



**L'ARCOBALENO**

Società Cooperativa Sociale Onlus

CENTRO POLIFUNZIONALE | **POLO FRASSONI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

21 Marzo 2025

Gentilissima/o ospite, Gentile caregiver,

l'opuscolo informativo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi del Polo Frassoni di Lecco.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il Centro si propone, per rispondere al meglio alle esigenze delle persone anziane e di chi è loro vicino.

La Carta dei Servizi è un documento aperto agli aggiornamenti che scaturiscono dall'esperienza concreta e dai suggerimenti di operatori, ospiti e caregiver.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi. Il suo contributo è importante per il lavoro che viene svolto quotidianamente, per migliorare la qualità del centro e il benessere degli anziani accolti.

La Presidente della Cooperativa L'Arcobaleno  
*Désirée Bonacina*

## INDICE

Presentazione della Cooperativa	4
Finalità e destinatari del Polo Frassoni	4
Il ruolo del Comune di Lecco	5
Servizi di accoglienza	5
Il Centro diurno integrato	6
I Servizi residenziali	13
Modalità in uso in tutte le unità di offerta del Centro	19
Principi e metodologie che orientano le scelte operative	21
Strumenti e modalità a tutela dei diritti degli assistiti	21
Richiesta di informazione	23
Come raggiungere il Polo	23

## **Presentazione della Cooperativa**

La Società Cooperativa Sociale ONLUS "L'ARCOBALENO", è promossa nell'ambito delle attività della Fondazione Caritas Ambrosiana con lo scopo di sviluppare e gestire, con particolare riferimento alla zona pastorale di Lecco e in stretta collaborazione con la Caritas Zonale, i servizi socio-sanitario-educativi promossi dalla stessa in attuazione dei propri obiettivi statutari.

La Cooperativa, senza finalità di lucro, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e sociale in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli attraverso la gestione di servizi socio-sanitario-educativi a favore di soggetti in difficoltà, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza.

Nell'ambito di questo scopo la Cooperativa si propone di promuovere presso le comunità civili ed ecclesiali gli interventi di risposta al bisogno, la loro integrazione con le strutture del territorio, la loro interazione con le comunità per un'effettiva integrazione dei soggetti, la loro funzione di sensibilizzazione e di ricerca di modelli di intervento innovativi e sperimentali, per rispondere in maniera adeguata e significativa alle diverse forme di povertà manifestate.

La Cooperativa L'ARCOBALENO ha la sede amministrativa in Viale Filippo Turati n. 117 a Lecco - Tel. 0341.350838.

## **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.

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

- Cittadinanza

## **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 unità d'offerta mediante il monitoraggio continuativo sull'andamento gestionale delle attività previste nel progetto. Inoltre, è assidua la collaborazione tra i servizi dedicati del Comune e il Polo Frassoni.

## **Servizi di accoglienza**

### **Attività di orientamento e modalità di accesso ai servizi**

Per accedere ai servizi offerti dal Polo Frassoni, i cittadini che presentano domanda, vengono accolti dall'equipe valutativa che ha il compito, una volta presa visione della documentazione, 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 attraverso l'attivazione di interventi al domicilio 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 una presa in carico di tipo residenziale, l'utente viene orientato verso gli alloggi protetti interni al Polo Frassoni.

Qualora la situazione necessitasse di una struttura di maggior protezione, l'utente e la sua famiglia verranno riorientati presso le RSA del territorio.

Verso i nuclei familiari o singoli componenti per i quali emergono, in sede di valutazione, carichi di cura elevati e stress vengono proposti interventi di supporto individuali e di gruppo.

### **Filtro e valutazione**

L'accesso alle unità di offerta semiresidenziali e residenziali avviene attraverso il servizio di filtro del Polo Frassoni, che 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.

# Il Centro Diurno Integrato (CDI)

## Premessa

Il Centro Diurno Integrato si rivolge ad anziani che vivono una condizione di solitudine, di disagio e di fragilità e a familiari che necessitano di un sostegno al carico assistenziale.

Il carattere semi-residenziale del Centro consente all'anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle sue esigenze, offrendo al tempo stesso un supporto alla sua famiglia.

