

# **SAN GIORGIO PALACE HOTEL**

## **CARTA DEI SERVIZI – SENIOR HOTEL**

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è lo strumento che utilizziamo per comunicare ai nostri ospiti (e ai loro tutori) e a coloro che volessero diventarlo, le informazioni relative alla nostra struttura, alle sue finalità, ai servizi da essa offerti e alle modalità della loro erogazione, agli standard di qualità della struttura e ai diritti e doveri degli ospiti.

La carta dei servizi nasce per dare tranquillità e sicurezza. È uno strumento utile per capire che tipo di cura e accoglienza dedichiamo ai nostri ospiti. La carta dei servizi costituisce un patto scritto tra l'ospite e la struttura, ed è un documento di trasparenza a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.

La carta dei servizi sarà sempre a disposizione degli ospiti e di chi ne volesse prendere visione. È uno strumento dinamico e in continua evoluzione, che si adatta al cambiamento dettato dal trascorrere del tempo e dal mutare degli ospiti stessi: proprio per questo, il suo contenuto sarà annualmente analizzato, discusso, ed eventualmente assoggettato a modifiche tese a migliorare la qualità dei servizi.

Il nostro auspicio è che quanto descritto nella Carta dei Servizi non rimanga semplicemente una dichiarazione d'intenti, ma rappresenti un vademecum utile per concretizzare le aspirazioni della struttura e dei suoi ospiti, per raggiungere i più alti valori di solidarietà comunitaria e benessere individuale.

## **OBIETTIVI E FINALITÀ**

### **La nostra missione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società odierna. In loro si identifica la memoria culturale del popolo e costituiscono sempre più una risorsa umana attiva, in grado di dare un contributo in termini di esperienza ed energia del quale la società può avvalersi.

La valorizzazione del loro ruolo si fonda sull'educazione della popolazione al rispetto dei loro diritti, tra i quali la garanzia di continuare ad essere parte attiva della società, favorendo la condivisione della vita sociale, civile e culturale della persona.

Obiettivo principe del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel è infatti il miglioramento della qualità della vita dei suoi ospiti, nell'ambito della cultura della centralità della persona, sia in quanto individuo sia in quanto membro di una comunità. La nostra attenzione viene infatti dedicata alla persona con pieno rispetto della sua dignità; vogliamo garantire non solo una moderna ed efficace rete di servizi ai nostri ospiti, ma anche un soggiorno il più possibile sereno e ricco di rapporti umani.

Mettiamo a disposizione dei nostri ospiti un luogo dove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

San Giorgio Palace Hotel dispone di diversi spazi comuni, sia esterni, come ad esempio il giardino degli aromi, sia interni, come ad esempio il ristorante e le sale TV e lettura. Tutti gli spazi sono tesi a favorire una vita in comunità con le altre persone che vivono all'interno della struttura. Gli alloggi hanno invece l'esplicita finalità di offrire agli utenti una vita autonoma in un ambiente che possa comunque prevenire o

rimediare a situazioni di solitudine o abbandono che possono essere compromissorie delle condizioni di benessere psicofisico di soggetti ancora autonomi.

### **Chi accogliamo**

San Giorgio Palace Hotel è una struttura alberghiera che ha deciso di avvicinarsi alle esigenze delle persone anziane con servizi a loro dedicati. Chiunque voglia vivere un periodo di pace e serenità, accolto dal nostro staff e in compagnia di altre persone, sarà ben accolto all'interno della nostra struttura.

La struttura è destinata ad adulti e/o anziani autosufficienti. I soggetti destinatari dell'intervento presentano pertanto un profilo composito, nel quale possono combinarsi, con peso di volta in volta differente, problematiche di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Non potranno in ogni caso essere accolte in struttura persone non autosufficienti, intese come persone che hanno bisogno di essere aiutate nelle attività della vita quotidiana, non sono lucide e hanno necessità di sorveglianza in più momenti della giornata, o persone con problemi di natura psichica o fisica tali da compromettere la convivenza all'interno della struttura.

### **Quali sono i nostri impegni**

Per rendere chiaro il nostro obiettivo e la nostra missione, abbiamo stilato un decalogo che aiuta l'ospite e i suoi garanti a comprenderli al meglio. Ciò che ci impegniamo a garantire ai nostri ospiti è:

**Rispetto:** ci impegniamo a rispettare i tempi e i ritmi della vita dei nostri ospiti, dando uguale considerazione ad ogni singola persona e garantendo una personalizzazione degli orari dei pasti e delle attività; rispettiamo gli spazi

individuali e la privacy di ogni ospite, prestando costante attenzione alla dignità e alla riservatezza degli ospiti;

**Autorealizzazione:** ci impegniamo a promuovere la vitalità degli ospiti, lasciando loro coltivare, nei limiti delle possibilità della struttura, le loro passioni e i loro interessi; a rispettare le loro scelte in quanto alla cura della persona, lasciandoli liberi di scegliere come vestirsi e come truccarsi;

