FONDAZIONE "CESARE GREGORINI ETS"

RESIDENZA PER ANZIANI

Via Matteotti 7 - 60030 SAN MARCELLO (An)

Tel. 0731 267048

www.fondazionecesaregregorini.it

Email: amministrazione@fondazionecesaregregorini.it - presidenza@fondazionecesaregregorini.it



Carta dei Servizi

Approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 05.10.2026

FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)

INDICE

Introduzione alla Carta
Le residenze per anziani - strutture a cavallo tra Sanità e Assistenza
Organigramma
Funzionigramma
Polizze assicurative

Art. 1 – Identificazione della Residenza per Anziani
- a) Origini
- b) Organi di governo e di gestione

Art. 2 - Aspetti logistici e strutturali
Art. 3 - Richiesta di ammissione - (cfr. Allegato A)
Art. 4 - Retta di Ospitalità
Art. 5 - Trasferimento di posto letto
Art- 6 - Assenze dell'ospite
Art. 7 - Dimissioni dell'Ospite - (cfr. Allegato B)
Art. 8 – Aspetti metodologici del servizio
Art. 9 - Principi fondamentali del servizio
Art. 10 - Servizio Socio Assistenziale/Sanitario
- a) *Servizio Assistenziale*
- b) *Servizio Medico*
- c) *Servizio Infermieristico*
- d) *Servizio di Fisioterapia*
- e) *Consulenze Specialistiche*
- f) *Servizio Farmaceutico*
- g) *Trasporto*
- h) *Animazione*

Art. 11 – Servizi Alberghieri
- a) *Ristorazione - (cfr. Allegato C)*
- b) *Lavanderia e Guardaroba - (cfr. Allegato D)*
- c) *Pulizia e Sanificazione*

Art. 12 - Servizi Vari
- a) *Podologo, Parrucchiera, Barbiere*
- b) *Persone di Sostegno/volontari*
- c) *Servizio Religioso*
- d) *Raccolta e smaltimento rifiuti*
- e) *Telefono*
- f) *Servizio di Manutenzione*
- g) *Custodia dei valori*
- h) *Orario d'ingresso per visite*
- i) *Orario ufficio*
- j) *Gite/eventi*

Art. 13 – Giornata tipo dell'ospite
Art. 14 - Rapporti con il personale
Art. 15 - Diritti e doveri dei familiari, visitatori - assistenti personali
Art. 16 - Gestione della sicurezza e delle emergenze
Art. 17 - Piano di aggiornamento e formazione del personale
Art. 18 – Diritto alla riservatezza/privacy
- a) *Finalità e Modalità del trattamento dei Dati*

Art. 19 – Incontri con i referenti e familiari degli Ospiti
Art. 20 - Monitoraggio del servizio
Art. 21 - Carta dei diritti dell'anziano
- a) *Introduzione*
- b) *La persona al centro di diritti e di doveri*
- c) *La Tutela dei Diritti riconosciuti*
- d) *Diritti dell'ospite nella Residenza per Anziani*

Contatti e numeri utili

FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)

INTRODUZIONE ALLA CARTA

Gentili Ospiti e Famigliari,

Il documento che state per leggere è la Carta dei servizi della Fondazione "Cesare Gregorini ETS" di San Marcello (An), uno strumento finalizzato a tutelare le posizioni soggettive degli utenti, come previsto dalla legge quadro sui servizi sociali (n° 328/2000).

Il suo arrivo nell'ambito della sanità italiana prima, e del settore sociale poi, è ancora più recente ed è caratterizzato, dal punto di vista legislativo, da tutte quelle normative che, a partire dagli anni Novanta, hanno posto in primo piano i diritti dei cittadini nei confronti delle istituzioni pubbliche e, parallelamente, i doveri delle istituzioni nei confronti dei cittadini.

Per quanto riguarda l'adozione di tale strumento, vanno ricordate le direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994, dal titolo "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", volte a porre al centro dei suoi obiettivi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri sanciti dalla Costituzione.

All'interno di tale direttiva sono enunciate le sezioni che costituiscono tale Carta, adottate anche dalla Fondazione.

Da più anni si è assistito ad un forte dibattito e confronto istituzionale fra Regione Marche, gli Enti Gestori e le Associazioni di categoria in ordine ai costi e ai servizi erogati da parte delle Strutture nei confronti degli Anziani in particolare per quelli non Autosufficienti e tutti hanno sempre convenuto verso politiche idonee a garantire buoni servizi in favore degli Ospiti e contenimento dei costi a loro carico.

A tale riguardo la Regione Marche ha fissato con la DGR n. 1729/2010 un principio generale secondo il quale gli Enti Gestori devono garantire a tutti i cittadini marchigiani dei livelli minimi di assistenza; ma d'altro canto, ha anche fissato il principio secondo il quale possono essere erogati servizi aggiuntivi o possono essere erogati confort alberghieri extra rispetto allo standard regionale, costi ovviamente da porre a carico del singolo cittadino: quanto sopra va a tutelare il diritto costituzionale alla libera iniziativa economica, nella fattispecie degli Enti Gestori (cfr. articolo 41 della Costituzione) e il diritto di libera scelta da parte dei Cittadini (cfr. art. 2 Costituzione e art. 3, comma 4 Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali").

L'obiettivo principale di questo documento sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività Socio Assistenziali / Sanitarie della Fondazione, mettendo sempre al centro l'Anziano, i suoi bisogni, la sua dignità e qualità di vita, promovendone l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta dei Servizi non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma è un impegno contrattuale che la Fondazione assume nei confronti dell'Ospite e dei suoi Familiari, fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso e descritto all'interno del documento.

Viene revisionata ed aggiornata annualmente.

Consegnata nel momento dell'ingresso di un nuovo ospite.

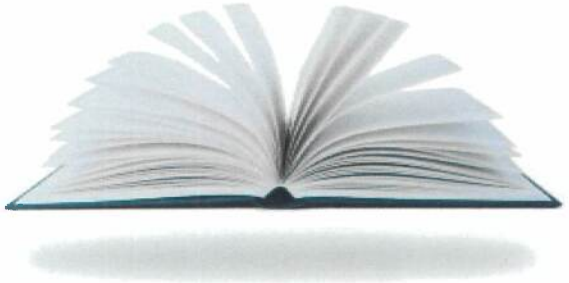
Può essere reperita oltre che in ufficio sia sul sito internet che nella bacheca presente all'ingresso della Residenza per Anziani.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Fondazione "Cesare Gregorini Ets" Vi riconosce la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti, al fine di ottenere un coinvolgimento attivo e diretto nel miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati:

IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

IL DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

IL DIRITTO ALL'AUTOTUTELA



FONDAZIONE CESARE GREGORINI S. MARCELLO (Ancona)

LE RESIDENZE PER ANZIANI - STRUTTURE A CAVALLO TRA SANITA' E ASSISTENZA

La civiltà di una Nazione, si misura dalle forme di tutela che riesce a predisporre nei confronti dei soggetti più deboli: tra questi, gli anziani, che affetti da patologie invalidanti oppure incapaci, per età o per mancanza di aiuti, di vivere autonomamente, meritano cure e servizi che si pongano l'obiettivo di preservarne le capacità fisiche e relazionale residue, in ambienti che garantiscano dignità, rispetto della persona, umanità.

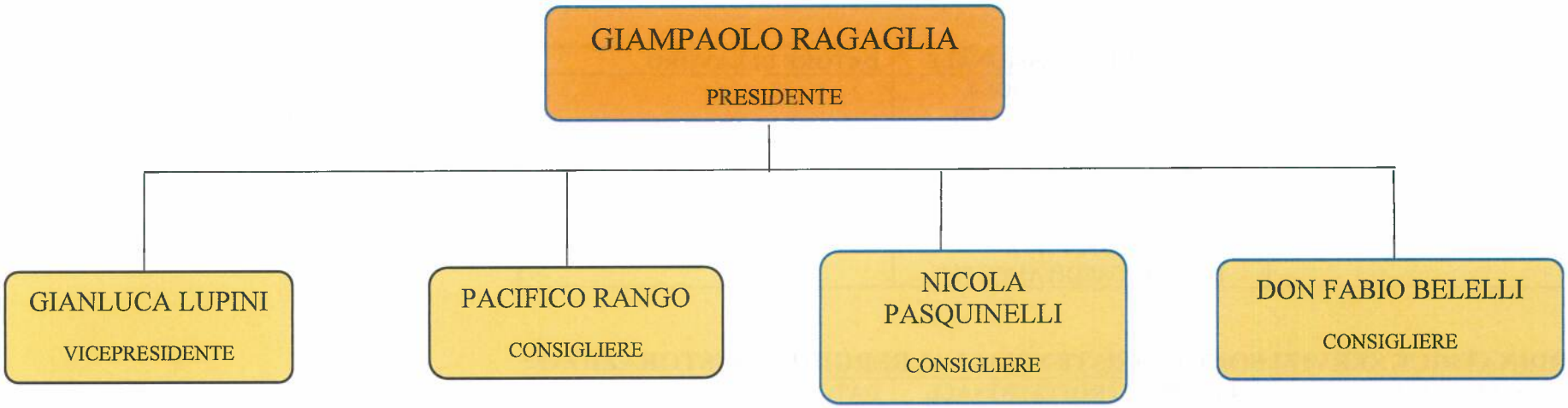
Il XX secolo ha rappresentato un cambiamento fondamentale nella cura ed assistenza degli anziani, passando da un sistema millenario basato sulla carità e la beneficenza ad un modello fondato sui diritti della cittadinanza. Diritto alla salute ed al "benessere" sono sanciti sia costituzionalmente che da molte leggi, che diventano realtà attraverso l'impegno quotidiano di molti soggetti, dagli operatori agli ospiti stessi, dai parenti ai volontari.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione



ORGANIGRAMMA

Consiglio di Amministrazione



FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS
S. MARCELLO (Ancona)

ORGANIGRAMMA

Residenza per anziani

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA:

COGNOME E NOME	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
RAGAGLIA GIAMPAOLO	DIPLOMA DI SCUOLA SUPERIORE E CORSO DI SPECIALIZZAZIONE "IL MANAGEMENT DELLA STRUTTURA SOCIO-SANITARIA E ASSISTENZIALE NELLA PROSPETTIVA DELL'ACCREDITAMENTO"	

COORDINATRICE SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI/ALBERGHIERI/RISTORAZIONE:

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 1	COORDINATRICE	COOPERATIVA COOSS MARCHE

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA:

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 17	OSS	COOPERATIVA COOSS MARCHE

ASSISTENZA INFERMIERISTICA:

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 3	INFERMIERE	COOPERATIVA COOSS MARCHE
N. 1	COORDINATRICE INFERMIERISTICA	FONDAZIONE



RIABILITAZIONE

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 1	FISIOTERAPISTA	COOPERATIVA COOSS MARCHE

ANIMAZIONE

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 1	ANIMATRICE	COOPERATIVA COOSS MARCHE

SERVIZI GENERALI:

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 1	CUOCO	COOPERATIVA COOSS MARCHE
N. 3	AIUTO CUOCA	COOPERATIVA COOSS MARCHE
N. 3	OPERATORI SERVIZIO PULIZIE	COOPERATIVA COOSS MARCHE

SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

UNITA' LAVORATIVE	QUALIFICA PROFESSIONALE	DATORE DI LAVORO
N. 1	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	FONDAZIONE

FONDAZIONE S. CESARE GREGORINI S. MARCELLO (Ancona)

FUNZIONIGRAMMA

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo ed indirizzo programmatico-amministrativo retto da un Presidente.
Al Consiglio di Amministrazione spettano:

- le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, la definizione degli obiettivi e dei programmi da attuare; l'adozione degli atti rientranti nello svolgimento di tali funzioni
- le decisioni in materia di atti normativi di competenza del consiglio e l'adozione degli atti di indirizzo interpretativo ed applicativo
- la definizione annuale e l'eventuale aggiornamento degli obiettivi, priorità, piani e programmi e direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione
- la individuazione delle risorse umane, materiali ed economico finanziarie da destinare alle diverse finalità
- la determinazione delle rette a carico degli ospiti
- la verifica della rispondenza dei risultati di gestione agli obiettivi ed alle direttive impartite.

Responsabile della struttura

Il Responsabile della struttura è il referente della Fondazione nei rapporti istituzionali con gli Enti pubblici e privati presenti nel territorio, ruolo attualmente ricoperto dal Presidente.
Favorisce la conoscenza, la diffusione ed il rispetto della mission e delle finalità della Fondazione.

Coordinatrice

Si occupa della gestione organizzativa dei servizi prestati dalla Cooperativa.
Partecipa alla stesura del PAI.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

OSS – Operatore Socio Sanitario

Si occupa dell'assistenza degli ospiti (igiene, vestizione, idratazione, alimentazione, mobilizzazione, ecc.).
Collabora con l'infermiere nella rilevazione dei parametri fisiologici dell'ospite.
Vigila sugli stati di disagio e di malessere degli ospiti.
Aiuta e stimola l'ospite alla partecipazione alla vita sociale.
Gestisce la biancheria e gli indumenti degli Ospiti (dal lavaggio alla sistemazione negli armadi).

Coordinatrice infermieristica

Aggiorna periodicamente il responsabile della struttura sulla situazione generale degli ospiti, segnalando eventuali difficoltà e problemi riguardanti gli ospiti, i parenti ed il personale operativo.
Svolge un ruolo di filtro e mediazione tra tutti gli operatori ed il responsabile di struttura.
Collabora ed attua le nuove procedure e protocolli operativi.
Favorisce la collaborazione e una buona relazione fra tutti gli operatori anche di diverse professionalità.
Cura l'inserimento dei nuovi ospiti e dei famigliari.
Redige, applica, aggiorna e verifica il PAI con le altre figure professionali.

Infermiere

Garantisce la preparazione e somministrazione dei farmaci agli ospiti secondo la prescrizione diagnostica.
Rileva i parametri.
Gestisce l'alimentazione integrata.
Gestisce procedure complesse.
In caso di emergenza gestisce l'utilizzo degli ausili elettromedicali.
Gestisce la documentazione clinica ed infermieristica.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

Fisioterapista

Assiste gli ospiti puntando al recupero/mantenimento delle facoltà fisico-motorie degli stessi.
Partecipa alla redazione del PAI.

Animatrice

Partecipa alla redazione del PAI.
Organizza occasioni e momenti di incontro e socializzazione tra gli ospiti.
Gestisce gruppi di lavoro e ricreativi.
Coinvolge gli ospiti nelle attività di socializzazione nell'ambito dei progetti terapeutico-riabilitativi individuali o mediante lavoro di gruppo.
Svolge attività in collaborazione con tutte le figure professionali.

Cuoco

Responsabile del servizio cucina.
Si occupa della preparazione dei pasti per gli ospiti della Struttura.
Gestisce gli ordini alimentari.

Aiuto cuoca

Coadiuva il cuoco nella preparazione dei pasti per gli ospiti della Struttura.

Operatore servizio pulizie

Si occupa della pulizia dei locali comuni della Struttura e delle camere degli Ospiti.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

Impiegato amministrativo

E' il referente della Fondazione in materia contabile-amministrativa.
Predispone procedure amministrative e contabili-fiscali.
Gestisce clienti e fornitori.
Revisiona periodicamente la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno degli ospiti.
Adempie con regolarità le norme in materia di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento istituzionale.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

COME RICONOSCERE GLI OPERATORI

casacca azzurra: infermieri



casacca bianca: OSS



FONDAZIONE CESARE GREGORINI
S. MARCELLO
(Ancona)

casacca verde: ausiliari



casacca fucsia: fisioterapista



FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

casacca lilla: animatrice



FONDAZIONE CESARE GREGORINI
S. MARCELLO
(Ancona)

POLIZZE ASSICURATIVE

La Fondazione "Cesare Gregorini ETS" ha in corso diverse tipologie di polizze assicurative atte a coprire molteplici ambiti di rischio:

Compagnia	Nr. Polizza	Data Scad. Polizza	Tipo Polizza
SOCIETA' REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI	3889654	23/08/2027	Incendio Rischi Ordinari
SOCIETA' REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI	3563165	23/08/2027	Incendi Rischi Ordinari
UNIPOLSAI ASSICURAZIONI SPA - DIVISIONE FONDIARIA	204145841	23/08/2027	R.C. Diversi
SOCIETA' REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI	3961469	23/02/2027	Eventi catastrofali
SOCIETA' REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI	3961474	23/02/2027	Eventi catastrofali