È una struttura destinata a fornire un servizio di accoglienza, assistenza di base e sanitaria a persone anziane che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune attività della vita quotidiana in relazione a un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e cognitiva. Si colloca all'interno di una rete di servizi per anziani; ha pertanto come interlocutori tutti coloro che partecipano al mantenimento del benessere dell'anziano: i familiari, i volontari, le associazioni, il medico di medicina generale, i servizi sociali comunali, i servizi sanitari dell'ATS di appartenenza (ospedale, ambulatori, servizi domiciliari).

## Obiettivi

Il CDI del Polo Frassoni si è da sempre caratterizzato per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell'anziano e dei suoi bisogni.

Da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all'anziano e di mantenere le capacità residue e l'autonomia; dall'altro si lavora attraverso l'ascolto, il rispetto della persona nella sua interezza, l'attenzione a sostenere rapporti nuovi positivi e stimolanti, l'analisi dei bisogni, il rapporto con la rete di sostegno intorno alla persona anziana.

Strutturato per accogliere persone con autonomia ridotta, comunque in grado di sostenere uno spostamento quotidiano, il Centro si propone come:

- luogo stimolante dove trascorrere la giornata partecipando ad attività in compagnia di altre persone;
- sostegno temporaneo o permanente a famiglie che gestiscano un proprio congiunto non autosufficiente e che non intendano affidarlo a strutture residenziali per un ricovero di tipo permanente;
- struttura intermedia nel processo di dimissione dell'anziano ricoverato in strutture protette di pronto intervento e ricovero temporaneo, per garantire un più graduale e sicuro reinserimento al domicilio;
- luogo di attività di stimolazione fisica e mentale, per anziani con ridotte capacità.

Il CDI si caratterizza per un'offerta di attività differenziate in grado di rispondere alla complessità dei bisogni. Gli anziani partecipano con la massima libertà alle attività proposte e sono coinvolti nella gestione di alcuni momenti comunitari.

La frequenza può differenziarsi secondo le necessità, compatibilmente con il buon funzionamento del servizio.

Il CDI ha una capacità ricettiva di 40 posti, tutti accreditati e di cui 33 a contratto.

### **Apertura Centro Diurno**

Il Centro Diurno è aperto tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 20.00 per tutto l'arco dell'anno, compresi i giorni festivi infrasettimanali.

È possibile frequentare il Centro diversificando la scelta, a seconda delle esigenze della famiglia e dell'ospite:

- Giornata intera: dalle ore 8.30 alle ore 17.30
- Mezza giornata: almeno 6 ore modulabili all'interno della giornata
- Tempo prolungato: dalle 8.30 alle 20.00

È inoltre possibile concordare il numero dei giorni di frequenza, sulla base della disponibilità di posto.

### **Modalità di ammissione**

Dalle 9.00 alle 17.00 da lunedì a venerdì è possibile chiedere (sia telefonicamente al numero 0341/1880350, sia direttamente presso il Centro) informazioni al personale (in particolare all'assistente sociale del centro) che provvederà a consegnare:

- Carta dei Servizi
- Scheda Sanitaria

È possibile effettuare una visita conoscitiva degli ambienti del Centro stesso, con il coordinatore o l'assistente sociale, previo appuntamento.

### **Accoglienza e presa in carico**

Il processo di accoglienza comprende le seguenti fasi:

- colloquio conoscitivo, in presenza o da remoto, nel quale si raccolgono le prime informazioni sull'ospite e viene illustrato il centro e le sue attività;
- colloquio di idoneità alla presenza del personale sanitario del centro. Viene chiesto ai familiari di portare al colloquio i documenti sanitari di cui dispongono (cartelle cliniche, visite mediche specialistiche, recenti esami specialistici, terapia

in atto a domicilio, ecc.). Nel corso del colloquio vengono visionati i documenti, sono evidenziate tutte le informazioni necessarie alla frequenza (procedure medico-sanitarie, informazioni in merito all'assistenza di base, pratiche amministrative) e vengono stabiliti data e ora dell'ingresso (qualora ci fossero disponibilità immediate). Si precisa che nel caso una persona non confermi la volontà di frequentare il centro, a seguito della visita di idoneità, deve sostenere il costo della visita stessa pari a 100,00 euro;

- comunicazione della data di ingresso o inserimento del nominativo nella lista d'attesa gestita dal Coordinatore. Periodicamente, le persone inserite in lista d'attesa vengono contattate telefonicamente dal Coordinatore per un aggiornamento rispetto alle condizioni di salute e alla posizione in lista d'attesa.

