Carta dei Servizi

e Regolamento di Ospitalità

Rev. 11 del 20/10/2025

FONDAZIONE RECANATESI DI OSIMO

Residenza Protetta e Casa di Riposo

Via Flaminia II n.68 – 60027 Osimo (AN)

Tel. 071 714714 – info@fondazionerecanatesi.it – www.fondazionerecanatesi.it

SOMMARIO

1 Premessa e finalità del documento 4
1.1 Scopo della Carta dei Servizi 4
1.2 A chi si rivolge 4
1.3 Valore dello strumento per la trasparenza e la qualità 4
2 Identità della Fondazione 5
2.1 Riferimenti valoriali, storici e culturali 5
2.2 Missione e visione 5
2.3 Principi guida del servizio alla persona 6
2.4 Assetto Autorizzativo e Accreditamento 6
3 Destinatari del servizio 7
3.1 Fasce d'età e tipologia delle persone accolte 7
3.2 Criteri di appropriatezza degli inserimenti 7
4 La struttura e gli ambienti di vita 8
4.1 Caratteristiche generali dell'edificio 8
4.2 Camere e spazi personali 9
4.3 Spazi comuni e vita comunitaria 10
4.4 Aree esterne 10
4.5 Ambienti riservati e funzionali 10
5 Finalità e caratteristiche del servizio 11
5.1 Finalità generali e specifiche 11
5.2 Tipologia dei servizi erogati 11
5.2.1 Il Servizio Socio-Sanitario 11
5.2.2 Il Servizio di Animazione 12
5.2.3 Il Servizio di Sostegno Psicologico 13
5.2.4 Il Servizio Infermieristico 13
5.2.5 L'Assistenza Medica 14
5.2.6 Il Servizio Fisioterapico 14
5.2.7 Il Servizio di Ristorazione 15
5.2.8 Servizio di igiene ambientale e sanificazione 17
5.2.9 Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba 17
5.2.10 I Servizi Amministrativi 18
5.2.11 Il Servizio di Portineria e Centralino 18
5.2.12 Il Servizio di Manutenzione 19
5.2.13 Il Servizio Podologico 19
5.2.14 Il Parrucchiere 19
5.3 Approccio metodologico 19

5.3.1 Centralità della persona 19
5.3.2 Approccio pedagogico ed educativo 19
5.3.3 Approccio relazionale e di prossimità 20
5.3.4 Approccio assistenziale e sanitario integrato (PAI) 20
5.3.5 Metodo di lavoro dell'équipe 20
5.3.6 Finalità complessiva dell'approccio 20
6 Organizzazione del personale 21
6.1 Composizione della pianta organica 21
6.2 Organigramma 21
6.3 Funzionigramma 22
6.4 Compresenza per fascia oraria e organizzazione dei turni 24
6.5 Formazione iniziale e continua 24
6.6 Supervisione e modalità di lavoro dell'équipe 24
7 Standard di qualità e tutela della persona 25
7.1 Qualità dell'attività di cura e assistenza 25
7.2 Diritto all'informazione 25
7.3 Tutela dei diritti della persona accolta 26
7.4 Tutela della privacy e riservatezza dei dati 26
7.5 Strumenti di verifica e miglioramento della qualità 26
8 Organizzazione del servizio 27
8.1 Modalità di accesso e accoglienza 27
8.1.1 Requisiti di ammissione 27
8.1.2 Modalità di presentazione della domanda 27
8.1.3 Tempi di attesa 28
8.1.4 Ricovero temporaneo di sollievo 29
8.2 Regole di accoglienza e permanenza 29
8.2.1 Modalità di accoglienza 29
8.2.2 Assenze e conservazione del posto letto 31
8.2.3 Dimissioni 31
8.2.4 Decesso 32
8.2.5 Regole di permanenza e vita comunitaria 32
8.3 Modalità di accesso alla documentazione personale 33
8.4 Presentazione e gestione dei reclami 34
9 Quote di partecipazione 35
9.1 Contributi a carico degli ospiti 35
9.2 Modalità di pagamento e fatturazione dei servizi 35
9.3 Procedure di rimborso o ristoro 35

9.4 Integrazione della retta (Quota Sociale) da parte del Comune 36
10 PARTECIPAZIONE E TUTELA 37
10.1 Visite agli Ospiti 37
10.2 Comitato Familiari Ospiti 38
10.3 Assistenza privata 38
10.4 Privacy 38
10.5 Polizze assicurative attive 38
11 ALLEGATI 39

1 PREMESSA E FINALITÀ DEL DOCUMENTO

1.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione e trasparenza tra la Fondazione Recanatesi di Osimo, le persone accolte, i loro familiari e i cittadini.
Attraverso questo documento, la Fondazione intende:

- **Fornire informazioni** chiare, complete e accessibili sul funzionamento, l'organizzazione e le finalità del servizio;
- **Garantire la trasparenza** nei rapporti tra l'Ente gestore, gli utenti e i loro familiari;
- **Favorire la partecipazione** attiva degli ospiti e delle famiglie al percorso assistenziale;
- **Promuovere la cultura** della qualità e della tutela dei diritti della persona;
- **Definire gli standard** qualitativi e organizzativi del servizio, con l'impegno al miglioramento continuo;
- **Rendere espliciti i criteri di funzionamento**, l'accesso ai servizi, le modalità di presentazione di segnalazioni o reclami.

La Carta si inserisce nel quadro normativo di riferimento per i servizi sociosanitari e risponde ai requisiti stabiliti dalla Regione Marche per le strutture residenziali per anziani.

1.2 A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi è destinata a:

- Le persone anziane ospitate presso la Fondazione Recanatesi;
- I familiari, tutori o amministratori di sostegno degli ospiti;
- I cittadini che intendono conoscere l'offerta assistenziale della Fondazione;
- Gli Enti pubblici e i servizi sociali e sanitari invianti;
- Il personale della Fondazione e gli operatori impegnati nella gestione e nell'erogazione dei servizi;
- Le associazioni e gli organismi che collaborano con la struttura.

Il documento ha l'obiettivo di garantire a tutte le parti coinvolte un'informazione trasparente e accessibile, facilitando la comprensione dei diritti, dei doveri e delle modalità operative della struttura.

1.3 VALORE DELLO STRUMENTO PER LA TRASPARENZA E LA QUALITÀ

La Carta dei Servizi si configura come un impegno pubblico della Fondazione Recanatesi verso:

- **La trasparenza nella gestione** e nell'erogazione delle prestazioni;
- **La chiarezza nelle modalità di accesso**, permanenza e partecipazione;
- **La tutela della dignità**, dei diritti e della qualità della vita delle persone accolte;
- **Il miglioramento continuo dei servizi**, attraverso la rilevazione delle esigenze, il monitoraggio dei risultati e il coinvolgimento degli utenti e dei familiari;
- **Il rispetto delle normative vigenti** e dei principi deontologici che guidano il lavoro degli operatori.

Attraverso questo documento, la Fondazione si impegna a operare secondo criteri di efficienza, efficacia, equità e rispetto della persona, riconoscendo la centralità dell'anziano e il valore della relazione con le famiglie e la comunità locale.

2 IDENTITÀ DELLA FONDAZIONE

2.1 RIFERIMENTI VALORIALI, STORICI E CULTURALI

La Fondazione Recanatesi nasce il **15 luglio 2005** dalla fusione di due storici Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficienza (IPAB) del territorio osimano: **l'Opera Pia Don Giovanni e Gaetano Recanatesi** e **l'Istituto Gisella e Gaetano Recanatesi**, entrambi originati da volontà testamentarie dei rispettivi fondatori e da tempo operanti in stretta collaborazione.
Questa unione è stata realizzata in attuazione del **D.Lgs. n.207/2001**, che ha disposto il riordino del sistema delle IPAB, e ha rappresentato una scelta condivisa dalle amministrazioni dei due enti per ottimizzare la gestione delle attività e garantire il perseguimento più efficace degli scopi statutari comuni.
Nel costituirsi come ente unico, la Fondazione ha raccolto e fatto propri i valori fondanti espressi da suoi benefattori: una profonda vocazione alla **solidarietà**, alla **cura delle persone fragili** e all'**impegno a favore degli anziani** auto e non autosufficienti.
Nel tempo, tale missione è stata rafforzata dalla **partecipazione attiva della comunità locale** e dalla **collaborazione con le istituzioni pubbliche**, radicando la presenza della Fondazione nel tessuto sociale e culturale del territorio osimano.
La Fondazione si ispira a principi etici e culturali che affondano le radici nella **tradizione cattolica**, nella dottrina sociale della Chiesa e nei valori della dignità della persona, dell'accoglienza e del rispetto per la vita in ogni sua fase.

I valori che guidano l'azione della Fondazione sono:

- **Centralità e dignità della persona**, indipendentemente da età, condizioni di salute, status sociale o fragilità;
- **Solidarietà e responsabilità sociale**, come impegno morale verso le persone più vulnerabili;
- **Rispetto delle tradizioni locali** e del senso di appartenenza alla comunità di Osimo;
- **Inclusione, accoglienza e attenzione personalizzata**, affinché ogni ospite si senta riconosciuto e valorizzato;
- **Professionalità, umanità e prossimità nella cura**, attraverso l'ascolto, il dialogo e la relazione.

Oggi la Fondazione Recanatesi è un ente con personalità giuridica privata e senza finalità di lucro: eventuali avanzi di gestione vengono interamente reinvestiti nei **servizi**, nella **cura degli ambienti**, nella **formazione del personale** e nella **conservazione del patrimonio**.

La Fondazione opera nel pieno rispetto della normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento, per garantire **standard di qualità della vita** agli ospiti e per consolidare, nel tempo, la propria identità di **servizio di prossimità ispirato ai valori della carità cristiana**.

2.2 MISSIONE E VISIONE

La Fondazione Recanatesi è un ente **senza scopi di lucro** che si propone di garantire, attraverso la gestione e l'erogazione di servizi residenziali di tipo assistenziale e socio-sanitario, una **qualità di vita adeguata e dignitosa** a persone anziane in condizioni di auto e non autosufficienza.
L'azione della Fondazione è ispirata ai **valori della Chiesta Cattolica**, orientata al rispetto della persona nella sua unicità e alla promozione del benessere fisico, psicologico, relazionale e spirituale.

La missione della Fondazione è offrire un'accoglienza residenziale qualificata, capace di coniugare **cura**, **assistenza**, **protezione** e **valorizzazione delle risorse individuali**, promuovendo la dignità e la qualità della vita degli ospiti, anche attraverso un adeguato livello di assistenza alberghiera.

La visione della Fondazione si fonda sull'impegno a:

- Creare un **ambiente sereno, sicuro e familiare**, in cui ogni anziano possa sentirsi accolto, ascoltato e rispettato;
- Offrire **servizi personalizzati**, calibrati attraverso l'osservazione e la valutazione multidimensionale dei bisogni individuali;
- Favorire il **mantenimento delle capacità residue** e prevenire il deterioramento fisico e cognitivo;
- Promuovere il **coinvolgimento attivo dei familiari**, riconoscendo il loro ruolo nel percorso di cura e relazione;
- Collaborare con la **rete dei servizi territoriali**, pubblici e privati, per garantire una presa in carico integrata, globale e continuativa della persona.

La Fondazione Recanatesi intende essere **presidio di cura e di comunità**, in grado di rispondere con professionalità, umanità e attenzione spirituale alle esigenze delle persone più fragili.

2.3 Principi guida del servizio alla persona

Tutte le attività e gli interventi della Fondazione si basano sui seguenti principi:

- **Centralità della persona**: ogni ospite viene considerato nella sua globalità, con attenzione ai bisogni sanitari, assistenziali, psicologici, relazionali e spirituali;
- **Rispetto della dignità e dei diritti**: tutela della riservatezza, della libertà di scelta e del diritto all'informazione;
- **Uguaglianza ed equità**: accesso ai servizi senza discriminazioni di genere, etnia, religione, cultura o condizioni personali;
- **Qualità e personalizzazione**: progettazione di percorsi assistenziali individualizzati, adeguati alle specifiche necessità di ciascun ospite;
- **Sicurezza e protezione**: garanzia di ambienti sicuri, controllati e adeguati alla fragilità degli ospiti;
- **Partecipazione e trasparenza**: coinvolgimento degli utenti e delle famiglie nella vita comunitaria e nei processi decisionali;
- **Sviluppo delle competenze professionali**: formazione continua degli operatori e valorizzazione del lavoro d'équipe;
- **Integrazione con il territorio**: collaborazione con i servizi socio-sanitari, gli enti locali e le realtà associative.

2.4 Assetto Autorizzativo e Accreditamento

La Fondazione Recanatesi è autorizzata dalla Regione Marche per l'esercizio delle attività di **Residenza Protetta (RP)** per anziani non autosufficienti e **Casa di Riposo (CR)** per anziani autosufficienti, in conformità alla **Legge Regionale n.21 del 30/09/2016**.
La Fondazione è inoltre in possesso di regolare Accreditamento Regionale per **60 posti letto di RP**, che certifica il rispetto di standard di qualità organizzazione, personale e gestione.
L'autorizzazione e l'accreditamento vengono verificati e rinnovati periodicamente secondo i processi istituzionali previsti.

