

L'Arcobaleno

Società Cooperativa Sociale Onlus



Comune di
Nibionno



CARTA DEI SERVIZI

“COMUNITÀ KAIROS”

Fotografie scattate dagli operatori della
Cooperativa Sociale L'Arcobaleno
"Contest Fotografico 2019"



CARTA DEI SERVIZI

“COMUNITÀ KAIROS”

COMUNITÀ TERAPEUTICA RESIDENZIALE

VIA ITALIA LIBERA, 3 - 23895 NIBIONNO (LC)



INDICE

1 Pagina 6

LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS “L’ARCOBALENO”

2 Pagina 10

LA COMUNITÀ TERAPEUTICA “COMUNITÀ KAIROS” FINALITÀ

3 Pagina 14

SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATI DALLA COMUNITÀ

4 Pagina 19

INFORMAZIONI E RECLAMI

4 Pagina 20

NOTE PRATICHE

1. 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

La Cooperativa Sociale L'ARCOBALENO opera nelle seguenti aree d'intervento:

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 con l'accreditamento del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, 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
- Gestione del Polo Frassoni di Lecco per il consorzio Like Community
- Servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) con sede a Cesana Brianza
- 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 progettazione 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

2. LA COMUNITÀ TERAPEUTICA “COMUNITÀ KAIROS” FINALITÀ

FINALITÀ

La finalità della Comunità Terapeutica Kairos è quello di offrire un luogo di cura, crescita e condivisione dove la crisi espressa attraverso differenti manifestazioni psicopatologiche, possa essere accolta e possa assumere un orizzonte di senso.

La comunità è uno spazio dove la dimensione di gruppo, l'aspetto della residenzialità e della quotidianità permettono di integrare gli interventi terapeutici, educativi e riabilitativi, promuovendo la ripresa dei naturali processi evolutivi dell'adolescente.

All'interno della unità di offerta presentate, le finalità concorrano a far sì che:

- il minore possa trovare nel gruppo (utenti/operatori) un luogo affettivo di riferimento stabile, in cui sia possibile rimettere in gioco relazioni con i coetanei, con l'ambiente circostante, con le figure adulte
- il minore, utilizzando le potenzialità curative proprie del gruppo e gli strumenti terapeutici ed educativi messi a disposizione, possa da permettere la preparazione ad un ritorno in famiglia ed al contesto ambientale di provenienza
- il minore possa sperimentare gradualmente nuove forme di autonomia
- la famiglia e il contesto familiare allargato siano coinvolti nel progetto riabilitativo, a partire dalla fase di inserimento fino alla dimissione, con appositi strumenti di supporto
- durante la permanenza in comunità si valorizzeranno le risorse del territorio, al fine di condividere e co-costruire il percorso di cura.

DESTINATARI

L'intervento terapeutico si rivolge a n° 10 adolescenti (n° 8 programmi accreditati a contratto + n° 2 programmi accreditati non a contratto) di sesso maschile o femminile di età compresa tra i 12 e i 18 anni, che presentino:

- Disturbi della Condotta
- Disturbi Misti della Condotta e della sfera emozionale
- Sindromi e disturbi della sfera emozionale con esordio caratteristico nell'infanzia
- Disturbi del funzionamento sociale con esordio specifico nell'Infanzia e nell'Adolescenza
- Altri disturbi comportamentali ed emozionali con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza
- Psicosi
- Disturbi di Personalità

La diagnosi da sola non è sufficiente per porre l'indicazione ad una residenzialità terapeutica, e deve quindi essere associata ad una o più delle seguenti condizioni:

- necessità per periodi brevi/medi di una diversa collocazione abitativa per l'impossibilità di gestire l'insieme delle situazioni socio – relazionali, per la presenza di forti conflitti del nucleo familiare, per la mancanza di un tessuto sociale all'interno della comunità locale in grado di supportare i momenti critici, per la presenza di forti meccanismi espulsivi
- provvedimenti di allontanamento disposti dal Tribunale per i Minori

Criteri di Esclusione

- Ritardo mentale o disabilità complessa
- Abuso – dipendenza da alcool o sostanze
- Disturbi del comportamento Alimentare
- Estrema gravità, neurologica congenita o acquisita, con elevati bisogni sia sanitari che riabilitativi – assistenziali
- Gravi condotte auto e/o etero aggressive pericolose per la propria e altrui incolumità, ripetute e sistematiche

Modalità di Accesso alla Comunità Terapeutica

La Comunità Kairos accoglie adolescenti che vengono segnalati dalle Unità Operativa Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (UONPIA).

