



**L'ARCOBALENO**

Società Cooperativa Sociale Onlus

POLO FRASSONI

# **CARTA DEI SERVIZI**

1 Giugno 2024

La CARTA DEI SERVIZI garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi e individua i principi fondamentali e le finalità dell'organizzazione alla base di tutti gli interventi, fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli anziani, i loro familiari e i servizi sul territorio, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori ed i volontari impegnati nella gestione del Servizio.

Questa Carta dei Servizi non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma piuttosto vuole costituire un punto di partenza, suscettibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri che potranno scaturire dall'esperienza della gestione concreta del Polo Frassoni, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni da parte di operatori, anziani e famigliari.

*Lecco, 1 maggio 2024*

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| La società cooperativa sociale l'Arcobaleno               | 4  |
| Finalità e destinatari del Polo Frassoni                  | 7  |
| Servizi e prestazioni                                     | 8  |
| Sportello orientamento ed ascolto                         | 10 |
| Principi e metodologie che orientano le scelte operative  | 16 |
| Servizi residenziali                                      | 18 |
| Centro diurno integrato                                   | 19 |
| Strumenti e modalità a tutela dei diritti degli assistiti | 20 |

## **La cooperativa e i suoi orientamenti**

La Cooperativa Sociale L'Arcobaleno nasce nel 1984. Nel corso degli anni '90 attraversa una profonda trasformazione, che la porta ad assumere, dal 1999, l'identità odierna, di Cooperativa afferente alla Caritas Ambrosiana ed al suo sistema.

A venti anni dalla "nascita valoriale" del 1999, la Cooperativa ritrova e potenzia la propria propensione alla custodia delle fragilità umane e persegue strenuamente i valori di riferimento in tutti i suoi ambiti ed agiti.

Oltre che ai valori del movimento cooperativo quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, la centralità della persona e il legame con il territorio, L'Arcobaleno si ispira infatti ai valori riconducibili alla Dottrina Sociale della Chiesa e più in particolare allo spirito della lettera Pastorale "Farsi Prossimo" del Card. Carlo Maria Martini alla Diocesi di Milano. In essa ritroviamo il richiamo alla "pedagogia dei fatti" intesa come metodologia d'intervento per la promozione pastorale e culturale della carità.

In questa cornice valoriale, la Cooperativa si propone di essere lo strumento più prossimo ai bisogni delle persone che abitano il territorio lecchese, in particolare di quelle che vivono condizioni di disagio e di fatica. Attraverso i propri servizi ed interventi, oltre che rispondere alle esigenze materiali delle persone, intende accompagnare le sofferenze che incontra all'interno di un orizzonte antropologico di speranza, realizzazione e condivisione, provando a mettere in campo risposte concrete, anche in relazione alle urgenze ed emergenze sociali.

L'Arcobaleno si propone inoltre l'obiettivo di essere soggetto di un welfare di comunità responsabile, sussidiario, partecipato, innovativo e flessibile.

## **Attività**

### **Area anziani**

La Cooperativa Sociale L'ARCOBALENO opera nelle seguenti aree d'intervento: 7 Area anziani La Cooperativa L'Arcobaleno è impegnata dal 2002 in attività rivolte a persone anziane. L'attenzione è concentrata sull'anziano come persona alla quale riconoscere un patrimonio culturale e di esperienza e di cui tutelare la dignità. Gli operatori dedicano una particolare cura anche agli altri soggetti coinvolti: la famiglia, da sostenere ed orientare, e la comunità che accoglie e prende in carico le persone anziane che vi appartengono. La prima esperienza sviluppata è quella dei Centri Diurni Integrati (CDI),

in seguito sono nati i Centri Polifunzionali (oltre al Centro Diurno offrono un servizio di residenzialità). Oltre al consolidamento delle strutture, nell'arco degli anni, si sono attivate progettualità ed interventi specifici su particolari tipologie di ospiti, si è sviluppata la domiciliarità, oltre ad attività consulenziali indirizzate ai Comuni del territorio e ad altri soggetti interessati. L'area anziani è molto attiva nella progettazione di interventi innovativi e sperimentali, in collaborazione con Enti locali e Istituzioni del territorio.

Questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Centro Diurno Integrato Il Castello di Cesana Brianza
- Centro Diurno Integrato Le Querce di Mamre di Galbiate + Progetto Memo (Memorie in Movimento)
- Centro Polifunzionale Laser di Lecco (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Centro Diurno Integrato Corte Busca di Lomagna (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Centro Polifunzionale Maria Bambina di Bellusco (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Centro Polifunzionale Polo Frassoni di Lecco (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Gestione del servizio SID (Servizi Integrati per la domiciliarità) del Comune di Lecco-Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di Galbiate Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Gestione del Centro Polifunzionale Arnaldo Donadoni del Comune di Malgrate
- Spazio geriatrico privato

### **Area salute mentale e aids**

L'area salute mentale nasce nel 1999 quando apre la comunità "Casa Sara" a Lecco. Nel corso del tempo la Cooperativa si è occupata di diversi progetti nell'ambito della psichiatria con un lavoro integrato tra servizi e professionalità diverse, garantendo una risposta di qualità alle persone e al territorio. L'area si occupa della gestione di servizi residenziali comunitari e di servizi residenziali leggeri in appartamento su tutto il territorio della Provincia oltre a servizi diurni e domiciliari. Dal 2016 l'Area Salute Mentale, a seguito dell'esperienza maturata nella cura delle persone adulte, ha investito nell'avvio della Comunità Terapeutica di Neuropsichiatria Kairos a Nibionno.

Questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Comunità protetta a media intensità assistenziale Casa del Lago di Garlate

- Comunità riabilitativa a media intensità riabilitativa Le Orme di Casatenovo • Comunità protetta a bassa intensità assistenziale Casa Sara di Lecco
- Programmi di Residenzialità Leggera a Lecco, Casatenovo, Olginate,
- Calolziocorte, Cesana Brianza, Cernusco Lombardone e Merate
- Housing sociale a Lecco e Cesana Brianza
- Servizio Educativo Neuropsichiatria Infantile presso ASST di Lecco
- Comunità Terapeutica Residenziale per Adolescenti Kairos di Nibionno L'area Aids della Cooperativa è rappresentata dalla Comunità Don Isidoro Meschi aperta nel 1992 (opera segno di Caritas Ambrosiana) che opera in regime residenziale e diurno a favore delle persone con infezione da Hiv+/Aids. Le attività si articolano in:
  - Casa Alloggio Don Isidoro Meschi di Lecco
  - Centro Diurno Don Isidoro Meschi di Lecco

### **Area sociale**

La Cooperativa ha raccolto in un'unica area organizzativa tutte le attività che nel corso degli anni ha sviluppato a favore degli adulti in difficoltà e delle famiglie. Si tratta di attività a carattere sociale, senza quindi interventi di tipo sanitario, e che lavorano per accompagnare le persone verso una integrazione nella comunità. Attraverso l'apertura della Comunità Casa Abramo nel 1996 (opera segno di Caritas Ambrosiana) la Cooperativa ha accolto i bisogni di persone senza fissa dimora o provenienti dall'esperienza del carcere. L'area sociale si è specializzata nell'accoglienza di donne e minori vittime di violenza e di persone straniere, con particolare attenzione al tema della protezione internazionale, sviluppando l'accoglienza diffusa sul territorio per una maggiore integrazione. Inoltre attraverso le competenze acquisite, l'area nell'ambito della coprogettazione del Comune di Lecco con Impresa Sociale Consorzio Girasole, ha preso in gestione il Servizio Famiglia e Territorio oltre al Servizio Cesea.

Questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Casa alloggio per uomini Casa Abramo di Lecco
- Centro di prima accoglienza Via dell'Isola per uomini di Lecco
- Gestione del Servizio Famiglia e Territorio del Comune di Lecco Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Servizio socio-occupazionale Cesea del Comune di Lecco Impresa Sociale Consorzio Girasole
- Appartamenti di housing sociale (appartamenti a Lecco, Calolziocorte, Civate, Brivio, Robbiate, Molteno e Cassago)
- Casa Bakhita-Progetto Corridoi Umanitari con Caritas Ambrosiana a Lecco
- Rifugio notturno invernale Caritas

- Gestione Centri di Accoglienza Straordinaria per migranti (SIPROIMI) • Gestione di progetti e di Appartamenti per l'accoglienza di donne vittime di violenza
- Gestione di progetti inerenti la giustizia, legalità e carcere
- Gestione di progetti e servizi inerenti il tema dell'abitare

## **Finalità e destinatari del Polo Frassoni**

### **Finalità**

La finalità del Polo Frassoni è quella di sperimentare strutture intermedie semiresidenziali/residenziali e servizi a sostegno della domiciliarità attraverso l'attivazione di un modello in parte inedito, che trova il suo essere in un mix di offerta di servizi abitativi a prevalente contenuto assistenziale e sociosanitario di breve, medio e lungo periodo e di servizi a supporto della domiciliarità per persone prevalentemente anziane. In questo senso l'appropriatezza della risposta al bisogno viene garantita attraverso progetti personalizzati e flessibili, in una logica di filiera di servizi specialistici, di prossimità, e di continuità assistenziale.

Il **POLO FRASSONI** si configura come un'unità d'offerta innovativa, che al suo avvio ha fatto riferimento in parte alle linee guida e alle opportunità contenute nelle DGR 856/13 - 2942/14 - 2989/14 e circolari attuative, e in parte alla Legge Regionale 23/2015, nell'ottica di una costante apertura ai nuovi bisogni espressi dal territorio.

Con il Polo Frassoni si intende ampliare la risposta semiresidenziale e di supporto domiciliare alla casistica interessata da demenza e malattia di Alzheimer con interventi specifici di supporto rivolti sia alle persone ammalate che ai loro familiari. L'obiettivo è quello di aggiungere un punto fondamentale nella filiera territoriale dei servizi e degli interventi per le demenze, che curi in particolar modo la **fase dell'esordio della malattia** e quella delicata del dopo diagnosi. Il Polo Frassoni vuole rappresentare in quest'ottica una reale opportunità per tutto il territorio di sperimentare interventi innovativi nella presa in carico della fragilità globalmente intesa e in particolare delle patologie dementigene, con il fine di aumentare conoscenze e competenze dei caregiver, riducendone lo stress ed il carico assistenziale, di migliorare la gestione al domicilio con aiuti esperti e/o supporti domotici, ed abbattere le paure e lo stigma sociale; tutto ciò attraverso una presa in carico tempestiva della persona anziana e dei caregiver. Oltre alle patologie dementigene, focus della sperimentazione, il Polo opererà anche nella presa in carico di altre fragilità socio-sanitarie su cui attivare interventi e servizi innovativi in accordo con la programmazione territoriale.

### **I destinatari:**

- Anziani che presentano fragilità a causa di riduzione lieve e moderata delle autonomie
- Anziani in fase di esordio di patologie dementigene di grado lieve moderato

- Familiari e caregiver di anziani
- Realtà associative, di volontariato organizzato e volontari singoli
- Persone nella fascia tardo-adulta/anziana, in fase di pensionamento
- Cittadinanza

## **Servizi e prestazioni del Polo Frassoni**

### **Descrizione delle attività e modalità di erogazione delle prestazioni**

#### **Condizioni che danno diritto all'accesso**

Per accedere ai servizi offerti dal Polo Frassoni, i cittadini che presentano domanda, vengono accolti dall'equipe valutativa facente capo al Filtro di cui si illustra di seguito la funzione dettagliatamente. L'équipe ha il compito una volta presa visione della domanda di presa in carico, di orientare l'utente verso il servizio più indicato a rispondere ai bisogni rilevati.

