RESIDENZA POLIFUNZIONALE VESTA

di Govi Vittorio

34132 – Via Nicolò Machiavelli, 22 – Trieste

Tel. 040 2458241 – Cell. 345 1235223 – Cell. 389 2103097

E-mail: residenza.vesta@hotmail.com

CARTA DEI SERVIZI – REGOLAMENTO INTERNO

Anno 2026

INDICE

Premessa

Finalità e principi fondamentali

Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/tutori legali

Accessibilità

La struttura

Organizzazione e responsabilità

Organigramma

Domanda di ammissione e accoglimento

Dimissioni

Servizi erogati

Altri servizi

Reclami

Vita comunitaria e diritti dell’ospite

Obblighi dell’ospite nel rispetto della vita comunitaria

Regole per i visitatori

Responsabilità della Residenza per le uscite

Responsabilità della Residenza per i farmaci

Oggetti di valore

Orari visite

Servizi a pagamento

Organizzazione della giornata

Partecipazione degli ospiti e dei familiari

Prestazioni assistenziali

Assistenza nell’ultima fase della vita

Gestione del decesso e degli effetti personali

Servizio di manutenzione della struttura

Modalità di tutela dei residenti e dei loro familiari

La Residenza Polifunzionale Vesta, gestita da Govi Vittorio, tratta i dati personali degli ospiti e, quando necessario, dei loro familiari e rappresentanti, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale applicabile.

I dati sono utilizzati per gestire la richiesta di ammissione e il rapporto di accoglienza, organizzare i servizi residenziali e assistenziali, adempiere agli obblighi amministrativi, contabili, sanitari e di legge applicabili e tutelare la sicurezza degli ospiti e degli operatori. I dati relativi alla salute sono trattati soltanto in presenza di una base giuridica idonea e nei limiti necessari alle finalità assistenziali e agli obblighi applicabili.

I dati sono accessibili soltanto al titolare, al personale e ai professionisti autorizzati, per quanto necessario alle rispettive funzioni, e possono essere comunicati a professionisti sanitari, strutture o servizi sanitari, autorità pubbliche, soggetti incaricati e altri destinatari quando ciò sia necessario e legittimo.

La Residenza adotta misure organizzative e pratiche adeguate a proteggere i dati e la documentazione cartacea e digitale da accessi, divulgazioni, perdita o utilizzi non autorizzati. Il personale e i collaboratori sono tenuti alla riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione.

Le informazioni sullo stato di salute e sull'assistenza non sono comunicate indiscriminatamente a familiari o visitatori. Le comunicazioni sono valutate caso per caso, tenendo conto della volontà e dei diritti dell'ospite, della normativa applicabile e degli eventuali poteri attribuiti al rappresentante legale dal provvedimento di nomina.

Fotografie, video e immagini identificabili degli ospiti non sono utilizzati per pubblicazioni o finalità promozionali senza aver verificato la base giuridica appropriata e, quando necessario, acquisito un consenso valido e specifico. Eventuali sistemi di videosorveglianza, se presenti, sono disciplinati da informativa e procedure dedicate.

L'interessato può esercitare i diritti previsti dal GDPR, nei limiti applicabili, e può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Per informazioni o richieste può rivolgersi al titolare del trattamento, Govi Vittorio, presso la Residenza Polifunzionale Vesta, Via Nicolò Machiavelli 22, 34132 Trieste, e-mail residenza.vesta@hotmail.com.

Le informazioni complete sulle finalità e basi giuridiche del trattamento, sui tempi di conservazione, sui destinatari e sulle modalità di esercizio dei diritti sono riportate nell'informativa privacy separata, consegnata all'ospite o al soggetto legittimato al momento dell'accoglienza.

PRIVACY, RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Allegati

PREMESSA

Gentile Ospite,

Grazie alla Carta dei Servizi – Regolamento interno, desideriamo presentarle la Residenza Polifunzionale Vesta di Govi Vittorio.

Questo documento contiene le informazioni necessarie per permetterle di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e le modalità per usufruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Il nostro obiettivo è coinvolgere l'ospite e la sua famiglia nel miglioramento continuo attraverso suggerimenti, segnalazioni, consigli e reclami. Il contributo degli ospiti e dei familiari rappresenta per noi un'opportunità di crescita e di miglioramento delle prestazioni offerte.

La Residenza è articolata su un unico livello al secondo piano di un palazzo storico. Sono presenti 4 camere triple e quadruple, 1 camera destinata all'isolamento temporaneo in caso di malattia infettiva, sala da pranzo, infermeria, cucina, ufficio amministrativo e servizi igienici per persone non autosufficienti, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela degli utenti e consente agli interessati di conoscere in modo chiaro e sintetico i servizi che la Residenza si impegna a erogare.

La Carta si rivolge agli ospiti, agli utenti e ai familiari, riconoscendo a ciascuno un ruolo attivo di partecipazione, in quanto soggetti titolari di diritti.

FINALITÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è uno strumento per tutelare i diritti degli utenti, conoscere al meglio i servizi, trovare informazioni utili e ricevere un supporto adeguato alle diverse esigenze.

La Residenza per anziani Vesta di Vittorio Govi, con sede legale a Trieste in Via Nicolò Machiavelli 22, ha come obiettivo fornire una risposta adeguata e professionale ai bisogni delle persone anziane autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che non possono e/o non vogliono rimanere al proprio domicilio.

La Residenza garantisce la riservatezza dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

La Residenza Polifunzionale Vesta di Govi Vittorio ottempera agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza dei lavoratori e degli ospiti.

La Carta dei Servizi descrive il servizio offerto dalla Residenza e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano. La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata qualora dovessero intervenire modifiche significative rispetto a quanto descritto.

Una copia della Carta viene consegnata agli ospiti e ai loro familiari al momento dell'ingresso nella Residenza.

All'interno della nostra Residenza fondiamo le nostre scelte e azioni sui seguenti valori:

• CENTRALITÀ DELLA PERSONA: occuparsi attivamente e prendersi cura dell'ospite e provvedere alle sue necessità, favorendo il benessere fisico, mentale e sociale.

• PROFESSIONALITÀ: competenza, preparazione, serietà professionale, impegno costante e scrupolosità.

• RESPONSABILITÀ: consapevolezza del proprio ruolo e delle responsabilità connesse alle attività svolte.

• RISPETTO: consapevolezza dei diritti, della dignità e dei valori altrui.

• UGUAGLIANZA: nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, religione, origine, lingua o opinioni politiche.

• IMPARZIALITÀ: a ogni ospite è dovuto un comportamento rispettoso della sua dignità, con trasparenza e correttezza.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'attività è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni degli utenti e al continuo miglioramento della qualità dei servizi.

IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DI UTENTI E FAMILIARI/TUTORI LEGALI

La Direzione e lo staff operano con un impegno costante e condiviso per garantire servizi di assistenza, supporto e cura di qualità.

Il primo impegno è rivolto al rispetto della persona, considerata nella sua globalità e fragilità.

Il secondo impegno è rivolto ai familiari, considerati parte integrante e fondamentale del progetto individuale di assistenza e informati, nel rispetto della normativa sulla privacy, sulle necessità del proprio familiare.

Il terzo impegno è rivolto alle istituzioni, attraverso la trasparenza e il rispetto dei requisiti applicabili.

La Residenza si impegna inoltre a garantire sicurezza negli ambienti di vita quotidiana, qualità nell'assistenza e collaborazione con i servizi sanitari territoriali.

ACCESSIBILITÀ

La Residenza Polifunzionale Vesta di Govi Vittorio è situata nel centro di Trieste, in Via Nicolò Machiavelli 22, nelle vicinanze della Chiesa di Sant'Antonio e del Ponte Rosso, in una zona servita dai mezzi pubblici e da parcheggi.

LA STRUTTURA

La struttura è situata al secondo piano, su un unico livello, in un palazzo storico di Trieste e accoglie sia uomini sia donne.

Al suo interno è composta da:

❖ 14 posti letto distribuiti in 4 camere, delle quali 2 stanze da 4 posti e 2 stanze da 3 posti; ogni posto letto è dotato di un armadio e di un comodino.

❖ 4 bagni, dei quali 2 predisposti per persone con disabilità, 1 per il personale della struttura e 1 relativo alla stanza di isolamento infettivo.

❖ Ampio soggiorno/sala da pranzo.

❖ Cucina.

❖ Dispensa.

❖ Ufficio amministrativo/presidio del personale/infermeria.

❖ Spogliatoio del personale.

❖ Deposito biancheria sporca/pulita.

❖ Deposito dedicato ai detergenti e ai prodotti per la pulizia, custoditi secondo le regole di sicurezza applicabili.

❖ Spazio/deposito per pannoloni e altri presidi per l'incontinenza.

❖ Zona visite.

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ

La Residenza Polifunzionale Vesta di Govi Vittorio può ospitare fino a un massimo di 14 ospiti, ripartiti in stanze quadruple e triple; sono a disposizione degli ospiti spazi sanitari e residenziali.

L'organizzazione prevede una Direzione, a capo della quale è il Legale Rappresentante e Titolare della struttura, cui fanno capo i servizi amministrativi, le relazioni con gli ospiti e i familiari, i contatti con i fornitori e gli enti pubblici.

Lo staff della struttura è composto dal personale addetto all'assistenza di base con qualifica di OSS. Il personale è qualificato e aggiornato secondo le normative applicabili in materia di sicurezza del lavoro e gestione delle emergenze.

