



**CENTRO DIURNO INTEGRATO
GRACE - FIGINO**

Carta dei servizi



IL CENTRO DIURNO INTEGRATO GRACE

Il Centro Diurno Integrato Grace di via Giovanni Battista Rasario, 8/a – Milano - Figino, prende il nome dalla comunità generativa e protetta in cui nasce. Grace è un luogo di cura e di vita. Si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari ed ha una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali: può essere definito un luogo finalizzato al mantenimento o al recupero delle attività di base della vita quotidiana, necessarie all'anziano/a per la sua permanenza, il più a lungo possibile, nel proprio ambiente di vita, in condizione di controllo dei problemi comportamentali e relazionali, in un'ottica di miglioramento della qualità di vita.

Il Centro Diurno Grace è una struttura sociosanitaria semiresidenziale che accoglie persone affette da forme di demenza, tra le quali la malattia di Alzheimer e, più in generale, da quelle patologie che provocano un decadimento cognitivo: persone quindi con compromissione dell'autosufficienza o declino cognitivo, che necessitano di interventi riabilitativi specifici, oltre che assistenziali.

Non possono essere inserite *“persone autosufficienti, né che già fruiscono di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenze clinico-assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità”* (dgr n. 8494 del 22/03/2002).

Il Centro Grace si pone l'obiettivo generale di offrire ai suoi Ospiti/alle sue Ospiti i consueti ritmi e le occupazioni del vivere quotidiano, associati a interventi che influenzino positivamente l'autonomia ed il mantenimento delle capacità residue dell'Utente/delle Utenti, fornendo contemporaneamente ai familiari momenti di sostegno e di sollievo dal carico assistenziale, contrastando l'isolamento sociale. L'approccio innovativo di Grace pone la persona al centro non solo di servizi di cura, ma soprattutto di un piccolo quartiere moderno, protetto, sociale e innovativo. Gli spazi del centro e i luoghi della comunità si incontrano per permettere ad ognuno di vivere la quotidianità e di invecchiare serenamente in un luogo familiare, coltivando relazioni sociali e beneficiando di una spinta all'inclusione e al rispetto di una dignità di ognuno/a.

Il Centro Diurno Integrato Grace ha ottenuto l'accreditamento da parte di Regione Lombardia con delibera n° 736 del 16 luglio 2018. I posti accreditati e a contratto sono 30.

Con **DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. 317 DEL 18/03/2022** il CDI è stato autorizzato ad accogliere cittadini/cittadine in regime di convenzionamento con il Comune di Milano per 10 posti. Per accedere ai posti convenzionati è necessario che il cittadino/la cittadina presenti la richiesta presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) del proprio Municipio di residenza.

Obiettivi del CDI Grace sono:

- evitare o ritardare il ricovero di persone non autosufficienti totali o parziali;
- intervenire in quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la giusta intensità e continuità negli interventi;
- offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali;
- garantire alle famiglie un sostegno reale e sollievo del carico assistenziale;
- offrire un orientamento informativo circa la rete dei servizi e le risorse territoriali;
- organizzare attività di stimolazione fisica e mentale e interventi riabilitativi e psicosociali;
- offrire in regime diurno opportunità di creazione e mantenimento dei rapporti sociali;
- permettere il monitoraggio delle problematiche comportamentali.

Equa Cooperativa Sociale Onlus è inoltre in grado di attivare, su richiesta dei familiari, un servizio di **assistenza domiciliare** privato a pagamento ad integrazione del servizio del Centro. E' possibile fare richiesta al coordinatore/alla coordinatrice di materiale informativo.

UTENTI DEL CDI GRACE

Progettato a partire dal 2016 e realizzato nel 2018, il Centro accoglie dal lunedì al venerdì fino a 30 Ospiti, di norma sopra i 65 anni.