Se si profila un bisogno prioritariamente di supporto domiciliare, la famiglia viene orientata ad una presa in carico secondo le progettualità articolate e definite dalla normativa (DGR 856/13 - 2942/14 - 7769/18) attraverso il supporto al domicilio degli operatori coinvolti e/o la presa in carico in regime di semi-residenzialità (all'interno degli spazi del CDI) come declinato nel Progetto Individualizzato di ogni singolo utente.

Per un bisogno di presa in carico più estensiva e laddove l'attivazione delle progettualità sopra descritte, non fosse la risposta idonea, l'utente viene orientato verso la struttura residenziale protetta (alloggi protetti) interna al Polo Frassoni.

Qualora nell'ambito del progetto personalizzato si rendesse necessario un periodo di ricovero temporaneo, ciò avverrà presso la RSA all'interno della filiera degli enti gestori, in quanto in quella sede presenti i posti letto assegnati a tale progettualità.

Verso i nuclei familiari o singoli componenti per i quali emerge, in sede di valutazione, un bisogno primario di supporto psicologico e di riorganizzazione ed abbassamento dello stress da carico di cura, sono attivati percorsi di *counselling* familiare.

#### **Il ruolo del comune di Lecco**

Il Comune di Lecco, in quanto soggetto firmatario dell'accordo di programma con la Regione e per la centralità del ruolo svolto, si fa garante della gestione della nuova unità d'offerta mediante il monitoraggio continuativo sull'andamento gestionale delle attività previste nel progetto, in particolare verso le modalità di determinazione delle tariffe dei servizi poste a carico degli utenti e delle famiglie a garanzia dell'accessibilità delle fasce più deboli della popolazione. Inoltre assicura che tramite i propri servizi specializzati (Servizio per l'Integrazione Domiciliare – SID) ci sia un punto di accesso al Polo Frassoni.

## **Filtro e valutazione**

L'accesso ai servizi e agli interventi domiciliari, semiresidenziali e residenziali avviene attraverso il servizio di Filtro del Polo Frassoni, che condivide modalità e procedure, sia all'interno della rete dei gestori sia attraverso la definizione di protocolli e modulistica, con gli enti e le istituzioni di riferimento: ATS, ASST, Comune di Lecco, Ambiti distrettuali/Comuni.

Il servizio di Filtro del Polo prevede la presenza di un Assistente Sociale/Case Manager. Possono partecipare alla fase di analisi della domanda e di valutazione, in base al bisogno: il Coordinatore, il Medico, l'Infermiere, l'Educatore e il Fisioterapista. Si potranno sperimentare così strumenti di conoscenza e di valutazione condivisi, ipotizzando percorsi di cura personalizzati che garantiscano la continuità assistenziale.

## **Modalità di accesso al filtro**

La famiglia che intende usufruire dei servizi del Polo può rivolgersi presso i punti di accoglienza così individuati:

- Polo Frassoni, via Gorizia 2 – 23900 Lecco. Tel 0341.1880350 Fax 0341.1880360 – [frassoni@larcobaleno.coop](mailto:frassoni@larcobaleno.coop)
- Servizio Integrazione per la Domiciliarità del Comune di Lecco, presso la "Casa della solidarietà e della terza età", Corso Monte Santo n° 12 – 23900 Lecco Tel. 0341.481542 Fax 0341.258676 – [servizintegrati.domiciliarita@comune.lecco.it](mailto:servizintegrati.domiciliarita@comune.lecco.it)

Gli operatori preposti al settore accoglienza hanno il compito di:

- Consegnare la documentazione per l'istanza di valutazione e la segnalazione del MMG.
- Raccogliere la documentazione richiesta, verificarne la completezza dei dati, acquisire i documenti di identità ed eventuale documentazione sanitaria prodotta.
- Inviare all'équipe la documentazione raccolta, al fine di procedere alla valutazione multidimensionale.

L'équipe della valutazione si occupa di:

- Organizzare il primo incontro con i familiari/caregiver
- Raccogliere contestualmente i dati e le informazioni anamnestiche relative all'ambito sanitario e psicosociale.
- Definire il progetto individualizzato di presa in carico, sottoscritto dall'équipe e dal familiare/caregiver.
- Inviare all'ufficio preposto dell'ASST, la pratica avviata per la richiesta di erogazione del voucher

- Pianificare l'intervento definito sulla base delle valutazioni multidisciplinari e del primo progetto di presa in carico, individuando i servizi del Polo indicati a rispondere ai bisogni espressi.
- Monitorare l'andamento del progetto e individuare l'eventuale necessità di prosecuzione dello stesso, attraverso richiesta di rinnovo del voucher, qualora l'anziano ne fosse beneficiario.

### **Lo sportello per l'orientamento e l'ascolto**

E' presente all'interno del Polo uno **sportello per l'orientamento e l'ascolto** mirato alla prevenzione, all'accompagnamento, alla consulenza socio-sanitaria e al supporto psicologico per anziani e caregiver, che vivono in particolare il problema della demenza. Diventa fondamentale per i caregiver la necessità di: essere accompagnati nelle scelte che riguardano la cura del proprio familiare ammalato, di disporre di aiuti di qualità ed esperti, di supporto psicologico, di avere maggiori competenze e conoscenze, di socializzare e condividere gli elevati livelli di stress vissuti, di interventi di mediazione familiare.