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

Art. 1 - IDENTIFICAZIONE DELLA RESIDENZA PER ANZIANI

a) *ORIGINI*

L'Opera di Pubblica Beneficenza "Cesare Gregorini" ha la sua origine dal testamento segreto, depositato presso il Notaio Amedeo Coppetti di Jesi (An), dal Dott. Gino Gregorini in data 14 dicembre 1957 e dell'aggiunta ad esso fatta in data 4/4/1960, dal medesimo benefattore, il quale effettuava la donazione dei suoi beni immobili e mobili all'Opera stessa, con sede in San Marcello (AN) Via Matteotti n. 7. Esecutori testamentari furono i Sigg. Avv. Franco Pandolfi e Cav. Pietro Veneri.
Il Dott. Gino Gregorini, ultimo erede di una vecchia famiglia benestante Sanmarcellese, nel suo testamento volle che fosse istituita un'Erigenda Opera di Pubblica Assistenza, intitolata a nome del padre Cesare Gregorini.
Questa donazione doveva servire ad aiutare i Sanmarcellesi bisognosi, come scritto nell'atto testamentario, in primis gli anziani, pertanto, anno dopo anno l'immobile è stato adibito a Residenza per Anziani.
Con il Decreto del Presidente della Repubblica n. 1772 del 22/11/1962 l'Opera di Pubblica Beneficenza "Cesare Gregorini" venne eretta Ente Morale e gestita dall'ECA (Ente Comunale di Assistenza), poi con l'entrata in vigore del decreto 616/1977 l'allora Amministrazione Comunale decise di renderla autonoma con un proprio Statuto e un proprio Consiglio di Amministrazione.
Successivamente con l'entrata in vigore della legge 328/2000, in particolare l'articolo 10, detta gli indirizzi per la riforma di queste Istituzioni.
Con l'approvazione da parte della Regione Marche della legge sulla riforma delle Ipab, l'allora Consiglio di Amministrazione dell'Ente, in sintonia con l'allora Consiglio Comunale di San Marcello (An), nell'anno 2009 siglò un atto d'intesa che permise di trasformarla in Fondazione di diritto privato con forma di personalità giuridica, come previsto dal regolamento di attuazione n° 2/2009 art. 3, della legge 5/2008 Regione Marche, mantenendo gli stessi scopi testamentari voluti dal benefattore.



b) *ORGANI DI GOVERNO E DI GESTIONE*

- **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**
- **IL PRESIDENTE/RESPONSABILE DI STRUTTURA**
- **IL SEGRETARIO**
- **IL SERVIZIO TECNICO ORGANIZZATIVO**
- **IL REVISORE DEI CONTI**
  - *Il **Consiglio di Amministrazione** resta in carica cinque anni, è composto da 5 membri, 3 vengono nominati dal Consiglio Comunale di San Marcello (An), uno viene nominato dal C.d.A. della Fondazione "Don Maurizio Santi", mentre l'altro è il Parroco di San Marcello (An) che partecipa di diritto come riportato nella volontà testamentaria del benefattore.*
  - *Il **Presidente/Responsabile di Struttura** ha la rappresentanza legale della Fondazione, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e ne assicura l'unità di indirizzo, con adozione di tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno. Inoltre cura anche la gestione.*
  - ***Il Segretario** viene nominato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Presidente. E' un libero professionista.*
  - ***Il Revisore dei Conti** è nominato dal Consiglio di Amministrazione ed esplica funzioni di revisione economica e finanziaria, resta in carica 3 anni, l'incarico può essere rinnovato per una sola volta.*

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - S. MARCELLO (Ancona)

Art. 2 - ASPETTI LOGISTICI E STRUTTURALI

La Residenza per Anziani è situata nel centro storico del Comune di San Marcello (An) in via Matteotti 7, nelle immediate vicinanze del Palazzo Comunale, della Chiesa parrocchiale, del Distretto Sanitario e a 200 metri dall'Ufficio Postale.
La struttura può ricevere persone autosufficienti e non autosufficienti ultrasessantacinquenni.

L'edificio è strutturato su 4 livelli:

- Nel seminterrato si trovano la cucina, gli spogliatoi del personale, la lavanderia, la camera mortuaria e locali magazzino;
- Al piano terra si trovano le sale da pranzo, 7 camere doppie per persone non autosufficienti con bagni assistiti, infermeria, salone, sala per il personale/stireria con guardaroba, sala e bagno per i visitatori;
- Al primo piano si trovano 13 camere (11 doppie e 2 singole), per persone non autosufficienti con bagni assistiti;
- Al secondo piano si trovano 4 camere (3 doppie e 1 singola) per persone autosufficienti con bagni, la stanza della fisioterapia, nonché 3 camere (2 doppie e 1 singola) per le quali è stata richiesta domanda di ampliamento alla Regione Marche;
- Le camere sono da uno e due letti, tutte con televisione dotata di telecomando, con possibilità di allacciamento alla linea telefonica a carico dell'ospite.

La climatizzazione è presente in tutta la Struttura.

La struttura può disporre di 45 posti letto di cui:

- n° 38 posti letto autorizzati di Residenza Protetta per persone non autosufficienti suddivisi in 34 posti letto di residenza protetta e 4 posti letto di residenza protetta demenze. I posti letto convenzionati con il servizio Sanitario Regionale dell'AST di Ancona sono 30 per la residenza protetta e 3 per la residenza protetta demenze. Il servizio garantisce la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia;
- n° 7 posti letto di Casa di Riposo sono riservati a persone autosufficienti;
- Tutte le camere sono dotate di letti elettrici, il che permette agli operatori di lavorare meglio con più sicurezza nel movimentare l'Ospite, sia durante l'alzata che la messa a letto, la rete è dotata di un sistema chiamato **MIS (Micro Stimulation System)**, basato sul concetto della stimolazione basale, sia attiva che passiva, in grado di distribuire la pressione corporea esercitata dal paziente stesso, che anche con i piccoli movimenti, genera seguendo il principio di azione e reazione, un naturale micro massaggio atto a stimolare la micro circolazione e la propriocezione corporea, che insieme al tipo di materasso che viene utilizzato permette di prevenire le lesioni da decubito.

La **Casa di Riposo:** è una struttura di natura esclusivamente sociale destinata ad ANZIANI AUTOSUFFICIENTI che, per loro scelta, preferiscono usufruire di servizi collettivi, o che, per senilità, per solitudine, o altre ragioni, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo, solo in caso di emergenza è previsto il pronto intervento socio assistenziale e sanitario.
La **Casa di Riposo** è una struttura aperta: gli Ospiti, infatti, compatibilmente alle loro condizioni psico-fisiche, possono entrare e uscire liberamente.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

La **Residenza Protetta:** è una struttura di natura sociale **e non ospedaliera**, destinata ad accogliere ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI, sia a Basso che a Medio-Alto Grado Assistenziale, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, infatti queste prestazioni sono assicurate alla singola persona dall'Infermiere nel rispetto degli standard del R.R. n. 1/2004 e s.m.i., come previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) elaborato dall'UVI.
Il controllo di tutte le attività sanitarie erogate all'interno della residenza spetta all'Azienda Sanitaria Territoriale di Ancona, mentre la responsabilità della tutela della salute di ogni singolo ospite residente nella struttura rimane in capo al MMG (Medico Medicina Generale) dell'Ospite.
La struttura fornisce ospitalità ed assistenza assicurando assistenza infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello elevato di assistenza tutelare e alberghiera.
L'**Ufficio amministrativo**: è distaccato rispetto alla struttura con ingresso in Piazza Caduti n. 8.

Art. 3 - RICHIESTA DI AMMISSIONE

Coloro che desiderano essere ospitati o far ospitare un proprio familiare presso la Residenza per Anziani "*Cesare Gregorini ETS*" possono preventivamente visitare la struttura chiedendo informazioni in relazione ai servizi forniti dalla stessa.
Per l'ammissione alla **Residenza per Anziani** deve essere presentata la ***"Domanda di Ammissione"*** **(cfr. allegato A)** su apposita modulistica prestampata, disponibile sia sul sito internet della Fondazione (www.fondazionecesaregregorini.it), sia presso l'Ufficio di Segreteria.
Il modulo compilato in ogni sua parte, dall'Ospite e/o per esso il tutore / curatore /amministratore di sostegno e/o il terzo/i coobbligato/i e dal proprio medico di famiglia per la parte di sua competenza, va presentato a mano presso l'Ufficio di Segreteria.
La richiesta presentata non è vincolante, ma consente di avere priorità sulle domande pervenute successivamente e permette l'inserimento nella lista d'attesa.
L'ammissione è subordinata alla disponibilità del posto nel quale l'ospite dovrà essere inserito in base al grado di autosufficienza.
Per l'ammissione nella Residenza per Anziani si dà precedenza:

- all'Ospite nato e residente nel Comune di San Marcello (An) da almeno 2 anni;
- all'Ospite residente nel Comune di San Marcello (An) da almeno 5 anni;
- all'Ospite residente nell'ex Ambito Territoriale IX;
- all'Ospite fuori Ambito;
- all'Ospite fuori Provincia e Regione.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto da parte del Responsabile di Struttura, il referente del potenziale ospite ha 48 ore per decidere se far entrare o meno la persona in struttura.
L'ingresso dell'ospite deve avvenire entro i 3 giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto, pena l'annullamento dell'ingresso e la retrocessione della domanda nella lista d'attesa.
L'ingresso può essere posticipato rispetto ai 3 giorni previsi pagando la retta al fine del mantenimento del posto letto.
La lista di attesa viene formata, oltre che attraverso le domande di ammissione consegnate direttamente in Ufficio, anche tramite l'invio da parte dell'UVI (Unità Valutativa Integrata) della domanda di ingresso in struttura residenziale anziani Ast Ancona – Ambito Territoriale sociale IX corredata dalla valutazione effettuata sull'anziano.
Le domande di ingresso vengono archiviate e conservate per due anni. Decorsi i due anni dalla data di presentazione della domanda di ingresso, chi volesse continuare a permanere in lista di attesa deve ripresentare la domanda relativa alla nostra Struttura con valutazione medica aggiornata.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

Art. 4 - RETTA DI OSPITALITA'

Le rette sono rapportate alle condizioni di salute degli ospiti ed alle prestazioni offerte dall'Ente per:

a) **autosufficienti;**
b) **non autosufficienti a basso grado assistenziale;**
c) **non autosufficienti ad alto grado assistenziale;**
d) **non autosufficienti ad alto grado assistenziale (posti convenzionati).**

Per le persone che appartengono allo stesso nucleo familiare, ospitate entrambe nella stessa camera doppia, dietro presentazione dello stato di famiglia è accordato uno sconto del 2% sulla retta di ospitalità.

