con l'ospite o i familiari che ne facciano richiesta.

Il PAI è quindi **lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio** e rappresenta la modalità per la pianificazione e la realizzazione delle azioni di cura e delle prestazioni erogate.

La stesura del Piano Assistenziale Individualizzato vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe e periodicamente, ogni sei mesi, viene effettuata la verifica da parte di tutti gli operatori, ognuno per il proprio ruolo e le proprie competenze.

Il PAI è parte della cartella di ogni ospite, la consultazione e l'uso del fascicolo sono consentiti per finalità istituzionali, e la presa visione da parte di ospiti e familiari che ne facciano richiesta è possibile solo nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

È inoltre sempre disponibile tutta la documentazione per la consultazione da parte degli Enti preposti alla vigilanza sul servizio.

Unicoop, nel rispetto inderogabile della dignità personale, assicura a tutti gli utenti protezione contro ogni forma di abuso e garantisce operativamente i diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

RUOLI PROFESSIONALI

L'attività della Comunità Alloggio è affidata a una équipe di lavoro

specializzata.

Il personale che opera nella struttura è composto da diverse figure professionali con ruoli e compiti differenti, tenendo conto delle finalità istituzionali e della potenziale utenza; il rapporto numerico tra gli operatori e gli ospiti rispetta le normative vigenti.

L'équipe di lavoro è composta dalle seguenti figure professionali:

Coordinatore del Servizio:

- referente per l'Amministrazione e il Responsabile del Servizio sociale territoriale
- è responsabile della pianificazione, supervisione, controllo e monitoraggio del servizio;
- collabora con le altre figure professionali alla stesura dei PAI e ne controlla la realizzazione e la verifica;
- è responsabile del coordinamento di tutte le figure professionali presenti, con compiti di indirizzo e controllo del lavoro svolto, di promozione e valutazione della qualità del servizio erogato, di monitoraggio delle attività e degli interventi;
- è responsabile della stesura dei piani di lavoro e della presenza degli operatori in servizio;
- coordina l'attività formativa rivolta al personale.
-

Operatore Socio Assistenziale (OSS):

- assicura assistenza tutelare agli ospiti e aiuto nello svolgimento degli atti quotidiani (igiene della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti, vestizione, deambulazione);
- svolge attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue degli ospiti;
- collabora con le altre figure professionali alla stesura, realizzazione e verifica dei PAI degli ospiti;
- è responsabile del tutoraggio degli utenti assegnati (aggiornamento diari, stesura aggiornamento e verifica dei PAI in collaborazione con le altre figure)
- svolge attività ricreative-culturali e di animazione;

Infermiere/a:

- eroga prestazioni infermieristiche e sanitarie agli ospiti (somministrazione terapia farmacologia, piccole medicazioni, monitoraggio peso, P.A. e parametri vitali ecc.);
- partecipa alla definizione, realizzazione e verifica dei PAI;
- monitora lo stato di salute degli ospiti;
- tiene i contatti con i medici di Medicina Generale degli ospiti e con i familiari.

Personale addetto alla cucina

I pasti per gli ospiti sono confezionati presso la cucina interna alla Comunità Alloggio nel rispetto delle normative vigenti (HACCP), dei menù settimanali diversificati, equilibrati e se necessario personalizzati su prescrizione medica. Gli operatori addetti alla cucina (cuoca, aiuto cuoca e ausiliarie) 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 e lavanderia:

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

Cura il lavaggio e stiratura sia della biancheria piana che di quella personale degli ospiti.

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 (118), la tempestiva informazione ai familiari e la corretta registrazione dell'evento occorso.

FORMAZIONE

Per gli operatori è prevista la partecipazione ad attività formative che il settore Risorse Umane di Unicoop programma e predispone attraverso **piani di formazione annuali** volti non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire interazioni positive tra operatori, ospiti e familiari, **con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.**

Eventuali operatori nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento e il rapporto con gli ospiti.



Collaborazione con la famiglia

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI DEI LORO FAMILIARI

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei familiari, attraverso un **quotidiano scambio di informazioni** con gli operatori del servizio.

La partecipazione dei familiari alla gestione del servizio è garantita mediante la possibilità di incontri tra il coordinatore responsabile e/o il personale del Comunità Alloggio ed eventualmente gli ospiti. In particolari occasioni legate a circostanze specifiche della vita della Comunità Alloggio, possono essere proposti ai familiari **incontri a carattere assembleare**, anche con finalità formative e di approfondimento circa bisogni, problematiche specifiche e progettualità nuove rispetto alla condizione anziana.

Il coordinatore del servizio, in caso di necessità, concorda con l'utente e/o con i familiari modalità personalizzate di gestione di oggetti personali o di piccole somme di denaro.

