Unicoop

CSRR
CENTRI SOCIO RIABILITATIVI RESIDENZIALI A e B



CARTA DEI SERVIZI / 2026

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

Centri Socio Riabilitativi Residenziali A e B
Via Scalabrini, 19
29121 Piacenza
Tel. 0523.493727/493734

Coordinatrice Centro A:
Susanna Agosti
susannaagosti@cooperativaunicoop.it

Coordinatrice Centro B:
Elena Giagosti
elenagiagosti@cooperativaunicoop.it

CARTA SERVIZI CSRR
Centri Socio Riabilitativi Residenziali A e B

Indice

Informazioni chiare e trasparenti.....pag. 4

UNICOOP Cooperativa Sociale..... pag. 5

Riferimenti Legislativi ..... pag. 6

Politica del servizio..... pag. 7

Presentazione del servizio ..... pag. 9

Orari del servizio..... pag. 15

Utenti ..... pag. 16

Accesso e dimissioni ..... pag. 17

Regole di frequenza ..... pag. 20

Determinazione delle quote di contribuzione..... pag. 21

Organizzazione del servizio pag. 21

- Metodologia del lavoro multidisciplinare pag. 22
- Ruoli Professionali pag. 23
- Formazione pag. 25

Collaborazione con la famiglia..... pag. 26

Integrazione con la rete territoriale ..... pag. 28

Verifica della qualità..... pag. 29

Suggerimenti e reclami..... pag. 34

Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi dei **Centri Socio Riabilitativi Residenziali** 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 viene **aggiornata e diffusa a cadenza annuale**.

Unicoop: dal 1986, solidarietà e competenza al servizio del territorio

Unicoop è una cooperativa sociale che dal 1986 opera a Piacenza e nella sua provincia erogando servizi sociali ed educativi.
Nata per iniziativa di 13 giovani soci/socie fondatori, è cresciuta fino a impiegare oltre 350 operatori/trici tra educatori/trici, animatori/trici, oss, assistenti sociali, infermieri/e, fisioterapisti/e, responsabili di attività assistenziali. Unicoop significa "uniti nella cooperazione".
La filosofia di lavoro dell'impresa è offrire qualità dei servizi, efficienza e professionalità, facendosi portavoce 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
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
tel. 0523-323677 - fax. 0523-306734 sito:
www.cooperativaunicoop.it

La **Presidente di Unicoop** è: Marialuisa Contardi
marialuisacontardi@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-323677

La **Direttrice Generale** è: Manuela Barbieri
manuelabarbieri@cooperativaunicoop.it - tel.0523-323677

La **Coordinatrice responsabile del Centro A** è: Susanna Agosti
susannaagosti@cooperativaunicoop.it - tel. 347-2174383

La **Coordinatrice responsabile del Centro B** è: Elena Giagosti
elenagiagosti@cooperativaunicoop.it - tel. 320-3298535

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 2017 Unicoop ha ottenuto anche la certificazione **UNI 11034** relativa ai servizi all'infanzia.
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**.

Riferimenti legislativi

Il Soggetto Gestore applica per l'organizzazione e l'erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- **DGR ER 477/1999**, Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica generica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali e residenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento dalle norme regionali;
- **DGR ER 564/2000**, Direttiva regionale per l'autorizzazione al funziona- mento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatoridi handicap, anziani e malati di Aids;
- **DGR ER 1423/2015**, Integrazione e modifiche alla DGR 564/2000 in materiadi autorizzazione al funzionamento;
- **DGR ER 514/2009**, Primo provvedimento della giunta regionale attuativodell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditament0o dei servizi socio sanitari;
- **DGR ER 1336/2009**, Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per ser-vizi residenziali socio sanitari per disabili valevole per l'accreditamentotransitorio;
- **DGR ER 1828/2013**, Seconda modifica della DGR 514/2009 "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della L.R.4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari;
- **DGR ER 292/2014**, Adeguamento remunerazione servizi socio-sanitari accreditati;
- **DGR ER 715/2015**, Accreditamento sociosanitario: modificazioni e integra- zioni;
- **DGR ER 273/2016**, Approvazione del sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente.

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

Politica del servizio

MISSION

I Centri Socio-Riabilitativi Residenziali (CSRR) sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per **adulti disabili non autonomi o che non riescono a essere costantemente assistiti dalla propria famiglia.** È da questi bisogni che discendono le finalità del lavoro dei Centri Residenziali:

- garantire un contesto relazionale positivo e soddisfacente sia all'interno sia all'esterno della struttura, nel quale sia favorita la costruzione di legami affettivi;
- prendersi cura degli ospiti attraverso interventi assistenziali ed educativi volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie per- sonali, di abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- incentivare il processo di integrazione con la realtà territoriale e facilitarela socializzazione e la comunicazione.

La metodologia di lavoro si basa su un **approccio multidisciplinare** che si traduce, per ogni ospite residente, nell'elaborazione e realizzazione di un progetto individualizzato che comprende sia la progettazione educativa (PEI) che il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), laddove sia necessario.
Le diverse attività, così come l'organizzazione del tempo, sono orientate in funzione dei bisogni della **persona posta al centro del processo di cura.**
Il gruppo di operatori, all'interno di ogni centro, collabora ad attività finalizzate alla promozione dello sviluppo personale, al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale.
Le diverse attività si qualificano come risposte integrate orientate in funzione dei bisogni della persona.

VISION



Il lavoro di cura che si svolge presso i CSRR vuole essere in sintonia con i diritti umani e con i valori etici fondamentali e ha come obiettivo principale quello di garantire alla persona con disabilità un benessere e una qualità di vita in linea con i principi dell'autodeterminazione e della partecipazione. La persona che necessita di aiuto, infatti, è considerata sempre soggetto attivo del percorso di cura.