Attraverso le consulenze fornite dallo sportello le famiglie possono trovare servizi e percorsi progettuali flessibili, personalizzati, ritagliati su misura sia per gli anziani che per caregiver con un'attenzione particolare agli aspetti economici, alle biografie personali e familiari e ai contesti di vita.

Obiettivo dello sportello infatti è attivare interventi:

- di orientamento,
- di valutazione approfondita della problematica in atto e del carico di cura,
- di accompagnamento alla scelta del percorso di cura adeguato,
- di consulenza medico-specialistica
- di supporto psicologico per anziani e caregiver.

Lo sportello vede l'integrazione con i servizi presenti sul territorio (Comuni – SID – ASST – ATS).

In collaborazione con le realtà associative del territorio si prevede la realizzazione di iniziative mirate alla promozione di una cultura dell'invecchiamento sano e attivo e all'accrescimento della consapevolezza delle potenzialità e alla rielaborazione dei vissuti per una ri-progettazione della fase di vita legata alla vecchiaia anche nel caso sia interessata da fragilità e patologie incipienti.

## **Centro diurno integrato (decreto n. 4119 del 11/05/2016)**

Nei locali a piano terra e al piano interrato del Centro Diurno Integrato (CDI) vi è la disponibilità fino ad un massimo di 40 posti su cui attivare interventi da realizzarsi in regime diurno, ampiamente flessibili e personalizzati, di tipo socio-sanitario, educativo e mediante progetti con terapie non farmacologiche, temporanei o continuativi in base al progetto personale e familiare.

Oltre ad interventi di tipo riabilitativo e di mantenimento specifico, si opera nell'ambito della conoscenza, della prevenzione e della sensibilizzazione alle tematiche legate alla demenza, per favorire la diagnosi tempestiva e l'abbattimento dello stigma e del tabù legati alla malattia.

### **Destinatari**

Persone con età pari o superiore a 65 anni, parzialmente autosufficienti, in fase di pre-diagnosi o con diagnosi di demenza di grado lieve-moderato. Insieme alla persona demente vi è una contestuale presa in carico anche del familiare e del caregiver.

### **Attività previste**

#### **Rivolte all'utente:**

Nei locali del piano terra e nella palestra del piano interrato del CDI sono garantiti interventi e prestazioni di tipo sociosanitario ed educativo in base al progetto personale e familiare. Si offrono interventi occupazionali individuali e/o di gruppo, di stimolazione cognitiva, terapeutici non farmacologici ed educativi-specialistici nell'ambito delle artiterapie (musicoterapia ed arteterapia). Si propongono attività ricreative e di socializzazione di gruppo, finalizzate alla rilevazione dei primi segnali di decadimento cognitivo per consentire una diagnosi tempestiva. A titolo di esempio, si segnalano, secondo le nuove linee di evidenza scientifica, l'offerta di attività fisica e di attenzione agli stili di vita, anche in collegamento o ad integrazione delle iniziative territoriali già esistenti.

#### **Rivolte al caregiver/rete familiare:**

Viene proposta periodicamente ai familiari la partecipazione a

**Gruppi "ABC", gruppi di auto-aiuto e di condivisione** ed elaborazione dei vissuti per caregiver. In collaborazione o ad integrazione di quanto previsto dalla programmazione territoriale e dagli enti locali (Comuni - ATS - ASST), si promuovono percorsi di formazione per caregiver finalizzati ad accrescere le competenze nella gestione al domicilio dell'anziano parzialmente o non autosufficiente.

## **I modelli principali cui si fa riferimento, Centri di Incontro Meeting Dem e Approccio Capacitante, sono rivolti a utente, familiare e a tutto il personale del Polo.**

Il modello del Centro di Incontro deriva dall'esperienza olandese dove i centri (Meeting Centers Support Programme) sono stati oggetto di studi ed hanno dimostrato di portare benefici al malato in termini di minori disturbi del comportamento, in particolare apatia e depressione, migliorare l'autostima e ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

Per i familiari è stata documentata una minor presenza di disturbi psicosomatici ed un minor carico assistenziale dopo 7 mesi di partecipazione.

All'interno del centro è presa in carico la coppia malatocaregiver. Al malato sono proposte attività ricreative, ludiche, artistiche, psicomotorie e di stimolazione cognitiva volte a supportare il soggetto in relazione alla diagnosi clinica e al contesto psicosociale; al caregiver al bisogno sono proposti percorsi educativi ed informativi, supporto psicologico individuale e in gruppo.

Viene dato anche ampio spazio al coinvolgimento della rete del volontariato, delle istituzioni locali, scuole e parrocchie.

Sono previsti incontri plenari con utenti e familiari a cadenza periodica con particolare attenzione al monitoraggio del gradimento da parte degli utenti oltre che incontri di staff.

**L'Approccio Capacitante** è volto a rispettare e valorizzare l'espressione delle competenze elementari di ogni singolo ospite, in particolare:

- la competenza a parlare, non solo in quanto utile alla comunicazione, ma anche come funzione puramente relazionale e conversazionale;
- la competenza a comunicare, valorizzando tanto gli aspetti verbali quanto quelli non verbali o paraverbali;
- la competenza emotiva, riconoscendo il legittimo bisogno di esprimere ogni tipo di emozione, positiva o negativa;
- la competenza a contrattare, con il rispetto e la seria presa in considerazione delle richieste, anche nei casi in cui non sia possibile o opportuno assecondarle;
- la competenza a decidere, garantendo l'effettività.