Unità d'offerta	Piano	Posti letto autorizzati	Posti letto convenzionati con il SSR	Posti letto NON convenzionati
Residenza Protetta	Terra e Primo	101	60	41
Casa di Riposo	Secondo	11		11

3 DESTINATARI DEL SERVIZIO

3.1 FASCE D'ETÀ E TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE

La Fondazione Recanatesi accoglie, in regime residenziale, persone anziane di norma con età **pari o superiore a 65 anni**, che in base al loro grado di autosufficienza vengono accolti nei moduli di **RP** e **CR** della struttura, appartenenti a due principali categorie:

- **Persone non autosufficienti**, in condizione di **parziale o totale perdita dell'autonomia** a seguito di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate e non evolute, tali da rendere inadeguata o impossibile la permanenza al domicilio. Si tratta di ospiti che necessitano di **assistenza quotidiana nelle attività di base (ADL)** quali igiene personale, alimentazione, mobilizzazione e che richiedono **interventi abilitanti di mantenimento**, finalizzati non al recupero ma alla **prevenzione di aggravamenti funzionali**. Sono incluse in questa categoria anche persone con **decadimento cognitivo lieve o moderato**.
  Tali utenti vengono accolti nei moduli di **Residenza Protetta,** collocati ai **piani terra** e **primo** della struttura.

- **Persone autosufficienti**, che, pur non presentando compromissioni funzionali rilevanti, si trovano in una condizione di **fragilità personale, sociale o abitativa** tale da rendere opportuna la permanenza in un contesto protetto o collettivo.
  Questi ospiti trovano accoglienza nel modulo di **Casa di Riposo**, al **piano secondo** dell'edificio, dove viene garantito un ambiente sicuro, relazionale e attento ai bisogni emergenti.

In casi particolari e in presenza di specifica valutazione, possono essere accolte **persone con età inferiore ai 65 anni**, se in condizioni di **grave disabilità stabilizzata** e con **bisogni assistenziali assimilabili a quelle degli anziani non autosufficienti** e comunque con **valutazione positiva da parte dell'UVI**.

3.2 CRITERI DI APPROPRIATEZZA DEGLI INSERIMENTI

L'inserimento nella struttura avviene nel rispetto dei seguenti criteri di appropriatezza:

- **Presenza di bisogni assistenziali, sanitari e sociali** che richiedono un ambiente protetto e un'assistenza organizzata nelle 24 ore;
- **Inadeguatezza o impossibilità** oggettiva della permanenza al domicilio, anche con il supporto dei servizi territoriali domiciliari;
- **Compatibilità delle condizioni psico-fisiche** e comportamentali dell'ospite con la vita comunitaria della struttura;
- **Valutazione positiva** da parte dell'Unità Valutativa Integrata (UVI) del Distretto Sanitario competente in base alla residenza dell'anziano, nonché sull'analisi della documentazione sanitaria, sociale e familiare e su eventuali colloqui o incontri preliminari.

L'obiettivo è **garantire inserimenti coerenti e sostenibili**, che rispettino l'equilibrio del contesto comunitario, l'appropriatezza degli interventi e il benessere collettivo.

4 LA STRUTTURA E GLI AMBIENTI DI VITA

La Fondazione Recanatesi ha sede in via Flaminia II n.68, Osimo (AN), in un edificio composto da diverse unità edilizie, edificate in tempi differenti, progettato per offrire un contesto accogliente, sicuro e funzionale alla cura e all'assistenza di persone anziane.

4.1 CARATTERISTICHE GENERALI DELL'EDIFICIO

La struttura si articola in due principali corpi fabbrica:

1) Residenza Azalea.

È la parte più **recente** del complesso, inaugurata nel 2010, si sviluppa su tre piani fuori terra (piano terra, primo e secondo piano) e un piano seminterrato. È costituta da due edifici distinti:

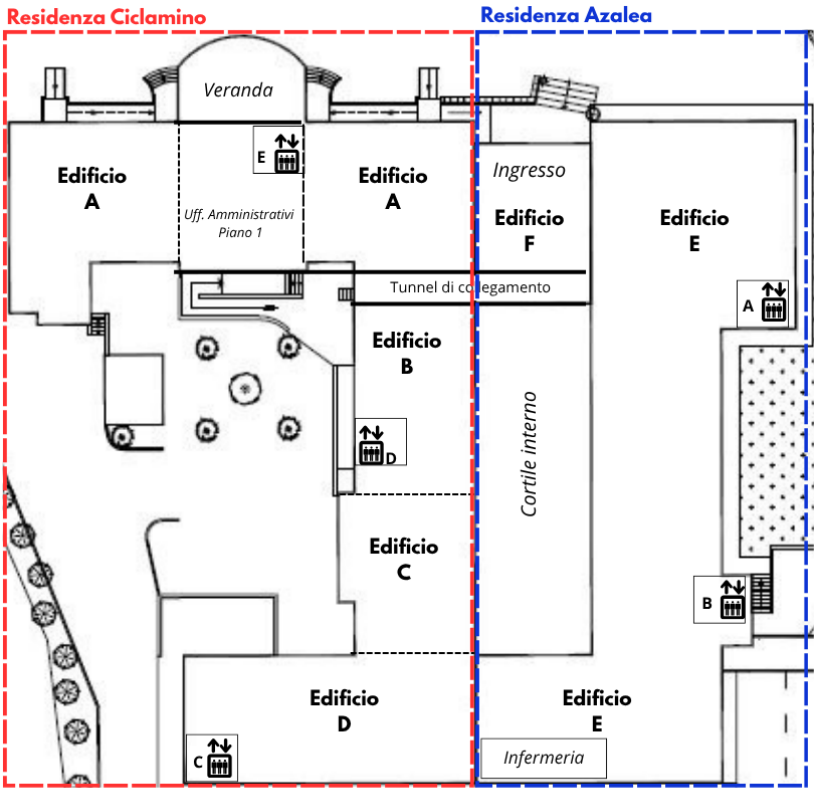
- **Edificio F**
  Costituisce la hall d'ingresso della struttura, realizzata nel 2010 per armonizzare e collegare funzionalmente le diverse sezioni dell'edificio. Ospita la portineria e gli uffici amministrativi, in particolare l'Ufficio Accoglienza dedicato alla gestione delle domande di ospitalità e delle pratiche amministrative.
- **Edificio E**
  - *Piano terra*: camere di degenza per gli ospiti della Residenza Protetta, guardiola infermieristica, ambulatorio medico, guardiola OSS; sala polivalente con cappella, soggiorno "Ametista"
  - *Piano primo*: camere di degenza per gli ospiti della Residenza Protetta, guardiola OSS, locale parrucchieria/podologo, sala "Colonne".
  - *Piano secondo*: camere di degenza per gli ospiti della Casa di Riposo e un soggiorno.

2) Residenza Ciclamino

È la parte **storica** della struttura, costituita da quattro edifici edificati in anni diversi:

- **Edificio A**
  Realizzato attorno agli anni 40/50 è costituito dall'antica villa dei soci fondatori, ampliata successivamente con due ali e una veranda lato strada che affaccia sul giardino. La struttura si sviluppa su 2 piani fuori terra (piano terra e primo) e un piano seminterrato destinato ad ospitare i locali tecnici e i magazzini.
  - *Piano terra*: cucina, sale da pranzo, soggiorni, ufficio delle attività psico-educative.
  - *Piano primo*: uffici amministrativi, direzione, presidenza e sala riunioni.
- **Edificio B**
  Realizzato attorno agli anni '60, è stato costruito in adiacenza all'ala destra dell'edificio A.
  - *Piani terra e primo*: camere di degenza degli ospiti della Residenza Protetta.
- **Edificio C**
  Costruito nel 1968, si trova in continuità con l'edificio B.
  - *Piano terra e primo*: camere di degenza degli ospiti della Residenza Protetta.
- **Edificio D**
  Completato nel 1992, si sviluppa su due piani fuori terra e un piano seminterrato.
  - *Seminterrato*: locali tecnici, lavanderia, spogliatoi del personale
  - *Piano terra e primo*: camere di degenza per gli ospiti della Residenza Protetta.

Tutti i locali della Fondazione sono conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza, prevenzione incendi e superamento delle barriere architettoniche, garantendo ambienti sicuri, accessibili e idonei all'assistenza degli ospiti.



4.2 CAMERE E SPAZI PERSONALI

Le camere, doppie o singole, sono arredate in modo semplice ma confortevole e dotate di:

- letto regolabile
- comodino, armadio, tavolino e sedia personale
- campanello di chiamata
- servizi igienici dedicati o in comune
- presa TV e collegamento Wifi

Gli ospiti possono personalizzare il proprio spazio con oggetti personali (es: fotografie, quadri, ecc.) per favorire un senso di familiarità e continuità con la propria vita.

Composizione delle Residenze

Piano \ Residenza		Residenza Azalea	Residenza Ciclamino	Posti letto per piano
Piano Terra	Per Ospiti non autosufficienti	Camere doppie: 6	Camere doppie: 14	**42 pl**
			Camere singole: 2	
Piano 1	Per Ospiti non autosufficienti	Camere doppie: 14	Camere doppie: 13	**59 pl**
		Camere singole: 2	Camere singole: 3	
Piano 2	Per Ospiti autosufficienti	Camere doppie: 4		**11 pl**
		Camere singole: 3		

4.3 SPAZI COMUNI E VITA COMUNITARIA

La struttura dispone di numerosi **ambienti comuni**, pensati per favorire la socializzazione, la partecipazione e il benessere degli ospiti:

- soggiorni di nucleo
- sale da pranzo attrezzate su ogni piano
- palestra fisioterapica
- sala per attività ricreative e animative, psico-educazionali
- spazi per laboratori occupazionali e stimolazione cognitiva
- cappella per la preghiera e la celebrazione eucaristica.

Tutti gli ambienti sono **luminosi, climatizzati e accessibili**, con arredi ergonomici e colori rilassanti, per favorire l'orientamento spaziale e ridurre il senso di spaesamento.

4.4 AREE ESTERNE

All'esterno, la Fondazione è dotata di **giardini e aree verdi**, fruibili dagli ospiti accompagnati o in autonomia, compatibilmente con il loro stato di salute. Tali spazi sono utilizzati anche per attività all'aria aperta, momenti di incontro con i familiari e iniziative di animazione stagionale.

4.5 AMBIENTI RISERVATI E FUNZIONALI

Completano la struttura:

- l'infermeria e l'ambulatorio medico
- la camera ardente interna per il commiato
- il locale parrucchieria
- la reception, gli uffici amministrativi e la direzione
- locali di servizio, magazzini, lavanderia, la cucina e spazi riservati al personale.

5 FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

5.1 FINALITÀ GENERALI E SPECIFICHE

La Fondazione Recanatesi di Osimo, attraverso il proprio servizio residenziale, si propone di tutelare la dignità, la salute e la qualità della vita delle persone anziane non autosufficienti, offrendo un ambiente protetto e adeguato ai bisogni individuali, con particolare attenzione agli aspetti relazionali, sanitari e assistenziali.

Finalità Generali

- Garantire la protezione, l'assistenza e la cura di persone anziane non autosufficienti in un contesto residenziale sicuro e accogliente;
- Assicurare un ambiente di vita che favorisca il mantenimento delle capacità residue, la prevenzione del deterioramento funzionale e il benessere psicologico della persona;
- Promuovere la centralità dell'anziano, il rispetto dei suoi diritti e della sua individualità;
- Sostenere le famiglie nel percorso assistenziale, favorendo il loro coinvolgimento attivo e il mantenimento dei legami affettivi;
- Collaborare con la rete dei servizi territoriali per garantire una presa in carico integrata e appropriata.

Finalità Specifiche

- Erogare prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative personalizzate in base alle condizioni e ai bisogni di ciascun ospite;
- Offrire supporto nella gestione delle attività della vita quotidiana (alimentazione, igiene, mobilizzazione, terapia);
- Garantire interventi specifici per la prevenzione delle complicanze legate all'età e alle patologie croniche;
- Sviluppare attività educative, ricreative e relazionali per il mantenimento delle capacità cognitive, affettive e sociali;
- Promuovere un clima relazionale positivo, favorendo la socializzazione tra gli ospiti e il rispetto reciproco.

5.2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI

La Fondazione Recanatesi fornisce un servizio residenziale per anziani auto e non autosufficienti strutturato per garantire i seguenti servizi:

5.2.1 Il Servizio Socio-Sanitario

L'assistenza socio-sanitaria è svolta da personale in possesso di Attesto di Operatore Socio Sanitario (OSS). La presenza in struttura è garantita nell'arco delle 24 ore, 7 giorni su 7.

Gli OSS suppliscono alla perdita di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali come la vestizione, l'igiene, la mobilizzazione, la gestione dell'incontinenza, l'accompagnamento nella deambulazione, l'aiuto nell'alimentazione ed idratazione.
A queste figure è affidata la tutela e la cura dell'Ospite; per questo si è orientati ad evitare il più possibile il turn over del personale (anche interno ai nuclei).