È specializzato nella cura delle persone affette dalle diverse forme di demenza senile, tra le quali la malattia di Alzheimer, garantendo interventi specifici e diversificati in ambienti terapeutici, accoglienti e adeguati, con un progetto assistenziale individualizzato che viene definito in base alle caratteristiche soggettive dell'Ospite e condiviso con la famiglia.

Il Centro Diurno Grace accoglie:

- persone residenti nella zona 7 del Comune di Milano;
- persone residenti nella limitrofa zona 8 e/o in zone valutate sufficientemente limitrofe alla sede del servizio per poter garantire il trasporto;
- persone residenti al di fuori di queste zone, ma in grado di raggiungere il Centro con mezzi propri.

STRUTTURA DEL CENTRO

Il Centro Diurno occupa il piano terra di un edificio di nuova costruzione dove sono presenti anche:

- Punto WeMi Figino del Comune di Milano (sportello orientativo per servizi domiciliari del comune)
- Progetto Fuori Casa (co-housing per giovani)
- Residenzialità Sociale Temporanea
- Villaggio Alzheimer Piazza Grace
- spazio per il coworking e l'innovazione

Si affaccia su un giardino, progettato dall'Associazione I Giardini del Benessere", che propone percorsi multi-sensoriali liberi attraverso particolari specie arboree e floreali, che mostrano differenze sensibili (fiori, profumi, colori) tra i vari momenti dell'anno e che marciano il passaggio del tempo e delle stagioni.

Gli attuali ambienti di Grace sono stati studiati insieme al team di ricerca Labi.I.R.Int (Politecnico di Milano - Facoltà del Design), attivo da oltre 10 anni in questo settore attraverso sperimentazioni, ricerca e progettazione. Le caratteristiche estetiche e funzionali dei nostri ambienti (corridoi, sale multifunzionali, palestre, cucine etc.) sono e saranno arricchite ed esaltate da sistemi multimediali, arredi sperimentali, decorazioni, segnaletica e altri sistemi di percezione intuitiva, studiati per ridurre le barriere comunicative e funzionali tipiche della patologia.

Gli stessi sono così distribuiti:

- area di accoglienza antecedente l'ingresso vero e proprio del Centro Diurno
- sale da pranzo
- cucina/tisaneria
- servizi igienici attrezzati
- sala medica
- locale per il bagno assistito
- bagno e spogliatoio palestra
- palestra attrezzata
- locale polifunzionale (attività ricreative, psicosociali...)
- habitat terapeutici (il Cielo in una Stanza, la Casa di Pina)
- ufficio coordinamento
- deposito (materiale per le attività)

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

Le richieste di informazioni e di eventuale accesso al servizio che pervengono presso le nostre sedi sono accolte dal/dalla Case Manager del Centro che, oltre a fornire telefonicamente tutte le informazioni richieste, si può accordare con il familiare per un colloquio conoscitivo, durante il quale poter chiarire ulteriormente le caratteristiche del servizio, proponendo contestualmente una visita guidata del Centro stesso.

E' previsto che gli/le Ospiti che accedono al Centro Diurno Integrato (C.D.I.) siano già in carico al medico/dottoressa di medicina generale e/o ad uno/una specialista; il/la Caregiver, in occasione del primo colloquio o contatto, consegnerà al/alla Case Manager copie dei referti delle visite specialistiche più recenti comprensivi della terapia farmacologica in atto affinché il/la Responsabile Sanitario del CDI possa eseguire una valutazione clinica della persona. A seguire il/la Case Manager ne raccoglierà e valuterà i bisogni assistenziali.

Verificata la compatibilità delle condizioni di salute della persona con la tipologia del servizio, l'Ospite viene inserito/a in una lista d'attesa formulata in base alla data di presentazione della domanda di inserimento.

La prima giornata di inserimento sarà concordata con il/la Case Manager; l'inserimento sarà graduale, individualizzato e flessibile.

Nelle giornate successive si andranno a concordare i giorni di frequenza settimanale e a firmare il contratto stesso.

Le giornate di frequenza potranno successivamente essere modificate compatibilmente con la disponibilità dei posti.