L'Ente, in considerazione del proprio statuto, applica delle tariffe ridotte rispetto alle tariffe applicate da strutture similari.

1. ***La retta giornaliera comprende: vitto, alloggio, lavanderia, stireria e servizi comuni, servizi socio assistenziali /sanitari e utilizzo del telefono dedicato agli ospiti.***
2. **Nella retta giornaliera non sono comprese le seguenti voci:**
    - farmaci non previsti dal Servizio Sanitario Nazionale e parafarmaci;
    - spese per pannoloni in aggiunta alla fornitura Ast se non sufficiente;
    - visite specialistiche, ticket per esami;
    - trasporto;
    - servizio di parrucchiere/a;
    - servizio di barbieria;
    - servizio di pedicure e manicure;
    - spese telefoniche;
    - spese per eventuale acquisto di abbigliamento ed altre spese personali.

Le spese non comprese nella retta giornaliera devono essere regolate direttamente dall'Ospite stesso (e/o per esso tutore curatore / amministratore di sostegno e/o dal Terzo/i coobbligato/i).

Prima della stipula del Contratto di Ospitalità l'ospite (e/o per esso tutore / curatore / amministratore di sostegno e/o Terzo/i coobbligato/i), a forma di garanzia, dovrà effettuare il versamento per un deposito cauzionale infruttifero pari ad € 1.000,00 in unica rata o in due rate da € 500,00 l'una.
Il versamento del deposito cauzionale dovrà essere effettuato presso l'Istituto di Credito utilizzato dalla Fondazione.
La persona indigente, che non abbia la possibilità di far fronte alle spese, dovrà richiedere all'Ente gestore dei Servizi Sociali del proprio Comune di Residenza (Domicilio di Soccorso) l'integrazione della retta in base alle norme attualmente vigenti.
In tal caso, l'Amministrazione della residenza per anziani "Cesare Gregorini ETS", predisporrà l'accoglienza dell'anziano nella struttura, solo dopo l'impegno per iscritto assunto da parte dell'Ente Pubblico preposto, da allegare alla domanda di ammissione da parte dell'Ospite e/o per esso il tutore / curatore / amministratore di sostegno e/o terzo / il/i coobbligato / i.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

La retta di ospitalità *dovrà essere corrisposta anticipatamente entro il giorno 8 del mese interessato, come riportato nel* "Contratto di Ospitalità" sottoscritto e *potrà essere liquidata tramite:*

- *SEPA e/o bonifico bancario presso l'Istituto di Credito utilizzato dalla Fondazione, che verrà comunicato all'Ospite stesso e/o a terzi alla sottoscrizione del Contratto di Ospitalità.*

L'ospite e/o per esso tutore / curatore / amministratore di sostegno e/o al Terzo/i coobbligato/i, *sono tenuti ad accettare gli aumenti della retta giornaliera, che il Consiglio di Amministrazione delibererà annualmente per l'adeguamento del costo della vita in base all'indice ISTAT e/o per l'aumento dei maggiori costi dovuti alla gestione.*

Art. 5 – TRASFERIMENTO DI POSTO LETTO

Al fine di assicurare agli ospiti della Casa di Riposo/Residenza Protetta un livello di assistenza adeguato e razionale, la struttura si riserva la facoltà di procedere in qualunque momento al trasferimento di posto letto che dovesse risultare necessario per assicurare una maggiore appropriatezza del servizio erogato. Tale trasferimento viene effettuato soltanto a seguito di una attenta fase di valutazione che coinvolge tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura, che operano al fine di ottimizzare il servizio assistenziale nel generale interesse di tutti gli ospiti della Casa di Riposo/Residenza Protetta. Comunicata ai familiari/referenti la motivata necessità da parte della struttura di procedere a un trasferimento di posto letto, si chiede la massima collaborazione al fine di assicurare la necessaria serenità all'ospite. Il trasferimento di posto letto disposto verrà in ogni caso effettuato. In caso di non accettazione di un trasferimento di posto letto, l'utente e/o il suo familiare/referente può decidere in totale autonomina di dimettersi dalla struttura.

Art. 6 - ASSENZE DELL'OSPITE

- **Posti letto Autorizzati**

Chi si assenterà dalla ***Casa di Riposo e / o dalla Residenza Protetta*** *fino ad un massimo di* ***15 giorni*** *per motivi personali o qualsiasi altro motivo ad eccezione del ricovero* ***ospedaliero****, dovrà versare* ***la retta giornaliera per intero,*** *mentre dal* ***16° giorno*** *di assenza in poi verrà applicata una riduzione del 20% sul totale dei giorni di effettiva assenza.*

Qualora l'assenza sia motivata da ricovero ospedaliero, la retta verrà ridotta del 20% per gli effettivi giorni di assenza.

La Residenza per Anziani *garantisce, per tutti i suddetti casi di assenza, anche se prolungata, la conservazione del posto letto nella struttura, fino alla diretta comunicazione di rinuncia scritta da parte dell'Ospite e/o* l'ospite e/o per esso tutore / curatore / amministratore di sostegno) e/o al Terzo/i coobbligato/i, *sia che esso si trovi in Casa di Riposo che in Residenza Protetta.*

- **Posti letto di Residenza Protetta convenzionati:**

Qualora l'assenza sia motivata da ricovero ospedaliero, la retta verrà ridotta del 50% come previsto dalla normativa regionale.

Per i posti letto in convenzione, l'Ente garantisce il posto letto fino ad un massimo di 60 giorni, come previsto dalla normativa regionale e nella convenzione sottoscritta con l'AST di Ancona.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)

Art. 7 - DIMISSIONI DELL'OSPITE

La Fondazione "Cesare Gregorini ETS" si riserva la facoltà, anche dopo l'accettazione della domanda di ammissione, di approfondire attraverso colloqui o ulteriore documentazione, la conoscenza dell'ospite per valutarne meglio le possibilità di adattamento e, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti per l'ammissione, potrà recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.
L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di almeno 15 giorni, la richiesta scritta deve essere presentata al Presidente della Fondazione presso l'Ufficio di Segreteria ***(cfr. Allegato B)***;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite qualora l'Ente non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza sia dal punto di vista della struttura, sia dal punto di vista del personale;
- per mancato pagamento della retta;
- per mancanza di assenso all'uso delle contenzioni da parte del referente dell'ospite/tutore qualora il MMG ne ravvisi la necessità.

Il provvedimento di dimissione è adottato dall'Amministrazione dell'Ente.
Con le dimissioni, il posto letto deve essere liberato lo stesso giorno sia dal corredo che l'ospite si era portato con sè al momento dell'ingresso, sia degli ausili stessi.

Art. 8 – ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dalla residenza per anziani è focalizzato sulla persona e sul mantenimento delle sue capacità residue.
L'interazione con l'ospite avviene valorizzando le sue capacità di parlare, comunicare, decidere, ecc. cercando di favorire fra gli utenti la massima socializzazione lasciando ad ognuno la facoltà di scelta.
Gli operatori non si sostituiscono all'anziano ma cercano di spronare lo stesso ad utilizzare le sue capacità e competenze residuali e pongono attenzione a tutti gli aspetti comunicativi (verbali e non verbali).
Attraverso il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) l'equipe multidisciplinare si propone di predisporre percorsi di cura e assistenza personalizzati con il fine di migliorare la qualità della vita dell'anziano.

Art. 9 - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

1. Le finalità
I servizi che la Fondazione *"Cesare Gregorini ETS" offre*, si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** i servizi vanno resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale o altro ancora, salvaguardando nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli socialmente più deboli, nonché ai valori religiosi cristiani, morali ed umanitari;
- **Imparzialità:** gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività, giustizia e imparzialità ed a operare con trasparenza ed onestà;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)

- **Riservatezza:** l'assistenza degli operatori socio sanitari e degli infermieri professionali viene prestata con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure;
- **Diritto di scelta:** è una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito socio sanitario si traduce, ogni qualvolta è consentito dalla legislazione vigente, nel diritto alla libera scelta della struttura e del luogo di cura;
- **Partecipazione:** nell'erogazione dei servizi sanitari devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate;
- **Professionalità:** la Fondazione garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso la formazione continua;
- **Efficacia ed efficienza:** sono le caratteristiche essenziali delle prestazioni Socio Assistenziali/Sanitarie cui tende la Residenza per Anziani *"Cesare Gregorini ETS"* e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di denaro di qualsiasi genere.

