

## **Alloggi Protetti (CAUP)**

### **Informazioni generali**

Da aprile 2016 la società Villa Chiara s.r.l. offre il 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 comfort.

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

### **Mission**

La Mission di questo servizio è 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 al servizio devono possedere delle 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 Struttura offre i seguenti servizi:

- Assistenza medica e infermieristica
- Segreteria generale
- Supporto psicologico
- 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 delle terapie o altre attività sanitarie che richiedono la competenza medico-infermieristica. Tenuto conto delle autonomie l'assunzione delle terapie precedentemente preparata è a cura dell'utente sotto supervisione del personale.

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, sono in convenzione con la ASL 4, nonché con i rispettivi ATS.

Per quanto attiene il 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 dal Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze - S.C. Salute Mentale.

Le rette possono essere personalizzate in funzione delle singole esigenze.

È 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 dei farmaci non erogati dal servizio 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 normativa di riferimento.

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

Area	Standard
Assistenza sanitaria	Continuità assistenza con personale dipendente
	Medico presente in struttura
	Preparazione terapia di ogni singolo ospite



	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>Aspetti strutturali</i>	Servizi igienici completi in ogni unità abitativa con acqua calda
	Cambio biancheria letto e asciugamani bisettimanale
	Illuminazione adeguata ambienti
	TV disponibile 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>Manutenzione</i>	Manutenzione costante, con ritinteggiatura camere periodica

### **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 è a disposizione per il colloquio su appuntamento anche telefonico.

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 presso la sede legale della società in via Priv. Oliveta 37.

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.

### **Servizi accessori su richiesta**

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



- Menù personalizzati (da concordare con il medico e la segreteria amministrativa)

**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) che comprende le strutture gestite dalla società.

**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.alloggiprotettivillachiarapallo.com](http://www.alloggiprotettivillachiarapallo.com)

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

**La Direzione**  
Dr. Luigi De Pascalis

**Tariffe:**

**Camera singola:** € 95,00 al giorno

**Camera doppia o tripla:** € 75,00 al giorno

## POLITICA DELLA QUALITÀ

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, allo stesso tempo, 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.



## CARTA DEI SERVIZI

Doc. MAQ-All A

Rev. 5 del 26/04/24

Pag. 6 di 6

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.