Il/la Responsabile Sanitario, in collaborazione con l'Equipe del Centro, ha la responsabilità di valutare l'eventuale necessità di **dimissioni** dell'Utente, qualora le condizioni di salute divenissero incompatibili con il tipo di assistenza fornita dal Centro (instabilità clinica, necessità di assistenza totale relativamente a tutte le funzioni di base dell'Ospite: alimentazione, idratazione, movimentazione, igiene personale).

Il Centro Diurno Integrato potrà ricorrere alle dimissioni anche qualora il disturbo comportamentale fosse tale da inficiare le cure assistenziali o mettesse a rischio la convivenza nella struttura e/o la sicurezza degli/delle Ospiti.

Il Centro Diurno si impegna a garantire, oltre ad una comunicazione tempestiva ai familiari, con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo comprovate urgenze, un periodo di "accompagnamento

alle dimissioni” dell’Utente in attesa che la famiglia trovi una soluzione assistenziale adeguata.

Durante questo periodo il/la Case Manager valuta con i familiari la possibilità di integrare il servizio di Centro Diurno con quello di assistenza domiciliare prestato da Operatori/Operatrici qualificati/e della Cooperativa, e provvede inoltre ad orientare la famiglia rispetto ad altri servizi presenti sul territorio.

Qualora l’Ospite e/o il/la familiare garante referente intendano recedere dal contratto dovranno dare preavviso al/alla Coordinatore/Coordinatrice con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata. Se il recesso in corso mese avviene senza preavviso saranno addebitati in fattura 15 giorni di mancato preavviso oltre ai giorni di frequenza previsti da contratto entrambi calcolati alla cifra di 40€/die iva compresa.

In caso di trasferimento presso altra struttura, il/la Responsabile sanitario rilascia al/alla Caregiver una relazione di dimissioni nella quale sono riportate: diagnosi, anamnesi, valori delle scale di valutazione più recenti, terapia in corso e stato di salute dell’Ospite. Il/la Responsabile Sanitario e il/la Case Manager sono inoltre a disposizione dei colleghi/colleghe della struttura accogliente per qualsiasi ulteriore approfondimento.

La Direzione si riserva la possibilità di dimissioni dell’Ospite nel caso in cui si verificano episodi tali da compromettere il rapporto di fiducia reciproco e la possibilità di condivisione di percorsi di cura, sanitari e socio assistenziali o quando i familiari, ancorchè più volte richiamati, non rispettino il contratto stipulato.

UNA GIORNATA AL CENTRO

08.00- 10.30 Apertura e accesso degli/delle Ospiti; accoglienza;
piccola colazione; organizzazione delle attività giornaliere

10.00-12.30 Interventi di stimolazione/riattivazione motoria e psicomotoria, cognitiva e relazionale
Igiene (bagni assistiti) e accompagnamento ai servizi

12.30-14.00 Preparazione delle sale da pranzo in collaborazione con gli/le Ospiti
Pranzo e somministrazione della terapia

13.30-14.30 Riposo degli/delle Ospiti, riordino e sanificazione della cucina e delle sale da pranzo

14.30-16.30 Organizzazione e avvio delle attività pomeridiane
Igiene (bagni assistiti) e accompagnamento ai servizi
Merenda

16.30-18.00 Preparazione e assistenza per il rientro a casa degli/delle Ospiti
Riordino e sanificazione degli ambienti e degli arredi
Attività animative, ricreative e momenti di relazione informale
Chiusura

MENU' TIPO

All'accoglienza viene offerta una piccola colazione.

Il pranzo viene ordinato giornalmente sulla base di un menù adeguato e bilanciato predisposto da azienda di ristorazione.

Il pranzo include un primo piatto, un secondo, un contorno, pane, frutta e/o dolce.

È possibile richiedere ed attivare diete speciali per problematiche sanitarie (es. allergie o intolleranze, patologie, disfagia, edentulia).