**Operosità:** Ci impegniamo a prestare attenzione alle capacità degli ospiti, cercando di recuperarle e rimetterle in atto; proponiamo delle attività di animazione finalizzate non solo all'evasione, ma capaci di far riaffiorare le capacità operative degli ospiti;

**Affettività:** ci impegniamo a facilitare le relazioni di amicizia tra gli ospiti della struttura e a promuovere e facilitare le visite delle persone importanti per gli ospiti; a valorizzare la memoria, la storia e la personalità degli ospiti;

**Comfort:** ci impegniamo a dare a tutti gli spazi della struttura un aspetto caldo, confortevole e accogliente, affinché l'ospite possa considerare la stanza come una casa, anche attraverso l'ausilio di oggetti cari, che possono essere portati in stanza;

**Umanizzazione:** ci impegniamo a considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze di ogni ospite, cercando di venire incontro ad ogni richiesta specifica che possa contribuire a migliorare la qualità della vita degli ospiti;

**Socialità:** ci impegniamo a contrastare i processi di esclusione sociale attraverso una partecipazione attiva, con lo scopo di creare un contesto sociale e comunitario aperto agli scambi sociali con l'esterno;

**Libertà:** ci impegniamo a dare agli ospiti possibilità di agire e muoversi liberamente, nel rispetto delle regole della civile convivenza;

**Gusto:** ci impegniamo a studiare costantemente i nostri menù, in modo da garantire un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, legata alla stagionalità e alle tradizioni alimentari del territorio;

**Vivibilità:** ci impegniamo a mantenere un ambiente residenziale di qualità, che offra un'impressione piacevole e accogliente, tranquillo e capace di facilitare le relazioni interpersonali, nel rispetto della personalità individuale e della buona convivenza.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **Dove siamo**

San Giorgio Palace Hotel si trova a Ragusa Ibla, antico centro storico della città di Ragusa. È facilmente raggiungibile in auto o bus. L'ingresso principale della struttura si trova su via Avv. Giovanni Ottaviano, su cui si può facilmente trovare parcheggio. Tramite l'ascensore della struttura, si può raggiungere il cuore di Ragusa Ibla: al quinto piano, infatti, si trova un'uscita sul centro del centro storico barocco, a soli cento metri dalla centralissima piazza Duomo e dal Duomo di San Giorgio. Per chi volesse utilizzare i mezzi pubblici per raggiungerci, a pochi metri dal nostro ingresso passano i bus urbani n. 11 e 33, attivi durante i giorni feriali, e il bus n. 1 FESTIVO, attivo le domeniche e i giorni festivi.

### **Ragusa Ibla**

*«Bisogna essere intelligenti per venire a Ibla, una certa qualità d'animo, il gusto per i tuffi silenziosi e ardenti, i vicoli ciechi, le giravolte inutili, le persiane sigillate su uno sguardo nero che spia.»* Gesualdo Bufalino

Ragusa Ibla è il quartiere più antico di Ragusa. Chiamato anche soltanto Ibla o, in dialetto ragusano, Iusu (ovvero la Ragusa inferiore, per distinguerla da quella superiore, chiamata Susu), è situata nella parte orientale della città, sopra una collina che va dai 385 ai 440 metri di altezza sul livello del mare.

Dopo il terremoto del 1693, che distrusse buona parte della Sicilia Sud Orientale, la città di Ragusa fu ricostruita attuando cantieri che produssero opere, edifici e monumenti di gusto tardo barocco. A Ragusa Ibla sono infatti presenti ben 14 dei 18 monumenti della città di Ragusa oggi iscritti nel patrimonio dell'umanità UNESCO.

L'antico centro storico contiene oltre cinquanta chiese e numerosi palazzi in stile barocco. Nella parte più orientale si trova il Giardino Ibleo; a ridosso del giardino sono inoltre presenti gli scavi di un'antica città che secondo diversi storici sarebbe identificabile con Hybla Heraia.

Ragusa Ibla è stato un comune autonomo dal 1866 al 1927. Infatti, nel 1866 l'antico centro storico si staccò amministrativamente dal resto della città diventando comune autonomo col nome di Ragusa Inferiore, nome che mantenne fino al 1922 quando fu cambiato in Ragusa Ibla. Nel 1927, in occasione dell'elevazione a capoluogo di provincia della città di Ragusa, i due comuni furono riuniti.

Ragusa Ibla è oggi sede di alcune importanti manifestazioni e tradizioni antiche come Ibla Buskers, Ibla Grand Prize, la festa del Patrono di Ragusa S. Giorgio e la Settimana Santa, vissuta dalle numerose Confraternite attorno alla devozione sempre viva da secoli per il SS. Sacramento esposto in quarantore presso il Duomo di San Giorgio.

### **Le nostre camere**

Gli spazi sono costituiti da n. 36 ambienti destinati all'accoglienza, che in totale possono ospitare fino a 71 persone, tutti dotati di arredo completo e TV, telefono e campanello di chiamata. L'ospite può personalizzare l'ambiente con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, radio etc... Gli alloggi sono composti da zona notte e bagno. In ogni camera sono garantiti l'impianto di climatizzazione, acqua, illuminazione, prese elettriche, frigorifero, telefono, dispositivo di chiamata per le emergenze. Tutti gli spazi abitativi sono dotati di impiantistica certificata e di sistema di sicurezza antincendio conforme alle norme vigenti.