Art. 10 - SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE / SANITARIO

A) SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio Socio Assistenziale comprende interventi rivolti all'assistenza generica alla persona, viene svolto dall'OSS (Operatore Socio Sanitario) che ha come obiettivo generale il mantenimento delle capacità resilienti, nell'obiettivo di limitare il declino funzionale della persona, di assolvere alle funzioni primarie della vita quotidiana e la cura e l'assistenza in caso di non autosufficienza.
Gli operatori che svolgono tale compito sono tutti formati, posseggono competenze specifiche relative ad ogni tecnica assistenziale, ma anche competenze di natura relazionale.
Infatti le diverse occasioni di aiuto che si rendono necessarie nell'arco della giornata, diventano momenti preziosi ed opportunità uniche per instaurare una relazione diretta e profonda da parte degli operatori con ogni singolo ospite.
In particolare per ciò che concerne alcune attività, che afferiscono ad ambiti privati ed intimi, sarà cura dell'operatore avere nei confronti dell'ospite un atteggiamento di massimo rispetto e attenzione, mettendo in campo tutte le accortezze necessarie per difendere la sua dignità.
Il personale OSS opera in stretta collaborazione con l'Infermiere.

L'OSS si prende cura della persona anziana assicurando aiuto e supporto:



- nelle necessità e nell'igiene quotidiana personale;
- nella cura della persona e dell'aspetto (abbigliamento, bagno assistito, cura del piede, cura dei capelli);
- nell'assunzione dei pasti;
- nella comunicazione e nella vita di relazione;
- nella deambulazione e nella mobilità.

Si prende cura inoltre:

- dell'igiene dell'ambiente e degli oggetti personali dell'anziano;
- dell'igiene del letto assicurando il cambio (una volta ogni due giorni) della biancheria e comunque ogni qualvolta ve ne sia necessità;
- della corretta e costante mobilizzazione dell'ospite, osservando costantemente nell'arco della giornata i bisogni e gli eventuali problemi dell'ospite;
- il personale OSS è presente 24 ore su 24, lavorando per costruire con gli ospiti un rapporto fiduciario.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

B) SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica nella Residenza per Anziani viene svolta dal Medico di base (convenzionato con l'AST di Ancona). L'Amministrazione consiglia la scelta di un medico di base operante sul territorio del Comune di San Marcello (An) al fine di garantire interventi efficaci, frequenti e tempestivi, comunque, è facoltà dell'ospite mantenere il proprio medico di fiducia oppure sceglierne un altro dall'elenco del Servizio Sanitario Nazionale.



All'ingresso dell'ospite in struttura il Medico di base provvede all'apertura di una cartella personale sanitaria (ADI) completa di ogni dato anagrafico e sanitario.

Il Medico di base svolge la sua attività assicurando durante l'accesso in Struttura, la visita medica al proprio paziente ed in caso di eventuale emergenza l'intervento anche sugli altri.

Il MMG (Medico Medicina Generale) espleta nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Il MMG (Medico Medicina Generale) è tenuto a:

- ✓ garantire le visite al proprio assistito/paziente secondo l'ADI (assistenza domiciliare integrata) e l'ADR (Assistenza Domiciliare residenziale);
- ✓ garantire una adeguata disponibilità per gravi stati di necessità del proprio assistito;
- ✓ a disporre il ricovero dell'Ospite nell'Ospedale più vicino, in caso di necessità, fornendo l'eventuale collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

In assenza dei MMG di base è previsto l'intervento della guardia medica per tutte le 24 ore in base alle vigenti normative dell'assistenza sanitaria nazionale.

C) SERVIZIO INFERMIERISTICO



La Struttura ha presente nel proprio organico la Coordinatrice del servizio infermieristico nonché tre infermieri.

Per rispondere adeguatamente alle esigenze di ordine sanitario degli Ospiti, la presenza dell'Infermiere presso le Residenza per Anziani "Cesare Gregorini ETS" viene garantita secondo la norma prevista nel R.R. n° 1/2004 e smi (L. 20/2002) della Regione Marche.

L'infermiere rappresenta un punto **fondamentale** di riferimento per gli Ospiti che necessitano di essere curati, visitati, soccorsi.

L'infermiere interviene come primo soccorso, procede alla rilevazione dei bisogni e collabora con il MMG dell'Ospite negli interventi della visita e nella tenuta del **fascicolo socio assistenziale/sanitario** per la parte di sua competenza.

In particolare, quotidianamente, l'infermiere: effettua medicazioni, prelievi, somministra terapie prescritte dal MMG, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenota eventuali visite specialistiche o esami diagnostici, cura la tenuta del materiale e dei farmaci, cura il raccordo con il reparto ospedaliero in caso di ricovero, funge da anello tra il MMG, gli operatori socio assistenziali e i familiari.

La coordinatrice infermieristica collabora con gli altri operatori alla redazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) di ogni Ospite, secondo gli obiettivi di loro competenza.

Il servizio infermieristico è attivo tutti i giorni dalle ore 07,00 alle ore 20,00.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

D) SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio viene garantito come previsto dal R.R. n° 1/2004 e smi della legge 20/2002 della Regione Marche da un professionista abilitato sulla base di un programma personalizzato.



L'attività comprende esercizi di ginnastica, psicomotricità, rieducazione funzionale, esercizi tesi allo sviluppo e mantenimento dell'equilibrio, mobilizzazione passiva per pazienti allettati, attività queste che, opportunamente inserite all'interno del Piano di assistenza individualizzato dell'ospite, concorrono ad evolvere positivamente lo stato psicofisico dell'ospite anche quando allettato.

Il fisioterapista, dopo aver valutato i bisogni e le potenzialità residue dell'ospite, elabora il programma di attività quotidiane siano esse di natura attiva che passiva, che vanno ad integrarsi con gli interventi previsti dagli altri professionisti e completano il piano assistenziale individuale.
Senza dubbio laddove l'obiettivo riabilitativo non sia perseguibile, l'obiettivo che il professionista si pone è di mantenimento il più a lungo possibile dello status quo. Nelle fasi di progressivo peggioramento, comunque, rimarrà presente il ruolo di questo professionista per prevenire tutte le conseguenze indotte da una non corretta mobilizzazione passiva.

E) CONSULENZE SPECIALISTICHE



La consulenza di Medici Specialisti è assicurata secondo le necessità degli ospiti.
Le visite specialistiche richieste dal medico curante verranno effettuate nelle strutture preposte; in caso fosse necessario il trasferimento dell'ospite per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, sarà cura del personale provvedere ad organizzare il trasporto (si veda punto G).

F) SERVIZIO FARMACEUTICO



L'Ente provvede all'approvvigionamento, alla conservazione e alla somministrazione dei farmaci prescritti dal M.M.G. di fiducia di ciascun Ospite.
Vengono garantiti agli Ospiti i farmaci ed i presidi medico-chirurgici inseriti nel prontuario farmaceutico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale).
Restano a carico degli Ospiti stessi le specialità farmaceutiche di qualunque genere oltre ai presidi non inseriti nel prontuario, sarà cura dell'ospite, familiari e/o terzi effettuare periodicamente il loro pagamento presso la Farmacia.
E' assolutamente vietato agli Ospiti trattenere ed assumere in proprio, farmaci o sostanze con proprietà terapeutiche, in quanto sia la custodia che la somministrazione è di esclusiva responsabilità del personale infermieristico in servizio nella Residenza per Anziani, che agisce secondo le direttive impartite dal MMG (Medico Medicina Generale) curante.
Nel caso in cui l'ospite si allontani temporaneamente dalla Struttura, l'eventuale continuità terapeutica dovrà essere garantita dall'Ospite medesimo ovvero dai suoi famigliari, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore, attraverso la somministrazione della terapia fornita dagli infermieri.

G) TRASPORTO

Il servizio di trasporto e assistenza degli ospiti all'esterno della Residenza dovuta a ricoveri ospedalieri, visite specialistiche o accertamenti diagnostici permane a totale carico dei familiari.

