

CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA GIANA'

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRESENTAZIONE

- PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA: *MISSION*..... 5
- TUTELA DELL'OSPITE..... 5
- PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'..... 6
- CARETTERISTICHE GENERALI 6
- INFORMAZIONI GENERALI SULLA RSA: *ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA*..... 7
- GIORNATA TIPO..... 7

INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

- MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE 9
- ACCOGLIENZA E RICOVERO: *P.A.I.*..... 9
- OBBLIGHI DELL'OSPITE10
- LIBERTA' DELL'OSPITE 10
- PRESENZA DEI FAMILIARI 10
- ORARIO DI VISITA 11
- TRASFERIMENTO DELL'INDIRIZZO 11
- LE TARIFFE DELLA RESIDENZA 12
- RETTE 12
- SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA 12
- SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA 13
- SERVIZIO RISTORANTE..... 13

I SERVIZI

- SANITARI E ASSISTENZIALI ; ALBERGHIERI; ANIMAZIONE.....14
- LA RESIDENZA DISPONE 14
- SERVIZIO DI ANIMAZIONE 15
- L'ATTIVITÀ RELIGIOSA 15
- IL VOLONTARIATO 15
- SERVIZIO DI LAVANDERIA..... 16
- SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/PEDICURE..... 16
- RISTORANTE.....16
- SERVIZIO TV..... 16
- ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI16
- RESPONSABILE DELLA STRUTTURA 17
- RECLAMI E SUGGERIMENTI..... 17
- NORME ANTINCENDIO 17

NOTIZIE UTILI

- **COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA 18**

ORARI

- **CENTRALINO E RECEPTION19**
- **SERVIZIO PASTI19**
- **SERVIZIO BAR.....19**

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

La RSA Gianà nasce per rispondere alle esigenze delle persone anziane e degli adulti non autosufficienti, anche affetti da disturbi cognitivi e demenza, rappresentando una soluzione residenziale capace di adattarsi alle diverse necessità che la terza età e la condizione di fragilità possono presentare.

La Residenza partecipa attivamente allo sviluppo della rete dei servizi territoriali, collaborando con le principali istituzioni sociosanitarie di riferimento, quali Medici di Medicina Generale, associazioni e organizzazioni di volontariato, nonché centri di cura per pazienti cronici.

La struttura si propone come un luogo di assistenza sociosanitaria centrato sulla persona, favorendo la socializzazione e il mantenimento dei legami affettivi. Vengono promossi rapporti e relazioni sia con amici e familiari sia con ambienti, ricordi e abitudini legati al vissuto dell'ospite. Gli obiettivi della Residenza non si limitano all'assistenza e alla cura della persona fragile, ma mirano in modo prioritario al miglioramento della qualità della vita.

Particolare attenzione è riservata al rapporto con la famiglia, attraverso il coinvolgimento attivo, una comunicazione costante e l'ascolto attento di ogni esigenza e necessità. Il clima di benessere che caratterizza la RSA Gianà rende la permanenza all'interno della struttura serena, rassicurante e accogliente.

Gianà è una struttura di nuova costruzione, caratterizzata da un raffinato stile moderno. Si sviluppa su una superficie di circa 5.000 mq distribuiti su tre livelli, tutti accessibili tramite ascensore, ed è dotata di un ampio giardino e di parcheggio interno.

La Residenza è stata realizzata nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di tutela ambientale, risparmio energetico e sicurezza, seguendo criteri di sostenibilità ambientale.

Gli ospiti possono trascorrere il proprio tempo libero negli spazi comuni della struttura, pensati per favorire momenti di relax, socializzazione e attività dedicate al benessere psicofisico. Durante le giornate più calde è inoltre possibile usufruire degli ampi spazi verdi che circondano la Residenza.

Nel rispetto della normativa vigente, la RSA Gianà garantisce assistenza sanitaria continuativa, servizi socioassistenziali mirati alla cura dell'Ospite e allo stimolo delle capacità residue e della socializzazione, nonché servizi di tipo alberghiero con particolare attenzione alla preparazione dei pasti per ospiti con bisogni complessi.