Ai familiari che desiderano fare visita agli ospiti, considerando le routine della struttura (alzate mattutine, pasti, riposo pomeridiano...), si chiede di concentrare le visite nelle fasce orarie 9-11 e 15-17.30.

Si raccomanda l'igienizzazione delle mani ad ogni ingresso di visite esterne.

La direzione della Comunità Alloggio si riserva di rivedere tali condizioni 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, oppure di un numero\sigla purchè non già presente in struttura e facilmente riconoscibile);
- al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima;
- al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'ospite;

- alla collaborazione con la Comunità Alloggio in caso di aggravate condizioni dell'ospite che necessitino assistenza medica, infermieristica e assistenziale straordinaria.

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 a lucasacchi@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio (Comunità alloggio di Lugagnano val d'Arda);
- chiamando il numero 0523 307601 e chiedendo di parlare con il coordinatore del servizio;
- attraverso altre eventuali modalità digitali.
- sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

Integrazione con la rete territoriale

La Comunità Alloggio è un servizio della rete territoriale e in quanto tale assicura, attraverso il riferimento del coordinatore, **l'integrazione con i servizi sociali e sanitari** per garantire la continuità del percorso assistenziale degli ospiti. Si ricercano inoltre modalità di **integrazione con altre risorse, formali e informali, del territorio** attraverso la costruzione di una serie di rapporti e collaborazioni con altri enti finalizzati a saldare reti di promozione e protezione sociale per rafforzare le risposte che i Servizi Sociali rivolgono alle persone, agli anziani in particolare.

Unicoop mira all'obiettivo di **mantenere un costante rapporto tra gli ospiti della Comunità Alloggio e la realtà esterna**, favorendo uno scambio con il territorio. La volontà di essere una comunità aperta si concretizza

attraverso la creazione di collaborazioni stabili e strutturate con i gruppi di volontariato e le istituzioni del Comune, la realizzazione di attività e momenti animativi con altre realtà (ad es. partecipazione a eventi culturali, feste estive, feste ecc.) e la disponibilità ad accogliere all'interno del servizio associazioni ricreative di anziani, bambini, bande musicali ecc., nonché allievi delle scuole.



SCHEDA INFORMATIVA

Comunità Alloggio di Lugagnano val d'Arda

Via Aldo Moro, 10 - 29018 Lugagnano val d'Arda – Tel. 0523.891074

La Comunità Alloggio di Lugagnano val d'Arda, sita in Lugagnano in Via Aldo Moro 10, accoglie adulti e anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che decidono di vivere in un ambiente più protetto e assistito rispetto alla propria abitazione.

La Comunità Alloggio offre alla persona anziana ospitalità, assistenza e aiuto nelle attività quotidiane, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.

Per informazioni:

UNICOOP Cooperativa Sociale a r.l.
Piazza Cittadella, 2 29121 Piacenza
tel. 0523-323677 – fax 0523-306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Coordinatore del servizio: Luca Sacchi

lucasacchi@cooperativaunicoop.it

I responsabili di Unicoop possono essere contattati presso gli uffici della cooperativa durante gli orari di apertura, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00 (escluso il giovedì pomeriggio).

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

RECLAMO O SUGGERIMENTO

Al Coordinatore del Servizio:

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

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

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

Grado di parentela

Residente in Via/Piazza.....n.°

Località.....

Tel. di casa/cellulare

E-mail.....

Oggetto: ☐ **RECLAMO** ☐ **SUGGERIMENTO**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data.....Firma

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 G.D.P.R 679/2016

UNICOOP SOC. COOP. SOCIALE in qualità di Titolare del Trattamento La informa che i suoi dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente (G.D.P.R. 679/2016 e D.Lgs 196/2003).

La finalità del trattamento si concretizza nella gestione del Reclamo/Suggerimento e non è necessaria l'acquisizione del suo consenso in quanto la base giuridica consiste nella soddisfazione da parte del Titolare di una richiesta da Lei formulata.

I dati raccolti verranno trattati con strumenti manuali e telematici dai soggetti autorizzati al trattamento e/o da responsabili esterni; verranno conservati solo per il tempo necessario al raggiungimento della finalità e successivamente esclusivamente per il periodo di tempo necessario a rispettare le prescrizioni di legge previste.

I dati non sono soggetti a trasferimenti in paesi Extra Ue e non sono soggetti a processi decisionali automatizzati.

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

Per presa visione.

Data.....Firma

Riesaminata in data 10 marzo 2026
dalla DG Manuela Barbieri

Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.
Piazza Cittadella 2
29121 Piacenza
Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Comunità alloggio di Lugagnano val d'Arda
Via Aldo Moro, 10
29018 Lugagnano val d'Arda
Tel. e fax: 0523.891074

Coordinatore del servizio:
Luca Sacchi; lucasacchi@cooperativaunicoop.it

Member of CISO Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



SISTEMI DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere



SERVIZIO CERTIFICATO
UNI 11034

