Carta dei servizi " Residenza Collettiva IL Focolare"

Associazione Opere Caritative Francescane O.D.V.



ANNO 2026

Via Frazione Varano, 204 cap 60131 Ancona

Telefono 071 286 1309

Email: focolare@ocfmarche.it

pec. opere caritativefrancescane@pec.it www.ocfmarche.

INDICE

1. CHI SIAMO

- Ass.ne Opere Caritative Francescane O.D.V. Pag. 2
- Residenza collettiva "Il focolare" Pag. 2

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI FORNITE

- Presentazione
  - Natura e Mission Pag. 3
  - Caratteristiche Pag. 3
- Carta di Identità
  - Ubicazione e Ricettività Pag. 4
  - Orari di Apertura Pag. 4
  - Finalità e Obiettivi Pag. 4
  - Strumenti Operativi Pag. 5
  - Stile d'intervento e Metodologia Pag. 6
  - Percorso di Accoglienza Pag. 6
  - Regolamento Interno Pag. 7
  - Durata del Programma Pag. 9
- Destinatari
  - A Chi si rivolge Pag. 9
  - Modalità di Inserimento-Accoglienza Pag.10
  - Modalità di Dimissione Pag.11
  - Diritti e doveri Pag. 11
- Organizzazione ed Operatività
  - L'Equipe operativa Pag.12
  - La Segreteria amministrativa Pag.13

3. COSTI E NORMATIVA

- I Costi e la Partecipazione Economica Pag.14
- Normative di Riferimento Pag.14

1. CHI SIAMO

Ass.ne Opere Caritative Francescane O.D.V.

L'Associazione Opere Caritative Francescane O.D.V. è un'associazione di volontariato senza fini di lucro fondata 1 ottobre 1992 da Padre Silvano Simoncini come iniziativa dei Frati Minori Francescani delle Marche.
L'associazione opera nel campo del disadattamento e dell'emarginazione sociale, accogliendo nelle sue strutture persone con gravi problemi di disagio e di dipendenza di qualsiasi genere e persone affette da AIDS/HIV e patologie correlate.
Per realizzare le sue finalità, l'associazione O.C.F. dispone delle seguenti strutture:

- La sede legale di OCF e segreteria via frazione Varano, 204 - 60131 Ancona
- La Residenza Collettiva per malati di Hiv /AIDS "Il Focolare" via frazione Varano, 204 - 60131 Ancona
- Case Alloggio HIV-AIDS con sede organizzativa Via delle Grazie 106 – 60128 Ancona
- Area prevenzione / Ancona Check Point con sede Via delle Grazie 106 – 60128 Ancona

- **Padre Alvaro Rosatelli**: Presidente Ass.ne Opere Caritative Francescane ODV
- **Barattucci Sonia**: Segreteria amministrativa / Contabile Via monsignore Donzelli,30 Camerano 60021 Tel. Fax 071 731807 E-mail: sonia@studiogambettibarattucci.it
- **Barbara Borgacci & Associati srl:** Revisore dei conti, via del consorzio, 12 - 60015 Falconara Marittima AN

Residenza Collettiva "Il Focolare"

"Il Focolare", nato nel 2002 è una Casa di Accoglienza Residenziale a dimensione familiare, che vuol farsi carico e prendersi cura, anche provvisoriamente, delle persone affette da Hiv/Aids (in stadi intermedi e/o avanzati di malattia) prive di riferimenti abitativi e/o familiari, amicali e relazionali, o con gli stessi semplicemente inadeguati, che hanno bisogno di una assistenza quotidiana e che non riescono temporaneamente a prendersi cura di sé.
L'obiettivo primario è quello Assistenziale - Riabilitativo con una forte tensione al recupero , anche parziale, **dell'autonomia personale** e **della capacità della persona di prendersi cura di sé**, trovando una giusta misura tra bisogno di cura e di assistenza-protezione, promozione della qualità della vita, sostegno dell'autonomia (anche residua) ed ampliamento delle possibilità relazionali e dei possibili **percorsi di inclusione - reinserimento sociale**.
"Il Focolare" aderisce al Coordinamento Italiano Case Alloggio AIDS (CICA).

- **Mario Perli** – Direttore Sanitario R.C. Il Focolare
- **Luca Saracini** – Responsabile R.C. Il Focolare

e-mail: direzione@ocfmarche.it Pec operecaritative@pec.it www.ocfmarche.it

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI FORNITE

PRESENTAZIONE

Natura e Mission

L'obiettivo del nostro percorso è quello di accompagnare le persone ad affrontare la malattia, a prendersi cura in modo adeguato della propria salute, a ricostruirsi una rete di relazioni significative per arrivare, dove è possibile, a conquistare una serena autonomia.
Accoglienza e A*utonomia* sono le parole chiave che orientano il nostro lavoro con le persone (ognuna secondo le proprie possibilità e potenzialità), nella cura di sé e nel vivere quotidiano.

