



IL GIARDINO
RESIDENZA PROTETTA
Convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale

CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite, in particolare essa:

- *Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un sistema di qualità aziendale in uso.*
- *Stabilisce, per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento/risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili;*
- *Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;*
- *Predisporre adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.*

Essa costituisce documento contrattuale; viene consegnata obbligatoriamente al familiare o alle terze parti interessate le quali firmano per ricevuta/presa visione.

L'ospite e/o i familiari del medesimo, prendono oltremodo conoscenza della Carta dei Servizi, attraverso la sua affissione all'interno dei locali ove viene svolta l'attività di assistenza e cura. Le segnalazioni relative a inadempienze dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi sono da presentare, nei modi previsti, nel paragrafo "tutela e reclami".

Nel presente documento, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi alberghieri, sanitari, infermieristici, ausiliari e assistenziali di base, i requisiti di tali servizi, come vi si accede e infine come è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra cliente/destinatario e la gestione della "Residenza Il Giardino".

INDICE

1. LA CITTA' DI POPOLI TERME	4
2. MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI	4
3. RESIDENZA IL GIARDINO - PRESENTAZIONE	5
3.1 Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	5
4. COME RAGGIUNGERCI	7
6. RESIDENZA IL GIARDINO "CONVENZIONATA"	9
6.1 Presentazione.....	9
6.2 Servizio offerto.....	9
6.3 Modalità d'accesso	10
6.4 Modalità di permanenza per non convenzionati.....	11
6.5 Informazioni sulla terapia del dolore.....	11
7. LA STRUTTURA	12
7.1 Spazi interni.....	12
7.2 Camere e posti letto.....	12
7.3 Spazi esterni	14
8. SERVIZIO ALBERGHIERO	15
8.1 Ristorazione.....	15
8.2 Servizio di pulizia.....	16
8.3 Lavanderia.....	16
8.4 Palestra	16
9. SERVIZIO RIABILITAZIONE ED EQUIPESANITARIA ..	17
9.1 Servizio di riabilitazione.....	17
9.2 Equipe sanitaria	17
10. COMUNICAZIONI	19
10.1 Validità della Carta dei Servizi	19
10.2 Avvertenze.....	19
10.3 Impegni e programmi	19
10.4 Norme relative al personale	20
Personale socio-sanitario.....	20

1. LA CITTA' DI POPOLI TERME

Storica *chiave dei tre Abruzzi* Popoli sorge all'imbocco della Valle Peligna proprio al centro geografico della regione, equidistante da Pescara, L'Aquila, la Marsica e la stazione sciistica di Roccaraso.

Situata a 254 metri di altitudine, la città ha un tipico clima mediterraneo gradevolmente rinfrescato, nel periodo estivo, dai venti che si incanalano nella gola di Tremonti, sbocco naturale verso la valle del Pescara.

Facilmente raggiungibile sia in auto che con i servizi di trasporto pubblici, Popoli Terme è sede di uno stabilimento termale e di un presidio ospedaliero distrettuale della Asl di Pescara.

2. MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

Nell'ambito della sua collocazione geografica, la *Residenza Il Giardino* si propone di rappresentare un punto di riferimento nel settore socio-assistenziale per il proprio bacino d'utenza, offrendo servizi di cura, assistenza e fisioterapia di comprovato livello qualitativo e di elevato contenuto professionale, finalizzato a soddisfare i bisogni della popolazione anziana, attraverso una struttura di persone dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione / gestione di relazioni con il territorio.

3. RESIDENZA IL GIARDINO - PRESENTAZIONE

La *Residenza Il Giardino* è una struttura socio assistenziale classificata come R.P. (Residenza Protetta per anziani e disabili) con 69 posti letto autorizzati, destinati ad anziani non autosufficienti (collaboranti e non) che necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare, o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile.