Particolare attenzione è posta alla gradualità dell'inserimento nel gruppo anziani presente e al coinvolgimento nelle attività.

Le prime settimane di frequenza sono dedicate all'osservazione e alla somministrazione dei test in uso da parte dell'équipe del Centro, finalizzati alla conferma dell'idoneità e dell'appropriatezza della presa in carico.

A seguito del primo periodo viene redatto il Progetto Individuale.

### **Gestione lista d'attesa**

La lista d'attesa ha carattere:

- aperto, ovvero senza termine di scadenza;
- mobile, con l'inserimento di nuove richieste o con la modifica/eliminazione di quelle esistenti (ad esempio: stato di maggiore necessità, altra scelta familiare);
- cronologico, gestite in ordine temporale. Tuttavia si tiene conto dell'eventuale stato di emergenza "sociale e/o assistenziale.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto il coordinatore/assistente sociale contatta telefonicamente gli interessati, per fissare la data di inizio e le modalità della frequenza.

### **Dimissioni**

La dimissione può avvenire:

- su richiesta della famiglia: in questo caso la rinuncia al posto deve essere comunicata per iscritto dalla famiglia almeno 7 giorni prima;

- per incongruità della condizione della persona rispetto al servizio proposto (peggioramento dello stato funzionale, comparsa di disturbi del comportamento non compatibili con la frequenza del Centro);
- per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal “Contratto di accoglienza” sottoscritto.

In caso di dimissione da parte dell’Ente gestore, questi provvederà ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta previsti dalla normativa vigente.

Al momento della dimissione il Medico del Centro redige la lettera di dimissione e vengono consegnate all’anziano e alla sua famiglia:

- la lettera di dimissione;
- i farmaci personali;
- gli effetti personali.

Al momento della dimissione, o comunque in qualsiasi altro momento nel corso della frequenza, l’Ospite, il Garante e/o le persone indicate nella “Lettera di consenso al trattamento dei dati” sottoscritta all’ingresso possono richiedere, attraverso richiesta scritta, copia del FASAS o di alcune sue sezioni. La Direzione del Centro si impegna a darne copia gratuitamente entro dieci giorni lavorativi.

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze ed imprevisti, qualora la persona di riferimento/garante non fosse presente o non si rendesse disponibile.

## **La giornata tipo**

La giornata al Centro si svolge indicativamente secondo questi momenti:

- l’orario di ingresso è previsto dalle ore 8.30 alle 9.30;
- fino alle ore 10.00 si procede all’accoglienza e vengono servite delle bevande nella sala polifunzionale;
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00 gli ospiti vengono coinvolti nelle attività programmate: animate, anche con il supporto di volontari e tirocinanti se presenti, e/o motorie. Inoltre vengono eseguiti gli interventi infermieristici, fisioterapici e assistenziali previsti;
- ore 12.00 pranzo;
- dalle ore 13.00 alle ore 15.00 gli ospiti che lo desiderano possono riposare;
- dalle ore 14.00 alle 18.45 gli ospiti vengono coinvolti nelle attività programmate: animate, anche con il supporto di volontari e tirocinanti se presenti, e/o motorie.

Inoltre, vengono eseguiti gli interventi infermieristici, fisioterapici e assistenziali previsti;

- la merenda viene servita alle 16.00 circa;
- la cena è prevista per le ore 19.00 circa;
- il Centro Diurno chiude alle 20.00.

## **I servizi offerti**

Ogni giorno il Centro offre numerosi servizi ed attività diversificate:

### Animazione

L'attività di animazione è organizzata tenendo conto delle caratteristiche personali e degli interessi degli ospiti, coinvolgendo anche i familiari nelle proposte educative.