Nel cercare di rispondere a questi obiettivi e nel cercare di leggere i segni di cambiamento e di evoluzione positiva della malattia, abbiamo dato vita ad una pluralità di servizi a favore delle persone affette da infezione HIV/AIDS:

- *A livello Residenziale*: ***R.C. "Il Focolare",*** *Case Alloggio HIV - AIDS (attraverso la gestione di alloggi/appartamenti di accoglienza).*
- *Area Prevenzione / Ancona Check Point.*

Questi interventi esplicano il proprio servizio in stretta collaborazione con i competenti servizi territoriali.

Caratteristiche

Le ***"*Caratteristiche Generali**" che definiscono l'attività della R.C. sono la:

- *Presa in carico globale:* il voler prendersi cura delle persone affette da infezione da Hiv/Aids in termini complessivi, non solo sanitari, avendo come obiettivo la costruzione di possibili percorsi di autonomia compatibili con il variare dello stato di salute e con le diverse capacità personali;
- *Percorsi per un'autonomia:* nell'auspicio che la R.C. possa rappresentare un periodo temporaneo (momento di passaggio) di assestamento psicofisico della persona per poter consentire, in seguito, un diverso progetto di vita che si configuri nella possibilità di un nuovo reinserimento sociale;
- *Capacità di accoglienza:* non selezionare le ospitalità in base alle differenze sessuali, sociali e culturali, tenendo presente le condizioni delle persone e la ricettività del servizio; favorire anche l'accoglienza di persone con problemi di tossicodipendenza attiva o pregressa (anche nella prospettiva di interventi a bassa soglia e di riduzione del danno) nonché l'adozione di tutte le misure alternative alla carcerazione;
- *Una configurazione a carattere familiare*: sia nel numero degli ospiti, che nel rapporto numerico ospiti/operatori che nella qualità di vita che favorisca l'autodeterminazione e la partecipazione individuale e collettiva alla esperienza della R.C.
- *il diritto alla privacy e alla riservatezza*

CARTA DI IDENTITÀ

Ubicazione e Ricettività

"Il Focolare", in via Frazione varano,204 60131 An, è ubicata all'interno di una casa colonica nel Parco del Conero. E' una costruzione su due piani situata in campagna, provvista di ampi spazi esterni alla Casa (grande giardino, frutteto con parco giochi e sala polifunzionale) e terreni adiacenti cui possono accedere anche persone esterne, favorendo così l'integrazione tra quest'ultima ed il territorio.
La Casa è dotata di una capienza di 11 posti letto.

All'interno della R.C. gli spazi sono così strutturati (un piano terra, e un primo piano raggiungibile da ascensore):

- 11 camere per gli ospiti singole e con bagno privato,
- Una sale da pranzo, due sale TV e sala lettura/palestra,
- Un ufficio, con bagno ad uso esclusivo degli operatori.
- Un'infermeria,
- Una Cucina,
- Una dispensa,
- Una lavanderia/stireria,
- Un laboratorio-attività sala polifunzionale,
- Un vano caldaia-centrale termica e vano motore ascensore,
- Ingresso con sala d'attesa e bagno per ospiti esterni e/o famigliari,
- Spogliatoio Operatori.

La stessa Casa possiede **tutti requisiti strutturali,** è completamente provvista di tutti gli arredi ed è **conforme alle norme di abitabilità e a quelle vigenti** in materia di urbanistica, edilizia, antisismica, prevenzione incendi, igiene e sicurezza.
Il Focolare ha ottenuto l'accreditamento istituzionale dalla Regione Marche (n°24 del 5 Febbraio 2020)

Orari di Apertura

La struttura è sempre attiva: 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. La segreteria amministrativa: 9-12 e 15-19 tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Finalità e Obiettivi

Le finalità (Obiettivi Generali) che l'ass.ne O.C.F. – R.C. "Il Focolare" si prefiggono nei confronti delle persone accolte sono quelle di

- *Rispondere al bisogno di accoglienza e assistenza* extra-ospedaliera;
- *Configurare un serio tentativo di inclusione e reinserimento sociale*;
- *Attuare e promuovere tutte quelle azioni ed interventi di cura e di presa in carico* tese a realizzare e consolidare una vera e propria "Rete aperta con il territorio" che possa offrire soluzioni alternative alla semplice residenzialità e a progetti esclusivamente assistenziali;

In particolare, attraverso l'accoglienza residenziale l'ass.ne O.C.F. – R.C. "Il Focolare" intende realizzare i seguenti **Obiettivi Specifici**:

- *Rispondere al bisogno di accoglienza extraospedaliera, di sostegno psicologico, di ascolto e di assistenza generica, educativo-ricreativa e specialistica, offrendo una presenza ed uno spazio discreto, solidale e non giudicante che garantisca alle persone ciò di cui necessitano;*
- *Favorire la riscoperta di una dimensione di speranza capace di affrontare la paura del presente e capace di ridare fiducia in una vita che può essere dignitosa anche nella malattia, nel disagio e nella minaccia della morte;*
- *Offrire la possibilità di uscire dall'isolamento e dall'emarginazione attraverso una proposta di vicinanza, di relazioni solidali, di appartenenza e di condivisione reciproca;*
- *Aiutare le persone a prendere coscienza della propria situazione personale, nella consapevolezza della malattia e nel riconoscimento dei suoi limiti, innescando un processo di gestione degli stessi affinché la rabbia e la frustrazione possano trasformarsi in lotta per la vita;*
- *Incoraggiare una possibilità di riconciliazione con se stessi (il proprio passato, i propri affetti, ecc.) e con gli altri (le rispettive famiglie e il territorio);*
- *Configurare un serio tentativo di inclusione e reinserimento sociale e culturale nella presa di coscienza delle proprie potenzialità, nella promozione di attività e di nuovi interessi e nell'attivazione delle singole risorse umane, relazionali e partecipative;*
- *Sostenere psicologicamente i familiari, i partners e gli amici nella convivenza con i vari problemi sanitari e sociali legati alla problematica hiv/aids;*

Strumenti operativi

I principali strumenti di cui la Casa si dota per un'efficace raggiungimento degli obiettivi sono:

- un *Percorso - Programma di Accoglienza personalizzato*;
- l'Assicurazione *di Prestazioni Specialistiche* quali l'assistenza medico-infermieristico-riabilitativa, psichiatrica, ecc.., avvalendosi delle strutture sanitarie pubbliche e private del territorio con le quali si stabilisce uno stretto contatto e collegamento;
- l'*Esecuzione regolare e controllata delle Indicazioni Mediche* ed il controllo sul puntuale adempimento delle misure terapeutiche prescritte dai medici coinvolti nel programma di cura;
- l'*Assistenza alla Persona* (aiuto nelle attività quotidiane e nel prendersi cura di se) soprattutto se la persona è non completamente auto sufficiente o non più autosufficiente e l'*Assistenza domestica* (preparazione e somministrazione dei pasti, cura e riordino degli ambienti, acquisto dei generi di primo consumo, ecc…);
- l'*Animazione Socio-Culturale ed Educativo-Ricreativa*, attraverso attività interne e l'orientamento all'uso dei servizi e delle reti territoriali al fine di incoraggiare gli ospiti ad organizzare il proprio tempo in ordine ad una positiva rivalutazione di sé e delle proprie capacità e potenzialità;
- il *Sostegno e il supporto alla persona e alla famiglia* attraverso specifici strumenti quali:
    - le *Riunioni periodiche e i momenti di Gruppo*

- i *Colloqui* e il *Confronto* con gli operatori
- le *Progettualità esterne* tese a sostenere e valutare le reali possibilità di autonomia e di reinserimento per le persone (ricerca di soluzioni abitative, lavorative, ecc...);
- il rispetto di un *Regolamento Interno (Patto di Accoglienza)* che aiuti a vivere positivamente il necessario rapporto dialettico tra libertà personale, le esigenze di una convivenza e i limiti propri della malattia;
- i *Percorsi di Autogestione* del tempo libero, del denaro e delle relazioni, secondo le proprie capacità personali;
- il *Coinvolgimento delle Famiglie* nella vita della Casa (partner, rete parentale, figli, ecc...);

Stile d'intervento e Metodologia

L'insieme degli interventi contemplati si fondano sia sulla dimensione personale (progetto personalizzato che tiene conto dell'unicità di ogni ospite) che sulla dimensione sociale (contesto territoriale che ci circonda)

Ne consegue - nel provare a tradurre operativamente gli obiettivi perseguiti precedentemente descritti - uno **Stile di intervento** ed una **Metodologia** operativa che prevedono:

- una *Accoglienza capace di fiducia, di interessamento e di condivisione reciproca*"
- una relazione umana personalizzata
- un *imprinting di tipo familiare*
- una *costruzione paziente di rapporti chiari e di una comunicazione leale*
- la possibilità, per chi lo desidera, di *Assistenza ed un sostegno spirituale*

Percorso di Accoglienza

Il **Programma Individuale di Accoglienza è definito dal Responsabile (a nome del gruppo operativo)** della struttura congiuntamente con i membri della **Unità Funzionale Territoriale Hiv/Aids** e con i **Servizi Sociali** di riferimento delle persone accolte. Esso viene sottoposto ad un lavoro di costante monitoraggio e valutazione al fine di evidenziare gli elementi di forza, le criticità e per individuare le possibili strategie di miglioramento qualitativo degli interventi. Lo stesso Programma, inoltre, **viene verificato e/o ri-definito continuamente** per il progressivo raggiungimento degli obiettivi dell'accoglienza e così anche i percorsi integrati di reinserimento sociale, abitativo e lavorativo delle persone accolte.

