



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it



GRUPPO
ATENA

CARTA DEI SERVIZI

“RICOVERO GIUSEPPE ANTIMI CLARI”
“VILLA VERDE”

Residenza Protetta Anziani – RP/R3
gestore Atena Srl con Socio Unico

DOVE SIAMO

Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria (PU)

CONTATTI

Tel. 0722728198 / 3491949940
e-mail: villaverde@gruppoatena.it
Posta Certificata: atena.srl@pec.it

REDATTA DA:
ATENA HOLDING rif. “A.C.D.M.”

REV 00 del 12/09/2022

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa della Residenza, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito Aziendale – www.gruppoatena.it
Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato ai Medici di Medicina Generale, ai Distretti dell'ASUR Area Vasta 1 ed all'ENTE di controllo Regionale. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei tutori.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

SOMMARIO

1.	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
2.	LA CARTA DEI SERVIZI	4
3.	PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: GRUPPO ATENA	4
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
5.	LA RESIDENZA PROTETTA “VILLA VERDE”	6
5.1.	FINALITÀ E CARATTERISTICHE	6
5.2.	CORNICE METODOLOGICA	8
5.3.	STRUTTURA	9
6.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
6.1.	MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE	11
6.2.	DEFINIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO	13
6.3.	CONSERVAZIONE DEL POSTO	14
6.4.	DIMISSIONI	14
6.5.	DECESSO	15
6.6.	ASPETTI DEL SERVIZIO	15
7.	PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	18
8.	COSTI DEL SERVIZIO	21
9.	COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	23
9.1.	RAPPORTI CON FAMILIARI E TERRITORIO	23
9.2.	LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI	23
10.	ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO	24
11.	IL PERSONALE	26
11.1.	FIGURE PROFESSIONALI	26
11.2.	FORMAZIONE	28
12.	SICUREZZA DEL SERVIZIO	29
13.	QUALITÀ DEL SERVIZIO	29
14.	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	32
15.	SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI	34
16.	CONTATTI E NUMERI UTILI	35



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Residenza Protetta RP/R3 “Villa Verde” è un documento redatto dal gestore del servizio Gruppo Atena – Atena Srl con Socio Unico con l’obiettivo di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti.

La Carta dei Servizi Residenza Protetta “Villa Verde” inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e descrive i servizi offerti sulla base del principio di trasparenza dell’operatività del servizio e della gestione delle risorse umane ed economiche.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali e sanitari oltre ad essere un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata, può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori, ha lo scopo di far maturare il senso di fiducia e sicurezza nei nostri confronti.

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l’anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell’utenza presso la sede operativa del servizio.

Normativa di riferimento:

- Legge n.328/2000
- L. R. 20/2002 e successivi regolamenti attuativi: Direttiva del PCM 27/01/1994 e Regolamento Regionale n. 1 del 2004
- D.G.R.M. n. 1230/10 e modifiche successive D.G.R.M. n. 282/2014, D.G.R.M. n. 1331/14, D.G.R.M. n. 1672/2019, D.G.R.M. n. 292/2020
- Regolamento Generale per le “RP/R3” dell’Area Vasta 1
- Regolamento interno della Residenza Protetta RP/R3 “Villa Verde”

La Residenza “Antimi Clari - Villa Verde” è autorizzata con L.R. 20/2002 con provvedimento prot.n.6202 del 19/11/2012, autorizzazione n.2/2012 per: Protetta Anziani (RP/R3) – 23 posti rilasciato dal Comune di Macerata Feltria (PU).



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

2. LA CARTA DEI SERVIZI

In sintesi, **la carta dei servizi:**

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dalla Residenza Protetta “Villa Verde” gestore Atena Srl con Socio Unico sulle modalità per accedervi

IMPEGNA: l’ente gestore a garantire l’erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento

INDICA: i diritti e i doveri del cittadino/utente

FACILITA: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti

3. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: GRUPPO ATENA

GRUPPO ATENA nasce nel 1992, dall’idea e volontà imprenditoriale del Cav. Dott. Ferruccio Giovanetti, che tutt’ora lo dirige con dedizione e passione.