La struttura si avvale inoltre di un infermiere esterno, presente secondo l'organizzazione della Residenza, per la preparazione e il monitoraggio delle terapie dei singoli ospiti e disponibile al bisogno. La struttura si avvale inoltre della collaborazione del Distretto n. 1 di Trieste e dei medici di medicina generale.

In caso di urgenza, la valutazione clinica e le eventuali decisioni terapeutiche competono al medico di riferimento; in caso di emergenza il personale allerta il Servizio 112. Qualora l'urgenza avvenga in orario notturno viene sempre allertato il Servizio 112.

L'ospite può mantenere il proprio medico di medicina generale. Le eventuali prescrizioni per visite specialistiche, medicinali, ausili ortopedici, presidi per l'incontinenza e altri presidi a carico del Servizio Sanitario vengono gestite dall'amministrazione della struttura in collaborazione con il medico di riferimento e i familiari, secondo le necessità organizzative.

In caso di malattie che non possano essere gestite con le risorse presenti presso la struttura e ove non si tratti di emergenza, il medico di medicina generale viene contattato per valutare l'opportunità di un eventuale ricovero.

La Residenza promuove la socialità degli ospiti, stimolandoli a vivere gli spazi comuni e mettendo a disposizione libri, riviste e la possibilità di vedere i programmi televisivi.

La Direzione assicura lo svolgimento delle attività, il coordinamento delle funzioni e delle professionalità e il rispetto dei vincoli normativi e degli accordi contrattuali.

Di seguito l'equipe a disposizione:

• 1 infermiere in regime privato, per la preparazione delle terapie dei singoli ospiti;

• 3 OSS qualificate;

• 1 cuoca per la preparazione dei pasti;

• 1 assistente alla persona di supporto;

• personale interno addetto alle pulizie.

ORGANIGRAMMA

TITOLARE E LEGALE RAPPRESENTANTE – Govi Vittorio

DIREZIONE / RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

PERSONALE ASSISTENZIALE – OSS e assistente alla persona

PERSONALE SANITARIO – Infermiere esterno e medici di medicina generale degli ospiti

SERVIZI ALBERGHIERI – Cuoca e personale interno addetto alle pulizie

SERVIZI ESTERNI SPECIALISTICI – Manutenzione tecnica e altri servizi affidati a ditte qualificate, ove necessario

DOMANDA DI AMMISSIONE E ACCOGLIMENTO

La Residenza Polifunzionale Vesta ospita anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che abbiano bisogno di assistenza nel soddisfare appieno i loro bisogni di vita quotidiana, compatibilmente con le caratteristiche della struttura.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dal profilo anagrafico completo in ogni sua parte (codice fiscale, carta d'identità, tessera sanitaria ed eventuale certificazione d'invalidità) e dalla documentazione richiesta.

È inoltre richiesta la documentazione Valgraf completa (non in versione Slim), con valutazione riferita esclusivamente alle categorie C o E.

Per la prenotazione di un posto letto è richiesto il versamento di un anticipo di € 500,00.

L'importo versato a titolo di anticipo non verrà restituito in caso di rinuncia al posto letto da parte dell'interessato, del familiare, del tutore o di chi ne fa le veci, né in caso di decesso dell'ospite prima dell'ingresso in struttura, secondo le condizioni di prenotazione comunicate e accettate per iscritto.

La data di ingresso viene concordata con la Direzione della Residenza.

Al momento dell'ingresso dell'ospite viene effettuato il saldo della retta mensile, secondo l'importo previsto dal contratto di ospitalità in vigore.

Prima dell'ingresso, l'ospite e/o un suo congiunto o tutore legale possono visitare la struttura e i suoi locali, compatibilmente con il rispetto della privacy degli altri ospiti e con l'accompagnamento da parte del personale individuato dalla Direzione.

Per l'accertamento dell'idoneità psicofisica è prevista la verifica preliminare da parte dei servizi competenti, secondo le procedure applicabili.

Al momento dell'accoglimento la Direzione consegna all'ospite o alla sua famiglia una lettera di accoglienza, specificando il giorno e l'ora d'ingresso e il numero della camera assegnata; contestualmente viene attribuito il posto in sala da pranzo e viene consegnata copia della Carta dei Servizi.

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a comunicare alla Direzione nominativi, indirizzi, numeri telefonici e/o altri recapiti di persone reperibili in caso di necessità, aggiornando tali dati in caso di variazione.

Una volta accolto l'ospite, il personale farà visionare i locali della struttura per il primo ambientamento e lo accompagnerà nella stanza assegnata.

Nei giorni successivi il personale della Residenza effettua, secondo le proprie competenze, l'inquadramento dell'ospite al fine di pianificare al meglio la sua permanenza.

Per l'assegnazione delle stanze si tiene conto delle condizioni di salute, della compatibilità fra gli anziani, della collocazione logistica più consona ai bisogni e, in base alla disponibilità dei posti, delle esigenze della persona e della famiglia.