L'obiettivo, infatti, è quello di fornire delle risposte concrete ai bisogni ed alle necessità degli ospiti e, contemporaneamente, far sentire ospiti e familiari parte integrante di un progetto.

Lo scopo del servizio, oltre al semplice intrattenimento, è quello di contenere il rallentamento psico-fisico degli ospiti e di limitare la tendenza all'isolamento sociale, cercando di migliorare la qualità di vita di ogni ospite.

Successivamente all'ingresso, per ogni ospite viene predisposto e realizzato dall'equipe del CDI un Progetto individuale, nel quale vengono indicati obiettivi e tempi di realizzazione. Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'equipe in base alle condizioni dell'ospite: eventuali cambiamenti vengono condivisi con l'ospite ed i suoi familiari.

L'attività di animazione e di socializzazione prevede interventi di gruppo o individuali (attività occupazionali e per la mente, laboratori, giochi, letture, musica, etc.), per mantenere le competenze cognitive e fisiche e trascorrere positivamente la giornata.

### Fisioterapia

L'attività comprende l'insieme degli interventi volti a mantenere le competenze motorie presenti o a migliorare il recupero funzionale, se possibile. Svolge, quindi, un ruolo anche preventivo. In particolare vengono svolti esercizi volti al miglioramento e al mantenimento della mobilità articolare, a rinforzare la muscolatura, a migliorare la resistenza fisica e a migliorare la coordinazione.

La fisioterapista svolge anche una funzione di supporto e consulenza al personale allo scopo di migliorare la postura e il movimento degli ospiti, garantendone la sicurezza.

### Servizi alla persona

Il personale socio-sanitario del Centro si occupa, inoltre, di offrire agli ospiti:

- servizi di assistenza di base: supporto e supervisione nelle attività della vita quotidiana, nell’assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e nell’igiene della persona, bagno assistito, assistenza motoria, supporto negli interventi sanitari e al servizio di animazione, sorveglianza;
- servizi sanitari: valutazione medica periodica, contatti con la famiglia e i medici di medicina generale, somministrazione farmaci, controllo periodico dei parametri vitali (quali ad esempio peso, pressione, glicemia, etc.), medicazioni;
- servizio di sostegno alla famiglia: è possibile richiedere il supporto dell’Assistente Sociale che offre servizi di segretariato sociale (ad esempio per le pratiche di accompagnamento, per la richiesta di presidi e ausili, etc.) e di counseling.

### Ristorazione

Colazione e merenda vengono preparate presso il centro.

La fornitura dei pasti è gestita da una società esterna (il menu-tipo settimanale è allegato alla presente Carta dei Servizi).

I menu sono esposti in modo da essere ben visibili agli ospiti e sono conformi alle indicazioni del servizio competente di ATS Brianza.

### Servizi accessori

Il CDI mette a disposizione dei propri ospiti servizi accessori quali parrucchiere uomo/donna, manicure, pedicure, a tariffe concordate e agevolate.

### **Protocolli e procedure per la gestione dell’assistenza e degli eventi critici**

I servizi di assistenza e di gestione degli eventi critici sono gestiti sulla base di specifici protocolli e procedure così come previsto dalle normative vigenti.

I documenti sono messi a disposizione di tutti gli operatori e sono modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.

### **Il personale**

L’équipe del CDI è formata dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Medico
- ASA/OSS
- Infermiere
- Fisioterapista
- Educatore/Animatore
- Assistente Sociale

L'équipe definisce gli interventi da erogare per ogni anziano tramite l'elaborazione del Progetto Individuale, redatto all'ingresso e revisionato periodicamente. Il Progetto viene condiviso con i familiari e l'anziano, se possibile.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con cognome, nome, qualifica e foto. Il cartellino deve essere messo in posizione ben visibile, al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali che operano nel Centro.

## I volontari

Al Centro sono presenti anche volontari che affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti.

Per questo i volontari:

- Vengono selezionati con attenzione tramite colloquio con il Coordinatore;
- Partecipano a proposte formative periodiche;
- Sono supervisionati dal Coordinatore, in collaborazione con l'educatore.

