



**Residenza Polifunzionale Vesta di Govi Vittorio**

*34132- Via Nicolò Machiavelli, 22 Trieste*

*Tel. 040.2458241-cell.345.1235223-cell.345.0099940*

*E-Mail: [residenza.vesta@hotmail.com](mailto:residenza.vesta@hotmail.com)*

***“Carta dei servizi-Regolamento interno”***

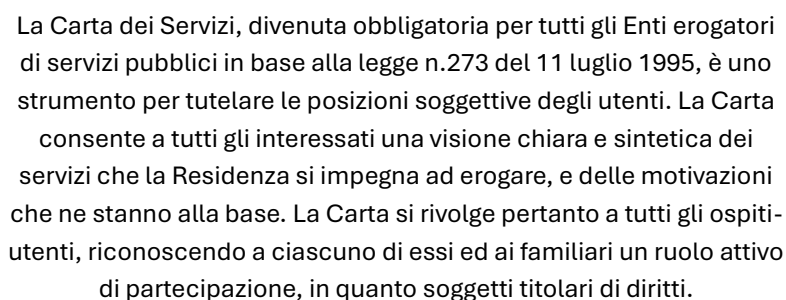
- **Premessa**
- **Finalità e principi fondamentali**
- **Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/tutori legali**
- **Accessibilità**
- **La struttura**
- **Organizzazione e responsabilità**
- **Organigramma**
- **Domanda di ammissione e accoglimento**
- **Dimissioni**
- **Servi erogati**
- **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 uscite**
- **Responsabilità della residenza per i farmaci**
- **Oggetti di valore**
- **Orari visite**
- **Servizi erogati**
- **Servizi a pagamento**
- **Organizzazione della giornata**
- **Partecipazione degli ospiti e dei familiari**
- **Prestazioni assistenziali**
- **Assistenza nell'ultima fase della vita**
- **Servizio di trasporto funebre**
- **Servizio di manutenzione della struttura**
- **Allegati**

Gentile ospite,

Grazie alla Carta dei Servizi – Regolamento, desideriamo presentarle La Residenza polifunzionale Vesta di Govi Vittorio.

Questo documento contiene tutte le informazioni necessarie per permetterle di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi. Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerla nel miglioramento continuo attraverso i suoi suggerimenti, le sue eventuali segnalazioni, i suoi consigli e i suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita in quanto il suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.



La Carta dei Servizi, divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici in base alla legge n.273 del 11 luglio 1995, è uno strumento per tutelare le posizioni soggettive degli utenti. La Carta consente a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la Residenza si impegna ad erogare, e delle motivazioni che ne stanno alla base. La Carta si rivolge pertanto a tutti gli ospiti-utenti, riconoscendo a ciascuno di essi ed ai familiari un ruolo attivo di partecipazione, in quanto soggetti titolari di diritti.

La nostra Residenza è articolata su un unico livello al piano 2° di un palazzo storico, sono presenti 4 camere, triple e quaduple, 1 camera per isolamento temporaneo in caso di malattia infettiva, sala da pranzo, infermeria, cucina, ufficio amministrativo e wc per persone non autosufficienti in numero nel rispetto di quanto previsto dal DPR 144/2015.

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è uno strumento per tutelare i diritti degli utenti per conoscere al meglio i servizi, trovare informazioni utili e trovare un supporto adeguato a ogni tipo di esigenza.

## **Finalità e principi fondamentali**

La Residenza per anziani Vesta – di Vittorio Govi con sede legale a Trieste in via Nicolò Machiavelli 22 ha come obiettivo di fornire una risposta adeguata e professionale ai bisogni delle persone anziane autosufficienti/ o parzialmente autosufficienti che non possono e/o non vogliono rimanere al proprio domicilio garantendo la massima riservatezza dei dati personali in conformità alla legge sulla privacy (Legge 675/96 ed aggiornamento DGR 30/06/2003 n 196 ed art. 13 del regolamento UE 2016/679). La Residenza polifunzionale Vesta di Govi Vittorio, ottempera agli obblighi contenuti del D.L.gs 81/08 e s.m.i. riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura. La nostra 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 rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza. All'interno della nostra residenza fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali:

CENTRALITA' DELLA PERSONA: occuparsi attivamente e prendersi cura dell'ospite e provvedere alle loro necessità come uno stato di benessere fisico, mentale e sociale.

PROFESSIONALITA' intesa come quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, l'impegno costante e la scrupolosità.

