ABITARE IL TEMPO

KOS CARE

neomesia Mental Health

- **BEATA CORTE**

Comunità Terapeutica Riabilitativa per minori
Via Nazionale, 12 • 62020 Loc. Caccamo Serrapetrona MC
Centralino 0733 904316 • Fax 0733 965123
Amministrazione 0733 965100 • Ambulatorio 0733 965104
beatacorte@neomesia.com • www.neomesia.com

CARTA dei Servizi

2020

INDICE

1.	**PARTE PRIMA**	- Presentazione della Struttura e della Società	pag. 4
		- Mission	pag. 8
		- Principi fondamentali	pag. 9
		- Politiche complessive	pag. 9
2.	**PARTE SECONDA**	- Articolazione organizzativa	pag. 11
		- Organizzazione generale	pag. 12
		- Locali ed attrezzature	pag. 13
		- Attività erogate e modalità	pag. 15
		- I servizi erogati	pag. 17
		- Informazioni su ulteriori servizi offerti	pag. 19
		- Criteri e modalità di accesso	pag. 19
		- Diritti e doveri dell'Utente	pag. 21
3.	**PARTE TERZA**	- Indicatori di qualità	pag. 22
		- Impegni e programmi	pag. 26
4.	**PARTE QUARTA**	- Meccanismi di partecipazione e tutela	pag. 28
		- Regolamento di pubblica tutela	pag. 29
		- Barriere architettoniche e accessibilità	pag. 30

Gentile Signora, Egregio Signore,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della SRP "Beata Corte".

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei tutori.

A lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

Per tale motivo la "Carta dei Servizi" è stata esposta nella bacheca informativa della Struttura, è pubblicizzata nel sito internet www.sstefano.it ed è stata inoltrata, anche al fine di recepirne eventuali osservazioni e suggerimenti, alle seguenti organizzazioni:

- Tribunale dei diritti del malato
- Movimento per la difesa dei cittadini
- Asur Marche / Area Vasta 3
- Dipartimento di Salute Mentale / Area Vasta 3
- Ordine dei Medici di Macerata

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della Struttura, perché questo è il nostro obiettivo.

Il Presidente
Amedeo Duranti

1. PARTE PRIMA

Presentazione della struttura e della società

"….e poiché non ci può essere cambiamento senza un desiderio di cambiare, sarà il nostro, di desiderio, finché quello dell'utente non c'è, a sostituirlo per un tratto di strada …."

Il lavoro all'interno della SRP "Beata Corte" si basa sulla convinzione che "l'Adolescenza si cura con l'Adolescenza", cioè ricreando e riproponendo ai ragazzi "esperienze" che rispondano ai loro bisogni e compiti evolutivi della fase che stanno attraversando, all'interno di una "cornice relazionale protetta" che sia in grado di contenere e prevenire agiti e comportamenti disfunzionali trasgressivi, aggressivi o autodistruttivi attraverso l'esercizio dell'autorevolezza ed il rispetto delle regole da un lato e della flessibilità e dell'accoglienza empatica dall'altro.

Il compito principale sarà quello di riattivare un processo evolutivo "bloccato" attraverso il raggiungimento del miglior livello di autonomia possibile, rendendo manifeste le potenzialità degli ospiti, promuovendo il benessere e lo sviluppo di strategie cognitive emotive e comportamentali efficaci e facilitando la reintegrazione sociale.

L'obbiettivo del nostro gruppo di lavoro è quello di ***integrare il "Fare Educativo " e il "Pensare Terapeutico"*** : il primo è volto al "Tirar Fuori" (Ex- Ducere) le potenzialità nascoste o non ancora espresse degli ospiti e il secondo è volto a promuovere "crescita" e "cambiamento" attraverso uno "pensare comune" che aiuti ad una maggior capacità di auto-osservazione e consapevolezza di sé , andando ad attivare quindi "un processo evolutivo" nella direzione di una maggior acquisizione di autonomia e di conseguente benessere globale.

Tale "processo di cura" sarà *altamente qualificato e fortemente personalizzato*; l'equipe terapeutica multidisciplinare opererà per offrire sostegno e porsi da contenitore che "accoglie e delimita" il mondo caotico dell' adolescente per aiutarlo a "mentalizzare" e dare senso ai suoi comportamenti e alle sue emozioni, promuovendo uno spazio di pensiero tra "l'impulso e l'azione".

La Residenza può accogliere **30 ospiti** con:

- problematiche di carattere psichico, affettivo, relazionale e comportamentale;
- psicopatologie tipiche dell'età evolutiva diagnosticate come psicosi, disturbi di personalità borderline, doppia diagnosi, ecc..

La SRP "Beata Corte" è gestita dalla società "Abitare il Tempo srl", costituita da due grandi e significative realtà operanti nella Regione Marche, nel settore della riabilitazione:

- **KOS CARE SRL**
- **La COOSS MARCHE SCPA**

La Struttura Residenziale "Beata Corte" è situata nel territorio comunale di Serrapetrona – località Caccamo (MC) ed insiste pertanto nel territorio dell'Area Vasta n° 3 dell'ASUR MARCHE.
E' sita in via Nazionale n° 12, proprio sulla sponda del lago di Caccamo.

La struttura "Beata Corte" si sviluppa su cinque piani dei quali:

- al piano rialzato sono presenti gli uffici dell'amministrazione, i servizi generali (refettorio),
- Al piano primo si trovano gli spazi comuni
- Al piano secondo abbiamo le stanze di degenza.

Raggiungibilità:

In auto:	Autostrada A14 adriatica casello Civitanova Marche - SS77 Raccordo autostradale Civitanova Marche / Tolentino – Uscita Lago di Caccamo
Treno :	Stazione Ferroviaria di Tolentino (MC) – Autobus per Serrapetrona
Aereo:	Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona – Falconara, distante circa 100 Km. dalla struttura.

il paesaggio attorno a noi

La prima struttura del Gruppo nasce nel 1935 a Porto Potenza Picena MC come centro per la tubercolosi extrapolmonare ed ha continuato ad occuparsi di tale tipo di patologia fino agli anni '60.

L'attuale tipologia di intervento, avviata già dal 1962, è divenuta operativa nel 1971 quando il complesso portopotentino è stato destinato interamente alla riabilitazione.

Nel 1974 è iniziata l'esperienza di disincentivazione dei ricoveri, con l'apertura dei Centri Ambulatoriali di Riabilitazione che forniscono prestazioni ambulatoriali e domiciliari, portando così la risposta alle esigenze di riabilitazione fino a casa del paziente, mentre alla degenza vengono riservati solo i casi con patologie di particolare complessità.
E' soprattutto negli ultimi anni che il S. Stefano ha dimostrato la capacità di adeguarsi con prontezza alla crescente domanda di prestazioni specialistiche sia diagnostiche che terapeutiche, sempre più sofisticate (Unità di risveglio - Unità per Comi Persistenti).

In campo nazionale ed internazionale esistono rapporti di collaborazione che vanno sempre più rafforzandosi con le principali Università, Enti ed organizzazioni che si occupano di riabilitazione ad alto livello.

Oltre alla struttura di Porto Potenza Picena (430 p.l. di cui 90 ospedalieri) il S.Stefano ha ampliato la propria attività di degenza nelle Marche.