## Custodia dei beni

L'Ente provvede, ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c., per i beni dell'ospite consegnati in custodia, per il periodo di permanenza dello stesso. Si suggerisce tuttavia di non affidare alla custodia del centro oggetti di valore e se necessario di consegnarli nelle mani di un operatore.

Si declina ogni responsabilità relativamente a protesi dentarie, protesi acustiche e di altro tipo e ausili personali degli ospiti del centro.

## Rette

DESCRIZIONE INTERVENTI	COSTO
Giornata intera 8:30 – 17:30	€ 35,00
Mezza giornata minimo 6 ore	€ 30,00
Tempo prolungato fino alle 20.00	€ 48,00
TARIFFA GIORNATA OSPITI APA	€ 26,00

*La quota, indicata al lordo IVA, comprende il costo del pasto (pranzo e cena in caso di frequenza fino alle 20.00)*

## Detrazioni fiscali

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

## I servizi residenziali

Presso il Polo Frassoni, si promuove un'accoglienza residenziale di lungo periodo o di breve-media durata, rivolta a persone anziane, di norma ultra 65enni, sia singoli che in coppia.

Sono presenti 19 alloggi protetti per un totale di 24 posti letto così suddivisi:

Piano	Monolocali	Bilocali	Trilocali	Tot posti letto
1°	7	2		11
2°	5	1		7
3°	2	1	1	6

È possibile attivare il voucher della Misura Residenzialità Assistita.

### 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.

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.

### 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.

### RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

Regione Lombardia con la DGR 2942/2014 e successiva 7769/2018 ha dato continuità alla misura "Residenzialità leggera", introdotta dalla DGR 856/2013 e finalizzata ad assicurare interventi sociosanitari a persone in condizioni di fragilità che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione sociosanitaria.

Si tratta quindi di una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone anziane fragili, residenti in Lombardia, con limitazioni parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee.

In un'ottica preventiva intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita di relazione, nonché l'adeguato sostegno delle autonomie residue.

Il voucher “Residenzialità assistita” è un pacchetto di prestazioni e interventi sociosanitari, che viene consegnato al destinatario della misura ed è spendibile presso un Ente gestore accreditato (l'elenco è disponibile on-line sui siti istituzionali della ATS o presso le ASST di riferimento).

In seguito alla valutazione eseguita dagli uffici della ASST, ad ogni persona beneficiaria della misura viene riconosciuto un voucher giornaliero del valore di € 22,00 per l'acquisto di prestazioni sociosanitarie per le quali l'ente gestore garantisce uno standard di 420 minuti settimanali.

Le **figure professionali** previste dalla misura sono:

- ASA/OSS
- Infermiere
- Educatore/Animatore/Terapista occupazionale/Assistente Sociale/Psicologo
- Terapista della riabilitazione/Laureato in Scienze motorie
- Medico

La persona beneficiaria della Misura mantiene il proprio MMG.

I **destinatari** della misura “Residenzialità assistita” sono:

- Anziani fragili residenti in Regione Lombardia al proprio domicilio;
- Anziani di norma di età pari o superiore ai 65 anni e caratterizzati da una situazione di fragilità/parziale autosufficienza
  - La persona interessata alla misura deve presentare domanda alla ASST di residenza.
  - La ASST esegue la valutazione di primo livello attraverso la “*Scheda sociale*” per verificare la presenza di vulnerabilità sociale. Il punteggio da ottenere nella “*Scheda sociale*” per poter accedere alla misura deve essere pari o superiore a 25 punti.
  - Se si ottiene il punteggio di 25 o più, si passa alla valutazione di secondo livello finalizzata a rilevare la natura sociosanitaria del bisogno. Questa seconda valutazione viene fatta attraverso la somministrazione di due scale:
    - CDR con punteggio non superiore a 1
    - Barthel modificato con punteggio  $\geq 60$

**L'accesso** alla misura (e tutti gli interventi che ne derivano) non comporta nessun onere a carico dell'utente. Nel caso di attivazione di ADI (ad eccezione di quella prestazionale e Cure Palliative Domiciliari), la misura deve essere sospesa.

