

**CENTRO DIURNO INTEGRATO
SIMONE DE BEAUVOIR**

Carta dei servizi

*Aggiornata a febbraio 2025-
rev.08*



IL CENTRO DIURNO INTEGRATO SIMONE DE BEAUVOIR -SDB-

Il Centro Diurno Integrato SDB sito in via Gian Maria Bicetti de Buttinoni 15 a Milano, prende il nome dalla cooperativa sociale Simone de Beauvoir che lo ha realizzato e che nel novembre 2013 ha dato vita alla nuova cooperativa sociale Genera, cooperativa che da gennaio 2022 si è fusa con la cooperativa sociale Tutti Insieme, diventando EQUA Cooperativa sociale.

Ha ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento con Disposizione Dirigenziale n. 165/2003 del 14/05/2003 della Provincia di Milano e ha ricevuto esito favorevole alla richiesta di accreditamento per 21 posti, di cui 20 a contratto, a seguito della ristrutturazione, in data 05/05/2022. Con deliberazione della giunta comunale della città di Milano n.317 del 18 marzo 2022, il CDI è stato autorizzato ad accogliere cittadini in regime di convenzionamento con il comune di Milano per n°10 posti. Per accedere ai posti convenzionati è necessario che l'interessata/o presenti la richiesta presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) del proprio Municipio di residenza.

Il CDI 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'anziana/o 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 Integrato Simone De Beauvoir 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, che necessitano di interventi riabilitativi specifici, oltre che assistenziali.

Non possono essere inserite nel CDI *"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 Diurno SdB può accogliere fino a 21 ospiti, di norma sopra i 65 anni, dal lunedì al venerdì, e nello specifico:

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

Il Centro SdB si pone l'obiettivo generale di offrire alle/ai suoi 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, fornendo contemporaneamente ai familiari momenti di sostegno e di sollievo dal carico assistenziale, contrastando l'isolamento sociale.

Obiettivi del CDI SDB sono:

- evitare o ritardare il ricovero di soggetti 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 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.

L'équipe socio sanitaria del Centro stende all'ingresso il **PAI** (Piano di Assistenza Individuale) dell'ospite, nel quale vengono specificati i bisogni assistenziali, sanitari, sociali e riabilitativi della persona e i relativi obiettivi di intervento e in seguito aggiornato come da normativa prevista; una volta stilato lo si condivide con i familiari.

EQUA Cooperativa Sociale 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 alla/al Case Manager di materiale informativo.

STRUTTURA DEL CENTRO

Il Centro Diurno è stato ristrutturato recentemente occupando ora tutto il piano terra, affacciandosi su un ampio giardino di circa 800 mq, attrezzato con appositi percorsi guidati, aree e sedute che favoriscono il benessere e le attività riabilitative delle/degli ospiti.

I locali sono strutturati ed adeguati come se fossero l'interno di una "casa" rendendo l'ambiente familiare, accogliente ed adatto al sicuro e libero passeggiare delle/degli ospiti. Gli stessi sono così distribuiti:

- area accoglienza e 2 locali polifunzionali
- Ufficio coordinatore
- cucina/tisaneria
- studio medico
- Spogliatoio del personale
- Bagno del personale
- servizi igienici attrezzati
- palestra per attività riabilitazione

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

Le richieste di informazioni e di eventuale accesso al servizio che pervengono presso le nostre sedi sono accolte dalla/dal 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 e, allo stesso tempo, approfondire le necessità assistenziali della persona, proponendo contestualmente una visita guidata del Centro stesso.

E' previsto che le/gli Ospiti che accedono al CDI siano già in carico alla/al medica/o curante e/o ad una/uno specialista; la/il Caregiver, in occasione del primo colloquio o contatto, consegnerà alla/al Case Manager copie dei referti delle visite specialistiche più recenti comprensivi della terapia farmacologica in atto affinché la/il Responsabile Sanitaria/o del CDI possa eseguire una valutazione clinica della persona. A seguire la/il 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 inserita/o in una lista d'attesa formulata in base alla data di presentazione della domanda di inserimento. La prima giornata sarà concordata con la/il Case Manager, l'inserimento avverrà in maniera graduale, individualizzato e flessibile. Nelle giornate successive si andranno a concordare i giorni di frequenza e a firmare il contratto d'ingresso. Le giornate di frequenza potranno essere successivamente modificate compatibilmente con la disponibilità di posti.