Di seguito i principali avvenimenti:

- Nel 1992 a Macerata Feltria PU, riconvertendo in Centro di Riabilitazione (40 p.l.) l'ex Ospedale Pubblico G. Belli
- Nel 1994 ad Ancona, acquistando e trasformando l'ex Casa di Cura Villa Adria in una Clinica di Riabilitazione di alta specializzazione (80 p.l. di cui 40 ospedalieri)
- Nel 2000 a Roma, in collaborazione con un importante gruppo privato locale, avviando una unità di Riabilitazione in Assistenza Intensiva presso la Casa di Cura S. Giuseppe
- Nel 2001 acquistando una significativa partecipazione nella "Sanatrixsrl" che gestisce due Case di Cura polispecialistiche (Villa dei Pini e Villa Alba) ed una RSA (Villa Margherita) tutte ubicate in Provincia di Macerata
- Nel 2007 l'ingresso nel gruppo KOS, uno dei più importanti gruppi finanziari ed industriali del Paese
- Nel 2008 entrano nel S. Stefano Riabilitazione l'ospedale classificato di riabilitazione San Pancrazio di Arco di Trento (TN), il Centro Cardinal Ferrari di Fontanellato (PR) e Villa San Giuseppe di Anzano del Parco (CO)
- Nel 2010 il gruppo integra la propria attività con l'acquisizione di una casa di cura per acuti: Villa dei Pini a Civitanova Marche. La casa di cura opera in sinergia con le strutture riabilitative dell'area: svolge prestazioni ad alta finalità riabilitativa che precedono o completano i percorsi avviati nelle altre strutture del gruppo
- Nello stesso anno il gruppo diversifica le sue competenze attraverso l'acquisizione di Villa Rosa, centro per la riabilitazione psichiatrica modenese.
- Nel 2011 – 2012 prosegue lo sviluppo di Santo Stefano anche nel settore delle residenze sanitarie attraverso l'acquisizione di altre strutture nelle Marche e l'intervento nella riconversione dell'ex Ospedale di Foligno.
- Nel 2015 aperta la nuova Struttura Residenziale Psichiatrica per minori "Beata Corte" a Caccamo di Serrapetrona.
- Ottobre 2016 aperto il nuovo Centro di Ascoli "Venerabile Marcucci".
- **Luglio 2017 nasce KOS CARE**. Kos Care è la ragione sociale della nuova realtà risultato della fusione di Residenze Anni Azzurri s.r.l. e Istituto di Riabilitazione S.Stefano s.r.l, due società già appartenenti al gruppo KOS.
  Con questa operazione prende forma una realtà unica, più grande, in grado di mettere a disposizione di tutti i suoi ospiti e pazienti l'esperienza maturata in oltre 7300 posti letto, in 77 strutture in Italia e da oltre 6400 i collaboratori.

Kos Care opererà in 8 regioni italiane attraverso gli storici marchi e le consolidate competenze di "Santo Stefano" per le attività di Riabilitazione, "Anni Azzurri" per Residenze per Anziani, ed il nuovo "Neomesia" per la Psichiatria: un brand che rappresenta una rete di strutture che rinforzano la loro offerta grazie alla nuova integrazione.
Si è quindi costituito un operatore di primario rilievo nazionale in tutte le aree in cui opera e che vuole essere un interlocutore stabile ed affidabile per le istituzioni proponendo una gamma di servizi efficienti, di qualità e spesso insostituibili, che integrano e completano, in una ottica di reale complementarietà, il panorama di offerta del Servizio Sanitario Nazionale.

- Dicembre 2017: è stata perfezionata l'acquisizione da parte del Gruppo KOS, attraverso la controllata KOS Care, del 100% del capitale della società Casa di Cura Privata Villa Margherita s.r.l., ceduta dalla famiglia Nordera. Villa Margherita gestisce due strutture in Veneto (Arcugnano, Vicenza) e Campania (Benevento), per un totale di 282 posti letto, svolgendo attività riabilitativa ospedaliera ed extra-ospedaliera complementare alle reti sanitarie pubbliche regionali.
- Gennaio 2018: una nuova RSA di 90 posti letto a San Benedetto entra a far parte del Gruppo KOS: l'RSA San Giuseppe.
- Gennaio 2018: taglio del nastro del nuovo Centro Myolab a Jesi che si occupa di benessere, salute, riabilitazione, diagnosi e training sportivo.
- Febbraio 2018: si è ampliata l'offerta in Lazio del Gruppo, attraverso l'acquisizione di una struttura psichiatrica di 60 posti letto a Roma: la Casa di Cura Sant' Alessandro, che opera nel campo dei disturbi neuropsichiatrici fin dalla sua apertura, nel 1973.
- Maggio 2018: Santo Stefano inaugura la nuova sede del centro ambulatoriale di Matelica e i nuovi servizi per il centro riabilitativo di Cagli
- Maggio 2018: si è ampliata l'offerta in Emilia Romagna del nostro Gruppo attraverso l'acquisizione di due strutture nei pressi di Bologna. Sono entrate a far parte del gruppo Villa dei Ciliegi (struttura socio sanitaria assistenziale di 70 posti letto) e Casa Olga (comunità psichiatrica per pazienti anziani con 33 posti letto).

Il Gruppo **COOSS MARCHE**

La Cooperativa Sociale COOSS MARCHE ONLUS Società Cooperativa per azioni eroga servizi socio-assistenziali e sanitari dal 1979 a tutt'oggi nelle seguenti aree di intervento:

→ Anziani
→ Disabili
→ Salute mentale
→ Dipendenze patologiche
→ Prima infanzia adolescenza
→ Disagio , nuove povertà

L'elemento ispiratore della COOSS MARCHE, in quanto cooperativa sociale di tipo A, è innanzitutto perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (L. 381/91 e statuto). La missione della COOSS MARCHE è garantire continuità di occupazione lavorativa e migliori condizioni economiche, sociali e professionali ai propri soci. COOSS MARCHE eroga servizi socio-sanitari ed educativi, ispirandosi ai valori di equità, democraticità e pari opportunità, così da favorire lo sviluppo dei principi di mutualità, rafforzare il movimento cooperativo, cogliere ed affrontare le problematiche sociali emergenti. Tutta l' attività è orientata al miglioramento continuo della qualità , considerando la persona che riceve i servizi al centro di ogni processo di erogazione delle prestazioni.
COOSS MARCHE ONLUS ha implementato, attua e mantiene attivo un Sistema Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Responsabilità Sociale rispondente ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000, ispirato dallo Statuto, dal Codice Etico definiti sulla base dei principi e dai valori etici ai quali si ispira tutta l'attività della Cooperativa

Tutti i soci e dipendenti contribuiscono allo sviluppo della qualità del servizio e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, condividendo con la Cooperativa obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è il confronto continuo con gli stakeholders e la comunità locale, con i quali integrare la propria presenza sul territorio.
Cooss Marche si è dotata di sedi operative territoriali in : Ancona, Fano, Jesi, Matelica, Fermo e San Benedetto, punti di riferimento consolidati per i Referenti delle Amministrazioni, per gli operatori e per gli utenti e/o loro famigliari. L'attività svolta in ogni sede operativa coniuga l'attenzione tipica della piccola cooperativa per il territorio e le esigenze locali, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche e di un'efficienza organizzativa consolidata.

Dal 1998 Cooss Marche eroga servizi specialistici in regime residenziale e semiresidenziale, a persone con disagio psichico offrendo opportunità e aiuto a coloro che si trovano in particolari condizioni psichiche e alle loro famiglie, occupandosi della progettazione di interventi **educativi e riabilitativi, assistenziali e socio-sanitari** operando in un'ottica di **collaborazione costante con i servizi sociali e sanitari del territorio**, in piena conformità a quanto previsto dal Servizio Sanitario Nazionale e della Regione Marche.

Inoltre riguardo alle attività di ricerca e formazione dal 1993 è stato costituito il Dipartimento di Ricerca e Sviluppo, inserito in forma stabile nell'Area Marketing, Ricerca e Sviluppo e formato da ricercatori, tecnici ed esperti in economia sociale a cui è affidata la progettazione per lo sviluppo e la diffusione di nuove tecnologie e sistemi innovativi in favore di anziani, disabili minori e soggetti svantaggiati nell'ambito dei programmi finanziati dalla Comunità Europea in questo settore e la realizzazione di attività formativa.

Mission

La RSP "Beata Corte" è una struttura residenziale che integra l'aspetto terapeutico, educativo e riabilitativo secondo quanto previsto dal DGR n.1011 del 2013.
L'equipe multidisciplinare della Struttura sviluppa progetti individuali terapeutici e riabilitativi, formulati a seconda della personale storia di vita, della diagnosi, della valutazione psicodinamica della personalità, della presenza o meno della famiglia, con l'obiettivo di restituire e mantenere nei giovani il più elevato livello di autonomia acquisibile e limitarne il rischio involutivo.

La vita all'interno della comunità permette di :

- attivare un processo di cura che tende a rendere manifeste le potenzialità ed i livelli di autonomia ancora inespressi
- attuare interventi precoci in adolescenti con patologie in cui è necessaria una presa in carico strutturata per prevenire l'instaurarsi di una carriera psichiatrica
- contenere e ridurre evoluzioni più gravemente disabilitanti
- decomprime i momenti di alta tensione familiare che possono generare circuiti di disagio crescente
- promuovere esperienze di vita e di relazioni "riparatrici" tenendo conto sia delle problematiche psichiatriche, sia dei bisogni socio-educativi.