La procedura per l'inserimento del ragazzo prevede che ogni UONPIA compili ed invii:

- Anamnesi e Piano di Trattamento Individuale (PTI)
- Moduli forniti dalla comunità
- Report psico diagnostici aggiornato
- Farmaco terapia in corso

La cooperativa essendo un'organizzazione profondamente legata alle reti territoriali e credendo nella possibilità di un lavoro sinergico con le risorse sociali del territorio, prevede che, laddove ci sia una presa in carico da parte dei Servizi Sociali e/o dei Servizi della Tutela Minori, vengano sentiti e coinvolti nel processo di inserimento del minore. E' richiesta a questi soggetti una relazione sociale relativa al minore.

La presentazione del minore avviene attraverso incontri tra l'équipe della CTR, l'équipe dell'UONPIA inviante e le équipes dei Servizi Sociale o Servizi della Tutela Minori di riferimento territoriale, in cui approfondire gli aspetti psico diagnostici, clinici e sociali.

La CT prevede una lista di attesa che ha i seguenti criteri di priorità:

- presenza di un'ingiunzione da parte del Tribunale dei Minori
- tipologia del gruppo ospiti presente in CT in quel periodo

Prima dell'inserimento effettivo, l'équipe della CTR predilige fare dei colloqui conoscitivi sia con il minore, sia con la famiglia o chi ne fa le veci e con l'équipe della UONPIA e con l'équipe Sociale, anche presso la struttura residenziale. Il paziente all'ingresso sottoscrive, insieme alle équipes e ad entrambi i genitori, il regolamento della CT. La mancata

accettazione di tale regolamento comporta la rinuncia al posto in CT.

Programma Terapeutico Suddiviso In 4 Fasi

Fase 1: Fase di adattamento/valutazione

Questa fase è dedicata da un lato all'adattamento del minore al contesto comunitario e dall'altra alla valutazione da parte dell'équipe delle caratteristiche e dei reali bisogni del paziente. Alla conclusione della fase di adattamento/valutazione vi è anche un incontro con l'équipe inviante per condividere le osservazioni effettuate avendo cura di allinearsi con gli obiettivi del PTI. Al termine di questa fase, se conclusasi in modo positivo, viene stilato il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato modificabile a seconda del livello di benessere psicologico raggiunto e della fase del percorso in atto. L'ospite e la sua famiglia hanno un ruolo attivo nella co-costruzione del proprio progetto. Ha come durata minima 1 mese.

Fase 2: Fase di riabilitazione

Fase riabilitativa durante il quale è effettuato il lavoro terapeutico: l'ospite entra nel vivo del lavoro clinico, psicologico e / o psicoterapeutico secondo gli obiettivi condivisi nel PTR.

Ogni minore ha un'équipe riabilitativa di riferimento (1 EP/TRP, 1 INF) e in questa fase parteciperà alle attività concordate. Questa fase ha una durata variabile in base all'andamento del percorso del paziente. Sono effettuate verifiche sull'andamento del Progetto sia con: i familiari, l'équipe inviante, i servizi e i soggetti coinvolti a diverso titolo nel programma.

Fase 3: Fase di reinserimento

In questa fase si lavora sul consolidamento degli obiettivi raggiunti in Fase 2 e sull'implementazione dell'autonomia del paziente. Si favorisce il consolidamento della rete sul territorio affinché il paziente possa usufruirne ed accedervi in modo più autonomo

Fase 4: Fase di dimissione

Le dimissioni dalla CTR, possono avvenire per motivi differenti:

- dimissione programmata e concordata con reinserimento sul territorio
- dimissione con trasferimento in altra struttura
- dimissione per il raggiungimento della maggiore età (fa eccezione il prosieguo amministrativo)
- dimissione a seguito di una non aderenza al progetto e/o incompatibilità con la struttura
- dimissione con ricovero in Reparto a seguito di acuzie psicopatologiche
- auto dimissione non concordata con l'equipe nel momento in cui il paziente e gli esercenti della responsabilità genitoriale rifiutino il proseguimento del percorso in Comunità Terapeutica.

3. SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATI DALLA COMUNITÀ

Composizione dell'equipe

- Psichiatra/neuropsichiatra
- Psicologo clinico
- Assistente sociale
- Infermiere
- Terapista della riabilitazione psichiatrica e/o educatore
- Operatore Socio Sanitario
- Maestri d'Arte e Psicomotricisti

I servizi e le prestazioni erogate dalla Comunità Terapeutica Kairos si articolano in:

- Assistenza di base
- Ristorazione e lavanderia
- Servizi amministrativi e Segretariato Sociale
- Offerta medico psichiatrica
- Offerta psicologica
- Offerta riabilitativa

Offerta Area Medica

L'offerta dell'area medica comprende: programmi clinici individuali a seconda delle esigenze del singolo, attività clinica e farmacologica mirata con possibilità di valutazione psicodiagnostica. Il responsabile medico mantiene i contatti con i servizi di neuropsichiatria del ragazzo e con le famiglie o l'ente affidatario. Si occuperà anche della gestione delle emergenze/urgenze e di mantenere i rapporti con i medici di medicina generale (MMG) e i pediatri di libera scelta (PLS).

