

Gentile Cliente,

nel darLe il benvenuto La preghiamo di leggere con attenzione la nostra Carta dei Servizi che Le potrà fornire alcune informazioni utili per aiutarLa a conoscere meglio la Terrazza Garda Smart Residence, la nostra organizzazione, la qualità dei servizi offerti, l'impegno al miglioramento continuo, la garanzia nell'erogazione dei servizi in modo sicuro, efficace ed efficiente.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete.

Rappresenta un documento importante e significativo che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura.

Il Garda Smart Residence, attraverso la Carta dei Servizi, indica i servizi offerti al cliente, e gli obiettivi generali e specifici che si è fissata di raggiungere:

- fornire una soluzione abitativa protetta, innovativa, con una formula moderna e di qualità.
- costruzione di un rapporto privilegiato con il proprio cliente;
- erogazione di Servizi a 360°;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione e il governo della qualità dei processi.



La Residenza s'impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- soddisfare, attraverso il Servizio fornito, le esigenze abitative del cliente;
- garantire servizi alla persona, in un contesto protetto, di alto livello;
- programmare e coordinare al meglio tutti i servizi e le attività quotidiane previste attraverso un'attività di addestramento e formazione continua, tali da garantire un elevato livello di professionalità del proprio Personale e di quello esterno.

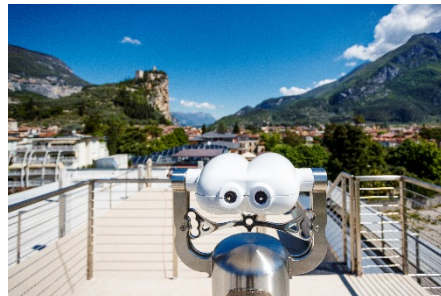
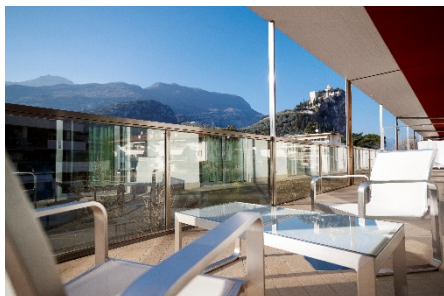
Presentazione

L'Immobilabile **Terrazza Garda Smart Residence**, gestito da Casa di Cura Regina srl, è ubicato ad Arco di Trento, a 5 Km da Riva del Garda, nota località turistica sul Lago di Garda, in una zona storicamente rinomata per il suo clima favorevole e in un contesto paesaggistico unico, con il lago circondato da montagne. Una posizione protetta dai venti, senza nebbie, e con un clima mite in tutte le stagioni che accomuna i benefici del soggiorno in montagna e della riviera del Lago. Inoltre, a solo un'ora o poco più di macchina si possono raggiungere luoghi culturali e località turistiche uniche e famose come la Val Rendena (Pinzolo e Madonna di Campiglio), la Val di Fiemme e Fassa, i capoluoghi Trento e Bolzano, e la splendida Verona (con la vicinanza del suo aeroporto nazionale e internazionale).

La Terrazza Garda Smart Residence sorge inoltre adiacente alla Casa di Cura Regina, struttura che rappresenta un'eccellenza nel campo sanitario Trentino, facendo diventare tale vicinanza un punto di forza e di garanzia di servizio per gli Ospiti.

La nuovissima struttura Terrazza Garda Smart Residence, full confort e full optional, è stata realizzata secondo i criteri più moderni con certificazione energetica "A+".

Si sviluppa su 3 piani fuori terra abitativi, tutti collegati con ampi e moderni ascensori; il piano terra è adibito per gli ingressi e locali per servizi vari; un primo piano e un secondo piano adibiti a residenza con 36 eleganti alloggi protetti complessivi (18 per piano) con varie soluzioni interne, tutti dotati di servizi igienici privati, completamente arredati e dotati di impiantistica in domotica per la gestione automatica delle utenze. All'ultimo piano lo splendido Roof Garden, ideale luogo di relax, solarium e vista panoramica sulle bellezze dei luoghi del nostro territorio (Castello di Arco). Infine un piano interrato posto su 3 livelli, dove sono ubicati i posti macchina, collegati direttamente con il Residence anche tramite ascensore.



