

L'Arcobaleno

Società Cooperativa Sociale Onlus



Comune di
Lecco



CARTA DEI SERVIZI

Centro Polivalente
“DON ISIDORO MESCHI”

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



CARTA DEI SERVIZI

Centro Polivalente - Lecco

DON ISIDORO MESCHI

COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE AFFETTA
DA HIV-AIDS

PRESENTAZIONE

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

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi le persone con infezione da HIV, i loro familiari e i servizi sul territorio, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento d'indubbia utilità anche per tutti gli operatori e i volontari impegnati nella gestione del Centro "Don Isidoro Meschi".

Questa CARTA DEI SERVIZI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma piuttosto vuole costituire un punto di partenza suscettibile d'integrazioni ed aggiornamenti futuri che potranno scaturire dall'esperienza della gestione concreta del Centro nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni da parte degli operatori, ospiti e familiari.

Lecco, Marzo 2021



INDICE

1	Pagina 6
CHI SIAMO	
2	Pagina 10
IL CENTRO IL CENTRO RESIDENZIALE "DON ISIDORO MESCHI"	
3	Pagina 12
SERVIZI E PRESTAZIONI	
4	Pagina 18
DIREZIONE E SISTEMA DI QUALITÀ	
5	Pagina 19
INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI	
6	Pagina 23
NOTE PRATICHE	

1. CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale ONLUS "L'ARCOBALENO" con Sede Legale in Via Mascari, 1 in Lecco, 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-sanitari-educativi a favore di soggetti in difficoltà, emarginati e/o a rischio d'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 d'intervento innovativi e sperimentali, per rispondere in maniera adeguata e significativa alle diverse forme di povertà manifestate.

ATTIVITÀ

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

Area Aids

- Comunità alloggio per persone affette da HIV+/AIDS e attività diurne ricreative e riabilitative Lecco (Lc)

Area Salute Mentale: Servizi Privati Accreditati

- Comunità alloggio per persone affette da HIV+/AIDS e attività diurne ricreative e riabilitative Lecco (Lc)
- CTR Comunità Kairos, Nibionno: comunità terapeutica riabilitativa per adolescenti
- Assistenza domiciliare e territoriale, sia per adolescenti sia per adulti

- 16 Programmi di Residenzialità Leggera in unità abitative dislocate sul territorio:
- RL: Il Castello Solidale a Cesana Brianza
- RL: Il Borgo a Olginate
- RL di Tipo II: Casa Madre Laura a Sartirana di Merate
- RL di Tipo II: La Villetta a Robbiate
- **Laboratori Riabilitativi:** Socio Spazio per la Salute Mentale
- **Servizi come Ente Gestore per l'ASST di Lecco di:**
- CPM Casa del Lago, Garlate
- CRM Le Orme, Casatenovo
- Programma di Residenzialità Leggera: La Casetta, Lecco; Condominio Paradiso, Casatenovo; Casa Ruegg, Calolziocorte; La Corte, Cernusco Lombardone; Casa Madre Laura, Merate.

Area Sociale

- Casa Abramo Comunità d'accoglienza per adulti in difficoltà, Lecco
- Centro di prima accoglienza via dell'Isola, Lecco
- Rete appartamenti di housing sociale e alloggi per l'autonomia per adulti in difficoltà
- Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo legata a progetti ed emergenze nazionali/territoriali, in forma temporanea
- Gestione di servizi socio-assistenziali del Comune di Lecco, nell'ambito della coprogettazione Consorzio Consolida/ Comune di Lecco:
- Servizio famiglia e territorio: servizio sociale di base comunale, Lecco
- Cesea: servizio socio-occupazionale per adulti in difficoltà, Lecco.