Al momento dell'ingresso la persona viene affiancata per 2/3 mesi dagli **operatori dell'equipe** che aiutano il nuovo ospite a conoscere la struttura, le regole, le consuetudini, il contesto territoriale ecc ecc: **è il periodo di scelta reciproca** per voler fare l'esperienza della casa **(Patto individuale di accoglienza)**. Successivamente l'ospite verrà seguito dall'equipe per il percorso personalizzato. L'ultima fase del programma prevede un forte

investimento verso l'autonomia (abitativa, economica, tempo libero, ecc ecc) dell'ospite. I tempi, tenendo conto dei percorsi personalizzati, sono puramente indicativi e se non fosse possibile (per problemi di salute o altri impedimenti) un percorso esterno alla struttura, in accordo coi servizi invianti, la Casa "Il Focolare" può diventare il luogo conclusivo del programma.

Patto di Accoglienza

REGOLAMENTO INTERNO ALLA CASA ALLOGGIO "Il Focolare".

Per aiutarci a creare un clima familiare e contribuire a migliorare l'andamento della Casa,
sentiamo la necessità di dare alcune regole interne di comportamento:

- La giornata inizia con la colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.30 nei giorni feriali e festivi. Il pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00 preghiamo tutti di rispettare il silenzio, la sera si chiede, invece, di ritirarsi nella propria camera entro le ore 24.00, per consentire la tranquillità del riposo. Quindi alle ore 24.00 la porta di Casa viene chiusa e a tutti è chiesto di rispettare il tempo del riposo spegnendo radio, luci e TV.
- Per vivere la dimensione conviviale della Casa, si pranza e si cena insieme, alle ore 13.00 e alle ore 20.00, ed ognuno è tenuto ad esserci e a non alzarsi da tavola finché tutti abbiano terminato. Fuori da questi orari la cucina è chiusa. Le merende si possono consumare alle ore 10.30 il mattino e alle ore 16.30 il pomeriggio; il caffè si può fare solo il mattino, dopo pranzo e decaffeinato dopo cena.
- E' chiesto a tutti di rispettare la puntualità degli orari concernenti la vita della Casa (pasti, attività, visite, gruppi, ecc...).
- E' chiesto a tutti, turnandosi, di mantenere puliti i luoghi comuni (corridoi, sale TV, refettorio, giardino) e per apparecchiare e sparecchiare la tavola, nel rispetto dei turni. Ognuno ha la responsabilità di rifare il proprio letto ogni mattina, di pulire e tenere in ordine la propria camera, compatibilmente allo stato psicofisico.
- L'uso della TV è consentito, solo ed esclusivamente, al di fuori degli orari stabiliti per lo svolgimento delle attività, dalle 7.30 alle 9.00 e dalle 12:00 alle 24:00.

- E' richiesta particolare attenzione all'utilizzo e alla manutenzione della Casa, in tutte le sue parti, l'ospite sarà responsabile di eventuali danni materiali alla stessa.
- L'accesso ai seguenti ambienti è riservato esclusivamente agli operatori: dispensa, ufficio, infermeria, stanza dei sanitari, cucina.
- E' consentita la visita di parenti e amici previo avviso e accordo con il responsabile della Casa o con gli operatori di turno.
- L'uso del telefono della casa è consentito previo consenso degli operatori di turno. Le telefonate in arrivo sono sempre ricevute dagli operatori; a tutti è chiesto di contribuire alle spese telefoniche effettuate. E' altresì consentito, all'interno del programma personale di ciascuno, l'uso di telefoni cellulari personali, tranne ore pasti e durante le attività.
- Per una gestione più serena del tempo libero, delle iniziative per sonali o di gruppo (uscite, gite, lavori, inviti...) è bene sempre informare con dovuto anticipo e discutere la proposta con il responsabile della Casa o con gli operatori di turno, che dovranno sempre essere informati degli orari delle partenze e dei rientri a Casa.
- Ogni ospite della Casa è tenuto a partecipare, evitando forme di isolamento e di chiusura (TV, letto, ecc...), alle attività comuni programmate dall'equipe.
- Le riunioni di gruppo sono uno spazio privilegiato di confronto per ogni ospite che è tenuto responsabilmente a parteciparvi.
- E' assolutamente vietata l'assunzione di sostanze stupefacenti e bevande alcoliche. A tal proposito, per verificare che tale comportamento venga rispettato, verranno effettuati controlli tossicologici delle urine e alcol-test.
- E' chiesto a tutti di limitare il fumo: fumare è vietato in tutta la Casa, in macchina e in camera. Si chiede altresì di usare forme di linguaggio corretto e civile, rispettoso della sensibilità altrui.
- All'interno del programma di accoglienza di ciascuno è possibile l'uso e l'autogestione delle eventuali disponibilità personali di denaro (sussidi, pensioni, stipendi o altro). Verranno valutati i casi dell'ospite che presenta difficoltà a gestire il denaro.
- Il mancato rispetto del Patto d'Accoglienza e la trasgressione dei seguenti punti è motivo per rimettere in discussione la presenza in Casa:
** l'introduzione e il consumo, in Casa e non, di sostanze stupefacenti e di alcolici;*