La Direzione può disporre il trasferimento dell'ospite in altra camera qualora ciò si renda necessario per aggravamenti della situazione di salute o per altri motivi organizzativi o assistenziali, previa informazione all'ospite e/o ai familiari.

La Residenza si riserva la valutazione conclusiva sull'idoneità alla convivenza di ciascun interessato e mantiene la facoltà di effettuare nuovi accertamenti qualora necessario.

DIMISSIONI

Le dimissioni dovranno essere comunicate per iscritto con un preavviso di 15 giorni.

In caso di mancato preavviso sarà richiesto il pagamento corrispondente al periodo di preavviso non effettuato, applicando la retta in vigore secondo quanto previsto dal contratto di ospitalità.

Alla dimissione verranno consegnati i documenti personali e sanitari di competenza e gli eventuali ausili di proprietà o in comodato d'uso.

La stanza dovrà essere liberata entro le ore 11:00, salvo diverso accordo con la Direzione.

In caso di trasferimento presso altra struttura o di rientro al domicilio, la Direzione concorderà con l'ospite e/o con i familiari le modalità organizzative necessarie per la dimissione.

La Direzione può valutare la cessazione dell'accoglienza, anche con effetto immediato quando la gravità dei fatti o un pericolo attuale per l'ospite, gli altri residenti o il personale lo rendano necessario, nei casi di grave o reiterato mancato rispetto del regolamento interno, comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, disturbo significativo agli altri ospiti o grave disagio per la struttura, nonché episodi gravi di agitazione o irrequietezza che compromettano la sicurezza. La decisione sarà assunta sulla base delle circostanze concrete, documentando gli episodi e coinvolgendo, ove necessario, i referenti sanitari e il rappresentante legale dell'ospite, nel rispetto della normativa applicabile, del contratto e delle procedure previste. Nei casi di pericolo immediato saranno adottate tempestivamente le misure necessarie a tutela dell'ospite e degli altri residenti.

SERVIZI EROGATI

L'erogazione dei servizi alla persona ha come obiettivo quello di focalizzare l'impegno di tutto il personale sul benessere e sulle esigenze dell'ospite.

La Residenza applica regole uguali per tutti gli ospiti senza discriminazione, cercando di personalizzare i servizi a seconda delle necessità del singolo ospite.

Si garantisce:

• Assistenza 24 ore su 24, 365 giorni all'anno con personale qualificato professionalmente e aggiornato periodicamente.

• Servizio di ristorazione affidato al personale interno in possesso dei requisiti previsti per la preparazione e somministrazione dei pasti, nel rispetto delle procedure igienico-sanitarie applicabili.

• Servizi sanitari assicurati con riferimento al medico di medicina generale e con il supporto dei servizi distrettuali sul territorio.

• Servizio di lavanderia per la biancheria da letto e per gli indumenti personali degli ospiti, secondo l'organizzazione della struttura e le modalità previste per identificazione, raccolta e riconsegna dei capi.

• Cura del guardaroba personale.

• Servizio di animazione e attività di socializzazione, anche con la presenza di una persona qualificata che propone momenti musicali con fisarmonica e canto, secondo il programma e le condizioni degli ospiti.

La Direzione gestisce gli orari degli operatori addetti all'assistenza e definisce le sostituzioni ritenute opportune per garantire l'erogazione continua del servizio.

La Direzione provvede a organizzare il lavoro di tutti gli addetti all'assistenza ed è in costante comunicazione con i professionisti che compongono l'equipe.

La Direzione opera in collaborazione con il referente del Distretto Sanitario per le Residenze Private e con i medici di medicina generale degli ospiti.

La Direzione indice periodicamente riunioni con l'equipe e con gli operatori di supporto e, qualora individui criticità, elabora e diffonde le istruzioni operative necessarie.

La Direzione provvede alla gestione dei farmaci e dei materiali sanitari secondo le procedure organizzative della struttura e mantiene i rapporti con farmacie, ASUGI, medici di riferimento e familiari/tutori quando necessario.

La Direzione supervisiona il corretto funzionamento del servizio e verifica la documentazione di rendicontazione.

ALTRI SERVIZI

• Parrucchiere e barbiere.

• Pedicure.

• Fisioterapia.

• Spese di trasporto all'esterno della struttura per visite specialistiche e altre necessità.

I suddetti servizi sono prenotabili tramite l'amministrazione.

La normale cura dei capelli, la barba e l'igiene personale sono servizi prestati regolarmente dal personale addetto all'assistenza di base e compresi nella retta.

La struttura si occupa della normale cura delle unghie delle mani e dei piedi degli ospiti. Quando si presenta la necessità di un taglio di capelli o di una manicure/pedicure professionale, i suddetti servizi sono prenotabili tramite l'amministrazione.

Ove possibile, i familiari possono accompagnare gli ospiti presso i propri professionisti di fiducia.