### **Prestazioni relative ad ogni attività offerta**

---

**Attività assistenziali** Supervisione/supporto attività di base (igiene, pasti...)  
Spostamenti assistiti

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Attività infermieristica</b>        | <p>Supervisione terapeutica</p> <p>Valutazione infermieristica</p> <p>Supporto o somministrazione delle terapie</p> <p>Interventi infermieristici</p> <p>Rilevazione parametri vitali</p> <p>Rapporti con i caregivers</p> <p>Rapporti MMG</p>   |
| <b>Attività Fisioterapica</b>          | <p>Valutazione fisioterapica</p> <p>interventi riabilitativi individuali e di gruppo</p> <p>Interventi di mantenimento individuali e di gruppo</p> <p>Valutazioni domiciliari ambientali e protesiche</p> <p>Ginnastica di gruppo</p>  |
| <b>Attività medica</b>                 | <p>Valutazioni sanitarie e test</p> <p>Consulenza utenti e famiglie</p> <p>Supervisione sanitaria</p> <p>Rapporti con MMG</p> <p>Rapporti con specialisti</p>  |
| <b>Attività animative ed educative</b> | <p>Interventi educativi individuali e di gruppo</p> <p>Attività animative</p> <p>Terapia occupazionale individuale e di gruppo</p> <p>Stimolazione cognitiva/riabilitazione individuale e di gruppo</p> <p>Musicoterapia individuale e di gruppo</p> <p>Arteterapia individuale e di gruppo</p> <p>Attività personalizzate mediante altre terapie non farmacologiche</p> <p><i>Counselling</i> individuale e familiare</p> |
| <b>Attività sociali</b>                | <p>Case management</p> <p>Mediazione familiare e di rete</p> <p>Rete e relazioni con i servizi territoriali</p> <p>Rete e relazione con servizi specialistici</p>  |

### **Giornata tipo**

Gli orari di apertura del Centro Diurno Integrato sono i seguenti:

- L'accoglienza degli ospiti è prevista tra le ore 8.30 e le ore 10.00.

- Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 vengono eseguiti i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche e gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli ospiti vengono coinvolti nelle attività previste sia di gruppo che individuali
- Ore 12.00 pranzo
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 gli ospiti che lo desiderano possono riposare nell'ambiente dedicato
- Dalle ore 14.30 alle 18.30 gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie o riabilitative proposte
- La merenda viene distribuita alle 16.00 circa
- Alle ore 19.00 cena su richiesta o per chi sceglie giornata con estensione oraria
- L'orario di chiusura è previsto per le ore 17.30

A prescindere dagli orari di apertura, gli utenti possono accedere e partecipare alle attività proposte, sulla base delle loro esigenze e del progetto individuale di riferimento.

**I servizi del CDI sono attivi da lunedì a domenica, tutto l'anno.**

### **Servizi residenziali**

Presso il Polo Frassoni, si promuove un'accoglienza residenziale di lungo periodo o di breve-media durata, rivolta a persone adulto-geriatriche, di norma ultra 65enni, sia singoli che in coppia. Sulla base della normativa attuale di riferimento, sono presenti due unità di offerta: **Alloggi Protetti per Anziani (APA) e Residenzialità Assistita.**

Sono ad oggi presenti in totale 19 alloggi protetti con caratteristiche di protezione socio-sanitaria per un totale di 24 posti letto così suddivisi:

| <b>Piano</b> | <b>Monocali</b> | <b>Bilocali</b> | <b>Trilocali</b> | <b>Tot posti letto</b> |
|--------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------------|
| <b>1°</b>    | 7               | 2               |                  | 11                     |
| <b>2°</b>    | 5               | 1               |                  | 7                      |
| <b>3°</b>    | 2               | 1               | 1                | 6                      |

### **Alloggi protetti per anziani**

Si tratta di soluzioni abitative ad organizzazione leggera, prioritariamente a valenza sociale, dove viene garantita in caso di necessità l'integrazione con la rete dei servizi di cure primarie e dei servizi sociali locali.

Per questa tipologia di alloggio, è previsto un monitoraggio sanitario leggero oltre a servizi, in base ai bisogni, di custode sociale, di prossimità, case-management, mediazione di rete, arricchimento relazionale e di sostegno globale alla fragilità in età senile.

La scelta per l'utilizzo di questo tipo di soluzioni è legata ad assenza o problematicità delle reti familiari e/o problemi abitativi preesistenti: residenza primaria mal localizzata, di dimensioni eccessive, degradata, presenza di barriere architettoniche importanti, non più sostenibile dal punto di vista economico. L'accoglienza in questa tipologia di alloggi è per lo più di lungo periodo.

### **Tipologia servizi e prestazioni:**

I servizi che sono garantiti agli ospiti di questi alloggi sono: la reperibilità 24h/custodia notturna, l'assistenza di base al bisogno, le pulizie delle parti comuni e dell'alloggio, la presenza diurna di un operatore socio-sanitario attivabile al bisogno, la supervisione sanitaria, la supervisione sociale e il case management.

Questo servizio opera in stretta integrazione con il Centro Diurno Integrato, al quale gli ospiti accolti possono essere iscritti usufruendo delle prestazioni e degli interventi sociosanitari in esso previsti.

### **Residenzialita' assistita**

Si tratta di una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone fragili, con limitazioni parziali dell'autonomia, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto familiare. Le motivazioni principali sono legate a difficoltà temporanee o persistenti nel lavoro di cura dei caregiver: necessità di riposo, malattie/difficoltà intervenienti, malattie e disabilità di altri familiari anziani.

Altre ragioni possono riguardare le necessità di riadattamento alla vita quotidiana successive a ricoveri ospedalieri o riabilitativi.

La misura intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché un adeguato sostegno alle autonomie residue.

### **Tipologia servizi e prestazioni:**

Vengono erogati servizi e prestazioni di carattere sociosanitario, definiti sulla base della valutazione multidimensionale del bisogno, aggiuntive a quelle previste dalla normativa per la struttura preposta all'accoglienza (Alloggi Protetti per Anziani).