Area anziani

- Centro diurno integrato Il Castello, Cesana Brianza
- Centro diurno integrato Le querce di Mamre, Galbiate
- Centro Polifunzionale per anziani Laser, Lecco
- Centro Polifunzionale per anziani Corte Busca, Lomagna
- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, Cesana Brianza
- Cogestione Polo Frassoni all'interno del Consorzio Like Community

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nei Centri di Servizi della cooperativa L'Arcobaleno il servizio è erogato tenendo presente i sottoelencati principi (D.P.C.M. del 27 gennaio 1994) per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essi si rivolgono:

- **Eguaglianza** L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio d'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.
- **Imparzialità** I centri di Servizio 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 Centro di 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 Centri di Servizio 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 Centri di Servizio adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi

- **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 Centro di 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 Centri di Servizio acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

2. IL CENTRO RESIDENZIALE “DON ISIDORO MESCHI”

FINALITÀ

Il Centro Meschi è una casa alloggio ad alta integrazione sanitaria per persone affette da HIV/AIDS, che opera in regime diurno che residenziale. Tale servizio intende essere punto di riferimento, spazio di accoglienza e di ricerca di opportunità a favore delle persone malate di Aids. In alcuni casi e di aiuto per il nucleo familiare facendosi carico nelle ore diurne di situazioni che, per intensità o continuità degli interventi necessari, sono divenute troppo impegnative per la famiglia.

Al Centro Meschi vengono erogate le seguenti prestazioni: servizi di assistenza di base alla persona, servizi sanitari, progetti educativi e socializzazione, servizi di segretariato sociale

Il servizio si caratterizza per la flessibilità e la modularità nella ricettività degli Ospiti. La frequenza degli Ospiti si può quindi differenziare secondo le necessità, compatibilmente col buon funzionamento del servizio.

Il Centro si caratterizza per un'offerta di attività differenziate in grado di rispondere alla complessità dei bisogni.

La programmazione delle attività è finalizzata a contrastare il processo di deterioramento e stimolare gli ospiti ad acquisire comportamenti favorevoli al benessere psico-fisico e la prevenzione di manifestazioni di disagio.

La conduzione delle attività tende a stimolare i partecipanti a preservare gli interessi precedentemente posseduti e ad acquisirne di ulteriori favorendo così l'autostima.

Gli ospiti partecipano direttamente e con la massima libertà alla preparazione delle attività e collaborano alla gestione di alcuni momenti comunitari del Centro in un clima familiare.

Particolare è l'attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, educativi e riabilitativi dell'ospite.

Tutti gli operatori del Centro, 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'ospite: 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'ospite 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 Assistenziali Individualizzati per favorire una visione completa e personale di ogni singolo ospite senza adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

Considerare il Centro 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 della struttura 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.

L'équipe del Centro Meschi è formata dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile della struttura
- Operatori socio - sanitari

- Infermiere professionale
- Educatori
- Fisioterapista

L'équipe assistenziale del Centro Meschi definisce gli interventi assistenziali ed educativi da erogare ad ogni ospite tramite l'elaborazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) costruiti sulla base di bisogni di ciascun ospite considerato nella sua complessità.

Il PAI viene revisionato in itinere e semestralmente in base all'evoluzione del progetto e ogni qualvolta si renda necessaria una revisione in corso d'opera, qualora fosse necessario. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità del coordinatore che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.

3. SERVIZI E PRESTAZIONI

I servizi e le prestazioni erogate del Centro Don Isidoro Meschi si articolano in:

1. Assistenza di base
2. Assistenza infermieristica e fisioterapica
3. Assistenza medica
4. Animazione
5. Ristorazione
6. Servizi Amministrativi e Segretariato Sociale
7. Assistenza educativa

PRESTAZIONI A CARICO DELL'UTENTE

Sono a carico dell'utente le seguenti prestazioni:

- Prodotti per l'igiene personale non previsti dal kit base fornito dal centro (shampoo, bagnoschiuma, lamette da barba e schiuma da barba);
- Acquisto medicinali non forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Spese personali (sigarette, bar, ecc.);

- Spese per uscite sul territorio (ristorazione, visite a pagamento, ecc.).