Nel pomeriggio viene servita la merenda.

FIGURE PROFESSIONALI

Presso il Centro Grace operano in maniera coordinata le seguenti figure professionali:

- Coordinatore/coordinatrice responsabile del servizio
- Case manager/Capo casa
- Responsabile sanitario
- Terapista della riabilitazione
- Infermiere/a professionale
- Educatore/Educatrice professionale
- Operatori qualificati per l'assistenza (OSS/ASA)
- Professionisti specializzati in interventi non farmacologici (musicoterapeuta, danzaterapeuta, psicomotricista)
- Autisti.

Tutti gli Operatori/le Operatrici del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome e ruolo professionale.

PRESTAZIONI OFFERTE DAL CDI

Interventi:

- orientamento informativo e supporto alla famiglia
- mantenimento e recupero delle capacità basilari per le attività quotidiane
- attività di stimolazione fisica e mentale e interventi riabilitativi
- stimolazione al mantenimento e alla creazione di relazioni sociali
- cura e igiene della persona, bagno assistito, mobilitazione, assistenza nei bisogni primari
- idratazione, pranzo e merenda
- monitoraggio e consulenza del/della Responsabile Sanitario del Centro
- assistenza infermieristica (somministrazione delle terapie, monitoraggio parametri, piccole medicazioni)
- fisioterapia motoria riabilitativa e di mantenimento
- stimolazione cognitiva
- attività animative e ricreative

Sono previsti anche numerosi interventi non farmacologici (musicoterapia, danzaterapia, psicomotricità, interventi assistiti con gli animali) e attività di vita quotidiana nel Borgo in linea con la filosofia di Grace

ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO GRACE

Le attività vengono progettate nell'ambito di un piano di assistenza individualizzato (PAI), formulato dall'équipe socio sanitaria del Centro e hanno i seguenti obiettivi:

- permettere all'Ospite di esprimere al meglio ciò che è in grado di fare, alimentando autostima e benessere
- aiutarlo in ciò che non riesce a compiere autonomamente, graduando il supporto a seconda del suo reale grado di necessità
- mantenere per il maggior tempo possibile le sue capacità intellettive e funzionali, contrastando il processo di deterioramento causato dalla malattia
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali
- ridurre lo stress dell'Ospite (e di conseguenza anche del familiare che se ne occupa).

Interventi di stimolazione e riattivazione

Comprendono attività di stimolazione/riattivazione motoria funzionale e di riattivazione cognitiva e vengono attuati dai terapisti/e del Centro

Stimolazione/riattivazione motoria e psicomotoria

- Attività specialistica finalizzata ad incrementare la mobilità, la resistenza, la forza e a stimolare gli equilibri e le capacità prassiche dell'Ospite. Gli esercizi vengono svolti in gruppo e con l'utilizzo di ausili.
- Attività specialistica finalizzata a prevenire, rallentare e contenere l'insorgere di complicanze secondarie. Sedute di tipo individuale.
- Stimolazione psicomotoria attraverso attività di gruppo finalizzate alla partecipazione emotiva e narrativa attraverso il gioco e l'utilizzo di oggetti psicomotori in una dimensione di relazione con gli altri e di condivisione.

Stimolazione/riattivazione cognitiva

-Attività ludico cognitive finalizzate alla stimolazione dell'orientamento spazio temporale, della memoria procedurale e autobiografica e delle funzioni mnemoniche presenti.

Gli interventi vengono svolti prevalentemente in gruppi omogenei, con esercizi e attività finalizzate al mantenimento delle funzioni mnestiche residue e di altre funzioni fondamentali (orientamento alla realtà, attenzione, linguaggio, pensiero, astrazione).

In questo ambito di intervento rientra anche il contenimento dei disturbi comportamentali, attraverso il lavoro integrato dell'équipe e sotto supervisione medica.

