



FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI
Struttura assistenza anziani

Via Cavallotti n. 36 – 60019 Senigallia (AN)
P.IVA 00091030429 – Telefono 071 791881 – email operapiamastai@operapiamastai.it

CARTA DEI SERVIZI

MD01_03 Rev. 6

*REDAZIONE APPROVAZIONE E APPLICAZIONE:
30/06/2026*

PRESIDENTE
(F.to Dott. Giovanni Bompreszi)

DIRETTORE SANITARIO
(F.to Dott. Moreno Cicetti)

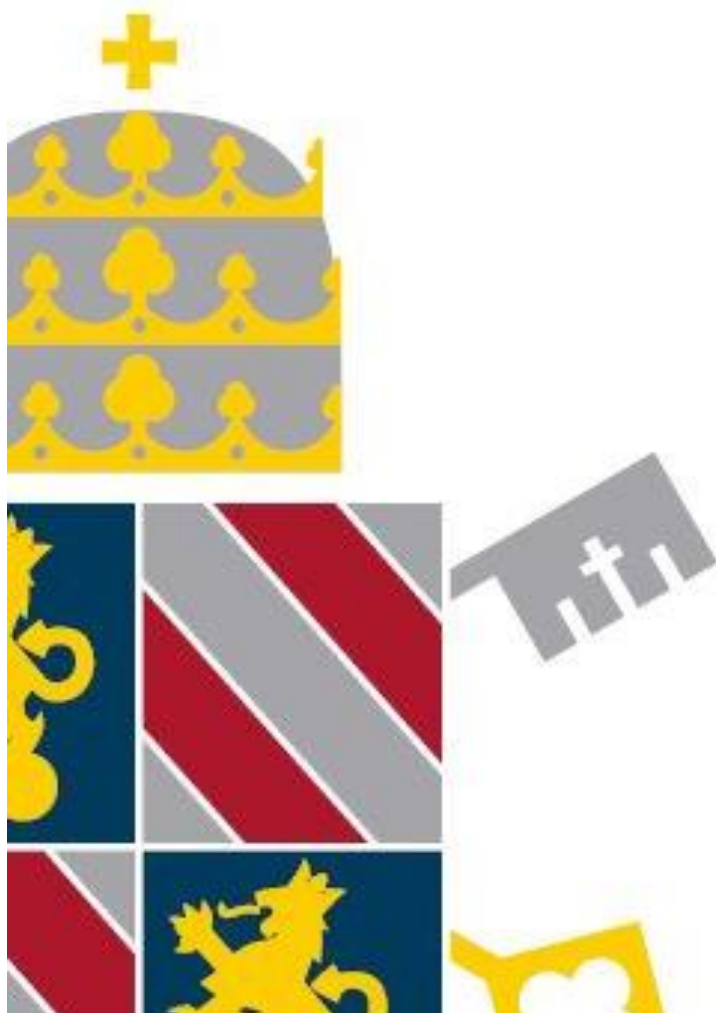
DIRETTORE
(F.to Dott.ssa Laura Cionco)

RESPONSABILE QUALITA'
(F.to Rag. Luca Pencarelli)

COORDINATRICE SEI SERVIZI SANITARI
(F.to Inf. Noemi Olivetti)

RESPONSABILE SERVIZI ASSISTENZA
(F.to Dott.ssa Letizia Marconi)

ASSISTENTE SOCIALE
(F.to Dott.ssa Valentina Sipari)



**CARTA DEI SERVIZI****MD01_03 Rev. 6**
DATA: 30/06/2026
Pagina 2 di 34

INTRODUZIONE	4
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E FINI ISTITUZIONALI	4
STORIA DELL'ENTE.....	4
L'AMMINISTRAZIONE	4
IL COMPLESSO EDILIZIO	4
SCOPO DELL'ENTE	5
CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	5
MISSION	5
PRINCIPI.....	5
Visite agli ospiti.....	6
Il Personale.....	7
MODULI	10
Residenza Protetta (Residenza Ambra – Residenza Perla - Residenza Rubino n. posti 129).....	10
Residenza Protetta Demenze (Residenza Smeraldo n. posti 30)	10
Residenza Sanitaria Assistenziale demenze (Residenza Corallo. n. Posti 20)	10
Salute mentale (Residenza Diamante n. posti 20).....	10
Casa di riposo (Residenza Rubino – Residenza giada n. posti 40).....	10
LE CAMERE E SPAZI INTERNI	11
SPAZI ESTERNI	11
Giardino principale	11
Giardino sensoriale	11
Parcheggio	11
I SERVIZI OFFERTI	12
Servizi amministrativi	12
Servizio assistenza Medica	12
Servizio assistenza infermieristica	12
Servizio assistenza riabilitativa.....	12
Servizio assistenza psicologica-psicoterapeutica	13
Servizio assistenza alla persona.....	13
Servizio animazione	13
Servizio Sociale Professionale	14
Servizio religioso.....	14
Servizio di Podologia.....	14
Servizio acconciatura	14

**CARTA DEI SERVIZI****MD01_03 Rev. 6**
DATA: 30/06/2026
Pagina 3 di 34

<i>Consulenza specialistiche</i>	14
<i>Servizi pulizia.....</i>	14
<i>Servizio Lavanderia e guardaroba</i>	15
<i>Servizio ristorazione.....</i>	15
<i>Servizio portineria.....</i>	15
<i>Servizio Manutenzione.....</i>	16
<i>La biblioteca</i>	16
<i>Custodia valori.....</i>	16
<i>Sportello D'ascolto</i>	16
<i>SERVIZI NON FORNITI.....</i>	16
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI.....	17
<i>Accesso in forma privata</i>	17
<i>Accesso in convenzione con l'AST per la residenza protetta e residenza protetta demenze</i>	17
<i>Accesso con l'AST per l' RSA demenze</i>	17
<i>Accesso nei posti convenzionati di salute mentale</i>	17
<i>Lista di attesa</i>	17
<i>Posto Privato</i>	17
<i>Posto convenzionato.....</i>	18
PROCEDURA DI AMMISSIONE	18
<i>Posto privato</i>	18
<i>Posto convenzionato.....</i>	18
<i>Amministratore di Sostegno/Tutore</i>	19
<i>Contratto di assistenza.....</i>	19
<i>L' ingresso</i>	20
<i>Ricovero Temporaneo o di sollievo</i>	21
<i>Tipologia Ospite</i>	24
<i>Le rette</i>	25
<i>Mantenimento posto prenotato:</i>	25
ASPETTI METODOLOGICI E CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI.....	28
<i>Comitato dei Familiari</i>	29
ULTERIORI INFORMAZIONI	30
RECAPITI	31
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	33

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 4 di 34
---	---	--

Allegati di riferimento

- MD03.01_13 INFORMATIVA SULLE RETTE
- MD01_29 MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA
- MD01_36 RICHIESTA RESTITUZIONE DEPOSITO CAUZIONALE
- CONVENZIONE TRASPORTI CON ENTE ESTERNO

INTRODUZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E FINI ISTITUZIONALI

STORIA DELL'ENTE

L'Opera Pia Mastai Ferretti è stata istituita dal Beato Pio IX con la Bolla "Gravissimas" del 20 aprile 1857 e confermata con la "Paterna sollecitudine" del 1° giugno 1873.

Nel 2004 è stata trasformata da Istituto di assistenza e beneficenza in Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti, Ente civile di diritto privato governato da uno Statuto che si ispira ai principi riportati nelle Bolle papali, approvato dagli Organi che rappresentano gli Elettori dell'Ente e iscritto nel registro delle Imprese delle Marche il 30 marzo 2021 (prot. N 26714/2021).

La sede dell'Ente è a Senigallia, via Cavallotti, 36. Telefono del centralino 071-7918810.

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo i principi ispiratori contenuti nello Statuto vigente.

L'AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto da 5 membri compreso il Presidente. Il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per 5 anni. I cinque componenti sono nominati come segue:

- Un consigliere designato dal Vescovo di Senigallia
- Un consigliere eletto dall'assemblea dei parroci delle parrocchie Duomo, Pace, Portone e Porto
- Un consigliere designato dal Comune di Senigallia
- Due consiglieri eletti dal Collegio dei Canonici della Cattedrale di Senigallia.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo della Fondazione, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da perseguire. Ha la responsabilità generale dell'Amministrazione dell'Ente e quella di garantire il rispetto delle norme statutarie e delle Bolle di Fondazione.

IL COMPLESSO EDILIZIO

L'immobile urbano, adibito ai fini istituzionali dell'assistenza, è costituito da una serie di fabbricati in gran parte collegati tra loro ed edificati su più livelli all'interno del comparto edilizio compreso tra viale Leopardi, via Cavallotti, via Mazzolani, via dell'Angelo ed il fiume Misa.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 5 di 34
---	---	--

SCOPO DELL'ENTE

Lo scopo dell'Ente è l'erogazione di servizi di assistenza sociosanitaria, per ospiti non autosufficienti, dementi, autosufficienti e per la salute mentale, in regime residenziale.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La **Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti** attribuisce grande importanza al livello di qualità dei servizi offerti alla Comunità. A tal fine ha ritenuto opportuno adottare un Sistema di Gestione per la Qualità secondo il modello previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Essa si impegna direttamente nella soddisfazione delle aspettative di tutte le parti interessate, in particolare dei clienti-utenti, e nel perseguimento del miglioramento continuo del Sistema di Gestione attraverso l'enunciazione di una Politica per la Qualità, la definizione di una struttura organizzativa, la messa a disposizione di risorse adeguate, la valorizzazione delle competenze e la qualificazione del personale, il coinvolgimento dello stesso a tutti i livelli.