Offerta Area Psicologica Psicologica/Psicoterapica

All'arrivo dell'adolescente in struttura sarà attivata, in accordo con il suo PTI, anche l'offerta dei servizi di area psicologica. Durante la loro permanenza in comunità, i giovani potranno accedere ad una gamma differenziata di percorsi terapeutici. In particolare verrà valutata, in prima istanza, la necessità di avviare un eventuale percorso di assessment con approfondimento psicodiagnostico, o comunque un'iniziale fase di consultazione con lo scopo di conoscere il paziente, di valutarne la reale motivazione e di avviare un percorso di investimento attivo e curioso (ovvero che "si cura" e che "si prende cura") da parte del ragazzo, nella direzione di una graduale scoperta di se stesso e delle sue problematiche: di quello che gli sta capitando, che ancora lo aspetta e che già è successo nella sua storia di vita. In seconda battuta si potrà quindi procedere con l'avvio di un trattamento psicoterapeutico individuale o di incontri di sostegno individuali, con frequenza stabilita in accordo con il PTR e con le caratteristiche di quell'adolescente in quello specifico momento. Lo scopo del percorso psicoterapeutico sarà in primo luogo quello di garantire al ragazzo un contenimento emotivo e affettivo, accompagnandolo nel quotidiano "apprendere dall'esperienza" che caratterizza la sua vita comunitaria.

Inoltre il terapeuta si porrà per l'adolescente come oggetto stabile e figura di riferimento costante, al fine di permettere al ragazzo di elaborare i propri vissuti e di procedere nella

conoscenza di sé, così come di acquisire modalità di relazione col mondo più adatte e “più buone” per lui. In alcuni casi sarà valutata la possibilità di far partecipare il ragazzo ad un percorso terapeutico di gruppo, valutandone le condizioni cliniche.

Il lavoro con le famiglie rappresenta un altro importante tassello dell'offerta dei servizi psicologici. Dopo una fase iniziale di conoscenza individuale con le famiglie, potranno essere organizzati e condotti gruppi di sostegno e gruppi psico-educativi rivolti ai familiari dei ragazzi presenti in struttura. L'OBIETTIVO è QUELLO DI FORMARE ED INFORMARE la famiglia rispetto alle problematiche dell'adolescente, al fine di lavorare in parallelo con le aspettative, i vissuti e le esperienze di vita delle famiglie, in relazione al percorso di cura e di permanenza in comunità del figlio. Verrà inoltre valutata la possibilità di far partecipare a tali incontri anche i ragazzi ospiti della comunità, al fine di affrontare eventuali tematiche specifiche.

Offerta Riabilitativa

L'offerta riabilitativa si baserà su un attento lavoro di progettazione che consente la conoscenza della persona nel suo insieme, per passare poi alla definizione degli obiettivi, alle metodologie e solo infine alle tecniche, al fare e alle attività. Lo strumento privilegiato per la costruzione del percorso di cura è il PTRP (Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato) utile ad individuare gli obiettivi dell'intervento. In una prima fase si definirà il profilo funzionale del paziente focalizzandosi sulle sue risorse per iniziare il lavoro riabilitativo. Si procederà, poi a livello di équipe, alla formulazione degli obiettivi per realizzare le finalità del progetto e alla definizione dei tempi di verifica.

Altri strumenti utili al lavoro riabilitativo con gli adolescenti saranno: attività individuali e/o attività di gruppo svolte sia all'interno che all'esterno della comunità.

Tale lavoro riguarderà le seguenti aree, in base ai bisogni, alle risorse e ai desideri individuati:

- **Area Riabilitativa:** interventi strutturati di abilitazione

psicosociale, finalizzati al recupero delle abilità di base interpersonali e sociali e al reinserimento del paziente nel suo contesto di origine;

- **Attività per la Cura di Sè e dell'ambiente di Vita:** supportare il ragazzo nel mantenimento della propria salute fisica: ciò comprende l'alimentazione, l'aspetto corporeo e la propria stanza;
- **Attività per la Convivenza:** sia dal punto di vista organizzativo (turni nella gestione della vita comunitaria a livello pratico) che dal punto di vista relazionale (possibilità di confronto in spazi di riunione di gruppo, rispetto delle regole);
- **Attività psico - educativa (individuale o di gruppo):** legata alla conoscenza della propria patologia, ai sintomi ed alla loro gestione, al riconoscimento dei segnali precoci di crisi; social skill training: intervento di psicoeducazione e di esercitazione pratica sulle abilità sociali utilizzando tecniche cognitivo-comportamentali quali role playing, modelling e prompting; al fine di rinforzare il senso di autoefficacia ed aumentare l'autostima del ragazzo all'interno di uno spazio che sia protetto ed al contempo dia anche l'opportunità di un confronto fra pari;
- **Attività per il sostegno scolastico e/o formativo/lavorativo:** orientamento alla formazione o supporto scolastico, affiancamento nel percorso socio-lavorativo, in stretta connessione con le agenzie del territorio interessate;
- **Area di Risocializzazione:** interventi di promozione delle competenze relazionali e di socializzazione, partecipazione ad attività comunitarie, scolastiche e altre attività di gruppo;
- **Attività espressive:** la danza, la musica, l'arte al fine di promuovere l'espressione della corporeità e del mondo interiore delle emozioni;
- **Attività ludico-motorie:** il gioco, lo sport come mediatore della relazione in gruppo, di promozione di un armonico sviluppo di crescita, di strutturazione del tempo libero oltre che di scoperta dei propri interessi.