GRUPPO ATENA è una famiglia di professionisti della Salute di certificata esperienza che accoglie, assiste e recupera persone sofferenti con vissuti molto diversi tra loro ed è uno dei principali operatori privati nel mercato italiano nella gestione di strutture sanitarie e socio-sanitarie operanti nella psichiatria e nella riabilitazione della disabilità psichica, fisica e sensoriale, nella gestione del paziente anziano, al servizio della Sanità Pubblica e Privata in regime di appalto e di accreditamento. Le strutture del GRUPPO ATENA sono autorizzate ed accreditate dalla Regione Marche, hanno rapporti con la P.A. del territorio nazionale, regolati secondo accordi contrattuali stipulati principalmente con l’Azienda Sanitaria Marchigiana e l’AUSL della regione Romagna.

Con un organico che ha superato i 300 occupati e un fatturato di oltre 15milioni di euro, GRUPPO ATENA è oggi una realtà consolidata e apprezzata, che opera attraverso le dieci sedi collocate nella suggestiva cornice del Montefeltro, una delle vie appenniniche più belle d’Italia, tra Marche, Romagna e la Repubblica di San Marino. Presta assistenza in regime residenziale a oltre 350 pazienti di età adulta con problematiche conseguenti a patologie psichiatriche, di dipendenza, neurologiche, funzionali, di disabilità, anche in condizioni di grave e complessa co-morbilità, e sempre più frequentemente associata a restrizioni della libertà personale, oltre che nella gestione del Paziente fragile anziano. GRUPPO ATENA eroga prestazioni in regime semiresidenziale per le demenze e per i disabili, vanta inoltre un ambulatorio di rieducazione funzionale con interventi a secco ed in acqua.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

GRUPPO ATENA ha avviato il percorso di certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi di “Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio-assistenziali, sanitari ed educativi”.

GRUPPO ATENA ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell’utenza senza sprechi di risorse. L’efficacia dell’assistenza è strettamente correlata all’adeguatezza ed alla personalizzazione dell’intervento. Le finalità che GRUPPO ATENA, vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Struttura “Villa Verde”, gestore Atena Srl con Socio Unico, è una Residenza Protetta socio-sanitaria che ospita anziani non autosufficienti che garantisce il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti attraverso attività personalizzate assistenziali, sanitarie, tutelari e alberghiere.

Il servizio è finalizzato a garantire ai propri Ospiti una vita quotidiana, sicura e soddisfacente in un ambiente a dimensione familiare.

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

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

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni sociali economiche e politiche);

Equità: significa che tutto il personale è impegnato a svolgere l’attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Ospiti/Pazienti.

Uguaglianza: significa che a parità di esigenze i servizi vengono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

Imparzialità: il personale mantiene costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e d’imparzialità tale da non indurre in stato di soggezione il Paziente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall’età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti sono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola d’imparzialità e obiettività.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Continuità: significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

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

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

Diritto di scelta: l'utente è sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o no dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: è favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano; con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia: significa che le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Umanità: significa che l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Rispetto della Vita privata e della riservatezza: Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela di diritti e dignità dell'utente, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la persona inserita all'interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati. Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D.Lgs.679/2016) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

Soddisfazione dell'utente: l'utente è sempre considerato come individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, da soddisfare sui servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche funzionalità e affidabilità dei servizi di supporto.

5. LA RESIDENZA PROTETTA "VILLA VERDE"

5.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" è una struttura residenziale rivolta ad anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, che eroga attività socio-sanitarie ed assistenziali e comprende servizi



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

alberghieri. L'assistenza si sviluppa attraverso servizi di natura riabilitativa, cure di assistenza tutelare e sociale, alberghiera, cure sanitarie a valenza medico-infermieristica. Il ricovero di sollievo è rivolto ad anziani non autosufficienti che, a causa di eventi straordinari, si trovino sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza a domicilio, oppure ad anziani fragili i cui familiari devono essere alleggeriti dal carico assistenziale per eventi di vario genere. L'accesso al servizio è gestito previo valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.) su proposta del Medico di Medicina Generale. All'interno della Residenza Protetta vi sono 19 posti letto in convezione con Area Vasta 1 e 4 posti letto destinati all'ospitalità in regime di libero mercato prevalentemente cittadini residenti nell'ambito territoriale di appartenenza di Macerata Feltria e che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

La Finalità generale della Residenza Protetta "Villa Verde" è di migliorare la qualità di vita delle persone anziane in condizioni di non – autosufficienza, che si manifesta tramite: assenza di sintomi fisici, benessere emotivo, capacità di svolgere attività della vita quotidiana in modo piacevole, mantenimento di relazioni interpersonali, partecipazione, godimento delle attività sociali e prolungare la dove è possibile la permanenza nel contesto familiare al fine di rallentare la progressione dell'invecchiamento e prolungare la durata della vita.