Gli obiettivi sono:

- prevenzione e tempestività degli interventi
- arresto e riduzione della sintomatologia psicopatologica
- passaggio graduale da una condizione di deresponsabilizzazione ad una partecipazione attiva e responsabile alla vita di comunità
- favorire il rientro o la remissione della sintomatologia attraverso l'integrazione di interventi terapeutici, riabilitativi, educativi e farmacologici
- Mantenimento dei rapporti fra ospite e famiglia per la formulazione di un piano di intervento globale

- Lavoro di rete con i servizi invianti nell'ottica di una collaborazione nella progettazione dei percorsi individuali degli ospiti, con incontri e verifiche, fino a progetto ultimato
- L'utilizzo di referenti sociali (scuola, parrocchia, ecc.) che consentano l'appropriarsi di un ruolo attivo nel tessuto ambientale, sociale e lavorativo.
- Qualora necessario, l'inserimento in strutture a minore intensità terapeutico-riabilitativa per favorire una graduale dimissione e progressiva autonomia.

Principi fondamentali della nostra attività

L'attività della Residenza "Beta Corte" si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.
Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.
L'erogazione dei servizi agli Ospiti avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che, seppur suggeriti dalla normativa specifica, sono alla base dei valori ai quali Abitare il Tempo si ispira :

EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

IMPARZIALITA': i comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA': i servizi e le prestazioni vengono forniti in modo continuativo e regolare, assicurando livelli omogenei per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. In caso di funzionamento o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.
Inoltre la persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza siano sempre a sua disposizione anche dopo la dimissione.

PARTECIPAZIONE: la Struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:
- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tale relazione non deve confondersi con l'informazione atta al conseguimento del consenso informato ma una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della malattia. L'assistito può rivolgersi al personale preposto per ottenere ogni chiarimento circa la sua condizione di salute e sulla terapia erogata.

EFFICIENZA, EFFICACIA ed ECONOMICITA': Abitare il tempo garantisce l'efficienza organizzativa attraverso attivazione di percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche e l'efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione scientifica.

Politiche complessive

L'attività di "Beata Corte" si inserisce nel sistema Socio Sanitario Regionale Marchigiano con le cui strutture coopera per la piena realizzazione dei programmi assistenziali individuali, volti al recupero di minori affetti da gravi disturbi comportamentali, emotivi, relazionali e psicopatologici. All'interno della struttura, il lavoro è organizzato per obiettivi e gestito da équipe multi-professionali coordinate da figure apicali.

La dinamica di aggiornamento globale della struttura, delle procedure organizzative e dei protocolli di trattamento viene promossa attraverso l'aggiornamento e la formazione continua del personale, l'adozione di

indici di processo e di outcome, il coinvolgimento degli operatori in ogni settore e livello funzionale, nella individuazione dei problemi e delle soluzioni possibili, l'accoglimento delle critiche e dei suggerimenti liberamente espressi dagli Utenti (pazienti, familiari, organizzazioni di tutela del malato).

Per l'aggiornamento e la formazione continua del personale sono attive forme convenzionali con la Riabilitazione Santo Stefano di Porto Potenza Picena , settore Formazione, da decenni impegnata nella formazione ed aggiornamento scientifico nel settore dell'assistenza e riabilitazione ai disabili, e con l'Area Formazione della COO.S.S. Marche che provvede alla organizzazione di corsi di formazione per il miglioramento continuo delle professionalità operanti.

La RSP "Beata Corte" eroga prestazioni assistenziali ricomprese nella seguente tipologia assistenziale:

- AREA PSICOPATOLOGIE ETA' EVOLUTIVA -

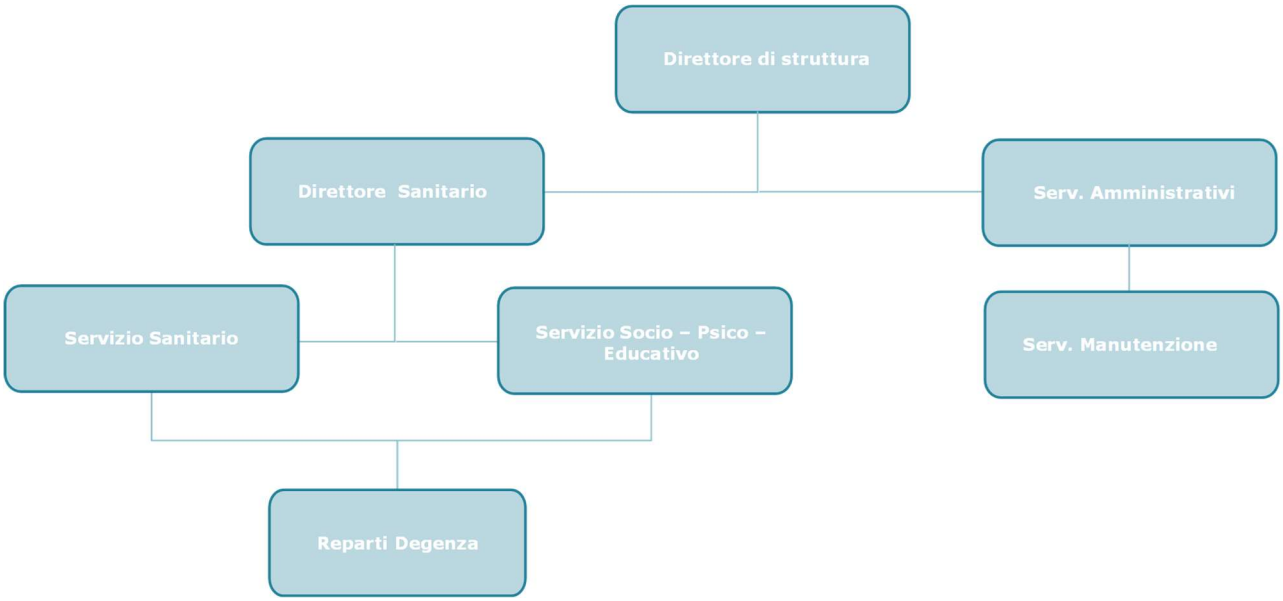
SRT-IA 1 Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA ad ALTA intensità terapeutico-riabilitativa

SRT-IA 2 Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA a MEDIA intensità terapeutico-riabilitativa

SRT-IA 3 Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA a BASSA intensità terapeutico-riabilitativa

2. PARTE SECONDA

Articolazione organizzativa



AREA DIREZIONALE

Direzione di Struttura

Direttore di Struttura	DR. ANTONIO M. NOVELLI

AREA SANITARIA

Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario:	DR. GIANFRANCO ROCCHETTI	
a cui afferiscono:		
Medici di Struttura	DR. ELIO LAPPONI DR. FRANCESCO SERGI	Neuropsichiatra Infantile Medico Psichiatra
Psicologhe	DR.SSA PAMELA PAPARONI	Coordinatrice
Assistenti Sociali	DR.SSA SAMANTA SAMPAOLESI DR.SSA VALENTINA BARTOLO	

AREA AMMINISTRATIVA

Coordinatore Servizi Ausiliari	DOTT. ALESSANDRO SAVI
Servizio Back-Office	DOTT. SIMONE SAMPAOLESI
Servizio Manutenzione	SANDRO SFORZINI

Organizzazione generale

La SRP "Beata Corte", attraverso la sua équipe multidisciplinare, si propone per sviluppare progetti individuali terapeutici e riabilitativi, formulati a seconda della personale storia di vita, della diagnosi, della valutazione psicodinamica della personalità, della presenza o meno della famiglia, con l'obiettivo di restituire e mantenere nei giovani il più elevato livello di autonomia acquisibile e limitarne il rischio involutivo.