Durante la permanenza in CDI la/il Case Manager è il punto di riferimento per la/il caregiver sia per ciò che riguarda le giornate di frequenza (che vengono concordate al momento dell'ingresso ma possono subire variazioni sia per numero di giornate, e di conseguenza si modifica il contratto, sia per esigenze dovute a visite o imprevisti), sia per la gestione dei trasporti in caso la/il caregiver ne faccia richiesta e sia compatibile con quanto definito nella disciplina del servizio di trasporto, sia per aggiornamenti e condivisione relativamente alla quotidianità, sia per la condivisione dei PAI.

La/Il medica/o, in collaborazione con l'équipe 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 delle/degli 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 la/il Case Manager valuta con i familiari la possibilità di integrare il servizio di centro diurno con quello di assistenza domiciliare prestato da operatrici/ori qualificate/i della cooperativa, e provvede inoltre ad orientare la famiglia rispetto ad altri servizi presenti sul territorio. Qualora l'Ospite e/o la/il garante referente intendano recedere dal presente contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata. Se il recesso in corso mese avviene senza preavviso saranno addebitati i 15 giorni di mancato preavviso oltre ai giorni di frequenza previsti da contratto, entrambi calcolati alla cifra di 40,00€/die IVA compresa. In caso di decesso saranno conteggiati eventuali conguagli a credito o a debito degli spettanti.

La/il Medica/o e la/il Case Manager sono a disposizione delle/dei colleghe/i della struttura accogliente per qualsiasi ulteriore approfondimento. La/il medico rilascia alla/al caregiver in caso di trasferimento in altra struttura (es. in RSA) una relazione di dimissioni nella quale riporta la diagnosi, l'anamnesi, i valori delle scale di valutazione più recenti, la terapia in corso e lo stato di salute dell'ospite.

La Direzione si riserva inoltre 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 dei percorsi di cura, sanitari e socio assistenziali o quando i familiari, ancorché più volte richiamati, non rispettino il contratto stipulato.

GIORNATA TIPO

8.00-10.00 Apertura e accesso delle/gli ospiti al Centro; accoglienza; piccola colazione;
10.00-12.45 Interventi di stimolazione/riattivazione motoria, cognitiva e relazionale
Igiene (bagni assistiti) e accompagnamento ai servizi
Interventi per la cura di sé
Preparazione della sala da pranzo
12.45-13.30 Pranzo
Somministrazione della terapia
13.30-15.30 Interventi di stimolazione cognitiva, relazionale e motoria, interventi di tipo occupazionale o riposo
Accompagnamento ai servizi
Merenda
15.30-18.00 Preparazione e assistenza per uscita ospiti, momenti di socializzazione informale
17.15-18.00 sanificazione e/o pulizia degli ambienti, riordino degli spazi
18.00 Chiusura

MENU' TIPO

All'accoglienza viene offerta una piccola colazione.

Il pranzo viene ordinato giornalmente sulla base di un menù bilanciato e adeguato predisposto da azienda di ristorazione. Il pranzo include un primo piatto, un secondo, un contorno, pane, frutta e/o dolce. E' possibile richiedere ed attivare diete speciali per problematiche sanitarie (es. allergie o intolleranze, patologie, disfagia, edentulia).

Nel pomeriggio viene servita la merenda.

PRESTAZIONI OFFERTE DAL CDI

Interventi:

- orientamento informativo e supporto alla famiglia
- mantenimento o recupero delle capacità basilari per le attività quotidiane
- attività di stimolazione motoria e creativa
- 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 della/del medica/o neurologa/o
- assistenza infermieristica (somministrazione delle terapie, monitoraggio parametri, medicazioni)

- fisioterapia motoria riabilitativa e di mantenimento
- stimolazione cognitiva
- attività di tipo occupazionale.

ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO SDB

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).

Di seguito si dettagliano gli interventi che comprendono attività di stimolazione/riattivazione motoria funzionale e di riattivazione cognitiva che vengono attuati dalla/dal fisioterapista, o dalla/dal danzaterapeuta o dall'animatrice/ore:

Stimolazione/ riattivazione motoria

- 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 motoria con attività di gruppo finalizzate alla partecipazione emotiva e narrativa attraverso la musica, il movimento e l'utilizzo di oggetti 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 occupazionale

Attività finalizzate alla socializzazione e alla riattivazione di capacità di base, condotte dall'animatrice/ore in collaborazione con il personale assistenziale del centro.