RECLAMI

La Direzione è sempre disponibile ad accogliere suggerimenti costruttivi volti al miglioramento del servizio e reclami relativi a eventuali disservizi.

Per ogni reclamo verrà data risposta entro un massimo di tre giorni lavorativi, compatibilmente con la natura e la complessità della segnalazione.

VITA COMUNITARIA E DIRITTI DELL'OSPITE

L'ospite ha diritto a:

• mantenere e recuperare, per quanto possibile, la propria autonomia personale ed essere assistito nel rispetto della propria integrità psicofisica;

• conservare e vedere rispettate le proprie opinioni e i propri sentimenti;

• mantenere i contatti con la famiglia e con gli amici;

• condurre una vita il più possibile normale, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria, in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio e armonia;

• essere protetto e garantito nella propria privacy;

• collaborare con il personale qualificato della struttura;

• essere aiutato in modo efficace nella cura dell'igiene personale, nell'alimentazione e nei bisogni della vita quotidiana;

• utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motoria;

• essere rispettato nella propria dignità anche se affetto da deficit cognitivi.

OBBLIGHI DELL'OSPITE NEL RISPETTO DELLA VITA COMUNITARIA

L'ospite è tenuto a un comportamento consono alla natura comunitaria della struttura, nel rispetto degli altri residenti e degli operatori.

In particolare deve:

➢ osservare le regole di igiene dell'ambiente e personale e mantenere in buono stato la stanza, gli impianti e le apparecchiature, segnalando tempestivamente eventuali malfunzionamenti;

➢ consentire al personale di servizio e a ogni altra persona autorizzata di entrare nella stanza per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle riparazioni;

➢ risarcire eventuali danni arrecati per propria incuria o trascuratezza, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile;

➢ versare la retta nei termini stabiliti.

È vietato:

➢ conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari deperibili e comunque oggetti o materiali pericolosi;

➢ fumare all'interno della struttura;

➢ lanciare oggetti dalle finestre;

➢ introdurre nella struttura coperte, cuscini o altri oggetti non ignifughi senza autorizzazione;

➢ gettare nei WC oggetti, salviette o carta non idonea;

➢ intervenire su apparecchiature presenti nella Residenza se non autorizzati;

➢ introdurre nella struttura bevande alcoliche;

➢ introdurre cibi e generi alimentari da parte degli ospiti o di terzi senza autorizzazione del personale, quando ciò possa interferire con le esigenze dietetiche dell'ospite. I cibi e le bevande personali autorizzati devono essere consumati secondo le modalità indicate dal personale e non conservati in camera;

In caso di contestazioni o sanzioni formalmente irrogate alla struttura dagli organi competenti, a seguito di accertamento relativo alla violazione delle regole igienico-sanitarie, inclusa la presenza nelle camere di alimenti privi di documentazione idonea a garantirne provenienza e rintracciabilità, la Direzione potrà richiedere il rimborso dei costi o degli importi dovuti esclusivamente al soggetto che risulti legalmente responsabile, previa verifica dei fatti e nei limiti consentiti dalla legge. La responsabilità non è automaticamente attribuita all'Amministratore di sostegno o ai familiari per il solo fatto di ricoprire tale ruolo.

➢ per ragioni di sicurezza e igiene, cucinare cibi nelle camere.

REGOLE PER I VISITATORI

I visitatori sono tenuti a:

• rispettare il personale che opera nella struttura;

• non interferire con il lavoro svolto dall'operatore in turno;

• rispettare il regolamento interno e la privacy della struttura, degli ospiti e del personale;

• non prendere iniziative riguardanti medicinali, anche da banco, o altre cure sanitarie senza prima aver consultato la Direzione e il medico o professionista sanitario competente;

• non introdurre cibi e bevande che non abbiano una adeguata rintracciabilità senza la previa autorizzazione dello staff o della Direzione;

• mantenere un atteggiamento sereno e rispettoso e non interferire con altri ospiti senza aver prima interpellato il personale o la Direzione.

• non esercitare pressioni, condizionamenti o interferenze psicologiche sugli ospiti, in particolare sulle persone fragili o che possano avere difficoltà a comprendere pienamente le situazioni o a esprimere liberamente le proprie decisioni; ogni interazione deve rispettare dignità, volontà e diritti della persona.

• non porre in essere condotte minacciose, manipolative o diffamatorie nei confronti degli ospiti, del personale o della Residenza. Eventuali condotte illecite o gravemente lesive potranno essere documentate e segnalate alle autorità competenti e potranno comportare, nei casi giustificati, limitazioni delle visite o richiesta di allontanamento, oltre alle eventuali iniziative legali. Restano sempre tutelati il diritto di presentare reclami e quello di segnalare fatti alle autorità competenti.

In caso di comportamenti non conformi al regolamento interno, la Direzione, previa valutazione della situazione, potrà limitare o interrompere le visite del visitatore interessato.