La *Residenza Il Giardino* accoglie anziani ed adulti di ambo i sessi senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione condizioni psicofisiche e socio economiche quando questi, per una molteplicità di cause, non sono più in grado di condurre una vita autonoma.

3.1 Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori della *Residenza il Giardino* ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

Continuità, diritto di scelta e partecipazione

La *Residenza Il Giardino* assicura la continuità del servizio nell'arco dell'intero anno; inoltre soddisfa la garanzia del diritto di scelta tra i soggetti che erogano lo stesso servizio, così come previsto dalla legislazione sanitaria vigente in tema di prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

E' garantita la partecipazione dell'utente e dei propri familiari alle attività socio-ricreative programmate, nonché l'accesso alle associazioni di volontariato previa definizione di apposita convenzione.

Efficacia ed efficienza

La *Residenza Il Giardino* impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità del cliente e dei principi di appropriatezza clinica e mirano a migliorare, mantenere o ritardare il decadimento delle sue condizioni psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

Cortesìa e disponibilità

La *Residenza Il Giardino* si impegna a far sì che il comportamento degli operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesìa e disponibilità nei rapporti con i familiari degli ospiti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il corretto svolgimento del servizio.

4. COME RAGGIUNGERCI

La *Residenza Il Giardino* è perfettamente integrata con il centro urbano di Popoli (PE), in via Corradino D'Ascanio n. 10.

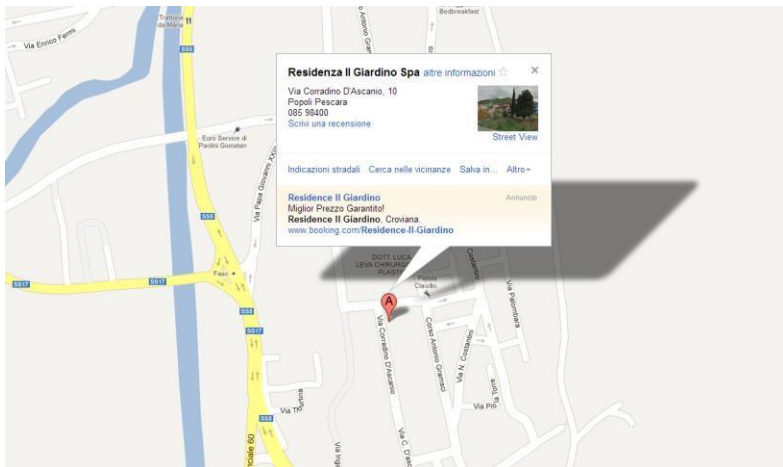
E' possibile raggiungere la struttura nei seguenti modi:

- Percorrendo l'Autostrada dei Parchi A25 uscita Bussi-Popoli per chi proviene da Pescara. Immettersi sulla SS 5 in direzione Popoli. Entrare nel centro abitato appena dopo il distributore ENI e costeggiare la Villa Comunale. Successivamente immettersi in Via Domenico Troilo (lungofiume Giardino) fino al termine della strada transitabile.
- Per chi proviene da Roma l'uscita è Pratola Peligna-Sulmona, da cui immettersi sulla SS 5 in direzione Popoli e, dopo circa 10 Km, entrare nel centro abitato da Corso Gramsci, svoltando a sinistra all'altezza dell'incrocio con via D'Ascanio, dove è possibile parcheggiare nelle immediate vicinanze della Residenza.

La Città di Popoli dispone comunque di uno scalo ferroviario sulla linea Pescara - Roma.