RESPONSABILITA' significa rendere conto delle situazioni e degli avvenimenti in cui ognuno ha un ruolo rilevante.

RISPETTO è per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui

- **EGUAGLIANZA** nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la religione, la razza le lingue e le opinioni politiche
- **IMPARZIALITA'** ad ogni ospite è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità garantendo trasparenza ed onestà
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** l'attività è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi e delle cure

## **Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/tutori legali**

La Direzione e lo staff operano con informale ed esplicito impegno per garantire servizi di assistenza, supporto integrale e cura di elevata qualità. Il primo impegno sta nel rispetto della persona considerata nella sua globalità e nella sua fragilità; il secondo impegno è rivolto ai familiari considerati parte integrante e fondamentale del progetto individuale di cura e quindi aggiornati costantemente sul proprio familiare. Il terzo impegno è verso le istituzioni per

rendere trasparente e verificabile il rispetto dei requisiti di garanzia di qualità e di uso dei contributi. Ci impegniamo inoltre a garantire sicurezza negli ambienti di vita quotidiani, qualità nell'assistenza e nelle cure.

## **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 il Ponte rosso, inserita in una zona ben servita dai mezzi pubblici e da parcheggi.

## **La Struttura**

La struttura è locata al piano 2, su un unico livello in un palazzo storico di Trieste, dove si accolgono sia uomini che 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 disabili, 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 (solo femminile)
- ❖ Deposito biancheria sporca/pulita
- ❖ Zona visite

## **Organizzazione e responsabilità**

La Residenza polifunzionale Vesta di Govi Vittorio, può ospitare fino ad un massimo di 14 ospiti, ripartiti in stanze quaduple e triple; sono a disposizione degli ospiti spazi sanitari e residenziali. L'organizzazione prevede una Direzione, di cui a capo il legale rappresentante nonché stesso datore di lavoro a cui fanno direttamente capo i servizi amministrativi, le relazioni con gli ospiti ed i familiari, i contatti con i fornitori ed enti pubblici. Lo staff della struttura è composto dal personale addetto all'assistenza di base con qualifica di OSS (OPERATORE SOCIO SANITARIO), il personale è qualificato ed aggiornato secondo le normative sulla sicurezza del lavoro e sulla gestione delle emergenze; un infermiere esterno presente un giorno a settimana per la preparazione e monitoraggio delle terapie per ogni singolo ospite della struttura e disponibile al bisogno; inoltre, ci si avvale della valida collaborazione del distretto n°1 di Trieste e dei vari

medici di base. In caso di urgenza, la responsabilità di decidere eventuali terapie o ricoveri è in ogni caso rimessa al medico di base dei singoli ospiti se reperibile, altrimenti gli operatori presenti, dopo un'attenta valutazione del caso e secondo le competenze del ruolo, allerveranno il Servizio 112. Qualora l'urgenza avvenga in orario notturno viene sempre allertato il Servizio 112. L'ospite può mantenere il proprio medico di base; eventuali prescrizioni per visite specialistiche, medicinali, ausili ortopedici, presidi per l'incontinenza, ed altri eventuali presidi a carico ASUGI saranno gestite dall'amministrazione della struttura in collaborazione con il medico di riferimento e i familiari con i quali il servizio di amministrazione prenderà accordi per gli eventuali trasporti in esterno delle ospiti. In caso di insorgenza di malattie che non potranno essere curate con le risorse presenti presso la struttura, e ove non si tratti di emergenza, il medico di base di riferimento del singolo ospite verrà chiamato dal personale a visitare la persona presso la struttura, allo scopo di valutare l'opportunità di un eventuale ricovero in ospedale. Si propone di assicurare una buona socialità agli ospiti, stimolandoli a non rimanere in camera ma a vivere la quotidianità negli spazi comuni. fornendo libri e riviste per la lettura e la possibilità di vedere i programmi televisivi più richiesti. È compito della Direzione Generale assicurare lo svolgimento di ogni attività integrando la molteplicità delle funzioni e delle professionalità, attuare i progetti e gli obiettivi delineati dal rispettare i vincoli normativi e gli accordi contrattuali. La Direzione si avvale di un responsabile e coordinatore di struttura per la supervisione di tutte le attività, all'informatizzazione delle attività assistenziali, al miglioramento costante della qualità, la sicurezza dei percorsi assistenziali, la loro appropriatezza, i rapporti con soggetti Sanitari esterni, pubblici e privati, rivolti alla salute dell'ospite, lo stesso svolge anche funzioni amministrative e tecnico-gestionali.