L'esercizio del diritto all'autodeterminazione richiede però alcune abilità che non sempre sono presenti e integre nella persona con disabilità e che pertanto devono essere sostenute dall'operatore. L'équipe dei CSRR si è dotata di strumenti per rilevare i **bisogni e i desideri** della persona, anche quando la condizione psicofisica risulta compromessa.

L'ospite ha diritto a ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, che devono essere fornite con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al familiare o ad altra persona di riferimento. Per garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'utente, si richiede ai familiari di riferimento/amministratori un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

Gli operatori sono impegnati a prendersi cura gli ospiti tutelandone la riservatezza e la privacy. Unicoop adotta pertanto le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente in base al regolamento UE 679/2016.

Presentazione del servizio

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali gestiti dalla Cooperativa Unicoop sono servizi accreditati in base alla DGR 514/2009 e s.m. e rispettano i requisiti strutturali e organizzativi previsti per legge.
I Centri sono autorizzati per 15 posti ciascuno. Presso uno dei due Centri sono disponibili ulteriori due posti riservati a situazioni di ospitalità a carattere di urgenza, per un totale di 32 posti letto.
I Centri garantiscono assistenza continua a persone adulte con disabilità, fornendo prestazioni socio assistenziali, educative, sanitarie (infermieristiche e riabilitative), animative, alberghiere e di trasporto. Attuano inoltre interventi volti al mantenimento, al recupero e/o allo sviluppo delle autonomie nella vita quotidiana e delle capacità cognitive e relazionali compatibilmente con le caratteristiche e le possibilità delle persone accolte.
Le prestazioni che vengono assicurate in modo continuativo sono così articolate:

- **ASSISTENZA DI TIPO TUTELARE E DI BASE**

Le prestazioni sono fornite da Operatori Socio-Sanitari che hanno il compito di supportare e aiutare l'ospite in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente, in collaborazione con le altre figure professionali presenti al Centro.
Il personale della struttura residenziale garantisce l'accompagnamento degli ospiti a eventuali visite mediche specialistiche prescritte dal medico di Medicina Generale da effettuarsi presso le strutture del Servizio Sanitario Locale.

- **INTERVENTI E ATTIVITÀ DI TIPO EDUCATIVO E RIABILITATIVO**

Sono finalizzati all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali, di abilità fisiche, cognitive e relazionali integrandosi con i Progetti Educativi Individualizzati di ogni ospite; sono gestiti dagli educatori del Centro, che programmano, conducono e verificano le attività; i progetti proposti coinvolgono gli ospiti in attività individuali o a piccolo gruppo, quali ad esempio attività ricreative, di riabilitazione specifica, di manualità, di svago e tempo libero, attività motorie e di integrazione con il territorio. Inoltre, per sviluppare il senso comunitario e la percezione di avere un ruolo al Centro, gli ospiti sono coinvolti nell'organizzazione della vita di tutti i giorni in attività come l'apparecchiatura e la pulizia della sala da pranzo, il riordino delle camere

da letto, la preparazione e l'acquisto del materiale che serve per le attività.
Per ampliare la gamma delle attività proposte collaboriamo anche con professionisti esterni per lo svolgimento di laboratori musicali, espressivi, teatrali o per attività motorie, oltre che con associazioni quali Afagis e associazioni sportive.
Le attività variano nell'arco della settimana e in relazione alla stagionalità, in modo da garantire un'offerta ricca e stimolante.

- **ASSISTENZA SANITARIA, MEDICA E INFERMIERISTICA**

L'assistenza infermieristica viene garantita da infermieri professionali. I Centri offrono la possibilità agli ospiti residenti di usufruire dell'assistenza medica garantita da medici di Medicina Generale che accedono alla struttura in modo programmato due volte alla settimana (per consulenze, visite e ricettazione di farmaci, esami e visite specialistiche). I familiari/amministratori possono comunque avvalersi di un altro medico di Medicina Generale a loro scelta. È inoltre prevista una consulenza fisiatrica erogata da specialisti dell'Azienda USL di Piacenza.
In caso si renda necessario l'invio urgente in Pronto Soccorso, l'ospite è accompagnato da un operatore della struttura solo se ne sussistano le condizioni o la necessità. In ogni caso, il familiare (o chi lo rappresenta) viene immediatamente informato e l'accompagnamento da parte dell'operatore si intende limitato al tempo necessario a informare il personale medico dell'accaduto fino all'arrivo dei familiari o di una persona autorizzata dalla famiglia.
Qualora si renda necessario garantire l'assistenza all'ospite durante gli accertamenti in Pronto Soccorso e/o nel corso di un eventuale ricovero, i familiari/amministratori devono individuare e comunicare al coordinatore un'agenzia di assistenza non sanitaria autorizzata all'assistenza ospedaliera che possa essere contattata in caso di impossibilità dei familiari o di loro delegati ad affiancare il soggetto.
All'interno della struttura è garantita anche l'attività riabilitativa individuale a opera di un fisioterapista; gli interventi sui singoli ospiti sono decisi, programmati e verificati con la collaborazione del fisiatra dell'Ausl e, se necessario, viene proposto l'impiego di protesi ed ausili.

- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

I pasti sono confezionati nella cucina gestita da Unicoop in Viale Pubblico Passeggio n. 24 e consegnati ai Centri nel rispetto delle norme igieniche di legge. I pasti vengono ordinati in base al menù settimanale, diversificato a seconda delle stagioni e articolato su sei settimane, nel

rispetto delle tabelle nutrizionali e con le grammature appropriate, e personalizzati per utenti affetti da specifiche patologie su prescrizione medica. La prescrizione viene inoltrata alla dietista, che predispone la dieta individuale in base al menù settimanale. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio; sono previste diete personalizzate (secondo indicazione medica) e diete frullate o omogeneizzate per ospiti con difficoltà masticatoria o di deglutizione.