Operatori altamente qualificati assicurano quotidianamente l'erogazione di servizi e prestazioni personalizzate, rispondendo ai bisogni di ogni singolo Ospite in un contesto ambientale umanizzato e dal carattere familiare.

La RSA Gianà offre PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI organizzati intorno alle attività di:

- servizio alberghiero, per garantire confort e dignità al paziente al fine di farlo sentire "come a casa propria";
- assistenza socio-sanitaria in grado di porre al centro il paziente e le sue esigenze quotidiane;

- assistenza medico-infermieristica per una presa in carico globale del bisogno clinico dell'ospite;
- riabilitazione motoria con programmi di fisioterapia gruppale ed individualizzata per il trattamento delle limitazioni funzionali ed il rinforzo delle autonomie ancora presenti;
- stimolazione e riabilitazione neuro-cognitiva per il mantenimento delle potenzialità residuali ;
- animazione ludico-ricreativa finalizzata al miglioramento del benessere psico-sociale soggettivamente percepito.

MISSION

La RSA Gianà è autorizzata dalla Regione Campania, con lo scopo di garantire assistenza, tutela e recupero alle persone anziane fragili presenti sul territorio.

La Residenza ha investito nel miglioramento continuo dei servizi offerti e nel perseguimento della piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri Ospiti.

A tal fine, la RSA Gianà si impegna a:

- garantire all'Ospite un'adeguata informazione, la continuità dei servizi ed elevati standard di assistenza, nell'ottica del pieno soddisfacimento dei bisogni primari e secondari;
- rispettare le abitudini e i ritmi del singolo, adeguando i diversi servizi alle esigenze e alle attitudini degli Ospiti, con l'obiettivo di creare un contesto ambientale umanizzato;
- stimolare le capacità residue e favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro, laboratori, iniziative ricreative e culturali;
- valorizzare le risorse umane, riconoscendo al personale un ruolo essenziale nella garanzia della qualità dei servizi erogati promuovendo percorsi di inserimento, formazione, aggiornamento e riqualificazione, in una visione dinamica ed evolutiva del lavoro sociale;
- incentivare un approccio globale alla persona e la collaborazione attiva tra le diverse funzioni, all'interno di un contesto di lavoro d'équipe che si concretizza attraverso incontri periodici di analisi e confronto, ponendo al centro l'anziano Ospite e i suoi bisogni;
- investire nel miglioramento continuo di tutti i servizi e assicurare la piena rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti;
- garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori, privilegiando professionalità, competenza e capacità di rispettare i requisiti previsti;
- promuovere l'apertura e il confronto con il territorio, favorendo una collaborazione attiva con Enti e associazioni, al fine di costruire reti di solidarietà e sviluppare sinergie operative.

Il raggiungimento degli obiettivi e il rispetto degli indirizzi definiti dalla Residenza Gianà sono oggetto di valutazione periodica in sede di Riesame della Direzione, durante il quale vengono analizzati i risultati e gli indicatori di efficacia, efficienza e soddisfazione, al fine di individuare e attuare le opportune azioni di miglioramento.

TUTELA DELL'OSPITE

I servizi prestati presso la RSA Gianà si muovono nel pieno rispetto dei principi fondamentali della “Carta dei diritti della persona anziana”