H) ANIMAZIONE



Come previsto dalla normativa regionale, viene garantito un servizio di animazione, finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema), da parte di personale esterno dell'Ente finalizzate al mantenimento dei contatti con l'esterno, in particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli ospiti sono e saranno sempre benvenuti.
Tutte le persone che hanno accesso alla struttura "Cesare Gregorini ETS" sono tenute al rispetto della privacy degli ospiti e, pertanto, è fatto assoluto divieto di divulgare notizie e dati riservati di cui venissero a conoscenza.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

Art. 11 - SERVIZI ALBERGHIERI

A) RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione, preparazione dei pasti e somministrazione viene svolto direttamente all'interno della struttura, il quale prevede:
Colazione, Break, Pranzo, Merenda, Cena,



- **Colazione: dalle ore 8,30 – alle ore 9,00**
- **Break: ore 10**
- **Pranzo: dalle ore 11,45 – alle ore 12,45**
- **Merenda: dalle ore 15,30 – alle ore 16,00**
- **Cena: dalle ore 18,00 – alle ore 19,00**

La Residenza per Anziani "Cesare Gregorini ETS" rispetta quanto previsto dalle disposizioni del Decreto Legislativo 155/97 (sistema HACCP).
Il personale addetto alla preparazione dei pasti, ha seguito corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.
Il vitto è a carattere familiare. Il menù è stato predisposto da una dietista nutrizionista e validato dall'AST di Ancona. Viene preparato quotidianamente dal cuoco cercando di rispettare una dieta equilibrata legata alle stagioni ed alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti.
Per gli ospiti che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, verrà fornito un menu personalizzato.
Gli orari di tale servizio potranno subire variazioni minime nelle varie stagioni.
I pasti vengono serviti esclusivamente nelle sale da pranzo, salvo per gli ospiti non autosufficienti che si trovano in particolari situazioni fisiche, (allettati gravi, stati febbrili, ecc.) ai quali verrà servito in camera.
Il menù giornaliero è esposto in modo da essere ben visibile agli Ospiti e ai familiari.
Durante i pasti è assicurata l'assistenza da parte del personale della Residenza e, su richiesta, al massimo da un familiare dell'Ospite. Nel caso in cui il familiare dell'Ospite si fermi ad imboccarlo per rimanergli vicino durante il pasto, il familiare si assume in toto la responsabilità di tale attività.
E' divieto assoluto tenere i cibi in camera e *introdurre in struttura da parte dell'Ospite stesso e/o terzi, qualsiasi tipo di cibo, bevanda o farmaco proveniente dall'esterno non accompagnato dallo scontrino fiscale, al fine della tutela della salute dell'ospite stesso e del tracciamento degli alimenti.*



Il menù e composto da: **Primo, Secondo, Contorno, Frutta e Bevande.** ***(cfr. Allegato C)***

B) LAVANDERIA E GUARDAROBA

Al momento dell'autorizzazione per l'ingresso all'ospite e/o chi per lui verrà assegnato un numero e una scheda in cui è riportato l'elenco corredo personale che si deve portare con sè. ***(cfr. allegato D)***
Ogni capo dovrà essere contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite.
La Residenza per Anziani non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento dei capi senza numero rispetto a quello assegnato.
Tale materiale rimarrà sempre di esclusiva proprietà dell'ospite e, in caso di decesso, dovrà essere ritirato entro 5 giorni.



Il servizio di lavanderia viene svolto all'interno, il personale provvede al lavaggio (tranne capi particolarmente delicati, che la Fondazione consiglia di non portare, altrimenti dovranno essere lavati all'esterno della struttura a carico dell'Ospite e/o dei familiari), alla stiratura ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere.
L'Ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.
Si raccomanda di non portare indumenti in lana che, essendo un materiale delicato, risulta non idonea a sopportare i trattamenti di lavaggio necessari per indumenti macchiati da sostanze farmaceutiche, liquidi organici, cibo ecc..

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

Per gli indumenti non indicati nella scheda personale dell'Ospite e/o non contrassegnati, la Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.
Gli indumenti non ritenuti idonei in quanto vetusti verranno messi da parte e riconsegnati ai familiari dell'Ospite, i quali dovranno provvedere alla loro sostituzione.
Il cambio delle lenzuola è previsto una volta ogni due giorni oppure al bisogno.

c) PULIZIA E SANIFICAZIONE



Gli interventi di pulizia e sanificazione sono svolti in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività senza recare disturbo agli ospiti.
Essi comprendono:

- le pulizie ordinarie e la sanificazione giornaliera, compiuta durante il giorno con ritmicità diversificata a seconda della tipologia dei locali, comprendono due passaggi: uno al mattino presto, con ripasso dei bagni in tarda mattinata, uno al pomeriggio;
- le pulizie straordinarie e la sanificazione periodica consistono in una completa operazione di lavaggio, riferita ad ambienti e cose; tali operazioni sono eseguite, per quanto possibile, al di fuori della normale attività, al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Ospiti il benché minimo disagio. Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti.

Ciascun prodotto utilizzato dispone di una scheda tecnica, dove sono riportate le caratteristiche e di una scheda di sicurezza, dove vengono riportati i dati per la sicurezza nell'uso.
Tutte le attrezzature necessarie per i lavori di pulizia e sanificazione sono conformi a quanto previsto nelle norme antinfortunistiche vigenti.

Art. 12 - SERVIZI VARI

a) PODOLOGO, PARRUCCHIERA, BARBIERE

E' importante che l'anziano trovi all'interno della struttura residenziale un ambiente che gli consenta di continuare ad utilizzare servizi ai quali accedeva prima del suo ingresso, e l'opportunità di incominciare a fruirne se non avesse avuto prima tale possibilità.





Sono presenti i seguenti servizi:

- Pedicure;
- Parrucchiera;
- Barbiere.

Per i sopracitati servizi i signori ospiti possono avvalersi di professionisti specializzati esterni, provvedendo direttamente alla regolarizzazione economica.

b) PERSONE DI SOSTEGNO/VOLONTARI

La Residenza per Anziani "Cesare Gregorini ETS" è una struttura aperta al contributo delle associazioni di volontariato, che esercitano un ruolo molto importante all'interno della Struttura. La presenza dei volontari consente, infatti, una ulteriore e significativa interazione sociale degli Ospiti che, in sinergia con l'azione condotta dagli operatori e dall'animatore, assicura una stimolante e articolata attivazione delle capacità cognitive degli Anziani.
La meritoria azione di volontariato può essere svolta, all'interno della Residenza per Anziani, solo in qualità di aderenti ad associazioni costituite, mediante appositi atti di convenzione stipulati e sottoscritti tra le parti.
Il sostegno ai degenti presso la Residenza per anziani può essere effettuato da familiari e/o amici, conoscenti, dagli stessi volontari e da altri collaboratori.
Per l'intervento di personale di assistenza privato, che si dedichi ad un singolo ospite, deve essere presentata richiesta scritta al Presidente per ottenerne l'autorizzazione.



FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)

Tale autorizzazione può essere revocata dal Presidente in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio.
L'idoneità fisica dell'assistente dovrà essere provata allegando alla richiesta di permesso, apposito certificato medico dal quale dovrà risultare l'assenza di malattie infettive e pregiudizievoli per il servizio da prestare, per gli ospiti e per il personale della struttura.
L'assistente privato dovrà:

a) tenere un abbigliamento adeguato e decoroso;
b) avere riservatezza per ogni notizia o dato di cui venga a conoscenza nel corso o a ragione dell'incarico, tanto nei confronti della persona assistita, quanto degli altri ospiti della struttura. Parimenti la riservatezza è dovuta nei confronti qualsivoglia fatto o circostanza inerente i servizi ed il personale della struttura;
c) tenere un comportamento improntato ai canoni di massima riservatezza e discrezione, senza interferire nell'organizzazione di lavoro, nei programmi di assistenza, né utilizzare, senza autorizzazione, beni, ausili e attrezzature della struttura;
d) avere il rispetto della privacy degli ospiti e, pertanto, è fatto assoluto divieto all'esterno di divulgare notizie e dati riservati di cui venissero a conoscenza;
e) non introdurre animali e qualsiasi tipo di cibo e/o bevanda ed altri generi;
f) svolgere assistenza senza prendere alcun tipo di iniziativa se non autorizzate dalle Responsabili dei Servizi (OSS / Infermiere).