I servizi che sono garantiti presso il Polo Frassoni sono: l'assistenza di base quotidiana, le pulizie dell'alloggio e delle parti comuni, il monitoraggio e la reperibilità infermieristica e la supervisione fisioterapica e sanitaria. Prevedono inoltre la presenza sulle 24 h. di un operatore a disposizione del servizio, la supervisione sociale ed educativa, il case management e la mediazione familiare e di rete. Complessivamente sono garantiti almeno 420 minuti di attività di supporto e assistenziali multi-professionali.

## **Principi e metodologie che orientano le scelte operative**

Tutti gli operatori del Polo Frassoni, oltre che sulle conoscenze di ordine tecnico-professionale, sono chiamati a fondare tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

**Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento consiste nello stimolo al mantenimento e al recupero delle abilità fisiche e psichiche e alla scoperta delle proprie potenzialità latenti.

**Stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe,** evitando per quanto possibile di imporre programmi standard, ma cercando di soddisfare le richieste, per consentire una partecipazione attiva alla propria esistenza.

**Procedere attraverso Piani Individualizzati (PI)** per favorire una visione completa e personale di ogni singolo anziano senza adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

**Considerare il Polo come un sistema aperto,** mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale locale.

**Operare attraverso un lavoro di équipe:** la collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione del servizio è alla base di un intervento di qualità elevata.

La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità di interagire correttamente e di partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare.

## **INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI**

### **Come raggiungere il polo**

#### **In auto**

Da Milano/Como: S.S. 36 – direzione Valsassina – Ospedale “A. Manzoni”. Prima uscita, seguire le indicazioni per Pronto Soccorso. Usciti dal tunnel proseguire su via dell'Eremo. Continuare lungo viale Redipuglia e a seguire, viale Montegrappa. Procedere sempre dritto su viale Tonale, continuare su viale Adamello. Procedere dritto su via Oslavia e girare a sinistra in via Gorizia.

Da Bergamo: S.S.639 Lecco – Bergamo – Direzione Lecco, seguire indicazioni Ospedale “A. Manzoni”, Pronto Soccorso. Alla rotonda prima dell'uscita per il pronto Soccorso, girare a sinistra in via dell'Eremo. Continuare lungo viale Redipuglia e a seguire, viale Montegrappa. Procedere sempre dritto su viale Tonale, continuare su viale Adamello.

Procedere dritto su via Oslavia e girare a sinistra in via Gorizia. Dalla Valsassina: SP62 o S.S. 36 direzione Lecco seguire indicazioni Ospedale “A. Manzoni”, Pronto Soccorso. Usciti dal tunnel proseguire su Via dell'Eremo. Continuare lungo viale Redipuglia e a seguire,

Viale Montegrappa. Procedere sempre dritto su Viale Tonale, continuare su Viale Adamello. Procedere dritto su via Oslavia e girare a sinistra in Via Gorizia.

Da Sondrio: SS 36 – Direzione Colico-Lecco, ultima uscita per

Lecco Centro. All'uscita del tunnel, proseguire lungo via XI

Febbraio, superare la rotonda imboccando via Papa Giovanni XXIII. Arrivati alla rotonda, proseguire in via Pasubio. Al semaforo girare a destra in via Milazzo e proseguire in via Gorizia.

### **Con i mezzi pubblici**

Stazione FS Lecco – Autobus n° 8 per Germanedo – Rancio, fermata Seminario.

Oppure autobus n° 2 circolare sinistra, fermata Seminario. Oppure autobus n° 3 circolare destra, fermata Seminario.

### **Richiesta di informazioni**

L'ospite o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente al Polo per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, agli orari di apertura, ai documenti e alle procedure che consentono la fruizione degli interventi, ed eventualmente ritirare la modulistica relativa.

E' possibile visionare un tour fotografico degli ambienti dal sito <https://larcobaleno.coop/centro-anziani-polo-frassoni-lecco/>

### **Criteri di presa in carico e dimissioni dell'utente**

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Società e l'utente è regolato dal **contratto per le diverse tipologie di servizi previsti**.

Inizia con l'accettazione della richiesta dell'utente/famiglia da parte della Direzione e termina nei seguenti casi:

La Società ha la facoltà di recedere dal contratto per:

- mancato pagamento della quota, in tutto o in parte, per due mensilità anche non consecutive;
- qualora le condizioni psico-fisiche dell'utente o il suo comportamento o quello dei suoi familiari, parenti o aventi causa, dovessero rendere inidoneo e/o inopportuno e/o sconveniente la prosecuzione delle erogazioni delle prestazioni, secondo quanto stabilito dall'insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario.

Il Contraente/utente avrà facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, previo inoltro di formale comunicazione scritta della propria determinazione alla società.

In particolare, per i **servizi residenziali**, qualora la dimissione volontaria avvenga entro i primi 30 giorni dell'ospitalità, la somma da corrispondere sarà pari ad una mensilità salva l'ipotesi di decesso e di ricovero ospedaliero senza conservazione del posto letto. A partire dal secondo mese di degenza, il recesso dovrà essere comunicato per iscritto mediante la compilazione dell'apposito modulo, con preavviso di almeno 10 giorni. In difetto di preavviso o in mancanza di idoneo preavviso scritto, il Contraente/utente sarà tenuto a corrispondere alla società il saldo della quota giornaliera relativa alle giornate mancanti al termine suddetto.