Al momento dell'ingresso viene data informazione ai familiari, al caregiver o tutore del paziente fragile. L'Assistente Sociale della RSA Gianà resta sempre a disposizione durante l'intero periodo del soggiorno degli Ospiti e dei famigliari che volessero maggiori informazioni, sulle attività e documentazioni a supporto dell'assistenza da offrire al paziente fragile.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- riconoscere e valorizzare l'individualità di ogni Ospite, affinché sia l'organizzazione dei servizi ad adattarsi ai bisogni della persona anziana e non viceversa; tale principio consente a chi entra a far parte della comunità di mantenere la propria identità, i propri valori e i propri bisogni, ai quali la Residenza si impegna a rispondere nel modo più adeguato possibile;
- considerare ogni Ospite come una persona unica e irripetibile, che non deve rinunciare alla propria identità personale;
- utilizzare, accanto alla comunicazione verbale, canali comunicativi alternativi quali il sorriso, la cordialità e l'ascolto, come strumenti fondamentali della relazione di cura;
- ispirarsi ai principi di uguaglianza, imparzialità e continuità dell'assistenza, garantendo a ogni Ospite cure sanitarie e assistenziali appropriate, personalizzate e continuative;
- garantire all'Ospite la partecipazione attiva ai servizi erogati attraverso un'informazione corretta, completa e trasparente, assicurando altresì la possibilità di esprimere valutazioni sulla qualità delle prestazioni ricevute e di presentare reclami o suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi;
- erogare i servizi in modo da garantire un equilibrato e appropriato rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati conseguiti.

Pur nel rispetto di una programmazione regolare e strutturata dell'attività assistenziale, la Residenza presta costante attenzione alle esigenze individuali, ascolta i bisogni di ciascun Ospite e fornisce risposte differenziate in base alle necessità espresse o rilevate, nel rispetto dei tempi della persona anziana e con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile le autonomie residue.

CARATTERISTICHE GENERALI

La RSA Gianà è una struttura residenziale dotata di 62 posti letto, all'interno della quale vengono garantiti i seguenti servizi:

- **supporto socioassistenziale**, modulato in base al grado di autonomia personale del residente;
- **servizi abitativi, di vitto e alloggio** a carattere alberghiero;
- **servizi assistenziali**, finalizzati al soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana e al supporto nelle condizioni di parziale non autosufficienza;
- **servizi sanitari di base**, comprensivi di prestazioni mediche generiche e neurologiche, assistenza infermieristica, interventi riabilitativi e fornitura di terapie farmacologiche, finalizzati al mantenimento e al miglioramento delle condizioni psicofisiche della persona e alla prevenzione dei fattori di rischio;

- **servizi riabilitativi**, percorsi di riabilitazione fisica e cognitiva.
- **attività ricreative e culturali**, volte a contrastare condizioni di isolamento e solitudine e a favorire la socializzazione.

-INFORMAZIONI GENERALI SULLA RSA- ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è organizzata in tre livelli:

- **SEMINTERRATO**: ristorante, sala convegni, palestra, cappella, camera ardente, lavanderia, depositi, parruccheria, studio medico
- **PIANO RIALZATO**: reception, ufficio amministrativo, 16 stanze, direzione sanitari, ambulatorio infermieristico, infermeria, studio medico, locale controllo persone, 2 tisaneria, sala relax.
- **PRIMO PIANO**: 15 stanze, studi medici, sala relax, 2 tisanerie.

La RSA Gianà dispone di camere a due o tre letti, dislocate in 4 nuclei tutti con aria condizionata. Ogni camera è dotata di bagni attrezzati per disabili e di letti ospedalieri. L'arredamento semplice e funzionale lascia spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni Ospite. I pasti vengono somministrati nella sala pranzo al piano seminterrato. Gli Ospiti trascorrono gran parte della giornata nei locali polivalenti dislocati nei 2 moduli, con momenti di animazione di gruppo nel salone principale o in sala animazione; sono a disposizione comodi divanetti e poltrone ergonomiche. La RSA dispone anche di una ampia palestra per la fisioterapia, dotate di attrezzature e di apparecchiature per la terapia individuale, oltre che di spazi adibiti al servizio psicomotricità. È a disposizione degli Ospiti anche un ampio giardino.

Al piano 0 c'è il modulo R2D alta intensità assistenziale con N. 32 posti letto mentre al piano 1 il modulo R3 media intensità assistenziale con N. 30 posti letto.