MISSION

L'assistenza sociosanitaria residenziale erogata nella Struttura persegue le seguenti finalità:

- Sostenere ed assistere la persona anche con deficit cognitivo, che non possa continuare a vivere nel proprio domicilio, con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime residenziale.
- Garantire modalità di intervento ed attività di animazione e socializzazione mirate al reinserimento, al recupero dell'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente, in coordinamento e in collegamento con gli altri servizi della rete ivi compresa la rete familiare, parentale ed affettiva della persona.
- Sviluppare una modalità d'intervento per progetti incentrata sul lavoro d'équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni sociali e sanitarie;
- Sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza, recupero e risocializzazione.

PRINCIPI

I principi che orientano e guidano le attività della Struttura sono:

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel progetto di cura e di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine i rapporti con la famiglia devono continuare in maniera significativa per tutto il periodo di permanenza nella Residenza.

La Fondazione favorisce la partecipazione dei famigliari alla vita della struttura, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno, mediante il loro coinvolgimento nel processo di cura attraverso comunicazioni del Presidente via E- Mail, con incontri periodici, con aggiornamenti sanitari da parte del personale infermieristico, attraverso seminari a tema organizzati con la psicologa, attraverso i colloqui con l'assistente sociale. L'accorgimento richiesto è che le visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere che si svolgono all'interno dei reparti e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli ospiti.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 6 di 34
---	---	--

Visite agli ospiti

Le visite si svolgono nei seguenti orari (aggiornati ed esposti in bacheca): dalle 9,00 alle 11.45 dalle 15,30 alle 17.45, salvo possibili variazioni esposte nelle bacheche. Gli orari sono stabiliti al fine di tutelare la privacy dell'ospite durante i momenti di igiene e durante i pasti; pertanto, si chiede ai familiari di rispettare tali orari e di non interferire durante le attività degli operatori.

Eventuali deroghe sull'orario di ingresso potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte del Direttore generale (Presidente o del Direttore Sanitario o della Responsabile del servizio assistenza)

Il Presidente periodicamente si rende disponibile ad incontrare il comitato rappresentante dei familiari.

La Fondazione promuove la presenza del comitato familiare ed intrattiene con questi rapporti continui.

Eguaglianza

L'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazione di sorta.

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, la Residenza rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche e morali del paziente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente opportunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi. Le comunicazioni devono essere corrette e complete, in grado di garantire sempre il diritto di accesso all'informazione.

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Diritto di scelta

Ogni persona ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 7 di 34
---	---	--

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di “spazio di autodeterminazione” e “autodecisione” all’interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e chi l’assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l’autonomia maggiore possibile nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella struttura.

Principio di efficacia ed efficienza

Sia il criterio di Efficacia (verifica del raggiungimento degli obiettivi) che di Efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della struttura assistenziale. L’organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sociosanitarie ed assistenziali.

La **Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti** nel definire la propria politica aziendale attraverso l’esplicitazione della carta dei servizi, della *mission*, della visione, dei valori e degli obiettivi aziendali, persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto attraverso una politica di orientamento al:

- analisi del contesto
- esigenze ed aspettative degli utenti e suoi familiari
- strategie aziendali derivanti dall’analisi dei rischi e delle opportunità
- eventuali requisiti cogenti
- esigenze delle altre pertinenti parti interessate (Utenti, enti pubblici e familiari)

RISORSE UMANE

Il Personale

Il personale impiegato nei servizi assistenziali ed integrativi è dotato di titoli professionali adeguati e di specifica esperienza. La Fondazione Promuove, a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicura una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantisce ambienti di lavoro salubri e sicuri.

La Fondazione Garantisce l’aggiornamento professionale di tutto il personale, promuove la partecipazione a corsi di formazione interni ed esterni al Laboratorio (convegni e congressi ECM e non ECM). La formazione del Personale socio-sanitario e amministrativo è individuata quale elemento strategico di innovazione e di costante allineamento delle competenze e conoscenze dei professionisti con le trasformazioni determinate dall’evoluzione dei bisogni delle persone. I mutamenti della domanda sanitaria, la richiesta di maggiori e qualificate conoscenze scientifiche e tecnologiche, l’evoluzione dei modelli organizzativi ed operativi, hanno reso necessario un aggiornamento continuo.

Il comportamento del personale addetto all’erogazione dei servizi è un veicolo importante sia ai fini dell’assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore sia per l’immagine della Struttura. Pertanto, tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti ed i loro familiari con rispetto e cortesia, rispondendo ai loro bisogni.

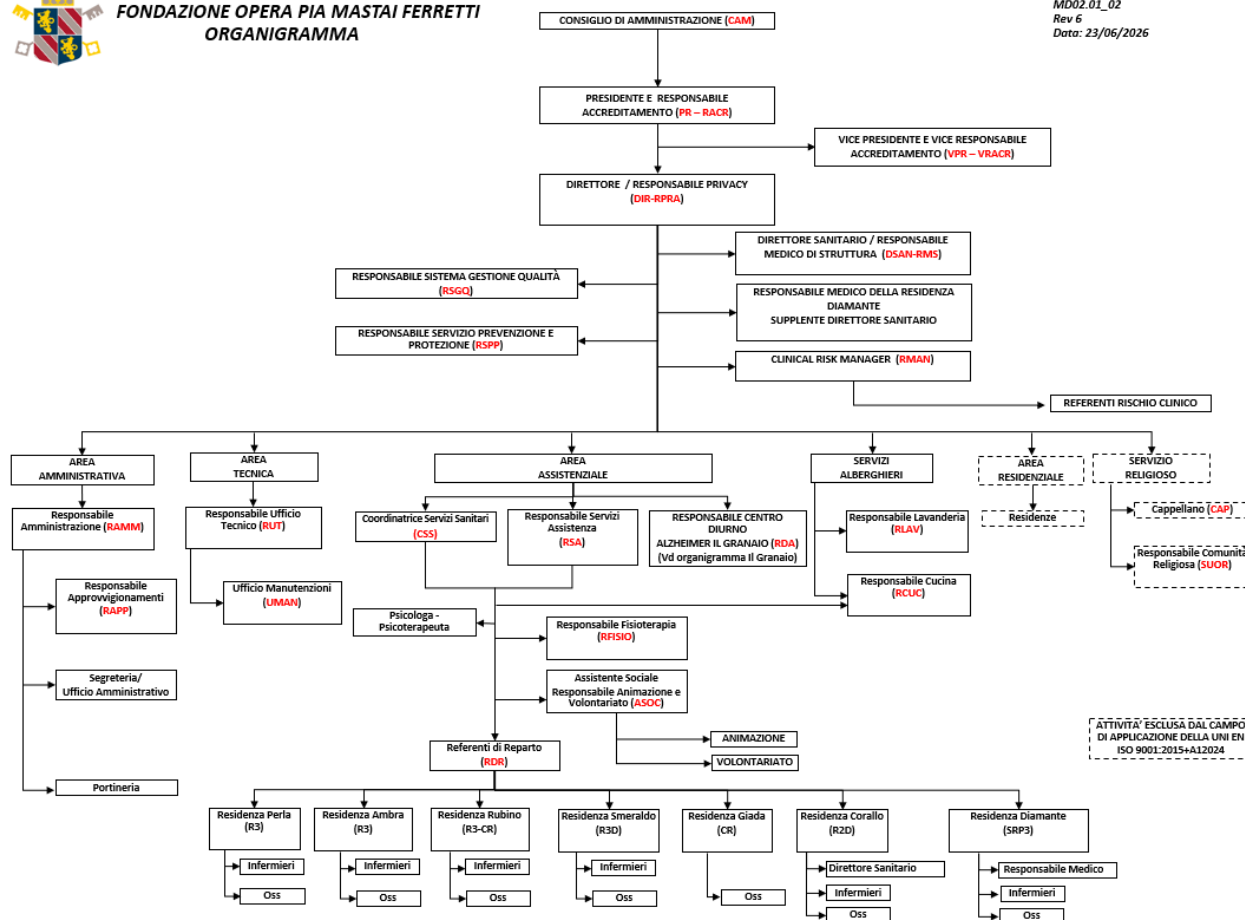
	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 8 di 34
---	---	--

Il reclutamento avviene presentando un curriculum vitae presso la direzione che provvederà a fissare un colloquio di selezione e valutazione. La commissione è composta dal direttore e/o dal Presidente dal Direttore Sanitario e dal responsabile di settore. Il personale neoassunto verrà inserito nelle attività attraverso un periodo di affiancamento.

La struttura organizzativa della Fondazione comprende le seguenti figure:

- Direttore
- Direttore Sanitario della Struttura
- Risk Manager
- Responsabile Servizi Assistenza
- Coordinatore Servizi Sanitari
- Responsabile di Reparto
- Assistente Sociale
- Psicologo psicoterapeuta
- Cappellano
- Infermieri
- Operatori sociosanitari
- Terapisti della riabilitazione
- Ausiliari di assistenza
- Cuochi
- Operai specializzati lavanderia
- Portieri-centralinisti
- Manutentori
- Amministrativi
- Animatore-educatore
- Parrucchiere/barbiere
- Podologo

Sul sito www.operapiamastai.org è pubblicato l'organigramma della Fondazione di seguito elencato

FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI
ORGANIGRAMMAMD02.01_02
Rev 6
Data: 23/06/2026

Ogni operatore è dotato di cartellino identificativo con nome e qualifica, posizionato sulla divisa di colori diversi per ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale:

- Direttore sanitario camice bordeaux
- Ass sociale camice bianco
- Psicologa camice bianco
- Coordinatrice servizi sanitari e Responsabile servizi assistenza casacca blu
- Infermieri casacca celeste
- Fisioterapisti casacca verde
- Animazione polo rossa e gialla
- Operatore sociosanitario casacca bianca
- Manutentori polo blu

Nel documento pubblicato sul sito www.operapiamastai.org è descritta la compresenza giornaliera del personale nei vari settori.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 10 di 34
---	---	---

MODULI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI E SERVIZI OFFERTI

MODULI

Residenza Protetta (Residenza Ambra – Residenza Perla - Residenza Rubino n. posti 129)

La residenza protetta è una struttura ad elevata integrazione sociosanitaria destinata ad accogliere anziani non autosufficienti non curabili a domicilio e che hanno necessità di prestazioni alberghiere, assistenziali e sanitarie complesse ed integrate. Vengono garantite anche attività finalizzate al mantenimento e stimolo delle capacità residue, con azioni ludico ricreative ed educative e azioni riabilitative.