** il furto e l'uso della violenza e di atti o linguaggi lesivi alle persone, alle cose e agli animali;*

** l'allontanarsi dalla Casa in contrasto con le disposizioni dell'equipe e il rientrare fuori dagli orari concordati;*

** il possesso e l'uso di farmaci non autorizzati dal medico responsabile della Casa;*

** l'indisponibilità a prendersi cura di sé, della propria igiene personale sottraendosi agli accertamenti clinico-diagnostici e rifiutandosi di assumere le terapie prescritte, in chiaro disaccordo coi medici di riferimento e l'equipe operativa.*

** L'equipe sviluppa un programma socio-riabilitativo personale e personalizzato, sostenendo e monitorando lo stesso, al fine del raggiungimento dell'obbiettivo prefisso.*

Durata del Programma

Il percorso di accoglienza e sostegno che si realizza in questa struttura residenziale ha una durata variabile che tiene conto del programma personalizzato di ogni ospite e delle proprie capacità verso un'autonomia.

Il percorso ideale ha indicativamente**, una durata intorno ai 24 mesi** dal momento della presa in carico alla fase dell'auspicato sganciamento dovuto ad un soddisfacente recupero della autonomia personale e ad un altrettanto soddisfacente reinserimento socio-abitativo-relazionale delle stesse persone accolte.

È comunque prevista, nella verifica periodica congiunta del Responsabile della struttura con l'Unità Funzionale Territoriale Hiv/Aids e con il Servizio Sociale inviante, la possibilità di riformulare e **ridefinire periodicamente ed individualmente la durata** dello stesso programma compatibilmente con il variare dello stato di salute e le diverse capacità personali delle persone accolte.

DESTINATARI

A Chi si rivolge

Con attenzione prioritaria alle situazioni presenti nel nostro territorio, i destinatari della Accoglienza Residenziale sono:

Le persone affette da infezione da Hiv/Aids prive di riferimenti familiari ed abitativi **(o con gli stessi semplicemente inadeguati)**

Modalità di Inserimento-Accoglienza

L'inserimento-accoglienza in Casa Alloggio **avviene su proposta/richiesta:**

- della Unità Funzionale Hiv/Aids Territoriale;
- del Reparto Malattie Infettive che segue il caso;
- del Servizio Sociale e/o Sanitario di riferimento della persona;
- della stessa Persona e/o dei propri Familiari, o dal medico di famiglia.

La Direzione della struttura al fine di ordinare gli stessi ingressi predispone e gestisce la "**Lista di Attesa**".
I criteri e i parametri attorno ai quali viene costruita la stessa lista di attesa sono i seguenti:

- Territorialità di residenza (saranno compilate due liste di attesa: una per i marchigiani, l'altra per i fuori regione);
- Tempistica della richiesta (le liste sono ordinate in base alla data di presentazione della richiesta);
- Situazione Socio-Relazionale (la priorità è data a persone affette da infezione da Hiv/Aids prive di significativi riferimenti familiari, abitativi e/o socio-relazionali).

La fase di raccolta richieste e di valutazione pro-inserimento è seguita dal Responsabile della R.C. e dal Direttore Sanitario e avviene nel rispetto della seguente "**Prassi di Accoglienza**":

La richiesta di accoglienza deve essere formalizzata per iscritto dal richiedente e deve essere corredata da una Relazione Sociale e Sanitaria aggiornate;

- *Relazione Sociale:* ovvero una "Presentazione Psico-Sociale" (storia personale, situazione familiare, condizione socio-economica, ecc.) della persona da accogliere prodotta dal proprio Servizio di riferimento;
- *Relazione Sanitaria:* ovvero un "Profilo Clinico-Sanitario" (situazione della malattia e delle patologie correlate) della persona da accogliere prodotta dal Responsabile Sanitario o dall'Infettivologo del proprio centro medico di riferimento.

Modalità per la valutazione della richiesta di ingresso:

- Dove è possibile, colloquio conoscitivo dell'interessato/a con il responsabile;
- Valutazione di tutti gli elementi raccolti circa la richiesta presentata da parte dell'L'equipe operativa della R.C. "Il Focolare"
- Parere definitivo relativo alla richiesta di accoglienza da parte del Responsabile della Casa, coadiuvato dal responsabile sanitario della struttura e in accordo con l'Unità Funzionale Territoriale Hiv/Aids,
- Comunicazione della data di ingresso in struttura unitamente all'elenco dei documenti indispensabili all'accoglienza da presentare in tale occasione (vincolante all'ingresso l'impegno economico dell'Ente inviante).