GIORNATA TIPO

- La **sveglia** è programmata per le ore 07.15 del mattino; gli ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre tale orario.
- Le **pratiche igienico-sanitarie**, di norma, vengono svolte prima della colazione, non esistono regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile per gli ospiti che hanno necessità diverse, la distribuzione della colazione nella propria camera.
- Dalle 07.15 alle 09.30 circa le attività prevalenti sono: **la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.**

- Dalle ore 09.30 circa saranno praticate: **l'esecuzioni dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche**, gli interventi programmati; oppure gli ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo e uscite in giardino.
- Alle ore 11.00 viene distribuita la merenda.
- Alle ore 12.30 viene distribuito il pranzo in sala.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli ospiti che lo desiderano possono riposare.
- Dalle ore 15.00 gli ospiti possono partecipare ad **attività di animazione**, socializzazione, uscite i giardino e attività ludico/motorie/riabilitative, proiezione di un film.
- La merenda viene distribuita alle ore 16.00 circa.
- Ore 18.30 preparazione e distribuzione della cena nella sala.
- Dalle ore 19.00 in poi gli ospiti che lo desiderano o che hanno particolari esigenze vengono preparati per la notte.
- Dalle ore 20.30 ci sarà la preparazione per la notte per gli ospiti che desiderano coricarsi più tardi.

INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la RSA Gianà ha definito alcune basilari regole di convivenza.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le domande di ammissione, corredate dalla necessaria documentazione allegata la certificazione amministrativa e medica completa degli esami previsti viene valutate idonee dal Direttore Sanitario, o in sua assenza dal personale medico, vengono inserite nella graduatoria di riferimento, stilata sulla base della data di presentazione e costantemente aggiornata.

Per l'ordine di priorità di ammissione fra più utenti fa fede la data di presentazione della domanda. È cura del Direttore Sanitario, sulla base della documentazione medica ricevuta ed eventuale incontro di valutazione con l'aspirante Ospite e i suoi familiari, individuare la soluzione di accoglienza e assistenza più idonea all'interessato.

Le ammissioni possono essere a tempo vitalizio o temporaneo. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto da parte dell'ospite o di un familiare incaricato sottoscrivano il Contratto d'ingresso per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'impegno al pagamento degli oneri di ingresso e permanenza e al rispetto delle norme di cui al vigente Regolamento.

La partenza definitiva dell'ospite dalla RSA Gianà deve essere comunicata alla Direzione con un preavviso di 15 gg. In mancanza di preavviso l'ospite sarà comunque tenuto a corrispondere la retta per i giorni non preavvisati. Alla cessazione del rapporto tra la RSA Gianà e l'utente, per qualsiasi causa, l'utente o gli aventi diritto possono richiedere copia della documentazione relativa all'ospite entro e non oltre giorni 7 dalla data di cessazione del rapporto. Decorso tale termine la struttura potrà non essere in grado di fornire la documentazione richiesta.

ACCOGLIENZA E RICOVERO

Al momento dell'ammissione, il Direttore Sanitario, il Direttore Generale e il Responsabile dell'équipe di valutazione multidisciplinare sottopongono il nuovo Ospite a una valutazione iniziale finalizzata all'analisi delle condizioni sanitarie, fisiche e sociali. Tale fase rappresenta il primo momento di contatto e di conoscenza dell'Ospite e dei suoi bisogni. In questa sede vengono redatti il fascicolo sanitario, il fascicolo infermieristico, sociale e socioassistenziale, che saranno successivamente completati e aggiornati nel corso del monitoraggio periodico dell'Ospite, nell'ambito del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), come specificato nei paragrafi seguenti.

Nei primi giorni dall'ingresso, l'Ospite viene sottoposto a una valutazione da parte dei Fisioterapisti che, attraverso test funzionali e un'accurata analisi, determinano il grado di dipendenza e di orientamento, registrando le osservazioni nel fascicolo fisioterapico.

L'Animatore, mediante colloquio, rileva attitudini, interessi, abitudini, capacità e hobby dell'Ospite, provvedendo alla registrazione delle informazioni nel fascicolo di animazione.

Sulla base delle osservazioni formulate dalle diverse figure professionali, riportate nelle schede di monitoraggio, e degli esiti delle valutazioni effettuate nei primi sette giorni circa dall'ingresso, vengono definiti gli obiettivi e le priorità di intervento e viene redatto il P.A.I. dell'Ospite.