Gli orari dei pasti sono indicativamente i seguenti:
- colazione dalle ore 07:00 alle ore 9:00
- pranzo dalle ore 11:30 alle ore 12:30
- cena dalle ore 18:30 alle ore 19:30

Tutti i pasti, dalla colazione alla cena, vengono consumati nell'apposita sala da pranzo e possono essere serviti in camera ove sia richiesto dallo stato di salute dell'ospite.



- **SERVIZIO DI PULIZIA/SANIFICAZIONE**

Le prestazioni di pulizia e sanificazione sono effettuate quotidianamente rispettando la programmazione annuale e verificate mediante l'utilizzo di schede di controllo.

- **SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il servizio è garantito da una ditta esterna e prevede il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura degli indumenti personali, purché lavabili ad acqua, con ritiro e consegna settimanale; gli operatori assistenziali si occupano di riporre gli indumenti puliti negli armadi personali degli ospiti e gestiscono il guardaroba. Il lavaggio della biancheria intima viene svolto internamente. È garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e egli asciugamani.

- **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Sono garantite le operazioni di manutenzione degli impianti obbligatorie per legge (ascensori, caldaie, impianto di rilevazione incendi ecc.) affidate a ditte specializzate esterne; è inoltre previsto un servizio di manutenzione su chiamata. Questo permette di effettuare interventi ai locali e alle attrezzature in modo flessibile e rapido e di garantire la funzionalità del servizio.

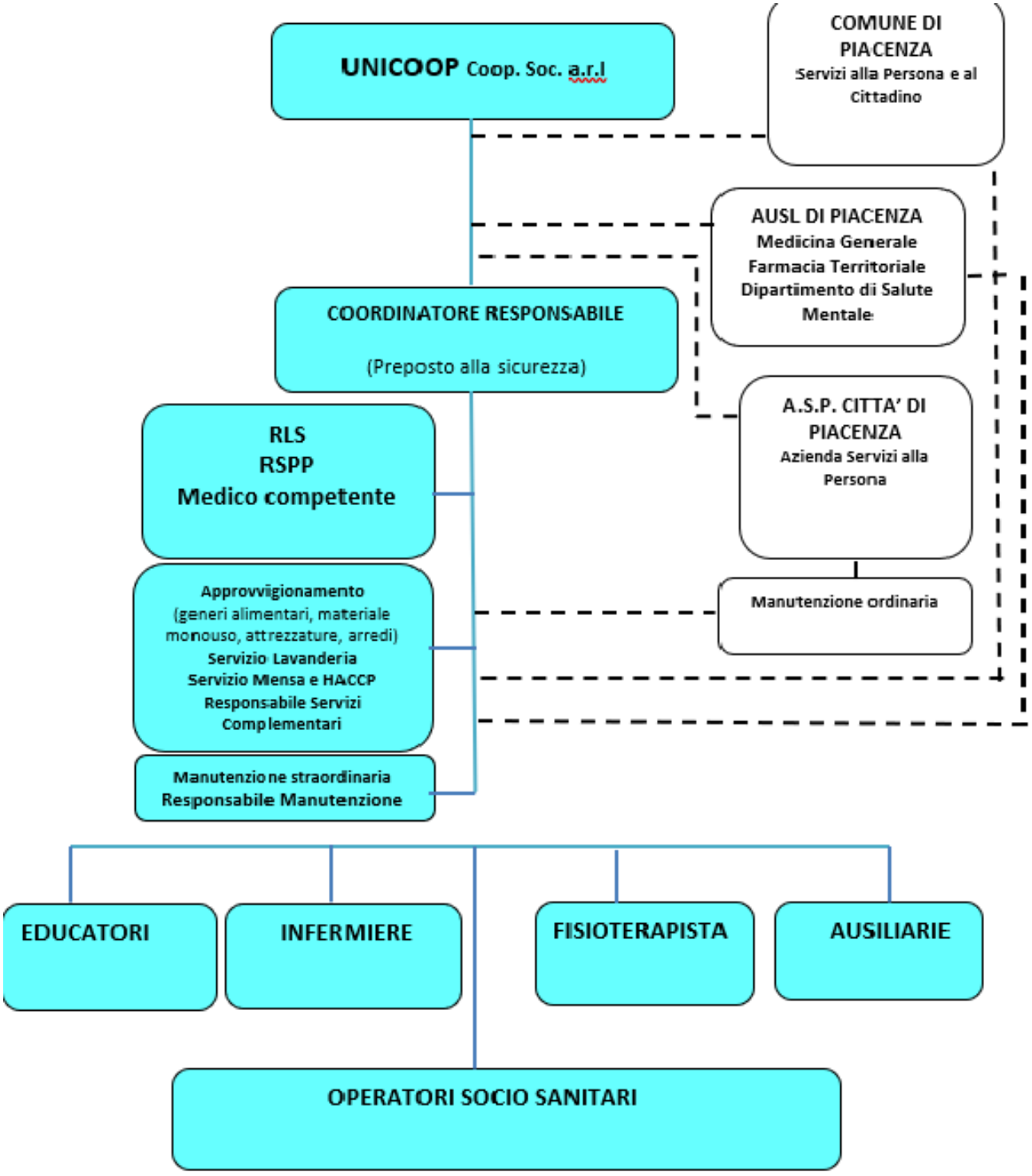
- **SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il CSRR dispone di due mezzi di cui 1 attrezzato, utilizzati non solo per accompagnamenti presso servizi socio-sanitari a cui devono accedere le persone, ma anche per i momenti di tempo libero e svago sul territorio.
I trasporti sanitari sono assicurati dall'Azienda USL, per gli ospiti allettati o non trasportabili con mezzi ordinari, in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati.
Il Centro garantisce inoltre tutti i trasporti per visite medico-specialistiche e accertamenti diagnostici richiesti dal medico di Medicina Generale con due mezzi attrezzati. In caso di visite odontoiatriche o di visite specialistiche prescritte dal medico curante di ospiti che necessitano di trasporto in ambulanza, il costo del trasporto si intende a carico di chi ne usufruisce.