Le attività degli OSS sono coordinate da un Referente di piano che ha la funzione di supervisionare le attività assistenziali, mantenere i rapporti con i familiari per quanto riguarda la routine quotidiana dell'anziano (es: corredo; gestione effetti personali; ecc.) e le altre figure professionali dell'équipe.

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

- *Servizio di igiene e cura della persona*: prevede igiene quotidiana delle varie parti del corpo; l'effettuazione di un bagno assistito periodico (almeno ogni 10 giorni) tramite utilizzo di barella doccia o comoda, in base al grado di autonomia dell'ospite; la vestizione con abbigliamento idoneo rispettando, per quanto possibile, le preferenze del residente.

- *Mobilizzazione*: in collaborazione con la fisioterapista viene personalizzata in base al grado di autonomia, anche con l'impiego di ausili. Viene inoltre garantita un'adeguata mobilizzazione a letto a definiti intervalli di tempo al fine di prevenire la sindrome da immobilizzazione (lesioni da decubito, problemi polmonari, contratture agli arti, ecc.).

- *Gestione dell'incontinenza*: prevede il controllo e il cambio dei presidi per l'incontinenza, il mantenimento, per quanto possibile, dell'autonomia funzionale attraverso l'accompagnamento in bagno, la rilevazione e la registrazione quotidiana della funzione intestinale e urinaria.

- *Assistenza nell'alimentazione e idratazione*: gli operatori provvedono ad assicurare l'idratazione e l'alimentazione in modo personalizzato nell'arco della giornata, monitorando i quantitativi assunti e durante i pasti prestando assistenza agli anziani con minore autonomia, favorendo il mantenimento delle capacità residue.

- *Assistenza notturna*: assicura la sorveglianza e la tutela dei residenti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze in base ai livelli di criticità e non autosufficienza. Durante la notte sono garantiti cambi di postura ed eventuali sostituzioni dei presidi per l'incontinenza.

5.2.2 Il Servizio di Animazione

L'attività di animazione rappresenta un elemento fondamentale per il benessere psicofisico degli Ospiti e per la promozione della socializzazione. Attraverso un programma strutturato ma flessibile, La Fondazione si propone di stimolare le capacità cognitive, motorie e relazionali degli Ospiti, favorendo – ove possibile – il mantenimento delle autonomie residue e contribuendo al miglioramento della qualità della vita.

L'attività di animazione si svolge secondo un calendario settimanale che prevede:

- Attività specifiche, come laboratori cognitivi, lettura di quotidiani, esercizi di memoria, stimolazione sensoriale e attività manuali;
- Attività generiche, come giochi di società, tombola, carte, visione di film;
- Attività motorie e spirituali;
- Iniziative speciali, compleanni, feste, incontri intergenerazionali, uscite organizzate e feste con i familiari.

L'animazione viene svolta dal personale assistenziale, con il supporto di associazioni di volontariato, cittadini e familiari che desiderano contribuire, arricchendo l'offerta e rafforzando il legame con la comunità esterna. Le attività si tengono quotidianamente, indicativamente nella fascia oraria 10:00 – 12:00 al mattino e 16:30 – 18:00 nel pomeriggio. Per particolari esigenze organizzative potrebbe verificarsi la necessità di sospendere temporaneamente o in parte, per dare sempre priorità alle attività di assistenza diretta.
Le attività si svolgono in spazi adeguati: nel salone polivalente per le attività di gruppo, nei soggiorni ai piani per i piccoli gruppi e – durante la bella stagione – anche all'aperto.

La partecipazione alle attività è volontaria e incentivata con il coinvolgimento attivo degli Ospiti, nel rispetto delle loro condizioni psicofisiche. Le attività vengono adattate, se necessario, per garantire l'accessibilità a tutti. Il personale osserva e valuta regolarmente il gradimento e l'efficacia delle iniziative proposte, apportando modifiche al programma in base ai bisogni emergenti. Il calendario delle attività è esposto nella bacheca della portineria.

5.2.3 Il Servizio di Sostegno Psicologico

Il servizio di sostegno psicologico è garantito dalla presenza di una psicologa, con l'obiettivo di promuovere il benessere emotivo e relazionale dell'Ospite e supportare il percorso di adattamento alla vita comunitaria.
La psicologa collabora attivamente con il servizio di animazione e conduce settimanalmente **laboratori in gruppi ristretti** rivolti a Ospiti con diverso grado di deterioramento cognitivo (lieve o moderato-grave), per garantire ambienti relazionali adeguati e stimolanti.

Il suo intervento comprende inoltre:

- Accoglienza e colloquio con i nuovi Ospiti in ingresso;
- Valutazione dello stato cognitivo ed emotivo con scale standardizzate;
- Partecipazione all'équipe multidisciplinare e alla stesura del PAI, integrando la componente psicologica nell'approccio assistenziale;
- Formazione, supervisione emotiva del personale e supporto nei casi di elevato carico emotivo;
- Coordinamento delle attività di animazione.

La psicologa è inoltre disponibile, **su appuntamento e con servizio extra-retta**, per colloqui individuali con i familiari che desiderano affrontare con consapevolezza i disagi comportamentali del proprio caro o che vivono con difficoltà il percorso di istituzionalizzazione. Il supporto può facilitare la comprensione dei bisogni degli Ospiti e orientare a un approccio relazionale più efficace.

Su richiesta dei familiari, possono essere attivati **interventi psicologici personalizzati** per Ospiti con deterioramento cognitivo moderato-grave, le cui condizioni non consentono la partecipazione alle attività comuni in modo attivo. Tali interventi, per la loro natura specialistica e personalizzata, **non rientrano nella retta di ospitalità.**

5.2.4 Il Servizio Infermieristico

L'assistenza infermieristica è garantita da personale esterno qualificato. Il personale infermieristico è presente in struttura secondo turni di lavoro che coprono la fascia oraria diurna (07:00 – 21:00). Durante le ore notturne, in caso di necessità, viene attivato il servizio di emergenza territoriale 112.
Il personale infermieristico opera in stretta sinergia con i medici di medicina generale per la gestione delle attività sanitarie, con gli operatori sociosanitari per gli aspetti assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe multidisciplinare.

Le attività garantite dal servizio infermieristico comprendono:

- Osservazione e valutazione dei bisogni dell'Ospite, in un'ottica orientata sia alla cura che alla prevenzione;
- Supervisione delle attività assistenziali svolte nei nuclei;
- Somministrazione della terapia farmacologica prescritta;
- Monitoraggio e rilevazione dei parametri vitali;
- Esecuzione di medicazioni;
- Assistenza diretta agli Ospiti con condizioni cliniche complesse o critiche;
- Compilazione della documentazione sanitaria di competenza;
- Partecipazione alla stesura del PAI;
- Comunicazione e raccordo con il medico, i componenti dell'équipe e i familiari degli Ospiti.

Le attività infermieristiche sono coordinate da un Referente Infermieristico, che garantisce la continuità organizzativa del servizio e mantiene i rapporti con le altre figure professionali e con i familiari.

5.2.5 L'Assistenza Medica

La Residenza Protetta è equiparata al domicilio dell'Ospite: pertanto, per quanto riguarda l'assistenza primaria, si applicano le stesse norme previste per l'assistenza domiciliare dei cittadini.
Ogni Ospite conserva il proprio **Medico di Medicina Generale (MMG)**, che mantiene la **responsabilità clinica** e assicura la **continuità terapeutica**. Il MMG è tenuto a garantire visite e interventi anche non programmati, come in caso di urgenza, con le stesse modalità previste a domicilio dal vigente Accordo Collettivo Nazionale per la Medicina Generale e relativi Accordi Integrativi Regionali.

Spetta inoltre al Medico di Medicina Generale:

- partecipare agli incontri multidisciplinari per la valutazione dell'Ospite e per la verifica del PAI;
- aggiornare la documentazione clinica dell'Ospite;
- collaborare alle attività di informazione e formazione rivolte al personale interno e ai familiari;
- garantire un adeguato scambio informativo con gli operatori sanitari della struttura;
- disporre, se necessario, il ricovero ospedaliero dell'Ospite.

Gli Ospiti della Residenza hanno inoltre il diritto, come tutti i cittadini assistiti al proprio domicilio, alle **prestazioni di assistenza protesica** previste dalla normativa vigente.

L'assistenza farmaceutica è erogata in conformità alle disposizioni di legge, con esclusione dei farmaci di fascia "C" e "C bis". La fornitura avviene secondo le modalità definite dal prontuario ospedale-territorio adottato dall'Area Vasta di riferimento. La Fondazione provvede all'approvvigionamento dei farmaci prescritti per ciascun Ospite. In aggiunta ai farmaci, vengono garantiti anche i presidi sanitari essenziali, quali pannoloni, garze, cateteri, ecc.

In caso di necessità di **visite specialistiche esterne**, il Referente infermieristico organizza il trasporto dell'Ospite, previa informazione al familiare di riferimento. Nel caso in cui il trasporto non venga concesso dal SSN, l'onere economico resta a carico dell'Ospite.

5.2.6 Il Servizio Fisioterapico

Il servizio è garantito dalla presenza di una fisioterapista, incaricata di promuovere e mantenere la migliore autonomia possibile degli Ospiti, nel rispetto delle loro condizioni fisiche e dei bisogni individuali.

Servizio fisioterapico di base (incluso nella retta)
Il servizio di base è compreso nella retta di degenza e viene svolto nei limiti delle ore settimanali previste dal contratto del professionista, di norma nelle ore mattutine nei giorni feriali dal lunedì al sabato.
Le attività comprese nel servizio di base includono:

1) **Valutazione funzionale dell'Ospite:**
   - All'ingresso e su base periodica o a fronte di variazioni delle condizioni cliniche.
   - Partecipazione al PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).
2) **Trattamenti fisioterapici essenziali**
   - Interventi mirati al mantenimento delle capacità residue (non riabilitazione intensiva).
   - Attività di mobilizzazione passiva/attiva, prevenzione dei decubiti, prevenzione delle cadute.
   - Programmi individuali o piccoli gruppi per esercizi posturali, di deambulazione o di mobilità articolare.
   - Priorità agli ospiti con maggiore compromissione motoria o a rischio clinico.
3) **Formazione e supporto al personale OSS/Infermieristico**
   - Addestramento "on the job" sulla movimentazione sicura degli ospiti.
   - Verifica delle modalità corrette di utilizzo di ausili e posizionamenti.
4) **Gestione degli ausili**
   - Valutazione dei bisogni di ausili (carrozzine, deambulatori, cuscini antidecubito).
   - Addestramento all'uso degli ausili da parte dell'ospite o del personale.

- Monitoraggio dell'efficacia.

Gli interventi sono eseguiti in palestra o, se necessario, in camera, e sono erogati secondo un piano settimanale che garantisce la continuità e l'equità del servizio, tenendo conto delle priorità clinico-assistenziali.

Trattamenti fisioterapici aggiunti (a pagamento)
Su richiesta dell'Ospite o del familiare di riferimento, è possibile accedere a trattamenti riabilitativi specifici post-operatori o post-evento acuto o rieducazione funzionale intensiva. Tali prestazioni, se richieste, possono essere fornite a pagamento secondo il tariffario interno della struttura, previo accordo.

Comunicazione con i familiari
Il fisioterapista è a disposizione dei familiari, previo appuntamento, per fornire informazioni sull'andamento del programma motorio, gli obiettivi degli interventi, le modalità di utilizzo degli ausili prescritti e l'eventuale necessità di trattamenti aggiuntivi.

5.2.7 Il Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato a una ditta esterna specializzata e gestito da personale qualificato, con l'obiettivo di garantire un'alimentazione sana, equilibrata e adeguata ai bisogni specifici delle persone anziane. I pasti vengono preparati all'interno della cucina della struttura, nel pieno rispetto delle normative igienico – sanitarie e secondo i principi del sistema HACCP.

Principi guida del servizio:
- Utilizzo di materie prime di qualità, selezionate con attenzione;
- Rispetto della stagionalità e genuinità degli alimenti;
- Proposta di menù vari e bilanciati;
- Predisposizione di diete personalizzate, su prescrizione medica;
- Attenzione alle esigenze nutrizionali tipiche della terza età, con preparazioni facilmente digeribili e masticabili.

I menù variano su base stagionale e seguono una ciclicità di 4 settimane. Comprendono piatti della cucina tradizionale locale e nazionale, con cotture e preparazioni adatte alle esigenze e ai gusti degli Ospiti.
Gli alimenti proposti sono semplici e facilmente digeribili, in considerazione delle difficoltà di masticazione e di una diminuita funzionalità digestiva dell'Ospite, ma allo stesso tempo vari ed appetitosi, per garantire comunque una dieta equilibrata e completa nei principi nutritivi. È sempre prevista la possibilità di scegliere alternative al pasto del giorno, sia per il primo che per il secondo piatto. Il menù settimanale è esposto in bacheca all'ingresso della struttura. Una volta al mese, in occasione dei compleanni degli Ospiti, viene proposto un menù speciale per celebrare in modo condiviso e festoso.