Attività manuali e di tipo animativo e ricreativo

Attività finalizzate alla socializzazione e alla riattivazione di capacità di base, condotte dall'educatore/educatrice in collaborazione con gli/le Operatori/Operatrici socio sanitari del Centro. Comprendono:

- piccoli laboratori di cucina e di cucito, cura del verde, azioni legate alla gestione della casa, del tempo libero, attività manipolative specifiche;
- momenti di animazione, giochi, ascolto musica, canto e ballo, letture, proiezioni

ORARI DI ACCESSO

Il Centro Diurno Integrato Grace è aperto tutto l'anno **da lunedì a venerdì** escluse le festività, ed altre valutate di anno in anno e preventivamente comunicate.

L'orario di apertura del servizio è **dalle ore 8.00 alle ore 18.00**; si suggerisce l'ingresso entro le **10.30** in maniera tale da non perdere le proposte del mattino.

La durata della giornata di ciascun Ospite all'interno del Centro è subordinata alla valutazione dell'Equipe relativamente allo stato di benessere o alla presenza di eventuali nonché importanti disturbi del comportamento.

Le entrate posticipate o le uscite anticipate per esigenze familiari vanno comunicate al/alla Case Manager e non danno diritto ad alcun rimborso della retta.

Al fine di permettere il passaggio di informazioni circa la giornata trascorsa, l'arrivo dei familiari è consentito fino al massimo alle 17.45.

L'accompagnamento del proprio caro/a dall'automezzo privato all'ingresso del CDI e viceversa deve essere effettuato da parte dei familiari in maniera autonoma in quanto gli Operatori/le Operatrici in servizio non sono autorizzati/e ad allontanarsi dalla struttura.

ORARI DI VISITA

Per salvaguardare la privacy e il benessere degli Ospiti/delle Ospiti presenti, le eventuali visite saranno da concordare con il/la Case Manager o Coordinatrice/Coordinatore e saranno svolte in un ambiente dedicato del Centro.

Non sono consentiti accessi durante l'orario del pranzo e del riposo (dalle 12 alle 14.30), salvo emergenze e urgenze.

Per eventuali colloqui con il/la Case manager o con il Coordinatore/la Coordinatrice è necessario concordare telefonicamente un appuntamento.

TARiffe APPLICATE AGLI OSPITI SOLVENTI

La retta di frequenza è diversificata in base al numero delle giornate settimanali da contratto:

- 3 giorni: 540€ al mese (iva compresa al 5%)
- 4 giorni: 690€ al mese (iva compresa al 5%)
- 5 giorni: 800€ al mese (iva compresa al 5%)

La retta **include**:

- Visita medica all'ingresso
- Monitoraggio sanitario del/della Responsabile Sanitario
- Assistenza infermieristica (somministrazione terapie, piccole medicazioni, controllo parametri)
- Assistenza alla persona
- Piccola colazione, pranzo completo, merenda
- Bagno assistito e su richiesta una volta alla settimana da valutare a cura dell'Equipe in base ai disturbi del comportamento
- Interventi riabilitativi motori e cognitivi individuali e/o di gruppo

- Interventi educativi
- Attività di animazione e socializzazione, attività ricreative

Resta escluso dalla retta:

- La fornitura dei medicinali prevista dalla terapia
- Il servizio di trasporto da e per il Centro
- Il materiale sanitario per eventuali piccole medicazioni
- I presidi di assorbenza
- Il bagno assistito aggiuntivo (15€)

DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

È possibile usufruire del servizio di trasporto con personale e mezzi del Centro, **compatibilmente con le necessità individuali e la disponibilità dell'Ente stesso**; tale servizio viene organizzato su turni per aree di residenza e il costo è definito sulla base della distanza chilometrica dal CDI:

- da 0 a 4 Km 8€ iva compresa
- sopra i 4 km e fino a 9 km 10€ iva compresa
- sopra i 9 km e fino a 12 km 11€ iva compresa
- oltre i 12 km l'erogazione del servizio verrà valutata caso per caso dal Coordinatore/dalla Coordinatrice del CDI.