L'équipe multidisciplinare è lo strumento fondamentale per la realizzazione di un servizio di alta qualità che garantisce continuità di assistenza psico-socio-sanitaria 24 ore su 24 per l'intero anno.
Tutto il personale educativo e terapeutico partecipa alle riunioni di equipe settimanali.
Ogni riunione viene messa a verbale attraverso l'utilizzo di un apposito modulo, gli operatori assenti per giustificato motivo sono tenuti a prendere visione dei verbali delle riunioni a cui non hanno partecipato.
La riunione di équipe, oltre che come modalità operativa, è da intendersi come metodo di lavoro, nel senso che l'intervento verso l'ospite non può essere realizzato se non a partire da un progetto multidisciplinare, ovvero un progetto che coinvolga tutte le professionalità che operano all'interno della struttura, in accordo con il Servizio Inviante ed i familiari.
La riunione di equipe è inoltre lo strumento operativo attraverso il quale il personale viene coinvolto nella formulazione e revisione degli obiettivi della SRP e nella discussione dei risultati dell'attività svolta annualmente.

Strumenti per **co-costruire** un percorso di cura:

- Riunione Equipe Settimanale
- Cartella Clinica Integrata
- Piano Terapeutico Individualizzato Integrato (Medico, Psicologo, Educatore Professionale e OSS)
- Case Manager
- Schede di valutazione per ogni Figura Professionale per la definizione degli obbiettivi su cui lavorare in base alla propria professionalità pur nella condivisione di obbiettivi comuni
- Verifiche periodiche del percorso che si sta svolgendo
- Invio periodico di breve relazione sull'andamento del percorso all'équipe inviante
- Accordo/Impegno iniziale chiaro e scritto tra Equipe Comunità , Ospite, Familiare e Ente inviante
- Formazione
- Supervisione

Gli standard assistenziali sono conformi a quelli stabiliti dalle norme di riferimento e prevedono le seguenti professionalità:

- Direttore Sanitario / Psichiatra
- Neuropsichiatra Infantile
- Psicologi e Psicoterapeuti
- Educatori Professionali
- Assistente Sociale
- Infermieri
- O.S.S.
- Ausiliari socio assistenziali
- Soci volontari e volontari

Locali ed attrezzature

La struttura si sviluppa su 5 piani, Beata Corte occupa gli spazi del piano primo e secondo, oltre all'ingresso posto al piano rialzato.

Il **PIANO RIALZATO** comprende:

- Ingresso / accettazione
- n. 2 stanze psicoterapia
- n. 1 medicheria
- n. 1 locale zona pranzo
- n. 1 presidio operatori / reception
- n. 1 sala da pranzo
- n. 1 locale sporzionamento cucina
- servizi igienici
- n. 2 magazzini
- n. 6 camere doppie di degenza

Il **PIANO TERRA** comprende:

- Sala cinema
- Sala polifunzionale con ping pong, cyclette, tapis roulant, ecc.
- n. 1 presidio operatore
- n. 1 stanza psicoterapia
- servizi igienici
- n. 2 magazzini
- spogliatoio personale
- lavanderia e stireria
- n. 4 camere doppie di degenza

Il **PIANO PRIMO** comprende

- locale attività
- locale soggiorno
- locale pranzo
- locale porzionamento
- locale deposito sporco
- locale operatore
- locale infermeria
- ambulatorio medico
- locale spogliatoio personale

Il **PIANO SECONDO** comprende

- n. 4 stanze doppie con bagno
- n. 2 stanze singole con bagno
- locale operatore

Tutte le stanze sono adeguatamente mobiliate in modo da rendere molto confortevole il soggiorno.
Ogni ambulatorio è dotato di tutta l'attrezzatura idonea a consentire l'espletamento delle visite mediche e gli accertamenti diagnostici necessari e possibili in sede e per la conservazione dei farmaci di proprietà degli Ospiti.
Ogni ambulatorio dispone di un carrello per le emergenze, costantemente aggiornato.
La stanza per le attività è arredata in modo da consentire lo svolgimento di attività occupazionali. Tutte le attrezzature sono conservate negli appositi armadietti.
All'esterno, nello spazio retrostante la struttura, vi sono i locali tecnici e di servizio.
Tutta la struttura è dotata di riscaldamento ed impianto di aria condizionata.

Tutti gli impianti, compreso quello degli ascensori, sono coperti da contratti di manutenzione che ne garantiscono il perfetto stato di conservazione e funzionamento. Contratti di manutenzione sono anche in atto per quanto riguarda l'impianto di rilevazione fumi ed antincendio.

GLI AMBIENTI:

LE STRUTTURE DI SERVIZIO E LA COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

Scuole

Istituto Comprensivo "Simone de Magistris"- Caldarola
Scuola Media – Belforte del Chienti
Istituto Tecnico Industriale "E. Divini"- S. Severino Marche
Istituto Tecnico Professionale " Don Enrico Pocognoni" - S. Severino Marche
Istituto Tecnico Professionale " Don Enrico Pocognoni" - Camerino
Itcg G. Antinori Camerino
Istituto Superiore C. Varano indirizzo Classico, Scientifico, Scienze Umane, Sportivo e Linguistico, Camerino
Liceo Classico Scientifico Coreutico e Istituto Tecnico ed Economico F. Filelfo Tolentino
Tutte le scuole sono raggiungibili con i servizi di trasporto pubblico locale extraurbano della Provincia di Macerata - COTRAM Mobilità

Parrocchie

Parrocchia S. Clemente – Serrapetrona
Parrocchia S. Paolo Apostolo – Fraz. Borgiano Serrapetrona

Altro

Centro di aggregazione comunale per bambini ed adolescenti – Serrapetrona

Impianti sportivi

Palestra Comunale – Caccamo
Canoa e Canottaggio – Caccamo
Campo Sportivo – Serrapetrona
Campo da tennis comunale – Serrapetrona
Bocciodromo – Serrapetrona
Impianti Sportivi Campo da Calcio, Calcetto, Pallavolo, Tennis – Caldarola

Attività erogate e modalità

Di fronte alla Complessità della sofferenza adolescenziale vi è la necessità di modelli multipli di osservazione e di intervento, quindi **la metodologia adottata dalla nostra struttura è integrata**.

L'approccio psicoanalitico ha l'obbiettivo di favorire lo sviluppo delle funzioni dell'Io e di una maggior consapevolezza e padronanza del proprio mondo interno considerando le relazioni tra conflitti inconsci e meccanismi di difesa.

L'approccio cognitivo comportamentale prevede una modalità più direttiva al fine di ottenere una riduzione dei comportamenti disfunzionali e un miglior adattamento all' ambiente sociale, con interventi anche di tipo psico-educazionale e di social Skills training.

L'approccio Sistemico Relazionale prevede invece una modalità di osservazione secondo un'ottica di complessità e circolarità prendendo in considerazione tutti i sottosistemi in gioco (gr. Ospiti, gr. Operatori- gr. Ospiti , gr. femmine- gr. maschi, ospite- famiglia, gr. Equipe terapeutica- Ente inviante- Famiglia ecc..) e le varie relazione che si vengono a creare all' interno della comunità , convinti del fatto che il contesto relazionale e comunicativo in cui l'adolescente vive e si muove avrà un peso nelle manifestazioni comportamentali.

La durata del percorso comunitario è strettamente individualizzata e stabilita in accordo con il servizio inviante. Di norma il programma ha una durata di 6 mesi che può essere prolungato fino ad un massimo di 36 mesi. Il programma è strutturato in tre diverse fasi:

PRIMA FASE

Recupero fisico, psicologico e trattamento terapeutico
Apprendimento e rispetto delle regole comunitarie
Creazione della relazione con l'operatore
Partecipazione alle attività terapeutiche e di laboratorio

SECONDA FASE

Rielaborazione della propria storia personale
Partecipazione alle attività terapeutiche e di laboratorio
Consolidamento delle proprie capacità (lavori di gestione della casa, reinserimento scolastico, inserimento lavorativo, ecc…)

FASE TERZA

Verifiche in famiglia
Verifiche del percorso comunitario
Gestione del tempo libero
Creazione di reti di sostegno e relazioni amicali esterne alla comunità

GIORNATA TIPO

La SRP "Beata Corte" non deve essere percepita dai ragazzi come luogo di contenzione e reclusione punitiva ed è per questo che viene proposta una organizzazione di tipo familiare, con tempi e spazi concepiti ed arredati in modo da richiamare gli ambienti di vita quotidiani ed una apertura all'ambiente esterno.