Esempio di menù giornaliero:

	Pranzo	Cena
Primo	Lasagne al ragù	Minestra vegetale
Alternative	Pasta in bianco/al pomodoro/Minestra vegetale	
Secondo	Pollo arrosto	Caciotta
Alternative	Formaggi/Carne bollita	
Contorno	Patate arrosto	Melanzane grigliate
Alternative	Insalata/Purè di patate	
Bevande	Acqua, vino, caffè d'orzo	
Frutta/Dolce	Frutta di stagione/Dolce*	

*Il dolce viene servito solo la domenica a pranzo, oppure, durante la settimana in occasione dei compleanni degli Ospiti.

- Colazione: latte, yogurt, caffè d'orzo, thè, fette biscottate e marmellata, biscotti secchi.
- Merenda: bibite fresche o calde in base alla stagione, frutta fresca o mousse e yogurt.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo al piano terra o ai piani, in base alle esigenze. In caso di necessità cliniche e organizzative, il pasto viene servito direttamente in camera.

Orari di distribuzione dei pasti:
- Colazione: dalle ore 8:00
- Pranzo: dalle ore 12:00
- Merenda: dalle ore 15:00
- Cena: dalle ore 18:00

Pasti personalizzati:
Per Ospiti con esigenze nutrizionali particolari (es: disfagia, difficoltà di masticazione o deglutizione), vengono erogati pasti personalizzati sulla base di indicazioni mediche. Questi possono includere pietanze frullate, omogeneizzate o macinate. In presenza di malnutrizione o di specifiche carenze, possono essere somministrati integratori ad alto contenuto proteico e vitaminico, previa visita medico-specialistica.

Pranzo con i familiari
Per favorire la continuità dei legami familiari, l'Ospite può invitare persone care a condividere il pranzo in occasione di compleanni, festività o su richiesta.
- Numero massimo: per ragioni organizzative e logistiche legate agli spazi disponibili, il numero massimo di utenti che possono pranzare in struttura è limitato a 15 persone totali, inclusi gli Ospiti. Pertanto, le prenotazioni saranno accettate fino al raggiungimento di tale numero e nella misura massima di 2 familiari per ospite. Eventuali richieste aggiuntive verranno valutate dalla Direzione caso per caso.

- Prenotazione: tramite e-mail dal lunedì al venerdì all'indirizzo info@fondazionerecanatesi.it, fino a esaurimento disponibilità.

- Costo: il servizio non è compreso nella retta ordinaria; il costo del pasto sarà addebitato all'Ospite tramite fattura.

- Festività: in occasione di festività particolari (es: Natale, Capodanno, Pasqua, ecc.) il menù sarà speciale e il costo aggiornato di conseguenza.

Introduzione di alimenti dall'esterno
Per garantire la sicurezza degli Ospiti e il rispetto delle normative igienico – sanitarie, l'introduzione di alimenti dall'esterno è soggetta a precise regole.
In particolare, le normative in materia di igiene alimentare (HACCP) impongono criteri rigorosi per la gestione e la somministrazione degli alimenti all'interno di strutture sanitarie e socio-assistenziali. È quindi essenziale che ogni alimento introdotto in struttura sia sicuro, tracciabile e compatibile con lo stato di salute e la dieta dell'Ospite.

Gli alimenti potranno essere accettati solo se:
- integri e sigillati;
- non manipolati né aperti;
- dotati di etichettatura completa e leggibile (data di scadenza, ingredienti, allergeni);
- non richiedano conservazione a temperatura controllata o preparazioni complesse;
- siano idonei alla dieta dell'Ospite, previo consenso del personale sanitario.

- Accompagnati da scontrino di acquisto, in particolare nel caso di prodotti da forno (es: torte, dolci secchi) per garantirne la tracciabilità.

Norme per familiari che desiderano portare alimenti agli Ospiti

Alimenti consentiti (a titolo esemplificativo):
- Prodotti confezionati industrialmente con etichettatura chiara, data di scadenza e indicazioni sugli allergeni (es: biscotti secchi, merendine confezionate, succhi di frutta in brik, yogurt sigillati).
- Alimenti dietetici o specifici per esigenze mediche, ma solo previa autorizzazione del medico curante o del personale infermieristico (es: integratori alimentari, alimenti aproteici, senza glutine).
- Bevande sigillate non alcoliche.

Alimenti vietati (a titolo esemplificativo):
- Prodotti facilmente deperibili o ad alto rischio di contaminazione (es: frutta, verdura, pesce, carne, latticini freschi).
- Alimenti preparati in ambito domestico o da rosticcerie (cibi cotti non tracciabili).
- Dolci con creme fresche, panna o farciture che richiedono refrigerazione costante.
- Alimenti con alto rischio microbiologico come insaccati freschi, prodotti a base di pesce crudo.

Il personale della struttura è autorizzato a valutare caso per caso la compatibilità degli alimenti introdotti e, qualora non fossero conformi alle indicazioni sopra riportate, a non consentirne l'ingresso.

5.2.8 Servizio di igiene ambientale e sanificazione

Il servizio di igiene e pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti è appaltato ad una ditta esterna. La sanificazione di tutti gli ambienti è eseguita secondo istruzioni specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone e dell'ambiente.
Le pulizie ordinarie vengono svolte prevalentemente al mattino; gli orari e l'organizzazione del servizio tengono conto della presenza e delle esigenze dei residenti; nelle ore di riposo vengono svolte le pulizie nei locali comuni, mentre la pulizia delle stanze avviene quando le persone sono alzate. La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente e nei locali più utilizzati ripetuta anche di pomeriggio.
Le pulizie straordinarie hanno cadenza mensile, trimestrale, semestrale o annuale a seconda del tipo di intervento, come previsto dal capitolato d'appalto.
La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenza predefinita e al bisogno.

5.2.9 Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria ed i capi personali degli ospiti è gestito internamente dalla struttura. È invece esternalizzato il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, asciugamani viso e corpo).
La lavanderia interna si occupa dello smistamento, lavaggio e distribuzione della biancheria, nonché di piccoli interventi di manutenzione sui capi personali, come previsto nella retta di degenza.

All'ingresso in struttura, i familiari dell'Ospite sono tenuti a contrassegnare tutti i capi di abbigliamento con un codice fornito dalla Fondazione. Su richiesta, è possibile usufruire – a pagamento – del servizio di etichettatura fornito dal personale della lavanderia. In tal caso i capi devono essere consegnati almeno **3 giorni prima** della data concordata per l'ingresso, per consentire una corretta preparazione del corredo personale ed evitare smarrimenti.

Durante la permanenza in struttura, qualora il referente OSS del nucleo rilevi la necessità di sostituire o integrare gli indumenti dell'Ospite, il familiare sarà informato e dovrà consegnare i nuovi capi **numerati con il codice assegnato** dalla referente del servizio lavanderia. Se i capi non sono etichettati, dovranno essere consegnati alla responsabile della lavanderia per la numerazione, con addebito del relativo costo.
I familiari sono invitati a coordinarsi con il personale di riferimento per la fornitura del vestiario, evitando un'eccessiva quantità di indumenti che non può essere contenuta negli armadi in dotazione. Non è consentito introdurre ulteriori mobili nelle camere. In caso di accumulo eccessivo di vestiario o disordine nella stanza, il referente OSS è autorizzato a ritirare i capi in eccesso e a restituirli ai familiari.

La Fondazione declina ogni responsabilità per lo smarrimento di capi non contrassegnati o per eventuali danni derivanti dal lavaggio di indumenti non idonei alle caratteristiche tecniche comunicate dalla struttura all'atto dell'ingresso.
Per i capi particolarmente delicati, di valore o di rilevanza affettiva, si consiglia il lavaggio in proprio da parte dei familiari.

In caso di dimissione dell'Ospite, a qualsiasi titolo, i familiari sono tenuti a ritirare tutti gli effetti personali entro e non oltre **7 giorni** dalla data di uscita (inclusi i casi di decesso). Trascorso tale termine, la Fondazione si riserva la facoltà di procedere allo smaltimento del materiale non ritirato.

5.2.10 I Servizi Amministrativi

Gli Uffici Amministrativi garantiscono la gestione economico – finanziaria e tecnico – organizzativa della Fondazione, occupandosi in modo sistematico e coordinato della tenuta di tutta la documentazione anagrafica, amministrativa e sanitaria relativa agli Ospiti.

In particolare, **l'Ufficio Ospitalità** svolge un ruolo centrale nella gestione dei rapporti con l'utenza e nella cura gli aspetti amministrativi connessi al ricovero dell'Ospite in struttura.
Le principali attività di competenza dell'Ufficio Ospitalità includono:

- accoglienza dell'utenza e relazioni con il pubblico;
- gestione presenze ospiti, liste di attesa, organizzazione degli ingressi e delle dimissioni;
- predisposizione e gestione delle pratiche amministrative relative al ricovero (procedure d'ingresso, stipula del contratto di ospitalità, dimissioni);
- fatturazione attiva delle rette di degenza e delle spese anticipate in nome e per conto degli Ospiti;
- rendicontazioni flussi informativi e statistiche di competenza;
- attività di segretariato sociale, come:
    - tenuta e aggiornamento della documentazione anagrafica e sanitaria degli Ospiti;
    - gestione dei cambi di residenza;
    - rinnovo delle carte d'identità;
    - pratiche relative all'invalidità civile;
    - supporto orientativo per l'attivazione delle procedure di nomina dell'Amministratore di Sostegno;
    - rilascio di certificazioni.

Per gli orari di apertura e i recapiti degli Uffici, si invita a consultare l'Allegato 5 – Staff e Contatti della presente Carta dei Servizi.

5.2.11 Il Servizio di Portineria e Centralino

Il servizio di portineria e centralino è attivo **tutti i giorni** (festivi inclusi) **dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.**

Fra i compiti degli addetti al servizio di portineria segnaliamo:

- Fornire indicazioni di carattere generale circa i servizi della struttura e le pratiche di ricovero;
- Indicare ai familiari le figure di riferimento alle quali rivolgersi in caso di necessità per i diversi ambiti di competenza;
- Gestione della corrispondenza e delle visite agli ospiti da parte di familiari/visitatori;
- Fornire ai familiari indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della residenza;
- Sorveglianza e controllo degli accessi/uscite.

Si ricorda che è sempre opportuno farsi riconoscere presso il personale della Reception al momento di accesso e uscita dalla struttura.

5.2.12 Il Servizio di Manutenzione

La Fondazione Recanatesi, tramite proprio personale interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne, garantisce il servizio di manutenzione programmata e correttiva dell'immobile, delle aree esterne, degli impianti, degli arredi e delle attrezzature al fine di ridurre, controllare, prevenire i rischi e i pericoli e mantenere le condizioni di sicurezza per l'Ospite.
Gli interventi di manutenzione sono eseguiti con priorità e tempi variabili a seconda dell'urgenza, della rilevanza e del contenuto delle segnalazioni ricevute.

5.2.13 Il Servizio Podologico

Il servizio podologico è disponibile a pagamento su richiesta degli Ospiti o dei familiari. Viene svolto da un professionista qualificato, previo appuntamento, e comprende trattamenti di base per la cura e il benessere del piede, come la rimozione di callosità, il taglio corretto delle unghie e l'eventuale trattamento di patologie podaliche minori.

5.2.14 Il Parrucchiere

Il servizio di parrucchiera, a pagamento, è disponibile periodicamente presso uno spazio interno dedicato. Comprende trattamenti di base come taglio, piega e, su richiesta, colorazione. Il servizio è prenotabile dagli Ospiti tramite il referente OSS di piano.

5.3 APPROCCIO METODOLOGICO

La Fondazione Recanatesi adotta un **approccio integrato alla cura**, che considera la persona anziana nella sua **globalità**, non limitandosi agli aspetti sanitari o assistenziali, ma valorizzandone anche le **dimensioni relazionale, affettiva, cognitiva, educativa e spirituale**.

5.3.1 Centralità della persona

Ogni intervento parte dal riconoscimento della **dignità e unicità** della persona, con attenzione al suo vissuto, alle sue preferenze, abitudini e potenzialità residue. L'obiettivo non è solo assistere, ma **prendersi cura**, nel senso più pieno del termine.

5.3.2 Approccio pedagogico ed educativo

Nel contesto dell'anziano fragile, la pedagogia si traduce in:

- valorizzazione delle **competenze residue**, anche minime, per mantenere un ruolo attivo nella vita quotidiana;
- stimolazione alla partecipazione attraverso **attività individuali e collettive** (laboratori, giochi cognitivi, lettura, canto, cura del sé, ginnastica dolce);

- promozione dell'**autonomia possibile**, evitando logiche di sostituzione che potrebbero accelerare il decadimento funzionale o cognitivo;
- rispetto dei **tempi soggettivi**, evitando forzature e favorendo un clima relazionale empatico e paziente.

5.3.3 Approccio relazionale e di prossimità

Il rapporto con l'ospite è basato su:

- ascolto attivo, empatia e dialogo quotidiano;
- **continuità relazionale**, con riferimento a figure stabili;
- promozione di **relazioni significative**, anche con altri ospiti, familiari e operatori;
- attenzione ai **bisogni spirituali e valoriali**, nel rispetto delle convinzioni personali e religiose.