Gli ospiti vivono in ambienti adatti a loro, sicuri e dotati di attrezzature e arredi idonei. Nei Centri sono presenti spazi dedicati: **sale da pranzo** ampie; **soggiorni con TV** per le attività ricreative; un atelier per attività laboratoriali; una palestra per interventi di ginnastica dolce, riattivazione funzionale, cicli di trattamento riabilitativo e di mantenimento individuali o di gruppo; un **ambulatorio infermieristico** e un **ufficio**.
Le dimensioni dei Centri favoriscono un clima familiare e un rapporto educativo e assistenziale continuo e personalizzato.
Gli ospiti hanno accesso a spazi comuni confortevoli e hanno la possibilità di usufruire con i loro parenti e amici di spazi sia interni che esterni (durante la bella stagione). Non è prevista alcuna restrizione agli orari di visita da parte di familiari e visitatori, sono tuttavia consigliate alcune fasce di

accesso per rispettare la privacy degli ospiti e l'erogazione del servizio stesso.
Sono assicurate adeguate condizioni di benessere microclimatico con impianto di riscaldamento invernale e raffrescamento estivo.
Unicoop fornisce il servizio di approvvigionamento assicurando la fornitura del materiale di consumo necessario per il funzionamento dei Centri.

Organigramma del servizio



Orari del servizio

I Centri rimangono **aperti 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana**; la giornata si svolge tenendo conto degli impegni diurni degli ospiti (frequentazione di centri diurni o stage lavorativi) e della programmazione delle attività proprie del Centro.
È possibile delineare una giornata tipo, che si articola indicativamente così come segue:

ore 7.00	Sveglia e igiene personale
ore 8.00	Colazione
ore 8.30	Accompagnamento ai trasporti per gli ospiti chefrequentano attività diurne
ore 10.00	fuori dal Centro Attività ricreative, animative e uscite sul territorioIdratazione e deambulazioni assistite per gli ospiti che lo necessitano
ore 11.30	Preparazione del pranzo
ore 12.00 - 13.00	Pranzo e sistemazione della sala da pranzo
ore 14.00	Relax o riposo pomeridiano per chi lo necessita
ore 16.00 - 17.00	Accoglienza degli ospiti che rientrano dai centri diurni
ore 17.00 - 18.30	Attività di laboratorio, ricreative, motorie e di riabilitazione, uscite sul territorio Merenda, idratazione e deambulazioni assistiteper gli ospiti che lo necessitano
ore 18.45-19.45	Preparazione e cena
ore 20.00	Riordino della cucina
ore 20.30 - 22.00	Attività serali (es. giochi di società, uscite, relax ecc.)
ore 22.00 - 7.00	Riposo

Nei giorni festivi vengono svolte attività di socializzazione interne ed esterne. Tutte le attività strutturate sono documentate attraverso appositi strumenti (schede di osservazione, di valutazione, relazioni, consegne scritte, verbali ecc.). Nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dai Progetti Individuali sono predisposti il piano di lavoro giornaliero e il piano settimanale delle attività strutturate. Tutti gli interventi potranno subire variazioni in relazione alla compatibilità con le procedure di sicurezza per il contrasto alla diffusione del Covid 19.

Utenti

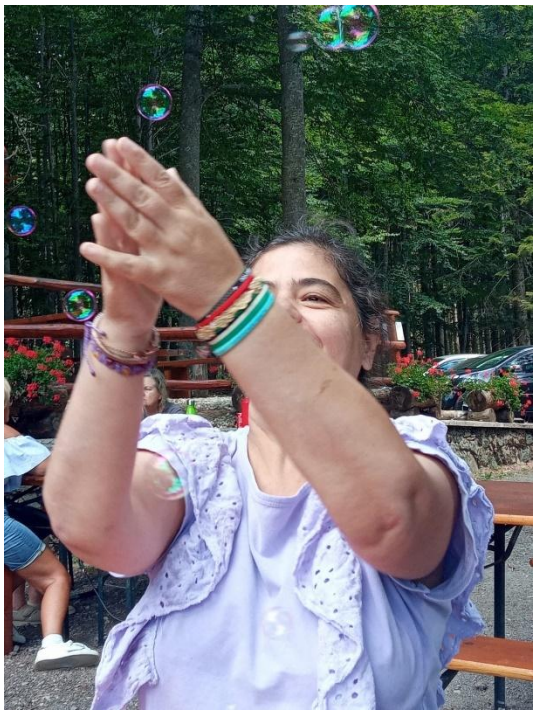
Possono accedere ai Centri **persone adulte con disabilità fisica e/o psichica**,che necessitino di un'assistenza continua, che siano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente non possibile oppure non adeguata rispetto alle esigenze di tutela della persona disabile.



Accesso e dimissioni

AMMISSIONE

La richiesta d'inserimento avviene mediante presentazione di domanda da parte dell'utente, o di un suo familiare, all'operatore comunale competente su base territoriale.



Il soggetto istituzionale che autorizza l'ingresso ai Centri è l'Unità Operativa Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza sulla base delle indicazioni della Unità di Valutazione Multidimensionale Socio-Sanitaria Integrata (UVM) distrettuale, che predispone gli obiettivi della presa in carico.

La presa in carico da parte del Centro è preceduta da un incontro presso la struttura stessa per consentire la conoscenza dell'ospite e della sua famiglia; in quell'occasione sono fornite tutte le informazioni riguardo la documentazione richiesta per l'inserimento.

Al momento dell'ingresso gli ospiti devono disporre di abbigliamento e biancheria personale; sarà cura del Servizio inventariare il corredo in ingresso nell'apposito modulo.