La giornata deve essere sempre attiva, propositiva e stimolante, in modo che la SRP non sia percepita come luogo di esclusiva medicalizzazione o come spazio utopistico dove i progressi rischiano di non essere adattabili al mondo al di fuori della comunità.

La scansione del tempo della giornata in ritmi stabili e prevedibili offre la possibilità di sperimentare un flusso temporale alternativo alla ripetitività circolare del tempo psicotico. Disporre di punti di riferimento concreti e attivi durante tutto l'arco della giornata facilita la ricerca delle mediazioni e l'accettazione dei necessari stacchi tra impulso ed azione, così difficili nei comportamenti di acting out.

La giornata tipo alla SRP prevede l'alternanza tra momenti di attività comune e strutturata e momenti di autonomia e maggiore libertà. L'organizzazione giornaliera si differenzia durante l'anno e tiene conto della frequenza scolastica o corsi di orientamento professionale dei minori.

L'organizzazione della giornata tiene conto anche dei turni degli operatori.
La colazione è il primo momento comune e di incontro che apre la giornata. Al termine della colazione ogni giorno è prevista una breve riunione di programmazione ed organizzazione della giornata ed eventuale presa in carico delle problematiche emerse durante la notte trascorsa. La stessa breve riunione è prevista all'inizio del pomeriggio.
Oltre ai colloqui terapeutici individuali, durante la giornata sono previsti diversi gruppi di lavoro che si alternano nell'arco della settimana. A seconda di quanto previsto dal progetto individualizzato di ognuno, i ragazzi partecipano alle diverse proposte Terapeutico Riabilitative e Educativo-Pedagogiche;

- **gruppi educativi-pedagogici** finalizzati all'organizzazione e gestione della vita in comune e degli ambienti di vita e della cura del sé, di apprendimenti socio affettivi e relazionali.
- **gruppi emozionali** e **terapeutici** volti al riconoscimento e all'espressione delle proprie emozioni, in un'ottica di priorità del vissuto rispetto all' agito
- **gruppi cognitivo-comportamentali** finalizzati al riconoscimento delle relative strategie adattive
- **gruppi per la gestione ed organizzazione degli spazi relativi al tempo libero e alle attività sportive**

Inoltre è previsto un **gruppo settimanale di programmazione** ed impostazione delle attività dell'intera settimana entrante, volto ad aiutare i ragazzi a focalizzarsi su obiettivi specifici, formulando ipotesi e progetti concreti sulla gestione del proprio tempo.

	ORARIO INVERNALE
07.00	Sveglia – riordino stanza – igiene personale
07.30	Colazione e breve programmazione della mattinata
08.00	Scuola
13.00	Pranzo
14.00	Relax ed attività individuali – breve programmazione del pomeriggio
15.00	Laboratori terapeutici/educativi o attività di gruppo o gruppi psicologici/pedagogici
16.30	Pausa merenda
17.00	Attività ludiche
18.00	Docce e relax
19.30	Cena
20.30	Attività ricreative, tempo insieme
22.00	Buona notte

	ORARIO ESTIVO
08.00	Sveglia – riordino stanza – igiene personale
08.30	Colazione
09.00	Programmazione della giornata
09.30	Laboratori espressivi, musicali e artistici. Uscite
10.30	Pausa merenda
11.00	Laboratori o uscite
13.00	Pranzo
14.00	Relax ed attività individuali – breve programmazione del pomeriggio
15.00	Laboratori terapeutici/educativi o attività di gruppo o gruppi psicologici/pedagogici
17.00	Pausa merenda
17.30	Attività ludiche
19.00	Docce e relax
20.00	Cena
21.00	Attività ricreative, tempo insieme
22.30	Buona notte

Nell'arco della giornata, possono essere organizzati spostamenti al di fuori della struttura, per attività (ricreative, culturali,…) sul territorio.

Particolare attenzione viene data alle attività sportive interne o esterne alla comunità e attività escursionistiche sul territorio per offrire ai ragazzi esperienze di "messa alla prova" delle proprie abilità e dei propri limiti, agonismo, adrenalina, gioco di squadra e rispetto delle regole del gioco, "sana competizione" in un contesto protetto e positivo quello sportivo appunto.

Servizi erogati

- **A CARATTERE SANITARIO**

- Coordinamento e direzione sanitaria
- Pronto intervento medico
- Assistenza psichiatrica

- Assistenza medica ed infermieristica su 24 ore
- Controllo e somministrazione di terapia medica
- Medicazioni ed iniezioni
- Controllo per nutrizione
- Controllo ed aiuto alla tutela igienico sanitaria
- Controllo ed aiuto all'attività della persona

❑ A CARATTERE PSICO-DIAGNOSTICO E PSICOTERAPICO

- **Prestazioni di approfondimento diagnostico**
- **Interventi terapeutico Gruppali e Individuali** (Psicodramma e giochi di ruolo, gruppo discussione, gruppo cognitivo-comportamentale "skills training psicosociale", terapia individuale settimanali.. ecc)
- **Sostegno e Intervento Terapeutico rivolto ai Familiari** (singolo nucleo e gruppali)

  E' molto importante in un ottica di "presa in carico globale" della persona accolta il coinvolgimento attivo della famiglia per poter *stabilire una valida alleanza terapeutica*, *per offrire loro supporto in modo da poterli aiutare a contenere l'ansia* (anch'essi sono chiamati ad affrontare un passaggio specifico e significativo del ciclo vitale, il tutto aggravato dal disagio del ragazzo e dalla "necessità del distacco" con tutto l'agglomerato emotivo che ciò comporta) e *per rendere più flessibili modalità relazionali disfunzionali all' interno della famiglia;*

❑ A CARATTERE PSICO-EDUCATIVO, SOCIO-EDUCATIVO, RIABILITATIVO E DI INTEGRAZIONE SUL TERRITORIO

- **Interventi riabilitativi, socio-educativi psico-educativi e pedagogici:**
  - ✓ gruppo benessere: alimentazione e attività fisica;
  - ✓ educare alle Life Skills (problem solving, capacità comunicative e relazionali, empatia, pensiero critico, gestione delle emozioni, gestire le emozioni, gestire lo stress ecc);
  - ✓ gruppo "confronto regole";
  - ✓ sostegno scolastico;
  - ✓ servizio sociale attivo;
  - ✓ gestione dei propri spazi, cura di sé, recupero di autonomie di base e strumentali ecc

- **Interventi espressivi, ludico ricreativi- socializzanti e di integrazione sul territorio**

  Laboratori Artistici e Creativi, Lab. Musicale e di costruzione strumenti con materiale da riciclo, Lab. di fotografia, Informatica e Creazione di un blog gestito dai ragazzi, Cineforum (Sala cinema Interna), Libreria interna, attività di manutenzione, decoro e personalizzazione degli ambienti, giardinaggio, ecc…

  Gite, escursioni, sport, piscina, tornei, giochi di squadra, uscite culturali sul territorio, partecipazione ad eventi, collaborazione con centri e associazioni sportive del territorio, centri di aggregazione giovanile, oratori, inserimento scolastico e corsi professionali, ecc…

❑ A CARATTERE ALBERGHIERO

- Pulizia e sanificazione degli ambienti di vita
- Biancheria da bagno e da letto
- Servizio ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Centralino telefonico
- Servizio informazioni e accoglienza
- Pronto intervento di manutenzione

❑ A CARATTERE GENERALE

- Ambulatori per visite a disposizione del medico
- Accompagnamento e trasporto
- Assistenza religiosa

Informazioni su ulteriori servizi offerti

- Servizio parrucchiere
- Servizio manicure / pedicure / podologo
- Bevande / consumazioni durante le uscite/gite organizzate
- Sigarette ed altri generi per tabagisti
- Presidi sanitari non mutuabili
- Visite specialistiche non erogate dal SSR
- Visite e cure dentistiche da effettuarsi privatamente
- Farmaci, parafarmaci, ticket
- Rilascio certificazioni e copie cartelle cliniche (entro 7 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta)

Criteri e modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni assistenziali prevedono la provenienza del minore da:

- Dimissione Ospedaliera
- Distretto Sanitario / Dipartimento Salute Mentale
- Domicilio da parte del Medico di Medicina Generale / Pediatra di libera scelta

L'ammissione e la prosecuzione alle prestazioni avverranno con la verifica dell'effettiva appropriatezza, sulla base di criteri di valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente, da parte della Unità Valutativa Integrata (UVI) e dal Distretto di Macerata. Nelle situazioni in cui il minore sia residente in ambiti territoriali diversi dall' Area Vasta ove è ubicata la struttura, la valutazione può essere delegata ai Distretti Sanitari di competenza territoriale.