Per chi dispone di un sistema satellitare, le coordinate geografiche della *Residenza Il Giardino* sono:

42°10'08.N 13°49'57.E



5. NUMERI UTILI E ORARI UFFICI

Amministrazione

Tel. 085.98400

Fax. 085.9879370

Direttore amministrativo *Riccardo Marchese*

Tel. 085.98400

info@ilgiardinopopoli.it

res.ilgiardino.spa@pec.it

Medico Responsabile *dott. Maurizio Vizioli*

Specialista in Ematologia

Tel 085.98400

Fax. 085.9879370

Ufficio amministrativo dal

lunedì al Venerdì dalle 9:00

alle 13:00 e

dalle 15:00 alle 17:00

Caposala *inf. Claudia Prete*

Assistenti sociali *dott.ssa Eleonora Pescara*

Fisioterapista *dott. Luca Zavarella*

E' possibile visitare gli ospiti nelle seguenti fasce orarie dal lunedì al venerdì:

dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 16:30

Il sabato e la domenica è possibile visitare gli ospiti solo nella fascia mattutina,

dalle 10:30 alle 11:30, con prenotazione obbligatoria per le visite effettuate di domenica.

E' gradito il rispetto dei precedenti orari ma per eventuali deroghe è necessaria l'autorizzazione preventiva del Medico Responsabile.

Eventuali uscite degli ospiti in convenzione dovranno essere autorizzate con un anticipo di almeno 24 ore dal medico responsabile o, in sua assenza, dal medico curante.

L'ospite, sotto la diretta responsabilità del familiare/accompagnatore, non potrà assentarsi per più di sei ore e comunque dovrà rientrare nella Residenza entro le ore 18:00.

6. RESIDENZA IL GIARDINO “CONVENZIONATA”

6.1 Presentazione

La *Residenza Il Giardino* è titolare di un contratto di *convenzione* con la Regione Abruzzo. Pertanto la struttura è accreditata ad erogare prestazioni assistenziali e sanitarie *in nome e per conto del Servizio Sanitario Nazionale*.

Tale contratto regola le modalità di accoglienza e permanenza di persone anziane che hanno problemi sul piano fisico, psichico e funzionale per patologie croniche o riacutizzate e che non possono essere adeguatamente assistite a domicilio, o per problematiche sociali che impongono la permanenza del cliente in un ambiente residenziale *protetto*.

Si dice *in convenzione* in quanto l'ingresso dell'ospite è preventivamente autorizzato dall'U.V.M. (Unità **Valutativa Multidimensionale**). L'U.V.M. è una commissione, presente per legge in ogni distaccamento dell'Asl, che valuta le condizioni cliniche, psicologiche, sociali e familiari della persona da ospitare, in base ad un quadro clinico complessivo.

L'U.V.M. è composta da: un Medico Geriatra, un Infermiere Professionale, un Assistente Sociale ed un Terapista della Riabilitazione.

Il periodo di accoglienza è stabilito sempre dalla commissione e può essere prorogato. La presenza del familiare è ammessa nel corso della valutazione della Commissione.

6.2 Servizio offerto

La *Residenza Il Giardino in convenzione* offre un'assistenza sanitaria personalizzata in base alle condizioni di ogni ospite, stabilendo un **Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)** elaborato grazie all'interazione tra l'Unità Valutativa della Asl e l'equipe sanitaria ed assistenziale della struttura.

Il P.A.I. permette di garantire al cliente una complessità di prestazioni volte al recupero e/o al mantenimento delle residue capacità di autonomia, associate a interventi sociali tesi alla necessità di permanenza in ambiente residenziale *protetto*.

Nella struttura sono garantiti:

- l'assistenza 24 ore su 24 da parte degli operatori socio-sanitari;
- l'assistenza da parte degli Infermieri Professionali dalle ore 06:00 alle ore 22:00;
- l'assistenza del Fisioterapista indicata nel P.A.I.;
- la presenza diurna del Medico Responsabile;
- l'assistenza farmaceutica nel pieno rispetto della deontologia professionale dei medici;
- l'utilizzo di materiali e presidi sanitari che tutelano la cura e la salute della persona;
- il servizio alberghiero.