L'assegnazione della stanza all'interno del CSRR è stabilita dall'equipe sulla base delle condizioni cliniche dell'ospite, delle sue esigenze specifiche, delle attitudini relazionali e della disponibilità contingente di posti letto. Potrebbe verificarsi l'esigenza di trasferire un ospite da una stanza all'altro, per motivi di ordine clinico, organizzativo o gestionale. Il trasferimento sarà preventivamente comunicato all'ospite e ai familiari. Sarà cura del coordinatore del Centro illustrare esaurientemente le motivazioni che hanno portato alla decisione del trasferimento.

Per ingressi temporanei e di emergenza dovrà essere consegnata al momento dell'accoglienza, oltre la prescrizione medica, anche farmaci e i presidi di incontinenza quando necessari all'ospite.

Ogni nuovo ospite viene affidato a un educatore referente che diventa titolare del progetto e il riferimento per la famiglia.

SPESE PERSONALI

Gli acquisti legati alle esigenze personali dell'ospite per uscite con operatori, gite, soggiorni, abbigliamento, farmaci prescritti dal medico curante a pagamento, bevande o alimenti erogati da distributori automatici o consumati in locali pubblici, sigarette, ricariche telefoniche, riviste e giornali, altre prestazioni legate a particolari esigenze personali (ad es.: podologo, parrucchiera, occhiali e altre protesi e ausili non prescrivibili dal Servizio Sanitario Regionale, ecc.) non sono ricompresi nella retta. Per queste spese si concorda, al momento dell'ammissione, coi familiari e/o Amministratori di sostegno, la corresponsione di una somma periodica da versare alla Cooperativa UNICOOP, a mezzo bonifico bancario. Il coordinatore del CSRR gestisce tali somme per le esigenze dell'ospite. Ogni spesa viene registrata. Le spese sostenute sono regolarmente rendicontate con scontrini fiscali e/o fatture.

VITA QUOTIDIANA

Gli orari della sveglia mattutina, del ritiro serale e dei pasti, vengono definiti dal Servizio.

L'autorizzazione all'uscita non gestita dagli operatori del Servizio verrà concordata con l'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Gli ospiti autorizzati ad uscite in autonomia, possono allontanarsi e rientrare nella struttura concordando con gli educatori il motivo dell'uscita e gli orari di rientro. Le uscite sono consentite nella fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 18:00. L'uscita o il rientro dopo le ore 18:00 è vincolata ad un'autorizzazione da parte del Coordinatore del Servizio.

Agli ospiti in particolari condizioni psichiche o fisiche non in grado di uscire autonomamente senza il rischio di arrecare danno a sé o ad altri, non sarà concesso allontanarsi dalla struttura. In ogni caso possono uscire accompagnati da volontari/terzi se autorizzati. Tale situazione verrà concordata con i familiari, tutori o servizi invianti.

All'interno del CSRR è proibito fumare ai sensi di legge. È proibito inoltre introdurre, possedere e/o consumare sostanze stupefacenti e alcool.

OGGETTI PERSONALI

Se l'ospite lo desidera può portare piccoli oggetti personali che rappresentino elementi di continuità con l'ambiente a lui più familiare e che gli permettono di dare unitarietà e senso ad un cambiamento di vita; questo consentirà quindi di personalizzare la propria stanza, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti e dell'organizzazione dell'assistenza. Si consiglia di evitare di portare oggetti preziosi e/o somme di denaro in quanto il CSRR non risponde del loro smarrimento. I beni degli ospiti sono registrati su apposito modulo.

DIMISSIONI

Le dimissioni dai CSRR sono disposte dal Dirigente dei Servizi per le NonAutosufficienze del Comune di Piacenza, in accordo con l'utente, la sua famiglia, l'eventuale Amministratore di Sostegno e/o Tutore e il Coordinatoredel Centro.

Le dimissioni possono avvenire per:

- **rinuncia del servizio** da parte dell'utente, della famiglia o di eventuale Amministratore di Sostegno/Tutore;
- **revisione del PIVEC** (piano individualizzato di vita e di cure) che preveda il passaggio della persona ad altro servizio della rete (comprese le modificazioni del progetto conseguenti al raggiungimento dell'età anziana);
- morosità nel pagamento della retta;
- **al raggiungimento del 65 esimo anno di età,** in accordo con i servizi territoriali;
- **a seguito di accertamento tramite valutazione dell'UVM** della sopravvenuta inadeguatezza del servizio in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente.

Nella fase di passaggio dell'utente ad altro servizio, sarà cura dell'équipe dei CSRR garantire incontri di carattere informativo alla famiglia e all'utente stesso per favorire il buon inserimento.

Regole di frequenza

La Cooperativa UNICOOP promuove la valorizzazione dell'ambiente familiare di origine degli ospiti e pertanto, favorisce ed incoraggia, dove ritenuto possibile, i rientri in famiglia e/o giorni di vacanza con i familiari. Tutte le assenze temporanee, ad eccezione dei ricoveri ospedalieri, devono essere preventivamente autorizzate; i familiari devono comunicare preventivamente al Coordinatore, anche telefonicamente, la data di uscita dell'ospite, quella presunta del rientro.

Agli ospiti e ai familiari/amministratori viene chiesto di rispettare alcune **regole di convivenza**:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di apparecchi radio e di televisori, negli spazi comuni e nelle camere da letto;
- rispettare il divieto di fumo;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.



Determinazione della quota di contribuzione

Per la frequenza al CSRR è prevista una contribuzione da parte degli utenti in base a criteri definiti dal relativo Regolamento Comunale. I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e di eventuali integrazioni tariffarie da parte del Comune, determinate sulla base di criteri ISEE.
La riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti spetta al Soggetto Gestore. La quota di partecipazione verrà comunicata dal Comune alla famiglia contestualmente alla data di inserimento dell'utente nel servizio; tale comunicazione verrà inviata anche in caso di modifica. Il Gestore dovrà recepire le condizioni economiche fissate dal Comune e sottoporrà all'utente/garante per la sottoscrizione il contratto con l'utente per il pagamento della quota.
Unicoop si obbliga mensilmente a emettere regolare fattura per la retta da pagare. **L'utente/garante si obbliga** a effettuare il pagamento della retta entro la fine del mese successivo a quello di emissione della fattura. Il mancato pagamento dell'importo entro i termini suddetti comporterà la sospensione del servizio.