La domanda di accesso, sottoscritta dal familiare/tutore, va presentata al P.U.A. del Distretto Sanitario di Macerata. Per ogni nuovo ingresso l'équipe multidisciplinare della Residenza valuterà in seguito ad incontri preliminari di conoscenza con enti invianti, famiglia e minore l'idoneità al trattamento/inserimento.

I Servizi invianti interessati all'inserimento di un ospite devono presentare idonea documentazione clinico-educativa unitamente ad una richiesta di inserimento che verrà valutata dall'équipe multidisciplinare**.**

La presa in carico si snoda attraverso i seguenti passaggi:

- presentazione della documentazione anamnestica, sociale e sanitaria scritta da parte del Servizio inviante;
- colloquio preliminare di presentazione del caso con l'équipe inviante;
- colloquio di conoscenza con l'Ospite e la famiglia (ove sia possibile);
- presentazione del caso all'équipe della Struttura per la valutazione dell'inserimento e successiva comunicazione dell'esito (positivo o negativo) della domanda di inserimento;
- acquisizione di tutta la documentazione attinente provvedimenti del Tribunale, permesso di soggiorno, autorizzazioni, ecc.;
- visita preliminare dell'Ospite e familiari presso la Struttura;
- incontro/colloquio telefonico con il servizio richiedente per mettere a punto tempi e modalità di inserimento;
- affidamento all'équipe terapeutica di presa in carico per organizzare l'inserimento;
- compilazione e consegna del contratto di ingresso

Inoltre al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

- Fotocopia tessera sanitaria
- Eventuale esenzione ticket

- Fotocopia Codice fiscale
- Fotocopia documento di riconoscimento
- Certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità e l'assenza di malattie infettive
- Prescrizione medica e relativa posologia delle terapie in atto
- Copia della documentazione medica relativa alle patologie

Ogni ospite deve disporre di un sufficiente corredo personale; tutti i capi non devono contenere più del 40% di lana per consentire la lavatura meccanica. La Comunità provvede in caso di necessità, a fornire agli ospiti gli indumenti, intimi e non, necessari alla loro vita, nonché i prodotti e gli strumenti legati all'igiene personale.

All'ospite sarà indicata la sistemazione scelta. Qualora la convivenza e/o le esigenze psicofisiche evidenzino disagi e difficoltà di gestione, la direzione si riserva la facoltà di modificare l'assegnazione effettuata, concordandola preventivamente con l'ospite e il familiare referente.

Orari di apertura della Struttura:

Tutti i giorni
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- dalle ore 15.00 alle ore 17.00
- previo appuntamento fuori orario

Gestione lista di attesa

La lista d'attesa per l'ingresso viene gestita attraverso apposito registro di segnalazione gestito dal Direttore Sanitario della SRP.

I criteri di scorrimento della lista sono: corrispondenza domanda/offerta, ordine progressivo, priorità socio-sanitarie/cliniche, non disponibilità dell'ospite, non risposta alla chiamata.

Al fine di garantire la massima trasparenza al momento dell'inserimento in lista d'attesa vengono comunicate le seguenti avvertenze: se l'ospite non risponde alla convocazione telefonica per due giorni di seguito , verrà chiamato l'ospite successivo; se l'ospite è impossibilitato all'ingresso per problemi intercorrenti, verrà fatto slittare in relazione alle priorità presenti in lista; se l'ospite rifiuta l'ingresso verrà cancellato dalla lista.

Annualmente viene redatto il report sulla gestione delle lista di attesa.

Dimissioni

La Proposta di dimissione viene presentata in sede di equipe e concordata con il servizio inviante nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto terapeutico individualizzato;
- incompatibilità con l'organizzazione comunitaria.

L'Ospite non viene dimesso senza che gli sia garantita una nuova situazione di accoglienza e , quando possibile, non prima che sia integrato nel contesto di vita al di fuori della struttura. Addestramento della famiglia.

Per quanto riguarda il rilascio di Cartella Clinica ed eventuale documentazione sanitaria il gestore si impegna entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta al rilascio di quanto richiesto.

Costi

La ASUR Marche si fa carico dell'intera retta. Sono a carico degli ospiti i servizi non compresi nella retta.

DIRITTI

L'Ospite ha diritto:

- a non subire atteggiamenti coercitivi di alcun genere poiché l'adesione al percorso comunitario deve essere un atto volontario;
- ad essere curato ed assistito costantemente nell'arco delle 24 ore con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali ed alla tutela della privacy;
- **alla sicurezza ed alla salvaguardia in caso di emergenza e/o di pericolo;**
- insieme alla sua famiglia/tutore, di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- alla personalizzazione degli ambienti di vita arricchendo la sua stanza con oggetti propri.

DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sociali e sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi socio sanitari.

L'ospite quando accede in una struttura/comunità:

- è tenuto a Rispettare ogni persona, di qualsiasi etnia, evitando ogni forma di contatto fisico e verbale offensivo, indesiderato o di ricatto;
- non deve usare la violenza fisica o verbale contro lo staff educativo e terapeutico e contro gli ospiti rischio sospensione percorso terapeutico;
- è tenuto a Rispettare gli impegni del mansionario quotidiano come ad es. turni delle pulizie, riordino sala da pranzo, l 'orario pasti e dell'igiene personale;
- deve Rispettare il regolamento interno e gli orari della comunità;
- è tenuto al Rispetto degli spazi personali evitando di danneggiare, rubare e usufruire degli oggetti in esso presenti senza chiedere e aver ricevuto il consenso del proprietario;
- non può introdurre sostanze stupefacenti, bevande alcoliche, oggetti o sostanze pericolose ;
- è tenuto a mantenere puliti gli spazi comuni ed evitare di danneggiare gli oggetti e arredi presenti, che appartengono a tutti;
- è indispensabile rispettare gli incontri terapeutici, individuali e di gruppo, i momenti di colloquio con i rispettivi referenti, le attività di laboratorio artistico-espressive e i tempi delle riunioni di programmazione;
- non può allontanarsi dalla struttura se non in seguito ad accordo con le equipe terapeutica ;
- può prendere contatti telefonici e personali o uscire con familiari e amici se preventivamente concordato e strutturato dall' Equipe nei tempi e modalità previste dal progetto Terapeutico individualizzato;
- è tenuto ad assumere i farmaci prescritti dal neuropsichiatra o dal medico curante;
- è tenuto al rispetto del contratto concordato e sottoscritto all'ingresso in tutti i suoi punti.

3. PARTE TERZA

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità dei servizi offerti dalla SRP "Beata Corte" possono esser considerati come i livelli minimi di qualità garantiti. Gli Ospiti, le famiglie e gli enti invianti posso quindi verificare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di cucina e mensa

I pasti sono forniti da una ditta esterna, il personale oltre al porzionamento e alla distribuzione, provvede al controllo sulla cura e l'igiene dei cibi e dei locali adibiti a cucina e sala da pranzo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Qualità e varietà dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti	Attestazioni ditta fornitrice pasti (HACCP, contenitori e mezzi di trasporto, O.G.M.) Manuale di autocontrollo HACCP adottato dalla Comunità Menù settimanale con diverse scelte giornaliere, possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati anche sulla base di principi ed esigenze religiose.
Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata	Orario pasti: colazione ore 08.30, seconda colazione ore 10.30, pranzo ore 13.00, merenda 16.30, cena 19.00

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il lavaggio e la stiratura della biancheria della casa è affidato ad una lavanderia esterna accreditata. Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti è a carico della lavanderia interna.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Detersione e sanificazione della biancheria della casa	Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti.
Identificazione della biancheria personale degli ospiti	Gli indumenti personali degli ospiti sono identificati e contrassegnati.

Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti di vita

La detersione e la sanificazione dei locali e dei servizi igienici è affidata al personale della struttura.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire l'igiene dei vari ambienti della struttura attraverso procedure standardizzate di detersione e sanificazione	Piano di sanificazione per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione. Piani di lavoro per la pulizia giornaliera degli ambienti.