Modalità di Dimissione

La dimissione dalla R.C. **avviene dopo essere stata concordata con la persona accolta** e, comunque, sempre dopo che lo stesso orientamento sia stato verificato e **condiviso con il Direttore Sanitario, responsabile della struttura e la Unità Funzionale Territoriale Hiv/Aids** e con i **Servizi Territoriali** di riferimento.
Brevi periodi di allontanamento motivati da ragioni familiari, sociali o terapeutiche, non interrompono la continuità delle prestazioni erogate.
Per gravi motivi, previsti nel regolamento interno, l'ospite può essere allontanato definitivamente o temporaneamente dalla casa, su indicazione dell'équipe operativa e dopo comunicazione all'Ente inviante.

Diritti e doveri degli ospiti, familiari e visitatori

L'orario delle visite

Per il visitatore è possibile accedere alla struttura dalle 16.30 alle 19.45 tutti i giorni dell'anno. La Domenica anche di mattina dalle 10.00 alle 12.30. Si può usufruire del pasto tutti i giorni dell'anno salvo preavviso al personale.
I famigliari possono accedere alla struttura durante il giorno e la notte in caso di necessità.
Durante la notte dalle ore 24.00 alle 07.00 la porta di ingresso della struttura rimane chiusa allo scopo di garantire ai residenti protezione da intrusioni indesiderabili.

Doveri degli ospiti

- L'ospite è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura;
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (stufe elettriche, fornelli, ecc…) come previsto dal piano di prevenzione incendi;
- L'ospite è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'ospite autosufficiente è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale;
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura;
- E' vietato l'uso di sostanze stupefacenti e alcolici;
- Dalle ore 14.00 alle ore 16.00 deve essere rispettato il silenzio;
- L'ospite è tenuto a rispettare gli orari gli dei pasti (pranzo ore 12.30 - cena ore 19.30) e delle attività programmate dalla casa;

Diritti dell'ospite

Al momento dell'inserimento all'ospite (e agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura.

- Nella R.C. tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa;
- La struttura garantisce a tutti gli utenti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legge vigente;
- Gli utenti e i familiari posso formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio;
- Gli ospiti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti.

- L'ospite ha diritto di chiedere un'alternativa al menù per esigenze particolari legate allo stato di salute (patologie, intolleranze...);
- L' ospite ha diritto di scegliere un'alternativa al menù ne rispetto della propria appartenenza religiosa;
- L'ospite ha diritto all'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede;
- All'ospite è garantito "al bisogno" l'intervento del servizio sociale;
- All'ospite è garantito il servizio di barbiere/parrucchiere, sia all'interno che all'esterno della struttura in funzione delle esigenze fisiche della persona almeno una volta alla settimana.
- All'ospite è garantito il prelievo bancario/Postale e servizio di libreria/edicola.
- Agli ospiti è garantita la possibilità di effettuare terapie occupazionali di riattivazione e mantenimento, di socializzare;
- Agli ospiti viene garantito il diritto di autogestire eventuali disponibilità di denaro, dopo attenta valutazione dell'equipe.

Accesso alla documentazione sanitaria e sociosanitaria

La Residenza garantisce all'ospite il diritto di accedere alla documentazione sanitaria e sociosanitaria che lo riguarda, nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza e protezione dei dati personali. La documentazione può essere richiesta direttamente dall'interessato oppure, nei casi previsti dalla legge, dal rappresentante legale, da persona munita di specifica delega o da altro soggetto legittimato. La richiesta deve essere presentata in forma scritta alla Direzione/Responsabile della struttura, utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso la Residenza, e deve consentire l'identificazione del richiedente e della documentazione richiesta.

La struttura provvede alla messa a disposizione della documentazione sanitaria disponibile entro 7 giorni dalla richiesta; le eventuali integrazioni sono fornite entro il termine massimo di 30 giorni, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La documentazione viene consegnata esclusivamente all'interessato o ad altro soggetto legittimato, con modalità idonee a garantirne la riservatezza. Eventuali costi possono riguardare esclusivamente le spese vive di riproduzione o spedizione e vengono preventivamente comunicati al richiedente.

Segnalazioni, reclami, suggerimenti ed encomi

La Residenza considera le osservazioni degli ospiti, dei familiari e degli altri soggetti interessati uno strumento importante per verificare la qualità del servizio e individuare possibili aree di miglioramento.

È pertanto possibile presentare **segnalazioni, reclami, suggerimenti ed encomi** verbalmente al Responsabile della struttura o agli operatori, mediante comunicazione scritta consegnata presso la Residenza oppure attraverso i recapiti e-mail/PEC dell'Associazione indicati nella presente Carta.
Le segnalazioni ricevute vengono registrate e portate all'attenzione del Responsabile, che ne valuta il contenuto, acquisisce gli eventuali elementi necessari all'approfondimento e individua, quando necessario, le conseguenti azioni correttive o di miglioramento.