## **Gli spazi comuni**

Al quarto piano del San Giorgio Palace Hotel, nella sala che anticamente ospitava il refettorio di un monastero risalente al XVI secolo, si trovano gli spazi comuni in cui saranno svolte varie attività e in cui è possibile ritrovare gli altri membri della comunità, oltre che parenti e amici in visita. Lo spazio principale è occupato dal bar/ristorante, dove vengono serviti i vari pasti (colazione, pranzo, merenda, cena). È possibile ricevere visite anche durante gli orari dei pasti e usufruire di questi insieme ai propri amici e parenti in visita; è comunque necessario avvisare prima il personale della struttura. Le tariffe per i pasti usufruiti da amici e parenti sono disponibili presso la reception. Attigue al ristorante si trovano la sala lettura, dove abbiamo sistemato una piccola biblioteca con “bookcrossing” (lascia un libro, prendi un libro), e la sala TV, dove sarà possibile vedere filmati insieme agli altri ospiti. In questi spazi vengono anche organizzate alcune delle attività che la struttura propone ai suoi ospiti. Infine, sempre al quarto piano, si trova la nostra terrazza panoramica, esposta verso sud-est e dalla quale si può godere di una fantastica veduta sulla vallata di Santa Domenica, che attraversa il centro di Ragusa e costeggia Ragusa Ibla. Al di là delle fasce orarie in cui vengono serviti i pasti, questi spazi sono liberamente utilizzabili dagli ospiti e dai loro amici e parenti in visita durante il resto della giornata. La direzione si riserva comunque la possibilità di riservare temporaneamente alcuni degli spazi ad eventuali altre attività organizzate all'interno della stessa, come ad esempio piccole riunioni e meeting aziendali.



## **Il Giardino**

All'interno del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel è custodito un giardino a terrazze un tempo coltivato dai frati francescani che risiedevano nell'antico convento seicentesco adiacente. Dopo anni di incuria ed abbandono, il giardino è stato restituito alla sua antica bellezza, attraverso un accurato progetto realizzato con lo scopo di far rivivere gli antichi giardini monastici in chiave attuale e in simbiosi con il contesto panoramico. Il giardino è uno spazio ideale per rilassarsi e godere di un'esperienza polisensoriale unica. I nostri ospiti possono passeggiare tra i terrazzamenti in pietra calcarea locale alla scoperta di una splendida collezione di limoni ornamentali e rose. Curiosando tra le varietà ci si potrà imbattere in lavande con fragranze inebrianti, salvia ornamentale, timi con essenze agrumate, elicrisi con profumi speziati e gerani odorosi con essenze speziate, agrumate, balsamiche e legnose. Per non parlare dei preziosi alberi di ulivo, mandorlo e melograno.

## **La Grotta del benessere**

All'interno della nostra struttura abbiamo creato per i nostri ospiti un luogo di relax e benessere: in un'antica grotta, abbiamo realizzato una vasca idromassaggio riscaldata e depurata al sale, di ultimissima generazione. Un luogo intimo ed accogliente dove il suono dell'acqua infonde sensazioni di tranquillità e di pace. La Grotta del benessere è a disposizione degli ospiti del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel durante gli orari di apertura e previa prenotazione della fascia oraria con il personale della struttura.

Adiacente alla Grotta del benessere si trova l'Area Beauty & Massaggi, dove i nostri ospiti potranno prolungare la pausa di relax affidandosi alle mani esperte dei nostri

operatori del benessere, che li aiuteranno a risvegliare la bellezza del loro corpo e a ritrovare la completa armonia dei sensi.

Infine, a disposizione dei nostri ospiti una piccola area fitness con cyclette, tapis roulant e gli altri attrezzi fondamentali per tenersi in forma.

### **Lo staff**

Lo staff del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel è a completa disposizione dei suoi ospiti. La direzione, lo staff della reception, gli addetti alla colazione e al ristorante, le cameriere ai piani assicurano una presenza sicura in pianta stabile in tutta la struttura. Dalle 23.00 alle 7.00 i portieri di notte vegliano sui nostri ospiti e sono a loro completa disposizione per eventuali necessità o emergenze. Tramite collaborazioni con specialisti di vari settori, legati o meno alla medicina, riusciamo inoltre a garantire varie tipologie di servizi all'interno della nostra struttura, a partire da servizi benessere come massaggi, per arrivare ai servizi prettamente medici, passando per l'animazione, il parrucchiere, l'estetista etc...

### **Lo studio medico/infermieristico**

All'interno del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel abbiamo allestito uno studio medico infermieristico, all'interno del quale erogano i loro servizi tutti i medici specialisti che collaborano con la struttura. Il personale del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel è a vostra completa disposizione per aiutarvi a concordare il giorno e l'orario del servizio medico richiesto. La prestazione medica viene erogata da personale esterno alla struttura; si tratta di operatori specializzati che collaborano stabilmente con noi e che vengono contattati in base a disponibilità e reperibilità. A disposizione dei nostri ospiti ci sono operatori sanitari, infermieri, fisioterapisti,

psicologi, oltre ai seguenti medici specialisti: geriatra, fisiatra, psichiatra, oculista, odontoiatra, cardiologo, angiologo, dermatologo, ecografista, ortopedico.