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

ASSISTENZA DI BASE

I servizi di assistenza alla persona erogati dal Centro Meschi consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

Viene garantito, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia settimanale. Si provvede al cambio dei materiali e prodotti monouso per incontinenti secondo le singole esigenze.

A tutti gli ospiti viene fornito periodicamente un kit base per l'igiene personale.

Assistenza motoria

Il personale di assistenza aiuta l'ospite in tutti i movimenti necessari valorizzando la riabilitazione e l'autonomia residua, secondo le indicazioni del fisioterapista.

Supporto agli interventi sanitari

L'operatore verifica la corretta assunzione i farmaci secondo l'orario previsto.

Nutrizione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle indicazioni dell'infermiere che collabora con il medico, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'ospite stesso.

Supporto al progetto personale

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione, educative e riabilitative programmate, favorendo la partecipazione dell'ospite alle attività stesse.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- Alla sorveglianza degli ospiti, con particolare attenzione agli ospiti disorientati;
- Alla segnalazione immediata di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'infermiere professionale che opera presso la struttura segue il decorso clinico di ogni ospite, collabora con i medici di base e gli specialisti sullo stato di salute degli ospiti e attuando eventuali interventi sanitari definiti nel PAI.

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti alla normativa vigente.

Più precisamente l'infermiere svolge le seguenti mansioni prettamente infermieristiche:

- Somministrazione e preparazione dei farmaci con gli ospiti. I farmaci sono forniti dal Sistema Sanitario Nazionale o, in caso contrario, devono essere acquistati direttamente dagli ospiti;
- Supervisione nella dieta dei vari ospiti;
- Cura di tutta la documentazione sanitaria;
- Disinfezione e sterilizzazione del materiale per l'assistenza diretta del malato;
- Tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

ASSISTENZA MEDICA

Vi sono due medici di base che si alternano presso il Centro Meschi settimanalmente.

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Compiti del medico sono:

- Provvedere alla stesura e all'aggiornamento delle cartelle

sanitarie in collaborazione con l'infermiera.

ATTIVITÀ EDUCATIVE

I programmi educativi si pongono i seguenti obiettivi:

- Favorire la fiducia ed il rispetto reciproco;
- Rendere l'ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- Consentire all'ospite di riscoprire alcune potenzialità latenti;
- Stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- Aumentare la stimolazione percettivo/motoria;
- Creare un clima di rispetto tra gli ospiti;
- Mantenere i contatti con le realtà esterne (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ...);
- Promuovere le attività e l'organizzazione della struttura stessa, attraverso la programmazione di incontri su tematiche di interesse generale;
- Colloqui educativi.

Per raggiungere questi obiettivi l'equipe deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

- Prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- Essere versatile ed elastico;
- Avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- Privilegiare interventi educativi e risocializzanti;
- Favorire i contatti con le realtà esterne ed il coinvolgimento dei familiari.

Le attività proposte possono essere così schematizzate:

Attività artigianali

- Giardinaggio

- Lavoro di assemblaggio

Attività Sociali/Culturali

- Lettura del giornale con commento
- Letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- Ascolto di brani musicali
- Rappresentazione o spettacoli
- Elaborazione di un giornalino interno
- Incontri con gruppi esterni (scuole, associazioni di volontariato anziani e non ecc.)

Attività Ludico/Ricreative

- Gioco delle carte - dama ecc.
- Giochi mnemonici
- Feste
- Canto/ballo
- Corsi di interesse generale, aperti alla cittadinanza
- Vacanze di comunità

Progetti educativi

- Interventi assistiti con gli animali
- Terapia occupazionale
- Progetti di narrazione autobiografica

RISTORAZIONE

Tutti i pasti vengono forniti da servizio di pasti a caldo a cura di un fornitore di fiducia della cooperativa

Mensilmente viene stilato un menù generale; su indicazione medica vengono preparate, qualora necessario, diete particolari.