Nella presa in carico dei propri anziani, infatti, fonda i suoi principi nel rispetto dei seguenti aspetti:

- Salvaguardare la salute e il benessere fisico attraverso l'occupazione di personale qualificato.
- Promuovere ambienti favorevoli al benessere e alla salute, ponendo un forte accento sull'aspetto medico-sanitario senza tralasciare l'importanza di far sentire l'anziano a "casa" e cercando di mantenere le sue capacità residue anche nei casi dove la persona è quasi interamente dipendente dal personale.
- Promuovere un approccio di centralità, rispettando la persona in tutte le sue esigenze e la sua specificità tramite la predisposizione di interventi personalizzati in grado di assicurare il benessere psicofisico e spirituale.
- Considerare la biografia della persona e le esigenze specifiche frutto delle proprie esperienze di vita e delle competenze da sostenere e stimolare.
- Personalizzare la vita all'interno del servizio per renderla il più simile possibile alla vita all'interno del proprio domicilio cercando di preservare la sfera privata e di incoraggiare l'autonomia individuale. Nel caso di persone con un avanzato declino cognitivo, va comunque fatto il possibile per permettere alla persona di svolgere le varie attività al proprio ritmo.

Gli obiettivi generali che il servizio intende perseguire sono:

Nei confronti del territorio:

- **permettere il mantenimento** di contatti regolari con servizi del territorio;
- **promuovere la sensibilizzazione** all' invecchiamento e della cultura di cura;



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

- **promuovere i rapporti di collaborazione** e scambio con le organizzazioni esterne: associazioni di volontariato, scuole, parrocchie, gruppi informali finalizzati al raggiungimento di una maggior integrazione delle persone anziane e i territori d'origine.

Nei confronti delle persone anziane:

- **individuare e rispettare** i bisogni e i desideri delle persone, valorizzandone le esperienze personali e il bisogno di cure sanitarie, sociali e assistenziali;
- **favorire e mantenere** uguaglianza ed equità, senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze;
- **assicurare regolarità e la continuità** del servizio e delle attività socioassistenziali per garantire e favorire il mantenimento e delle abilità residue personali e sociali;
- **promuovere la partecipazione** degli ospiti e delle loro famiglie permettendo di collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità, anche attraverso l'attività del comitato dei familiari;
- **garantire il diritto di scelta** da parte degli ospiti e loro familiari rispetto alle opportunità proposte nei servizi tenendo conto degli obiettivi dei propri piani assistenziali e degli obiettivi specifici;
- **perseguire l'efficacia ed efficienza** del servizio per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari.

5.2. CORNICE METODOLOGICA

La cornice metodologica adottata per l'elaborazione della presente progettualità - nella sua componente specifica relativa al lavoro con la persona disabile in un'ottica globale e bio-psico-sociale - è coerente con il modello teorico dell'OMS, come riportato nel documento "ICF - *International Classification of Functioning*", che descrive la disabilità come risultato di una complessa relazione tra condizione di salute di una persona, fattori personali, fattori ambientali, ponendo al centro dell'intervento la qualità della vita delle persone, e proponendo un modello bio-psico-sociale ed inclusivo, in cui il sistema di relazioni interpersonali e di comunità gioca un ruolo fondamentale nell'assicurare benessere all'utente, in tutte le sue fasi evolutive.

In tale approccio integrato si tiene conto dei fattori ambientali di rischio e di protezione che intervengono nello sviluppo e della necessità di realizzazione lungo tutto l'arco di vita (*lifelong*) del progetto evolutivo dell'utente. L'ICF propone una definizione di disabilità quale condizione di salute in un ambiente sfavorevole (superando la relazione *menomazione* → *disabilità* → *handicap*) ed è dunque la cornice di riferimento per la progettazione di un intervento di sostegno all'inclusione dell'utente, che si integri in una progettualità globale di vita, secondo una logica di welfare di comunità e interazione multidimensionale tra tutti gli stakeholders coinvolti nella rete.

L'approccio ICF sarà pertanto il modello teorico principale di riferimento; accanto ad esso, saranno utilizzati nell'organizzazione delle attività e interventi, modelli di lavoro



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

multidimensionale con la disabilità e modelli d'intervento specifici per tipologie diverse di disabilità, che possono essere adottati in maniera integrata per l'analisi dei bisogni, la progettazione e monitoraggio in itinere dell'intervento e la valutazione dei risultati.

