



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**  
**“Giovanni Chiabà”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

# **Centro Diurno Alzheimer e altre forme di demenza**

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 22 del 15/06/2023)

## **INDICE**

- 1. FINALITÀ**
- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- 3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ**
- 4. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
  - 4.1 L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO ALZHEIMER**
  - 4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- 5. REGOLE DI VITA COMUNITARIA**
  - 5.1 CONVIVENZA**
  - 5.2 GENERI ALIMENTARI E ALTRE SOSTANZE**
  - 5.3 PRODOTTI PER USO PERSONALE**
  - 5.4 DIVIETO DI FUMO**
  - 5.5 OGGETTI DI VALORE**
- 6. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER**
- 7. SERVIZI OFFERTI**
  - 7.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE**
  - 7.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO**
  - 7.3 SERVIZIO MEDICO**
  - 7.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MOBILIZZAZIONE**
  - 7.5 SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE**
  - 7.6 SERVIZIO PSICOLOGICO**
  - 7.7 SERVIZIO DI RISTORAZIONE**
  - 7.8 SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**
  - 7.9 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**
  - 7.10 ALTRI SERVIZI DI CARATTERE GENERALE**
- 8. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**
  - 8.1 ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA**
  - 8.2 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE**
  - 8.3 SERVIZI ALLA PERSONA**
  - 8.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI ED ALBERGHIERI**
- 9. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI**
- 10. RECLAMI**
- 11. UNA GIORNATA TIPO IN CENTRO DIURNO ALZHEIMER**
- 12. REVISIONE**

## 1. FINALITÀ

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale rivolto alle persone con malattia di Alzheimer e altre forme di demenza e ha una capacità ricettiva di 20 posti.

Il Centro Diurno, con l'annesso giardino, ha lo scopo di:

- favorire la permanenza a casa delle persone adulte e/o anziane in condizioni di difficoltà, ritardando l'ingresso in struttura residenziale;
- mantenere e, se possibile, migliorare le capacità ancora presenti nelle persone accolte;
- promuovere il benessere e la qualità di vita delle persone e dei loro familiari;
- dare sollievo ai familiari e sostenerli nella gestione della cura e dell'assistenza.

Il Centro Diurno si rivolge a persone affette da disturbi cognitivi e/o comportamentali, riconosciute in base alle vigenti disposizioni regionali come non autosufficienti. La persona, pur essendo in una situazione di disabilità, non dovrà essere allettata o con problematiche psichiatriche controindicate alla vita di comunità, né richiedere elevati interventi clinico-assistenziali.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono garantiti alle persone prese in carico considerando i seguenti principi fondamentali:

- **Rispetto della persona**

Al centro del nostro agire ci sono le persone considerate nella loro dignità e unicità, rispettando i loro diritti ed indirizzando gli interventi socio-sanitari, riabilitativi ed assistenziali alla presa in carico integrata,

alla gestione dei loro bisogni e alla programmazione dei sostegni da offrire. L'ascolto e l'accompagnamento sono rivolti anche ai familiari nell'ottica della creazione di un'alleanza reciproca finalizzata al benessere della persona.

- **Eguaglianza**

Ad ogni persona accolta sono assicurate le stesse opportunità di accesso ai vari servizi al fine di garantire e promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza non significa uniformità di intervento, ma personalizzazione dello stesso in funzione degli specifici bisogni della persona.

- **Imparzialità**

I servizi vengono garantiti secondo criteri di imparzialità nei confronti di tutte le persone senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e nazionalità.

- **Continuità**

I servizi vengono erogati in modo continuativo rispetto ai bisogni delle persone accolte. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

- **Diritto di scelta**

Quando il servizio è erogato da più soggetti, la persona ha il diritto di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi. Viene garantita la possibilità di interrompere la permanenza presso il Centro Diurno in qualsiasi momento, presentando comunicazione scritta al Servizio amministrativo dell'Azienda.

