L'ARCOBALENO
Società **Cooperativa** Sociale Onlus

CENTRO DIURNO INTEGRATO | **LASER**

CARTA DEI SERVIZI

Carta dei Servizi
Centro Diurno Integrato
Laser

1 dicembre 2026

Gentilissima/o ospite, Gentile caregiver,
l'opuscolo informativo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato "Laser" 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

La Cooperativa L'Arcobaleno 5
Il Centro Diurno Integrato 5
Apertura ed orari 7
Modalità di ammissione 7
Accoglienza e presa in carico 8
Gestione lista d'attesa 9
Dimissioni 9
La giornata tipo 10
I servizi offerti 10
1. Animazione
2. Attività di fisioterapia
3. Servizi alla persona
4. Ristorazione
5. Trasporto
6. Servizi accessori
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici 12
Il Personale 12
I volontari 12
Visite all'ospite 13
Custodia dei beni 13
La retta di frequenza 13
Detrazioni fiscali 14
Integrazione con i servizi territoriali 14
Verifica gradimento del servizio: la customer satisfaction 14
Gestione della privacy (Regolamento 679/2016) 15
Come raggiungere il CDI 16
I contatti 16
Allegati 17

La Cooperativa L'Arcobaleno

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, 117 a Lecco - Tel. 0341.350838.

Il Centro Diurno Integrato

1. 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.

E' 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). Configurandosi come un servizio socio-sanitario, la possibilità di attivare ulteriori interventi socio-sanitari a domicilio (ADI, RSA aperta, misura B1, ...) è da verificare secondo le normative vigenti.

2. Obiettivi

Il CDI "Laser" 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 soste nere uno spostamento quotidiano, il Centro si propone come:

- Un 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 "LASER" di Via Filanda, 12 a Lecco è attivo da Gennaio 2009 ed ha una capacità ricettiva di 40 posti, tutti accreditati.

Tutti gli operatori del CDI, 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 Progetti Individuali (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 Centro Diurno Integrato 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.

Apertura Centro Diurno

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabatodalle ore 8.00 alle ore 18.00 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 8.00 alle ore 16.00
- mezza giornata: dalle 8.00 alle 14.00
- tempo prolungato: dalle 8.00 alle 18.00

È inoltre possibile modulare il numero dei giorni di frequenza. Per consentire una presa in carico personalizzata completa, è necessaria una frequenza di almeno tre giorni. La richiesta di inserimento per due giorni alla settimana è a discrezione dell'équipe del centro a seguito del percorso di conoscenza e valutazione della situazione e di condivisione con la famiglia.

Modalità di ammissione

Dalle 9.00 alle 17.00 da lunedì a venerdì è possibile chiedere (sia telefonicamente al numero 0341/491813 sia direttamente presso il Centro) informazioni al personale (in particolare al Coordinatore del centro) che provvederà a consegnare:

- Carta dei Servizi
- Scheda Sanitaria

È possibile effettuare una visita conoscitiva degli ambienti del Centro stesso, previo appuntamento. Le visite guidate sono gestite dal coordinatore del centro o da un operatore delegato.

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 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'equipe del Centro, finalizzati alla conferma dell'idoneità e dell'appropriatezza della presa in carico.
A seguito del primo periodo viene redatto il Progetto Individuale.

Sulla base di quanto definito nel Progetto Individuale, il Centro e l'ospite svolgono le attività previste, nel rispetto delle eventuali procedure e dei protocolli applicabili.
Il monitoraggio e la rivalutazione della presa in carico vengono effettuati periodicamente, con il coinvolgimento dell'intera équipe, prevedendo la ridefinizione del Progetto ogni sei mesi e, comunque, ogni qual volta si renda necessario in relazione alla situazione individuale dell'ospite.
Il Progetto viene condiviso con l'ospite anziano, quando possibile e opportuno, e con il caregiver.
I contatti con i caregiver avvengono al bisogno durante tutto il periodo della presa in carico, al fine di favorire la continuità assistenziale tra il domicilio e il Centro.
La continuità assistenziale è garantita anche in caso di urgenze o imprevisti, qualora la persona di riferimento non sia presente o non risulti disponibile.

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 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 il soggiorno al Centro). In questo caso l'Ente gestore provvederà ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta previsti dalla normativa vigente;
- per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal "Contratto di accoglienza" sottoscritto.

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.

In fase di 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 dare 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 8.00 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: animative, 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;
- dalle ore 14.00 alle 15.45 gli ospiti vengono coinvolti nelle attività programmate: animative, anche con il supporto di volontari e tirocinanti se presenti, e/o motorie. Inoltre, vengono eseguiti gli interventi infermieristici, e fisioterapici e assistenziali previsti;
- la merenda viene distribuita alle 15.45 circa;
- l'orario di ritorno a casa è previsto dalle ore 16.00;
- il Centro Diurno chiude alle 18.00.