Residenza Protetta Demenze (Residenza Smeraldo n. posti 30)

La RPD è una residenza protetta per demenze ad elevata integrazione sociosanitaria destinata ad accogliere anziani con demenza grave non gestibili a domicilio, svolge prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il miglior livello possibile di qualità di vita .

Residenza Sanitaria Assistenziale demenze (Residenza Corallo. n. Posti 20)

L' RSA demenze è modulo accreditato e convenzionato con la Regione Marche.

Tale modulo è dedicato prevalentemente a soggetti adulti, affetti da deterioramento cognitivo, totalmente o parzialmente non autosufficienti, in condizioni di instabilità clinica.

I servizi forniti dalla RSA sono quindi prestazioni mirate ai bisogni delle persone non autosufficienti nel rispetto della specificità dei singoli utenti. La permanenza dell'ospite in questo modulo è a tempo determinato al fine della stabilizzazione clinica e per motivi di sollievo come previsto dal regolamento dell' AST. Terminato il periodo di permanenza si concorda la dimissione o presso il domicilio, presso altra soluzione protetta esterna o trasferimento in altra residenza della Fondazione.

Salute mentale (Residenza Diamante n. posti 20)

Il Modulo di Salute Mentale accoglie pazienti con disturbi della sfera psichica di grado lieve/moderato, per i quali si ritengono efficaci interventi ad intensità riabilitativa, da attuare con programmi a diversi gradi di assistenza tutelare e che possono essere appropriati per una gamma di situazioni diverse, che comprendono anche le fasi di post acuzie.

Accoglie ospiti adulti ultrasessantacinquenni o con patologie che li fanno essere assimilabili.

Il compito principale del Modulo di Salute Mentale è la cura, la riabilitazione ed il reinserimento sociale degli stati di sofferenza psichica, da cui possono derivare situazioni di disabilità psichica ed una conseguente perdita delle autonomie personali e sociali, con alto rischio di cronicità ed emarginazione.

Casa di riposo (Residenza Rubino – Residenza giada n. posti 40)

La casa di riposo è un modulo per anziani autosufficienti, in cui ricevere assistenza infermieristica e sociosanitaria e condividere il tempo con persone che si trovano nella stessa condizione.

E' garantito all'ospite il servizio completo alberghiero e l'assistenza sanitaria di base, l'assistenza nell'igiene personale, sorveglianza e sostegno durante i pasti, la fisioterapia con ginnastiche attive e passive.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 11 di 34
---	---	---

Gli ospiti che hanno una loro autonomia di movimento possono entrare e uscire liberamente dalla struttura compatibilmente con gli orari delle attività assistenziali – alberghiere. Sono garantite attività di animazione ludico, ricreative ed educative.

LE CAMERE E SPAZI INTERNI

Ogni camera è dotata di bagno e arredamenti e provvista di comfort adeguati:

- Letto articolato per facilitare i movimenti dell'ospite
- Comodino
- Armadio
- tavolo
- Presa TV standard digitale
- Servizi internet
- Presa telefono
- Campanello

Ogni modulo è provvisto di: ambulatorio medico-infermieristico, bagno protetto, sala da pranzo, sale soggiorno prevalentemente climatizzate e/o con ricambi d'aria, magazzino.

Sono presenti, inoltre, all'interno della struttura un locale per la parrucchiera, una palestra, una camera ardente, chiesa con sacrestia, lavanderia guardaroba, cucina con dispensa, magazzini, locale manutenzioni, locale per il personale, spazi collettivi, bagno per il pubblico, sala del consiglio e sale per gli incontri, salone per le feste.

SPAZI ESTERNI

Giardino principale

Il giardino principale è situato all'ingresso della Fondazione dove gli ospiti trascorrono ore di relax nella bella stagione. Il giardino si presta alle attività di animazione da maggio a settembre.

Giardino sensoriale

Il giardino sensoriale è un'area verde progettato e realizzato per stimolare tutti i 5 sensi è un luogo capace di migliorare il benessere psicofisico dell'ospite, interagendo con diversi elementi ambientali ed utilizzato anche dagli ospiti del Centro diurno Alzheimer .

Parcheggio

La struttura è dotata di un ampio parcheggio.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 12 di 34
---	---	---

I SERVIZI OFFERTI

Servizi amministrativi

Gli Uffici Amministrativi provvedono alla gestione tecnico organizzativa e finanziaria dell'Ente e alla tenuta di tutta la documentazione anagrafica e amministrativa relativa agli Ospiti. Gli Uffici amministrati sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì in base agli orari esposti all'ingresso degli stessi.

Servizio assistenza Medica

La salute dell'ospite è garantita, secondo quanto stabilito dal Servizio Sanitario Regionale, dal Medico di Medicina Generale assegnato in base alla scelta dell'ospite stesso.

La Struttura beneficia della presenza del Direttore Sanitario che cura gli aspetti igienico organizzativi della struttura.

Pertanto, in capo al Medico di Medicina Generale permane la responsabilità clinica del proprio paziente, la valutazione dello stato complessivo di salute del proprio assistito per definire il programma di cure, la prescrizione della terapia farmacologica, delle visite e degli esami diagnostici. Il Medico è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi programmati e, nei casi di urgenza, non programmabili.

Servizio assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a ciascun utente. In collaborazione con il Medico e il Responsabile del servizio assistenza, l'infermiere identifica i bisogni del paziente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura, valuta e gestisce gli interventi assistenziali di competenza infermieristica come prelievi, medicazioni, preparazione e somministrazione delle terapie come indicato dal medico curante o dalla struttura di provenienza, controlla i parametri vitali. Inoltre si occupa della supervisione della gestione del vitto. Collabora con il medico di medicina generale e con le altre figure professionali al fine di applicare tutte le misure assistenziali, collabora alla stesura del piano individuale di assistenza ed alla sua realizzazione, mantiene costantemente il contatto con il familiare dell'ospite

Nella struttura è garantito il servizio infermieristico nelle 24 ore.

In ogni modulo è presente un responsabile di reparto che programma ed organizza tutte le attività infermieristiche ed assistenziali, garantisce continuità ed uniformità delle prestazioni ed il mantenimento degli standard qualitativi garantiti ad ogni ospite, collabora con la coordinatrice dei servizi sanitari per l'approvvigionamento del materiale sanitario e protesico.

Servizio assistenza riabilitativa

Gli interventi del fisioterapista afferiscono all'area riabilitativa ed anche psicomotoria al fine di mantenere un corretto equilibrio ed interscambio tra il corpo e la mente dell'utente. Gli interventi individualizzati sono prescritti dal Fisiatra ed assicurati dal servizio di fisioterapia.

Il servizio di fisioterapia è attivo dalle 7:00 alle 13:00 dal lunedì al sabato e dalle 15:00 alle 17:00 (martedì e giovedì). Le figure che possono attivare l'applicazione dei trattamenti fisioterapici sono: Il medico specialista; Il medico di base; Il direttore sanitario; Il personale fisioterapico. Il ciclo, solitamente, si compone

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 13 di 34
---	---	---

di 12 sedute che possono essere ripetibili, in funzione delle condizioni cliniche dell'ospite e dalla patologia per cui si richiede la rieducazione.

Nelle situazioni standard si segue lo schema di seguito riportato:

- ✓ Patologie croniche degenerative: 3- 4 cicli annui
- ✓ Patologie acute: dipende dalla prescrizione del medico specialista e/o dalla patologia
- ✓ Deambulazione in associazione anche con il personale oss

Servizio assistenza psicologica-psicoterapeutica

Lo scopo del servizio psicologico all'interno della Struttura è di favorire e promuovere il "ben-essere" e lo "stare bene" degli ospiti, del personale e dei familiari.

Lo psicoterapeuta si occupa anche di alleviare situazioni di sofferenza psicologica significativa o in cui sia presente una sintomatologia clinica. Interviene laddove il grado di sofferenza di una persona ostacola la sua capacità di esprimere il potenziale personale, lavorativo e relazionale.

Servizio assistenza alla persona

L'operatore socioassistenziale (OSS) con la supervisione del Responsabile del servizio assistenza si occupa di erogare le prestazioni di cura assicurando:

- il soddisfacimento delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona);
- l'aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiane (mobilitazione, socializzazione, etc.) stimolando comunque la persona a continuare ad utilizzare le proprie capacità residue;
- la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di attuazione non complessa, in stretta collaborazione con il personale sanitario.

In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzato (PAI) di ciascun utente. Gli OSS sono presenti in struttura 24 ore su 24.

Servizio animazione

La Fondazione si avvale di un qualificato servizio di animazione che struttura le varie attività sul:

- Benessere dell'ospite;
- Il protagonismo degli ospiti;
- "Nessuno escluso" compreso i più deboli e malati.

Tutti i giorni, organizza le attività relazionali, socioculturali, ricreative, di stimolazione cognitiva, realizza progetti partendo dalla conoscenza degli interessi comuni. Realizza feste a tema e favorisce l'incontro e l'integrazione con i ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado, con le comunità parrocchiali e le associazioni di volontariato del territorio. Collabora, per quanto di competenza, con le altre figure professionali nell'attuazione del piano di assistenza individualizzato. Ogni anno è redatto il programma annuale delle attività da realizzare nel quale vengono indicate le finalità, gli obiettivi e tutte le attività da effettuare durante il corso dell'anno.