- **Partecipazione**

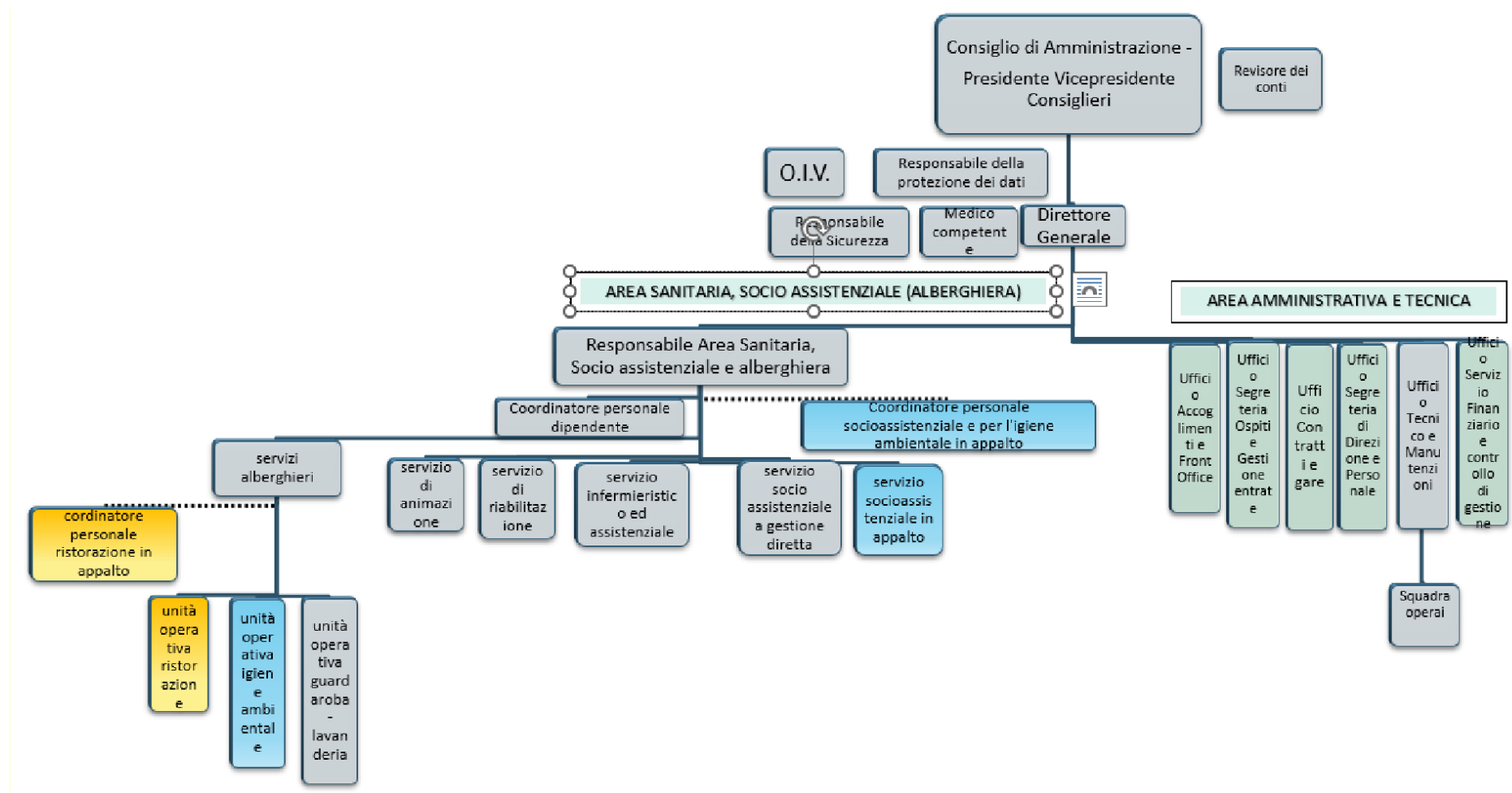
Agli ospiti e ai loro familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la formulazione di proposte mirate

al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere, anche attraverso dei rappresentanti, in occasione di Assemblee all'uopo convocate con la partecipazione di operatori, utenti e familiari. Viene inoltre favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- **Efficacia ed efficienza**

I servizi vengono garantiti secondo criteri di efficacia e di efficienza con l'obiettivo di soddisfare i bisogni delle persone accolte attraverso l'utilizzo appropriato e senza spreco delle risorse (umane ed economiche).

