

## **Villa Chiara RP 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 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.

È 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 RP e RSA con funzione di mantenimento per anziani e persone con diverse patologie di ordine psico-fisico.

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.

È 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 36 settimanali di concerto con il responsabile sanitario.

### **Servizi**

La presenza di una animatrice per 25 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.

È 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.

È 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 Struttura dispone di 63 posti di cui 30 come Residenza Protetta e 33 come RSA con funzione di mantenimento, in regime di convenzione con la ASL 4 ed ASL 3, nonché con i Comuni di Rapallo, S. Margherita Ligure, Chiavari, Milano.

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.

La Struttura 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.
- Anche i parenti possono contare su svolgimento di pratiche amministrative atte al miglioramento delle condizioni economiche del paziente (es. modelli ISEE, certificazioni invalidità, rinnovi carte d'identità, 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.

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 la S.S.D. RSA e Attività Geriatrica Territoriale di Via G. B. Ghio 9, Chiavari.

Le rette possono essere personalizzate in funzione delle singole esigenze.

È 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).

### **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 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 infermieristico 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 dalle 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
- Menu personalizzati (da concordare con il medico e la segreteria amministrativa)

### **Riservatezza**

La Struttura assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, si garantisce che l'azione degli Operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità con il GDPR 2016/679.

### **Impegni e standard**

Il sistema di gestione della Struttura 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 normativa di riferimento.



## CARTA DEI SERVIZI

Doc. MAQ-All A

Rev. 5 del 26/04/24

Pag. 5 di 6

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>	Mobiliario 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 camera
	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
	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



### **Risk Management**

È presente il Piano annuale per la gestione del rischio sanitario contenente anche la relazione consuntiva sugli Eventi Avversi (ai sensi dell'articolo 2. c.5 L. 24/2017).

### **Modalità di effettuazione dei reclami e tempi di risposta dichiarati**

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione della Struttura secondo apposita procedura e modulistica.

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 delle 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](http://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.

**La Direzione**  
Dr. Luigi De Pascalis

## 1. Premessa

L'ascolto del paziente o del caregiver è possibile anche tramite le segnalazioni che rappresentano un modo per valutare i bisogni espressi e permettono di sviluppare consapevolezza delle problematiche che possono necessitare di interventi correttivi o di miglioramento.

## 2. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le modalità con cui Villa Chiara s.r.l., ha deciso di gestire le segnalazioni dell'utenza/caregiver per rispondere alle esigenze manifestate e per esercitare una verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti.

La procedura riguarda tutte le possibili segnalazioni presentate (positive o negative).

## 3. Definizioni

- La **segnalazione** è un'indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.
- Il **reclamo** è una qualunque espressione d'insoddisfazione degli utenti/caregiver. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi è uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione degli utenti.
- Il **suggerimento** si ha quando gli utenti/caregiver presentano osservazioni allo scopo di fornire indicazioni esplicite alla struttura affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.
- Il **ringraziamento** è l'espressione che esprime la soddisfazione del utente/caregiver presentata, sotto qualsiasi forma o modalità.
- La **segnalazione impropria** è riferita ad un evento non imputabile a responsabilità della struttura, ovvero non di competenza.

## 4. Attività previste

Le attività previste dalla presente procedura sono:

- Ricevimento e accettazione delle segnalazioni e dei reclami.
- Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte.
- Modalità di analisi di quanto ricevuto.

## 5. Ricevimento e accettazione

Tutti gli ospiti dei diversi setting assistenziali e/o i loro caregiver possono presentare segnalazioni, reclami, riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone. Mutuando quanto previsto dalla normativa in tema di SSN (art.14 del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502) i reclami devono di norma essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

I reclami possono essere presentati alla Direzione della struttura nelle seguenti forme:

- personalmente.
- per il tramite di un soggetto delegato/caregiver.

Sono possibili diverse modalità di presentazione:

- verbale: direttamente da parte dell'utente/caregiver firmando l'apposito modulo compilato personalmente o a cura del personale (M-Q18);
- scritta: tramite compilazione dell'apposito modulo (M-Q18) e successivo inoltro per posta ordinaria o email all'indirizzo: [info@villachiararapallo.it](mailto:info@villachiararapallo.it).
- telefonica: al numero 0185230360

## **6. Modalità di gestione dell'istruttoria e delle risposte**

Per ogni reclamo accettato si valuta se sia un caso 'semplice' in cui si può immediatamente risolvere il disagio od il disagio o se sia un caso 'complesso' per il quale viene avviata un'istruttoria per accertare la sequenza degli eventi segnalati, individuare eventuali criticità e programmare le azioni conseguenti ai fini del miglioramento, della risoluzione del problema dell'utente (ove possibile) e della riduzione del rischio di riaccadimenti.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione e dell'avvio dell'istruttoria: tale messaggio interlocutorio può essere verbale o scritto.

