VILLA CHIARA Residenza Protetta Via Priv. Oliveta, 37

e-mail info@villachiararapallo.it

16035 RAPALLO Tel. E Fax 0185/230360 Mod. n° 7.2/F Carta dei Servizi Rev. Nº 1 del 30-05-05

CARTA DEI SERVIZI

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 immerso nel verde e nella tranquillità di cui ha diritto ogni persona che un soggiorno 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.

<u>Accessibilità</u>

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

<u>Servizi</u>

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 di concerto con il responsabile sanitario.

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.

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
- Assistenza nello svolgimento di pratiche amministrative sia sostituendo l'ospite o provvedendo all'accompagnamento presso gli uffici richiesti.

Il personale di assistenza (osa ed 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 e 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, 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 AsI 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.

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)

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.

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.villachiararapallo.it

Oltre alle fotografie presenti sul sito e possibile digitando su internet l'indirizzo qui trascritto http://goo.gl/BvDSkf, effettuare un virtual tour dentro la struttura.

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

Camera singola	120,00	al dì
Camera doppia	105,00	al dì
Camera tripla	95,00	al dì

Direzione Generale Dr. Luigi De Pascalis