Nel periodo estivo le attività di animazione vengono realizzate nel giardino principale della Fondazione.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 14 di 34
---	---	---

Servizio Sociale Professionale

L'assistente sociale, presente in struttura dal lunedì al venerdì mattina e tre pomeriggi a settimana, svolge una duplice attività:

- verso l'esterno: effettua un servizio di segretariato sociale, valuta i bisogni dei richiedenti orientandoli sulle loro richieste per via telefonica, su appuntamento tramite la portineria, o per E-mail. Fornendo informazioni sulle modalità di accesso, collabora con le unità valutative distrettuali e con la rete territoriale dei servizi.
- Verso l'interno: Segue le diverse fasi dell'ingresso, della presa in carico, sovrintende il percorso di accoglienza dei nuovi ospiti in collaborazione con le altre figure professionali. Accoglie le richieste degli ospiti e dei parenti riguardanti la vita della Residenza e si adopera affinché tutti i soggetti interessati, vivano le migliori condizioni possibili di vita all'interno della struttura. Supervisiona le attività di animazione che si svolgono su una programmazione annuale.

Servizio religioso

È presente all'interno della Fondazione un cappellano che giornalmente celebra la S. Messa per tutti coloro che sono interessati, presta inoltre l'assistenza spirituale agli ospiti.

la Fondazione garantisce il servizio religioso di altre confessioni se richiesto.

Servizio di Podologia

Il podologo accede alla struttura due volte al mese, in giornate precedentemente concordate con la Responsabile del servizio assistenza ed esegue il trattamento degli ospiti che vengono segnalati dai reparti, il servizio è compreso nella retta.

Servizio acconciatura

Le/i parrucchiere/i accedono alla struttura per il taglio dei capelli alle signore e ai signori, ogni 3 mesi (per un totale di 4 prestazioni l'anno, compresi nella retta).

Gli ospiti e i familiari devono comunicarlo al Responsabile del servizio assistenza, tale servizio è compreso nella retta.

Per esigenze particolari è possibile prenotare un servizio di parrucchiere a pagamento autorizzata dalla Fondazione.

Consulenza specialistiche

La Fondazione si avvale della collaborazione degli specialisti, fisiatra, neurologo, psichiatra forniti dal distretto sanitario.

Servizi pulizia

Il servizio pulizia garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dell'ospite, degli arredi e delle attrezzature.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 15 di 34
---	---	---

Servizio Lavanderia e guardaroba

La lavanderia interna si occupa dei capi personali degli ospiti e di tutta la biancheria utilizzata all'interno della Fondazione. Al momento dell'ingresso in struttura, l'ospite dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza, identificato con un numero assegnato nel colloquio di pre-ingresso. Sono da evitare capi di lana o particolarmente delicati. Le forniture successive dovranno essere consegnate alla referente della lavanderia o chi per lei contattandola attraverso la portineria.

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati direttamente dalla cucina della Fondazione, da personale specializzato nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico operativi definiti, con la consulenza di una nutrizionista. La scelta attenta dei fornitori garantisce un'ottima qualità del cibo. Propone ogni giorno menù giornaliero con la possibilità di variazione tale da soddisfare ogni gusto, la cucina è tipicamente mediterranea con richiamo ai piatti tipici regionali, con menù si alternano ogni 5 settimane E' consentita all'ospite la possibilità di scelta del menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.

Agli ospiti sono giornalmente serviti n.3 pasti principali: ore 8.00 prima colazione, ore 12.15 pranzo e ore 18.15 cena; e due volte alla settimana nel corso del pomeriggio viene servita anche una merenda, in qualsiasi momento della giornata viene favorita la somministrazione di bevande a scelta come succhi di frutta the ecc. e sono programmate due somministrazioni supplementari, una al mattino e una al pomeriggio per assicurare un corretto apporto idrico.

I pasti principali vengono serviti nelle sale da pranzo o nelle camere secondo necessità e bisogni degli ospiti.

Per meglio rispondere alle esigenze cliniche dell'ospite, sono possibili modifiche ed integrazioni al pasto (ad esempio dalla dieta per diabetici, ipoproteica, iposodica ecc.). È prevista la possibilità di consumo dei pasti da parte dei familiari con l'ospite previa prenotazione e pagamento presso la struttura delle Residenze casa albergo.

Servizio portineria

La Fondazione è dotata di una portineria aperta dalle 8.00 alle 20.00. Il personale addetto fornisce informazioni generali sui servizi attivi nella struttura, cura l'inoltro delle chiamate telefoniche provenienti dall'esterno per gli ospiti e per le figure professionali interessate ed effettua le chiamate richieste dall'interno.

Gli incaricati del servizio forniscono informazioni rispetto:

- al numero e dislocazione della stanza dell'ospite;
- alle entrate ed uscite di ospiti e loro assenze temporanee;
- alla presenza in servizio delle diverse figure professionali;
- prende gli appuntamenti per i colloqui per l'assistente sociale;

Il servizio portineria e centralino si occupa inoltre di effettuare un controllo generalizzato sui movimenti in entrata ed in uscita dalla Struttura.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 16 di 34
---	---	---

Servizio Manutenzione

All'interno dell'Ente è funzionante uno specifico servizio di manutenzione che provvede alle riparazioni e alla buona conservazione della struttura, delle attrezzature, degli impianti e dei giardini.

La biblioteca

All'interno della Fondazione in alcuni settori è possibile trovare testi di vario genere.

Custodia valori

La Fondazione suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro, in quanto non risponde di eventuali furti. Beni e/o documenti personali importanti e/o riservati possono essere custoditi nella cassaforte situata presso gli uffici amministrativi, previa richiesta dell'ospite o del familiare. Per le cose ricevute in consegna verrà rilasciata ricevuta. Gli ausili danneggiati dall'ospite in maniera accidentale o per propria volontà non verranno risarciti dalla Fondazione.

È severamente vietato portare in Fondazione materiale pericoloso, apparecchiature elettriche, alimenti o medicinali senza autorizzazione della Direzione. La Fondazione declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti a cose o persone.

Sportello D'ascolto

Lo sportello d'ascolto è finalizzato a ricevere i familiari degli ospiti o gli stessi ospiti che vogliono porre delle questioni legate alla degenza propria o del proprio caro; essi verranno ricevuti da uno dei membri del Consiglio di amministrazione della Fondazione.

Lo sportello è attivo ogni mercoledì, la mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il pomeriggio dalle ore 16.00 alle 18.00. I richiedenti possono prenotarsi in portineria specificando l'esigenza di un colloquio con uno dei membri del C.d.A.

SERVIZI NON FORNITI

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non previsti dal prontuario del servizio sanitario;
- Farmaci e ausili ortopedici non previsti dal prontuario del servizio sanitario;
- Spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali, spese lavaggio indumenti personali non lavabili in acqua;
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite;
- Spese per il consumo relative all'apparecchiatura telefonica privata in camera;
- Spese per parrucchiere e barbiere oltre alla prestazione compresa nella retta;
- Assistenza in caso di ricovero c/o strutture ospedaliere;
- Prestazioni fisioterapiche oltre agli interventi prescritti;
- Ogni altra prestazione non prevista nella Carta dei Servizi;
- Servizio trasporto (visite o per altre necessità)

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 17 di 34
---	---	---

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Accesso in forma privata

Il richiedente può accedere tramite la presentazione della domanda consegnata presso l'ufficio segreteria della Fondazione. La documentazione è disponibile presso la portineria e sul sito della Fondazione www.operapiamastai.org.

Accesso in convenzione con l'AST per la residenza protetta e residenza protetta demenze

Il richiedente potrà accedere in forma convenzionata dietro richiesta del medico di medicina generale che redige un apposito modello da presentare all'unità di valutazione del distretto di residenza; dopo la consegna il richiedente verrà contattato dal referente UVI che concorderà una visita domiciliare per la valutazione, da cui scaturirà la possibilità dell'inserimento nella graduatoria nei posti convenzionati.

Accesso con l'AST per l'RSA demenze

Il richiedente potrà accedere nei posti convenzionati di RSA demenze dietro richiesta del medico di medicina generale che redigerà un apposito modello da presentare con allegata la certificazione neurologica all'unità di valutazione del distretto di residenza – Centro disturbi cognitivi e demenze (CDCD)

La modulistica è disponibile presso la portineria della Fondazione e sul sito internet www.operapiamastai.org o richiesta all'assistente sociale che li invia tramite mail.

Accesso nei posti convenzionati di salute mentale

Per accedere nei posti convenzionati di salute mentale il richiedente dovrà essere segnalato dal centro di salute mentale dove è in carico.

Tipologia persone accolte

- Persone ultrasessantacinquenni o di età inferiore, non autosufficienti sia di grado lieve, medio o totale, bisognosi di assistenza residenziale e sanitaria, sia persone con forme di demenza;
- Persone ultrasessantacinquenni o di età inferiore in condizioni di autosufficienza che per una particolare situazione di fragilità personale o sociale, si trovano nella necessità di ricorrere ad un servizio residenziale collettivo.