5.3.4 Approccio assistenziale e sanitario integrato (PAI)

L'intervento si fonda su un'organizzazione multidisciplinare, che include:

- **valutazione multidimensionale** all'ingresso e aggiornamento periodico;
- redazione e verifica del **PAI – Piano Assistenziale Individualizzato**, costruito e condiviso tra le figure professionali coinvolte;
- utilizzo di **scale validate** (es. Barthel, ADL, Tinetti, Norton, MMSE, Conley) per monitorare lo stato funzionale, motorio e cognitivo;
- coinvolgimento dell'ospite e dei familiari nel processo decisionale e nelle scelte assistenziali, ove possibile.

5.3.5 Metodo di lavoro dell'équipe

L'équipe si riunisce periodicamente per:

- condividere valutazioni e aggiornamenti sugli ospiti;
- garantire coerenza e integrazione tra gli interventi (sanitari, assistenziali, educativi, fisioterapici);
- promuovere il confronto interdisciplinare e la riflessione sul proprio operato, anche attraverso momenti di **supervisione**.

5.3.6 Finalità complessiva dell'approccio

L'approccio metodologico adottato mira a:

- **garantire qualità della vita**, anche nella fragilità;
- favorire la **relazione di aiuto**, come luogo di significato per l'ospite e per l'operatore;
- **prevenire l'isolamento, il disorientamento e il decadimento**;
- creare un contesto di **fiducia, sicurezza e riconoscimento reciproco**.

6 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

6.1 COMPOSIZIONE DELLA PIANTA ORGANICA

La Fondazione Recanatesi è organizzata secondo un organigramma e funzionigramma che definiscono in modo chiaro le funzioni, le responsabilità e le relazioni gerarchiche tra le diverse figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi assistenziali, sanitari, riabilitativi e alberghieri.
L'organizzazione della struttura si articola in **tre nuclei assistenziali** distribuiti su tre piani:

- **Nucleo Residenza Protetta – Piano Terra**
- **Nucleo Residenza Protetta – Piano Primo**
- **Nucleo Casa di Riposo – Piano Secondo**

Il **personale in servizio** comprende:

- figure gestionali e amministrative (Direttore, Impiegati amministrativi);
- figure di supporto tecnico-logistico (Addetti lavanderia, manutenzione, centralino);
- figure sanitarie e sociosanitarie (Infermieri, OSS, Fisioterapista, Psicologa);
- personale addetto all'animazione.

Il **servizio infermieristico** è garantito da personale **esternalizzato**, presente nei tre nuclei assistenziali.
Il **servizio socio-assistenziale (OSS)** è gestito con una doppia modalità:

- personale **interno** al primo piano (Residenza Protetta)
- personale **esternalizzato** nei nuclei del piano terra e del secondo piano.

In entrambi i casi, è assicurato il coordinamento delle attività attraverso referenti incaricati.

Complessivamente, la struttura si avvale di circa **33 operatori socio-sanitari, 8 infermieri, 1 fisioterapista, 1 psicologa,** oltre al personale amministrativo e tecnico-logistico. Tutti gli operatori sono in possesso dei **titoli professionali richiesti dalla normativa vigente** e partecipano regolarmente a corsi di **formazione e aggiornamento professionale.**

6.2 ORGANIGRAMMA

1. Organi di governo

- Consiglio di Amministrazione
  - Presidente

2. Direzione Generale

- Direttore

3. Nuclei Assistenziali

- **Nucleo 1 – Residenza Protetta (Piano Terra)**
  - Medici curanti: *esterni, MMG degli ospiti.*
  - Servizio Infermieristico: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
  - Servizio OSS: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
  - Fisioterapista: *interno*
  - Psicologa: *interna*
  - Animatori: *interni*

- **Nucleo 2 – Residenza Protetta (Piano Primo)**
  - Medici curanti: *esterni, MMG degli ospiti.*
  - Servizio Infermieristico: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
  - Servizio OSS: *interno*
  - Fisioterapista: *interno*
  - Psicologa: *interna*
  - Animatori: interni

- **Nucleo 3 – Casa di Riposo (Piano Secondo)**
  - Medici curanti: *esterni, MMG degli ospiti.*
  - Servizio Infermieristico: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
  - Servizio OSS: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
  - Fisioterapista: *interno*
  - Psicologa: *interna*
  - Animatori: *interni*
  - Medici curanti: *esterni, MMG degli ospiti*

4. Servizi Alberghieri
- Ristorazione: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
- Pulizie ambientali: *esternalizzato (Coordinato da referente azienda esterna)*
- Lavanderia: *interno (capi personali ospiti) esterno (biancheria da letto)*

5. Servizi di Supporto
- **Servizi Generali**
  - Manutenzione: *interno*
  - Portineria / Centralino: *interno*

- **Servizi Amministrativi**
  - Ufficio Accoglienza
  - Ufficio Personale
  - Ufficio Contabilità

L'organigramma della struttura, in formato grafico, è consultabile sul sito web della Fondazione.

6.3 FUNZIONIGRAMMA

- **Consiglio di Amministrazione**

Definisce gli indirizzi strategici della Fondazione, approva i bilanci, delibera su questioni patrimoniali e nomina il Direttore.

- **Presidente**

Rappresenta legalmente la Fondazione verso terzi e in sede giudiziaria. Convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, sovrintende al buon funzionamento dell'ente.

- **Direttore**

È il Responsabile di Struttura ai sensi della L.R. 21/2016. Coordina la programmazione, predisposizione, monitoraggio e verifica dei piani di sviluppo e miglioramento dei servizi, nel rispetto delle linee guida del Consiglio di Amministrazione e dei requisiti normativi per l'esercizio e l'accreditamento.

- **Coordinatore azienda esterna**

Supervisiona il personale socio-sanitario e infermieristico impiegato nei servizi esternalizzati, garantendo il rispetto delle prestazioni previste dal contratto d'appalto e degli standard qualitativi concordati. Mantiene un costante rapporto operativo con la Direzione della struttura, favorendo il coordinamento e l'efficace integrazione delle attività.

- **Referente infermieristico**

Collabora con i Medici degli Ospiti per assicurare un'assistenza sanitaria coordinata e appropriata. Organizza e supervisiona l'attività degli infermieri nei tre nuclei assistenziali, garantendo la continuità dell'assistenza e la corretta gestione dei farmaci. Partecipa all'elaborazione e aggiornamento dei PAI.

- **Infermieri**

Erogano prestazioni di assistenza infermieristica agli ospiti e supervisionano il personale socio-sanitario nell'esecuzione delle attività assistenziali. Le loro competenze sono definite dal D.M. 14/09/1994 n. 739 e dal contratto individuale di lavoro.

- **Medici curanti**

Responsabili del quadro clinico degli ospiti. Si occupano della diagnosi e cura degli assistiti attraverso l'intero percorso diagnostico-terapeutico.

- **Fisioterapista**

Esegue la valutazione funzionale degli ospiti all'ingresso, partecipa all'elaborazione dei PAI, collabora con il team sanitario per il recupero e mantenimento delle capacità motorie degli ospiti, si occupa della gestione degli ausili proteici degli ospiti. Partecipa all'elaborazione e aggiornamento dei PAI.

- **Psicologa**

Coordina le attività di animazione in sinergia con gli animatori e il personale di volontariato. Esegue valutazioni e colloqui clinici, partecipa all'elaborazione e aggiornamento dei PAI, fornisce supporto psicologico a ospiti, familiari e personale.

- **Animatore**

Esegue attività ludico-ricreative, sociali e culturali finalizzate al benessere psico-sociale degli ospiti e alla promozione dell'integrazione e della qualità della vita nella struttura.

- **Referente OSS**

Coordina gli operatori socio-sanitari assegnati al proprio nucleo; garantisce la corretta esecuzione delle attività assistenziali e il passaggio efficace delle consegne; si interfaccia con la Direzione per segnalazioni e aggiornamenti. Partecipa all'elaborazione e aggiornamento dei PAI.

- **Operatore Socio-Sanitario (OSS)**

Svolge le attività previste dal profilo professionale, supportando l'ospite nelle attività quotidiane di igiene, alimentazione, mobilizzazione e socializzazione, in collaborazione con il personale sanitario.

- **Ufficio Accoglienza**

Gestisce la segreteria degli ospiti, la fatturazione attiva e le pratiche amministrative legate all'ingresso, alla permanenza e alla dimissione degli ospiti.

- **Addetti lavanderia**

Si occupano del lavaggio, asciugatura, numerazione e smistamento dei capi personali degli ospiti. Eseguono piccole riparazioni sartoriali e mantengono il contatto operativo con i reparti.

- **Manutentore**

Garantisce la manutenzione ordinaria della struttura, degli impianti e delle attrezzature, eseguendo piccoli interventi e collaborando con i tecnici esterni. Supporta anche la gestione del magazzino.

- **Portineria**

Gestisce l'accoglienza dei visitatori, il controllo degli accessi, il centralino e fornisce supporto logistico (accompagnamenti, recapiti interni, consegne).

6.4 COMPRESENZA PER FASCIA ORARIA E ORGANIZZAZIONE DEI TURNI

L'attività assistenziale e sanitaria è organizzata su turni, in modo da garantire la continuità dell'assistenza lungo l'arco della giornata. È prevista la compresenza di più operatori nelle fasce orarie a maggiore intensità assistenziale, in particolare durante le ore del mattino e del primo pomeriggio, per assicurare una presa in carico globale e personalizzata degli ospiti.

Durante le **ore notturne** è garantita la presenza di **almeno un operatore socio-sanitario per ciascun piano**. **La presenza infermieristica notturna non è prevista**, in quanto **non richiesta dal *setting assistenziale*** previsto per le Residenze Protetta e Casa di Riposo, secondo la normativa regionale vigente.

In caso di necessità o situazioni sanitarie urgenti nelle ore notturne, gli operatori attivano il **servizio di emergenza territoriale 112**, garantendo un intervento tempestivo ed efficace.

6.5 FORMAZIONE INIZIALE E CONTINUA

La Fondazione promuove una **formazione permanente** dei propri dipendenti e collaboratori, attraverso un **Piano Annuale della Formazione**, che comprende:

- corsi obbligatori in materia di sicurezza, primo soccorso, prevenzione e protezione dei rischi;
- formazione specifica sulle demenze, la comunicazione efficace, la relazione d'aiuto, la mobilizzazione degli anziani, l'approccio multidisciplinare;
- aggiornamenti tecnico-operativi e normativi.

6.6 SUPERVISIONE E MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

Le attività dei professionisti si sviluppano secondo una **logica di équipe multiprofessionale**, che favorisce la condivisione degli obiettivi assistenziali e la partecipazione attiva di tutte le figure coinvolte alla definizione del **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)**, nel rispetto della centralità della persona assistita.

7 STANDARD DI QUALITÀ E TUTELA DELLA PERSONA

La Fondazione Recanatesi, in quanto struttura socio-sanitaria residenziale autorizzata ai sensi della normativa regionale vigente (L.R. n. 21/2016, DGR n. 1412/2023), garantisce il rispetto degli standard minimi strutturali, impiantistici, organizzativi e di personale previsti per l'esercizio dell'attività.
Tali standard costituiscono una condizione necessaria per l'autorizzazione al funzionamento e rappresentano, di fatto, una garanzia oggettiva della qualità dei servizi erogati, nel rispetto dei requisiti di sicurezza, professionalità e adeguatezza ambientale. Il rispetto di questi standard viene verificato periodicamente dagli enti competenti e documentato nelle procedure interne della Fondazione.
Accanto agli standard minimi imposti dalla normativa, la Fondazione si è dotata di ulteriori standard di qualità che si impegna a rispettare e monitorare, con l'obiettivo di consolidare e migliorare progressivamente l'efficacia e l'attenzione dei servizi offerti, fondando il proprio operato su valori di rispetto, trasparenza, personalizzazione dell'assistenza e tutela dei diritti della persona.

Gli standard di qualità si ispirano ai seguenti principi fondamentali:
- Rispetto della dignità umana
- Personalizzazione degli interventi
- Continuità assistenziale e presa in carico globale
- Sicurezza e protezione della persona
- Informazione e trasparenza
- Tutela dei diritti e delle libertà individuali
- Riservatezza e protezione dei dati personali

Questi principi si traducono in standard osservabili e misurabili, suddivisi in quattro aree tematiche principali:
1. Qualità dell'attività di cura e assistenza
2. Diritto all'informazione
3. Tutela dei diritti della persona accolta
4. Tutela della privacy e riservatezza dei dati

7.1 QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ DI CURA E ASSISTENZA

Obiettivo: garantire interventi efficaci, sicuri e personalizzati, finalizzati al benessere fisico, psichico e relazionale dell'ospite.
Standard garantiti:
- Presa in carico personalizzata tramite il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Valutazione multidimensionale con scale validate (es. Barthel, ADL, MMSE, Tinetti, Norton)
- Attività riabilitative, motorie e cognitive in base ai bisogni rilevati
- Animazione e attività occupazionali volte alla stimolazione e socializzazione
- Supervisione periodica da parte dell'équipe multidisciplinare
- Presenza di personale in compresenza nelle fasce orarie a maggior carico assistenziale
- Assistenza garantita 24 ore su 24, con presenza notturna di personale OSS
- Corretta gestione dei farmaci, secondo prescrizioni mediche e protocolli interni
- Continuità delle cure in collaborazione con il medico di medicina generale e i servizi territoriali

7.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Obiettivo: assicurare all'ospite e ai suoi familiari un'informazione chiara, completa e tempestiva.
Standard garantiti:
- Consegna del contratto di ospitalità, del regolamento e della Carta dei Servizi all'ingresso

- Informazioni trasparenti su costi, modalità di permanenza, diritti e doveri
- Accesso alla documentazione personale, su richiesta, entro tempi definiti
- Incontri periodici con l'équipe multidisciplinare per la rivalutazione del PAI
- Comunicazione tempestiva in caso di eventi rilevanti (es. variazioni cliniche, ricoveri, urgenze)
- Disponibilità di materiale informativo e modulistica sempre aggiornati

7.3 TUTELA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ACCOLTA

Obiettivo: garantire il rispetto della libertà, dell'autonomia e della volontà della persona accolta, prevenendo ogni forma di abuso, trascuratezza o discriminazione.