I servizi offerti

Ogni giorno il Centro offre numerosi servizi ed attività diversificate:

<u>Animazione</u>

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 (quali, 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, 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 i 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 di un'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.

Trasporto

È disponibile per la sola città di Lecco, su richiesta e pagamento, su richiesta il servizio di trasporto da e per il Centro a pagamento. Il servizio è gestito direttamente dalla cooperativa attraverso personale formato.

Servizi accessori

Il CDI Laser mette a disposizione dei propri ospiti servizi accessori quali parrucchiere uomo/donna, manicure e 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 attivabile al bisogno

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 famigliari 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.

Visite all'ospite

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

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, che non siano consegnati al personale del centro per la custodia.

La retta di frequenza

Le rette di frequenza vengono deliberate da parte del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa L'Arcobaleno e le tariffe in corso relative alle fasce di frequenza sono le seguenti:

RETTE MENSILI	2 giorni alla settimana	3 giorni alla settimana	4 giorni alla settimana	5 giorni alla settimana	6 giorni alla settimana
Mezza giornata - fino 14:00	€ 265,00	€ 395,00	€ 525,00	€ 655,00	€ 780,00
Mezza giornata - fino 14:00 + 1 trasp	€ 302,00	€ 452,00	€ 598,00	€ 749,00	
Giornata intera - fino 17:00	€ 316,00	€ 473,00	€ 629,00	€ 780,00	€ 926,00
Giornata intera - fino 17:00 + 1 trasp	€ 354,00	€ 530,00	€ 707,00	€ 884,00	
Giornata intera - fino 17:00 + 2 trasp	€ 390,00	€ 584,00	€ 779,00	€ 972,00	

Nel caso in cui vengano richieste giornate e tempi aggiuntivi di frequenza del centro, le presenze verranno singolarmente fatturate in aggiunta alla retta base prescelta, secondo il seguente prospetto:

GIORNATE E SERVIZI AGGIUNTIVI	Tariffa
Mezza giornata - fino 14:00	€ 30,70
Giornata intera - fino 17:00	€ 36,40
Da mezza giornata a giornata intera (14:00 - 17:00)	€ 5,70
Trasporto (andato o ritorno)	€ 4,20

Il servizio di trasporto può essere fornito previa valutazione dell'idoneità da parte dell'équipe del centro e in base alla disponibilità di posto.
Tutte le tariffe indicate sono comprensive di **IVA (5%)**. Nel caso in cui dovesse variare l'IVA le rette verranno adeguate a tale variazione.
Il pagamento della retta, comprensivo degli eventuali conguagli riferiti al mese precedente (giornate aggiuntive, assenze, ecc.), è anticipato e da pagarsi **entro il giorno 10 del mese**.

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.

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

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:

- far emergere 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 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 viene 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.

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 famigliari 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.

Come raggiungere il CDI

- **In auto da Milano/Como:** S.S. 36- direzione Valsassina- Ospedale "A. Manzoni", prima uscita, seguire le indicazioni per Pronto Soccorso.
- **In auto da Bergamo:** S.S.639 Lecco – Bergamo – Direzione Lecco, seguire indicazioni Ospedale "A. Manzoni", Pronto Soccorso.
- **In auto dalla Valsassina:** SP62 o S.S. 36 direzione Lecco seguire indicazioni Ospedale "A. Manzoni", Pronto Soccorso.
- **In auto da Sondrio:** SS 36 – Direzione Colico-Lecco, ultima uscita per Lecco Centro, seguire indicazioni Ospedale "A. Manzoni", Pronto Soccorso.
- **Con i mezzi pubblici:** Stazione FS Lecco – Autobus n° 8 per Germanedo, fermata capolinea.

I contatti

Via Filanda, 12 – 23900 Lecco (LC)
0341 49.18.13
laser@larcobaleno.coop
www.larcobaleno.coop

Allegati

1. Menù tipo settimanale
2. Contratto d'ingresso
3. Modulo apprezzamenti e reclami
4. Scheda sanitaria
5. Listino prezzi parrucchiere/pedicure/estetista
6. Carta dei diritti della persona anziana
7. Modulo modifiche carta dei servizi
8. Questionario di gradimento del servizio

L'ARCOBALENO
Società **Cooperativa** Sociale Onlus

Viale Turati, 117
23900 Lecco
0341 350838

L'Arcobaleno Cooperativa Sociale Onlus
www.larcobaleno.coop
info@larcobaleno.coop