### 3. MODELLO ORGANIZZATIVO E SISTEMA DELLE RESPONSABILITÀ



## **4. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO ALZHEIMER**

Per essere accolti al Servizio Semiresidenziale è necessario presentare domanda di accoglimento compilando l'apposita modulistica disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito internet [www.gchiaba.it](http://www.gchiaba.it).

La domanda di accoglimento deve essere inviata via mail all'indirizzo [info@gchiaba.it](mailto:info@gchiaba.it) o consegnata agli stessi uffici negli orari di apertura al pubblico pubblicizzati presso la sede e sul sito internet aziendale. L'istanza ha validità 6 mesi e può essere più volte rinnovata.

In un'ottica di presa in carico responsabile, la domanda viene esaminata dal Direttore dell'Area Sanitaria e Socio-Assistenziale per verificare se vi sia la possibilità di adeguata presa in carico tenuto conto sia delle condizioni di salute dell'ospite che dell'utenza già in carico al momento in cui si rende disponibile il posto.

L'accoglimento viene effettuato in base al seguente ordine:

1. Residenti nel Comune di San Giorgio di Nogaro;
2. casi urgenti, secondo l'ordine di priorità stabilito dall'Unità di Valutazione Distrettuale
3. altri casi secondo l'ordine cronologico.

Il giorno dell'accoglimento, bisogna presentare la seguente documentazione:

- fotocopia tessera sanitaria con eventuale esenzione ticket aggiornata;
- fotocopia documento d'identità in corso di validità con foto;
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione (su modello predisposto dall'Ente) attestante lo stato di famiglia, la residenza, l'identificazione della paternità e della maternità e il codice fiscale.

Il Direttore di Area sanitaria e socioassistenziale contatta il familiare per comunicare la disponibilità ad accogliere la persona, per raccogliere e dare alcune informazioni preliminari all'inserimento. I familiari e la persona anziana vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura, se possibile;

questa è un'occasione per conoscere l'ambiente che ospiterà l'anziano e per scambiare reciprocamente ulteriori informazioni.

Qualora questo non fosse possibile, durante il primo colloquio telefonico vengono stabiliti i tempi e le modalità di inserimento; solitamente si concorda con i familiari di iniziare con una presenza, nei primi giorni, di circa metà giornata al fine di consentire alla persona stessa di ambientarsi con gradualità e al familiare che lo assiste di riorganizzare le proprie giornate sapendo di avere a disposizione delle ore per sé. Inoltre, in caso di assunzione di terapia farmacologica, viene richiesto al familiare di portare al Centro la prescrizione del Medico di medicina generale e gli eventuali farmaci da assumere durante le giornate di frequenza.

Il primo giorno di frequenza l'anziano e i suoi familiari vengono accolti dal Direttore di Area sanitaria e socioassistenziale che effettua la raccolta delle informazioni sanitarie e socioassistenziali, con particolare attenzione rispetto alle capacità ancora presenti e ai disturbi cognitivi e/o comportamentali. Vengono inoltre fornite ai familiari ulteriori informazioni, ad esempio relativamente ai servizi offerti quali il sostegno psicologico rivolto anche ai caregiver. La persona viene quindi accompagnata al Centro, le vengono presentati gli altri utenti e gli operatori presenti.

I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'utente, per la famiglia, per gli operatori del centro e anche per gli utenti che già frequentano.

Ogni nuovo utente che inizia il suo percorso al Centro Diurno richiede un lavoro di riorganizzazione da parte dell'équipe, finalizzato ad un'accoglienza quanto più possibile personalizzata e all'integrazione della persona nel gruppo degli utenti.