SERVIZI DI ASSISTENZA E CURA ALLA PERSONA

Servizio di assistenza nelle 24 ore

Il servizio garantisce assistenza costante attraverso personale qualificato nell'arco dell' intera giornata.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire la continuità dell'assistenza agli ospiti in caso di urgenza o eventi imprevisti	Protocolli di gestione delle emergenze mediche ed organizzative.

Servizio di sicurezza

La SRP ha predisposto impianti, dotazioni di sicurezza e corsi formativi per il personale atti a garantire la sicurezza degli ospiti in caso di emergenza e/o pericolo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire la sicurezza degli ospiti in casi di emergenza e/o pericolo	Possesso certificazioni impianti – regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti Piani di emergenza-piano di esodo visibile- prove di esodo regolarmente effettuate – corretta installazione della cartellonistica di sicurezza

Servizio di cura e igiene della persona

Il servizio prevede, laddove necessario, un aiuto pratico nello svolgimento delle attività relative alla cura e all'igiene della persona.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Costanza, disponibilità e competenza degli operatori	Qualifica Professionale O.S.S.

Servizio di accompagnamento e trasporto

Gli operatori della SRP hanno a disposizione più mezzi di trasporto per accompagnare gli ospiti.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Disponibilità di trasporto e di accompagnamento in caso di necessità	Manutenzione periodica mezzo di trasporto. Programmazione settimanale visite ed accompagni.

Assistenza religiosa

E' garantita l'assistenza religiosa e la celebrazione della Messa settimanale secondo il rito cattolico. E' altresì garantita la libertà di culto nel pieno rispetto delle diverse fedi religiose.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Disponibilità di assistenza religiosa	Celebrazione messa domenicale. Disponibilità di spazi adeguati per la pratica di altri culti religiosi.

Volontariato

La struttura è aperta ai volontari e alle associazioni di volontariato previa definizione di procedure condivise e standardizzate.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Possibilità di partecipazione attiva, competente e qualificata da parte delle associazioni di volontariato	Partecipazione del volontariato accreditato alle attività organizzate e promosse dalla SRP

Visite parenti

I parenti possono accedere in SRP durante fasce orarie stabilite nell'arco della giornata. In caso di necessità, previa autorizzazione del Direttore Sanitario dell' SRP, sono consentiti accessi nell'arco delle 24 ore.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Possibilità di visite da parte dei parenti	Possibilità di visita nell'arco delle 24 ore se necessario.

SERVIZI SANITARI

Assistenza neuropsichiatrica

L'assistenza psichiatrica è garantita dal Medico Neuropsichiatra della SRP.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Continuità e reperibilità dello psichiatra	Disponibilità telefonica. Colloqui periodici con gli Ospiti ed i familiari.

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dai medici di famiglia della ASUR Marche che periodicamente operano in struttura.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Continuità e reperibilità del medico di famiglia	Visite periodiche dei MMG/PLS Diario medico in cartella clinica. Su richiesta del medico di base programmazione visite specialistiche.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da personale qualificato nell'arco delle 24 ore.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Competenza e professionalità	Qualifica professionale. Presenza continuata nell'arco delle 24 ore. Protocollo di assistenza infermieristica.

Cartella Clinica e Cartella Sociale

Di ogni ospite viene predisposta una cartella clinica in cui viene annotato ogni intervento effettuato, l'esame clinico, l'esame obiettivo, il raccordo anamnestico, la terapia in atto ed eventuali variazioni, gli interventi e le visite specialistiche, gli accertamenti diagnostici e le loro risultanze, ogni considerazione clinica ritenuta necessaria.

E' stata predisposta anche una cartella sociale in cui vengono conservati i documenti ed ogni altra certificazione consegnata al personale della comunità.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Completezza e costanza degli aggiornamenti	Aggiornamento costante della cartella clinica.
Rilascio cartella clinica e documentazione sanitaria	Il rilascio viene effettuato entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta.

Servizio di raccordo con l'Ente inviante

Mensilmente l'equipe multidisciplinare della SRP relaziona ai Servizi invianti dei singoli ospiti, al fine di costituire un rapporto di collaborazione e condivisione costante che renda possibile un confronto costante sull'andamento del progetto.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Raccordo continuo e costante con gli operatori dell' Ente inviante (neuropsichiatra, assistente sociale,etc.)	Contatti e scambi di informazioni con cadenza mensili fatte salve eventuali diverse necessità.

SERVIZI TERAPEUTICI RIABILITATIVI

Assistenza psicoterapeutica

Il lavoro psicoterapeutico è ciò che maggiormente contraddistingue la comunità ed è caratterizzato da una varietà di attività a diverso indirizzo terapeutico, in un'ottica di integrazione della complessità biopsicosociale. Sono previsti interventi di psicoterapia individuale e di gruppo e terapia familiare.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Competenza e continuità dell'assistenza	Professionalità degli operatori e specificità dei percorsi formativi Presenza continuata nell'arco della giornata.

Integrazione sociale, scolastica e lavorativa

In base a quanto previsto dal Progetto Terapeutico Riabilitativo individuale ogni ospite viene avviato alla frequenza scolastica o, laddove prosciolto l'obbligo formativo, all'inserimento lavorativo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Monitoraggio e supervisione dei diversi percorsi di integrazione sociale	Confronto costante con i referenti scolastici o lavorativi da parte degli operatori di riferimento. Relazioni e confronti periodici tra operatori nelle riunioni di equipe multidisciplinare.

Attività educative/riabilitative

Ogni settimana, nel gruppo programmazione, gli ospiti con l'ausilio degli educatori predispongono il calendario delle attività previste per la settimana entrante. Attività sia interne, che esterne alla SRP.

Tra le varie opportunità :

- laboratori di sostegno scolastico
- Pet – therapy
- laboratorio di musica
- laboratorio di manipolazione e di reciclo
- laboratorio di estetica e cura di sé
- laboratorio giochi e curiosità
- laboratorio di manualità e creatività
- laboratorio di informatica con blog
- redazione giornalino
- attività motorie e sportive
- tornei di biliardino e ping pong
- giardinaggio
- laboratorio artistico e di pittura
- partecipazione guidata ai lavori di manutenzione e decoro della casa
- tecniche di rilassamento
- educazione alimentare

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Realizzazione di attività educative finalizzate ad incentivare la socializzazione, la creatività, il potenziamento delle abilità manuali e cognitive degli ospiti,	Varietà e programmazione delle attività proposte. Monitoraggio del gradimento e della partecipazione degli ospiti alle attività attraverso le schede educative. Progetto terapeutico riabilitativo individuale. Relazioni e confronti periodici tra operatori nelle riunioni di equipe multidisciplinare.

Attività di animazione

Il servizio di animazione prevede attività ricreative nel corso dell'anno (compleanni, festività natalizie, carnevale, etc.), attività ludiche giornaliere (carte, giochi da tavolo, bocce, pallone, etc.), uscite (gite, visite ai musei, cinema, spesa, mare etc.).

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Realizzazione di attività di animazione finalizzate a favorire l'integrazione e la socializzazione degli ospiti	Varietà e programmazione delle attività proposte. Coinvolgimento delle varie realtà associative e di volontariato presenti sul territorio. Monitoraggio del gradimento e della partecipazione degli ospiti alle attività attraverso le schede educative. Progetto terapeutico riabilitativo individuale. Relazioni e confronti periodici tra operatori nelle riunioni di equipe multidisciplinare.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Servizio di informazione

Il servizio fornisce una pronta accoglienza ed una completa informazione all'ospite, alla sua famiglia e ai tutori.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Completezza, chiarezza, prontezza e disponibilità di informazioni	Disponibilità continuata e giornaliera di colloqui con il responsabile, gli psicologi e gli educatori della SRP. Bacheca informativa.

Servizio reclami

Per ogni necessità di chiarimento, informazione o reclamo è possibile rivolgersi direttamente al Responsabile della SRP ed in caso di necessità concordare insieme un appuntamento.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Possibilità di presentare osservazioni e reclami relativamente ai servizi erogati	Questionario di indagine annuale per rilevare reclami e disservizi, per ricevere suggerimenti e proposte di miglioramento da sottoporre agli ospiti della SRP.