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta tra quelle disponibili. Qualora esigenze legate alla vita comunitaria lo rendano necessario, la Direzione può disporre il trasferimento in altra camera, previa informazione dei referenti. Le camere doppie sono assegnate a persone dello stesso sesso.

P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)

Per ogni Ospite della RSA viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), a cura del Direttore Sanitario, sulla base dei dati contenuti nel fascicolo socio-assistenziale, nel fascicolo di animazione sociale, nel fascicolo sanitario, nel fascicolo infermieristico e nel fascicolo fisioterapico, nonché degli esiti della valutazione multidimensionale e delle valutazioni espresse dal personale nel corso della riunione d'équipe.

L'équipe multidisciplinare è composta da: Direttore Sanitario, Coordinatore, Infermiere, Animatore, Assistente Sociale, Fisioterapista e Psicologo.

A seguito della valutazione, vengono definiti o revisionati gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni in relazione alla situazione dell'Ospite e alle risorse disponibili. Vengono inoltre stabilite le modalità di intervento e individuate le figure professionali responsabili dell'attuazione degli stessi.

Il P.A.I. riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- **analisi della situazione**, comprensiva del quadro clinico, della valutazione multidimensionale, dei problemi e bisogni assistenziali e riabilitativi, dello stato cognitivo e della condizione socio-affettiva;
- **progetto individuale**, nel quale ogni figura professionale coinvolta definisce obiettivi specifici, interventi e risultati attesi;
- **verifica**, con indicazione dei tempi di monitoraggio.

Il P.A.I. viene condiviso e sottoscritto dall'Ospite e/o dai familiari di riferimento.

Con una frequenza stabilita in base ai bisogni e agli obiettivi individuati, e comunque non superiore a sei mesi, ciascuna figura professionale coinvolta è responsabile dell'attuazione degli interventi previsti, della verifica del raggiungimento dei risultati e della registrazione delle attività svolte. Eventuali azioni correttive o integrative vengono proposte e attuate previa valutazione, monitoraggio e approvazione da parte della Funzione responsabile.

OBBLIGHI DELL'OSPITE

L'Ospite nei limiti delle possibilità personali e cognitive si deve impegnare ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e dell'ambiente, nonché a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza.

L'Ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare all'interno della struttura, nelle immediate vicinanze e dove ne è fatto esplicito divieto.

L'Ospite ha l'obbligo di non lavare oggetti di qualsiasi genere, compresa la biancheria intima, nei lavandini dei bagni.

Non è consentito agli Ospiti tenere presso le camere, stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli a gas o elettrici.

E' dovere dell'ospite non tenere medicinali nelle stanze (la custodia e la somministrazione sono a carico del personale).

Non devono essere conservati nelle stanze generi alimentari deperibili o comunque oggetti impropri (stoviglie).

L'ospite non deve entrare in cucina, recare molestia e disturbo agli altri ospiti.

LIBERTA' DELL'OSPITE

L'Ospite può, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui:

- soggiornare liberamente nella camera;
- utilizzare tutti gli spazi comuni interni ed esterni alla struttura.

L'ospite gode della massima libertà salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute.

L'ospite può entrare ed uscire ad ogni ora, previa segnalazione su un apposito registro.

Tutti gli ospiti sono liberi di frequentare tutti gli spazi aperti della struttura, seguendo il personale buon senso e rispettando le limitazioni imposte dalla struttura.

È vietato tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

Presso la direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

PRESENZA DEI FAMILIARI

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dell'ospite e per la loro accettazione della vita di comunità; pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Nel rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

ORARIO DI VISITA

Gli ospiti possono ricevere visite dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00 tutti i giorni tranne il mercoledì e tranne il giovedì dalle 16:00 alle 18:00 previ appuntamento telefonico con la segreteria.

LE TARIFFE DELLA RESIDENZA

Le tariffe seguono il tariffario regionale per R3 e R2D.

