

Villa Chiara R.P. ed RSA con funzione di mantenimento

Informazioni generali

La struttura si trova sulle alture di Rapallo, inserita in un ambiente tranquillo e silenzioso caratterizzato da una splendida vista sul porto e sulla cittadina.

L'immobile costruito negli anni 60 ed ampliato nel decennio successivo è in continuo miglioramento in rispetto delle leggi e delle necessità degli utenti.

Il clima dolce e la vista sul golfo paradiso consentono alla residenza di offrire un soggiorno immerso nel verde e nella tranquillità di cui ha diritto ogni persona che vuole essere assistita, gestita e curata come a casa o in una struttura alberghiera.

A tutto ciò si aggiunge una ospitalità fatta di cortesia e di attenzioni alle esigenze personali soprattutto degli ospiti anziani.

Mission

La Mission della società vuole garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita più elevata possibile, offrendo ai propri utenti anziani e/o disabili, autonomi o meno, una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali.

Obiettivo condiviso da tutti noi è quello di promuovere il costante e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, con massima soddisfazione dell'utenza perseguendo un equilibrato rapporto tra efficienza e razionalità nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

Non solo si gestisce l'ospite, ma si offre anche ai parenti un supporto psicologico nell'affrontare le problematiche di vita e gli iter amministrativi che consentono di offrire un sollievo immediato ed al proseguo delle singole esigenze.

Altro elemento degno di nota è l'accoglienza di ospiti, per lo più inviati dalla Dipartimento Salute Mentale dell'ASL 4 Chiavarese che gestisce utenti con patologie psichiatriche assolutamente stabili, ove la funzione preponderante dell'equipe che lavora in Villa Chiara è quella di mantenere le autonomie residue di ogni utente, far recuperare la serenità, l'aggregazione, la motivazione e la capacità di essere nuovamente in grado di poter tornare alle abitudini, alle passioni, ai propri contesti famigliari offrendo soprattutto tanta umanità e coinvolgerli, ove possibile, nella vita della struttura facendoli partecipare direttamente alla organizzazione delle feste, degli intrattenimenti e degli acquisti della comunità chiedendo loro pareri ed opinioni su cosa vorrebbero fare o avere disponibile, così da infondere nuovamente fiducia in loro stessi e sulle loro capacità ove la patologia da cui sono affetti ha ridotto lo spirito di vita che tutti hanno il diritto di vivere.

Accessibilità

La struttura è accessibile mediante strada privata carrabile, dotata di parcheggio.

Ad una distanza di 1.500 metri dalla stazione ferroviaria e 200 metri dalla fermata dei servizi pubblici che possono consentire movimento agli ospiti.

E' disponibile un pulmino che può eseguire un servizio di navetta da concordare con l'ospite a titolo gratuito.

La struttura è collocata in una unità immobiliare ristrutturata ed adattata alle funzioni di Residenza Sanitaria per Anziani, per disabili e persone con diverse patologie di ordine psico-fisico, inoltre possono essere accolti pazienti in trattamento di dialisi peritoneale.

L'immobile è disposto su 4 piani con ascensore per disabili, le camere sono dotate di servizi igienici, letti a più snodi con soprastante plafoniera per luci di cortesia, televisore, telefono, campanello di chiamata ed alcune con aria condizionata.

Gli ospiti possono essere accolti in camere singole, doppie o triple in base ai propri gusti e disponibilità.

Molte camere sono dotate di balcone e molte offrono un panorama veramente unico.

Cucina interna per la preparazione dei pasti, il menù è quotidianamente esposto al pubblico ed è articolato su quattro settimane con variazione ogni 15 giorni; viene anche diviso in menù invernale ed estivo e sono possibili variazioni compatibili con lo stato di salute dell'ospite.

Sono presenti spazi comuni per il soggiorno e per lo svago degli ospiti durante la giornata, locali di servizio attrezzati per portatori di disabilità e per gli operatori responsabili delle funzioni assistenziali e sanitarie.

