L'ARCOBALENO
Società **Cooperativa** Sociale Onlus

ALLOGGI PROTETTI | **LASER**

CARTA DEI SERVIZI

Carta dei Servizi
Alloggi Protetti LASER

1 dicembre 2026

INDICE

Il Centro LASER	4
La Cooperativa L'Arcobaleno	4
Gli alloggi protetti	5
Destinatari	5
Modalità per l'ammissione	5
Gestione lista d'attesa	6
Dimissioni	6
Livelli di intervento	7
Servizi aggiuntivi	8
Modalità di pagamento	8
Il personale	9
Visite all'ospite	9
I volontari	9
Integrazione con i servizi territoriali	9
Verifica gradimento del servizio	10
Gestione della privacy	11
I contatti	11
Allegati	11

Gentilissima/o ospite, Gentile caregiver,
l'opuscolo informativo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi degli Alloggi Protetti per anziani LASER di Lecco.
Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio l'unità di offerta e gli obiettivi che 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 servizio e il benessere degli anziani accolti.

La Presidente della Cooperativa L'Arcobaleno
Désirée Bonacina

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 n. 117 a Lecco - Tel. 0341.350838.

GLI ALLOGGI PROTETTI

Gli alloggi protetti, attivi dal 2009, si rivolgono a persone in condizione di fragilità che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto.
Tale intervento ha lo scopo di evitare o ritardare il ricorso al ricovero in RSA e altre forme di istituzionalizzazione, offrendo una opportunità di supporto e sostegno in una particolare situazione di autonomia abitativa.
Per tale servizio sono disponibili 7 monolocali arredati e completi di servizi igienici, piano cottura e frigorifero. Sono situati al piano secondo dell'edificio che ospita il Centro Diurno Integrato omonimo accreditato per 40 posti, a cui i residenti degli alloggi possono valutare l'opportunità di iscriversi.

Destinatari

Gli Alloggi Protetti per Anziani ospitano persone di età superiore ai 65 anni, singoli o in coppia, che conservano sufficiente grado di autonomia e che

tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto. Possono essere accolte persone anziane che presentano almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte, residuali e condizioni di solitudine;
- un'abitazione non adeguata (barriere architettoniche, sfratto…);
- diminuzione dell'autonomia nelle funzioni di tipo strumentale (gestione acquisti/finanziaria, uso telefono, …);
- patologie gestibili al domicilio.

Potranno essere inoltre accolti:

- anziani che risultano in carico ad un famigliare o caregiver che non riesce, per un certo periodo di tempo, ad assicurare un'assistenza adeguata per motivi di malattia, disabilità o lontananza o che manifesti il bisogno di un periodo di sollievo;
- anziani che si ritrovano improvvisamente senza famigliare o caregiver e sono impossibilitati a restare soli al proprio domicilio.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio-sanitaria continua.

Modalità per l'ammissione

Dalle 9 alle 17, da lunedì a venerdì, è possibile chiedere (sia telefonicamente al numero 0341.491813 oppure 0341.1880500, sia direttamente presso il Centro) informazioni al personale (in particolare al Coordinatore) il quale provvederà a consegnare:

- Scheda Sanitaria
- Carta dei Servizi

È possibile effettuare una visita conoscitiva dell'ambiente del Centro stesso, prendendo accordi con il Coordinatore del Centro.

L'accesso agli alloggi è disposto dal Coordinatore dell'Ente gestore in collaborazione con i membri dell'équipe, in base alla disponibilità e alla lista d'attesa, se presente.

Il Coordinatore del Centro, in collaborazione con l'équipe, valuta le richieste ed accerta l'esistenza dei requisiti previsti per l'ammissione attraverso:

- colloquio con la presenza dell'ospite;
- raccolta di informazioni sociali;
- raccolta documentazione sanitaria.

La domanda dell'utente deve essere corredata dai seguenti documenti:

- carta d'identità e codice fiscale dell'interessato ed eventuale garante;
- certificazione del medico curante;

- dimissione ospedaliera e/o da struttura di ricovero, se provenienti da ricovero.

Nel caso di richiesta relativa ad una persona ricoverata, la domanda potrà essere compilata dal Medico della Struttura che ha in carico il richiedente.

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, gestita 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 inserimento.

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 permanenza presso gli alloggi);
- per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal "Contratto di ingresso" 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 Coordinatore redige la lettera di dimissione che viene consegnata all'anziano e alla sua famiglia insieme con i farmaci e 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 Fascicolo personale o di

alcune sue sezioni. La Direzione del Centro si impegna a darne copia gratuitamente entro dieci giorni lavorativi.

Servizi e Prestazioni

La cooperativa presso gli Alloggi Protetti per anziani si impegna a erogare le seguenti prestazioni:

Servizi di base
Utenze e spese generali
Pulizie degli alloggi e degli spazi comuni
Custodia notturna
Cambio settimanale biancheria letto
Cambio al bisogno della biancheria bagno
Presenza/reperibilità di un operatore sociale sulle 24 ore

Servizi socio-assistenziali
Assistenza di base e cura della persona
Bagno assistito
Attività socio-relazionali
Pasti (a richiesta e a pagamento)
Lavanderia

I servizi di assistenza e di cura alla persona erogati negli Alloggi Protetti per Anziani consistono fondamentalmente nel garantire, qualora necessario, l'aiuto a provvedere ogni giorno all'igiene del corpo e alla doccia settimanale.