Durante l'inserimento si avvia un processo di conoscenza reciproca in cui la persona anziana inizia a conoscere il nuovo ambiente (struttura, persone, attività, ecc.) e gli operatori iniziano a conoscere la persona considerando la sua unicità e complessità (bisogni sanitari ed assistenziali, psicologici, abitudini, legami familiari e biografia).



Dopo circa 15 giorni, l'équipe effettua un incontro collegiale per la definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Ciascun operatore riporta le proprie osservazioni, espone le relative valutazioni e contribuisce all'elaborazione degli obiettivi con i relativi interventi; vengono anche previsti i tempi di verifica.

#### **4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Centro Diurno Alzheimer è aperto tutto l'anno, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì e rimane chiuso nei giorni festivi infrasettimanali. Possono essere concordate forme flessibili di orario e giornate di presenza degli utenti in relazione ai loro bisogni e a quelli dei loro familiari.

I diversi servizi che vengono garantiti rispetto ai bisogni delle persone accolte sono finalizzati al mantenimento/miglioramento delle loro condizioni funzionali, cognitive, comportamentali, affettive e relazionali.

Le prestazioni che vengono erogate nel Centro Diurno Alzheimer sono:

✓ **SOSTEGNO E AIUTO NELLE ATTIVITÀ DELLA VITA QUOTIDIANA:** assunzione di cibi e bevande, igiene e cura della persona, accompagnamento in bagno, deambulazione;

✓ **SERVIZI SANITARI:**

assistenza medica da parte del medico di medicina generale della persona accolta; assistenza infermieristica in relazione ai bisogni delle persone accolte; riabilitazione garantita dal servizio di riabilitazione dell'ASP se prescritta;

✓ **ATTIVITÀ TERAPEUTICO/OCCUPAZIONALI, ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE;**

✓ **SUPPORTO PSICOLOGICO;**

✓ **SERVIZIO DI RISTORAZIONE:** il servizio è garantito dal centro residenziale dell'ASP e comprende le merende e il pranzo.

✓ **SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.**

Nel Centro Diurno Alzheimer i diversi servizi vengono organizzati in modo flessibile, in base ai bisogni sanitari, assistenziali e sociali delle persone accolte.

Settimanalmente è previsto un incontro in équipe al quale partecipano l'educatrice, gli operatori sociosanitari ed assistenziali, la psicologa, la Coordinatrice e il Direttore di Area sanitaria e socioassistenziale. Durante l'incontro vengono discusse le diverse problematiche degli utenti al fine di trovare delle risposte adeguate ai loro bisogni. Sempre in équipe viene effettuata la valutazione multidimensionale della persona con la scheda Val.Graf.FVG fra 30 e 45 giorni dall'accoglimento e poi ogni 6 mesi (o prima in caso di variazioni significative delle condizioni della persona). L'équipe elabora inoltre il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) in cui vengono definiti gli obiettivi, gli interventi da effettuare e i tempi di verifica.

## **5. REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

### **5.1 CONVIVENZA**

I rapporti fra gli operatori, le persone accolte e i familiari sono quindi improntati al reciproco rispetto, in un clima di collaborazione.

### **5.2 GENERI ALIMENTARI E ALTRE SOSTANZE**

L'introduzione in struttura di generi alimentari e altre sostanze da parte dei residenti o di terzi è consentito previa richiesta alla Direzione sanitaria che ne valuta la compatibilità rispetto alle esigenze dietetiche della persona assistita e alle normative igienico-sanitarie.

### **5.3 PRODOTTI PER USO PERSONALE**

Le persone possono utilizzare prodotti personali per l'igiene personale, purché privi di sostanze pericolose e/o infiammabili.

### **5.4 DIVIETO DI FUMO**

Per la propria salute e per quella delle altre persone, nonché per la sicurezza, è vietato fumare all'interno del Centro Diurno.