Al piano terra è presente un giardino attrezzato con scivolo per disabili mentre utilizzando lo stesso ascensore si può accedere alla terrazza adibita a solarium, dove nel tempo bello gli ospiti possono trascorre qualche ora all'aria aperta e godere della splendida vista panoramica sul golfo.

E' presente inoltre un terrazzo con vista sul giardino posto sopra l'ingresso della residenza, al piano terra si trova una palestra con attrezzature per la riabilitazione ed il mantenimento della capacità motorie con disponibile una fisioterapista che gestisce i programmi di riabilitazione individuali e di gruppo per un numero di ore pari a 38 settimanali di concerto con il responsabile sanitario.

Servizi

La presenza di una educatrice per 38 ore settimanali garantisce l'applicazione di ulteriori attenzioni allo sviluppo o recupero di capacità occupazionali che mirano allo sviluppo o mantenimento di interessi sociali considerando uscite di ospiti singoli o in piccoli gruppi da reinserire nella socializzazione quotidiana.

E' disponibile la presenza della psicologa presente in struttura e compresa nella retta di soggiorno a cui è associata inoltre la figura dello specialista geriatrico per le necessità specifiche dei singoli utenti anziani.

Nella giornata tipo si evidenzia un orario per la colazione che va dalle ore 08,00 alle ore 09,30, il pranzo viene servito alle ore 12,30; alle ore 15,30 viene servita la merenda ed alle ore 18,30 la cena.

E' possibile accedere alle sale televisione senza limiti di orario oppure ordinare pizze, gelati ed altro utilizzando il servizio di asporto.

Esiste inoltre un turno per ogni fascia oraria elencata dedicato a tutti gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente, è ovviamente possibile farsi servire i pasti in camera con vassoio di portata attraverso un passavivande che garantisce l'invio in tempi ristretti garantendo la temperatura, in nessun caso sono previsti aumenti dei costi alberghieri.

La residenza offre i seguenti servizi:

- Assistenza medica e infermieristica diurna e notturna
- Segreteria generale
- Riabilitazione funzionale
- Cucina
- Lavanderia per indumenti personali
- Animazione finalizzata alla socializzazione ed al recupero svolta da personale qualificato, vengono programmate feste di compleanno, feste da ballo in ogni ricorrenza (es. Natale, Carnevale, Pasqua, Primavera, Fine estate).
- Vengono inoltre effettuate gite con pulmino a capienza di 8 posti, ove si visitano zone limitrofe della riviera.
- Assistenza religiosa settimanale con comunione ogni domenica.
- Assistenza nello svolgimento di pratiche amministrative sia sostituendo l'ospite o provvedendo all'accompagnamento presso gli uffici richiesti.
- Anche i parenti possono contare su svolgimento di pratiche amministrative atte al miglioramento delle condizioni economiche del paziente. (modelli ISEE, certificazioni invalidità, rinnovi carte d'identità ecc ecc.).
- In caso di particolare gravità dell'ospite i parenti hanno libero accesso alla struttura rimanendo a diretto e stretto contatto con il congiunto senza limiti di tempo sia nella fascia diurna che notturna.

Il personale di assistenza (OSS) garantisce l'attenzione ai bisogni primari degli utenti per tutte le 24 ore, così come il personale infermieristico per la preparazione e somministrazione delle terapie o altre attività sanitarie che richiedono la competenza.

Il medico responsabile è presente anche nelle ore notturne.

La struttura dispone di 63 posti di cui 30 come residenza protetta e 33 come residenza sanitaria assistita con funzione di mantenimento, in regime di convenzione con la ASL 04 Chiavarese ed inoltre convenzioni con i Comuni di Rapallo, S. Margherita Ligure, Chiavari, Milano, La Spezia, Genova.

Per quanto attiene al paziente privato l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'amministrazione della struttura, non sono richiesti acconti per la prenotazione ed i pagamenti del soggiorno vengono sempre effettuati posticipatamente alla fine di ogni mese.