Nei casi che richiedono un riscontro formale, la struttura assicura una risposta all'interessato **entro 30 giorni dal ricevimento**. Qualora siano necessari approfondimenti particolarmente complessi, viene comunque fornita informazione sullo stato di trattazione della segnalazione.
La presentazione di un reclamo o di una segnalazione non determina alcuna conseguenza negativa nei confronti dell'ospite né incide sulla qualità e continuità dell'assistenza prestata.

Rilevazione della soddisfazione degli utenti – Customer Satisfaction

La Residenza promuove la partecipazione degli ospiti e delle persone che con essi mantengono rapporti significativi anche attraverso la **rilevazione periodica del grado di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti**.

A tal fine viene effettuata, **almeno annualmente**, una rilevazione mediante apposito questionario di customer satisfaction rivolto agli ospiti e, ove opportuno, ai familiari o alle persone di riferimento. Il questionario prende in considerazione le principali dimensioni della qualità percepita, quali accoglienza, disponibilità e professionalità degli operatori, assistenza ricevuta, relazioni, attività proposte, organizzazione della vita quotidiana, ambienti, ristorazione, informazione e valutazione complessiva del servizio.
I dati vengono elaborati in forma aggregata e nel rispetto dell'anonimato. Gli esiti sono analizzati dalla Direzione e dall'équipe e concorrono, insieme alle segnalazioni, ai reclami e agli altri indicatori disponibili, alla definizione delle **azioni di miglioramento della qualità del servizio**.

I risultati delle rilevazioni vengono conservati nell'ambito della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e confrontati, ove possibile, con quelli delle annualità precedenti.

Privacy e riservatezza

La Residenza garantisce la tutela della dignità, della riservatezza e dei dati personali degli ospiti in tutte le fasi del percorso di accoglienza e assistenza. I dati personali, sanitari e sociosanitari sono trattati esclusivamente per finalità connesse alla presa in carico, all'assistenza, alla cura, agli adempimenti amministrativi e agli altri obblighi previsti dalla legge, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Particolare attenzione viene riservata alle informazioni relative allo stato sierologico e alle condizioni di salute, che vengono trattate esclusivamente dai soggetti autorizzati e nei limiti necessari allo svolgimento delle rispettive funzioni. Il personale e tutti i soggetti che, a diverso titolo, operano all'interno della struttura sono tenuti alla riservatezza sulle informazioni conosciute nello svolgimento delle proprie attività.

Le informazioni riguardanti l'ospite non vengono comunicate a familiari, conoscenti o altri soggetti se non nei casi consentiti dalla legge o previa autorizzazione dell'interessato, fatte salve le situazioni nelle quali la comunicazione sia necessaria per obblighi normativi o per le finalità di cura secondo la disciplina applicabile. La documentazione cartacea e informatica viene custodita con modalità idonee a impedirne l'accesso a soggetti non autorizzati.

All'ospite vengono fornite le informazioni previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali e sulle modalità di esercizio dei propri diritti.

Consenso informato e partecipazione alle decisioni

La Residenza riconosce il diritto della persona ad essere informata e coinvolta nelle decisioni che riguardano la propria salute e il proprio percorso assistenziale, nel rispetto delle capacità, delle condizioni personali e delle competenze dei professionisti coinvolti.

L'ospite riceve informazioni comprensibili, adeguate e proporzionate alle proprie condizioni in merito agli interventi proposti, alle finalità del percorso e, per gli atti sanitari per i quali ciò è previsto, ai benefici attesi, agli eventuali rischi e alle possibili alternative.

Il consenso informato agli atti sanitari viene acquisito dal professionista sanitario competente secondo quanto previsto dalla normativa vigente e documentato con modalità coerenti con la natura dell'atto e con le procedure adottate. Il consenso può essere revocato dalla persona nei casi e con le modalità previste dalla legge.

La volontà dell'ospite costituisce un riferimento essenziale nella definizione del percorso individualizzato. L'équipe favorisce pertanto la partecipazione della persona alla definizione degli obiettivi assistenziali, educativi, riabilitativi e sociali e alle successive verifiche del progetto.

Qualora la persona non sia in grado di esprimere validamente il proprio consenso, vengono coinvolti i soggetti legalmente legittimati secondo la normativa vigente, salvaguardando comunque, per quanto possibile, la partecipazione, le preferenze e la dignità dell'ospite.

ORGANIZZAZIONE ED OPERATIVITA'

L'organigramma operativo della R.C. prevede le seguenti figure:

1) **un Responsabile** : Luca Saracini (Risponde al O.C.F. e agli Enti esterni dell'attività della Casa e dei suoi ospiti, è responsabile dell'organizzazione generale del servizio)
2) **un Responsabile sanitario**: Mario perli (Direttore Sanitario cura la parte sanitaria dell'intera struttura)
3) **un Supervisore esterno del gruppo operativo**: Giovanna Rosciglione (psicoterapeuta)
4) **Una Equipe operativa**
5) **Le figure medico e sanitarie**
6) **I volontari/servizio civile**
7) **Una Segreteria amministrativa**: Sonia Barattucci

Tutte le figure professionali rispettano il possesso delle qualifiche previste dalla normativa vigente.