Di seguito l'elenco dell'equipe a disposizione:

- 1 infermiere in regime privato, si occupa della preparazione delle terapie per ogni singolo ospite
- 3 OSS qualificate (operatrici sociosanitarie)
- 1 cuoca per la preparazione prettamente casalinga, dei pasti.
- 1 assistente alla persona di supporto
- Personale addetto alle pulizie

### **Domanda di ammissione e accoglimento**

La Residenza polifunzionale Vesta di Govi Vittorio ospita anziani autosufficienti che abbiano bisogno di assistenza nel soddisfare appieno i loro bisogni di vita quotidiana.

La domanda per l'ammissione dovrà essere correlata dal profilo anagrafico completo in ogni sua parte (codice fiscale, carta d'identità, tessera sanitaria ed eventuale certificazione d'invalidità).

Verrà richiesto un anticipo di 500,00 € sulla retta, in caso di prenotazione del posto letto, il saldo restante di 1.200,00 € dovrà essere eseguito entro e non oltre 3 giorni dalla data di accoglimento; verrà fissata una data di ingresso e nel caso verrà fatta rinuncia della

prenotazione da parte dell'intestatario del contratto o di chi ne fa le veci, l'anticipo versato non verrà restituito.

Al momento dell'ingresso verrà effettuato il saldo sulla retta mensile.

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

Per l'accertamento dell'idoneità psicofisica è necessario attendere la verifica preliminare da parte del servizio di valutazione anziani di ASUGI che compilerà la scheda Valgraf di preingresso.

Al momento dell'accoglimento la Direzione consegnerà 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 verrà attribuito il posto in sala da pranzo e verrà data copia della Carta dei Servizi della Casa.

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a comunicare alla Direzione nominativi, indirizzi, numeri telefonici e/o altri mezzi di comunicazione (esempio e-mail) di persone reperibili in caso di necessità, aggiornando tali dati ogni qual volta vi siano cambiamenti.

Una volta accolto l'ospite, il personale farà visionare i locali della struttura per un primo ambientamento e lo accompagnerà nella stanza assegnata per sistemare gli effetti personali nell'armadio e per spiegare i servizi a disposizione nella stanza. Nei giorni successivi il personale della Residenza effettua, a seconda delle proprie competenze, l'inquadramento dell'Ospite al fine di pianificare al meglio la sua permanenza. Per quanto riguarda l'assegnazione delle stanze si tiene conto delle condizioni di salute, della compatibilità fra gli anziani, della collocazione logistica più consona ai bisogni sociosanitari e, in base alla disponibilità dei posti, della richiesta della persona e della sua famiglia. La Direzione della casa si riserva comunque la decisione di trasferire gli ospiti in altre camere, qualora ciò si rendesse necessario per aggravamenti della situazione di salute o per altri motivi di volta in volta individuati, e comunque previa informazione all'ospite stesso e/o ai suoi familiari. La Residenza polifunzionale Vesta di Govi Vittorio si riserva comunque la valutazione conclusiva sull'idoneità alla convivenza di ciascun interessato nell'ambito dell'istituzione e mantiene la facoltà di nuovi accertamenti in qualsiasi momento.

## **Dimissioni**

Le Dimissioni dovranno essere comunicate per iscritto, con un preavviso di giorni quindici; per il mancato preavviso sarà richiesto il pagamento corrispondente applicando la retta in vigore. Alla dimissione verranno consegnati tutti i documenti ed eventuali ausili di proprietà o in comodato d'uso, la stanza andrà liberata entro le ore 11.

## **Servizi erogati**

L'erogazione dei servizi alla persona ha come obiettivo, di focalizzare l'impegno di tutto il personale su alcuni punti fondamentali nell'assistenza dell'ospite. Moltissimi anziani vivono la

loro senilità con fatica, spesso, i rapidi mutamenti sociali li isolano e questo determina sofferenza. Per questa ragione devono essere aiutati, guidati e rispettati nella loro personalità accogliendo le loro esigenze ed evitando, nei limiti del possibile la perdita della loro individualità. Premesso che la Residenza applica regole uguali per tutti gli ospiti senza discriminazione alcuna cercando di personalizzare i servizi a seconda delle necessità del singolo ospite. Si garantisce:

- Assistenza 24 h 24 365 giorni all'anno con personale qualificato professionalmente aggiornato periodicamente.
- Servizio di ristorazione è affidato al personale interno in possesso dei requisiti per la preparazione e somministrazione dei pasti, in ottemperanza con le linee guida dell'ASUGI.
- Servizi sanitari assicurati con riferimento al medico di base, e con il supporto dei servizi distrettuali sul territorio.
- Servizio lavanderia esterno fornito da ditta qualificata per la sanificazione della biancheria da letto due volte a settimana.
- Cura del guardaroba personale.
- Servizio di animazione verrà effettuato in base a un minimo numero di adesioni da parte degli ospiti o dei familiari o tutori legali.

La Direzione della Struttura garantisce il funzionamento del servizio, gestisce gli orari degli operatori addetti all'assistenza, dipendenti della Residenza polifunzionale Vesta di Govi Vittorio e definisce le sostituzioni ritenute opportune, per garantire l'erogazione continua del servizio.

La Direzione provvede ad organizzare il lavoro di tutti gli addetti all'assistenza ed è in costante comunicazione con i professionisti che compongono l'equipe di assistenza. La Direzione opera in stretta collaborazione con il referente del Distretto Sanitario per le Residenze Private e con i medici di base degli ospiti accolti presso la struttura.

La Direzione indice periodicamente le riunioni con l'equipe con gli operatori di supporto e ogni qual volta individua delle criticità, si interfaccia con loro per elaborare e diffondere le Istruzioni Operative ritenute di volta in volta necessarie.

La Direzione provvede ad ordinare presso le farmacie disponibili e ASUGI i farmaci ed i materiali sanitari personalmente tramite contatti e-mail e/o telefonici, i parenti degli ospiti e tutori legali, sono invitati ad intervenire solo se necessita presenza presso ambulatori medici e/o strutture ospedaliere, per accompagnare l'assistito che ne avesse bisogno.

La Direzione supervisiona il corretto funzionamento del servizio e procede alla verifica della documentazione di rendicontazione.

### **Altri Servizi**

- Parrucchiere e barbiere
- Pedicure
- Fisioterapia
- Spese di trasporto all'esterno della struttura, per visite specialistiche, ecc.

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 di effettuare messe in piega e di tagliare le unghie di mani e piedi alle ospiti; nel momento in cui si presenta la necessità di un taglio di capelli o di una manicure o pedicure particolari, 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 e il Coordinatore Infermieristico sono sempre disponibili per accogliere suggerimenti costruttivi volti al miglioramento del servizio e reclami relativi ad eventuali disservizi.

Per ogni reclamo verrà data risposta entro un massimo di tre giorni lavorativi

## **Vita comunitaria e Diritti dell'Ospite**

- Essere garantito il mantenimento ed il recupero dell'autonomia personale ed essere assistito nell'integrità psico-fisica
- conservare e veder rispettati le opinioni e i sentimenti
- mantenere contatti con la famiglia e con gli amici
- condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria, in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio ed armonia
- essere protetto e garantito nella privacy
- collaborare con il personale qualificato della struttura
- esser aiutati in modo efficace nella cura dell'igiene personale, nell'alimentazione e di tutti i 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 ad un comportamento consono alla natura comunitaria della struttura protetta anche nel rispetto degli altri residenti e degli operatori.

In particolare, deve:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente e personale, mantenere in buono stato la stanza, gli impianti e le apparecchiature segnalandone tempestivamente l'eventuale cattivo funzionamento;

- consentire al personale di servizio e ad ogni altra persona autorizzata di entrare nella stanza per provvedere alle pulizie, controlli e riparazione;
- risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza;
- versare la retta di ricovero entro i termini stabiliti.

È vietato:

- è vietato conservare negli armadi e nei comodini generi alimentari e deperibili e comunque oggetti o materiali pericolosi;
- fumare all'interno della struttura;
- lanciare oggetti dalle finestre;
- introdurre nella struttura coperte e cuscini o altri oggetti non ignifughi e senza autorizzazione dell'Ufficio Casa di riposo;
- gettare nei wc oggetti, salviette o carta non idonea;
- intervenire su apparecchiature presenti nella Casa di riposo se non autorizzati;
- introdurre nella struttura bevande alcoliche;
- introdurre cibi e generi alimentari da parte degli ospiti o di terzi senza autorizzazione del personale infermieristico che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'ospite. I cibi e le bevande personali autorizzate vanno consumate in giornata e non possono essere conservati.
  - per ragioni di sicurezza ed igiene, i residenti dovranno astenersi da cucinare cibi nelle loro camere.