All'arrivo dell'ospite è necessario produrre un documento d'identità, il tesserino sanitario, il codice fiscale e la terapia al momento in corso con una piccola quantità di farmaci atti a coprire i primi giorni di accoglienza.

La direzione si impegna a provvedere in seguito alla reperibilità delle necessità farmacologiche del paziente.

Per il paziente convenzionato, l'ingresso è gestito e regolamentato dall'ufficio competente dell'ASL di appartenenza dell'ospite sulla base di una lista d'inserimento in possesso presso il Nucleo Anziani di Via G. B. Ghio, 9 – Chiavari.

Le rette possono essere personalizzate in funzione delle singole esigenze.

E' possibile usufruire del soggiorno anche per periodi di breve durata, fatta eccezione per i mesi di Luglio e Agosto ove necessario soggiornare per il mese intero o più.

La retta comprende il servizio di assistenza sanitaria, riabilitazione, pensione completa, animazione, bevande, lavanderia personale.

Sono invece esclusi i costi di acquisto farmaci non erogati dal sistema sanitario nazionale, eventuali presidi sanitari (pannoloni, cateteri vescicali, materiale per medicazioni, quando non concessi dall'ente pubblico Asl di competenza del Paziente).

Esiste la possibilità di fornire un insieme di condizioni per soggiorni di piccoli gruppi che verranno illustrate in base alle richieste.

Comunicazione di carattere sanitario e amministrativo

Il paziente, se lo desidera, ha la possibilità di mantenere i rapporti con il medico di famiglia precedentemente scelto ed ogni visita specialistica può essere effettuata da medici di fiducia dell'ospite o parenti.

Vengono inoltre gestiti gli appuntamenti con medici specialisti appartenenti all'ASL 4 Chiavarese con accompagnamento in auto medica ed eventuale operatrice sanitaria quando il paziente non è in grado di gestire le proprie necessità.

Il personale medico e paramedico è a disposizione per il colloquio con i parenti tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 19 dal lunedì al sabato mattina.

Gli orari di visita sono ampiamente disponibili con preferenza dalla ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, su richiesta è possibile visitare gli ospiti anche dopo l'ora di cena e trattenersi fino alle ore 22,00, se l'ospite occupa una camera singola non ha limiti di orario.

Servizi accessori su richiesta

- Visite specialistiche a carico dell'utente (da concordare con il medico della struttura)
- Parrucchiera
- Manicure
- Pedicure
- Consegna di riviste e quotidiani
- Menù personalizzati (da concordare con il medico e la segreteria amministrativa)

Impegni e standard

Il sistema di gestione della **VILLA CHIARA**. è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema “sulla carta” e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normative di riferimento.

Si precisano, per maggior chiarezza gli standard minimi di servizio.

Area	Standard
<i>Assistenza sanitaria</i>	Continuità assistenza (medico o infermiere sempre presenti in struttura)
	Medico presente in struttura per almeno 6 h/g su 7 gg/settimana
	Gestione terapia di ogni singolo ospite
	Somministrazione terapia da parte di personale qualificato (INF)
	Riabilitazione (eventuale) eseguita da personale qualificato
	Monitoraggio evacuazioni quotidiano
	Verifica periodica parametri vitali, secondo necessità
	Verifica periodica del profilo glicemico per pazienti diabetici
<i>Igiene personale</i>	Verifica biancheria intima quotidiana
	Rasatura barba quotidiana
	Taglio unghie settimanale
	Bagno settimanale, a calendario
	Riordino armadio ospite settimanale
	Taglio capelli mensile
<i>Alloggio</i>	Mobili adeguato (maniglie antitrauma, assenza spigoli)
	Letti snodati con sponde
	Servizi igienici completi in ogni camera con acqua calda
	Cambio biancheria letto e asciugamani bisettimanale
	Controllo del microclima
	Illuminazione adeguata ambienti e luci letto per leggere
	A richiesta, TV e telefono disponibili in ogni camere
	Presenza di 3 spazi comuni, dotati di TV
	Sala ristorante
	Palestra
	Giardino
	Presenza di 2 spazi comuni calmi
	Solarium
<i>Vitto</i>	Pasti: colazione, pranzo, merenda e cena
	Menù quindicinale, variato secondo la stagione
	Dieta normoproteica per 1400-1600 cal/g
	Frutta/ verdura fresche quotidiane