RESPONSABILITÀ DELLA RESIDENZA PER LE USCITE

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza agli ospiti nel rispetto delle condizioni individuali e dell'organizzazione della struttura.

L'ospite può uscire dalla struttura, solo o accompagnato, compatibilmente con le proprie condizioni e con le eventuali valutazioni sanitarie e organizzative necessarie, informando preventivamente il personale.

L'uscita viene registrata mediante apposito modulo, compilato e firmato dall'ospite quando in grado di farlo oppure, ove necessario, dal soggetto legittimato o dall'accompagnatore secondo le procedure della Residenza. Il modulo riporta, per quanto pertinente, orario di uscita, destinazione o accompagnatore e orario previsto di rientro.

In caso di uscite per più ore, gli accompagnatori sono invitati a richiedere alla Direzione o al personale di riferimento le informazioni necessarie per la gestione della terapia farmacologica e dei pasti.

Le uscite degli ospiti che necessitano di accompagnamento devono avvenire con una persona responsabile dell'accompagnamento.

In caso di allontanamento non concordato, il personale provvederà ad adottare le procedure previste dalla struttura in relazione alle condizioni dell'ospite e alla situazione.

RESPONSABILITÀ DELLA RESIDENZA PER I FARMACI

La gestione e la somministrazione dei farmaci avvengono secondo le prescrizioni del medico e secondo le procedure adottate dalla struttura.

Salvo diversa indicazione concordata con l'ospite o con il soggetto legittimato a rappresentarlo, la Direzione provvede a organizzare l'approvvigionamento dei farmaci prescritti, sulla base delle

prescrizioni valide e secondo le procedure applicabili. Restano a carico del soggetto individuato dagli accordi di ospitalità gli eventuali costi previsti, e non saranno procurati né somministrati farmaci in assenza dei necessari presupposti prescrittivi.

Non è consentita la somministrazione di farmaci non prescritti o non presenti nella terapia individuale dell'ospite.

Anche i farmaci da banco devono essere previamente comunicati e gestiti secondo le procedure della struttura e le indicazioni del medico di riferimento.

I familiari e i visitatori non devono somministrare autonomamente medicinali all'ospite senza aver preventivamente informato la Direzione e il personale sanitario.

OGGETTI DI VALORE

La Residenza Polifunzionale Vesta non offre servizi di custodia o deposito di denaro contante, oro, gioielli, preziosi o altri beni di valore. Si raccomanda agli ospiti e ai loro familiari di non introdurre né lasciare presso la struttura tali beni.

Il personale non è autorizzato a ricevere o custodire beni di valore per conto degli ospiti, salvo specifica autorizzazione scritta della Direzione.

La Residenza non assume responsabilità per la gestione, la custodia, lo smarrimento o la sottrazione di beni personali che rimangano nella disponibilità dell'ospite o che siano consegnati, ceduti o affidati autonomamente dall'ospite a familiari, visitatori o altri terzi, senza il coinvolgimento della Direzione o del personale nell'operazione.

La Residenza non risponde inoltre di contestazioni relative a beni di valore non dichiarati e non consegnati formalmente in custodia, quando non sussistano responsabilità direttamente imputabili alla struttura secondo la normativa vigente.

Eventuali beni che il personale riceva eccezionalmente in custodia previa autorizzazione scritta della Direzione dovranno essere identificati e registrati mediante apposito inventario datato e sottoscritto.

Il personale in servizio può avere accesso alle stanze per motivi assistenziali, organizzativi e di sicurezza. Agli ospiti non è consentito chiudersi a chiave nelle rispettive stanze.

Nei rapporti con il personale d'assistenza gli ospiti e i familiari devono osservare i limiti delle mansioni professionali di ciascuno senza sollecitare o incoraggiare trattamenti di favore. Gli operatori hanno il divieto di accettare mance o regali.

ORARI VISITE

La Residenza consente la massima libertà di movimento degli ospiti, compatibilmente con le esigenze assistenziali.

Ai visitatori viene concesso l'accesso alla zona visite. L'accesso nelle camere è consentito solo con autorizzazione del personale o della Direzione, nel rispetto della privacy degli altri ospiti.

Le visite sono limitate a un massimo di due persone contemporaneamente, salvo diversa autorizzazione.

È opportuno che l'ospite che intenda uscire dalla Residenza indichi all'incirca la durata dell'assenza, in modo da agevolare il compito degli addetti per la somministrazione delle terapie, i pasti e l'assistenza.

Le visite sono consentite dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 16:00 alle ore 17:30.

Nel periodo estivo le visite pomeridiane possono essere consentite fino alle ore 18:00.

In caso di emergenza epidemiologica le visite potranno essere gestite con appuntamento o temporaneamente sospese secondo le disposizioni applicabili.

Per necessità particolari relative agli orari di visita è necessario fare riferimento alla segreteria.