L'ottica in cui verranno attuati gli interventi riabilitativi sarà

quella di seguire ed incoraggiare gli spunti naturali del ragazzo privilegiando lo spazio esterno alla comunità e la territorialità come obiettivo da raggiungere, come setting in cui sperimentarsi, come luogo dove mobilitare le proprie capacità adattative.

Diritto alla Riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per ogni ospite, a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dalla legge.

Le informazioni relative ai casi dei singoli ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'ospite, dei suoi familiari o del personale addetto all'assistenza.

Servizi a carico della comunità e servizi a pagamento

Da un punto di vista economico sono a carico della comunità:

- Farmaci
- Attività riabilitative: ovvero tutte le attività cliniche del percorso di cura specificate nel PTRP
- Vitto e alloggio

La quota a carico della famiglia o dell'Ente Locale comprende:

- Visite mediche specialistiche erogate dal S.S.N. o private, visite e cure odontoiatriche
- Necessario per la cura del sé
- Attività sportive, ludiche e hobbies
- Materiale scolastico di consumo
- Mezzi di trasporto
- Consumi personali vari

Altre necessità e bisogni che richiedono un ulteriore investimento economico sono valutate soggettivamente.

Giornata Tipo in Comunità

- Sveglia entro le 7.30 (salvo necessità di svegliarsi prima per recarsi a scuola / lavoro)
- Colazione dalle 7.00 alle 9.00 (salvo necessità di farla prima per recarsi poi a scuola o al lavoro) dal lunedì a venerdì, sabato e domenica entro ore 9.30
- Mattina: attività occupazionale o terapeutico riabilitativa per coloro che non si recano a scuola o sul posto di lavoro
- Pranzo ore 13.00
- Pomeriggio: attività compiti e attività terapeutico riabilitative ore 14.00/ 17.00
- Tempo libero ore 17.00 / 19.30
- Cena ore 19.30
- Briefing serale comunitario ore 20.30 – 21.30
- Attività serali dalle 21.30/ 22.30
- Riposo entro le 23.00
- Una volta settimana dalle 17.00 alle 19.00 vi sarà la riunione comunitaria tra operatori e pazienti.

4. INFORMAZIONI E RECLAMI

Richiesta di Informazioni

L'ospite o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente alla Comunità Kairos per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, agli orari d'apertura, ai documenti e alle procedure che consentono l'ingresso in comunità ed eventualmente ritirare la modulistica relativa.

Reclami

La Comunità Terapeutica Kairos 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 una lettera in carta semplice presso la Comunità

Terapeutica Kairos

- compilando l'apposito modulo Reclami clienti (Mod. 802.3)
- tramite colloquio con il responsabile della Comunità Terapeutica Kairos

La Direzione provvede a dare immediata risposta 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.

5. NOTE PRATICHE

Come Raggiungerci:

ci troviamo a Tabiago di Nibionno (Lc) in Via Italia Libera n° 3

La Comunità Terapeutica Kairos è raggiungibile con mezzi propri:

- percorrendo la ss 36 Milano/Lecco:
 - uscita Nibionno per chi viene da Milano;
 - uscita Tabiago per chi arriva da Lecco
- percorrendo la Como-Bergamo uscita Tabiago

Frequenza ed orari: comunità residenziale aperta 24 ore per 365 giorni l'anno. Per i famigliari e i conoscenti è possibile far visita agli ospiti concordando gli orari con gli operatori del centro.

Per informazioni: inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica ctrkairos@larcobaleno.coop

Tel. 031/2286257



Comunità – “ KAIROS ”

Comunità Terapeutica Residenziale
Via Italia Libera, 3 - 23895 Nibionno (LC)
ctrkairos@larcobaleno.coop
Tel. 031/2286257

L'Arcobaleno

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Mascari, 1 – Lecco
Dal lunedì al venerdì
Orario 9.00 – 17.00
Tel. 0341-350838
Fax 0341-351318
info@larcobaleno.coop
larcobaleno.coop