ELENCO DI TUTTI I SERVIZI A PORTATA DI MANO

- Ingresso con badge che attiva le luci, riscaldamento, aria condizionata, confort extra-alberghiero, con domotica che gestisce alto livello di confort: filtrazione aria (all'interno è più pura che all'esterno), inquinamento atmosferico, temperatura, pressione, umidità.
- Arredamento accogliente
- Parcheggio interno (**aperto 24 h**)
- Chiamata infermiera /medico, con intervento immediato (**aperto 24 h**)
- Assistenza sanitaria: all'ingresso, periodica, all'occorrenza (**aperto 24 h**)
- Accompagnamento ospiti presso ambulatori specialistici esterni (**dalle 9.00 a 12.00**)
- Accompagnamento ospiti presso uffici e negozi esterni (**preferibilmente al pomeriggio**)
- Informazione sanitaria (incontri periodici con direttore sanitario che spiega i principi dell'invecchiamento attivo) (**ultimo venerdì del mese**)
- Accesso wifi a internet (**aperto 24 h**)
- Portineria + manutenzione (**aperto 7.30 – 20.00**)
- Sportello per servizi postali, bancari, assistenza (**aperto 9.00 – 11.00**)
- Ristorante – con eventuale servizio in camera (**aperto 12.30 & 19.30**)
- Bar – con eventuale servizio in camera (**aperto 7.30 – 18.00**)
- Chiesa (**aperto mercoledì ore 17.30**)
- Lavanderia + lavanderia gettone (**aperto 9.00 – 17.00**)
- Parrucchiere + pedicure (**martedì e giovedì 10.00 – 12.00**)
- Piscina (**su prenotazione**)
- Fisioterapia con corsi di riabilitazione e mantenimento (**aperto 9.00 – 12.00**)
- Analisi, visite periodiche, nutrizionista (**su prenotazione**)

- Socializzazione e animazione e giochi di società (**lunedì-venerdì 16.00-18.30**)
- Parco (**aperto 24 h**)
- Terme di Comano: fermata bus interna + gestione interna della documentazione sanitaria
- Pulizie
- Proiezione film (**giovedì ore 17.30**)
- Gite sul territorio (solo periodo primaverile e autunnale, sabato pomeriggio)
- Burraco (**martedì ore 15.00**)
- Musico Terapia (**martedì ore 15.00**)
- Festeggiamenti e ricorrenze (**all'occorrenza**)
- Serate incontri collettivi; una volta al mese viene organizzata una cena a buffet con animazione musicale o conferenze culturali (**ultimo giovedì del mese ore 20.00**)
- Attività fisica adattata, nordik Walking e ginnastica di gruppo, su indicazione del medico (**aperto 9.00 – 12.00**)

I nostri CLIENTI potranno inoltre usufruire di ampi spazi comuni sia in Residence sia nell'attigua Casa di Cura Regina. Particolare attenzione è stata posta all'allestimento dell'arredo degli appartamenti, che comunque potranno essere integrati, su richiesta, anche con mobilio proprio.

Finalità

GARDA SMART RESIDENCE è una moderna Residenza caratterizzata da appartamenti protetti per persone della terza età autosufficienti e attivi, finalizzata a fornire una soluzione abitativa moderna e di qualità, con una particolare attenzione al benessere e ai Servizi alla persona.

VALORI

I nostri principi e nostri valori sono:

- la centralità del CLIENTE;
- l'inserimento del CLIENTE in un nuovo e moderno contesto residenziale protetto UNICO per le bellezze dei luoghi e per il rinnovato favore climatico;
- la qualità degli appartamenti e dei servizi offerti;
- l'attenzione ai bisogni della persona e del proprio benessere;

I servizi della Terrazza Garda Smart Residence saranno orientati alla garanzia del miglior livello di confort degli ospiti nella tutela dell'indipendenza, della privacy, del mantenimento delle proprie relazioni sociali e delle proprie consuetudini.

MODALITÀ CONTRATTUALI DEI SERVIZI OFFERTI

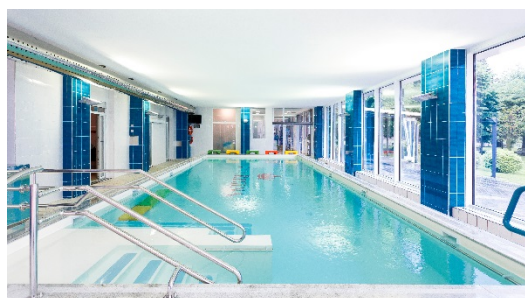
A) SERVIZI DI BASE INCLUSI NEL CORRISPETTIVO

1. Alloggi e servizi complementari

- Appartamenti mono/bifamiliari arredati, completi di cucina ed elettrodomestici vari, TV, e bagno privato, stoviglie di base.



- Pulizia giornaliera dell'appartamento (escl. stoviglie)
- Ricambio settimanale della biancheria (lenzuola, asciugamani)
- Nessun costo per le utenze (elettricità, acqua, riscaldamento etc) e nessuna spesa condominiale
- Terminale (console) domotico per la gestione automatizzata delle utenze dell'appartamento e per la chiamata d'emergenza h24.
- Riscaldamento e Condizionamento, con possibilità di una gestione personalizzata della temperatura interna
- Wifi per internet
- Utilizzo degli ascensori
- Utilizzo degli spazi comuni dell'attigua Casa di Cura come il "Parco Giardino" circondato dalla vegetazione tipica del clima di Arco (Tn), palme e uliveti, con percorsi interni ideali per passeggiate in tutta tranquillità e salubrità, la Caffetteria e l'area relax, il ristorante, la piscina, la chiesetta, animazione.
- Possibilità di ospitare famigliari in appartamento per brevi periodi
- Sono accettati animali domestici degli Ospiti previa approvazione della Direzione.