La Direzione e l'ufficio amministrativo sono aperti al pubblico il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 16:00; il sabato su appuntamento.

Recapiti: Tel. struttura 040 2458241 – E-mail residenza.vesta@hotmail.com – Cell./Segreteria Govi Maria Grazia 345 1235223 – Cell./Titolare Govi Vittorio 389 2103097.

SERVIZI A PAGAMENTO

I servizi professionali o aggiuntivi non compresi nella retta sono prenotabili tramite l'amministrazione della struttura.

Rientrano tra i servizi che possono comportare un costo aggiuntivo, secondo le condizioni applicate dalla struttura:

• parrucchiere/barbiere professionale;

• pedicure professionale;

• fisioterapia;

• trasporti esterni per visite specialistiche e altre necessità.

In caso di decesso dell'ospite successivo al giorno 10 del mese, la retta mensile già corrisposta per il mese in corso non sarà rimborsata, conformemente a quanto previsto dal contratto di accoglienza sottoscritto dall'ospite o dal soggetto legittimato.

Eventuali costi e modalità di pagamento vengono comunicati preventivamente all'ospite e/o ai familiari.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Ore 06:00 – 07:30: sveglia.

Ore 08:00 – 08:30: colazione.

Ore 09:00 – 11:30: socializzazione e attività.

Ore 12:00 – 13:00: pranzo.

Ore 14:00 – 15:30: riposo pomeridiano.

Ore 16:00 – 17:30: socializzazione e merenda.

Ore 18:00 – 18:30: cena.

Ore 19:00: messa a letto.

La giornata inizia con lo svolgimento dell'igiene personale in autonomia, ove possibile, oppure con il supporto del personale. A seguire gli ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione, dove ognuno ha il proprio posto assegnato.

Verso le ore 9:00 iniziano le attività programmate. A metà mattina viene distribuito lo spuntino che, a seconda delle stagioni, può prevedere una bevanda calda o fredda, una spremuta, yogurt o frutta.

L’idratazione viene garantita durante l’arco della giornata e, quando previsto, la quantità assunta viene monitorata.

Gli ospiti ricevono le visite di familiari e amici e sono liberi di scegliere se partecipare alle attività programmate.

Alle ore 12:00 circa viene servito il pasto. Il personale presente supporta l’ospite nell’assunzione del pasto quando necessario.

Il monitoraggio dell’assunzione degli alimenti viene effettuato secondo le procedure della struttura.

Terminato il pranzo, gli ospiti possono riposare nelle proprie stanze oppure rimanere negli spazi comuni.

Nel pomeriggio continuano le attività programmate e le visite dei familiari e degli amici. Alle ore 16:00 viene distribuito lo spuntino pomeridiano.

Alle ore 18:00 viene servita la cena. Dopo cena, nel rispetto delle volontà degli ospiti, viene effettuata l’igiene personale e gli ospiti vengono accompagnati a letto oppure possono rimanere in soggiorno.

Nell’arco della giornata viene garantito il supporto nell’utilizzo dei servizi igienici secondo le necessità individuali.

PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti e i familiari sono incoraggiati a partecipare alla vita della Residenza attraverso suggerimenti, segnalazioni, proposte e comunicazioni alla Direzione.

La partecipazione viene promossa nel rispetto delle condizioni dell’ospite, delle esigenze della vita comunitaria e della privacy degli altri residenti.

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Il personale della Residenza presta assistenza agli ospiti nelle attività della vita quotidiana secondo le necessità individuali e le competenze professionali.

L’assistenza comprende, in relazione ai bisogni dell’ospite, il supporto nell’igiene personale, nell’alimentazione, nell’idratazione, nella mobilità, nell’utilizzo dei servizi igienici e nelle altre attività quotidiane.

Le prestazioni sanitarie sono garantite attraverso il medico di medicina generale, l’infermiere esterno e i servizi sanitari territoriali, secondo le rispettive competenze.

ASSISTENZA NELL’ULTIMA FASE DELLA VITA

L’assistenza nell’ultima fase della vita è finalizzata, quando le condizioni dell’ospite lo consentono e secondo la valutazione del medico curante, a favorire la permanenza presso la struttura, evitando ove possibile il ricovero ospedaliero.

Sotto la supervisione del medico curante e con il supporto dei servizi territoriali e del Servizio Cure Palliative, quando previsto e disponibile, l’ospite viene accompagnato nel rispetto della sua dignità e delle sue volontà.

Viene garantita la collaborazione con i familiari e/o con il tutore legale nel rispetto della normativa vigente e delle competenze di ciascuno.

GESTIONE DEL DECESSO E DEGLI EFFETTI PERSONALI

In caso di decesso dell'ospite presso la struttura, la Direzione e il personale procederanno secondo le procedure previste e in collaborazione con il medico competente.

I familiari o il tutore legale saranno informati tempestivamente.