### **Contatti**

Telefono: 0932/686983 disponibile 24 ore al giorno, tutti i giorni

Cellulare Whatsapp: 389/9996443

e-mail: [info@sangiorgiopalacehotel.it](mailto:info@sangiorgiopalacehotel.it)

Facebook/Instagram: San Giorgio Palace Hotel

## **COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA**

### **Domanda di ammissione**

Per qualsiasi informazione, il nostro numero telefonico 0932/686983 è disponibile 24 ore su 24. Potrete richiedere informazioni e disponibilità anche via mail, scrivendo a [info@sangiorgiopalacehotel.it](mailto:info@sangiorgiopalacehotel.it). Potrete inoltre venire a visitare la nostra struttura, previo appuntamento, qualsiasi giorno della settimana. Una volta verificata la disponibilità della tipologia di alloggio richiesto a partire dalla data richiesta, avvieremo le procedure per l'ammissione, che consistono nella visualizzazione, lettura e firma del contratto. All'ospite verrà infine richiesto un documento di identità: ogni ospite deve essere infatti registrato, ai sensi di legge, sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

### **La retta di soggiorno**

Per i servizi forniti, come esposti nella presente carta dei servizi, l'ospite verserà una retta determinata in fase di stipula del contratto e dipendente dalla tipologia di alloggio scelta. L'ammontare della retta potrebbe aumentare annualmente, per un importo non superiore al 5% annuale. La retta mensile di soggiorno include il soggiorno in camera singola o doppia con zona notte e bagno, i pasti (colazione, pranzo, merenda, cena), il riassetto giornaliero della camera, la pulizia della camera settimanale, incluso cambio di biancheria da camera e da bagno, l'utilizzo della vasca idromassaggio e della sala fitness. L'ammontare della retta viene stabilito in fase di stipula del contratto e dipende dalla tipologia di alloggio scelta.

## **Deposito cauzionale**

All'atto della firma del contratto, viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero di € 500,00. Il deposito cauzionale serve alla struttura nel caso in cui danni di tipo materiale vengano arrecati alla stessa dall'ospite. Inoltre, nel caso di insolvenza di eventuali servizi non inclusi nella retta o di eventuali mensilità, parte dell'importo dovuto verrà trattenuto dalla cauzione, prima di procedere alla rescissione del contratto. La cauzione verrà restituita all'ospite o al tutore dello stesso entro la fine del mese successivo alla data di cessazione dell'ospitalità, previa detrazione di eventuali sospesi.

## **Rescissione del contratto**

Il contratto potrà essere rescisso per morosità nel pagamento. L'allontanamento spontaneo della persona non comporta nessuna responsabilità, essendo l'ammissione e la permanenza volontarie. Un altro motivo di recesso può essere la comparsa di permanente non autosufficienza. La direzione si riserva inoltre la possibilità di rescindere il contratto qualora riscontrasse incompatibilità tra il comportamento di un ospite e la vita comunitaria.

## **Gestione dei dati e tutela della privacy**

Ai sensi del GDPR 2016/679, ogni paziente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della struttura. Il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste per una corretta erogazione dei servizi.

## **LA VITA IN STRUTTURA**

### **Le regole della vita in struttura**

Sono le piccole abitudini a farci sentire noi stessi. Conosciamo la forza delle abitudini e sappiamo quanto sia importante per una persona anziana conservare le proprie abitudini in un ambiente nuovo. Per il benessere psicologico e la tutela della personalità dei nostri ospiti, cerchiamo per quanto possibile di mantenere vivi i loro ritmi. Incoraggiamo a tal proposito le uscite e le visite dei familiari e degli amici, così come la socializzazione con gli altri ospiti della struttura.

### **La convivenza in comunità e con lo staff**

All'interno del San Giorgio Palace Hotel convivono ogni giorno anziani, operatori, familiari, volontari etc, creando un contesto comunitario nel quale, affinché la vita possa svolgersi con serenità, è necessario che tutti si impegnino nel mantenere comportamenti adeguati e consoni ad ogni situazione. Per questo motivo è necessario che i rapporti tra i vari componenti della comunità siano improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e pacifica collaborazione.

Per non arrecare disturbo agli altri membri della comunità, raccomandiamo di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di TV o radio dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.00 alle 8.00 del giorno seguente.

All'interno della struttura è inoltre vietato fumare.