6.3 Modalità d'accesso

Per accedere ai servizi in convenzione è necessario avere sempre il parere dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale); la Commissione infatti valuta il diritto del richiedente di accedere al servizio offerto, stabilendo un periodo di permanenza con il sostegno delle spese di cura a carico del Servizio Sanitario Nazionale. In tal caso permane l'obbligo, per i privati esclusi dai vantaggi riservati ai non abbienti, di versare la quota a proprio carico, come previsto dalla normativa vigente.

Per l'ingresso dal domicilio è necessario presentare la “*Scheda anamnestica per l'accesso al sistema delle cure residenziali*”, redatta dal medico curante, al distretto Asl di riferimento.

Una volta ottenuto il parere favorevole dell'U.V.M. sarà possibile l'accesso con l'impegnativa del medico curante, contenente la richiesta di ricovero in Residenza Assistenziale e la diagnosi principale e/o concomitante.

La *Residenza Il Giardino* ha definito i seguenti criteri per le priorità di accesso e l'eventuale formazione delle liste d'attesa:

- a) Residenza nel Comune di Popoli o nel territorio della ASL di Pescara
- b) Ordine cronologico di presentazione della richiesta d'accesso
- c) Parere favorevole U.V.M. al momento dell'ingresso.

6.4 Modalità di permanenza per non convenzionati

Si può soggiornare in struttura ed usufruire di tutte le prestazioni sanitarie erogate al di fuori dell'inserimento in convenzione, concordando le modalità di ricovero e permanenza con la direzione medica della *Residenza Il Giardino*.

6.5 Informazioni sulla terapia del dolore

La *Residenza il Giardino* ha esperienza nel trattamento del dolore. Ciascun ospite può usufruire di questo servizio durante la permanenza in struttura.

Al fine di una corretta valutazione del dolore e di una conseguente ed adeguata terapia, gli operatori sanitari ascoltano i pazienti, raccolgono tutti gli elementi utili per una corretta diagnosi, senza trascurare di valutare l'intensità del dolore utilizzando semplici scale di misurazione.

7. LA STRUTTURA

7.1 Spazi interni

I servizi offerti sono situati su quattro piani accessibili anche grazie all'ascensore. L'articolazione dei piani è la seguente:

- Al piano terra vi sono l'accettazione, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio / medicheria, la fisiokinesiterapia e la palestra, gli ambienti centrali di socializzazione e polivalenti con TV LCD, la cucina, la lavanderia, gli ambienti per l'esercizio del Culto, oltre al locale per la terapia occupazionale e l'ufficio dell'assistente sociale.
- Al primo piano vi sono le camere di degenza, i bagni assistiti di modulo, l'infermeria e guardiola di piano, le salette comuni corredate di cucinetta e servizi, il locale barbiere/parrucchiere e podologia e gli spogliatoi del personale.
- Ai restanti piani vi sono camere di degenza, infermeria e guardiola di piano, bagno assistito, salette comuni con cucinetta e servizi per disabili.

I piani sono collegati tra loro da scale, montacarichi, un ascensore ed un montalettighe.

7.2 Camere e posti letto

Le camere sono da 2-3 o 4 posti letto e sono dotate di arredi che consentono una permanenza il più possibile confortevole e familiare. All'ospite è riservato il posto letto indicato e concordato in sede di sottoscrizione del contratto di soggiorno/degenza che avviene di norma in base alla disponibilità dei posti.

Alla sistemazione accettata inizialmente dal familiare la direzione può in ogni momento disporre il trasferimento dello stesso in un'altra camera o posto letto quando ciò possa garantire risposte assistenziali più idonee. Ogni posto letto è dotato di linea telefonica a pagamento.

L'uso degli apparecchi radio e televisivi nelle camere è condizionato al gradimento ed assenso degli altri ospiti. In ogni caso, l'uso di tali apparecchi nelle camere deve essere tale da non recare disturbo agli altri ospiti. In orario previsto per il riposo pomeridiano e notturno l'uso è consentito mantenendo il volume basso.