I menù sono esposti e sono conformi alle direttive del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ATS Brianza.

PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- La pulizia continuativa ordinaria, compiuta una volta al giorno.
- La pulizia di sanificazione (settimanale, mensile, bimestrale,

trimestrale), consistente in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose, in maniera tale da:

- eliminare i germi dell'ambiente;
- eliminare in modo completo lo sporco;
- mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose.
- La pulizia straordinaria, compiuta in caso di ristrutturazione di locali

I lavori quotidiani sono eseguiti senza interferire con le attività previste dai programmi di lavoro.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti.

Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizi amministrativi e segretariato sociale

I servizi amministrativi vengono svolti da impiegati della Cooperativa che provvedono alle esigenze di Fatturazione Attiva, Amministrazione del Centro Meschi ed alle verifiche di Budget.

Il personale del Centro Meschi si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore degli ospiti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, ...).

4. DIREZIONE E SISTEMA DI QUALITÀ

DIREZIONE DELLA STRUTTURA

Il Responsabile del servizio si occupa di:

- Curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento degli obiettivi sia in termini di soddisfazione dell'ospite, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- Gestire gli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, nonché il rispetto delle norme vigenti;
- Gestire gli acquisti e controllare la qualità e quantità dei beni e dei servizi necessari alla gestione del Centro;
- Curare il lavoro di promozione del servizio.

SISTEMA DI QUALITÀ

La Direzione del Centro Meschi ha il compito di monitorare mensilmente la qualità dei servizi erogati, sulla base degli indicatori di qualità previsti dalla vigente normativa.

Sulla base di tale verifica periodica essa propone azioni di miglioramento atte ad eliminare eventuali situazioni critiche che potrebbero compromettere il livello qualitativo.

La raccolta del grado di soddisfazione di utenti, familiari, enti invianti e lavoratori viene effettuata attraverso la somministrazione di questionari ad hoc. I dati emersi dai questionari vengono elaborati e discussi in sede di area e di Consiglio di Amministrazione, per l'implementazione di eventuali azioni di miglioramento.

5. INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare gli ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il Centro Meschi ha definito alcune regole alle quali richiede attenersi.

AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Le ATS interessate possono presentare domanda di ammissione presso il Centro Meschi.

L'ammissione al Centro è subordinata a valutazione psico-fisica da parte della responsabile e dell'infermiera e visione della documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, visite specialistiche). Sarà inoltre richiesta la prescrizione farmacologica da parte del medico di riferimento, che dovrà essere redatta su carta intestata. Questa prima valutazione rende possibile una scelta che si basa soprattutto sulla corrispondenza tra bisogno e offerta, nonché sulla compatibilità della persona da inserire con il gruppo di ospiti già presenti nella casa.

Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione, il responsabile della struttura comunicherà la data d'ingresso ai familiari, al nuovo ospite e all'ATS di riferimento.

Eventuali richieste superiori ai posti disponibili saranno inserite in lista d'attesa.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di inserimento del nuovo ospite, in modo da facilitarne l'integrazione e la socializzazione con gli altri ospiti, pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, i servizi, gli ospiti e operatori, indicando allo stesso le semplici regole di vita del Centro Meschi.

Il medico esegue un'accurata visita del nuovo ospite, collaborando con l'infermiera, compila la cartella sanitaria. In presenza di diete particolari, inoltre, il medico fa in modo che il personale recepisca le opportune disposizioni.