## **5.5 OGGETTI DI VALORE**

Si consiglia vivamente i familiari di non lasciare alla persona denaro e oggetti di valore; l'ASP declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

## **6. IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/CAREGIVER**

La Azienda si impegna a mantenere e migliorare i servizi e le attività integrati per:

- offrire alle persone accolte un servizio che rispetti la dignità della persona;
- offrire prestazioni personalizzate con particolare attenzione ai bisogni specifici delle persone;
- dare informazioni chiare ed esaurienti alle persone accolte, ai familiari e ai cittadini sulla struttura, sui servizi offerti e sugli standard di qualità;
- tutelare la riservatezza e la privacy per tutte le pratiche assistenziali ed i colloqui;
- garantire il comfort alberghiero (igiene dei locali, qualità dei pasti, ecc.).

La struttura si impegna inoltre a:

- garantire una formazione adeguata a tutto il personale per migliorare le competenze rispetto ai servizi da offrire agli ospiti;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro;
- migliorare i servizi offerti attraverso la condivisione di buone pratiche, l'ascolto di suggerimenti e proposte, l'analisi dei reclami delle persone accolte e dei familiari per programmare azioni necessarie al miglioramento della qualità.

## **7. SERVIZI OFFERTI**

### **7.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio socioassistenziale è assicurato nell'arco delle giornate e orari di apertura del Centro da Operatori sociosanitari e assistenziali.

Gli operatori svolgono le attività quotidiane di assistenza agli utenti secondo quanto stabilito dall'équipe e come definito nel P.A.I.

Gli interventi assistenziali vengono effettuati con la finalità di favorire il mantenimento delle capacità ancora presenti nella persona e prevedono l'aiuto, il sostegno, la supervisione e/o lo svolgimento delle attività relative all'alimentazione, all'idratazione, alla cura di sé, all'uso dei servizi igienici e alla deambulazione. Non è previsto il bagno completo.

Nel primo pomeriggio, al fine di mantenere le abitudini degli utenti, è prevista la possibilità di riposarsi su poltrone reclinabili.

Gli operatori collaborano in particolare con l'educatore nelle diverse attività di stimolazione delle capacità cognitive, comportamentali e relazionali.

### **7.2 SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico viene garantito, secondo gli standard definiti nella Convenzione con l'Azienda sanitaria, da infermieri in possesso dei titoli di studio per l'esercizio della professione infermieristica e iscritti all'Albo del proprio Ordine professionale.

L'infermiere svolge in particolare le seguenti attività:

- accoglimento della persona;
- valutazione multidimensionale in équipe;
- partecipazione, con le altre figure professionali, all'elaborazione del piano assistenziale individualizzato;
- somministrazione della terapia farmacologica prescritta dal medico.

L'infermiere nell'assistenza globale agli utenti si avvale della collaborazione del personale di supporto (operatori sociosanitari ed assistenziali).

L'infermiere si relaziona con i familiari/caregiver riguardo alla persona accolta.

### **7.3 SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico viene garantito dai medici di medicina generale scelti dalla persona per il domicilio.

### **7.4 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E MOBILIZZAZIONE**

È finalizzato al mantenimento delle capacità funzionali; viene svolto in base ad eventuale prescrizione medica e le attività sono definite nel P.A.I.

### **7.5 SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE**

Al fine di mantenere le abilità ancora presenti nella persona, migliorarne l'autostima e garantire il suo benessere, l'educatore attua specifici progetti elaborati in équipe multidisciplinare, considerando anche gli interessi precedenti della persona e le attività che ancora riesce a svolgere a casa.

Le attività si svolgono in gruppo per stimolare anche le capacità relazionali.

Ecco alcuni esempi di attività e laboratori proposti:

- letture
- lavori manuali con materiali vari
- laboratori di pittura e di manipolazione
- laboratorio di cucina
- giochi di società
- giochi motori (es. birilli, palla...)
- yoga della risata
- pet-therapy
- cura dell'orto e momenti di benessere in giardino.