## Costo dei servizi a carico dell'utente/famiglia

### Servizi residenziali

| <b>ALLOGGI PROTETTI ANZIANI</b> | Costo giornaliero |
|---------------------------------|-------------------|
| MONOLOCALE (1 posto letto)      | €. 42.00          |
| BILOCALE (2 posti letto)        | €. 37.00          |

| <b>RESIDENZIALITA' ASSISTITA</b> | Costo giornaliero |
|----------------------------------|-------------------|
| MONOLOCALE (1 posto letto)       | €. 54.50          |
| BILOCALE (2 posti letto)         | €. 49.00          |

### Servizi aggiuntivi non compresi nella quota

- giornata alimentare completa
- servizio lavanderia degli indumenti personali dell'utente
- servizi integrativi diurni
- altre prestazioni da erogarsi previa quantificazione a accettazione

|                                    | Costo giornaliero |
|------------------------------------|-------------------|
| Giornata alimentare completa       | €. 12.50          |
| Solo pranzo                        | €. 6.50           |
| Solo cena                          | €. 6.50           |
| Servizio lavanderia                | €. 1.00           |
|                                    | Costo mensile     |
| Servizi integrativi diurni solo RA | €. 660.00         |

Alla quota giornaliera complessiva della **Residenzialità Assistita**, calcolata al lordo di IVA 5%, risultante dal modulo "Preventivo" allegato al contratto, va sottratta la quota del voucher erogato da ATS, pari a **€ 22,00**. Qualora il voucher non venisse riconosciuto per mancanza dei requisiti ovvero non venisse richiesto dall'utente, le prestazioni di cui sopra verranno applicate al costo pieno.

La quota comprende le prestazioni precedentemente descritte per il servizio.

### **Centro diurno integrato (CDI)**

Il Polo Frassoni ha una capacità ricettiva di 40 posti di cui 18 accreditati.

Gli ospiti potranno essere iscritti al CDI in regime di autorizzazione al funzionamento o di accreditamento. Possono frequentare il CDI gli utenti provenienti dal loro domicilio e gli ospiti residenti nel Centro nell'UdO APA.

Il CDI è aperto da lunedì a domenica dalle ore 8:30 alle ore 17:30

| <b>DESCRIZIONE INTERVENTI</b>                      |             | <b>COSTO</b> |
|--|-------------|--------------|
| Giornata intera 8:30 – 17:30                       | prestazione | € 35,00      |
| Mezza giornata minimo 6 ore                        | prestazione | € 30,00      |
| Giornata intera con estensione oraria 8:30 – 20.00 | prestazione | € 48,00      |
| TARIFFA GIORNATA OSPITI APA                        | prestazione | € 26,00      |

*La quota, indicata al lordo IVA, comprende le prestazioni precedentemente elencate per il servizio e il costo del pasto giornaliero.*

| <b>COSTI NON COMPRESI NELLA RETTA</b>                                       |               | <b>COSTO</b> |
|---|---------------|--------------|
| PASTO AGGIUNTIVO (serale in caso di necessità e preventivamente concordato) | prestazione   | € 6,50       |
| Servizio lavanderia (su richiesta)  | giornaliero   | € 1,00       |
| Parrucchiere, estetista (su richiesta)                                      | vedi allegato |              |
| DOCCIA OCCASIONALE (per frequenze inferiori ai 3 giorni)                    | prestazione   | € 10,00      |
| DOCCIA SETTIMANALE (per frequenze inferiori ai 3 giorni)                    | mensile       | € 30,00      |

*La quota, indicata al lordo IVA, comprende le prestazioni precedentemente elencate per il servizio e il costo del pasto giornaliero.*

## **Liste d'attesa**

Le persone interessate possono presentare domanda presso:

- Polo Frassoni, via Gorizia 2 – 23900 Lecco. Tel 0341.1880350 Fax 0341.1880360 – frassoni@larcobaleno.coop
- Servizio Integrazione per la Domiciliarità del Comune di Lecco, presso la "Casa della solidarietà e della terza età", Corso Monte Santo n° 12 – 23900 Lecco Tel. 0341.481542 Fax 0341.258676 –servizintegriati.domiciliarita@comune.lecco.it

L'orario di apertura dei punti di accoglienza sopra citati è dalle 8,30 alle 16,00.

La domanda presentata dalla famiglia interessata a usufruire del servizio, in conformità con la normativa vigente, viene presa in carico dall'équipe del filtro ed evasa con l'attivazione degli interventi previsti dal piano, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione stessa. Qualora venisse considerato utile ai fini dell'attuazione del progetto individuale l'accesso alle prestazioni fornite dal POLO, in base alla disponibilità di posti all'interno del servizio, l'ospite verrà coinvolto nelle attività individuate. Se non vi è disponibilità di posti, la domanda verrà inserita in ordine cronologico di presentazione nella relativa lista d'attesa.

## **Strumenti e modalità per la tutela dei diritti degli assistiti**

### **Principi Fondamentali**

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni dei servizi prestati, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'uguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

#### **Imparzialità**

I servizi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento

irregolare o di interruzione del servizio i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Va sempre tenuto in considerazione il diritto di scelta dell'utente. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il servizio è organizzato.

### **Partecipazione**

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

I servizi acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I servizi adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Gestione segnalazioni reclami e disservizi**

Il Polo Frassoni garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

L'ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Inviando lettera in carta semplice presso la direzione del Polo, Via Gorizia, 2 - 23900 Lecco
- Tramite colloquio con il Coordinatore del Servizio.
- Tramite la compilazione dell'apposito modulo allegato da consegnare al Coordinatore del Servizio.

La Direzione provvede a dare all'ospite o a un suo familiare risposta entro trenta giorni per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, la Direzione raccoglie informazioni in merito e si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. L'ospite o il familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo.