RETTE

La retta a carico dell'ospite dovrà essere pagata anticipatamente entro i primi cinque giorni di ogni mese.

La RSA può prevedere rette differenziate in relazione allo stato di autosufficienza degli ospiti.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Sono compresi nella retta:

- il pernottamento;
- la colazione;
- lo spuntino;
- il pranzo;
- la merenda pomeridiana;
- la cena;
- Menù personalizzati per particolari esigenze dietetiche;
- Assistenza sanitaria professionale 24 h su 24 (secondo le necessità, reperibilità notturna del medico della struttura);
- Assistenza medica diurna;
- Assistenza sociale;
- Assistenza religiosa;
- Servizio di lavanderia: comprende solo la biancheria intima;
- Guardaroba;
- Pulizia della stanza giornaliera e sanificazione quindicennale;
- Reception, centralino e segretariato;
- Postazione internet comune.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi nella retta:

- le prestazioni per visite specialistiche, mediche, guardia medica non coperte da convenzione;
- spese di lavanderia;
- spese per protesi o per eventuali ausili parasanitari;
- spese telefoniche;
- servizio di parrucchiere e podologo, fisioterapista, psicologo;

- eventuali ticket o farmaci;
- spese per bevande o generi alimentari non comprese nella tabella dietetica;
- trasporto ambulanza;
- servizio colazione, pranzo e cena in camera;
- trasporto per trasferimenti o accompagnamenti individuali.

SERVIZIO RISTORANTE

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali.

I familiari possono consumare i pasti insieme all'ospite.

La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la reception possibilmente almeno il giorno prima della consumazione.

I pasti di norma vengono somministrati:

- dalle ore 08,30 alle ore 09,30 la prima colazione;
- dalle ore 10,00 alle ore 11,00 spuntino (the, orzo, succhi di frutta...);
- alle ore 12,30 il pranzo;
- dalle ore 16,00 alle ore 17,00 merenda (the, orzo, succhi di frutta...);
- alle ore 18,30 la cena.

SERVIZI

SANITARI E ASSISTENZIALI

- medica;
- infermieristica;
- fisioterapeutica;
- dietologica;
- podologica diagnostica;
- piani di assistenza individualizzati.
- Psicologica
- Riabilitativi fisico e cognitivo

ALBERGHIERI

- sistemi di sicurezza;
- trasporto;
- depositi oggetti e denaro;
- assistenza religiosa;
- parrucchiere e barbiere;
- segretariato;
- posta e internet;
- reception e centralino;
- pulizia e sanificazione;
- guardaroba, stireria e lavanderia;
- ristorante.

ANIMAZIONE

- attività ludiche e ricreative;
- attività sociali e culturali;
- attività artigianali;

LA RESIDENZA DISPONE DI:

- Ristorante;
- Sale TV ;
- Sale per feste e riunioni;
- Sala the;
- Sala computer;
- Cappella;

- Locale bar;
- Laboratorio per attività di animazione;
- Palestra;
- Piscina riabilitativa;
- Portineria;
- Giardino e spazi attrezzati.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione che la struttura organizza sono:

- momenti ricreativi,
- momenti relazionali,
- feste,
- cineforum,
- attività teatrali,
- serate a tema,
- altro....

Per gli utenti con problemi particolari vi sono attività individuale volte a stimolare la concentrazione, la memoria, l'attenzione, il ricordo e l'attività fisica. I progetti vengono concordati da personale specializzato, che tiene conto delle varie patologie.

L'ATTIVITÀ RELIGIOSA

La Santa Messa viene celebrata ogni domenica. Tutti i giorni è presente una suora volontaria per la recitazione del Santo Rosario. Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l'assistenza secondo la propria fede.