La Fondazione non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dagli assistenti privati e ribadisce che con gli stessi non sussiste alcun rapporto di dipendenza o di subordinazione, oltre ad essere sollevata da qualunque responsabilità ed estranea ad eventuali rapporti economici che dovessero intercorrere tra il predetto personale, l'Ospite e/o familiari, nonché ai conseguenti relativi obblighi fiscali e previdenziali, e di qualunque altro danno che venga causato all'Ospite.

c) SERVIZIO RELIGIOSO



Il servizio religioso ricopre un ruolo importante all'interno della residenza per anziani.
In questo contesto risalta l'importanza del rispetto dell'individualità della persona, nella prospettiva delle diverse professioni di fede e del bisogno del singolo, perciò ogni ospite può farsi assistere dai ministri del culto al quale appartiene.
È prevista, con cadenza periodica, la celebrazione della Santa Messa, la recita del rosario, la somministrazione dell'Eucarestia, le celebrazioni delle varie festività cattoliche e l'assistenza spirituale al momento del decesso.
Il servizio religioso viene garantito dal Parroco della Parrocchia di San Marcello (An).

d) RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI



Da Luglio 2008 la Casa di Riposo ha aderito alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi e urbani, adottando il metodo "porta a porta".
Per un corretto conferimento dei rifiuti della Residenza per Anziani, sono stati predisposti
degli appositi contenitori al di fuori della struttura, effettuando un'apposita campagna d'informazione ed educazione interna.
I contenitori dei rifiuti vengono periodicamente lavati e sanificati da una ditta esterna, appositamente attrezzata per questo tipo di servizio.

e) TELEFONO



Gli ospiti possono utilizzare il proprio telefono cellulare, possono chiedere, a proprie spese, l'allaccio di un telefono privato nella propria camera, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione oppure utilizzare il telefono appositamente a loro dedicato.
Gli Ospiti possono rivolgersi direttamente agli operatori in turno per la fruizione di tale servizio.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

f) SERVIZIO DI MANUTENZIONE



Il personale tecnico specializzato di ditte esterne garantisce il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle varie attrezzature.

g) CUSTODIA DEI VALORI



Al pari di tutte le realtà comunitarie, la struttura non risponde di eventuali smarrimenti o perdite di oggetti personali e/o di valore (denaro, anelli, spille, bracciali, catenine, etc) ma garantisce un servizio di custodia.
La Residenza per Anziani declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.
La custodia in cassaforte non obbliga la struttura ad effettuare risarcimenti e/o riparazioni richieste in caso di furti e/o danneggiamenti di beni e/o denaro contante accettato.
Al momento dell'accettazione della custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi. Ogni ospite può utilizzare liberamente tale servizio negli orari di ufficio.

h) ORARIO D'INGRESSO PER VISITE

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.
Le visite agli ospiti residenti, di norma, sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,30 alle ore 11,00 (11,30 nel periodo estivo) e dalle ore 15,30 alle ore 17,30 (ore 18,00 nel periodo estivo) rispettando le regole di vita comunitaria.
Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato.
Negli spazi comunitari della struttura, nelle stanze di residenza, al pari degli utenti, tutti i familiari/referenti e visitatori, sono tenuti obbligatoriamente a rispettare le normali regole di vita comunitaria e ad adottare un atteggiamento ed un abbigliamento decoroso ed idoneo al contesto (divieto di urla, di schiamazzi, rispetto e cura dei locali e degli arredi).
Sono tenuti, altresì, al rispetto della privacy di tutti gli ospiti.

i) ORARIO UFFICIO

L'ufficio amministrativo è situato in prossimità della struttura con ingresso in Piazza Caduti n. 8.
E' aperto al pubblico dal lunedì al sabato, dalle ore 10,00 alle ore 13,00.
Svolge tutte le pratiche inerenti l'attività amministrativa della Residenza per Anziani.
Il Presidente/Responsabile di Struttura riceve gli ospiti, i familiari e ogni persona interessata alla Struttura presso l'ufficio, previo appuntamento.

j) GITE/EVENTI

La Fondazione organizza, durante l'anno, diversi eventi ricreativi, a cui possono partecipare anche i familiari degli ospiti, al fine di creare momenti di svago; nel periodo estivo, vengono organizzate uscite programmate al mare o verso città limitrofe come ad esempio Loreto, Senigallia, ecc.

Art. 13 - GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Le attività che si svolgono all'interno della struttura sono articolate in modo da assecondare e rispettare i ritmi e le scadenze temporali degli ospiti nell'arco della giornata, orientando in tal senso le prestazioni di assistenza ed i servizi di supporto forniti dal personale.

Orari e attività:

- 6.00 - 8.30: sveglia, alzata, igiene personale, vestizione;

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

- 8,30 – 9,00: colazione nelle sale da pranzo o a letto per gli ospiti ammalati;
- 9,00 – 11,45: attività varie: animazione, attività motorie, fisioterapia, attività relazionali, pausa per break, idratazione;
- 11,45 - 12,45: pranzo;
- 12.45 - 14.30: riposo libero pomeridiano, attività libere;
- 14.30 – 18,00: attività varie di animazione, merenda, prestazioni infermieristiche;
- 18,00 - 19.00: cena;
- 21,00 – 6,00: riposo.

Art. 14 - RAPPORTI CON IL PERSONALE

I rapporti tra ospiti residenti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione.
Ciascun ospite, o chi per esso, ha il diritto/dovere di segnalare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o scortesie e comportamenti non consoni da parte del personale in servizio.
E' fatto assoluto divieto al personale di servizio accettare regalie di qualsiasi natura e genere da parte degli ospiti residenti.
Non è consentito all'ospite residente, o chi per esso, pretendere dal personale di servizio alcuna prestazione non rientrante nella presente Carta dei Servizi. La Fondazione "Cesare Gregorini ETS" si riserva la facoltà di segnalare alle autorità competenti ogni eventuale ed ipotetico tentativo di creare/denunciare artificiosamente disservizi al solo fine di poter dimostrare una presunta inefficienza della struttura.

Art. 15 – DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI - ASSISTENTI PERSONALI

La frequentazione della Residenza per Anziani da parte dei familiari degli ospiti e dei loro conoscenti ed amici è auspicabile e ben accetta.

Tale frequentazione deve avvenire senza creare problemi organizzativi e disturbo da parte degli ospiti, ovvero dalle ore 9,30 alle ore 11,00 (11,30 nel periodo estivo) e dalle ore 15,30 alle 17,30 (ore 18,00 nel periodo estivo) rispettando l'ora di pranzo e cena, in cui sarebbe meglio non fare visita, fatto salvo situazioni ed esigenze particolari (anziani che necessitino di assistenza continua, ospiti che stiano spegnendosi, ecc...).
I familiari e i visitatori in generale della struttura devono osservare e rispettare le norme di sicurezza, presenti nella struttura e usare un comportamento rispettoso dei diritti degli altri anziani.
I familiari e i visitatori, se intendono presentare reclamo per disservizi o carenze, possono farlo rivolgendosi all'Ufficio di Segreteria, possibilmente per iscritto.
Quanto sopra ovviamente è un diritto riconosciuto anche agli ospiti.
La Direzione, verificati i fatti e le osservazioni, prenderà gli eventuali provvedimenti del caso e, comunque, fornirà spiegazioni.

E' facoltà dell'anziano e\o dei familiari, che intendano garantirsi un servizio personalizzato ed aggiuntivo rispetto ai servizi assistenziali assicurati dalla Fondazione, farsi assistere nell'arco della giornata da persone di propria fiducia. Il rapporto è regolato privatamente tra le parti.
Per farsi assistere bisogna chiedere autorizzazione scritta all'Amministrazione e:

- rispettare i diritti e la privacy dell'eventuale compagno\a di stanza del suo assistito;
- rispettare le norme di sicurezza e generali previste nella Residenza;
- non intralciare il lavoro del personale di assistenza della Residenza, con il quale viceversa dovranno essere concordate modalità operative per una migliore esecuzione delle prestazioni;
- in occasione della somministrazione dei pasti, qualora venga effettuata direttamente dal familiare, occorre indossare cuffia e poncho.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

Art. 16 - GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE

La Fondazione assicura l'applicazione delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché l'applicazione delle norme antincendio (es. segnaletica per l'uscita di sicurezza, estintori, ecc.). Gli ospiti e visitatori sono tenuti a rispettare le norme del piano di sicurezza e di emergenza. Al fine della tutela propria e delle altre persone in caso di emergenze, gli anziani e loro familiari o visitatori, dovranno attenersi alle seguenti indicazioni:

1. Evitare ogni forma di panico;
2. Comportarsi conformemente alle istruzioni ricevute;
3. Attenersi alle informazioni riportate nelle apposite bacheche dislocate nei vari nuclei ed ambienti;
4. Fare attenzione alla segnaletica di sicurezza;
5. Astenersi dall'effettuare interventi diretti sugli impianti e sulle persone;
6. Allontanarsi dai locali ordinatamente, secondo le istruzioni ricevute dagli addetti;
7. Non appena percepito l'avviso di allarme non attardarsi a raccogliere gli effetti personali;
8. Non usare in nessun caso ascensori o montacarichi;
9. Spostarsi lungo i muri anche discendendo le scale;
10. Seguire il percorso d'esodo contrassegnato dall'apposita segnaletica (se non vi è una diversa indicazione da parte degli addetti all'emergenza);
11. Portarsi in luogo sicuro seguendo le vie di fuga;
12. Non compiere di propria iniziativa operazioni che non siano state espressamente richieste dagli addetti;
13. Non rientrare nei locali appena evacuati;
14. Non allontanarsi senza autorizzazione degli addetti all'evacuazione dal luogo e/o area di raccolta dove verrà fatto l'appello;
15. Collaborare oltre che con gli addetti anche con i soccorritori esterni; L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti; in particolare, da parte degli anziani e loro familiari o visitatori, dovranno essere adottate le seguenti precauzioni d'uso:

a. Non si devono bloccare i pulsanti quando segna "occupato";
b. Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;
c. Non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina non si sia fermata al piano;
d. È sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie;
e. In caso di guasto dell'ascensore non lasciarsi prendere dal panico, premere il pulsante di allarme. L'aria è presente in quantità sufficiente ed il personale è allertato immediatamente per le relative manovre;
f. Prima di uscire ed entrare in ascensore con carrozzine e/o carrelli, attendere l'apertura completa delle porte.