Impegni e programmi

La Struttura mette in atto un programma mirato alla qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell'etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

- la **CENTRALITA' DELL'OSPITE**: a questo proposito viene posta particolare attenzione all'umanizzazione del servizio offerto attraverso iniziative tese a tale scopo (formazione e sensibilizzazione continua del personale), al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza ed adeguatezza delle informazioni fornite agli Utenti, alle modalità di assistenza agli stessi;
- il **POTENZIAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLA STRUTTURA**: attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare viene posta molta attenzione a quelle suggerite dagli Utenti (customersatisfaction), l'individuazione e trattamento di eventuali criticità della struttura, l'aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente;

- la **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E LA MOTIVAZIONE DEL PERSONALE**: attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento e coinvolgimento nelle diverse attività (equipe multidisciplinari, PAI, incontri di restituzione, riunioni con i familiari);

- **GARNTIRE** il **MASSIMO CONFORT ALBERGHIERO** attraverso un programma di investimenti destinati all'ammodernamento della struttura (centrale termica, , relamping, arredi sanitari, wi-fi,…);
-
- il **MIGLIORAMENTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI FORNITE**, mediante l'implementazione della cartellonistica presente in struttura, la presenza di opuscoli informativi, la disponibilità della carta dei servizi, indicazione di percorsi ed orari, ecc..

- **IMPEGNO: FORMAZIONE OPERATORI**

Beata Corte usufruisce del "Centro per la Formazione Permanente degli Operatori" di KOS CARE Srl e dell'Area Formazione della Cooss Marche, in grado di adempiere alle esigenze formative di natura organizzativa, gestionale e tecnica.

Il Centro promuove l'aggiornamento scientifico e la crescita culturale degli operatori sanitari e sociali della riabilitazione nonché la diffusione nella società delle conoscente scientifiche relative alla disabilità, alla riabilitazione e agli interventi necessari ad impedire che le disabilità residue si traducano in uno svantaggio permanente che impedisca l'inserimento / reinserimento della persona disabile in famiglia, nella scuola, nel mondo del lavoro, nelle attività culturali e in quelle ludico e sportive.

Il modello organizzativo adottato deve favorire lo sviluppo di rapporti umani tra gli operatori e tra questi e le persone assistite.

A tale scopo è presente una formazione permanente con programmazione annuale del personale sia per il miglioramento professionale che per i problemi relazionali con la persona assistita.

Il rispetto delle norme e delle procedure alla base del processo del Miglioramento Continuo della Qualità garantisce un costante monitoraggio delle prestazioni erogate, permettendone la correzione e la implementazione laddove e quando necessarie.

È previsto un programma di accoglienza per i nuovi assunti con percorso di informazione e di affiancamento e successiva relazione di valutazione.

- **L'ACCREDITAMENTO**

La Struttura risponde a tutti i requisiti igienico sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie e socio sanitarie che esplicano attività assistenziale ed è **accreditata senza prescrizioni alla classe "5" (accreditamento di eccellenza)** ai sensi dell'art. 16 della L.R. n° 20/2000 con Decreto del Dirigente della P.F. Accreditamenti, controllo degli atti ed attività ispettive n° 234 del 09/07/2018 e n° 245 del 16/07/2018. L'impegno della Struttura è quotidiano e tendente a mantenere nel tempo la validità di tutti i parametri previsti dal riconoscimento.

4. PARTE QUARTA

Meccanismi di partecipazione e di tutela

- **UFFICIO RELAZIONI / INFORMAZIONI**

La Direzione di "Beata Corte" ha istituito fin dall'apertura l'Ufficio Informazioni, recependo l'importanza di avvicinarsi sempre più ai bisogni del cittadino-utente, nell'intento di rendere paritario e più umano tale rapporto.
L'Ufficio è collocato nello staff della Direzione con il compito di semplificare e facilitare i rapporti di comunicazione tra la struttura e cittadini, siano essi persone fisiche o giuridiche. Come previsto dall'Art. 12 del D.L. 29/93 e disciplinato dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'1.10.94 svolgerà anche le attività di "Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione" come indicato nello "Schema generale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

L'Ufficio Informazioni:

- fornisce le informazioni relative ai servizi che si svolgono all'interno della struttura e le modalità per usufruirne;
- informa sugli orari di apertura al pubblico dei vari ambulatori e/o uffici;
- prepara e diffonde materiale informativo e divulgativo;
- accoglie l'utente ed instaura con lui e la sua famiglia una relazione che consenta di limitare al massimo i disagi del ricovero;
- collabora con le associazioni di Volontariato e Tutela del malato;
- fornisce informazioni relative alla presentazione dei reclami e li accoglie.

- **PARTECIPAZIONE E TUTELA**

La nostra Struttura in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 241/90, ribaditi con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ha messo in atto un sistema di iniziative atto a favorire l'interazione tra ente erogatore di servizi ed utenza.

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo della struttura;
- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto.

La RSP "Beata Corte" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

Le segnalazioni ci saranno molto utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare il servizio al cittadino in funzione dei risultati dei questionari di soddisfazione.

L'Ufficio Relazioni / Informazioni riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami presentati dai cittadini, provvede a definire le segnalazioni di agevole soluzione, dispone l'istruttoria dei reclami dando tempestiva risposta a quelli di facile soluzione, attiva la Commissione, invia la risposta all'utente ed al responsabile del servizio oggetto di reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

Presentazioni delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

Art. 1 Gli Utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei cittadini accreditati presso la Regione o presso la RSP, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Art. 2 Gli Utenti e gli altri soggetti come individuati dall'Art. 1, esercitano il proprio diritto con:

1) Lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla RSP o consegnata all'Ufficio Informazioni, nelle sue articolazioni;
2) Compilazione di un apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'Ufficio Informazioni;
3) Segnalazione telefonica o fax agli uffici sopra citati;
4) Colloquio con il responsabile Ufficio Informazioni.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà compilata apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Se possibile la segnalazione verbale verrà acquisita in presenza di un testimone.

Art. 3 Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'Art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 4 Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra citati dagli Uffici Informazioni, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione generale entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Art. 5 L'Ufficio Relazioni/Informazioni, nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Art. 6 All'Ufficio Relazioni/Informazioni sono attribuite le seguenti funzioni:

a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dai soggetti di cui all'Art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità della prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;

b) predispone l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;

c) per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornisce parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione; l'Ufficio Relazioni/Informazioni per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli strumenti necessari alla formazione di giudizio, richiedendo relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero degli Uffici dell'Azienda;

d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale rappresentante dell'ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, ne preclude, la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

Art. 7 Il responsabile dell'Ufficio Relazioni/Informazioni svolge i seguenti compiti:

a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
b) Provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
c) Dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
d) Invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile dell'unità Operativa interessata per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
e) Provvede ad attivare la procedura del riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta;
f) Rileva le modifiche apportate derivanti dall'analisi dei risultati dei questionari di soddisfazione

B Barriere architettoniche ed accessibilità

Vista la particolare tipologia di Utenti che affluiscono alla struttura, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche.

Tutte le aree di degenza ed i servizi ambulatoriali sono facilmente raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori modificati per disabili.

ABITARE IL TEMPO

SEDE LEGALE ED UFFICI

Via S. Francesco, 56 - 60025 LORETO (AN)

Tel. 071-75066 Fax 071-75066400

e-mail: **abitareiltempo@sstefano.it** http://**www.sstefano.it/residenza-abitare-il-tempo**

UNITA' OPERATIVA - NUMERI TELEFONICI UTILI

BEATA CORTE

Via Nazionale, 12 – 62020 Serrapetrona, Loc. Caccamo (MC)

CENTRALINO	**0733-904316**
FAX	0733-965123
SEGRETERIA / AMMINISTRAZ. / COORDIN. SERVIZI	0733-965100
AMBULATORIO MEDICO / PSICOLOGI	0733-965104
INFERMERIA	0733-965105
EDUCATORI	0733-965106
NUMERO DEDICATO ALLE FAMIGLIE PER CONTATTI DIRETTI CON I RAGAZZI	0733-965136

info.beatacorte@sstefano.it
http://www.sstefano.it/residenza-beatacorte

I nostri brand

SantoStefano RIABILITAZIONE

Anni Azzurri persone per servire persone

neomesia Mental Health