



Comunità Alloggio di Ferriere



RESIDENZA ANZIANI

CARTA DEI SERVIZI

2026



Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.

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

Comunità alloggio di Ferriere

Piazza delle miniere, 2
29024 Ferriere (PC)
Tel. e fax: 0523.891074

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 martedì e giovedì pomeriggio).

INDICE

- 4 INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI**
- 5 UNICOOP**
- 6 RIFERIMENTI LEGISLATIVI**
- 7 POLITICA DEL SERVIZIO**
- 8 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
- 9 ORARI DEL SERVIZIO**
- 11 UTENTI DEL SERVIZIO**
- 12 ACCESSO E DIMISSIONI**
- 13 REGOLE DEL SERVIZIO**
 - Assegnazione del posto letto
 - Custodia valori
- 15 ASSISTENZA PRIVATA AGLI OSPITI**
- 16 RETTA**
 - Attività comprese nella retta
- 18 DIRITTI E DOVERI**
 - Responsabilità della struttura
- 20 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**
 - Ruoli professionali
 - Formazione
- 23 COLLABORAZIONE CON LA FAMIGLIA**
 - Partecipazione degli utenti e dei loro familiari
 - Verifica della qualità
 - Suggerimenti e reclami
- 25 INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE**
- 26 SCHEDA INFORMATIVA**
- 27 RECLAMO O SUGGERIMENTO**

Informazioni chiare e trasparenti



La Carta dei Servizi della Comunità alloggio di Ferriere 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 verrà 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 operatori 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 Direttrice Generale è:

Manuela Barbieri – tel 320 329 8533 – manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it

Il Coordinatore responsabile della Comunità alloggio è:

Luca Sacchi - lucasacchi@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-323677

Per il governo e il continuo miglioramento della propria organizzazione e dei propri servizi Unicoop ha adottato il **sistema di Gestione della Qualità** impostato sulla Normativa **UNI EN ISO 9001:2015** ottenuta nell’anno 2000 e adeguata nel 2017.

Nel 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 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



Comunità alloggio di Ferriere 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, 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, 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.

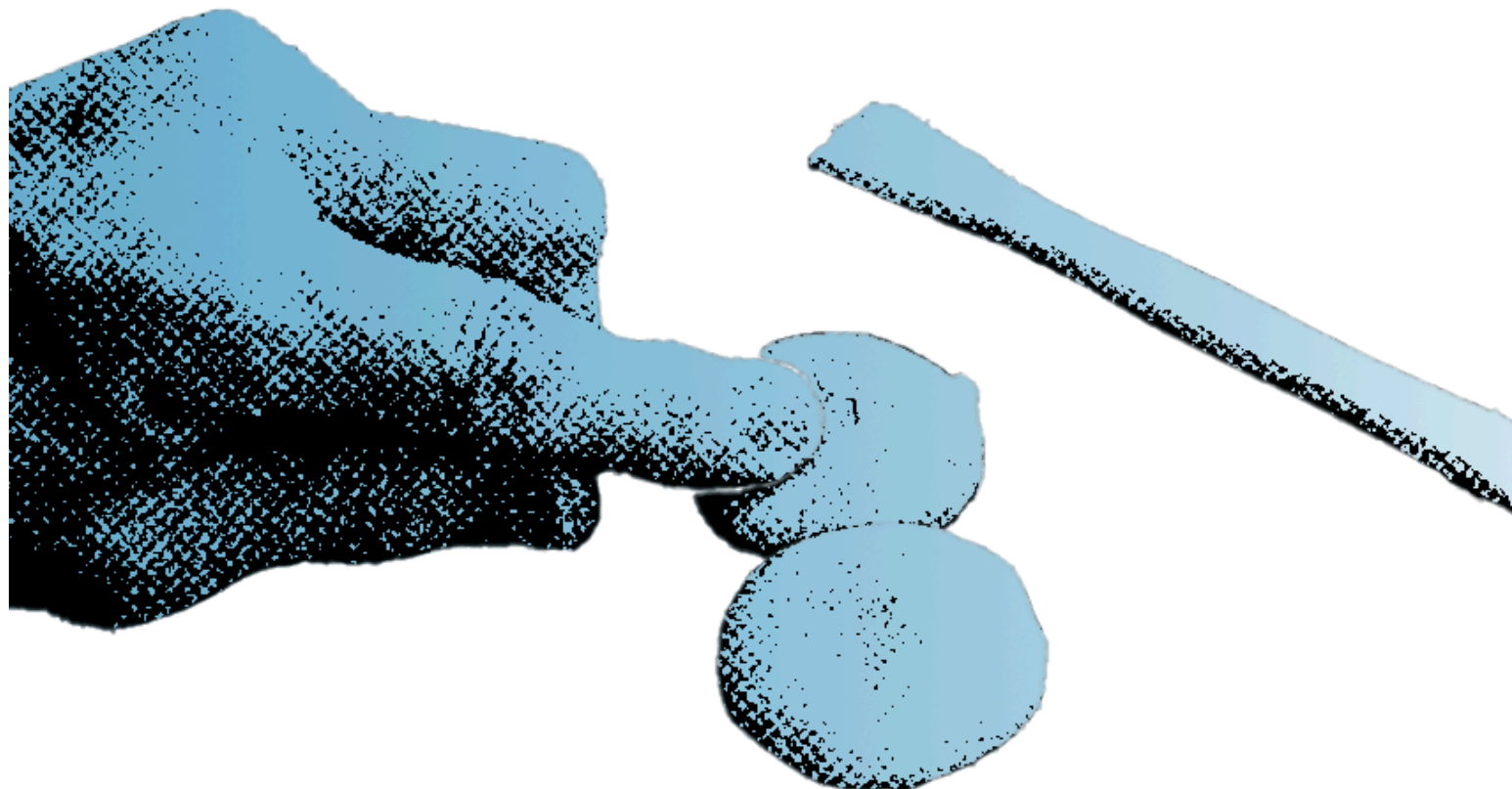
La metodologia di lavoro adottata si basa su un approccio multidisciplinare che si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione, realizzazione e verifica di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Le diverse prestazioni, così come l'organizzazione del tempo, sono orientate in funzione dei bisogni 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 Ferriere 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 **Ferriere in Piazza delle miniere n.2** ed è gestita da Unicoop Cooperativa Sociale con sede in Piacenza, Piazza Cittadella 2. 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 ospitalità, assistenza e aiuto nelle attività quotidiane, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. Questa struttura dispone di una stanza singola e di quattro stanze doppie.