Standard garantiti:

- Riconoscimento della volontà e delle preferenze dell'ospite, ove possibile
- Diritto alla libertà di culto, comunicazione, corrispondenza e visite (secondo regolamento interno)
- Garanzia del diritto al consenso informato per trattamenti sanitari e decisioni rilevanti
- Sistema di raccolta, gestione e risposta a segnalazioni e reclami in modo trasparente e tracciabile
- Promozione del rispetto tra operatori, ospiti e familiari
- Prevenzione e contrasto di comportamenti lesivi della dignità della persona

7.4 TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA DEI DATI

Obiettivo: proteggere i dati personali, clinici e relazionali dell'ospite, in conformità alla normativa vigente in materia di privacy (Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

Standard garantiti:

- Raccolta e trattamento dei dati personali secondo normativa e consenso informato
- Informativa privacy fornita all'ingresso e sottoscrizione del relativo modulo
- Accesso ai dati consentito solo a personale autorizzato
- Conservazione sicura della documentazione amministrativa e sanitaria
- Designazione del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)
- Procedure scritte per la gestione dei dati e delle richieste di accesso o rettifica

7.5 STRUMENTI DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Per garantire il rispetto degli standard e promuovere il miglioramento continuo, la Fondazione utilizza i seguenti strumenti:

- Utilizzo e monitoraggio di indicatori che comprendono indicatori ministeriali e altri volti a misurare le dimensioni e la qualità dell'assistenza erogata negli aspetti specifici del servizio.
- Procedure interne e protocolli operativi, aggiornati e condivisi tra il personale che definiscono modalità, tempi e responsabilità per l'erogazione dei servizi.
- Indicatori di qualità, che permettono di misurare aspetti specifici del servizio.
- Questionari di soddisfazione degli ospiti e familiari, per raccogliere feedback utili al miglioramento continuo.
- Riunioni d'equipe e audit interni
- Controlli e verifiche degli enti preposti, in merito al rispetto dei requisiti autorizzativi
- Raccolta e gestione di segnalazioni e reclami

8 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 MODALITÀ DI ACCESSO E ACCOGLIENZA

8.1.1 Requisiti di ammissione

Possono accedere alla struttura persone anziane di **norma ultrasessantacinquenni autosufficienti** e **non autosufficienti** di grado medio o totale, come definito nel **Capitolo 3 – Destinatari del Servizio**.
La Fondazione Recanatesi è accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale per **60 posti letto di Residenza Protetta**. L'accesso a tali posti convenzionati avviene esclusivamente previa **valutazione dell'Unità Valutativa Integrata (UVI)** del Distretto Sanitario territorialmente competente in base alla residenza del richiedente.
L'UVI ha il compito di:

- accertare l'idoneità dell'utente all'inserimento in struttura convenzionata;
- individuare, sulla base dei bisogni assistenziali, la tipologia di struttura residenziale più appropriata per l'utente.

In caso di **ingresso privato**, in assenza di valutazione da parte dell'UVI, la medesima verrà acquisita a posteriori in struttura e l'ospite sarà temporaneamente inserito nel modulo assistenziale più compatibile con la sua situazione clinica.
Qualora a seguito dell'esito della valutazione UVI la persona **non sia giudicata idonea** all'inserimento nei moduli di Residenza protetta o Casa di riposo della struttura, la Fondazione provvederà a:

- **dimettere** l'Ospite
- supportare, per quanto possibile, il **trasferimento presso altra struttura** idonea o il rientro presso il domicilio.

8.1.2 Modalità di presentazione della domanda

L'ingresso nella struttura avviene su richiesta dell'interessato o di chi ne è civilmente obbligato o su segnalazione dei Servizi sociali del Comune o sanitari del territorio.

L'ammissione è subordinata alla presentazione della seguente documentazione:

- **Domanda di ammissione** e **Relazione Medica di Ammissione**, compilati su apposita modulistica disponibile presso la sede della Fondazione o scaricabile dal sito web (www.fondazionerecanatesi.it).

- **Scheda di valutazione UVI**, che attesti l'idoneità dell'utente al ricovero nei moduli di Residenza Protetta e Casa di Riposo della struttura. Nel caso in cui la valutazione UVI non sia stata effettuata, il richiedente dovrà compilare l'apposita **domanda di ricovero in struttura residenziale** su apposita modulistica dell'Azienda Sanitaria Territoriale (AST), da presentare alle strutture distrettuali del territorio anche a mezzo e-mail agli indirizzi di seguito riportati:
  - uvisud.distretto7@sanita.marche.it: per i residenti nei comuni di Osimo, Castelfidardo, Loreto, Camerano, Numana, Sirolo e Offagna.
  - uvicentro.distretto7@sanita.marche.it: per i residenti nel comune di Ancona
  - uvinord.distretto7@sanita.marche.it: per i residenti nei comuni di Polverigi, Agugliano, Chiaravalle e Falconara Marittima.

È inoltre previsto, ove necessario, un **colloquio conoscitivo** con l'interessato e/o i familiari, finalizzato a raccogliere informazioni utili per la corretta presa in carico.

La domanda di ammissione, corredata della relazione medica e dell'atra documentazione richiesta, ha **validità annuale**, trascorso tale termine viene prorogata per pari periodo fino alla comunicazione di rinuncia da parte dell'interessato o del familiare di riferimento. In caso di ingresso, qualora la domanda di ammissione e la documentazione sanitaria allegata sia troppo datata o le condizioni del richiedente siano mutate, la Fondazione può richiedere l'aggiornamento della documentazione.

Nella compilazione della domanda di ammissione, ai fini di una comunicazione efficace e ordinata, la Fondazione richiede la nomina di un referente principale, che possa assumere due ruoli distinti:

- **Garante economico**: responsabile per gli aspetti economici e amministrativi del rapporto con la struttura, nonché coobbligato in solido al pagamento della retta di ricovero

- **Referente assistenziale**: destinatario delle comunicazioni di tipo sanitario, assistenziale e organizzativo.

I due ruoli **possono essere ricoperti dalla stessa persona** (es: colui che presenta la domanda di ammissione), oppure da persone diverse.
In assenza di indicazioni differenti riportate nella domanda di ammissione il Garante economico verrà considerato anche come Referente assistenziale, assumendosi l'impegno di condividere le informazioni ricevute con gli altri familiari.

L'ammissione viene formalizzata tramite sottoscrizione del **Contratto di Ingresso** e l'acquisizione del **Consenso Informato**, attraverso i quali l'Ospite – o chi ne fa le veci – dichiara di aver preso visione e di accettare il Regolamento di Ospitalità, la Carta dei Servizi, nonché le modalità di erogazione delle prestazioni e dei trattamenti forniti dalla struttura.

Per avviare la procedura di ammissione, o per essere iscritti nella lista di attesa, la domanda di ammissione e la documentazione richiesta allegata deve essere consegnata **all'Ufficio Accoglienza**:

- **su appuntamento:** dal lunedì al venerdì: dalle ore **9:00** alle ore **12:30** e dalle ore **14:00** alle ore **16:00**, telefonando al n.071 7236171
- *oppure,* **via E-mail** inviando la documentazione all'indirizzo di posta elettronica: info@fondazionerecanatesi.it

8.1.3 Tempi di attesa

In caso di indisponibilità immediata di posti letto, la persona viene inserita in una **lista di attesa**, con priorità basata sull'ordine cronologico di arrivo delle varie richieste.
Gli utenti valutati idonei dall'Unità Valutativa Integrata per l'inserimento nei moduli di Residenza Protetta possono accedere ai **posti letto convenzionati** della struttura. In assenza di disponibilità, il richiedente verrà collocato in una lista di attesa la cui trasparenza e aggiornamento sono garantita **dal responsabile dell'UVI**.
Qualora vi sia disponibilità di **posti letto privati** (non convenzionati), l'utente può essere ammesso anche in modalità privata.

I tempi di attesa dipendono dal **numero di richieste**, dalla disponibilità dei posti letto e dalla **compatibilità clinico-organizzativa**.

La Fondazione si impegna a:

a) informare con trasparenza sull'andamento della lista di attesa
b) aggiornare periodicamente lo stato della domanda su richiesta dell'interessato o del familiare;
c) garantire priorità nei casi urgenti segnalati dai servizi invianti, previa verifica.

8.1.4 Ricovero temporaneo di sollievo

Compatibilmente con la disponibilità di posti letto, la Fondazione offre la possibilità di effettuare **ricoveri temporanei di sollievo**, di durata **non inferiore a 30 giorni e non superiore a 60 giorni**.
Al momento dell'ingresso, si applicano tutte le condizioni previste per il ricovero a tempo indeterminato, salvo diversamente disposto.

L'eventuale aggravamento delle condizioni cliniche, sanitarie o assistenziali dell'Ospite durante il soggiorno non implica automaticamente la trasformazione del ricovero da temporaneo a definitivo. Tale richiesta dovrà essere presentata dall'Ospite o da chi ne fa le veci, e potrà essere accolta solo previa valutazione e autorizzazione da parte della Direzione.

All'ingresso in struttura, l'Ospite è tenuto a versare anticipatamente la retta per i primi 30 giorni. L'eventuale prolungamento del soggiorno oltre i 30 giorni comporta il pagamento della retta entro il giorno 10 del mese di riferimento.

In caso di dimissioni volontarie anticipate, è comunque dovuta la retta per l'intero mese in corso, anche se l'Ospite è rimasto in struttura per un solo giorno. In caso di dimissioni disposte dalla Fondazione o di decesso dell'Ospite, la retta sarà calcolata fino al giorno effettivo di liberazione del posto letto.

Si precisa che in caso di ricovero ospedaliero, ogni eventuale prestazioni di assistenza presso la struttura ospedaliera non è a carico della Fondazione.

8.2 REGOLE DI ACCOGLIENZA E PERMANENZA

8.2.1 Modalità di accoglienza

La Fondazione comunica all'interessato o alla persona referente la possibilità di ammissione nel posto resosi disponibile. **Entro 24 ore** l'interessato dovrà dare conferma o rifiutare l'accettazione del posto.

Prima dell'ingresso
Al fine di acquisire le necessarie informazioni sulle condizioni psico-fisiche del nuovo Ospite e sulla sua storia biografica, nonché per illustrare l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e generali presenti all'interno della Fondazione prima dell'ingresso, verrà effettuato un colloquio con l'Ospite stesso e/o con i familiari/referenti teso anche a valutare la sussistenza dei presupposti per la vita comunitaria e la reale motivazione della richiesta di ricovero.

Il giorno dell'ingresso
Il giorno concordato per l'ingresso, l'ospite ed i suoi familiari vengono accolti dall'équipe multidisciplinare. Durante il colloquio l'équipe viene informata sulle sue abitudini dell'anziano e forniscono le principali informazioni sull'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività).
Al termine del colloquio, il referente OSS accompagna l'Ospite nella stanza assegnata, istruisce l'anziano all'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, armadio, campanello di chiamata), illustra lo spazio residenziale collettivo (sale da pranzo, soggiorni, ambulatori, ecc.), prende in carico il corredo dell'utente e provvede a riporli nell'armadio o a consegnarli all'operatore di lavanderia nel caso in cui gli stessi non siano stati precedentemente numerati dal familiare.
L'assegnazione della camera e del posto letto avviene a cura della Fondazione in base alla disponibilità e alle condizioni assistenziali dell'Ospite. La Fondazione si riserva la facoltà di modificare, in qualunque momento e senza necessità di previo consenso da parte dell'Ospite o dei familiari, l'assegnazione della camera o del posto letto, qualora ciò si renda necessario per esigenze organizzative e gestionali della struttura; per motivi

igienico – sanitari o di sicurezza; per esigenze assistenziali o terapeutiche, anche temporanee (es: isolamento precauzionale); per ammissione di nuovi ospiti e riorganizzazione dei nuclei abitativi.
Tali spostamenti saranno sempre effettuati nel rispetto della dignità, della riservatezza e delle condizioni di benessere dell'Ospite.
L'Ospite e/o i familiari di riferimento saranno informati preventivamente, ove possibile, ma non potranno opporsi allo spostamento né ritenerlo causa di recesso o di modifica delle condizioni contrattuali.