Lista di attesa

Posto Privato

La domanda deve essere presentata presso l'ufficio segreteria della Fondazione verrà protocollata e posizionata in una graduatoria che segue i requisiti cronologici della presentazione. La domanda decade dopo due anni di permanenza in graduatoria. Qualora si voglia mantenere la stessa posizione bisognerà comunicarlo all'indirizzo e-mail dell'assistente sociale prima della scadenza indicata dalla data del protocollo

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 18 di 34
---	---	---

Posto convenzionato

Per i posti convenzionati di Residenza Protetta - Residenza Protetta Demenza – Rsa Demenze, l’AST si riserva di stilare una graduatoria che viene inviata mensilmente tramite E - mail all’assistente sociale e alla coordinatrice dei servizi sanitari da cui vengono individuati i nominativi da inserire presso la Fondazione. Per quanto riguarda il modulo salute mentale il Dipartimento di Salute Mentale contatta la struttura per segnalare eventuali ospiti da accogliere. La Fondazione si riserva di esaminare casi gravi per i quali si richiede l’ingresso con procedura di urgenza, accordandosi con l’AST.

PROCEDURA DI AMMISSIONE

Posto privato

L’ospite/familiare sarà contattato telefonicamente dall’Assistente sociale e dovrà manifestare la volontà di accettare o meno il posto entro le 24 ore successive alla chiamata. L’Assistente sociale informerà l’ospite/familiare che, nel caso di accettazione, l’ospite/familiare dovrà presentarsi per il colloquio pre-ingresso e informerà che il pagamento della retta (solo la quota alberghiera) decorrerà dopo 48 ore dall’accettazione stessa manifestata all’Assistente Sociale o nella data successiva di ingresso indicata dall’Assistente Sociale nel verbale colloquio pre-ingresso.

Posto convenzionato

Per il posto convenzionato, l’ospite sarà contattato telefonicamente dall’Assistente sociale e dovrà manifestare la volontà di accettare o meno il posto entro le 24 ore successive alla chiamata. L’Assistente sociale informerà l’ospite/familiare che, nel caso di accettazione, l’ospite/familiare dovrà presentarsi per il colloquio pre-ingresso e informerà che il pagamento della retta (solo la quota alberghiera) decorrerà dopo 48 ore dall’accettazione stessa manifestata all’Assistente Sociale o nella data successiva di ingresso indicata dall’Assistente Sociale nel verbale colloquio pre-ingresso.

Qualora l’ospite non sia pronto all’inserimento, viene accolta la rinuncia, comunicata all’AST e ricontattato successivamente; si passerà al nominativo successivo presente in graduatoria.

Una volta ricevuta conferma del posto-letto, il familiare viene informato che il contratto dovrà essere sottoscritto e che dovrà essere, sin dal momento della sottoscrizione del contratto, versata la quota alberghiera della retta, l’assistente sociale fissa con il familiare dell’ospite un colloquio dove illustra i servizi presenti nella carta dei servizi, ne consegna una copia qualora il richiedente ne sia sprovvisto, richiede la documentazione di seguito elencata:

- Documento di identità e codice fiscale dell’ospite e del suo caregiver
- Documentazione sanitaria/ visite specialistiche
- Se da ospedale lettera di dimissione
- Autorizzazione ausili per l’incontinenza e/o ausili per la deambulazione.
- Verbale di invalidità, se in possesso.

L’assistente sociale consegna un promemoria di come avverrà l’ingresso con allegata copia della “politica della qualità” della Fondazione e la documentazione relativa alle tariffe in vigore, viene fissato il

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 19 di 34
---	---	---

giorno per sottoscrivere il contratto di ospitalità presso gli uffici amministrativi e verrà concordato il giorno dell'ingresso.

Amministratore di Sostegno/Tutore

Per le persone che hanno una certificazione di demenza o psichiatrica, che non fossero in grado di esprimere un consenso valido, e comunque in tutti i casi ex art. 404 c.c.¹, la domanda, accettata con riserva, viene valutata individualmente. All'esito dell'istruttoria di coordinamento l'accettazione definitiva di ospitalità sarà subordinata alla nomina di un amministratore di sostegno.

L'ospite potrà mantenere il proprio medico di medicina generale o cambiarlo qualora lo ritenga necessario.

L'ufficio amministrativo dovrà comunicare all'Ufficio Anagrafe del Comune di Senigallia entro 20 giorni dall'ingresso in Struttura il cambio di residenza dell'ospite, come da Regolamento anagrafico n. 223 del 30/05/1989. Art. 13.

Nota 1. Dispositivo dell'art. 404 Codice Civile

Capo I - Dell'amministrazione di sostegno La persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica¹, si trova nella impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un amministratore di sostegno, nominato dal giudice tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio.

Contratto di assistenza

Prima dell'ingresso il familiare obbligato in solido provvederà a sottoscrivere il contratto di assistenza con la Fondazione formato da 4 punti:

- 1) la Fondazione si impegna ad accogliere l'ospite e garantisce il rispetto della carta dei servizi.
- 2) l'obbligato in solido dichiara:
 - a) di aver preso visione, di conoscere, di accettare incondizionatamente e rispettare tutte le norme contenute nella "Carta dei Servizi", attualmente in vigore, di cui dichiara di riceverne copia, nonché delle altre norme interne alla struttura, attualmente vigenti, che regolano il funzionamento della struttura medesima,
 - b) di aver visitato la struttura e di aver manifestato autonomamente e indipendentemente la volontà di voler usufruire dei servizi socioassistenziali, sanitari e alberghieri, come meglio descritti nella "Carta dei Servizi", considerati nel loro complesso, offerti dalla Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti,
 - c) di aver preso visione e di aver letto attentamente il contenuto del presente contratto, accettandone integralmente il contenuto,
 - d) prende atto che i documenti allegati e richiamati sono da considerarsi parte integrante, essenziale e sostanziale del presente contratto,
 - e) dichiara di conoscere e accettare incondizionatamente i criteri di determinazione della retta, così come indicati nella "Carta dei Servizi", alla sezione rubricata "I costi", e nell'allegato

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 20 di 34
---	---	---

“MD0303.01_13 Informativa sulle rette” e si impegna a pagare la retta entro il giorno 10 di ciascun mese;

- f) prende atto che la Fondazione, all’atto della sottoscrizione del presente contratto, a garanzia del puntuale pagamento della retta e delle altre spese sostenute in favore dell’ospite, può richiedere il rilascio di una fideiussione;
 - g) si impegna a informare tempestivamente la Fondazione in merito ad eventuali provvedimenti limitativi adottati dal Tribunale (amministrazione di sostegno, interdizione, inabilitazione) in favore dell’ospite, consegnando copia del decreto di nomina all’Ufficio Amministrativo;
 - h) In caso di assenza di Amministrazione di sostegno (Ads) o di tutore, nei casi previsti dalla Carta dei Servizi al punto precedente ‘Procedura di Ammissione’, si obbliga a documentare l’avvio della procedura di nomina ad Ads/Tutore, presentando entro e non oltre giorni 30 dalla sottoscrizione del contratto di ospitalità, copia dell’istanza di nomina di Ads o Tutore inoltrato al Tribunale;
- 3) si specifica che il contratto è a tempo indeterminato,
- 4) si specifica che eventuali controversie verranno gestite dal foro di Ancona.

L’ ingresso

La procedura di ospitalità viene effettuata tutti i giorni tranne il sabato e i prefestivi, di mattina ed entro le ore 10.30.

Al momento dell’ingresso l’ospite e il suo familiare verranno accolti da un’equipe che effettuerà un colloquio per acquisire informazioni utili dal punto di vista sanitario e assistenziale.

L’infermiera stilerà un primo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) da condividere con il familiare.

Nei giorni successivi la responsabile del servizio assistenza, l’infermiera capo reparto e l’assistente sociale seguono l’anziano nel suo inserimento per aiutarlo a conoscere il nuovo ambiente.

Dopo un mese di permanenza l’infermiera compilerà la scheda Ge.fi. che conferma o modifica la retta iniziale.

L’ospite porterà con sé:

- Abbigliamento personale comodo e debitamente numerato (nella modalità richiesta dall’Ente e specificato in occasione di colloquio dall’Assistente sociale);
- Farmaci in uso;
- Pannoloni se utilizzati ed i presidi sanitari autorizzati;
- Sedia a rotelle se in uso quotidiano;

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 21 di 34
---	---	---

Giornata tipo: Le attività delle residenze sono organizzate indicativamente secondo gli orari che seguono

- Sveglia dalle ore 6:30 in base alle esigenze dell'ospite
- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- Pranzo ore 12.00 – 12.15
- Riposo pomeridiano in base alle esigenze dell'ospite
- Merenda: ore 15.30 – 16.00 il martedì e il venerdì
- Cena: ore 18.00 - 18.15

Residenza Smeraldo mantiene il doppio turno cena, di cui il primo ha inizio alle 17.15 – 17.30.

Durante l'arco della giornata vengono svolte attività di animazione, la fisioterapia programmata, il bagno settimanale, la deambulazione e l'idratazione.

Ricovero Temporaneo o di sollievo

La Fondazione dispone complessivamente di n. 2 posti letto in camera doppia e n. 1 posto letto in camera singola, con possibilità di ricovero temporaneo o di sollievo e permanenza fino ad un massimo 120 giorni non prorogabili. Allo scadere del termine, qualora l'uscita dell'ospite non sia spontanea e la permanenza ulteriore non autorizzata espressamente, l'Ente può dimetterlo d'ufficio. I servizi previsti sono gli stessi dei posti letto di residenza protetta convenzionata e non convenzionata. La retta è a totale carico del richiedente.

I destinatari saranno:

- Anziani non autosufficienti
- Anziani che hanno bisogno di assistenza sociosanitaria per un periodo di tempo anche per motivi legati all'assenza della badante, o per quei familiari che gestiscono una persona anziana e che hanno necessità di prendersi un periodo di pausa per motivi personali e familiari (problematiche sociali).
- Pazienti dimessi dall'ospedale che necessitano di un periodo di convalescenza

La modulistica necessaria per l'ingresso nel posto temporaneo è quella utilizzata per i posti privati in cui verrà annotato nello spazio del frontespizio il motivo per cui viene richiesto l'inserimento temporaneo specificando il periodo.