CARTA DEI SERVIZI

Doc. MAQ-AII A

Rev. 4 del 05/11/20

Pag 6 di 11

	Dieta singola, in base alla patologia, in caso di necessità
	Monitoraggio degli ospiti costante circa l'apporto idrico
	Verifica peso corporeo mensile
<i>Igiene ambientale</i>	Pulizia camere, bagni e locali comuni quotidiana
<i>Infrastrutture</i>	Manutenzione costante, con ritinteggiatura camere semestrale

Modalità di effettuazione dei reclami e tempi di risposta dichiarati

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici all'Amministrazione, che provvederà a rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto.

Il coinvolgimento degli ospiti e loro parenti è attuato anche attraverso la compilazione delle schede customer satisfaction che hanno la volontà di mettere in evidenza il grado di soddisfazione sia degli utenti che dei parenti attraverso la semplice risposta a della domande che consentano di migliorare il nostro modus operandi.

A completamento della descrizione dei servizi resi, è possibile vedere fotografie della struttura consultando il sito Internet www.villachiararapallo.it in alternativa digitando il seguente indirizzo <http://goo.gl/BvDSkf> è possibile effettuare un virtual tour all'interno della residenza.

La Direzione è sempre disponibile a fornire ulteriori chiarimenti o informazioni per ottimizzare i servizi offerti.

Direzione Generale
Dr. Luigi De Pascalis

Alloggi Protetti (CAUP)

Informazioni generali

Dal 1° aprile 2016 la società Villa Chiara offre un nuovo servizio costituito dagli alloggi protetti (CAUP).

Questi sono situati nel centro di Rapallo, inseriti in ambiente tranquillo e silenzioso.

Le unità immobiliari sono costituite da tre alloggi posti al piano terra rispettivamente con tre giardini comunicanti tanto da costituire un unico complesso della grandezza di 240 mq per gli interni e 230 mq di giardini, l'immobile costruito negli anni 70 è dotato di ogni confort.

La dislocazione nel centro di Rapallo consente un utilizzo pratico delle comodità del centro cittadino con accessibilità ai luoghi religiosi, ai grandi magazzini ed ai negozi di qualsiasi genere in un clima mite e favorevole in ogni momento dell'anno.

Mission

La Mission di questo ramo della società vuole garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita più elevata possibile, offrendo ai propri utenti, una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali.

Le persone che possono accedere agli alloggi protetti devono possedere della capacità di autonomie atte a consentire di raggiungere l'ultimo passaggio prima di un eventuale rientro nella propria abitazione o nel contesto sociale come ad esempio la ripresa di un lavoro o la gestione della propria abitazione.

Obiettivo condiviso da tutti noi è quello di promuovere il costante e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, con massima soddisfazione dell'utenza perseguendo un equilibrato rapporto tra efficienza e razionalità nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

Non solo si gestisce l'ospite, ma si offre anche ai parenti un supporto psicologico nell'affrontare le problematiche di vita e gli iter amministrativi che consentono di offrire un sollievo immediato ed al proseguo delle singole esigenze.

Accessibilità

La struttura è accessibile mediante strada pubblica con ingresso dal civico di riferimento o attraverso i giardini degli alloggi con ingresso indipendente.

Ad una distanza di 1.000 metri dalla stazione ferroviaria e 100 metri dalla fermata dei servizi pubblici che possono consentire movimento agli ospiti.