ART. 17 - PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale operante all'interno della struttura è costituito da personale qualificato in parte dipendente dell'Ente ed in parte convenzionato. L'Ente ha stipulato un'apposita convenzione per gli adempimenti previsti dal D.L.vo 81/08 e successive modifiche ed integrazioni riguardanti la formazione teorico-pratica del personale operante all'interno della struttura in materia di prevenzione, sicurezza, protezione, emergenza, antincendio-evacuazione, predisposizione ed attuazione del piano di lavoro.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

ART. 18 - DIRITTO ALLA RISERVATEZZA / PRIVACY



La Fondazione opera il trattamento dei dati personali nel rispetto della vigente normativa. Tutto il personale in struttura garantisce il rispetto della privacy degli ospiti non divulgando informazioni che li riguardano. Pertanto è fatto divieto al personale di fornire informazioni anche telefoniche a sconosciuti.
Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite e/o dei suoi familiari dal personale all'assistenziale.
In ottemperanza alle disposizioni della Legge n. 675/1996 e del D.L.gs. 196/2003 smi, ed in conseguenza alla permanenza presso questo Ente, si comunica che i dati personali riguardanti gli utenti (cognome, nome, codice fiscale, residenza, dati di nascita, ecc...) ed i dati sensibili, quali quello dello stato di salute sono oggetto di trattamento da parte di questo Ente secondo le seguenti modalità:

a) **FINALITA' E MODALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI:**

il trattamento dei dati avverrà con procedure atte a garantirne la sicurezza e svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o, comunque, automatizzati, i dati verranno trattati per le finalità istituzionali inerenti alla attività di questo Ente come segue:
i dati personali sono utilizzati per gli adempimenti relativi a rapporto di degenza quali la comunicazione dell'ingresso, le registrazioni interne, l'emissione degli avvisi delle rette, le comunicazioni di legge o ad altri enti pubblici, per i rapporti di servizio, per l'applicazione delle normative in materia assistenziale:

- Il Fascicolo dell'Ospite per quanto di competenza, i certificati medici sono utilizzati per gli adempimenti relativi alla degenza nel servizio e per visite;
- I dati relativi allo stato di salute sono trattati ed utilizzati esclusivamente dal MMG (Medico di Medicina generale) di base dell'Ospite;
- La natura del conferimento di tali dati, è obbligatoria;
- Conseguenze dell'eventuale rifiuto a rispondere e conferire i dati: impossibilità oggettiva di gestire la permanenza in struttura, quali il pagamento delle rette, l'attuazione delle misure relative alla salute ed alla sicurezza, le registrazioni interne, ecc...;
- I dati possono essere utilizzati e comunicati per fini istituzionali, all'interno dell'Ente tra incaricati al trattamento ed all'esterno all'Istituto bancario, che provvede alla riscossione delle rette ed al pagamento di eventuali competenze, al medico competente ed all'AST di Ancona e ad altri Enti pubblici in ottemperanza a specifici adempimenti normativi;
- La s.v. ha diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare, opporsi al trattamento dei dati, non che all'applicazione degli altri diritti riconosciuti dalla legge 675/96 e dal d.l.gs. 196/03 e smi. Per l'esercizio dei propri diritti la S.V. potrà rivolgersi alla Segreteria dell'Ente;
- Il Titolare e Legale rappresentante della Residenza per Anziani e' il Presidente pro-tempore della Fondazione.

ART. 19 – INCONTRI CON I REFERENTI E FAMILIARI DEGLI OSPITI



La Fondazione favorisce e riconosce l'importanza del dialogo con i referenti ed i familiari degli ospiti.
Infatti, il Presidente/Responsabile di Struttura riceve, previo appuntamento, ospiti e familiari ogniqualvolta ve ne sia richiesta.
Al fine di migliorare il dialogo tra la Struttura ed i referenti/familiari degli Ospiti la Fondazione prevede di effettuare almeno un incontro all'anno.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

ART. 20 – MONITORAGGIO DEL SERVIZIO



Gent.mo Sig./ra,
al fine di perseguire il miglioramento dei servizi è utile per la nostra Residenza per Anziani ottenere il parere degli utenti.
Le saremo perciò grati se volesse farci conoscere eventuali sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, etc.
Per facilitarLa in ciò, abbiamo predisposto i seguenti documenti:

- *Modulo di* ***"Reclamo"*** **(cfr. Allegato F)** *per segnalare eventuali disguidi del servizio;*
- *Questionario sul* **"Grado di soddisfazione dei servizi offerti" (cfr. Allegato E)** *al fine di giudicare l'operato dei servizi della struttura;*

Tali documenti possono essere reperiti in Amministrazione oppure all'ingresso della Struttura, nell'apposita bacheca. Possono essere consegnati in Ufficio oppure inseriti nell'apposita cassetta delle lettere ubicata sempre all'ingresso.
N.B.: saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Grazie.
La Fondazione "Cesare Gregorini ETS" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.
L'ospite e/o i suoi familiari possono inoltre presentare reclamo scritto, tramite lettera in carta semplice all'Ufficio Amministrativo oppure avere un colloquio con il Presidente/Responsabile di Struttura.
L'Ufficio Amministrativo provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione.
Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Presidenza che, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.
L'ospite/familiare riceverà, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti.
Oltre al questionario di soddisfazione, per il monitoraggio del servizio, viene somministrato annualmente il clima aziendale, ovvero un questionario a tutto il personale della Residenza (in forma anonima e nel rispetto della vigente normativa sulla privacy) per la rilevazione del clima aziendale. I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il livello di soddisfazione del personale. Rispetto ai risultati ottenuti è predisposta una relazione annuale che è condivisa in équipe e affissa in bacheca.
La qualità dei servizi erogati presso la Struttura viene monitorata attraverso la somministrazione del questionario di soddisfazione dei servizi. Inoltre, con cadenza annuale, vengono rilevati e analizzati gli indicatori di qualità e vengono svolti audit interni da parte dell'Ufficio Qualità e Autorizzazioni di COOSS Marche.

Art. 21 - CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

a) INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre di più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico fisiche.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS S. MARCELLO (Ancona)

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:



- *Il principio di "**giustizia sociale**", enunciato all'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana; La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;*
- *Il principio di "**solidarietà**", enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di*
- *solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e della realizzazione del bene comune, pure finalizzata alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;*
- *Il principio di "**salute**", enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.*

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

b) LA PERSONA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI



Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO
(Ancona)

LA PERSONA HA IL DIRITTO	*LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE*
Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	*Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.*
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	*Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.*
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	*Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua integrazione nella vita della comunità.*
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	*Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.*
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	*Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile al domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.*
Di vivere con chi desidera.	*Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.*
Di avere una vita di relazione.	*Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.*
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	*Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.*
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	*Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.*
Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	*Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.*

FONDAZIONE CESARE GREGORINI - ETS
S. MARCELLO (Ancona)

c) LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale. Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, sono persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito socio-assistenziale sanitario, e in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Marche.

d) DIRITTI DELL'OSPITE DELLA RESIDENZA PER ANZIANI

Ogni anziano residente ha il diritto di:

- **Essere considerato una "persona",** rispettato come individuo, essere chiamato con il proprio nome, con il "tu" solo se gradito e senza eufemismi ("nonno" "nonnino");
- Fruire di un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- Consumare pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- Avere assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed il cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- Usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- Essere informato sulle procedure che si compiono sulla sua persona;
- Essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione e ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- Avere un'esatta e puntuale esecuzione dell'eventuale terapia;
- Essere rispettato nel proprio pudore;
- Essere aiutato nell'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- Non essere deriso se psichicamente o fisicamente inabile;
- Conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- Vivere con chi desidera;
- Avere una vita di relazione;
- Essere messo in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, le proprie abilità, originalità, creatività;
- Essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Essere messo in condizione di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni l'ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle 10,00 alle 13,00
Ubicazione ufficio: Piazza Caduti 8 San Marcello
Ubicazione residenza per anziani: Via Matteotti 7 San Marcello
Telefono 0731267048 – interno 1 Presidenza – interno 2 Segreteria – interno 3 Infermeria – interno 4 Assistenza – interno 5 Cucina.
e-mail: amministrazione@fondazionecesaregregorini.it
pec: fondazionecesaregregorini@pec.it
sito internet: www.fondazionecesaregregorini.it

FONDAZIONE CESARE GREGORINI ETS S. MARCELLO (Ancona)