IL VOLONTARIATO

La direzione ha inteso promuovere e valorizzare l'attività di volontariato. In struttura operano i volontari del servizio civile, che si preoccupano di soddisfare le richieste degli ospiti (piccole commissioni sul territorio, accompagnamento alle visite specialistiche e passeggiate, prenotazioni/ritiro esami, sorveglianza, compagnia); una volontaria religiosa, e gruppi di associazioni del territorio per momenti di svago.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Presso la Residenza é operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale degli ospiti e biancheria da letto e da bagno. Per il lavaggio di altri capi è prevista una quota mensile di lavanderia.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/PEDICURE

La struttura offre l'opportunità di poter usufruire di personale specializzato alla cura del corpo.

Il costo di questi servizi non è compreso nella retta.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è comprensivo di diete speciali.

Il pranzo comprende primo, secondo, verdura e frutta. Il menù è esposto nella sala pranzo.

SERVIZIO TV

All'interno della struttura c'è la sala TV che è a completa disposizione degli ospiti.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Nell'Area socio-assistenziale operano:

- responsabili di reparto
- OSS (operatore socio sanitario)
- educatori
- animatori
- Psicologo
- assistente sociale

L'Area amministrativa è composta da:

- impiegati, che si occupano di pratiche amministrative, di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, INPS, Patronati, ecc...)

L'Area dei Servizi Generali comprende:

- addetti alla portineria
- addetti alla manutenzione
- addetti alla guida di automezzi

- addetti alle forniture
- addetti a guardaroba e lavaggio indumenti degli ospiti
- addetti ai servizi alberghieri

RESPONSABILE DI STRUTTURA

Il responsabile della struttura è il funzionario che dirige la RSA ed è responsabile sia dei servizi assistenziali, sia dell'organizzazione e della gestione amministrativa.

È una figura presente in orario diurno. Ha il compito di garantire la presenza del personale socio assistenziale, predisponendo e gestendo i turni; di vigilare sia su continuità ed uniformità delle prestazioni, sia sugli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti possono essere inviati in forma scritta, su carta semplice, per posta ordinaria, posta elettronica, fax, oppure consegnati direttamente agli uffici, o inseriti nelle apposite cassette che gli interessati trovano presso la Residenza.

L'ufficio preposto, nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino le misure necessarie ad eliminare l'eventuale disservizio e forniscano entro 10 giorni un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in forma scritta o diretta, verrà data risposta scritta entro 20 giorni dal ricevimento qualora l'interessato rilasci il proprio nome e recapito.

Nel caso in cui l'oggetto del reclamo sia particolarmente complesso e di non immediata soluzione, il termine sopraindicato può essere prorogato di 10 giorni .

NORME ANTINCENDIO

La Residenza è dotata di un piano antincendio con specifiche procedure operative in grado di risolvere tempestivamente l'emergenza.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

NOTIZIE UTILI



COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA

La struttura si trova in Qualiano centro a circa 12 Km da Napoli.

È raggiungibile in soli 15 minuti da Napoli centro percorrendo l'autostrada A1/E45 (assemmediato), seguendo la direzione Afragola-Acerra e uscita Qualiano-Villaricca, o percorrendo la tangenziale direzione Pozzuoli uscita Licola oppure Varcatur o in alternativa uscita Giugliano.



ORARI



CENTRALINO E RECEPTION

Il servizio di **Centralino e di Reception** viene garantito tutti i giorni dell'anno:
nei giorni feriali dalle 08.30 alle 19.00

nei giorni festivi ed i sabato dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 17.00 alle 19.00

Tel. 0819756791

fax: 0819757976

E-mail. info@residenzagiana.it

Orari visita

Gli ospiti possono ricevere visite tutti i giorni tranne il mercoledì (per l'intera giornata) e il giovedì pomeriggio. Per garantire il massimo rispetto delle esigenze degli altri ospiti, degli orari dei pasti, e delle attività di riabilitazione e assistenziali individuali, gli incontri saranno svolti nelle aree dedicate previa prenotazione in segreteria.

In casi di particolare esigenze di salute dell'ospite viene comunque garantita la possibilità di visitare il familiare.

SERVIZI PASTI

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

pranzo 12.30

cena 18.30

SERVIZIO BAR

Nella struttura sono presenti distributori di bevande calde, fredde e snek, funzionanti 24h.