La modulistica è scaricabile dal sito internet Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti o prelevabile presso la portineria della Fondazione.

La domanda va presentata dall'interessato, dall'amministratore di sostegno o da un familiare di riferimento presso gli uffici amministrativi per il protocollo. Il criterio di ingresso segue quello dei posti privati.

Trasferimento di modulo

La Responsabile del servizio assistenza, dopo essersi confrontato con il Direttore Sanitario, si riserva la facoltà di effettuare trasferimenti da un modulo ad un altro per assicurare all'ospite la migliore assistenza e l'efficienza del servizio. I trasferimenti vengono effettuati dopo un'attenta fase di valutazione che avviene nelle riunioni d'equipe.

L'ospite può essere trasferito anche per esigenze organizzative interne dell'Ente.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 22 di 34
---	---	---

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE E COMPORTAMENTI DA TENERE

Ogni ospite ha il diritto

- Di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose.
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- Conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- Conservare legami affettivi e relazionali;
- Assistenza ad un piano individualizzato, rivisto periodicamente nelle riunioni d'equipe.
- Alla sicurezza ed alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- Ottenere direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

Ogni ospite ha il dovere

- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- Di rispettare il regolamento interno della struttura.
- Consentire l'ingresso al personale di assistenza e pulizie.
- Di non disturbare gli altri ospiti.
- Di avvisare il personale in caso di eventuali uscite dalla struttura, anche se accompagnati dai propri familiari.
- Di osservare gli orari della struttura, dei pasti, del riposo etc.
- Di non introdurre nella struttura alimenti e bevande alcoliche, medicinali, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri (gli alimenti e bevande portate dai familiari devono essere consegnati esclusivamente al personale in servizio).
- Di rispettare il divieto di fumo all'interno della struttura
- Di mantenere in buono stato gli arredi e le attrezzature.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 23 di 34
---	---	---

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite

- All'Ospite è consentito di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti personali (non mobilio), nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri Ospiti.
- Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi radio-audiovisivi che potranno essere collegati all'impianto della struttura, mantenendo il livello del volume moderato, in modo da non arrecare disturbo agli altri Ospiti, è consigliato l'uso delle cuffie.
- E' fatto divieto agli Ospiti di recarsi nei luoghi riservati al personale di servizio (cucina, spogliatoi, servizi igienici, ecc.).
- Ai fini della prevenzione degli incendi, gli Ospiti sono tenuti ad adeguarsi alle seguenti disposizioni:
 - non fare uso di fiamme libere, come fornelli o stufe di qualsiasi tipo;
 - non utilizzare apparecchi elettrici personali o piccoli elettrodomestici.
 - è vietato fumare nelle camere e nei locali comuni.
- osservare le regole d'igiene dell'ambiente ed in particolare di pulizia e decoro;
- mantenere in buono stato l'alloggio, i mobili, gli impianti e le apparecchiature presenti in struttura;
- non ospitare persone esterne, se non autorizzati;
- rispettare gli orari di vita comunitaria e dei pasti;
- non compiere atti che possono nuocere ai vicini di camera o in generale agli ospiti della struttura;
- non tenere cibi deteriorabili in stanza.

All'Ospite è fatto divieto di:

- stendere alle finestre capi di biancheria;
- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- vuotare nei water, bidet, lavandini, materiali che otturino o nuocciano al buon funzionamento delle condutture;
- asportare dalle sale da pranzo o dalle camere ciò che costituisce il corredo delle stesse;
- asportare, dalle sale da pranzo alimenti e bevande.
- Comunicare eventuali uscite e comunicare gli orari di rientro alla portineria che si metterà in contatto con il reparto.

Familiari e amici

- I familiari vengono messi a conoscenza e condividono il Piano Assistenziale (PAI) del proprio caro sottoscrivendolo, secondo quanto definito nella procedura interna.
- L'assistenza di base, come igiene quotidiana, la vestizione, il bagno settimanale, il vitto e l'organizzazione della vita in struttura è demandata esclusivamente al personale sociosanitario della Fondazione; pertanto, è opportuno che il familiare non interferisca nelle mansioni rispettando gli orari di ingresso nella struttura, anche per il rispetto della privacy degli altri ospiti.
- Per le visite specialistiche esterne, ordinarie o urgenti, richieste dal medico di medicina generale dell'ospite è opportuna la presenza di un familiare o di una persona di loro fiducia; il trasporto verrà effettuati tramite il Servizio Sanitario Nazionale, ex art 21 comma 1 della L.R. n. 36/1998, in tal caso sarà gratuito e verrà prenotato dall'Ente; nei casi che non rientrano nel precedente le famiglie, il

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 24 di 34
---	---	---

tutore o l'amministratore di sostegno dovranno provvedere a proprie spese con il trasporto tramite ente convenzionato(Cri) o altro ente. Ad ogni modo il familiare è tenuto ad essere reperibile durante il giorno della visita per eventuali informazioni/complicazioni inerenti alla visita stessa.

- Per motivi igienico-sanitari e a tutela della salute dell'anziano si vieta al familiare di portare e somministrare alimenti preparati a domicilio, può invece portare alimenti confezionati con relativo scontrino, che permetta di tracciarne la provenienza, i quali possono essere somministrati solo al proprio caro con l'autorizzazione dell'infermiere in turno. La struttura non si assume la responsabilità in caso in cui l'ospite, a seguito dell'assunzione di cibo non proveniente dalla cucina della fondazione, presenti problemi di salute.
- Ospiti con problematiche alimentari di varia natura, avranno una dieta personalizzata sulla base di indicazioni mediche condivise con i famigliari, i quali sono tenuti ad osservare tali disposizioni. In caso contrario la fondazione non risponde dell'operato dei famigliari, amici affini che somministrano cibo agli ospiti, gli alimenti forniti, trovati nei comodini, armadi, o comunque in luoghi non idonei alla conservazione verranno ritirati dal personale.
- I familiari sono tenuti a comunicare i propri contatti telefonici ed indirizzi mail ed eventuali variazioni alla Responsabile dell'assistenza e agli uffici amministrativi.
- I minori devono essere sempre accompagnati in struttura da un adulto.
- E' vietato lasciare al proprio caro oggetti taglienti (forbici, lamette, ecc) a gestione dell'ospite senza l'autorizzazione dell'infermiere di turno.
- I familiari sono tenuti ad occuparsi solo ed esclusivamente delle richieste o segnalazioni da parte del proprio familiare.

Il Personale

- Il personale di servizio non è autorizzato a gestire denaro o valori per conto degli Ospiti né a conservare presso di sé preziosi, libretti di banca, ecc.
- Al personale di servizio non deve essere data alcuna gratificazione economica per i servizi prestati agli ospiti

I COSTI

Tipologia Ospite

L'importo della retta viene fissato sulla base delle condizioni psicofisiche dell'ospite:

Autosufficienti, persone che sono in grado di svolgere le comuni attività della vita quotidiana autonomamente e sono capaci di integrarsi socialmente nel gruppo.

Semi autosufficienti, persone che hanno bisogno di una parziale assistenza nell'espletamento di alcune attività quotidiane e/o parzialmente affette da deterioramento cognitivo.

Non autosufficienti, persone completamente dipendenti dal servizio assistenziale e/o affette da deterioramento cognitivo.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 25 di 34
---	---	---

Per la determinazione del grado di autosufficienza viene applicata la scala GEFI che viene compilata dal infermiere capo reparto in cooperazione con il Responsabile Servizio Assistenza ad un mese dall'ingresso, a cadenza annuale e a ogni mutamento delle condizioni dell'ospite, questo comporta la modifica della retta che verrà comunicata per lettera al familiare dell'ospite dagli uffici amministrativi.

Le rette

La misura della retta giornaliera è deliberata dal Consiglio di Amministrazione in rapporto al costo delle prestazioni rese previsto nell'allegato **MD0303.01_13 INFORMATIVA SULLE RETTE**.

In caso di variazione della retta, la Fondazione provvederà ad informare gli obbligati mediante comunicazione scritta, almeno 20 (venti) giorni prima dell'applicazione. Gli obbligati, nel termine di 7 (sette) giorni avranno facoltà di recedere dal Contratto di ingresso mediante comunicazione scritta da far pervenire alla Fondazione.

Il Contratto di ingresso si intenderà risolto con l'uscita dalla struttura, a cura e spese degli Obbligati, entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della manifestazione di recesso.

Nel silenzio degli Obbligati, decorsi 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, il corrispettivo così come variato si intenderà accettato.

L'ospite accolto presso la Fondazione è tenuto a versare una retta mensile, anticipata, entro il 10 di ogni mese.

Le modalità di pagamento previste per la retta sono:

- BONIFICO BANCARIO
- ASSEGNO CIRCOLARE
- VERSAMENTO ALL'ECONOMO PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI
- PAGAMENTO CON BANCOMAT – CARTA DI CREDITO

Verrà valutata dall'Assistente sociale, sentita la Responsabile dei Servizi assistenziali e informata la Direzione, la richiesta di usufruire di una camera doppia ad uso singolo.

Regime convenzionato per il modulo RSA demenze

Per chi usufruisce del modulo RSA demenze l'Ast si fa carico:

- *Dell'intera retta per i primi 60 giorni*
- *Della sola quota sanitaria dal 61* giorno*

Dal 61 giorno la quota alberghiera è a carico dell'ospite*

Mantenimento posto prenotato:

Dal momento della telefonata dell'Assistente sociale al richiedente in lista d'attesa, che informa dell'immediata disponibilità di un posto letto o di una camera, vi è tempo 48 ore per la sottoscrizione del contratto valida come accettazione. Dal giorno della sottoscrizione decorre l'obbligo del pagamento della retta, quale effetto prenotativo del posto-letto, ancorché non fisicamente occupato, per i seguenti importi:

- *per la RSA è richiesto il pagamento della quota alberghiera*
- *per il posto privato è richiesto il pagamento di euro 50,00/die*

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 26 di 34
---	---	---

- per il posto in convenzione è richiesto il pagamento/die della quota corrispondente alla retta giornaliera applicata (a titolo di esempio, per un retta di euro 1.900 è richiesto il pagamento della quota giornaliera di euro 62,46).