Alla firma del contratto, l'utente/garante è tenuto al versamento di un deposito cauzionale di importo pari a una mensilità della quota di partecipazione. Il deposito cauzionale deve essere aggiornato in base a eventuali variazioni della retta e/o della frequenza. Il deposito cauzionale è infruttifero e sarà restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto o dall'ultimo pagamento della quota di partecipazione dovuta, o sarà decurtato, tutto o in parte, delle somme ancora dovute; la restituzione sarà effettuata a mezzo bonifico bancario su c/c con IBAN comunicato dall'utente/garante.
Viene inoltre concordata con i familiari, o chi per essi, una quota mensile quale parziale contributo alle attività di tempo libero svolte a favore degli ospiti (ad es. uscite al bar, al cinema, al ristorante, gite ecc.) e/o per acquisti personali (abbigliamento, prodotti personali, farmaci a pagamento prescritti dal medico curante ecc.). Tali spese sono regolarmente rendicontate con scontrini fiscali.

Organizzazione del servizio

CARTELLA SOCIO SANITARIA

Cartella Socio Sanitaria è un software gestionale per il settore socio sanitario che risponde alle specifiche necessità organizzative delle strutture. Il software è modellato sui bisogni dei professionisti del welfare e permette di gestire al meglio i processi di cura basati su strumenti di valutazione multidimensionali e condivisi dai professionisti coinvolti.
Grazie all'accessibilità e alla semplicità d'uso, Cartella Socio Sanitaria permette di lavorare in completa serenità dedicando maggior tempo alla cura con una miglior qualità dei servizi.

METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del **Piano Educativo Individualizzato (PEI)** che tiene conto delle capacità, degli interessi e del possibile sviluppo dell'ospite. Nel PEI vengono indicati gli **obiettivi del lavoro individuale**. Viene redatto dall'équipe del Centro dopo un periodo di osservazione e di valutazione dell'ospite, ed è presentato e **condiviso dalla famiglia e dall'operatore comunale** competente durante gli incontri periodici di verifica.

Il PEI è quindi lo **strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio** e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e la realizzazione di tutte le azioni di cura, contiene tutte le informazioni riguardanti la persona per individuare i bisogni, programmare gli obiettivi e gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica.
La stesura del Progetto Individualizzato vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe; periodicamente, ogni sei mesi, il PEI viene sottoposto a verifica da parte di tutti gli operatori, ognuno per il proprio ruolo e per le proprie competenze.
Il PEI è contenuto nella Cartella Socio Sanitaria Integrata di ogni ospite: la consultazione e l'uso del fascicolo sono consentiti

esclusivamente per finalità istituzionali, può essere visionato dagli operatori e dai familiari, qualora ne facciano richiesta, sempre nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.
Inoltre è sempre disponibile tutta la documentazione consultabile dagli 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

Le principali figure professionali operanti in ogni Centro sono:

- **COORDINATORE/TRICE DI SERVIZIO**
  È il responsabile della gestione complessiva dei Centri; si occupa del coordinamento dell'équipe, del rapporto con gli organi istituzionali per le ammissioni dei nuovi ospiti, della verifica e custodia della documentazione degli ospiti, del coordinamento tra le figure professionali che operano nel centro. È il referente dei familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari e organizza incontri periodici.

- **EDUCATORE/TRICE PROFESSIONALE**
  In possesso di titoli idonei, ha competenze relative alla elaborazione diprogetti di cura e riabilitazione degli ospiti nella prospettiva del loro benessere psico-fisico, dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali e progetta, in funzione di questi, l'organizzazione degli spazi e le diverse attività. È referenti dei singoli progetti degli ospitia lui\lei assegnati e si relaziona con le famiglie sia quotidianamente che attraverso colloqui individuali.

- **OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)**
  Tutto il personale è in possesso di qualifica idonea, con competenze relative all'assistenza tutelare (igiene della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti, vestizione, deambulazione), stimolazione delle funzioni connesse alle attività primarie della vita quotidiana, assistenza al trasporto degli utenti, collaborazione con l'educatore referente per lo svolgimento di attività ricreative e culturali, partecipazione alle

riunioni periodiche d'équipe, tutoraggio di alcuni utenti assegnati (osservazione approfondita, cura effetti personali).

- **INFERMIERE/A PROFESSIONALE (I.P.)**
  Le attività infermieristiche per ogni singolo utente vengono organizzate dalla IP, sulla base dei bisogni individuati e delle indicazioni dei medici di Medicina Generale con i quali mantiene i contatti.

- **FISIOTERAPISTA**
  È prevista la presenza programmata del fisioterapista: effettua interventi di riattivazione funzionale, individuali o di gruppo, valuta la necessità di cicli di trattamento riabilitativo, assicura la consulenza alle OSS per l'esecuzione di semplici attività di mantenimento delle capacità residue connesse alla vita quotidiana (vestirsi, deambulare ecc.); partecipa alla definizione dei progetti individualizzati.

Unicoop assicura una presenza adeguata di operatori (operatori socio sanitari ed educatori professionali), nel rispetto degli standard normativi, in relazione alle condizioni degli ospiti, al loro numero, agli interventi e alle attività previste dal PEI (progetto educativo individualizzato).
La dotazione organica e i requisiti formativi e professionali del personale sono quelli previsti dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 514/2009 e s.m.

Tutti gli operatori lavorano tenendo conto:

- del progetto educativo individualizzato in cui sono definitivi gli obiettivi e la scelta dei metodi e delle strategie per raggiungerli;
- della programmazione generale delle attività.