Il/la Case Manager del Centro informa la famiglia dell'orario in cui potrà essere effettuato il servizio, compatibilmente con l'organizzazione complessiva dei trasporti.

Condizione necessaria per l'attivazione del trasporto è che la famiglia garantisca la presenza di un/una referente che accompagni l'Ospite dal domicilio al pulmino e viceversa. In caso contrario è possibile fare richiesta di manleva per la cui attivazione sarà necessaria una valutazione a cura dell'Equipe del Centro che si riserva di interromperla qualora venissero a mancare le condizioni di sicurezza.

L'autista aiuta l'Ospite a salire e a scendere dal pulmino e sistemazione in sicurezza sul sedile o sulla carrozzina; **l'autista non può assolutamente allontanarsi dal mezzo** per aiutare i famigliari negli accompagnamenti o l'Ospite stesso a rientrare a casa.

La Direzione si riserva la facoltà di sospendere in qualsiasi momento il servizio di trasporto nel caso in cui dovessero venir meno le condizioni per svolgere tale servizio in completa sicurezza.

In caso di annullamento del trasporto per accompagnamento autonomo, la comunicazione deve pervenire al Centro Diurno entro le ore 18 del giorno precedente, altrimenti il costo del trasporto dovrà essere ugualmente addebitato.

ASPETTI AMMINISTRATIVI

La retta deve essere versata entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della fattura.

Il pagamento può essere effettuato con bonifico bancario, assegno o pos (bancomat o carta di credito).

Verrà rilasciata certificazione della retta ai fini fiscali nei tempi utili previsti per legge.

Ai fini della deducibilità delle fatture emesse in sede di dichiarazione dei redditi e per una sicurezza della tracciabilità dei pagamenti, non è consentito il pagamento delle fatture in contanti.

Le assenze degli/delle Ospiti sono disciplinate all'interno del contratto di ingresso.

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

E' possibile fare richiesta di copia della documentazione socio sanitaria attraverso istanza scritta al coordinatore/alla coordinatrice previo pagamento di € 25 quali diritti di segreteria. La documentazione verrà consegnata entro 30 giorni dalla data di richiesta.

CONDIZIONI DI FREQUENZA OSPITI CONVENZIONATI COMUNE MILANO

I giorni di frequenza riconosciuti in convenzionamento sono massimo 5 settimanali, da concordare con il/la responsabile della struttura, in base al Progetto personalizzato.

Le assenze sono a pagamento fino a 2 giorni al mese; è possibile beneficiare di una gratuità di 20 giorni di assenze consecutivi una volta all'anno (per ricoveri o vacanze etc..).

La retta giornaliera, comprensiva di trasporto, comporta una quota di compartecipazione (massimo 47€) stabilita dalla Civica Amministrazione sulla base dell'indicatore economico dell'ISEE come segue:

Ordinario

- da 0,00 € fino a 6.000 € il cittadino/la cittadina accede al Centro in condizioni di gratuità;
- da 6.001 € a 30.000 € il cittadino/la cittadina ha diritto all'accesso in regime di convenzione con una quota di compartecipazione calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ciascun anno;
- oltre 30.000 € il cittadino/la cittadina non matura il diritto alla frequenza in convenzione ma può accedere al Servizio in regime di solvenza.

Sociosanitario

- da 0,00 € a 6.000 € il cittadino/la cittadina ha diritto all'accesso in regime di convenzione, con una quota di compartecipazione, a partire dalla quota minima di 10 €, calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ciascun anno;
- oltre 6.000 € il cittadino/la cittadina non matura il diritto alla frequenza in convenzione ma può accedere al Servizio in regime di solvenza.

PARTECIPAZIONE E TUTELA

Equa Cooperativa si è dotata di un codice etico di riferimento ispirato al principio della mutualità (reciproco aiuto) e della solidarietà sia interna, tra i soci/le socie, che esterna, rivolta alle persone assistite e alle loro famiglie.