La misura è **incompatibile** per le persone che si trovano nelle seguenti condizioni:

- impossibilità alla deambulazione o allettamento;
- demenza moderata o severa;
- grave instabilità clinica, meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata;
- disturbi psichiatrici e/o comportamentali e/o di dipendenza in fase attiva;
- utilizzo di altre unità d'offerta della rete socio-sanitaria, ad es. CDI o ADI, ad esclusione di ADI prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.), di altre prestazioni in regime ambulatoriale e di Cure Palliative Domiciliari.

A seguito della valutazione multidimensionale da parte della ASST, viene consegnato all'utente il **Progetto individuale** (PI) che definisce:

- L'indicazione della misura per il quale viene attivato il progetto
- Gli obiettivi
- Le prestazioni per rispondere ai bisogni della persona
- Il valore e la durata del voucher.

Individuato l'Ente erogatore, il beneficiario della misura deve consegnare il PI; entro 5 giorni l'Ente erogatore deve redigere il **Piano di Assistenza Individualizzato** (PAI) in coerenza con il PI e condividerlo con l'interessato, che lo deve sottoscrivere.

La durata del PAI è la stessa del PI; può essere sospeso per periodo determinati (ferie, ricoveri, ...) o interrotto.

Nel caso ci fossero dei cambiamenti dei bisogni, il PI e di conseguenza il PAI devono essere rivisti previa rivalutazione da parte della ASST.

Una volta condiviso il PAI, l'Ente gestore eroga i servizi previsti e concordati con l'utente attraverso il proprio personale.

Le prestazioni erogabili, sono enunciate nella DGR 7769/2018 e vengono descritte nel PAI. Tutto il personale è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali che operano in struttura. Non sono previsti servizi offerti da personale volontario.

La **dimissione** dalla misura può avvenire per:

- Mancato rinnovo della misura da parte della Regione.
- Conclusione del PAI.
- Decisione dell'ospite e/o dimissione dall'Alloggio Protetto.
- Presenza delle condizioni di incompatibilità richiamate in precedenza.

## **Tipologia servizi e prestazioni:**

Vengono erogati servizi e prestazioni di carattere socio-sanitario, 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 presso il Polo Frassoni sono:

supervisione e assistenza nelle attività di base della quotidiana; il monitoraggio sanitario e prestazioni infermieristiche di base; supervisione fisioterapica e attività motoria; attività animative ed educative.

Prevedono inoltre la presenza sulle 24 h. di un operatore a disposizione del servizio, la supervisione sociale, il care management e la mediazione familiare e di rete. Complessivamente sono garantiti almeno 420 minuti di attività di supporto e assistenziali multi-professionali.

## **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>RESIDENZIALITÀ 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

	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**.

### **Gestione lista d'attesa**

La lista d'attesa tiene conto della tipologia di posto richiesta dall'utente (abitazione autonoma oppure condivisa) e ha carattere:

- aperto, ovvero senza termine di scadenza;
- mobile, con l'inserimento di nuove richieste o con la modifica/eliminazione di quelle esistenti (ad esempio: stato di maggiore necessità, altra scelta familiare);
- cronologico, gestite in ordine temporale. Tuttavia si tiene conto dell'eventuale stato di emergenza “sociale e/o assistenziale.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto il coordinatore/assistente sociale contatta telefonicamente gli interessati, per fissare la data di ingresso.

### **Dimissioni**

La dimissione può avvenire:

- su richiesta della famiglia: in questo caso la rinuncia al posto deve essere comunicata per iscritto dalla famiglia almeno 7 giorni prima;
- per incongruità della condizione della persona rispetto al servizio proposto (peggioramento dello stato funzionale, comparsa di disturbi del comportamento non compatibili con la frequenza del Centro);
- per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal “Contratto di accoglienza” sottoscritto.

In caso di dimissione da parte dell'Ente gestore, questi provvederà ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta previsti dalla normativa vigente.

Al momento della dimissione vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia:

- la lettera di dimissione;
- i farmaci personali;
- gli effetti personali.