La coordinatrice, coordina l'équipe per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato, evidenziando le esigenze e la tipologia di assistenza dell'ospite ed impartendo le eventuali istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie e le prestazioni specifiche di assistenza. Co-autori del piano di assistenza individualizzato sono l'ospite, l'équipe e il servizio inviante. È importante la dimensione di condivisione e di accordo che sottintende la costruzione del percorso comunitario. Il piano firmato dai co-autori è

concepito come un contratto in cui le parti condividono obiettivi e percorsi, si assumono impegni, stabiliscono tempi e impegni per le verifiche. Lo strumento con cui viene elaborato il piano è quello della mediazione, con cui si cerca di costruire un itinerario di cambiamento realistico e che consente alla persona di ridefinirsi assumendosi sempre nuove responsabilità.

Le verifiche in itinere e semestrali sono momenti di riflessione in cui vengono discussi tutti i punti del piano, qualora gli strumenti concordati si siano dimostrati inadeguati e/o gli obiettivi prefissati non siano stati raggiunti, il percorso viene ridefinito insieme all'ospite.

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 normativa in vigore.

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.

Fumo

Non è consentito fumare se non all'esterno della struttura.

Orari destinati al riposo

Gli ospiti sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri ospiti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

Dimissioni

Il rapporto giuridico che s'instaura tra il Centro Meschi e l'ospite può essere a tempo determinato o a tempo indeterminato salvo disdetta tra le parti. Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'ospite da parte della

direzione del Centro Meschi e termina nei seguenti casi:

- Per dimissione dal centro concordata con l'ospite, i suoi familiari e l'ente inviante.
- Per decesso dell'ospite.
- Per allontanamento dell'ospite da parte della direzione causa gravi motivi.

La direzione può allontanare anche senza preavviso l'ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole.

In caso di morosità, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 giorni; se la morosità persiste, l'ospite verrà dimesso immediatamente, salvo che l'ospite o altro parente obbligato agli alimenti, ex art. 433 C.C., provveda a sanare il debito.

- In ogni altro caso previsto dalle leggi.
- Per aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite, tale da non consentire una gestione in regime diurno da parte del Centro Meschi.

Richiesta di informazioni

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

Accesso agli atti sanitari

Gli ospiti e i loro tutori o amministratori di sostegno possono richiedere copia della documentazione sanitaria prodotta dal centro nel periodo di presa in carico. La documentazione viene conservata dalla cooperativa per 10 anni. È necessario inviare una richiesta scritta al Legale Rappresentante della cooperativa che può essere consegnata al Responsabile del Centro. La cooperativa, entro 30 giorni dalla richiesta, rilascerà copia degli atti richiesti consegnando un modulo che dovrà essere sottoscritto dal richiedente in qualità di ricevuta formale.

Reclami

Il Centro Meschi 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 il Centro Meschi o utilizzando il Modulo reclami clienti Mod 802.3.
- Tramite colloquio con il responsabile del Centro Meschi.

La Direzione provvede a dare all'ospite o ad 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 entro sessanta giorni.

Visite guidate

È possibile la visita guidata della struttura da parte di utenti potenziali e familiari previo accordo telefonico col responsabile del Centro Meschi.

6. NOTE PRATICHE

DOVE SIAMO

La casa alloggio è sita in Lecco, in via Montalbano 7.

In auto

Da Milano: SS 36 – 4° Uscita “Lecco Centro - Valsassina”, seguire indicazioni Valsassina (strada vecchia) poi Quartiere S.Giovanni.

Da Como: SS Como-Lecco, poi SS 36 Traforo del monte Barro- 4° Uscita “Lecco Centro-Valsassina”, seguire indicazioni Valsassina (strada vecchia) poi quartiere S. Giovanni.

Con i mezzi pubblici

Stazione FS Lecco – Linea Milano-Colico-Sondrio-Tirano e Autobus n°1, fermata S. Giovanni alla Castagna.

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

La coordinatrice del Centro è raggiungibile telefonicamente nelle ore d'ufficio dal lunedì al venerdì al numero di telefono 340/8426290 0341/1880520

Allegati

Modulo presa visione carta dei servizi Mod 7052.14
Modulo reclami clienti Mod 802.3



Ente gestore:

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

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