La funzione di partecipazione è garantita innanzitutto dal costante coinvolgimento degli/delle Utenti e dei loro Familiari nella stesura e nell'attuazione del piano di intervento individuale, attraverso un continuo monitoraggio del bisogno assistenziale in relazione all'evolversi di necessità soggettive e familiari.

Il Centro Grace garantisce inoltre la partecipazione dell'utenza nel processo di verifica della qualità

dei servizi, che deve partire dalla valutazione soggettiva di chi beneficia di tali servizi in termini di percezione di maggiore o minore benessere procurato dall'intervento.

A questo scopo il Centro Grace utilizza un *questionario* che viene somministrato annualmente ai Utenti e/o familiari per la valutazione del grado di soddisfazione del servizio.

L'analisi dei questionari, che viene restituita in forma scritta ai familiari prima della pubblicazione dello stesso all'interno del Bilancio di Responsabilità Sociale della Cooperativa, consente alla Direzione di procedere alla verifica del raggiungimento di obiettivi e di standard prefissati per poter intraprendere iniziative di miglioramento.

In allegato alla Carta dei Servizi è presente la scheda di rilevazione apprezzamenti/reclami: questa scheda viene sottoposta direttamente al/alla Responsabile del Servizio, il/la quale provvede a dare, entro 8 giorni, risposta ai familiari per le segnalazioni di semplice soluzione, altrimenti procederà ad informare il/la Referente Qualità della Cooperativa per l'apertura di un *Rapporto di non conformità*.

Il Centro Grace, attraverso la professionalità di tutti gli Operatori/le Operatrici impiegati/e, garantisce cura ed attenzione nei processi di comunicazione e di ascolto, che si fondano innanzitutto sul principio dell'assoluta riservatezza.

Viene inoltre assicurata la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo in materia di privacy n 679/2016 (GDPR).

E' previsto inoltre un protocollo specifico denominato POP (Piano Operativo Pandemico) che risponde alle indicazioni della nota G1.2022.0022777 del 25 maggio 2022 e della successiva nota G1.2022.0031696 del 29 luglio del 2022. Le procedure esplicitate in tale protocollo hanno come obiettivo la tutela della salute e sicurezza degli Ospiti e degli Operatori.

Le Famiglie si impegnano a sottoscrivere il Patto di Corresponsabilità circa le misure organizzative, igienico sanitarie e i comportamenti individuali volti al contenimento della diffusione del contagio stesso e l'Autorizzazione alla somministrazione di tamponi rapidi volti al monitoraggio sanitario.

Equa in data 12/12/2024 ha ottenuto la certificazione relativa alla Parità di genere

RIFERIMENTI NORMATIVI

- ISO 9001:2015 Qualità_Certificato n.22531/10/S
- UNI PdR 125:2022 Parità di genere_Certificato PDR125-556/24
- D.lgs. 81/08 Sicurezza sul lavoro
- G.D.P.R. 679/2016 Regolamento Europeo in tema di protezione dei dati
- DGR XXI/3226 Prevenzione da contagio Covid-19
- G1.2022.0022777 Piano Operativo Pandemico

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Scheda di rilevazione apprezzamenti/reclami
- Carta dei diritti della persona con decadimento cognitivo

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO GRACE

Il Centro Grace è raggiungibile con i seguenti mezzi:

Bus linea 80

- da De Angeli MM1
- Quinto Romano
- Molino Dorino MM1

Per informazioni e appuntamenti contattare il numero 02 3390234 dalle ore 9.30 alle ore 16.00 (Coordinatrice Simona Ferioli – Case Manager Cristina Losito).

Sede operativa:

Centro Diurno Integrato Grace

Via Giovanni Battista Rasario, 8/a

20153 Milano

tel. e fax 02 3390234

e-mail: cdi.grace@equacooperativa.it

Sede legale:

Equa Cooperativa Sociale

Via Bicetti de Buttinoni 15

20156 Milano

tel. 02 35974500

fax 02 84347292