Corredo dell'Ospite
All'ingresso in struttura, l'Ospite deve essere dotato di un corredo personale adeguato e confortevole. In allegato alla Domanda di Ammissione, la Fondazione fornisce un elenco di indumenti ed accessori necessari. Il numero e le tipologie dei capi possono variare in base alle esigenze individuali dell'Ospite, nel rispetto del suo comfort e del benessere psico-fisico.
Tutti i capi di abbigliamento devono essere **etichettati con un codice identificativo** assegnato dalla Referente del servizio lavanderia e comunicato all'Ospite o ai suoi familiari dall'Ufficio Ospitalità in fase di pre-ingresso. L'etichettatura è a cura dei familiari. In alternativa, il servizio può essere svolto dalla Fondazione, in tal caso i capi devono essere consegnati **almeno 3 giorni prima** della data concordata per l'ingresso in struttura – salvo ingressi urgenti – per consentire una corretta preparazione del corredo e prevenire smarrimenti. Il servizio di etichettatura **non è incluso nella retta di ricovero** ed è soggetto ad un costo aggiuntivo.
Durante la permanenza in struttura, se il Referente OSS del nucleo rileva la necessità di integrare o sostituire gli indumenti dell'Ospite, i familiari verranno informati. I nuovi capi dovranno essere consegnati già etichettati con il codice assegnato al Referente. Qualora ciò non fosse possibile, potranno essere lasciati in portineria: il personale provvederà a farli etichettare dal servizio lavanderia, con addebito del relativo costo.
I familiari sono invitati a coordinarsi con il personale di riferimento per la gestione del vestiario, evitando di fornire una quantità eccessiva di indumenti non compatibile con lo spazio disponibile negli armadi forniti. Non è consentito introdurre mobili aggiuntivi senza autorizzazione della Direzione. In caso di sovraccarico o disordine nella stanza, eventuali capi eccedenti potranno essere ritirati e restituiti ai familiari.
Per capi delicati, di valore o con rilevanza affettiva, si consiglia il lavaggio in proprio da parte dei familiari.
La Fondazione **non risponde di eventuali smarrimenti o danneggiamenti** di indumenti non etichettati correttamente, non consegnati al personale preposto, o non conformi alle indicazioni fornite al momento dell'ingresso.
Al momento della dimissione, i familiari sono tenuti a ritirare tutti gli effetti personali dell'Ospite **entro 7 giorni** dalla data di dimissione o decesso.

Presa in carico
Nel momento della presa in carico i membri dell'equipe multidisciplinare di accoglienza raccolgono dai familiari e, ove possibile dall'Ospite stesso, previo consenso informato alla cura, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano, bisogni e problemi, compilando schede e scale di valutazione che compongono il fascicolo socio-assistenziale e sanitario: una cartella clinica multidimensionale elettronica, integrata dalle diverse competenze socio-sanitarie-assistenziali presenti.
Segue un periodo di conoscenza definito nel tempo (massimo 30 giorni) durante il quale il personale, ciascuno per le proprie specifiche competenze professionali, raccoglie elementi (tramite colloqui, somministrazione di scale di valutazione, ecc..) sull'Ospite e sui suoi familiari (competenze residue, risorse e bisogni) ed annota quanto emerge nel diario multidisciplinare e in apposite schede. Viene quindi stilato un Piano Assistenziale Individuale definitivo che bilanci risorse e problemi e che viene condiviso con l'Ospite o il familiare/AdS/Tutore Legale. Il PAI viene rivalutato ogni sei mesi o in caso di mutamento dei bisogni dell'Ospite.

8.2.2 Assenze e conservazione del posto letto

8.2.2.1 Conservazione del posto letto

Indipendentemente dalla tipologia di ricovero (privato o convenzionato; Residenza Protetta o Casa di Riposo) la Fondazione garantisce all'ospite la conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- **Ricovero ospedaliero:** in caso di ricovero ospedaliero viene conservato il posto letto fino alla dimissione dell'Ospite, salva diversa volontà dell'Ospite o dei familiari, oppure se a seguito di valutazione UVI, non sia stabilito il ricovero presso un altro tipo di struttura con un maggior *setting assistenziale*.

- **Ricovero in RSA:** In caso di ricovero presso una struttura residenziale sanitaria assistita (RSA) viene conservato il posto letto fino al 60°giorno, salva diversa volontà dell'Ospite o dei familiari. Al termine dei 60 giorni di assenza, manifestandosi l'esigenza di posti letto, la Fondazione potrà disporre la dimissione dell'Ospite dalla struttura.

- **Assenza volontaria:** In caso di assenza volontaria dell'Ospite, debitamente documentata e non dovuta a motivi sanitari (es: rientro in famiglia), il posto letto è conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno. Superato tale limite, la Fondazione può disporre la dimissione dell'Ospite, salvo richiesta di mantenimento del posto letto.

8.2.3 Dimissioni

Dimissioni volontarie: L'Ospite può in ogni momento interrompere la propria permanenza presso la Fondazione, su iniziativa personale o su richiesta del familiare di riferimento, del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno. In tal caso è richiesto un **preavviso di almeno 10 giorni** rispetto alla data in cui l'Ospite intende lasciare la struttura. Il termine decorre dal giorno successivo alla ricezione della comunicazione da parte della Fondazione.

La richiesta di dimissioni deve essere comunicata alla Fondazione per iscritto tramite compilazione del del **Modulo di Dimissioni Ospite**, disponibile:

- **online,** sul sito della Fondazione, *oppure*
- **in formato cartaceo,** presso la portineria della struttura.

In assenza di preavviso, sarà comunque dovuta la retta corrispondente ai giorni non comunicati.

Il preavviso **non è richiesto** qualora l'Ospite, a seguito di ricovero ospedaliero o trasferimento presso altra struttura sanitaria, non possa fare rientro a causa di decesso o inidoneità, certificata da apposita valutazione clinica.

- **Dimissioni per altri motivi:** La dimissione dell'Ospite può avvenire anche al verificarsi di una delle seguenti circostanze:
  - Peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite che richiedono un'assistenza sanitaria o infermieristica continuativa nelle 24 ore, non compatibile con il *setting assistenzale* della struttura. Ciò vale anche nei casi in cui, a seguito dell'evoluzione di patologie croniche – inclusa la malattia di Alzheimer – si manifestino necessità assistenziali complesse, legate alla gestione dell'alimentazione, alla sicurezza personale o all'instabilità clinica, che richiedono un contesto assistenziale più strutturato, in grado di garantire interventi sanitari specifici e costanti, indispensabili al mantenimento della stabilità della persona. In tali circostanze, la struttura provvede ad attivare una richiesta di rivalutazione dell'idoneità dell'Ospite presso l'Unità Valutativa Integrata (UVI) territorialmente competente, collaborando con i familiari e con i servizi territoriali per individuare una soluzione assistenziale adeguata e favorire un passaggio il più possibile sereno e rispettoso.
  - Inosservanza grave e reiterata delle norme di convivenza comunitaria, tale da rendere incompatibile la permanenza in struttura, su decisione motivata del Consiglio di Amministrazione.
  - Ritardato o mancato pagamento della retta o parte di essa.

- **Venire meno del rapporto fiduciario** tra l'Ospite e/o i suoi familiari e la Fondazione, tale da compromettere il sereno svolgimento del rapporto assistenziale e contrattuale.
- **Assenza volontaria** superiore a 15 giorni complessivi nell'anno non dovuta a motivi sanitari ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

In caso di dimissioni, qualunque ne sia la motivazione, i familiari o gli aventi titolo dovranno provvedere al **ritiro di tutti gli effetti personali e beni dell'Ospite entro e non oltre 7 giorni** dalla data di dimissione o di decesso.

8.2.4 Decesso

Nel triste caso di decesso di un Ospite, la comunicazione viene fornita al familiare di riferimento dal personale in turno, con la massima delicatezza e rispetto. La salma viene quindi trasportata nella camera ardente interna alla struttura, adeguatamente predisposta.
I rapporti successivi saranno tenuti esclusivamente con il **referente designato**; in sua assenza, sarà necessario che gli aventi causa presentino **documentazione formale attestante la loro legittimità** secondo la normativa vigente.
Le spese relative alle **onoranze funebri** sono a carico dei familiari o del referente legale. In assenza di familiari e per gli **Ospiti indigenti**, gli oneri sono a carico del **Comune di residenza**.

Anche in questo caso, gli effetti personali dell'Ospite deceduto dovranno essere **ritirati entro 7 giorni dalla data del decesso**, a cura dei familiari o di chi ne ha titolo.

8.2.5 Regole di permanenza e vita comunitaria

La permanenza all'interno della Fondazione si fonda su alcune semplici regole che garantiscono una convivenza armoniosa, il rispetto reciproco e la tutela della sicurezza di tutti.

Assegnazione e personalizzazione degli spazi

- All'ingresso viene assegnato un posto letto compatibile con le condizioni dell'Ospite e, per quanto possibile, con le preferenze espresse.
- È consentita la personalizzazione della stanza con oggetti personali (fotografie, soprammobili, quadri, lampade, apparecchi televisivi o radio) purché non pregiudichino igiene, sicurezza e rispetto della convivenza con eventuali compagni di stanza.
- Non è consentito introdurre mobili provenienti dal domicilio né utilizzare apparecchi riscaldanti o potenzialmente pericolosi (termo-coperte, stufe, ferri da stiro, fornelli, ecc.).
- La Direzione può disporre, per motivi sanitari, assistenziali o di sicurezza, il trasferimento – anche temporaneo – dell'Ospite in altra stanza o nucleo rispetto a quella originariamente assegnata, senza necessità di consenso da parte dell'Ospite o dei familiari.

Custodia di beni e valori

- L'Ospite o un suo referente può richiedere la custodia di denaro o beni di valore presso l'Ufficio Ospitalità, con rilascio di apposita ricevuta.
- La Fondazione declina ogni responsabilità per beni conservati personalmente in camera.
- Non saranno accettati beni di natura ingombrante, pericolosa o di eccessivo valore.

Norme di comportamento

- Gli Ospiti devono mantenere un comportamento decoroso, rispettoso dei diritti e delle esigenze altrui, collaborando alla vita comunitaria secondo le proprie capacità psico-fisiche.
- È richiesto il rispetto dei beni e degli spazi messi a disposizione, con obbligo di segnalare eventuali guasti o anomalie.
- L'Ospite risponde di eventuali danni causati da incuria o negligenza.

- L'Ospite e i familiari devono mantenere un atteggiamento corretto nei confronti del personale, evitando richieste improprie o pressioni per ottenere trattamenti di favore.

Sicurezza e prevenzione incendi
- È vietato fumare all'interno della struttura; è consentito esclusivamente negli spazi esterni predisposti.
- È vietato fare uso di fiamme libere, gettare mozziconi in cestini o utilizzare apparecchiature non autorizzate.
- In caso di emergenza, gli Ospiti devono attenersi scrupolosamente alle indicazioni del personale.
- Queste disposizioni valgono anche per familiari e visitatori.

Vita comunitaria e uso degli spazi comuni
- Gli spazi comuni devono essere utilizzati in modo rispettoso, senza arrecare disturbo agli altri.
- Per apparecchi radiotelevisivi in camera si richiede l'uso di auricolari o sistemi che evitino rumori molesti.
- Gli orari delle attività comunitarie, dei pasti e della quiete notturna devono essere rispettati da tutti gli Ospiti.

Rapporti con l'esterno
- È garantita la libertà di corrispondenza: la posta in arrivo viene consegnata quotidianamente.
- Pacchi o consegne dall'esterno devono rispettare le regole igienico-sanitarie e organizzative della Fondazione.
- Le visite di familiari e conoscenti si svolgono negli orari stabiliti, nel rispetto delle disposizioni della Direzione e delle eventuali esigenze sanitarie.

Tutela legale e amministrativa
- Qualora sia necessario, il Direttore può avviare il procedimento di nomina di un amministratore di sostegno a tutela dell'Ospite, addebitando le spese legali connesse al relativo procedimento.
- Dopo due anni di permanenza, ai sensi della Legge 241/90 sul procedimento amministrativo ed in applicazione delle norme della Legge 24/12/1954 n.1228 "Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente" e del relativo regolamento attuativo emano con DPR 30/05/1989 n.223, la Fondazione provvederà al trasferimento della residenza anagrafica dell'Ospite presso l'indirizzo della struttura.

Animali da compagnia
- L'ingresso e la permanenza di animali da compagnia all'interno della struttura non è consentito, salvo specifiche iniziative autorizzate (es. attività assistite con animali).

8.3 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Ogni ospite, o il suo rappresentante legale, ha diritto a visionare e ottenere copia della documentazione socio-sanitaria e assistenziale che lo riguarda.
Le richieste possono essere presentate in forma scritta, tramite compilazione dell'apposito modulo di richiesta, reperibile in struttura o scaricabile dal sito web dell'Ente, alla Direzione che provvederà nel rispetto della normativa sulla privacy e protezione dei dati personali (GDPR).
Il rilascio della documentazione avviene dietro pagamento di apposita tariffa ed **entro 30 giorni** dalla data di ricezione della richiesta.