I familiari dovranno indicare alla Direzione o al personale di riferimento l'impresa di onoranze funebri eventualmente prescelta, che verrà contattata secondo le modalità concordate.

I costi relativi alle onoranze funebri e al trasporto della salma sono a carico dei familiari o degli aventi diritto.

Gli effetti personali dell'ospite deceduto verranno raccolti e conservati dalla struttura.

Gli effetti personali potranno essere ritirati dai familiari o dagli aventi diritto entro 30 giorni dal decesso, salvo diversi accordi scritti con la Direzione. Il ritiro dovrà essere concordato con la Residenza e potrà essere documentato con un elenco dei beni consegnati e la firma di chi li ritira.

Il termine è previsto per consentire una gestione ordinata degli spazi, che non sono destinati alla custodia prolungata dei beni. È responsabilità dei familiari o degli aventi diritto organizzare il ritiro degli effetti personali entro il termine indicato, contattando direttamente la Residenza per concordare giorno e modalità della consegna. La Direzione non assume l'obbligo di contattare preventivamente i familiari o gli aventi diritto per sollecitare il ritiro. In caso di mancato ritiro, la Residenza conserverà, per quanto ragionevolmente possibile, traccia dei beni rimasti e li gestirà con particolare cautela, soprattutto se di valore o non inventariati, nel rispetto della normativa applicabile; il decorso del termine non comporta automaticamente rinuncia ai beni, acquisizione da parte della Residenza o autorizzazione al loro smaltimento.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA STRUTTURA

La manutenzione ordinaria della struttura viene effettuata da personale incaricato dalla Residenza.

Le pulizie ordinarie degli ambienti della Residenza vengono effettuate da personale interno.

Gli interventi di manutenzione degli impianti e delle apparecchiature che richiedono competenze specialistiche vengono affidati a ditte esterne qualificate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La manutenzione degli impianti di sollevamento, degli impianti e dispositivi di rilevazione e sicurezza antincendio, nonché degli impianti di riscaldamento e raffrescamento, viene affidata a ditte specializzate, ove previsto.

La Residenza dispone della documentazione prevista in materia di sicurezza e gestione delle emergenze e provvede agli adempimenti relativi alla formazione e informazione del personale secondo la normativa vigente.

Ai lavoratori vengono fornite informazioni sui rischi presenti, sulle misure di prevenzione, sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

MODALITÀ DI TUTELA DEI RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI

Presso la nostra struttura vige una costante attenzione alla sicurezza sul lavoro e alla tutela degli ospiti.

Questa attenzione trova riscontro nella valutazione dei rischi, nella gestione delle emergenze e nella predisposizione di un ambiente sicuro tanto per i lavoratori quanto per gli ospiti, secondo la normativa vigente.

La Residenza si impegna a rispettare gli obblighi di diligenza previsti dall'ordinamento e ad adottare le misure necessarie per la tutela degli ospiti e dei lavoratori.

Le persone che non rispettino il regolamento interno o mantengano atteggiamenti aggressivi, minacciosi, molesti o comunque gravemente inappropriati nei confronti degli ospiti, dei familiari o del personale potranno essere invitate a interrompere la visita e ad allontanarsi dalla struttura. In caso di reiterazione o gravità della condotta, la Direzione potrà limitare o sospendere le visite, valutando le circostanze concrete e adottando le misure consentite dalla legge. Restano garantiti i diritti degli ospiti e dei familiari, compresa la possibilità di presentare reclami e segnalazioni.

ALLEGATI

Eventuali moduli, schede informative, documenti contrattuali e procedure interne costituiscono parte integrante della documentazione consegnata all'ospite e/o ai familiari al momento dell'ingresso, secondo le necessità.

FIRME

La Direzione

Il Titolare e Legale Rappresentante

Govi Vittorio

RESIDENZA POLIFUNZIONALE VESTA

ORGANIGRAMMA SCHEMATICO – 2026

◆ TITOLARE / GESTORE
Vittorio Govi
Gestione e organizzazione generale

↓

● REFERENTE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA	✚ AREA SANITARIA
Maria Grazia Govi	**Roberto Domancic**
Organizzazione operativa e supporto ai servizi	*Infermiere professionale esterno*

↓

♡ AREA ASSISTENZIALE	✧ SERVIZI ALBERGHIERI
Personale OSS	**Maria Grazia Govi**
Assistenza quotidiana agli ospiti	*Cucina e pulizie*

↓

◆ COLLABORAZIONE FAMILIARE
Govi Emma
Familiare partecipante all'attività d'impresa

Nota organizzativa

Il personale e i componenti dell'équipe possono variare in relazione a esigenze organizzative ed eventi non prevedibili, nel rispetto dei requisiti applicabili e garantendo la continuità assistenziale.

Nota: la dicitura "referente organizzativa e operativa" descrive le mansioni svolte e non equivale, di per sé, alla nomina formale a responsabile della struttura.