Servizi

Gli alloggi, sono costituiti da camere singole doppie e triple con servizi igienici, televisore, telefono e con aria condizionata.

Gli ospiti possono essere accolti in base ai propri gusti e disponibilità, ogni unità abitativa ha i suoi servizi igienici, ogni camera è dotata di televisore.

Cucina interna per la preparazione dei pasti, il menù è quotidianamente esposto al pubblico ed è articolato su quattro settimane con variazione ogni 15 giorni; viene anche diviso in menù invernale ed estivo e sono possibili variazioni compatibili con lo stato di salute dell'ospite.

Sono presenti spazi comuni interni ed esterni per il soggiorno e per lo svago degli ospiti durante la giornata.

Nella giornata tipo si evidenzia un orario per la colazione che va dalle ore 08,00 alle ore 09,30, il pranzo viene servito alle ore 12,30; alle ore 15,30 viene servita la merenda ed alle ore 19,30 la cena. Durante le altre ore gli ospiti possono uscire autonomamente per fare spese personali o per contribuire all'acquisto di quanto necessario alla quotidianità.

La residenza offre i seguenti servizi:

- Assistenza medica e infermieristica
- Segreteria generale
- Riabilitazione funzionale
- Cucina
- Lavanderia per indumenti personali
- Vengono inoltre effettuate gite con pulmino a capienza di 8 posti, ove si visitano zone limitrofe della riviera.
- Assistenza religiosa
- Assistenza nello svolgimento di pratiche amministrative sia sostituendo l'ospite o provvedendo all'accompagnamento presso gli uffici richiesti.

Il personale di assistenza garantisce l'attenzione ai bisogni primari degli utenti per tutte le 24 ore, così come il personale infermieristico per la preparazione e somministrazione delle terapie o altre attività sanitarie che richiedono la competenza.

Il medico responsabile è sempre reperibile nelle ore diurne e notturne.

Gli alloggi possono ospitare un massimo di 13 persone come da autorizzazione concessa dal Comune di Rapallo, in regime di convenzione con la ASL 04 Chiavarese ed inoltre convenzioni con i Comuni di Rapallo, S. Margherita Ligure, Chiavari, Milano, La Spezia, Genova.

Per quanto attiene al paziente privato l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'amministrazione della struttura, non sono richiesti acconti per la prenotazione.

Per il paziente convenzionato, l'ingresso è gestito e regolamentato dall'ufficio competente dell'ASL di appartenenza dell'ospite sulla base di una lista d'inserimento in possesso presso il Nucleo Anziani di Via G. B. Ghio, 9 – Chiavari.

Le rette possono essere personalizzate in funzione delle singole esigenze.

E' possibile usufruire del soggiorno anche per periodi di breve durata,

La retta comprende il servizio di assistenza sanitaria, pensione completa, bevande, lavanderia personale.

Sono invece esclusi i costi di acquisto farmaci non erogati dal sistema sanitario nazionale.

Impegni e standard

Anche gli Alloggi Protetti (CAUP) sono inseriti nel sistema di gestione di **VILLA CHIARA**; un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che quanto stabilito “sulla carta dei servizi ” e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normative di riferimento.