### **Regole per i visitatori**

- Rispettare il personale che opera nella struttura
  - Non interferire con il lavoro svolto dall'operatrice in turno
  - Rispettare il regolamento interno per la privacy della struttura e degli ospiti, nonché del personale stesso
  - Non prendere iniziative riguardanti medicinali, anche da banco o altre cure sanitarie senza prima aver consultato la Direzione stessa e il medico di base o medico o specialista qualificato
  - Non introdurre cibi e bevande che non abbiano una rintracciabilità, senza la previa autorizzazione da parte dello staff o della Direzione
  - Mantenere un atteggiamento sereno e non interferire con altri ospiti senza aver prima interpellato il personale o la Direzione
- La Direzione, in caso di necessità, dopo accurata valutazione fatta con lo staff e con gli ospiti stessi, potrà decidere per un allontanamento definitivo dalla struttura stessa, dei visitatori che non rispetteranno il regolamento interno.

### **Responsabilità della residenza – uscite**

La Direzione e il personale addetto alla struttura non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabili per quanto potrà accadere agli ospiti fuori della casa.

La Casa di riposo garantisce l'assistenza e la vigilanza degli ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della libertà personale. Pertanto, tutti gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura, soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza dopo accurata valutazione e autorizzazione di un medico di base o specialista, firmata e verificata, purché avvertano il personale della struttura. In caso di uscite per più ore gli accompagnatori sono invitati a richiedere in infermeria/direzione la terapia farmacologica dell'ospite. Le uscite delle persone non autosufficienti avvengono sotto esclusiva responsabilità delle persone che si offrono come accompagnatori. L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità della Struttura, essendo l'ammissione volontaria. Non sono inoltre imputabili alla responsabilità della Struttura eventuali danni derivanti dall'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno sia all'esterno della Casa di riposo.

### **Responsabilità della residenza – farmaci**

La struttura non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per l'assunzione da parte degli ospiti di medicinali che non siano espressamente prescritti dal medico curante e somministrati dal personale infermieristico. In nessun caso è consentita al personale infermieristico la somministrazione di farmaci che non siano prescritti dal medico curante e comunque presenti nel foglio di terapia individuale dell'ospite (FUT) che ne fa richiesta, anche se si tratta di farmaci "da banco".

### **Oggetti di valore**

La Direzione non è responsabile per oggetti di valore o somme di denaro tenuti in possesso degli ospiti o nelle rispettive stanze.

Se richiesto dall'ospite la Direzione è disponibile a conservare in luogo sicuro sia gli oggetti di valore che somme di denaro.

Salvo specifica autorizzazione fornita dalla Direzione, il personale della Casa non è autorizzato a prendere in consegna denaro e valori degli ospiti.

Il personale in servizio attivo ha sempre libero accesso alle stanze, e per motivi di sicurezza, agli ospiti non è consentito chiudersi a chiave nelle rispettive stanze.

Al momento dell'accoglimento presso la struttura è auspicata la consegna da parte dei familiari, di un inventario dei capi di vestiario e degli oggetti portati all'interno della struttura dall'ospite soprattutto per i capi di un certo valore.

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

### **Orari visite**

Orari La residenza consente la massima libertà di movimento degli ospiti. Ai visitatori viene concesso l'accesso solamente alla zona visite, l'accesso nelle camere è consentito solo con

autorizzazione del personale o della Direzione, le visite sono limitate ad un massimo di due persone nello stesso momento. È opportuno che l'ospite che intenda uscire dalla residenza indichi all'incirca la durata dell'assenza, in modo da poter agevolare il compito degli addetti per somministrazione terapie, pasti ecc. Le visite sono libere dalle ore 9:30 – 11:30 / 16:00 - 17.30 in estate le visite pomeridiane fino alle ore 18.00, salvo situazioni di emergenza epidemiologica nel cui caso verranno gestite con appuntamenti o sospese, se per altri motivi validi si necessita di un orario differente per le visite, bisognerà fare riferimento alla segreteria. La Direzione e l'ufficio amministrativo è aperto al pubblico nei giorni di: lunedì – mercoledì - venerdì dalle 9:00 alle 16:00, sabato su appuntamento.