## **Dimissioni o trasferimenti ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure**

La permanenza dell'utente all'interno dei servizi del Polo è definita in base ai contenuti del Progetto Individualizzato, che rappresenta il percorso di opportunità, stimoli e risorse che viene offerto all'utente per poter arrivare al raggiungimento degli obiettivi. Sulla base delle rivalutazioni periodiche/straordinarie del progetto, l'équipe multidisciplinare definisce l'appropriatezza del servizio, offerto in relazione al percorso e alle condizioni globali dell'utente. Qualora l'équipe individuasse nuovi bisogni e la necessità di adeguare la risposta progettuale, metterà in atto un percorso di trasferimento sia interno ai servizi del Polo, che esterno, secondo il criterio della continuità assistenziale.

### **Trasferimenti interni al Polo**

Nel caso in cui all'interno del periodo di frequenza del servizio si manifestasse la necessità/occasione di trasferimento dell'ospite da un servizio all'altro del Polo, il medico compila una relazione che rilevi le condizioni generali dell'ospite e la motivazione alla proposta di trasferimento, che raccolga le informazioni legate alla gestione complessiva (sanitaria/assistenziale/relazionale), al fine di consentire la prosecuzione della progettualità in atto.

### **Trasferimenti esterni nell'ambito della rete dei soggetti gestori**

Nel caso in cui all'interno del periodo di frequenza del servizio si manifestasse la necessità di trasferimento dell'ospite da un servizio del Polo ad un altro servizio della rete dei soggetti gestori, il medico compila una relazione che rilevi le condizioni generali dell'ospite e la motivazione alla proposta di trasferimento e prende contatti con la struttura individuata.

### **Trasferimenti esterni nell'ambito della rete territoriale**

Trasferimenti presso l'Ospedale: il medico, in situazione di emergenza/urgenza occorse durante la frequentazione del Polo Frassoni, può disporre il trasferimento dell'utente presso l'Ospedale.

Il medico procederà analogamente a quanto descritto rispetto al trasferimento presso altro servizio interno alla rete dei soggetti gestori, anche in caso di trasferimento presso altre strutture territoriali. Nella relazione di dimissione viene descritta una sintesi dettagliata relativa al percorso complessivo di cura attuato presso il Polo e riportati gli aspetti sanitari e assistenziali da tenere in considerazione, eventuali suggerimenti e indicazioni di intervento per favorire la continuità assistenziale presso eventuale altra struttura di ricezione e/o al domicilio. Tale relazione è indirizzata ai famigliari che la inoltrano al Medico di Medicina Generale, con la disponibilità a fornire informazioni aggiuntive qualora ne venisse fatta richiesta, anche successivamente alla dimissione.

### **Detrazioni fiscali**

Viene rilasciata dall'ufficio amministrativo della società la certificazione ai fini fiscali per la detrazione delle spese sanitarie entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

### **Accesso agli atti sanitari**

Gli ospiti e i loro tutori o amministratori di sostegno possono richiedere copia della documentazione sanitaria prodotta dal Polo Frassoni nel periodo di presa in carico. La documentazione viene conservata dalla società per 10 anni. E' necessario inviare una richiesta scritta al Legale Rappresentante della società che può essere consegnata al Coordinatore del Servizio. La società, entro 10 giorni dalla richiesta, rilascerà, dietro pagamento di € 0,10 a foglio, gli atti richiesti, consegnando un modulo che dovrà essere sottoscritto dal richiedente in qualità di ricevuta formale.

### **Urna per i consigli**

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli utenti viene istituita un'urna nella quale gli ospiti e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate dalla direzione del servizio.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione utenti/familiari**

Viene prevista la distribuzione annuale agli anziani che usufruiscono dei servizi del Polo e ai loro familiari di un questionario sulla soddisfazione riguardo ai servizi offerti, al fine di incontrare meglio i bisogni reali e verificare la qualità del servizio reso. Al termine della elaborazione dei dati, i famigliari vengono invitati ad un incontro in cui vi è la presentazione dei risultati dei questionari e la possibilità di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione operatori**

Viene proposto un questionario di valutazione sulla soddisfazione degli operatori per quanto riguarda l'organizzazione del servizio, la qualità del lavoro e la gestione dei rapporti. E' compito del coordinatore del Servizio elaborare a sua volta i questionari ricevuti e confrontarsi con i membri della Direzione, al fine di procedere ad un'analisi funzionale all'adozione delle eventuali azioni di miglioramento.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Tutti gli operatori e i volontari sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica.

## **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione, oltre alla colazione e alla merenda preparati nei locali adibiti a cucina, prevede la somministrazione del pranzo e, qualora previsto il prolungamento dell'orario, la cena.

La fornitura dei pasti è gestita da una società esterna

I ménu sono esposti in modo da essere ben visibili agli ospiti e sono conformi alle direttive igienico – sanitarie.

## **Custodia dei beni personali**

La direzione del Polo Frassoni garantisce la custodia dei beni personali e degli averi degli utenti ai sensi degli artt.1783 e 1786 c.c., nonché di eventuali valori o preziosi qualora consegnati appositamente al Coordinatore del Polo Frassoni, per tutta la loro permanenza presso il Centro.

## **Allegati:**

1. scheda sanitaria
2. istanza valutazione (per Residenzialità Assistita)
3. modulo consenso al trattamento dei dati sensibili famigliari/utenti
4. modulo reclami disservizi/suggerimenti
5. questionario soddisfazione famiglie/utenti
6. listino prezzi parrucchiere/estetista
7. menù tipo
8. modulo presa visione alla carta dei servizi/inserimenti modifiche
9. carta diritti anziano
10. regolamento per l'accesso di animali d'affezione



**L'ARCOBALENO**

Società **Cooperativa** Sociale Onlus

Piazza Padre Cristoforo, 7  
23900 Lecco  
0341 350838



L'Arcobaleno Cooperativa Sociale Onlus

**[www.larcobaleno.coop](http://www.larcobaleno.coop)**

**[info@larcobaleno.coop](mailto:info@larcobaleno.coop)**