

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

CARTA DEI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale ONLUS "L'ARCOBALENO" con Sede Legale in Piazza Padre Cristoforo 7, 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 statuari.

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 Anziani, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Centro Diurno Integrato Il Castello di Cesana Brianza
- Centro Diurno Integrato Le Querce di Mamre di Galbiate
- 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 Diurno Integrato e Alloggi Protetti per Anziani Polo Frassoni di Lecco
- Centro Polifunzionale Maria Bambina di Bellusco (Centro Diurno Integrato e Alloggi protetti per anziani)
- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di Galbiate nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole
- Progetti territoriali sulle tematiche degli anziani
- Gestione del Centro Diurno Donadoni del Comune di Malgrate nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole

Area salute mentale e Aids residenziale, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Comunità protetta a media intensità assistenziale Casa del Lago di Garlate
- Comunità riabilitativa ad alta intensità Le Orme di Casatenovo
- Casa Alloggio Don Isidoro Meschi di Lecco

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

- Centro diurno Don Isidoro Meschi di Lecco

Area salute mentale territoriale, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Comunità protetta a bassa intensità assistenziale Casa Sara di Lecco
- Programmi di Residenzialità Leggera a Lecco, Casatenovo, Olginate, Calolziocorte, Robbiate, Cernusco Lombardone e Merate
- Servizi di assistenza domiciliare

Area neuropsichiatria preadolescenti e adolescenti, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Comunità Terapeutica per adolescenti Kairos di Nibionno
- Interventi educativi territoriali e presso ASST di Lecco
- Progetto Me.Te.Ora
- Centro Diurno Neuropsichiatria di Lecco

Area migranti, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Gestione progetto del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) della Comunità Montana Valsassina Valvarrone Val d'Esino e Riviera per richiedenti e titolari protezione internazionale a Lecco, Airuno, Galbiate, Pasturo, Osnago, Merate, Santa Maria Hoè, e Cernusco Lombardone.
- Progetti di integrazione e accoglienza nel territorio con Caritas Ambrosiana, Consorzio Farsi Prossimo e Consorzio Consolida

Area giustizia, legalità e comunità, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Casa alloggio per uomini adulti Casa Abramo di Lecco
- Progetti tematici sulla giustizia

Area politiche abitative e accoglienza, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Centro di prima accoglienza Via dell'Isola per uomini di Lecco nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole
- Housing sociale a Lecco, Airuno, Brivio, Calolziocorte, Civate, Galbiate, Mandello del Lario, Robbiate e Nibionno.
- Gestione Agenzia della Casa di Bellano e Agenzia Servizi Abitativi di Lecco
- Gestione Ostello della Solidarietà di Caritas Ambrosiana e della Caritas zonale di Lecco

Area Girasole, questi nel dettaglio i servizi dell'area:

- Gestione del Servizio Famiglia e Territorio del Comune di Lecco nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole
- Servizio socio-occupazionale Cesea del Comune di Lecco nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

- Gestione dei Servizi Integrati per la Domiciliarità (SID) del Comune di Lecco nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole
- Gestione SIS-Piano Povertà nell'ambito dell'Impresa sociale Girasole

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

Il Servizio Terapeutico Semiresidenziale #Casavincenza

Finalità

La finalità della Centro Diurno #Casavincenza 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.

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

Il Centro Diurno (CD) è uno spazio dove la dimensione di gruppo, l'aspetto della semiresidenzialità 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 riattivare le fisiologiche tappe evolutive
- 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 CD si valorizzino le risorse del territorio, al fine di condividere e co-costruire il percorso di cura.