Gli operatori, inoltre, hanno cura degli aspetti relazionali e sociali degli ospiti accolti.

Altre attività
Il personale di assistenza provvede inoltre:

- al monitoraggio delle condizioni degli ospiti;
- alla comunicazione tempestiva al caregiver di riferimento in caso di necessità;
- alla segnalazione immediata di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

Agli ospiti, su richiesta, vengono garantite le prestazioni di parrucchiere ed estetista a pagamento (si veda l'allegato alla carta).

Segretariato sociale

Il personale degli Alloggi Protetti per Anziani si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore degli ospiti (commissioni, dimissione compilazione di documenti, …).

Ristorazione

Il servizio di ristorazione, a richiesta e a pagamento, è gestito da una società esterna. Si allega Menù (allegato 1)

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione degli ambienti comprendono:

- la pulizia continuativa ordinaria, compiuta una volta al giorno;
- la pulizia di risanamento (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale), consistente in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose;
- la pulizia straordinaria, compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

Tariffe

Contratti a tempo indeterminato

La retta mensile è di 764,00 euro.

Per gli anziani che frequentano anche il Centro Diurno Integrato la retta mensile è di 686,00 euro.

Contratti a tempo determinato

L'importo giornaliero previsto è di € 27,60.

Per gli anziani che frequentano anche il Centro Diurno Integrato l'importo giornaliero è di 25 euro.

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 costo del singolo pasto è di 5,00 euro. Il costo dell'intera giornata alimentare (colazione, pranzo, merenda e cena) è di 10,00 euro.

Per ulteriori informazioni si vedano gli allegati "Tariffe" (allegato 5) e "Regolamento" (allegato 6).

Modalità di pagamento

Il pagamento della retta è anticipato e deve essere effettuato entro il giorno 7 del mese di riferimento a presentazione della fattura.
Il pagamento può essere effettuato tramite assegno bancario o postale o tramite bonifico.

Il personale

Il personale degli Alloggi Protetti per Anziani LASER è composto da:

- Coordinatore
- ASA/OSS
- Addetto alle pulizie
- Custode
- Assistente sociale attivabile al bisogno

Un operatore è presente/reperibile sulle 24 ore 365 giorni l'anno.

Tutto il personale della Cooperativa L'Arcobaleno è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome, 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.

Visite all'ospite

Compatibilmente con le esigenze organizzative, famigliari e amici possono accedere al centro per far visita agli ospiti.

I volontari

Al Centro sono presenti anche dei 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 ad incontri formativi periodici;
- sono supervisionati dal Coordinatore.

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 multiproblematicità.

Nel momento in cui l'equipe del Centro attraverso incontri e colloqui o in concomitanza e stesura del PI/PAI, evidenzia che le condizioni di un ospite sono tali per cui si rende necessario il trasferimento ad altra Unità di Offerta, è compito del Coordinatore convocare per tempo i familiari e con loro condividere il percorso di dimissione nei tempi e modalità che garantiscano un'assistenza coerente con i bisogni dell'anziano. La scelta della nuova struttura, e la relativa richiesta di inserimento, o di altra organizzazione assistenziale al domicilio è in capo alla famiglia.
Al bisogno 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, nella fase di dimissione, implementa ulteriori strategie di cura assistenziali e di relazione, richiedendo, al bisogno, anche il coinvolgimento dei familiari e/o di figure esterne.

Verifica gradimento del servizio

La customer satisfaction, "rilevazione della qualità percepita", 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 azioni di miglioramento;
- permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro;
- garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa L'Arcobaleno e i destinatari della rilevazione.

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.

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 2)
- questionari di gradimento del servizio (Allegato 3)

I moduli e i questionari 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.

In caso di reclami la direzione provvede a dare all'ospite o a un suo familiare immediata risposta per le segnalazioni di più semplice soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, la direzione raccoglie informazioni in merito e si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo, al bisogno, le funzioni aziendali competenti. L'ospite o il familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo.

Gestione della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano.
Al momento dell'ingresso viene richiesto all'anziano il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze del Centro.
Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

COME RAGGIUNGERE IL SERVIZIO ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI "LASER"

<u>In auto</u>

Da Milano/Como: S.S. 36- direzione Valsassina- Ospedale "A. Manzoni", prima uscita, seguire le indicazioni Ospedale "A. Manzoni", Pronto Soccorso.
Da Bergamo: S.S.639 Lecco – Bergamo – Direzione Lecco, seguire indicazioni Ospedale "A. Manzoni", Pronto Soccorso.
Dalla Valsassina: SP62 o S.S. 36 direzione Lecco seguire indicazioni Ospedale "A. Manzoni", Pronto Soccorso.
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.

PER INFORMAZIONI:

Centro polifunzionale LASER – Alloggi Protetti per Anziani LASER

Via della Filanda, 12 - Lecco (LC)
Dal lunedì al venerdì
Orario: 9.00 – 17.00
Tel. 0341.1880500 - 0341.491813
laser@larcobaleno.coop

Allegati

1. Menù
2. Comunicazione apprezzamenti e reclami
3. Questionari di gradimento
4. Carta dei diritti della persona anziana
5. Tariffe
6. Regolamento

L'ARCOBALENO
Società Cooperativa Sociale Onlus

Viale Turati, 117
23900 Lecco
0341 350838

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