L'ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale servizi o prestazioni non contemplate; il personale, a sua volta, non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

## **Norme di sicurezza**

Per garantire la sicurezza degli ospiti e il rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza, vengono applicate in struttura le seguenti disposizioni:

- divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele, etc.)
- divieto di tenere nella stanza materiale combustibile, infiammabile, corrosivo, nocivo o irritante
- divieto di accumulare grosse quantità di materiale suscettibile di incendio (giornali, riviste, borse e involucri di plastica, etc.)
- obbligo di consentire eventuali ispezioni della stanza da parte del personale autorizzato
- obbligo di consentire l'accesso immediato nella stanza in caso di emergenza. Nei casi in cui viene concessa la possibilità di chiudere la porta a chiave, l'ospite viene informato dell'esistenza di una chiave di emergenza che consente l'apertura in caso di necessità
- divieto di utilizzo in camera di piccoli elettrodomestici non autorizzati: l'utilizzo di apparecchi elettrici in camera deve essere preventivamente comunicato alla staff, che ne autorizza l'utilizzo se questi:
  - possiedono le caratteristiche di sicurezza obbligatorie (marchio CE)
  - rientrano nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica della camera

## **La giornata tipo**

La giornata tipo dell'ospite del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel inizia con una buona e sana colazione. La colazione viene servita dalle 7.00 alle 10.00 al quarto

piano della struttura, raggiungibile tramite ascensore. La mattina è libera. Gli Ospiti sono liberi di uscire per fare una passeggiata o di rimanere in struttura. A partire dalle 10.00 possono anche ricevere viste dall'esterno negli spazi comuni della struttura. Il pranzo viene servito a partire dalle 12.00 e fino alle 14.00. A partire dalle 15.00, previa verifica disponibilità e prenotazione, è possibile utilizzare la vasca idromassaggio all'interno della Grotta del benessere, situata al secondo piano della struttura, anch'esso raggiungibile tramite ascensore. Dalle 16.00 alle 17.00, per chi lo gradisce, sarà possibile fare una piccola pausa con una bevanda a scelta e/o una piccola merenda. Durante il pomeriggio, verranno anche organizzate attività di vario genere alle quali gli ospiti potranno partecipare gratuitamente. La cena verrà servita a partire dalle 19.00 e fino alle 22.00.

In un'ottica di rispetto delle abitudini e dei ritmi degli ospiti, questi sono liberi di sedersi a tavola all'orario che preferiscono all'interno delle fasce orarie prestabilite per ciascuno dei pasti. La direzione si riserva comunque il diritto di stabilire un orario unico nel caso in cui lo ritenga opportuno, ad esempio nel caso in cui altri eventi abbiano luogo all'interno della sala ristorante.

### **Rientro serale**

Gli ospiti devono rientrare in struttura entro le ore 23.00. Qualora prevedano di non rientrare entro tale orario, sono pregati di avvisare la struttura. Nel caso in cui un ospite non rientri e non abbia dato alcuna comunicazione alla struttura, verranno allertati i garanti dell'ospite stesso. In nessun caso la struttura si assume la responsabilità di quanto possa accadere all'ospite al di fuori di essa.



## **Gli effetti personali**

L'utente può personalizzare l'ambiente in cui alloggia con oggetti propri, quali piccoli arredi, soprammobili, radio ecc. La struttura non risulta responsabile in caso di deterioramento, distruzione o sottrazione di oggetti di valore o denaro appartenenti all'ospite, a meno che questi non siano stati espressamente affidati alla direzione.

Infatti, ai sensi dell'art. 1766 del C.C., questa si impegna a custodire gratuitamente piccole somme di denaro o oggetti di poco o medio valore appartenenti agli ospiti. La direzione potrà rifiutarsi di accettare oggetti di grande valore economico o grosse somme di denaro, il cui eventuale rimborso non sarebbe sostenibile da parte della struttura stessa.

## **La corrispondenza**

Gli ospiti del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel possono ricevere la loro corrispondenza direttamente all'indirizzo della struttura. Possono anche consegnare alla reception lettere già affrancate per la spedizione. Lo staff si occuperà di ricevere e custodire la posta in arrivo e di smistare la posta in uscita. Non si occuperà di altri servizi postali (raccomandate, preparazione di pacchi in uscita, etc.).

## **Orario di visite e comportamento**

L'ospite è libero di ricevere visite all'interno delle aree comuni della struttura tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 21.00. I visitatori che intendano permanere durante le ore notturne dovranno fare preventiva richiesta al personale del San Giorgio Palace Hotel, che si riserva di accettare o meno la richiesta a suo insindacabile giudizio. In caso di visita all'interno dell'alloggio o di pernottamento, sarà necessaria la registrazione dei dati anagrafici della persona visitante. Non è consentito l'accesso in

struttura e in camera a badanti o assistenti familiari; la direzione non si assume la responsabilità in caso di danni patiti dagli ospiti a seguito di attività improprie o vietate, di qualsiasi natura, poste in essere senza previa conoscenza del personale della struttura. La direzione non è responsabile in caso di deterioramento, distruzione, o sottrazione di oggetti di valore o denaro.

In tutti i casi, è importante rispettare la quiete degli altri ospiti presenti in struttura.