Viene offerta ai familiari la possibilità di partecipare, insieme ai loro cari, ad attività finalizzate a migliorare gli aspetti affettivi-relazionali (ad esempio gli incontri "Pausa caffè" e momenti di convivialità quali il pranzo insieme ai propri cari e a tutti gli operatori del Centro Diurno).

### **7.6 SERVIZIO PSICOLOGICO**

La psicologa è presente una volta alla settimana con la funzione di valutare le persone accolte rispetto alle loro capacità cognitive, comportamentali e affettive-relazionali e di partecipare alla definizione dei P.A.I. delle persone.

Vengono inoltre offerti ai familiari colloqui con la psicologa per sostenerli in situazioni particolarmente difficili come manifestazioni di difficoltà relazionali, comportamentali o aggravamenti.

### **7.7 SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

I pasti sono preparati direttamente nella cucina aziendale sulla base di menù settimanali (estivi e invernali) tenendo conto delle abitudini alimentari e consuetudini culinarie locali con la possibilità di usufruire delle variazioni quotidiane previste.

Nel caso di ospiti con patologie particolari o che presentano problematiche legate alla deglutizione e/o masticazione, la cucina provvede ad assicurare alimenti adeguati e diete personalizzate.

I pasti sono serviti dal personale assistenziale, nella sala del Centro Diurno. Oltre al pranzo, durante la giornata vengono serviti colazione e merende. Questo al fine di favorire il mantenimento di un adeguato stato di idratazione, oltre che di nutrizione.

Il servizio è appaltato a ditta esterna.

### **7.8 SERVIZIO DI IGIENE E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

Sono garantite quotidianamente la pulizia e la sanificazione dei locali e delle diverse aree del Centro Diurno. Il servizio è appaltato a ditta esterna.

### **7.9 SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio è svolto da personale interno che si occupa della manutenzione preventiva dei locali del Centro Diurno, del giardino e delle attrezzature, oltre ad intervenire per la riparazione di piccoli guasti.

### **7.10 ALTRI SERVIZI DI CARATTERE GENERALE**

GIORNALI E LIBRI: prevede la distribuzione quotidiani nei giorni feriali.

SERVIZIO INFORMAZIONI: presso gli uffici è possibile ricevere informazioni legate al servizio, alle procedure e ai diritti dell'utente, sia prima dell'accoglimento della domanda che durante la permanenza al servizio. Per chi lo richiede è possibile essere accompagnati nella visita della struttura.

## **8. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **8.1 ACCOGLIMENTO DELLA PERSONA**

- La persona viene accompagnata all'interno del Centro Diurno e presentata alle altre persone presenti.
- I diversi operatori dell'équipe (infermiere, operatori sociosanitari, educatore) si presentano alla persona durante il loro servizio.

### **8.2 VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E PIANIFICAZIONE ASSISTENZIALE**

- La valutazione multidimensionale con la scheda Val.Graf.FVG viene effettuata fra 30 e 45 giorni dall'ingresso e ogni 6 mesi.
- L'équipe multiprofessionale elabora il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) entro 15 giorni dall'ingresso.
- Il P.A.I. viene rivalutato ogni sei mesi o in caso di variazione significativa dei bisogni della persona.

### **8.3 SERVIZI ALLA PERSONA**

#### Servizio assistenziale

- Gli operatori in servizio garantiscono gli interventi assistenziali rispetto ai bisogni della persona, così come definiti nel P.A.I.

#### Servizio educativo

- Il servizio educativo viene garantito tutti i giorni di apertura del Centro Diurno.
- Le attività educative vengono svolte come da programma settimanale, in funzione delle capacità ancora presenti nelle persone accolte.
- Vengono progettate e realizzate almeno tre iniziative nell'anno che coinvolgono anche i familiari interessati.

#### Servizio di ristorazione

- Il menù varia in base alla stagione (primavera, estate, autunno e inverno); ciascun menù stagionale è articolato su 4 menù settimanali. La giornata alimentare comprende, oltre al pranzo, colazione e due

merende.