Alle risorse umane sono garantiti periodici momenti di incontro:

- un incontro mensile di tutta l'équipe con finalità organizzativa e di verifica;
- un incontro mensile con gli educatori per programmare le attività educative e il tempo libero e per definire la progettazione individualizzata;
- un incontro di supervisione al lavoro di équipe condotta da consulenti esterni con specifica formazione nel settore;

- colloqui di valutazione sul proprio operato con il coordinatore di struttura;
- formazione permanente.

Ritenendo che il buon clima di lavoro sia un elemento indispensabile di qualità per il servizio alla persona, Unicoop riserva attenzione alla condizione lavorativa di ogni operatore, dotandosi anche di strumenti di **valutazione e sondaggio sul grado di soddisfazione delle proprie risorse umane.**

FORMAZIONE

Gli operatori partecipano **all'attività formativa annuale** costituita dalle proposte di incontri e corsi che il settore delle Risorse Umane di Unicoop avrà cura di programmare, predisponendo un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori e ospiti, 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/amministratori, attraverso un **quotidiano scambio di informazioni** con gli operatori del servizio.

La partecipazione dei famigliari/amministratori alla gestione dei Centri è garantita mediante incontri, a scadenze periodiche, tra il coordinatore, l'operato- re comunale responsabile del caso, il personale dei Centri Diurni o di stage lavorativi frequentati dagli ospiti ed eventualmente gli stessi utenti. Ulteriori in-contri con il personale dei Centri sono sempre possibili su richiesta.

In particolari occasioni, legate a circostanze specifiche della vita dei Centri, il personale potrà proporre ai familiari/amministratori incontri a carattere assembleare, anche con finalità formative e per rispondere a esigenze relative alla conoscenza dei bisogni e delle problematiche specifiche.

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

I familiari e i conoscenti degli ospiti possono accedere alla struttura nel rispetto della volontà espressa dall'ospite o chi per esso e della vita comunitaria, in modo da permettere il normale svolgimento del servizio. L'orario di visita è libero dalle ore 08:00 alle ore 20:00. Sono altresì consigliate alcune fasce di accesso per rispettare la privacy degli ospiti e l'erogazione del servizio stesso:

- dalle ore 09:00 alle 11:00
- dalle ore 15:00 alle ore 18:30

È consigliato ai familiari avvisare il CSRR della visita per evitare che il proprio familiare sia temporaneamente assente dalla struttura perché impegnato in uscite sul territorio o nei laboratori.

Al fine di tutelare la salute della comunità, è fatto divieto ai visitatori di consegnare direttamente cibi e/o bevande agli ospiti se non preventivamente concordato con gli educatori del CSRR. Possono

essere consegnati, cibi e/o bevande confezionati, solo se provvisti delle indicazioni di legge (norme HACCP).

Negli orari di apertura dei Centri è sempre funzionante una linea telefonica (Centro A tel. 0523.493727, Centro B tel. 0523.493734) per contattare gli utenti e il personale, da usare con discrezione. Gli operatori risponderanno alle chiamate, compatibilmente con le attività in corso.

Integrazione con la rete territoriale

I Centri Socio Riabilitativi Residenziali sono un servizio della rete territoriale della città di Piacenza e in quanto tale assicurano, attraverso il riferimento del coordinatore, **l'integrazione con i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali** per garantire la continuità del percorso assistenziale degli ospiti. A tal fine vengono organizzati incontri periodici tra i referenti della committenza (Comune di Piacenza e Azienda USL) e la Cooperativa Unicoop.
In particolare, vengono pianificati incontri di verifica tra i referenti comunali e i responsabili dei Centri Socio Riabilitativi Residenziali per la valutazione dei progetti individuali di ogni ospite.

Si ricercano inoltre modalità di **integrazione con altre risorse, formali e informali, del territorio** attraverso la costruzione di rapporti e collaborazioni con altri enti finalizzati a saldare reti di promozione e protezione sociale.
Unicoop mira all'obiettivo di mantenere un costante rapporto tra gli ospiti dei Centri e la realtà esterna favorendo una scambio con il territorio. La volontà di essere centro aperto si concretizza attraverso la creazione di collaborazioni stabili e strutturate con i gruppi di volontariato e le associazioni, la realizzazione di attività e momenti animativi con altre realtà (ad es. la partecipazione a eventi culturali, feste estive, feste cittadine ecc.) e la disponibilità ad accogliere all'interno del Centro associazioni di volontariato, associazioni ricreative, sportive, bande musicali ecc., nonché allievi delle scuole di formazione o studenti universitari per tirocini.

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.
Il monitoraggio e la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato sono garantiti inoltre dalla compilazione da parte del coordinatore di indicatori che vengono registrati sul **modulo "Monitoraggio del servizio e soddisfazione del cliente".**

Cod. Indicatore	INDICATORE EFFICIENZA	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
E.P2e.1 (1/514/09) **generale**	**Dignità della persona** (Nr PAI in cui sono specificati obbiettivi ed azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose/Nr totale dei PAI)*100	Semestrale	**≥90%**
E.P2e.2 (4/514/09) **generale**	**Formazione e sviluppo risorse umane** (Nr. operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento/Nr operatori in servizio nell'anno di riferimento)*100	Annuale	**=100%**
E.P2e.3 (5/514/09) **generale**	**Processi e procedure generali** (Nr ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (devono inoltre essere escluse anche le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano)/totale ospiti presenti nel periodo *100	Semestrale	**=0%**