### **I luoghi comuni**

Gli ambienti di vita collettiva sono dotati di impianto di filodiffusione, attraverso il quale viene offerto, in qualsiasi ora della giornata, un rilassante e terapeutico sottofondo musicale. Il principale ambiente comune è la sala al quarto piano, in cui verranno serviti i pasti e in cui si svolgeranno le attività di animazione. Sarà possibile usufruire di tale sala anche per altre attività o per ricevere visite, sempre in base alle esigenze della struttura stessa, che si riserva il diritto di utilizzare la sala per eventuali altre attività. In ambienti attigui alla sala principale, si trova anche la sala lettura e la sala TV. Inoltre, sarà consentito agli ospiti del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel, dietro verifica della disponibilità e prenotazione, l'utilizzo gratuito della Grotta del benessere, in cui è presente una vasca idromassaggio di ultima generazione. È consentito agli ospiti anche l'utilizzo della sala fitness, previo avviso allo staff della struttura. A partire dalla primavera, è possibile utilizzare anche gli spazi esterni, come le terrazze panoramiche situate al terzo e quarto piano della struttura, e gli spazi attigui al giardino, dove poter sedere in compagnia o fare delle passeggiate immersi nei suoi colori e nei suoi mille profumi.

## **Regolamento per gli amici a quattro zampe**

Gli amici a quattro zampe sono i benvenuti in questa struttura. All'ospite è consentito prendersi cura di un animale domestico o da compagnia previa autorizzazione della Direzione e solo se in camera singola e al piano "giardino".

A seguire alcune semplici regole per una pacifica convivenza con i vostri amici a quattro zampe:

- Far fare i bisogni al vostro animale d'affetto prima di rientrare in struttura; in ogni caso siete pregati di pulire, è un gesto di civiltà;
- Tenere il vostro animale d'affetto sempre al guinzaglio quando è al di fuori dello spazio residenziale assegnato;
- Non è consentito l'accesso degli animali in sala da pranzo o negli altri spazi comuni all'interno della struttura;
- Non è consentito l'accesso ai cuccioli che non hanno terminato il ciclo di vaccinazioni previste; anche cani e gatti adulti non vaccinati non possono entrare, ne va della loro salute;
- è severamente vietato l'ingresso ad animali con disturbi comportamentali.

## **Tutela della sicurezza della persona in caso di emergenza**

Il personale è stato formato, ed è costantemente aggiornato, per affrontare qualsiasi tipo di emergenza che possa capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc.). Inoltre, la struttura ha in dotazione una serie di impianti ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per

protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo. Per ragioni di sicurezza è vietato agli ospiti fumare in tutti gli spazi interni e al di fuori delle aree esterne dedicate.

### **La gestione dei reclami**

Garantiamo la tutela dei nostri ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti durante a permanenza in struttura. Il reclamo è uno strumento utile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi esposti nella presenta carta dei servizi. Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio viene inoltrato alla direzione, che valuterà la soluzione più adeguata al problema emerso.

Il reclamo potrà essere presentato nelle seguenti modalità:

- oralmente, al personale presente alla reception della struttura. Questi provvederà a comunicare il reclamo alla direzione che si impegna a fornire una risposta, nella stessa forma, entro un massimo di 5 giorni;
- in forma scritta, attraverso il modulo di segnalazione disservizio, disponibile alla reception. Una volta ricevuto il modulo, questo viene inoltrato alla direzione, che si impegna a fornire una risposta, nella stessa forma, entro un massimo di 10 giorni.

## **I DIRITTI E I DOVERI DEGLI OSPITI**

### **Tutela e verifica dei diritti personali**

La direzione ed il personale del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona. All'interno della struttura, teniamo a garantire:

- Il diritto alla vita: ogni persona riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Il diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Il diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri;
- Il diritto di parola e di ascolto: le persone sono ascoltate dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste;
- Il diritto di informazione: ogni persona viene sempre informata di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto;
- Il diritto di partecipazione: ogni persona partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona può partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso riunioni, questionari di gradimento e moduli di reclami;
- Il diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- Il diritto alla critica: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il

proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui;

- Il diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Il diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Il diritto di pensiero e di religione: ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione.

### **I doveri degli ospiti**

Gli ospiti devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Sono invitati a non dare ordini al personale ed a rivolgersi alla direzione per segnalare inadempienze nel servizio o avanzare specifiche richieste.

Agli ospiti si chiede di accettare le indicazioni della direzione o dei delegati specifici.

Ogni ospite è tenuto a consentire l'accesso negli ambienti a lui assegnati al personale incaricato di procedere ai controlli o riparazioni necessari.

L'ospite si impegna inoltre a:

- Rispettare il mantenimento dell'igiene e del decoro dell'ambiente;
- Rispettare il buono stato degli spazi, degli impianti, delle apparecchiature e dei mobili che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste della direzione al fine di garantirne il buono utilizzo;
- Non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti e segnalare tempestivamente eventuali

disfunzioni allo staff della struttura;

- Consentire al personale di servizio di entrare per provvedere a controlli e riparazioni;
- Tenere animali esclusivamente se compatibili con le condizioni abitative e previa valutazione dell'animale da parte della direzione;
- Comunicare alla direzione l'eventuale temporanea (massimo 3 giorni) accoglienza notturna di un familiare o di una persona amica;
- Risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature ed arredi imputabili all'ospite o ai suoi invitati;
- Evitare di produrre rumori tali da disturbare la quiete degli altri inquilini; si raccomanda a tal proposito l'uso di apparecchi auricolari per l'ascolto di TV e radio.