#### **8.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI ED ALBERGHIERI**

SERVIZIO DI MANUTENZIONE: lo standard minimo è la riparazione entro 30 giorni.

GIORNALI E LIBRI: 1 quotidiano al giorno.

SERVIZIO INFORMAZIONI:

Standard minimo:

- a) risposta alle richieste di informazioni telefoniche o in presenza nei giorni feriali negli orari di apertura al pubblico degli uffici esposti nei locali e pubblicizzati sul sito internet;
- b) risposta alle richieste di informazioni via mail entro 24 ore dal ricevimento della stessa nelle giornate di apertura al pubblico degli uffici;

#### **9. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI**

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione degli utenti e dei familiari alla definizione e alla gestione dei servizi, l'Ente ha attivato incontri ed assemblee con gli operatori, gli utenti ed i familiari (standard minimo: due incontri all'anno). Inoltre, sono stati nominati due rappresentanti dei parenti che fungono da portavoce dei bisogni e delle criticità legate al servizio.

In casi particolari, laddove vi siano delle esigenze legate al singolo utente, il Direttore dell'Area Sanitaria e Socio assistenziale promuoverà appositi incontri ai quali parteciperanno il familiare ed ogni altro professionista che si ritiene di coinvolgere. La partecipazione a questi incontri è considerata fondamentale per assicurare la qualità del servizio. Lo standard minimo è: convocazione entro 10 giorni dalla segnalazione del problema ritenuto rilevante.

Viene inoltre favorita la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.



## 10. RECLAMI

In ogni caso ed in ogni momento gli utenti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio in forma verbale direttamente al Direttore Generale, al Direttore dell'Area Sanitaria e Socioassistenziale o all'impiegata dell'ufficio informazioni ovvero per iscritto, compilando l'apposito modulo, disponibile sul sito [www.gchiaba.it](http://www.gchiaba.it) al link <http://www.gchiaba.it/azienda/servizi/segnalazioni>, e inviandolo a mezzo mail all'indirizzo [consiglio.amministrazione@gchiaba.it](mailto:consiglio.amministrazione@gchiaba.it) o mettendolo nella cassetta dei reclami situata di fronte all'ingresso principale. Il Responsabile per i Reclami è il Direttore Generale.

Ai reclami l'Azienda si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

## 11. UNA GIORNATA TIPO IN CENTRO DIURNO ALZHEIMER

La quotidianità all'interno del Centro Diurno ha lo scopo di garantire, per quanto possibile, il mantenimento delle abitudini personali nel rispetto dei livelli di autonomia ancora presenti.

Di seguito è definito come sono strutturati i tempi di una giornata tipo.

8.00	Apertura del Centro e inizio dell'accoglienza delle persone. Colazione insieme.
9.30	Lettura del quotidiano in gruppo.
10.00	Merenda.
10.15	Attività educative e di stimolazione programmate.
12.00	Preparazione per il pranzo con le persone accolte Le persone con difficoltà nell'alimentazione vengono assistite. Somministrazione della terapia farmacologica alle persone a cui è stata prescritta
13.00	Riposo pomeridiano per chi lo desidera
15.00	Merenda
15.15	Attività di socializzazione e svago

17.00	Iniziano le uscite dal Centro diurno per il rientro a casa con i familiari.
-------	---

## **12. REVISIONE**

La volontà dell'azienda è di rendere la Carta dei Servizi uno strumento attraverso il quale la Struttura tende ad un miglioramento continuo, per rispondere in modo sempre più appropriato e personalizzato ai bisogni degli utenti e pertanto è opportuno che sia sottoposta a periodiche rivisitazioni per renderla aderente ai bisogni dell'utenza e ai cambiamenti organizzativi.

Sono pertanto previste delle revisioni almeno ogni 36 mesi, anche tenuto conto di quanto emerso dalle indagini sulla customer satisfaction, negli incontri e nelle assemblee degli utenti e dei familiari, nonché dai reclami/suggerimenti/proposte ricevuti.