Altre certificazioni
- Il rilascio di **certificati medici** deve essere chiesto al Medico curante dell'ospite o al Coordinatore Infermieristico (e-mail: infermeria@fondazionerecanatesi.it).
- Il rilascio di **dichiarazioni amministrative di ricovero** va richiesto all'Ufficio ospitalità (e-mail: accoglienza@fondazionerecanatesi.it).

8.4 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

La Fondazione Recanatesi garantisce il diritto a esprimere osservazioni, segnalazioni e reclami in merito ai servizi erogati.

Le modalità previste sono:

- Compilazione dell'apposito **Modulo Reclami e Suggerimenti**, disponibile presso la portineria o scaricabile dal sito web dell'Ente;
- **E-mail** o **comunicazione scritta** indirizzata alla Direzione;
- **Richiesta di incontro** diretto con la Direzione o il personale responsabile.

Ogni reclamo è preso in carico con attenzione e trattato con riservatezza. La Direzione si impegna a fornire riscontro **entro 30 giorni lavorativi**, proponendo, se necessario, soluzioni o azioni correttive.

9 QUOTE DI PARTECIPAZIONE

9.1 CONTRIBUTI A CARICO DEGLI OSPITI

L'accoglienza presso la Fondazione Recanatesi comporta la corresponsione di una retta giornaliera, il cui importo varia in base al **grado di autonomia** dell'Ospite, al **nucleo assistenziale** in cui viene inserito (Residenza Protetta o Casa di Riposo), e all'eventuale **presenza di contributi** a carico del Servizio Sanitario Regionale o dell'Ente pubblico inviante.
La retta è definita dal **Consiglio di Amministrazione** e può essere aggiornata periodicamente in base all'adeguamento dei costi di gestione e all'evoluzione normativa e contrattuale.
Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di sostenere autonomamente il costo della retta, è richiesta la nomina di un **Garante Economico**, individuato di norma nel familiare che presenta la domanda di ammissione. In presenza di condizioni economiche fragili, è previsto l'intervento del **Comune di residenza** dell'Ospite, per la valutazione e definizione dell'eventuale quota di compartecipazione alla spesa.

Le rette attualmente applicate sono indicate nell'Allegato 1) della presente Carta dei Servizi.

9.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE DEI SERVIZI

Il pagamento della retta è dovuto con **cadenza mensile anticipata, entro il giorno 10 di ogni mese**, mediante una delle seguenti modalità:

- **bonifico bancario o postale** su conto corrente intestato alla Fondazione
- **addebito diretto in conto** (previa autorizzazione)

In caso di pagamento a mezzo bonifico bancario o postale è importante indicare i riferimenti della fattura che si sta pagando (numero e data) oppure il nominativo dell'ospite ed il mese di riferimento della retta per cui si effettua il pagamento.
In caso di **mancato pagamento** della retta, dal giorno di scadenza del termine prestabilito saranno comunque dovuti, senza bisogno di specifica richiesta e/o messa in mora del debitore, gli interessi sulle somme a debito nella misura e nei termini previsti dalla legge.
Il mancato pagamento della retta o parte di essa comporterà la **risoluzione di diritto del contratto**, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente concordati con la Direzione.
La Fondazione emette mensilmente una fattura intestata all'Ospite per il pagamento della retta di ricovero, copia di cortesia della fattura viene inviata in formato PDF al familiare di riferimento, mentre l'originale del documento è emesso in formato elettronico a norma di legge e sarà disponibile presso il proprio cassetto fiscale dell'Agenzie delle Entrate.
Ai fini della fatturazione **il giorno di ingresso e di uscita sono considerati giornate di presenza**, quindi fatturate per intero e in caso di accoglienza presso la struttura nel corso del mese, l'importo della retta dovuta sarà quello mensile decurtata dei giorni di mancato godimento.

9.3 PROCEDURE DI RIMBORSO O RISTORO

In caso di assenza temporanea dell'Ospite (per ricoveri ospedalieri o altro), la Fondazione applica le seguenti condizioni per l'eventuale rimodulazione della retta o il ristoro parziale:

- **Ricovero ospedaliero:** in caso di assenza dell'Ospite per ricovero ospedaliero il posto letto è conservato fino alla dimissione eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito il ricovero presso un'altra struttura assistenziale. In tal caso, **il pagamento della retta avverrà nella misura del 50%, solo se il ricovero è superiore alle 24h**.

- **Ricovero in RSA:** in caso di assenza dell'Ospite per ricovero presso RSA il posto letto è conservato **fino al 60°giorno**, fermo restando il pagamento della retta **nella misura del 50%, solo se il ricovero è superiore alle 24h**. Trascorsi i sessanta giorni di ricovero in RSA l'Ospite si considera **dimesso**. Qualora l'Ospite intenda comunque conservare il posto letto, la retta verrà addebitata **per l'intero importo**.

- **Assenza volontaria:** in caso di assenza volontaria, debitamente documentata e non dovuta a motivi sanitari, il posto letto è conservato per un massimo di **15 giorni complessivi nell'anno**, con pagamento del 50% della retta per assenze superiori alle 24 ore. Superato tale limite, la Fondazione può disporre le dimissioni dell'Ospite, salvo richiesta di mantenimento del posto letto, in tal caso subordinata al pagamento integrale della retta di ricovero. Per gli Ospiti ricoverati in regime convenzionato la retta viene inoltre maggiorata del 50% della quota sanitaria regionale.

- **Ricovero parenti:** In caso di ricovero di due Ospiti tra loro congiunti da un legame di parentela appartenenti **allo stesso nucleo familiare**, dimostrabile con certificato storico di famiglia, gli stessi potranno beneficiare di una **riduzione del 5%** del costo giornaliero della retta.

- **Sconto dipendenti:** Hanno diritto alla **riduzione del 5%** del costo della retta i lavoratori dipendenti della Fondazione che ricoverano presso la struttura: il/la padre/madre proprio o del coniuge/convivente; il/la nonno/a proprio o del coniuge/convivente; lo/la zio/a proprio o del coniuge/convivente.

In caso di **dimissione anticipata**, con rispetto dei termini di preavviso previsti **(10 giorni)**, l'eventuale quota già versata e non usufruita sarà riaccreditata o compensata con modalità concordate.

9.4 Integrazione della retta (Quota Sociale) da parte del Comune

Per i soggetti per i quali si renda necessario il ricovero stabile presso strutture residenziali, il Comune nel quale essi hanno la residenza prima del ricovero, previamente informato, assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica, secondo quanto disposto dall'art.6 comma 4 della Legge 328/2000.
Ciò significa che, prima del ricovero, il Medico di Medicina Generale o l'Unità Valutativa Integrata (UVI) deve attestare che la persona non può essere gestita a domicilio e quindi il familiare o chi per lui, sempre prima del ricovero in struttura residenziale, può – se ricorrono tutte le condizioni – chiedere l'integrazione della retta di ricovero al Comune.

10 PARTECIPAZIONE E TUTELA

10.1 VISITE AGLI OSPITI

Le visite agli Ospiti sono consentite **tutti i giorni**, nelle seguenti fasce orarie:

- **Mattina**: dalle ore 9:00 alle ore 12:00
- **Pomeriggio**: dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Compatibilmente con le caratteristiche logistiche della struttura, al fine di evitare il sovraffollamento dei locali, le visite agli ospiti avvengono **su prenotazione attraverso il portale online** disponibile nel seguente **link**: https://www.vengodate.cloud/fondrecanatesi.

La prenotazione potrà essere effettuata scegliendo tra i giorni e gli orari disponibili e nel rispetto delle seguenti indicazioni:

- l'accesso è consentito a **massimo due familiari per Ospite** per ogni visita;
- le visite si svolgeranno preferibilmente **nei locali e nei soggiorni dedicati della struttura**;
- qualora l'Ospite sia allettato o temporaneamente non trasferibile, la visita potrà svolgersi in camera, con le seguenti modalità:
  - se l'Ospite è in **camera singola**, potranno accedere **entrambi i familiari** contemporaneamente;
  - se l'Ospite è in **camera doppia**, sarà consentito l'accesso di **un solo familiare per volta**, per garantire la privacy e il benessere del compagno di stanza;
- in caso di condizioni meteo favorevoli, le visite possono svolgersi all'aperto, con accesso libero dei familiari.

Eventuali ulteriori esigenze saranno valutate dalla Direzione caso per caso.

Norme generali di comportamento

Si chiede inoltre durante le visite di attenersi alle seguenti norme igieniche e generali di comportamento:

- In caso di febbre e/o sintomi respiratori e/o gastrointestinali si raccomanda di non accedere alla struttura;
- All'ingresso in struttura e dopo la visita praticare una corretta igiene delle mani con soluzione/gel a base alcolica;
- Praticare una corretta igiene respiratoria: tossire o starnutire all'interno del gomito con il braccio piegato o di un fazzoletto;
- Evitare di toccare gli occhi, naso e bocca con le mani;
- Se sono in corso operazioni di igiene, medicazione o bagno dell'ospite attendere la loro conclusione all'esterno della camera o nelle sale comuni;
- Prima di movimentare gli ospiti che non deambulano o allettati chiedere il permesso al personale assistenziale presente nel reparto, concordando le attività possibili;
- Non introdurre o somministrare direttamente farmaci o medicinali all'ospite senza il consenso del personale infermieristico;
- Non introdurre o somministrare all'ospite alimenti non confezionati o di produzione casalinga per i quali non è possibile garantire la loro rintracciabilità;
- Non intervenire sugli impianti e sugli arredi delle stanze;
- Non lavare la biancheria dell'ospite nel bagno della stanza.

10.2 COMITATO FAMILIARI OSPITI

Gli Ospiti e loro familiari concorrono alla qualità del servizio e, pertanto, è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.
Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, i familiari potranno istituire un loro **Comitato di rappresentanza**. I modi e tempi di organizzazione del Comitato sono disciplinati da apposito regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. I rappresentanti sono eletti dagli Ospiti o da un loro delegato (di norma un familiare). Sono eleggibili sia gli Ospiti che i Familiari, ad eccezione dei dipendenti e degli amministratori della struttura.
I rappresentanti così eletti concorrono a formare il **Comitato Familiari Ospiti**, avente **funzioni consultive e propositive** rispetto agli aspetti organizzativi ed al miglioramento della qualità nell'erogazione del servizio.

10.3 ASSISTENZA PRIVATA

La Fondazione Recanatesi assicura ai propri Ospiti l'assistenza necessaria. Ciò nonostante la Fondazione riconosce ai residenti di attivare in proprio un'assistenza privata svolta da persona di norma non avente vincoli di parentela con l'Ospite e che deve essere considerata come un **supporto assistenziale e relazionale alla persona**, che si aggiunge ed integra, ma **non sostituisce**, le prestazioni rese dal personale della Fondazione.

Per attivare l'assistenza privata l'Ospite o il familiare deve richiedere **l'autorizzazione** alla Direzione tramite compilazione di un apposito **modulo** disponibile presso la portineria della struttura.

10.4 PRIVACY

La Fondazione Recanatesi assicura che la raccolta e il trattamento dei dati personali e sanitari degli Ospiti, nonché dei loro familiari o rappresentanti legali, avvengono nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del **Regolamento UE 2016/679 GDPR.**
Il **Titolare del trattamento dei dati** è la **Fondazione Recanatesi**.
Il **Responsabile del trattamento dei dati** è il **Presidente** del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

In ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679, la Fondazione ha inoltre nominato un **Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO)**, che sovrintende all'osservanza della normativa in materia di privacy e garantisce la tutela dei diritti degli interessati di cui agli artt. Dal 15 al 22 del GDPR 679/2016. Gli interessati possono contattare il DPO per l'esercizio dei loro diritti, scrivendo all'indirizzo e-mail: dpo@fondazionerecanatesit.it.

Tutti gli operatori sanitari e socio-assistenziali sono tenuti al rispetto del **segreto professionale** e si impegnano a tutelare in ogni momento la **riservatezza e la dignità dell'Ospite**.

10.5 POLIZZE ASSICURATIVE ATTIVE

La Fondazione tutela la sicurezza dei propri Ospiti anche attraverso la sottoscrizione di polizze assicurative specifiche, attive per tutta la durata della permanenza nella struttura.

Le coperture assicurative comprendono:

- **Polizza RCT/O:** responsabilità civile verso terzi e verso il personale dipendente, per eventuali danni derivanti da fatti imputabili all'Ente o ai suoi operatori e valida anche per eventi accidentali verificatisi all'interno della struttura e durante lo svolgimento delle attività organizzative nei confronti degli ospiti.

Si precisa che le polizze assicurative **non coprono** lo smarrimento di effetti personali, oggetti di valore o somme di denaro non affidati in custodia all'**Ufficio Ospitalità**, per i quali la Fondazione **non si assume alcuna responsabilità**.

Eventuali danni recati a terzi da parte dell'Ospite o di soggetti esterni alla struttura, nell'esercizio della loro autonomia e libertà personale, **non comportano responsabilità, né presente né futura, a carico della Fondazione**.

11 ALLEGATI

1. Rette e Tariffe
2. Domanda di Ammissione
3. Relazione Medica di Ammissione
4. Richiesta di valutazione dell'Unità Valutativa Integrata per l'ammissione nelle strutture residenziali del distretto di Ancona
5. Staff e Contatti