Destinatari

L'intervento terapeutico si rivolge a n° 12 adolescenti di sesso maschile o femminile di età compresa tra i 14 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 semiresidenzialità terapeutica, e deve quindi essere associata ad una o più delle seguenti condizioni:

- necessità per periodi brevi/medi di un supporto extra-familiare 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, o di abbandono delle normali attività quotidiane
- favorire la dimissione dalle comunità, sostenendo il rientro in famiglia o l'avvio di percorsi di autonomia
- provvedimenti di inserimento 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

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

- Gravi condotte auto e/o etero aggressive pericolose per la propria e altrui incolumità, ripetute e sistematiche

Modalità di Accesso alla Struttura Semiresidenziale

Il Centro Diurno #Casavincenza 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 dal servizio
- 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 del CD, 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.

Il CD prevede una lista di attesa

Prima dell'inserimento effettivo, l'équipe del CD predilige fare dei colloqui conoscitivi sia con il minore, sia con la famiglia o chi ne fa le veci, con l'équipe della UONPIA e con l'équipe Sociale, anche presso il servizio.

Il paziente all'ingresso sottoscrive, insieme alle équipes e ad entrambi i genitori, il regolamento del CD. La mancata accettazione di tale regolamento comporta la rinuncia al posto in CD.

Gestione della Lista d'Attesa

Il criterio di gestione delle liste d'attesa del CD sarà rigorosamente cronologico, sia per le visite sia per i trattamenti.

Inoltre per valutare l'idoneità verrà considerata la compatibilità col gruppo dei pari, la capacità di stare nel micro e/o macro gruppo, il bisogno di un rapporto individuale, la territorialità in funzione della continuità delle cure.

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 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

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

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'equipe riabilitativa di riferimento (*1 EP/TRP 1 Psicologo*) 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'equipe inviata, 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 dal CD, possono avvenire per motivi differenti:

- dimissione programmata e concordata
- dimissione con trasferimento in altra struttura
- dimissione per il raggiungimento della maggiore età
- dimissione a seguito di una non aderenza al progetto e/o incompatibilità con la struttura
- dimissione con ricovero in Reparto a seguito di acuzie psichiatriche
- auto dimissione non concordata con l'equipe nel momento in cui il paziente e gli esercenti della responsabilità genitoriale rifiutino il proseguimento del percorso

Servizi e Prestazioni Erogati dal Centro Diurno

Composizione dell'equipe

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

I servizi e le prestazioni erogate dalla Centro Diurno #Casavincenza si articolano in:

- Assistenza di base
- Ristorazione
- Offerta psicologica
- Offerta riabilitativa

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

Offerta Area Medica

L'offerta dell'area medica comprende: programmi clinici individuali a seconda delle esigenze del singolo, attività clinica 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, 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.

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'OBBIETTIVO 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 del centro, 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.

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

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

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 mantenimento 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;
- **Attività per la Convivenza:** sia dal punto di vista organizzativo (turni nella gestione della vita al centro 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 esterne, 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 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 del CD:

- **Attività riabilitative:** ovvero tutte le attività cliniche del percorso di cura specificate nel PTRP

#Casavincenza

Struttura Semiresidenziale Terapeutica
Via Caldone angolo Via Marsala
23900 - Lecco

- Vitto

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

- 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.

Orari Servizi Semiresidenziale #Casavincenza

Il CD è attivo per almeno 40 ore settimanali articolate su 6 giorni alla settimana. L'orario può variare a seconda della necessità del gruppo di ragazzi e oscillare più verso il pomeriggio sera, garantendo comunque quanto previsto dalla normativa.

Possono essere proposte delle aperture "eccezionali" durante l'anno.

Richiesta di Informazioni

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

Reclami

Il Centro Diurno #Casavincenza 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 Centro Diurno #Casavincenza
- compilando l'apposito modulo Reclami clienti (Mod. 802.3)
- tramite colloquio con il responsabile della Centro Diurno #Casavincenza

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.

Note Pratiche

Come Raggiungerci: ci troviamo a Lecco in Via Caldone angolo Via Marsala

La Centro Diurno #Casavincenza è raggiungibile con mezzi propri e servito dai mezzi pubblici:

- Trasporto Pubblico Locale LineeLecco attraverso gli autobus delle linee 1, 2, 3, 4 e 5 che raggiungono i quartieri di Olate e di Castello

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