Comprendono:

- laboratori di piccola cucina, cura del verde, azioni legate alla gestione della casa, del tempo libero o del lavoro, attività manipolative specifiche;
- momenti di animazione, giochi, ascolto musica, canto e ballo, lettura giornale, proiezioni di stralci di film, cortometraggi, spettacoli.

Nell'arco dell'anno, in aggiunta alle attività standard, saranno proposti pet/horse therapy, uscite culturali o socializzanti per le quali si chiederà l'autorizzazione alla partecipazione ai familiari, in collaborazione con personale qualificato.

FIGURE PROFESSIONALI

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

- coordinatrice/ore responsabile del servizio
- case manager
- medica/o responsabile sanitaria/o
- fisioterapista
- infermiera/e professionale
- animatrice/ore
- danzaterapeuta
- musicoterapeuta
- operatrici/ori qualificate/i per l'assistenza (OSS/ASA)
- autista

Ogni operatrice/ore è dotato di cartellino di riconoscimento.

ORARI DI ACCESSO

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

L'orario di accesso al servizio è dalle 8.00 alle 18.00.

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

ORARI DI VISITA

Per salvaguardare la privacy e il benessere delle/gli ospiti presenti, le visite saranno da concordare con il/la casemanager o la/il coordinatrice/ore. i familiari sono invitati ad evitare l'orario del pranzo e del riposo, dalle 12.45 alle 14.00. La direzione e le/gli operatrici/ori, in considerazione anche delle caratteristiche delle/gli ospiti, confidano nella cortese collaborazione delle/dei visitatrici/ori.

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

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO SDB

Il Centro SdB è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- tram 12 (fermata Monte Altissimo) e 19 (fermata Palizzi)
- autobus 57 (fermata Monte Altissimo)
- passante ferroviario: fermate Certosa e Villapizzone

TARiffe APPLICATE PER OSPITI SOLVENTI

La retta di frequenza è diversificata a seconda del numero di giornate settimanali concordate da contratto:

- 540,00€ al mese IVA compresa al 5% per n° 3 giorni settimanali
- 690,00€ al mese IVA compresa al 5% per n°4 giorni settimanali
- 800,00€ al mese IVA compresa al 5% per n° 5 giorni settimanali

La retta **include**:

- visita medica di ingresso
- assistenza alla persona
- piccola colazione, pranzo completo
- merenda

- bagno assistito su richiesta una volta alla settimana (da valutare a cura dell'equipe in base ai disturbi del comportamento)
- barbiere su richiesta una volta alla settimana
- interventi riabilitativi motori e cognitivi individuali e/o di gruppo
- interventi educativi e di tipo occupazionale
- attività di animazione e socializzazione, attività ricreative.

Resta escluso dalla retta:

- il servizio di trasporto da e per la struttura
- la fornitura dei medicinali previsti dalla terapia
- materiale sanitario per eventuali piccole medicazioni
- i presidi d'assorbimento
- bagno assistito aggiuntivo: 15€ iva compresa
- servizio di parrucchiere (in base alla disponibilità del/la professionista e al numero di richieste): taglio e piega 40€ iva compresa, taglio o piega 20€/25€ iva compresa, tinta 30€ iva compresa
- servizio di pedicure (in base alla disponibilità del/la professionista e al numero di richieste): 30€ iva compresa

2 - Il servizio di accompagnamento da/per il Centro Diurno Integrato viene effettuato all'interno della zona 8 di Milano, salvo zone limitrofe valutate raggiungibili dalla Direzione, compatibilmente con le necessità individuali e la disponibilità dell'Ente.

Nelle tariffe dei trasporti si applica un criterio oggettivo legato alla distanza dal CDI. Di seguito si riporta lo schema dettagliato suddiviso per tariffe a tratta:

- da 0 km a 4 km 8,00 € iva compresa
- sopra i 4 km fino a 9 km 10,00 € iva compresa
- sopra i 9 km fino a 12 km 11,00 € iva compresa
- oltre i 12 km l'erogazione del servizio di trasporto verrà valutato dalla/dal coordinatrice/ore del CDI.

DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Condizione necessaria perché il trasporto possa essere effettuato è che la famiglia garantisca la presenza di una/un referente che accompagni l'ospite dal domicilio al pulmino e viceversa. In caso contrario è indispensabile compilare il modulo di manleva.