### **Responsabilità della struttura per danni e/o sottrazioni di valori**

La struttura non risulta responsabile in caso di deterioramento, distruzione o sottrazione di oggetti di valore o denaro appartenenti all'ospite, a meno che questi non siano stati espressamente affidati alla direzione. Infatti, ai sensi dell'art. 1766 del C.C., questa si impegna a custodire gratuitamente piccole somme di denaro o oggetti di poco o medio valore appartenenti agli ospiti. La direzione potrà rifiutarsi di accettare oggetti di grande valore economico o grosse somme di denaro, il cui eventuale rimborso non sarebbe sostenibile da parte della struttura stessa.

## **I SERVIZI DELLA STRUTTURA**

## **Servizi garantiti e inclusi nella retta**

Con l'assegnazione della camera, sono assicurati e inclusi nella retta anche i seguenti servizi:

- Utilizzo degli spazi alloggiativi assegnati, comprensivo di utenze
- Fornitura di biancheria da letto e biancheria da bagno con cambio settimanale
- Servizio di riassetto giornaliero e pulizia settimanale della camera
- Colazione, Pranzo e Cena con menù fissi
- Utilizzo, previa prenotazione, della Grotta del benessere
- Utilizzo, previa richiesta al personale, della sala fitness

## **Attività di animazione**

All'interno della struttura verranno periodicamente organizzate delle attività di animazione e di terapia occupazionale alle quali l'ospite potrà partecipare gratuitamente. Consideriamo queste attività sia un mezzo terapeutico, sia un modo per divertirsi e socializzare, con l'obiettivo di stimolare la creatività e il livello funzionale degli individui.

- attività ludico-creative
- laboratori (terapia con arte, pittura, musica, poesia, fotografia, cucito, floricoltura, modellismo, bricolage)
- visione comune di filmati
- gite, spettacoli musicali, mostre (visite a mostre e musei, convegni, teatro)
- attività territoriali (passeggiate in centro, visite ai mercati rionali)
- attività ed incontri intergenerazionali
- attività esterne in collaborazione con associazioni o enti territoriali



- feste di compleanno
- corsi (lingue, informatica)

Per alcune attività che implicano trasferte e/o costi di accesso, potrà essere richiesto un contributo non eccedente l'importo di tali costi. Per alcune di tali attività, potrebbe essere richiesto un numero minimo di partecipanti.

### **Servizio di cucina**

La ristorazione viene gestita da personale interno che predispone la preparazione e la somministrazione dei pasti, garantendo menù di qualità, eventualmente personalizzabili in base alle singole esigenze e patologie. Il menù del giorno viene pubblicato e affisso in sala ristorante; su richiesta, all'ospite viene consegnata una copia personale. I menù variano periodicamente in base alla disponibilità di prodotti freschi e di stagione. Il pranzo e la cena sono accompagnati da pane fresco, acqua naturale o frizzante,  $\frac{1}{4}$  di vino al giorno (o altra bevanda), salvo i casi in cui indicazioni mediche ne sconsiglino la somministrazione. Compatibilmente con le esigenze del servizio e la disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali. I parenti sono sempre benvenuti per pranzare, cenare e festeggiare ricorrenze particolari con i nostri ospiti. Possibilità di diete vegetariane, vegane e per celiaci. Su richiesta, i piatti potranno essere portati all'interno della camera e ivi consumati. Il costo del Room Service è di € 2,50 per la colazione e la merenda e di € 4,00 per il pranzo e la cena. Ogni giorno vengono serviti tre pasti: colazione, pranzo e cena. È inoltre possibile richiedere una bevanda a piacere e/o una merenda durante il

pomeriggio. I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, ne danno titolo ad alcun rimborso. Per l'erogazione e controllo del servizio di mensa, si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti ed ordinati.

### **Servizio di pulizia**

Gli spazi abitativi verranno riassetati e controllati ogni giorno dal personale della struttura. Il servizio di pulizia settimanale dello spazio abitativo è incluso nella retta mensile. La pulizia settimanale della camera include l'igienizzazione e la sanificazione della camera; ogni qualvolta si ritenga necessario, si procederà anche alla disinfezione della camera e degli arredi. L'ospite, su richiesta, può usufruire del servizio di pulizia straordinaria della camera. Il costo delle pulizie straordinarie viene calcolato in base alla grandezza della camera, comunicato all'ospite prima della pulizia e infine addebitato in camera. Può essere corrisposto alla struttura contestualmente al pagamento della retta successiva.

### **Servizio di Lavanderia**

Qualora l'ospite desideri usufruire del servizio di lavanderia, può farne richiesta. I vestiti sporchi vanno sistemati all'interno di un'apposita busta di plastica presente in camera e consegnati al personale della struttura. La consegna del pulito è garantita entro un massimo di 48 ore. Le tariffe del servizio di lavanderia sono esposte all'interno delle camere. I costi del servizio lavanderia vengono addebitati in camera e possono essere corrisposti alla struttura contestualmente al pagamento della retta successiva.