Di seguito i recapiti:

- Tel struttura: 040 2458241
- mail: [residenza.vesta@hotmail.com](mailto:residenza.vesta@hotmail.com)
- Cell/referente/segreteria Govi Maria Grazia 345.1235223
- Cell/Titolare Govi Vittorio 389.2103097

### **Assistenza nell'ultima fase della vita**

L'assistenza nell'ultima fase della vita è finalizzata a garantire la permanenza presso la struttura degli ospiti in fase terminale, evitando, ove possibile, il ricovero in presidi ospedalieri. Sotto la supervisione del medico curante, il supporto del servizio Cure Palliative di ASUGI qualora fossero concesse e con il consenso dell'anziano e/o dei suoi parenti, l'ospite viene "accompagnato" alla fine della vita da persone con le quali ha instaurato un rapporto significativo e che ricambiano la sua fiducia prestandogli le ultime cure.

### **Servizio di trasporto funebre**

Quando il decesso dell'anziano avviene in struttura i familiari devono indicare al Servizio Infermieristico se esiste la presenza di un'impresa di pompe funebri da contattare, assumendosene il costo. Le dotazioni e gli oggetti personali degli ospiti deceduti verranno conservati e potranno essere ritirati dai familiari entro il termine perentorio di 30 giorni dal decesso.

### **Servizio di manutenzione della struttura**

Il servizio di manutenzione della struttura è a cura di un operaio manutentore o attraverso personale di Ditte esterne. La manutenzione degli impianti di sollevamento, di rilevazione incendi, e di riscaldamento e di raffrescamento è affidata a ditte specializzate esterne. In ottemperanza agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08 e s.m.i. riguardante la sicurezza dei lavoratori e a tutela dei residenti in Casa di Riposo è stato predisposto idoneo piano di emergenza per la struttura; si è provveduto, inoltre, all'aggiornamento dei documenti relativi alla sicurezza, nonché alla formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da

adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### **Organizzazione giornata tipo**

Ore 06:00 - 07:30 sveglia / Ore 08:00 – 08:30 colazione / 09:00 – 11.30 socializzazione / Ore 12:00 – 13:00 Pranzo / Ore 14:00 -15:30 riposo pomeridiano / 16:00 – 17:30 socializzazione / 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, altrimenti supportati dal personale; a seguire vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione dove ognuno ha il proprio posto assegnato in tavoli da quattro. Verso le 9 gli ospiti iniziano le attività in programma. A metà mattina viene distribuito lo spuntino che, a seconda delle stagioni prevede una bevanda calda o fredda, una spremuta, lo yogurt, un frutto (resta inteso che l'idratazione viene garantita durante l'arco di tutta la giornata la cui quantità assimilata è monitorata quotidianamente). Gli ospiti, nel frattempo, ricevono le visite di familiari e/o amici e sono comunque liberi di scegliere se partecipare o meno all'attività in programma. Alle 12 circa viene servito il pasto. Il personale presente supporta in caso di necessità l'assunzione del pasto, come per l'idratazione è previsto il monitoraggio dell'assunzione degli alimenti giornalmente tramite gestionale SIRA. Finito il pranzo, gli ospiti vanno a riposare nelle proprie stanze o decidono di restare negli spazi comuni.

Nel pomeriggio continuano le attività programmate, e le visite dei familiari e/o amici. Alle 16 viene distribuito lo spuntino pomeridiano alle 18, con le stesse modalità previste per il pranzo, viene servita la cena. Dopo cena, rispettando le volontà degli ospiti, gli stessi vengono portati in bagno per l'igiene personale (lavaggio denti ecc.) e accompagnati a letto, o possono fermarsi in soggiorno a guardare la tv in compagnia. Resta inteso che nell'arco della giornata vengono tutti costantemente accompagnati in bagno

### **Modalità di tutela dei residenti e dei loro famigliari**

Presso la nostra struttura vige una costante attenzione alla Sicurezza sul Lavoro, che trova riscontro nella Valutazione dei rischi e la Gestione delle emergenze e nella predisposizione di un ambiente sicuro tanto per i lavoratori quanto per gli ospiti, il tutto in conformità con la vigente normativa in materia (D.Lgs 81/08 e s.m.i.).

La nostra residenza, si impegna a rispettare l'obbligo di diligenza, stabilito dall'ordinamento giuridico civile e riferimenti normativi (art.1176 c.c)

La Direzione

Il Titolare e Amministratore  
Govi Vittorio