### **6.1 Fase istruttoria**

La Direzione:

- valuta il contenuto della segnalazione, il grado di urgenza richiesto dalla situazione, il tipo e il numero di coinvolgimenti richiesti e decide la modalità di attivazione delle figure in grado di fornire elementi utili a chiarire il problema rappresentato. Il Direttore Sanitario, sentito il personale, è tenuto a fornire chiarimenti in merito all'accaduto, nel più breve tempo possibile, comunque entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

### **6.2. Formulazione della risposta e trasmissione all'utente**

La risposta è formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle istanze dell'utente raccolte all'atto della presentazione del reclamo.

Villa Chiara garantisce la trasmissione di una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo, salvo maggior tempo per svolgere indagini più approfondite e comunque entro e non oltre i 60 giorni.

## **7. Modalità di analisi delle segnalazioni e reclami**

Villa Chiara ha ritenuto di doversi dotare della seguente classificazione in modo da meglio rispondere, analizzare, procedere con il miglioramento della qualità sull'assistenza erogata.

Tale classificazione è la seguente:

### **1) aspetti relazionali**

- a) cortesia, gentilezza.
- b) rispetto della persona.



c) cura della persona.

**2) Umanizzazione**

a) rispetto della persona (comprende privacy, idee e convinzioni personali, rispetto delle idee religiose).

b) mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali (comprende possibilità di svago e distrazione).

c) mantenimento delle relazioni personali (comprende orari delle visite di familiari e conoscenti, possibilità di presenza prolungata di un familiare in determinate circostanze, possibilità per il familiare di accedere alla struttura liberamente).

d) omogeneità di comportamenti ed equità.

**3) Informazioni**

a) informazioni sui servizi, sulle prestazioni, sugli orari, sulle modalità di accesso.

b) informazioni ai familiari.

c) adeguatezza e completezza della segnaletica.

d) leggibilità e comprensibilità della documentazione (delle prescrizioni, delle ricevute, della cartella clinica, ecc.).

**4) aspetti alberghieri e comfort**

a) pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti.

b) qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti.

c) adeguatezza e pulizia dei servizi igienici.

d) adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti (comprende la possibilità di effettuare piccoli acquisti di accessori personali, per la pulizia, giornali personali).

**5) aspetti tecnico-professionali**

a) attinenti agli aspetti tecnico-sanitari, professionali.

b) modalità di erogazione della prestazione.

c) approccio fisico (ad esempio nell'assistenza ad un allettato, in una visita medica).

d) completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica.

**6) richieste improprie o non evadibili****8. Modulistica**

- M-Q18





A seguito di quanto esposto  Si chiede  Si suggerisce

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data	Firma

**DA COMPILARE IN CASO DI SEGNALAZIONE PRESENTATA DA PERSONA DIVERSA DALL'INTERESSATO**

Per poterLe fornire una risposta è necessario che la persona interessata compili la parte sottostante del presente modulo, allegando copia di documento di identità valido.

**ATTO DI DELEGA**

Il/la Sottoscritto/a

Cognome ..... Nome .....

**DELEGA**

Il/la sig./ra ..... Nome .....

Nato/a il ..... a .....



## Modulo presentazione segnalazioni, reclami, suggerimenti

M-Q18

Rev.0 del 23/01/2024

Pag 3 di 3

- a presentare questa segnalazione
- a rappresentarmi in tutto l'iter di questa segnalazione

*Si allega copia di documento d'identità in corso di validità del delegante e del delegato*

Data	Firma



**Gentile ospite, nell'ottica di continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, La preghiamo di compilare il seguente questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.**

**Aiutateci a servirvi meglio.**

Dal momento del Vostro contatto con **VILLA CHIARA** quanto siamo stati solleciti nel:

	Secondo le attese	Sufficientemente	In maniera inadeguata	Note e suggerimenti
Rispondere alle vs. telefonate dal ns. ufficio				
Fornirvi risposte tempestive				
Fornirvi le soluzioni richieste				
Fornirvi assistenza per le pratiche burocratiche				

Durante l'esecuzione del servizio, come valutate i nostri collaboratori in merito a:

	Secondo le attese	Sufficientemente	In maniera inadeguata	Note e suggerimenti
Grado di Professionalità				
Comunicazione, sensibilità ed educazione				
Capacità di recepire le vs. necessità				

A fronte del servizio fornito, come valutate la VILLA CHIARA in merito a:

	Secondo le attese	Sufficientemente	In maniera inadeguata	Note e suggerimenti
Mantenimento degli impegni assunti				
Qualità del cibo				
Assistenza infermieristica				
Assistenza fisioterapica				
Attività di animazione ed educativa				

I vostri dati anagrafici **FACOLTATIVI**

Gli eventuali dati verranno gestiti in accordo alla Regolamento UE 2016/679

Il questionario può essere inoltrato alla  
**VILLA CHIARA - Residenza Protetta**  
Via Priv. Oliveta, 37  
16035 RAPALLO  
Tel. 0185/230360

RingraziandoVi anticipatamente per la cortese disponibilità, porgiamo distinti saluti.

Per la Direzione Generale  
Dr. Luigi De Pascalis