L'ospite o il tutore legale nei confronti della *Residenza Il Giardino* si impegna a:

- mantenere in buono stato la camera, gli impianti, le apparecchiature, i mobili e adeguarsi alle richieste dell'azienda al fine di garantire la buona utilizzazione;
- collaborare per quanto possibile con il personale operante per il mantenimento dell'igiene, della pulizia e del decoro della camera;
- non provvedere direttamente alla manutenzione e riparazione degli impianti e delle apparecchiature ma segnalare al personale eventuali guasti delle medesime;
- non collocare oggetti sui davanzali delle finestre e fuori dalla propria camera o sugli armadi, a non gettare alcun oggetto dalla finestra;
- non tenere animali né tantomeno alimentarli;
- non lavare indumenti nei bagni né tantomeno lasciarli ad asciugare sui termosifoni;
- non installare alle finestre tende di qualsiasi tipo e modello;
- non tenere in camera prodotti alimentari scaduti o deteriorabili o olezzanti;
- non fumare in camera o negli spazi comuni;
- non lasciare nei bagni cose personali.

I familiari degli ospiti nei confronti della *Residenza Il Giardino S.p.A.* si impegnano a:

- non introdurre arredi (mobili, armadi, frigoriferi, fornelli elettrici o a gas, ecc.) che possano compromettere la sicurezza, la fruizione, l'agibilità e la funzionalità dell'ambiente;
- non installare apparecchi di riscaldamento e/o condizionamento;

- rispettare le norme comunitarie stabilite per il buon funzionamento e la civile convivenza;
- far buon uso dell'arredo e degli impianti e dell'ambiente interno ed esterno, assumendosi l'onere del risarcimento di eventuali danni causati ai medesimi;
- non asportare dai locali comuni oggetti che ne costituiscono l'arredo;
- osservare gli orari fissati dalla direzione per le visite.

Gli ospiti, i loro familiari ed i visitatori sono tenuti ad osservare altre regole temporanee di comportamento, di volta in volta stabilite dalla direzione per esigenze particolari di servizio e di cui saranno opportunamente informati sia direttamente che attraverso l'affissione negli appositi spazi.

7.3 Spazi esterni

La *Residenza Il Giardino* dispone di un ampio spazio verde esterno con percorso passeggiata e con una piazzola di sosta ombreggiata da piante di glicine. E' presente anche un piccolo vigneto che produce ottime uve. Le automobili possono sostare nelle immediate vicinanze o nell'ampio parcheggio comunale gratuito in via Domenico Troilo (Ex lungofiume Giardino).

8. SERVIZIO ALBERGHIERO

8.1 Ristorazione

La ristorazione è gestita dalla cucina interna ed è preparata secondo le norme dell'autocontrollo alimentare (HACCP).

Nell'arco della giornata sono previsti:

PRIMA COLAZIONE

dalle ore 8:30 alle ore 9:30

Tè, caffè, caffè-latte, pane, biscotti e/o fette biscottate.

PRANZO

dalle ore 12:00 alle ore alle ore 13:00

primo, secondo, contorno, frutta.

MERENDA POMERIDIANA

dalle ore 16:00 alle ore 16:30

Tè, camomilla, biscotti.

CENA

dalle ore 18:00 alle ore 19:00

primo, secondo, contorno, frutta.

Il menu varia in base alla stagione (estate/inverno) ed è personalizzato in base alle esigenze ed alle condizioni di salute degli ospiti. A tal proposito il medico responsabile fornirà indicazioni alla cucina interna. Tuttavia è fondamentale che non siano somministrati, da parte dei familiari e del personale operante, alimenti diversi da quelli previsti. Gli alimenti forniti non possono essere asportati o conservati nei cassetti personali in dotazione.

L'ospite può avvalersi della collaborazione di un familiare nei momenti di assunzione dei pasti; è prevista la possibilità di avvalersi dei volontari che offrono la loro disponibilità, nel rispetto delle prescrizioni e dei regolamenti interni.