Il servizio di trasporto viene organizzato su turni per aree di residenza: è la/il case manager del Centro ad informare la/il caregiver dell'orario in cui verrà effettuato il servizio. Compatibilmente con l'organizzazione complessiva dei trasporti, la/il coordinatrice/ore potrà considerare le particolari richieste della famiglia.

L'autista aiuta l'ospite a salire e a scendere dal pulmino e si occupa della corretta e sicura sistemazione sul sedile o della 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 poter svolgere il 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.

Nel caso in cui non si usufruisca del servizio di trasporto, si concorda con la/il case manager l'orario di ingresso e di uscita. L'accompagnamento dell'ospite dall'automezzo privato all'ingresso e viceversa deve essere effettuato autonomamente dai familiari in quanto le/gli operatrici/ori in servizio non sono autorizzati ad allontanarsi dalla struttura.

ASPETTI AMMINISTRATIVI

L'Ospite e/o la/il garante referente si obbligano al pagamento della retta entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della fattura che sarà emessa a consuntivo. La fattura relativa all'eventuale servizio di trasporto sarà emessa anch'essa a consuntivo e inviata insieme alla fattura relativa alla frequenza; vale

anche per la fattura dei trasporti il pagamento entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Il pagamento della retta e dell'eventuale servizio di trasporto può essere effettuato con bonifico bancario, assegno o pos (bancomat o carta di credito). 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 delle/gli ospiti solventi sono disciplinate nel contratto d'ingresso.

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

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

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

CONDIZIONI DI FREQUENZA PER OSPITI CONVENZIONATI CON IL COMUNE DI MILANO

I giorni di frequenza riconosciuti in convenzionamento sono massimo 5 settimanali, da concordare con la/il Case Manager del CDI, in base al Progetto personalizzato.

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

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

-ordinario:

- da 0,00€ fino a 6000€ la/il cittadina/o accede al CDI in condizioni di gratuità;
- da 6001€ a 30000€ la/il cittadina/o ha diritto all'accesso in regime di convenzione con quota di compartecipazione calcolata in base all'indicatore ISEE presentato, che scade il 31 dicembre di ogni anno;
- oltre 30000€ la/il cittadina/o non matura il diritto alla frequenza in convenzione ma può accedere al CDI in regime di solvenza.

-sociosanitario:

- da 0,00€ a 6000€ la/il cittadina/o 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 6000€ la/il cittadina/o non matura il diritto alla frequenza in convenzione ma può accedere al CDI in regime di solvenza.

PARTECIPAZIONE E TUTELA

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

La funzione di partecipazione è garantita innanzitutto dal costante coinvolgimento delle/gli 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 SdB 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 SdB utilizza un *questionario* che viene somministrato annualmente ai familiari per la valutazione del grado di soddisfazione del servizio.

L'analisi dei questionari viene restituita in forma scritta ai familiari prima della pubblicazione dello stesso all'interno del bilancio di responsabilità sociale della Cooperativa; l'analisi 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 rilevazione apprezzamenti/reclami: queste schede vengono sottoposte direttamente alla/al Responsabile del Servizio, la/il quale provvede a dare, entro 8 giorni, risposta ai familiari per le segnalazioni di semplice soluzione, altrimenti procederà ad informare la/il Referente Qualità della cooperativa per l'apertura di un *Rapporto di non conformità*.

Il Centro SdB, attraverso la professionalità di tutte/i le/gli operatrici/ori impiegate/i, 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 25/05/2022 e della successiva nota G1.2022.0031696 del 29/07/2022. Le procedure esplicitate in tale protocollo hanno come obiettivo la tutela della salute e sicurezza delle/gli operatori e delle/gli ospiti. 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 PDR 125-556/24
- 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 alla salute della persona con decadimento cognitivo**

Per informazioni e appuntamenti contattare il numero 02 35974508 dalle ore 9.00 alle ore 14.00 (case manager Federico Stevan o coordinatrice Marta Marazzi).

Sede operativa:

**Centro Diurno Integrato
Simone de Beauvoir (SdB)**

Via Bicetti De' Buttinoni, 15
20156 Milano
Tel.0235974508

e-mail: cdi.sdb@equacooperativa.it

Sede legale:

EQUA Cooperativa Sociale

Via Bicetti De' Buttinoni, 15
20156 Milano
tel. 02 35974500
fax. 02 84347292

e-mail: info@equacooperativa.it