Si precisano, per maggior chiarezza gli standard minimi di servizio,

Area	Standard
<i>Assistenza sanitaria</i>	Continuità assistenza con personale dipendente
	Medico presente in struttura quotidianamente
	Gestione terapia di ogni singolo ospite
	Somministrazione terapia da parte di personale qualificato (INF)
	Monitoraggio evacuazioni quotidiano
	Verifica periodica parametri vitali, secondo necessità
	Verifica periodica del profilo glicemico per pazienti diabetici
<i>Igiene personale</i>	Verifica biancheria intima quotidiana
	Rasatura barba quotidiana
	Taglio unghie settimanale
	Bagno settimanale, a calendario
	Riordino armadio ospite settimanale
	Taglio capelli mensile
	Servizi igienici completi in ogni unità abitativa con acqua calda
	Cambio biancheria letto e asciugamani bisettimanale
	Controllo del microclima
	Illuminazione adeguata ambienti e luci letto per leggere
	A richiesta, TV e telefono disponibili in ogni camera
	Presenza di uno spazio comune, dotato di TV
	Giardino
<i>Vitto</i>	Pasti: colazione, pranzo, merenda e cena
	Menù quindicinale, variato secondo la stagione
	Dieta normoproteica per 1400-1600 cal/g
	Frutta/ verdura fresche quotidiane
	Dieta singola, in base alla patologia, in caso di necessità
	Monitoraggio degli ospiti costante circa l'apporto idrico
Verifica peso corporeo mensile	
<i>Igiene ambientale</i>	Pulizia camere, bagni e locali comuni quotidiana
<i>Infrastrutture</i>	Manutenzione costante, con ritinteggiatura camere semestrale

Comunicazione di carattere sanitario e amministrativo

Il paziente, se lo desidera, ha la possibilità di mantenere i rapporti con il medico di famiglia precedentemente scelto ed ogni visita specialistica può essere effettuata da medici di fiducia dell'ospite o parenti.

Il personale medico e paramedico è a disposizione per il colloquio con i parenti tutti i giorni dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18.

Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 19 dal lunedì al sabato mattina.

Gli orari di visita sono ampiamente disponibili con preferenza dalla ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, su richiesta è possibile visitare gli ospiti anche dopo l'ora di cena e trattenersi fino alle ore 22,00; se l'ospite occupa una camera singola non ha limiti di orario.

Servizi accessori su richiesta

- Visite specialistiche a carico dell'utente (da concordare con il medico della struttura)
- Parrucchiera
- Manicure
- Pedicure
- Consegna di riviste e quotidiani
- Menù personalizzati (da concordare con il medico e la segreteria amministrativa)

Modalità di effettuazione dei reclami e tempi di risposta dichiarati

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici all'Amministrazione, che provvederà a rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto.

A completamento della descrizione dei servizi resi, è possibile vedere fotografie della struttura consultando il sito Internet "www.alloggiprotettivillachiararapallo.com"

La Direzione è sempre disponibile a fornire ulteriori chiarimenti o informazioni per ottimizzare i servizi offerti.

Direzione Generale
Dr. Luigi De Pascalis

POLITICA DELLA QUALITA'

Villa Chiara ha sintetizzato nella sua *Mission* i principi a cui si ispira in un ottica di qualità della vita, fornendo tutti gli strumenti necessari al recupero e al mantenimento delle autonomie e capacità residue e, laddove possibile, il sostegno morale e materiale di cui ciascuna persona necessita nei momenti di accompagnamento alla fine dei giorni. Gli ospiti qui sono considerati esseri unici e irripetibili e sono accolte in quanto persone, prima ancora che per il loro deficit, malattia o problema assistenziale.

Il clima che si intende garantire è familiare, caldo e accogliente, nel contempo, la persona rimane al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario assistenziale ed educativo è orientato a garantire questa centralità.

I **Valori aziendali** che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- efficacia delle procedure assistenziali ed efficienza organizzativa;
- competenza e professionalità del personale;
- trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate.

Mission

Garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una buona qualità di vita dei propri Ospiti anziani e psichiatrici, autosufficienti e non, consentendo, ove possibile, il recupero delle autonomie acquisibili, limitandone il rischio involutivo, fronteggiando nel contempo, tramite attività psicoterapeutiche, interventi farmacologici ed iniziative riabilitanti, le diverse manifestazioni di sofferenza psichica, di desocializzazione e, più in generale di situazioni legate alla fragilità degli ospiti.

Visione:

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico-relazionale del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

La DG con cadenza annuale, in sede di riesame del Sistema di gestione per la Qualità, si assume inoltre la responsabilità di verificare l'adeguatezza della seguente politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati di seguito.