In caso di ricovero ospedaliero:

- il posto letto è conservato fino alla dimissione, in tal caso il pagamento della retta avverrà nella misura del 50%

In caso di assenza volontaria dell'ospite, il posto letto può essere conservato fermo restando il pagamento della retta nella misura del 100%, dall'ottavo giorno la retta sarà diminuita del 25%

Riduzione Retta

E' prevista la riduzione della retta per l'importo di € 60 mensili per alimentazione mediante Peg o SNG.

La retta comprende

Per gli ospiti convenzionati la retta è composta da una quota sanitaria a carico del servizio sanitario e da una quota alberghiera a carico dell'ospite.

Per quanto concerne i posti privati, la retta è a totale carico dell'ospite.

Per entrambe le tipologie la retta comprende:

- **Il vitto** comprende colazione, pranzo e cena, la merenda e l'idratazione. Per le diete particolari verranno proposte dal medico in base alle esigenze cliniche.
- **Assistenza sanitaria** gli ospiti usufruiscono delle prestazioni a carico del servizio sanitario (presidi, farmaci convenzionati ecc.) e dell'assistenza di personale qualificato.
- **Servizi sanitari e socioassistenziali** gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica e socioassistenziale, della supervisione della responsabile servizi assistenza e della coordinatrice dei servizi sanitari, del direttore sanitario e dalla direzione.
- **Attività motorie e riabilitative** l'ospite usufruisce delle attività di riabilitazione sotto il controllo del medico e fisioterapisti
- **Servizio lavanderia** il servizio è interno ed è svolto quotidianamente
- **Il servizio di parrucchieria** previsto ogni 3 mesi
- **Servizio barba** previsto 2 volte a settimana
- **Taglio capelli uomo** previsto una volta ogni 3 mesi
- **Servizio podologo** previsto due volte al mese
- **Servizi alberghieri** la stanza di degenza è dotata di bagno, dotata di biancheria necessaria, le pulizie sono eseguite più volte al giorno, ogni stanza è munita di campanello e telefono a richiesta.
- **Servizio religioso** il cappellano della Fondazione è disponibile tutti i giorni.
- **Servizio di psicologia** la psicologa è presente due volte a settimana

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 27 di 34
---	---	---

- **Servizio di assistenza sociale** l'assistente sociale è presente tutte le mattine dal lunedì al venerdì e 3 pomeriggi a settimana.

La retta non comprende:

Sia per gli ospiti privati che convenzionati la retta non comprende:

- I servizi garantiti dal SSN
- Fisioterapia aggiuntiva
- Pacchetti riabilitativi aggiuntivi personalizzati

Servizio di trasporto (che è carico dell'ospite il quale può effettuare il trasferimento o tramite i familiari o tramite servizio Privato esterno o attraverso Ente Esterno convenzionato con la Fondazione).

Deposito Cauzionale

Prima della sottoscrizione del contratto di ospitalità dovrà essere versato un deposito cauzionale pari ad una mensilità dell'importo della retta prevista, tale deposito non è previsto per chi usufruisce del modulo RSA demenze e per chi ha l'integrazione da parte del Comune.

Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito per intero al momento delle dimissioni, salvo compensazione per eventuali sospesi di pagamento, a seguito di richiesta attraverso la compilazione del MD01_36 Richiesta Restituzione Deposito Cauzionale. Qualora l'ospite, per qualsiasi motivo, rinunci o lasci il posto letto assegnato, entro giorni 60 dall'ammissione, il deposito cauzionale verrà restituito nella percentuale del 50%, fermo restando l'obbligo del pagamento della retta mensile per il periodo di fruizione dei servizi.

Deposito Fondo Farmaci e Altre Spese

L'ospite deve lasciare in deposito presso l'ufficio amministrativo un fondo di € 200,00 per le spese dei farmaci di fascia C, e per quelli che, pur essendo a carico del servizio sanitario nazionale, hanno un ticket previsto a carico dell'ospite.

Tutti i trasporti, anche tramite Croce Rossa sono a carico dell'ospite, quando non sono approvati dal Servizio Sanitario Nazionale.

DIMISSIONI

Dimissioni volontarie

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate all'assistente sociale e/o responsabile servizi assistenza almeno 15 giorni prima, in forma scritta.

Dimissioni d'ufficio

Le dimissioni possono avvenire per:

- Per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza
- Per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della Struttura da parte dell'utente e/o dei suoi familiari
- Per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 28 di 34
---	---	---

- Per grave deterioramento del rapporto di fiducia reciproca tra la Fondazione e l'ospite o i suoi familiari
- Per mancato pagamento della retta trascorsi 30 giorni dalla scadenza dell'ultima mensilità pagata
- Per mancata accettazione della revisione della retta
- Revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute
- Per scadenza del termine di 120 giorni di ospitalità temporanea
- Per decesso dell'ospite

Al momento delle dimissioni che prevedono il rientro al proprio domicilio, il personale sanitario garantirà ai familiari di riferimento tutte le informazioni e l'addestramento idoneo ad eseguire le corrette attività di cura da prestare al domicilio.

Alle dimissioni dell'Ospite a qualsiasi titolo, gli oggetti lasciati in giacenza e non ritirati entro n.3 (tre) mesi verranno smaltiti.

ASPETTI METODOLOGICI E CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI

La Fondazione Opera Pia ha in uso diversi strumenti per garantire il controllo della qualità. Gli strumenti utilizzati sono:

Il Piano Assistenziale individualizzato. Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) è uno strumento che dall'analisi dei bisogni individua un percorso assistenziale e gli obiettivi a cui questo deve giungere, intendendo con "Obiettivo" un'ipotesi su quella che sarà la condizione dell'anziano dopo l'intervento assistenziale programmato.

Gli obiettivi sono un punto di arrivo conseguente agli interventi assistenziali e il loro monitoraggio necessita di indicatori che garantiscano la misurabilità/confrontabilità tra lo stato precedente e quello seguente l'attuazione del processo assistenziale al fine di evitare valutazioni soggettive. Viene compilato e condiviso con il familiare dell'ospite all'ingresso, aggiornato ogni 6 mesi o quando si rileva un cambiamento importante, gli obiettivi raggiunti o non raggiunti sono discussi in equipe.

Il lavoro di equipe. Il lavoro d'equipe è necessario per trasmettere quel senso di benessere, efficacia, sicurezza e professionalità alle persone che ricevono le prestazioni, senso di accoglienza piena e completa, riduce la corsa ai consulti univoci, optando per l'unione dei singoli pareri per avere maggiore chiarezza. Prendendo in carico l'ospite migliora inevitabilmente la qualità della risposta e di conseguenza la relazione, viene garantito una volta al mese con tutte le figure professionali che hanno in carico l'ospite.

Visite dell'ente certificatore annualmente l'ente certificatore verificherà il corretto funzionamento dei processi interni alla struttura, la Fondazione dovrà dimostrare e documentare il miglioramento continuo dei servizi per soddisfare l'utenza e dare valore alla Fondazione nel tempo.

Modello reclami e suggerimenti. Gli ospiti e i familiari possono presentare reclami e/o suggerimenti sui servizi e/o rispetto al comportamento del personale per atti e azioni che hanno generato disservizi o causato una loro insoddisfazione per i servizi offerti dalla Fondazione, possono utilizzare l'apposito modulo presente

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 29 di 34
---	---	---

all'ingresso della struttura dove è posizionata una cassetta postale di raccolta. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima annotando le proprie osservazioni.

Il modulo (**MD01_19**) è presente anche sul sito dove si può scaricare.

Gli ospiti e i loro familiari possono presentare reclami e lamentele anche verbali al gruppo di coordinamento e alla direzione. La Fondazione prende in esame la segnalazione ricevuta e si impegna a dare una risposta relativamente alla segnalazione ricevuta, se l'argomento richiede maggior tempo per poter essere discusso, provvede ad aggiornare il segnalante

Formazione e aggiornamento del personale la Fondazione dispone di un piano di formazione annuale al fine di garantire l'arricchimento professionale di ciascun operatore per mantenere prestazioni qualificate e rispondenti ad ogni complessità sociosanitaria assistenziale dell'ospite.

Sistemi informativi scritti:

- cartella informatizzata individuale, dove vengono registrate le cadute, le lesioni da decubito, l'uso di psicofarmaci e il cateterismo;
- protocolli, procedure e piani di lavoro vengono verificati

Questionario di soddisfazione per analizzare la qualità dei servizi e il grado di soddisfazione, e rispondere la Fondazione mette a disposizione all'ingresso della struttura e sul sito il questionario cartaceo che si può compilare ed imbucare nel contenitore presente all'ingresso della struttura, l'esito verrà valutato ogni 4 mesi e condiviso annualmente con i familiari.

Attuazione del D.Lgs. n.81/2008 e Piano operativo di emergenza ed evacuazione

La Fondazione si è conformata agli obblighi contenuti nel D.Lgs. n.81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura provvedendo alla nomina di un responsabile della sicurezza Prevenzione e Protezione ed elaborando un documento di valutazione del rischio con un idoneo piano di emergenza.