Cod. Indicatore	INDICATORE EFFICIENZA	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
E.P2e.4 **6/514/09 generale**	**Processi e procedure generali** (Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'équipe/ totale dei PAI/OEI attivi) *100	Semestrale	**=100%**
E.P2e.5 **7/514/09 generale**	**Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione** Nr di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'équipe interna	Annuale	**=1**
E.P2e.6 **8/514/09 generale**	**Comunicazione, trasparenza, partecipazione** Nr incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari.	Annuale	**=1**
E.P2e.7 **9/514/09 Generale/ strutture**	**Processi e procedure generali, dolore Solo per strutture/servizi residenziali e semiresidenziali** (Nr cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore uguale o superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS e PAINAD/Nr totale cartelle sociosanitarie attive riportanti all'interno delle scale di misurazione del dolore (NRS o PAINAD) valori uguali o superiori a 3) *100	Semestrale	**≥90%**

Cod. Indicatore	INDICATORE EFFICIENZA	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
E.P2e.4 **6/514/09 generale**	**Processi e procedure generali** (Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'équipe/ totale dei PAI/OEI attivi) *100	Semestrale	**=100%**
E.P2e.5 **7/514/09 generale**	**Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione** Nr di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'équipe interna	Annuale	**=1**
E.P2e.6 **8/514/09 generale**	**Comunicazione, trasparenza, partecipazione** Nr incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari.	Annuale	**=1**
E.P2e.7 **9/514/09 Generale/ strutture**	**Processi e procedure generali, dolore Solo per strutture/servizi residenziali e semiresidenziali** (Nr cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore uguale o superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS e PAINAD/Nr totale cartelle sociosanitarie attive riportanti all'interno delle scale di misurazione del dolore (NRS o PAINAD) valori uguali o superiori a 3) *100	Semestrale	**≥90%**

Cod. Indicatore	INDICATORE EFFICIENZA	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
E.P2e.8 **10/514/09 Generale/ strutture**	**Mobilizzazione e cadute** Nr di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute/Nr di ospiti valutati a rischio di cadute)*100	Semestrale	**≥ 90%**
E.P2e.9 **1/514/09 CSRR**	**Adozione del piano psico-educativo e assistenziale personalizzato** (Nr persone con gravi disturbi del comportamento per i quali è stato redatto un piano psico-educativo e assistenziale personalizzato/Nr totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento)*100	Presa in carico, seme strale o straordinaria	**=100%**
E.P2e.10 **2/514/09 CSRR**	**Percentuale attività di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio** (Nr di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel semestre di riferimento/Nr totale di attività realizzate dal servizio) *100	semestrale	**≥60%**
E.P2e.11 **2/514/09 generale**	**Ascolto e partecipazione** (Nr PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona (o familiare delegato)/totale dei PAI/PEI elaborati o rivalutati) *100	Alla presa in carico e poi semestrale	**=100%**

Cod. Indicatore	INDICATORE EFFICACIA	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
A.P2e.1	Nr questionari operatori positivi/Nr complessivo questionari operatori somministrati	Annuale	**Soddisfazione ≥3,5 su una scalada 1-5**
A.P2e.2	Nr questionari Ente pubblico positivi/ Nr complessivo questionari Ente pubblico somministrati	Annuale	**Soddisfazione ≥3,5 su una scalada 1-5**
A.P2e.3	Nr questionari utenti positivi/ Nr complessivo questionari somministrati	Annuale	**Soddisfazione ≥3,5 su una scalada 1-5**
A.P2e.4	Nr Reclami cliente/Nr Utenti	Semestrale	**Tra 3 e 5**
A.P2e.5	Nr Non conformità gravi	Semestrale	**≤**3
A.P2e.6	N° Non conformità non gravi	Semestrale	**≤**15
A.P2e.7 11/514/09 generale	**MIGLIORAMENTO** Nr di azioni preventive e correttive attuate dal servizio	Annuale	**≥2**
A.P2e.8 11/514/09 generale	Nr di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento/Nr di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.	Annuale	**≥80%**

Cod. Indicatore	INDICATORE EFFICACIA	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
A.P2e.9 **3/514/09 generale**	**"Ascolto e partecipazione "** (Nr ospiti residenti frequentanti da almeno sei mesi che hanno dichiarato il gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza/Nr ospiti residenti frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato all'indagine di rilevazione) *100	Annuale	**≥ 90% degli ospiti**

Suggerimenti e reclami

Gli utenti e i familiari possono far pervenire suggerimenti e/o reclami in varie modalità:

- compilando il **modulo "Reclamo o Suggerimento"** allegato alla Carta dei Servizi;
- inviando una **mail** all'indirizzo unicoop.pc@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio;
- **contattando** il coordinatore del servizio durante gli orari di ufficio.

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

Unicoop

Unicoop

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. casa/cellulare .....

email .....

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 .....

SCHEDA INFORMATIVA

Centri Socio Riabilitativi ResidenzialiA e B

Via Scalabrini 21, 29121 Piacenza - Tel. 0523.493727/493734

Per informazioni:

UNICOOP Cooperativa Sociale a r.l. P.zza Cittadella, 2 - 29121 Piacenza
tel. 0523.323677 - fax 0523.306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Coordinatrice responsabile del Centro A:

Susanna Agosti
susannaagosti@cooperativaunicoop.it - tel. 347.2174383

Coordinatrice responsabile del Centro B:

Elena Giagosti
elenagiagosti@cooperativaunicoop.it - tel. 320.3298535

I responsabili di Unicoop possono essere contattati presso gli uffici della cooperativa durante gli orari di apertura, dal lunedì al venerdìdalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.
Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici è possibile lasciare messaggialla segreteria telefonica. L'assistito e/o il familiare che avrà necessitàsarà ricontattato in tempi bevi.

Riesaminata in data 9 febbraio 2026 dalla DG Manuela Barbieri

Manuela Barbieri

Unicoop

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

Centri Socio Riabilitativi Residenziali A e B

Via Scalabrini, 19
29121 Piacenza
Tel. 0523.493727/493734

Coordinatore Centro A:
Susanna Agosti
susannaagosti@cooperativaunicoop.it

Coordinatore Centro B:
Elena Giagosti
elenagiagosti@cooperativaunicoop.it