8.2 Servizio di pulizia

Il personale della *Residenza Il Giardino* opera nella sanificazione e disinfezione di tutti gli ambienti.

Vengono utilizzati idonee attrezzature e prodotti nel pieno rispetto della normativa a tutela dell'ambiente.

8.3 Lavanderia

La *Residenza Il Giardino* dispone di una lavanderia interna, grazie alla quale è possibile garantire il lavaggio e lo stiraggio dei panni personali degli ospiti. Nel lavaggio dei capi vengono utilizzati prodotti efficaci ma al tempo stesso rispettosi dell'ambiente.

Per poter usufruire di questo servizio è necessario concordare l'attivazione con l'ufficio amministrativo ed è premura dei familiari applicare il numero attribuito su tutti i capi personali dell'ospite.

8.4 Palestra

La *Residenza Il Giardino* offre ai propri ospiti la possibilità di accedere ai servizi erogati dalla palestra interna. Il fisioterapista, in accordo con il medico responsabile e compatibilmente alle condizioni di salute degli ospiti, elabora ed attua il piano di riabilitazione individuale.

Il servizio di riabilitazione si concretizza in molteplici attività volte a favorire il mantenimento o il recupero delle capacità motorie. In particolare sono garantite attività di:

- Rieducazione neuromotoria per il recupero funzionale della motricità globale, quale obiettivo principale della deambulazione e delle attività della vita quotidiana;
- Addestramento all'utilizzo di aiali, protesi e tutori per il recupero funzionale delle autonomie residue;
- Terapia strumentale per la cura di poli artrosi ed osteoporosi;
- Elettroterapia antalgica per la cura della sintomatologia dolorosa di artrosi, lombalgie, sciatalgie e cervicalgie;
- elettrostimolazione per il potenziamento muscolare delle sindromi da immobilità a causa di persistente allettamento o in seguito a fratture;
- ultrasuonoterapia per il trattamento di periartriti, tendinite, sinoviti ecc.

9. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE ED EQUIPE SANITARIA

9.1 Servizio di riabilitazione

Viene svolto nel locale Fisiokinesiterapia e in palestra.

Gli ambienti sono organizzati in modo da consentire la differenziazione delle attività ed il rispetto della privacy dell'ospite durante l'esecuzione delle varie terapie.

Per le attività di riabilitazione vengono utilizzati:

- letto di Bobath e lettini per trattamenti individuali;
- piani di statica e ruota di Lapidari;
- standing per la rieducazione all'ortostatismo ed al controllo del tronco;
- cyclette;
- scale e parallele per la rieducazione al passo e alla marcia.

9.2 Equipe sanitaria

La nostra equipe è composta da varie figure professionali che sono liete di rispondere alle vostre domande e soddisfare le vostre esigenze.

MEDICO SPECIALISTA RESPONSABILE

Assume la responsabilità delle condizioni di salute dell'ospite, provvedendo a ricostruire l'anamnesi del paziente ed elaborare o modificare la diagnosi e la successiva terapia farmacologia, anche attraverso il consulto con il medico curante. Si occupa inoltre di supervisionare la redazione e l'esecuzione del P.A.I. di concerto con tutte le altre figure professionali, rispondendo dell'operato di tutto il personale sanitario.

INFERMIERE

Collabora con il Medico Specialista Responsabile nella valutazione delle condizioni di salute dell'ospite; si rende disponibile a relazionarsi con ospiti o loro familiari per qualsiasi esigenza.

Si occupa della esecuzione delle prescrizioni mediche e delle attività diagnostiche, terapeutiche e riabilitative. Si rende

disponibile a fornire informazioni relative alle condizioni generali del paziente.