Comitato dei Familiari

La Fondazione favorisce e promuove la presenza del Comitato dei familiari degli ospiti che, agisce nel rispetto dello Statuto e ha le seguenti funzioni:

- collaborazione volta al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli ospiti anche mediante segnalazione costruttiva di eventuali problemi o disfunzioni;
- collaborazione per la completa e tempestiva diffusione alle famiglie e agli ospiti delle informazioni, sia esse di provenienza interna o esterna;
- formulazione di suggerimenti e proposte ed eventuale promozione di iniziative integrative, autorizzate dalla Fondazione, per la migliore realizzazione dei programmi di assistenza finalizzati ad elevare la qualità dei servizi offerti;

Il Comitato è formato dai familiari che ne fanno richiesta fino ad un massimo di 15 partecipanti ed i suoi componenti nominano da 1 a 3 referenti. I componenti firmano l'autorizzazione alla pubblicazione dei nomi nella bacheca interna allo Stabilimento Pio e i referenti l'autorizzazione alla pubblicazione in bacheca anche del proprio numero di telefono. Il Comitato incontra il CDA o il Presidente o su propria richiesta o su invito del Presidente.

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 30 di 34
---	---	---

ULTERIORI INFORMAZIONI

L'Assistenza Privata

La Fondazione assicura ai propri ospiti ogni assistenza necessaria. In casi eccezionali, qualora i familiari lo ritenessero necessario, è possibile inserire operatori di assistenza privata in alcune ore della giornata previa autorizzazione del Presidente rispettando le indicazioni presenti nel regolamento delle assistenze private che si può reperire presso gli uffici amministrativi.

Volontariato

La Fondazione riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale civile e culturale individuate dalla Fondazione.

L'Ente promuove la massima collaborazione con associazioni di volontariato e ne struttura l'interazione con apposito Regolamento che può essere richiesto all'assistente sociale.

I volontari che operano all'interno dell'Ente appartengono alle seguenti associazioni:

- Avulss
- Il Seme
- Banca del tempo
- Le Rondini

La loro presenza in struttura è tracciata da un registro depositato in portineria dove il volontario può apporre la propria firma. Le attività che andranno a svolgere saranno di supporto all'animazione nonché iniziative ludico ricreative. Durante le festività a cadenza periodica la Fondazione accoglie iniziative canore proposte da associazioni.

Le associazioni le scuole e le altre istituzioni devono accordarsi con l'assistente sociale tramite E-Mail.

Comunicazione con i servizi del territorio

La comunicazione con i servizi del territorio viene effettuata con diversi mezzi di trasmissione, tra cui:

- Lettere
- Telefono, e posta elettronica
- Brochure

La comunicazione esterna si concretizza in una serie di attività in base al target di riferimento e all'obiettivo da raggiungere.

Tutela della privacy

La Fondazione assicura la raccolta dei dati personali comprendenti quelli anagrafici, telefonici ai propri ospiti e ai loro garanti o tutori nel rispetto della legge della privacy UE del 2016/679. Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa
- cura dell'ospite nella Fondazione

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 31 di 34
---	---	---

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della Fondazione al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso alla erogazione dei servizi assistenziali, di cura di riabilitazione. Tutti gli operatori sociosanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

Titolare del trattamento della banca dati della Fondazione è il Direttore;

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore sanitario.

L'informativa privacy fornitori ex art.13 GDPR è sempre consultabile al seguente link: <https://www.operapiamastai.org/privacy-policy//>.

Coperture assicurative

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti è dotata di copertura assicurativa per Responsabilità Civile Verso Terzi e per Responsabilità civile verso prestatori di lavoro relativamente ai rischi da infortuni o danni subiti, provocati dagli ospiti dal personale o dai volontari

Rilascio di copia della documentazione sanitaria

La copia della documentazione sanitaria va richiesta dietro compilazione di apposito modulo allegato alla Carta dei Servizi che si trova presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal sito. Dopo la compilazione dovrà essere consegnato o inviato tramite mail all'assistente sociale; entro 30 giorni dalla data della richiesta questa verrà evasa.

Per i **documenti singoli**, tipo copia di singoli **referti o di visite** o di altro, per ospiti non deceduti, la richiesta, va fatta al Direttore Sanitario, il quale provvederà poi a gestirne il percorso, evadendo l'istanza entro 8 giorni dal ricevimento della mail.

Per il rilascio della documentazione sanitaria richiesta sarà richiesto un rimborso in base a quanto contenuto nel modulo di richiesta relativo MD01_29 MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA.

RECAPITI

Per contattarci

Coloro che hanno necessità di avere informazioni e approfondimenti in merito:

- ai servizi offerti dalla struttura;
- Alla presentazione della domanda;
- Alle modalità di compilazione della domanda;
- Capire come si accede ai posti privati e convenzionati riguardanti tutti i moduli;

possono:

- fissare un colloquio con l'assistente sociale, tramite la portineria al numero 071.791881;
- ricevere informazioni telefoniche dall'Assistente sociale passando sempre attraverso la portineria;
- scrivere all'indirizzo mail valentina.sipari@operapiamastai.it

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

**CARTA DEI SERVIZI****MD01_03 Rev. 6**

DATA: 30/06/2026

Pagina 32 di 34

FONDAZIONE OPERA PIA MASTAI FERRETTI**Via F. Cavallotti, 36 – 60019 Senigallia (AN)****Numero Tel. 071.791881 Centralino/portineria**Indirizzo mail: **segreteria@operapiamastai.it**Indirizzo Pec: **mastaiferretti@pec.it**

P.Iva e C.F.: 00091030429

Dov'è collocata

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti situata in Viale Cavallotti 36, si trova nel centro storico di Senigallia, ben collegata con tutti i servizi pubblici forniti dalla città, è facilmente accessibile agli ospiti e facilmente raggiungibile da parte dei loro familiari.

Come raggiungerla

In Auto: Autostrada A14 uscita Senigallia, prendere Strada Provinciale 360, direzione Viale Giordano Bruno e proseguendo per Via Carlo Pisacane in direzione di Via Felice Cavallotti 36

In Treno: Stazione ferroviaria di Senigallia, situata a 750m dalla Fondazione

Aereo: Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona – Falconara distante circa 23 km dalla struttura

Nave: Porto di Ancona distante circa 28 km dalla Fondazione



	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 33 di 34
---	---	---

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti è orientata al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro famigliari. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che la Fondazione Opera Pia Mastai Ferretti si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito vengono presentati alcuni indicatori monitorati:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	CODICE INT	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD ATTESO (OBIETTIVO)	STRUMENTO DI RILEVAZIONE
Accettazione e Accoglienza	I94	Colloquio di accoglienza e visita struttura (effettuazione del colloquio d'ingresso da parte dell'infermiera capo reparto, del Responsabile Servizi Assistenziali, della Coordinatrice dei Servizi Sanitari e dell'Assistente Sociale)	100 % entro il giorno dell'ammissione	Documenti di pre-ingresso
Accettazione e Accoglienza	I95	Valutazione infermieristica (effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere)	95 % entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	Cartella clinica
Accettazione e Accoglienza	I96	Prima visita medica (effettuazione prima visita medica da parte del Medico di Medicina Generale)	98 % entro una settimana dall'ingresso nel caso venga nominato un nuovo MMG	Cartella clinica
Accettazione e Accoglienza	I97	Prima visita fisioterapica (effettuazione prima visita fisioterapica)	100 % entro 1 settimana dall'ingresso dell'Ospite	Cartella clinica
Ospitalità e Degenza	I98	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) per il nuovo Ospite (redazione del 1° PAI)	98 % entro i 2 giorni dall'ingresso	PAI
Ospitalità e Degenza	I99	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) (redazione del PAI di revisione e/o aggiornati nei tempi previsti)	100 % revisione non oltre i 180 giorni dal precedente 95 % aggiornamento entro 6 giorni dell'evento, se necessario	PAI
Ospitalità e Degenza	I100	Condivisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) (condivisione del PAI con famigliare /referente /amministratore di sostegno)	100 % entro e non oltre 10 giorni dalla stesura	Diario dell'Ospite

	Titolo documento CARTA DEI SERVIZI	Cod. identificativo MD01_03 Rev. 6 DATA: 30/06/2026 Pagina 34 di 34
---	---	---

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	CODICE INT	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD ATTESO (OBIETTIVO)	STRUMENTO DI RILEVAZIONE
Ospitalità e Degenza	/	Colloquio con il Medico di struttura (garantita la possibilità di avere un colloquio con il medico di struttura)	Ogni mercoledì dalle 10 alle 12 su appuntamento	/
Ospitalità e Degenza	/	Presenza continua del personale infermieristico (presenza dell'infermiere in struttura 24 ore su 24)	100 %	Copertura orario di lavoro e Riepilogo turni
Ospitalità e Degenza	I64	Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito (tasso di insorgenza di lesioni da pressione (nuove) - n° ospiti con lesioni insorte durante il ricovero / tot n° ospiti)	< 10 %	Cartella clinica Registro incident reporting
Ospitalità e Degenza	I65	Cadute Ospiti (tasso di cadute accidentali /n° tot ospiti)	< 15 %	Registro incident reporting
Ospitalità e Degenza	/	Riunioni programmate di equipe (tasso di partecipazione alle riunioni periodiche di equipe)	98 %	Verbale riunione
Ospitalità e Degenza	/	Corretta e tempestiva informazione ai famigliari (comunicazione tempestiva ai familiari circa modifiche allo stato di salute dell'ospite, eventi avversi, invio in PS ecc)	100 % entro 2 ore	Diario dell'Ospite
Qualità	/	Reclami Clienti (n° totale reclami cliente / n° totale ospiti)	< 5 %	Registro NC-reclami
Gestione risorse	I14	Formazione del personale (garantite a tutto il personale attività formativa – ed esclusione della formazione obbligatoria)	100 % almeno 15 ore annue	Piano della formazione
Gestione risorse	I17	Soddisfazione Operatori (punteggio conseguito / punteggio massimo) x 100	> 85 %	Report Questionario soddisfazione operatori