### **Servizi Fitness e Wellness**

A disposizione dei nostri ospiti una piccola area fitness con cyclette, tapis roulant e gli altri attrezzi fondamentali per tenersi in forma. L'area fitness è a disposizione degli ospiti a qualsiasi ora del giorno previo avviso al personale della struttura.

Accanto all'area fitness si trova la Grotta del benessere, luogo creato pensando al relax dei nostri ospiti: in un'antica grotta, abbiamo infatti realizzato una vasca idromassaggio riscaldata e depurata al sale; un luogo intimo ed accogliente a disposizione degli ospiti del San Giorgio Palace Hotel – Senior Hotel gratuitamente durante gli orari di apertura e previa prenotazione della fascia oraria con il personale della struttura.

Adiacente alla Grotta del benessere si trova l'Area Beauty & Massaggi. La carta dei servizi benessere si trova in ogni camera. I servizi benessere vengono addebitati nel conto della camera e possono essere saldati insieme alla successiva retta mensile. Gli operatori dell'Area Beauty e Massaggi saranno a disposizione degli ospiti previa prenotazione dei servizi e in base a disponibilità.

### **Servizio parrucchiere/estetista/podologo**

L'utente può prenotare il servizio di parrucchiere e/o estetista e/o podologo, indicando il tipo di prestazione necessaria ed usufruirne recandosi presso i locali destinati al servizio. La struttura si occuperà di concordare il giorno e l'orario del servizio, oltre che fornire uno spazio adeguato per fruirne. Il servizio viene erogato da personale esterno alla struttura. I costi delle singole prestazioni sono indicati nel tariffario all'interno della camera. Gli operatori saranno contattati in base a disponibilità e reperibilità.

### **Servizio di operatore sanitario e/o infermiere**

L'ospite può usufruire di assistenza alla persona prestata da operatori sanitari e/o infermieri, in base alle esigenze individuali. La struttura rappresenta un tramite tra l'ospite e il personale che effettua tali servizi, in quanto i servizi di operatore sanitario e/o infermiere vengono erogati all'interno della struttura ma da personale esterno alla stessa. Il costo delle prestazioni andrà concordato direttamente con l'operatore. Gli operatori saranno contattati in base a disponibilità e reperibilità.

### **Servizio di Psicologia**

In caso di bisogno, l'ospite potrà richiedere servizio di psicologia per colloqui personali. La struttura si occuperà di concordare il giorno e l'orario del servizio, oltre che fornire uno spazio adeguato per fruirne. Il servizio viene erogato da personale esterno alla struttura. Il costo della singola prestazione è indicato nel tariffario in appendice. Gli operatori saranno contattati in base a disponibilità e reperibilità.

### **Servizio di Fisioterapia**

L'ospite può usufruire di assistenza alla persona prestata da fisioterapisti in base alle esigenze individuali. Gli interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. La struttura si occuperà di concordare il giorno e l'orario del servizio, oltre che fornire uno spazio adeguato per fruirne. Il servizio viene erogato da personale esterno alla struttura. Il costo della singola prestazione è indicato nel tariffario in appendice. Gli operatori saranno contattati in base a disponibilità e reperibilità.

### **Servizio di assistenza sanitaria medica**

A seconda della necessità, è garantito anche il servizio di assistenza medica specialistica all'interno della struttura, prevedendo la presenza dei seguenti medici specialisti: geriatra, fisiatra, psichiatra, oculista, odontoiatra, cardiologo, angiologo, dermatologo, ecografista, ortopedico. La struttura si occuperà di concordare il giorno e l'orario del servizio, oltre che fornire uno spazio adeguato per fruirne. Il servizio viene erogato da personale esterno alla struttura. Il costo della singola prestazione va concordato direttamente con l'operatore. Gli operatori saranno contattati in base a disponibilità e reperibilità.

**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

## **Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione**

L'erogazione delle attività all'interno della struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti da procedure della qualità, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi che ci si è posti. Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti. Grande attenzione è riposta nell'analisi della soddisfazione del cliente. Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo. Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni degli assegnatari, rappresentano una forma di Customer Satisfaction. Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento. Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento Continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire alla persona che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

### **La verifica della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura.

Con il presente modulo è possibile segnalare un disservizio, un avvenimento o un comportamento non in linea con gli standard qualitativi garantiti nella “Carta dei Servizi”.

Il modulo va consegnato alla reception. La direzione si impegna a fornire una risposta in forma scritta entro un massimo di 10 giorni dalla consegna del presente modulo al personale.

Cognome e nome dell'ospite:

---

Cognome e nome della persona che effettua la segnalazione, se diversa dall'ospite:

---

Grado di parentela con l'ospite:

---

Telefono: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Disservizio da segnalare (la preghiamo di precisare la data, il momento e il luogo, oltre ad eventuali altri soggetti presenti nel momento in cui i nostri servizi non hanno rispettato gli standard garantiti):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ragusa, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**MODULO DI SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI**