FISIOTERAPISTA

Sulla base delle prescrizioni mediche e specialistiche contenute nel Piano Assistenziale Individuale effettua le prestazioni volte alla rieducazione delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapeutiche e occupazionali. Può fornire, quindi, informazioni in merito alle capacità motorie degli ospiti.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

Collabora con l'infermiere professionale e lo coadiuva negli interventi assistenziali, terapeutici e riabilitativi, nell'igiene personale del paziente nonché nelle attività assistenziali alberghiere, ricreative e di svago.

Dotazione strumentale

All'equipe sanitaria, per svolgere adeguatamente i propri incarichi, sono dati in dotazione:

Elettrocardiografo

Carrello attrezzato per le emergenze comprensivo di defibrillatore

Pulsossimetro

Otoscopio

Sono inoltre a disposizione tutti gli apparecchi di ordinaria assistenza..

10. COMUNICAZIONI

10.1 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, approvata dal legale rappresentante della *Residenza Il Giardino S.p.A.*, ha validità annuale.

Se necessari, in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

10.2 Avvertenze

La direzione non risponde di somme di denaro, valori o oggetti preziosi lasciati agli ospiti. Qualora gli stessi o i familiari vogliano depositare valori presso l'Amministrazione dovranno inoltrare la domanda e ricevere l'autorizzazione.

10.3 Impegni e programmi

La *Residenza Il Giardino* si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

La *Residenza Il Giardino* ha ottemperato agli obblighi previsti dal Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da adottare in caso di emergenza

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione al Reg. EU n. 679/2016 (GDPR) non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna per garantire la sicurezza e la

riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.

10.4 Norme relative al personale

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta, la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:

- personale dipendente della Residenza Il Giardino S.p.A.;
- personale dipendente di imprese, che prestano servizi in virtù di contratti d'appalto;
- personale impiegato con contratti professionali;
- personale impiegato con contratti a progetto;
- personale volontario.

Personale socio-sanitario

Il personale socio-sanitario e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portate a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale ai sensi dell'articolo n. 10 del DPR 23/08/1998 n. 395. Pertanto in caso di scioperi sarà assicurata la continuità delle prestazioni essenziali di pronto intervento e di assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti, nonché la preparazione, la distribuzione e la somministrazione dei pasti agli stessi.

Il personale socio-sanitario è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di settore e a rispettare i tempi dell'assistenza;
- promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'utente e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli ospiti e le loro famiglie;
- eseguire ogni compito inerente alle proprie mansioni.

Diritto alla privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, ad ospiti,

familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio.

Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla direzione.

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

L'ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami" presente presso gli uffici amministrativi;
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza-anomalia riscontrata;
- esposizione verbale della anomalia o carenza del servizio alla direzione.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona dovrà fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, la direzione provvede a dare risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione; negli altri casi si avvia un'indagine con i responsabili dei servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere alla direzione della *Residenza Il Giardino* il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni ed i reclami possono essere inviati a:

**Residenza Il Giardino S.p.A.
via Corradino D'Ascanio n. 10
65026 Popoli Terme (PE)
Tel. 085.98400
Fax. 085.98.79.370
e.mail: info@ilgiardinopopoli.it**





Popoli – Sorgenti del Pescara



IL GIARDINO
RESIDENZA PROTETTA

Convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale

Via Corradino D'Ascanio, 10 – 65026 Popoli Terme (PE)

Autorizzazione S.U.A.P prot. n. 2586 del 20/07/2020 ai sensi della L. R. 31 luglio 2007, n. 32

Medico Responsabile dott. Maurizio Vizioli – Specialista in Ematologia

C.F. - P.IVA - n. iscr.ne Registro Imprese Pescara: **01562130680** – CCIAA-REA: **PE-111265**

Capitale Sociale Euro 248.074,20 interamente versato Tel. **085.98.400**

Fax: **085.98.79.370**

e-mail: info@ilgiardinopopoli.it – PEC: res.ilgiardino.spa@pec.it

www.ilgiardinopopoli.it



RP IL Giardino Popoli