2. Servizi di assistenza sanitaria e altri servizi:

- Chiamata del personale infermieristico h24 in caso di emergenza (attraverso l'apposita console posta in appartamento)
- Attività motoria di gruppo in palestra e Outdoor (nordic walking) 3 volte a settimana.
- Attività motoria di gruppo in vasca idroterapeutica 2 volte a settimana.

3. Servizio Ristorazione (pranzo e cena)

- In relazione alla tipologia contrattuale scelta, i pasti (prima colazione, pranzo e cena) potranno essere ricompresi o meno nei servizi base.

B) SERVIZI EXTRA

- Posto auto coperto
- Estetista e Parrucchiera
- Fruizione del Servizio Bar dell'attigua Casa di Cura
- Servizio lavanderia (per capi di abbigliamento personale) vedi "Dettaglio Servizi Residenziali"
- Cambio biancheria e lenzuola extra
- Giornata alle Terme di Comano con transfer diretto con partenza dal Residence
- Pulizie extra
- Fruizione del servizio di alloggio e/o ristorazione per persone esterne/ospiti/parenti
- Spese telefoniche dal telefono fisso dell'appartamento per chiamate verso l'esterno
- Prestazioni sanitarie e di assistenza infermieristica personalizzate (medicazioni quotidiane, terapie personali etc...).
- Prestazioni fisioterapiche o altre prestazioni ambulatoriali private
- Servizio di accompagnamento per disbrigo pratiche personali (spesa, visite mediche, banca, poste, uffici, etc.)
- Servizio navetta

Altri servizi richiesti dal CLIENTE e non previsti nella presente Carta dei Servizi saranno valutati e nel caso contabilizzati a parte, volta per volta.

Garda Smart Residence, inoltre, mira a creare un ambiente in cui possa prosperare l'individualità del CLIENTE garantendo un ambiente familiare.

MODALITA' PER LA CONSEGNA DELL'APPARTAMENTO/ALLOGGIO

La consegna dell'appartamento/alloggio al CLIENTE avverrà previa stipula di una "**Convenzione privata**", che regolerà il rapporto contrattuale tra la Struttura e il CLIENTE. La presente Carta dei Servizi è allegata al contratto sopracitato e ne è parte integrante.



All'ingresso, al CLIENTE verrà consegnato il **badge** (tessera elettronica) che fungerà da chiave dell'appartamento, nonché servirà per l'attivazione automatica delle utenze interne come da istruzioni. Contestualmente il CLIENTE sottoscriverà un verbalino interno di consegna dove darà atto di aver trovato l'alloggio/appartamento conforme a quanto pattuito e concordato. Contestualmente verranno date tutte le istruzioni d'uso interne e particolare per le funzionalità del terminale domotico.

DETTAGLIO DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE, PULIZIA E LAVANDERIA

I servizi di ristorazione, di pulizia e lavanderia (ricambio settimanale della biancheria) offerti sono alla base per far sentire il Cliente a casa, cercando di offrire il miglior servizio per il suo benessere quotidiano.



Tali servizi sono organizzati direttamente dalla Direzione del Residence e offerti in concomitanza e grazie alla Convenzione stipulata con la struttura Casa di Cura Villa Regina, che cura ogni dettaglio con qualità e professionalità.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia è uno dei punti cardine dell'intera organizzazione, garantita da personale attento e qualificato.

Negli alloggi del Garda Smart Residence la pulizia generale degli appartamenti viene svolta giornalmente la mattina (pulizia pavimenti, rivestimenti della camera/e, bagni, rifacimento dei letti, ricambio lenzuola) oltre alle pulizie quotidiane delle parti comuni (ingresso, giro scale, ascensori, altre parti comuni etc.)

LAVANDERIA (ricambio settimanale della biancheria)

Il ricambio della biancheria (asciugamani e lenzuola) avviene settimanalmente contestualmente alle pulizie degli ambienti.

Inoltre il servizio di lavanderia per esigenze personali è operativo 2 volte a settimana. Per accedere a tale servizio, che resta a pagamento, si prega il gentile OSPITE di chiamare il numero interno della Portineria ovvero di richiedere il servizio per i propri bisogni attraverso l'apposito modulo presente nell'alloggio.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il Servizio di ristorazione, se richiesto, viene servito presso la sala dedicata nel Ristorante dell'attigua Casa di Cura, negli orari e modalità previste per i Clienti del GSR e secondo il menù giornaliero previsto, con ampia scelta delle pietanze che dovranno essere comunicate dai Clienti almeno il giorno prima per il giorno dopo.

E' necessario preavvisare **il giorno prima** la Direzione del GSR o la portineria di Casa di Cura Regina della fruizione dei pasti (pranzo e cena) da parte di eventuali ospiti del cliente di Garda Smart Residence.

Orari di servizio Ristorante:

Pranzo: orario dalle ore 12.30 alle ore 13.30

Cena: orario dalle ore 19.30 alle ore 20.30

CONCLUSIONI

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

La Direzione auspica di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicando al Responsabile o all'Ufficio Clienti i Suoi suggerimenti che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e ottimizzazione dei Servizi erogati. Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio innovativo e di qualità!

**La Direzione
Casa di Cura Regina srl**

Per presa visione:

I clienti

.....