Al momento della dimissione, o comunque in qualsiasi altro momento nel corso della frequenza, l’Ospite, il Garante e/o le persone indicate nella “Lettera di consenso al trattamento dei dati” sottoscritta all’ingresso possono richiedere, attraverso richiesta scritta, copia del FASAS o di alcune sue sezioni. La Direzione del Centro si impegna a darne copia gratuitamente entro dieci giorni lavorativi.

## **Modalità in uso in tutte le unità di offerta del Centro**

### **Gestione della privacy (GDPR Regolamento 679/2016)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano e alla sua famiglia.

Al momento dell'ingresso presso il Centro viene sottoposta all'anziano e ai suoi familiari l'informativa relativa al trattamento dati.

Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

Il titolare del trattamento è L'Arcobaleno Società Cooperativa Sociale.

### **Visite all'ospite**

Compatibilmente con le esigenze organizzative del Centro, familiari ed amici possono accedere per far visita agli ospiti.

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

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

### **Verifica Gradimento del servizio: la “customer satisfaction”**

La customer satisfaction, “rilevazione della qualità percepita”, oltre a rispondere a un onere normativo, segue alcune finalità:

- Indagare la qualità percepita delle diverse aree del servizio per le tre categorie ospiti, familiari e operatori.
- Individuare i punti di forza del servizio, ma soprattutto gli aspetti più carenti e rispetto ai quali elaborare progetti di miglioramento.
- Permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro.

La rilevazione della customer deve avere inoltre come obiettivi:

- Rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (ospiti e familiari) o rispetto alle mansioni svolte (operatori).
- Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- Raccogliere idee e suggerimenti, favorendo in questo modo la partecipazione al servizio.
- Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro.
- Rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia fra la Cooperativa e gli utenti, i familiari e gli operatori.

Il fine ultimo risiede comunque nel miglioramento della qualità dei servizi resi e nella creazione di un clima di lavoro proficuo e positivo.

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato dal Centro è prevista la consegna agli ospiti di:

- Un modulo apprezzamenti e reclami (Allegato)
- Un questionario di gradimento del servizio (Allegato)

I moduli potranno essere riconsegnati in forma anonima nella cassetta posta all'ingresso.

Annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto attraverso i questionari di gradimento: la relazione verrà consegnata direttamente agli ospiti e/o ai loro familiari.

Per quanto riguarda invece eventuali lamentele che dovessero pervenire, la Direzione del Centro si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

### **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. È 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.

### **Integrazione con i servizi territoriali**

Il Centro opera in stretta collaborazione con i servizi comunali, per quanto riguarda la segnalazione di casi e la gestione coordinata dell'assistenza.

A tale scopo, è prevista una stretta sinergia fra il Centro e i servizi territoriali (Comuni, ATS, Ospedali, RSA, CDI e altri Centri) per la gestione coordinata di situazioni caratterizzate da multi problematicità.

Nel momento in cui l'équipe del Centro, attraverso incontri e colloqui o in concomitanza e stesura del Progetto Individuale, evidenzia che le condizioni di un ospite sono tali per cui si rende necessario il trasferimento ad altra Unità d'Offerta, è compito del Coordinatore convocare per tempo i familiari e con loro condividere il percorso di dimissione. È possibile che la richiesta di trasferimento venga effettuata direttamente su indicazione dei familiari degli ospiti.

Si forniscono ai familiari le informazioni rispetto alle realtà presenti sul territorio: strutture residenziali (RSA), interventi al domicilio con attivazione di SAD, ADI e altre

forme di supporto assistenziale. Il parente inoltre, qualora lo richieda, riceve la stampa della domanda unica d'accesso in RSA e la lista dei contatti.

L'équipe del Centro, con l'obiettivo di accompagnare l'ospite in questo percorso, implementa ulteriori strategie di cura assistenziali e di relazione.

### **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.

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

#### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di egualanza 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.

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.

## **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/>

## **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.

**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

Viale Turati, 117  
23900 Lecco  
0341 350838



L'Arcobaleno Cooperativa Sociale Onlus  
**[www.larcobaleno.coop](http://www.larcobaleno.coop)**  
**[info@larcobaleno.coop](mailto:info@larcobaleno.coop)**