L'equipe operativa

Per gli operatori sono previsti:

- N°3 incontri mensili d'equipe,
- N°1 supervisione mensile,
- Momenti periodici di formazione generale per tutti i dipendenti del O.C.F.
- Criteri di scelta del personale rispetto alle qualifiche in relazione alle mansioni da svolgere, sensibilità e motivazione rispetto alla utenza accolta.

GLI OPERATORI:

- n° 8 operatori / educatori - alcuni a tempo pieno altri part-time - dotati di diverse competenze ed esperienze professionali e di studio che costituiscono il nucleo operativo di conduzione della struttura. Essi assicurano una presenza ed una assistenza continuativa agli ospiti della Casa nell'arco delle 24 ore giornaliere, per 7 giorni/settimanali.

.

- Una cuoca che prepara e organizza il vitto.

LE FIGURE MEDICO - SANITARIE:

E' un'insieme di figure professionali specialistiche :

- **Direttore Sanitario**
- **Medico di Base**
- **Psicologa**
- **Infermiere**
- **Fisioterapista**

GRUPPO DI VOLONTARI/SERVIZIO CIVILE:

Presso "Il Focolare" è possibile svolgere attività di volontariato/servizio civile. Essi hanno funzioni integrative rispetto a quelle degli operatori e condividono il progetto, gli obiettivi e lo stile di vita della Casa e si occupano di alcune attività, es. accompagnamenti, uscite, incontri di preghiera, attività di laboratori, manutenzioni e pulizie

Impegni, standard di qualità e indicatori

La Residenza Collettiva "Il Focolare" assume nei confronti degli ospiti specifici impegni finalizzati a garantire qualità, appropriatezza, sicurezza, continuità e personalizzazione dell'assistenza.

Gli standard rappresentano riferimenti attraverso i quali la struttura verifica nel tempo la propria capacità di mantenere gli impegni assunti. Il loro monitoraggio viene effettuato attraverso indicatori quantitativi e qualitativi, analizzati periodicamente dalla Direzione e dai responsabili delle attività.

Area di qualità	Impegno	Indicatore
Accoglienza e presa in carico	Garantire una presa in carico strutturata e personalizzata	% ospiti con progetto individualizzato
Personalizzazione	Adeguare gli interventi ai bisogni della persona	% progetti sottoposti a verifica/aggiornamento
Continuità assistenziale	Garantire raccordo con servizi sanitari e sociali	Evidenza dei raccordi nei passaggi assistenziali significativi
Sicurezza delle cure	Prevenire e gestire rischi ed eventi avversi	N. eventi/quasi eventi analizzati e relative azioni

Terapia e assistenza sanitaria	Garantire corretta gestione delle prescrizioni	Monitoraggio delle non conformità/eventi correlati
Informazione e partecipazione	Coinvolgere l'ospite nel proprio percorso	Evidenza dell'informazione e partecipazione al progetto
Tutela dell'utente	Garantire gestione delle segnalazioni	% reclami con riscontro entro il termine previsto
Soddisfazione	Rilevare periodicamente la qualità percepita	Realizzazione annuale customer satisfaction e tasso di risposta
Competenze professionali	Mantenere e sviluppare le competenze degli operatori	% attività formative programmate effettivamente realizzate
Miglioramento continuo	Tradurre gli esiti delle valutazioni in interventi concreti	N. azioni di miglioramento programmate/realizzate

3. COSTI E NORMATIVA

I COSTI E LA PARTECIPAZIONE ECONOMICA

La R.C. "Il Focolare" è accredita con la Regione Marche e la retta è a carico del Servizio Sanitario Regionale e collabora con Aziende Sanitarie pubbliche ed Enti locali coi quali stipula apposite convenzioni o accordi per eventuali ingressi.
Agli ospiti viene chiesto, secondo le proprie possibilità economiche, di farsi carico delle proprie spese personali, di quelle ludiche, sportive, culturali, ecc. e delle prestazioni sanitarie non mutuabili.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Questa struttura di accoglienza residenziale è stata attivata in base alla **D.A. n. 138/04,** e successiva **D.G.R. n. 1305/04,** concernente il "*Progetto Hiv/Aids: Criteri e modalità di conferimento dei contributi per interventi di prevenzione, assistenza domiciliare e sorveglianza Hiv/Aids - Anni 2004-2006*" che prevede e richiede esplicitamente l'attivazione di Case Alloggio da destinarsi a soggetti affetti da infezione da Hiv/Aids.

Redatta da Luca Saracini (Direttore Generale)
Approvata da Padre Alvaro Rosatelli (Presidente)

28 settembre 2026

Il Presidente O.C.F.
P. Alvaro Rosatelli