Ogni posto letto è dotato di: letto, comodo, 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, e soggiorno; detti spazi sono utilizzabili dagli ospiti e dai loro familiari.



ORARI DEL SERVIZIO

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

Il personale è presente tutte le mattine dalle 8 alle 14; al pomeriggio dalle 16.45 alle 20.15 (sabato e domenica l'orario pomeridiano è 17.15 – 20.15).

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.



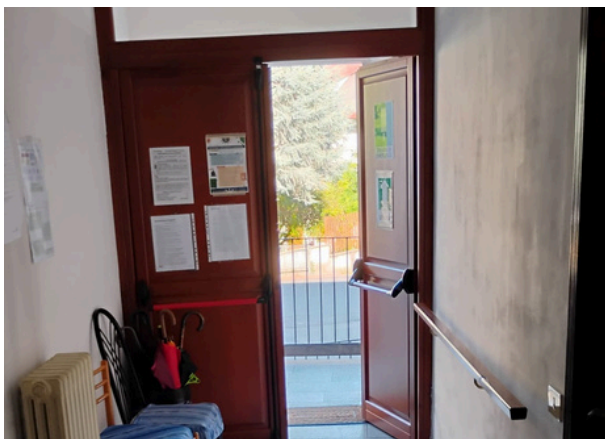
LA GIORNATA TIPO

Ora	Piano di lavoro/Attività da svolgere
8.00-9.00	Sveglia degli ospiti, supporto a chi lo necessita per igiene e vestizione, bagni settimanali. Dalle 8.00 alle 12.00, dal lunedì al sabato, pulizia di tutte le stanze e degli ambienti comuni.
9.00-10.00	Distribuzione colazione agli ospiti ed assistenza nell'auto somministrazione della terapia.
10.00-12.00	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.
12.00-13.00	Distribuzione pranzo e assistenza nell'auto somministrazione della terapia.
13.00-14.00	Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo pomeridiano.
16.00-18.00	Distribuzione merenda. Attività di animazione o ginnastica dolce di gruppo .
18.00-19.00	Distribuzione cena e somministrazione terapia farmacologica.
19.00-20.15	Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo notturno. Somministrazione terapia farmacologica e camomilla. Monitoraggio e sorveglianza ospiti.
21.00-6.00	Riposo notturno.

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 l'Ufficio servizi sociali del Comune di Ferriere, nella persona della dott.ssa Elisa Bolzoni**, 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:

- 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 dall'ufficio del servizio sociale del comune di Ferriere all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare caso per caso e comunque non oltre 30 giorni, salvo proroghe in caso di trasferimento in CRA o altri luoghi, 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.

L'assistente privato è tenuto a mantenere sempre un comportamento decoroso, rispettoso e collaborativo con il personale, avendo cura della struttura e degli arredi. Deve inoltre rispettare gli orari concordati con la direzione per non intralciare le attività quotidiane e garantire il riposo degli ospiti.

Dal punto di vista operativo, non ha alcuna autonomia nella gestione medica e alimentare: non può infatti modificare le terapie, somministrare farmaci, né variare la dieta o offrire cibi e bevande fuori menù senza l'approvazione del personale. Infine, ha l'obbligo di lasciare temporaneamente la stanza durante gli interventi degli operatori sanitari o del servizio di pulizia, qualora gli venga richiesto.

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 Ferriere. 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 DI RICOVERO mensile è pari a:

ospite residente nel Comune di Ferriere € 800,00

ospite non residente nel Comune di Ferriere € 1000,00

La retta deve essere **versata entro il giorno 10 di ogni mese a mezzo bonifico bancario e/o postale intestato a Unione Montana Alta Val Nure Piazza Cristoforo Colombo 9-29021 Bettola (PC) IBAN: IT06L0623065180000030273302.**

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 50% 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, la cooperativa Unicoop 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 secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- 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 20.00 **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.

Il PAI viene redatto dall'équipe della Comunità Alloggio in collaborazione con l'assistente sociale (Responsabile del Caso) dopo un periodo di osservazione e di valutazione del nuovo ospite. È condiviso con l'ospite o i familiari che ne facciano richiesta.

E' 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 per 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;

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 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 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 E 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.

La direzione della Comunità Alloggio si riserva di rivedere le condizioni di accesso 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 Ferriere);
- 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.



RECLAMO O SUGGERIMENTO

MOD. 102.03
Rev.01

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 03 Aprile 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

Coordinatore del servizio:

Luca Sacchi lucasacchi@cooperativaunicoop.it

COMUNE DI FERRIERE

Piazza delle miniere, 1

29024 Ferriere (PC)

Tel. e fax: 0523.891074

Assistente Sociale: Elisa Bolzoni -Tel. 0523-922220