Altro modello di riferimento è quello della Qualità della Vita di Shalock e al, che considera le persone disabili come persone che sono innanzitutto cittadini con dei diritti, in grado di esprimere una scelta e con delle risorse. Il focus è sull'aspetto **dell'autodeterminazione e della scelta**, che favorisca il più possibile lo sviluppo di un "Io adulto", attraverso la promozione della massima autonomia raggiungibile da ciascuna persona fino alla capacità di autodeterminarsi, fare scelte consapevoli e acquisire spazi di libertà.

Oltre che con specifiche attività ciò viene costantemente promosso attraverso uno **stile di relazione ed educativo** in senso lato, che coinvolge tutte le figure presenti al centro: ognuna di esse si pone infatti in relazione con le persone che lo frequentano, a seconda del ruolo, e può impostare alla modalità condivisa i propri interventi.

5.3. STRUTTURA

La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" è un servizio residenziale permanente aperto 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. L'obiettivo è mantenere e, se possibile, migliorare lo stato di salute e di benessere dell'ospite. La struttura è aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e fornisce un servizio di informazione in sede, mentre dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, è attivo il servizio di informazione presso gli uffici amministrativi del Gruppo Atena di Mercatino Conca, via Salita Ponchielli, 10.

La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" è gestita dalla Società Atena Srl con Socio Unico; è immersa nelle stupende colline marchigiane, situata nel comune di Macerata Feltria – PU in Via Gualdesi, 2, ai confini con la Repubblica di San Marino, facilmente raggiungibile sia dalle province della Romagna, attraverso la superstrada che collega Rimini a San Marino, attigua all'autostrada A14 e sia da quelle delle Marche, attraverso le provinciali Pesaro - San Marino, Cattolica - San Marino, Urbino - San Marino.

La Residenza Protetta Anziani RP/R3 "Villa Verde" prevede una ricettività dimensionata per complessivi 23 posti letto di cui 10 in camere doppie e 3 singole, è sviluppata su 4 livelli ma è completamente priva di barriere architettoniche grazie alla disponibilità di un ampio ascensore che serve tutti i piani dell'edificio ed un'agevole pedana di accesso da esterno dal piano seminterrato.

La struttura in generale è composta da accogliente e ampia sala da pranzo, ampio terrazzo e balcone sul paese, ogni piano è munito di soggiorno con televisione, locale per il bagno assistito, ambulatorio medico per visite interne, cucina/scaldavivande attrezzata con



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

possibilità di diete personalizzate, sala per momenti ricreativi e di svago, ampie e bellissime camere arredate e dotate di telefono e televisione, ciascuna con proprio bagno.

Nel dettaglio la struttura dispone dei seguenti spazi:

- N. 3 camere doppie con bagno privato al piano terra
- N. 3 camere doppie con bagno privato al piano primo
- N. 2 camere singole con bagno privato al piano primo
- N. 4 camere doppie con bagno privato al piano secondo
- N. 1 camera singola con bagno privato al piano secondo
- è presente servizio igienico assistito al piano seminterrato
- sale comuni ai piani seminterrato e terra (soggiorno/pranzo, sala polivalente)
- sale comuni ai piani primo e secondo (soggiorni)
- ampio terrazzo e balcone sul paese al piano primo.
- locali vari sono prevalentemente presenti al piano seminterrato e terra (ambulatorio-medicheria, locale per il personale con servizi igienici annessi, locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, vani tecnici-impianti, locali di deposito per gli ospiti, bagni per esterni, lavanderia con locali per biancheria sporca e pulita, etc.)

La Residenza è dotata di un ampio giardino piantumato destinato a parco giochi fitness anziani e spazio per attività ricreative e/o di accoglienza dove gli ospiti possono godere per molti mesi all'anno, nelle giornate più miti, dell'aria aperta ed un ambiente rilassante. I percorsi sono agibili per tutti gli anziani anche quelli con deambulazione con ausili o con le carrozzine. La struttura si appoggia al servizio interno di lavanderia del Gruppo Atena per i panni personali degli Ospiti, la biancheria piana è gestita da contratto con lavanderia esterna.

Gli spazi comuni posti al piano terra e primo piano sono locali che verranno in seguito adibiti anche al funzionamento del Centro Diurno (prevista accoglienza per 10 posti).

6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi offerti rispettano, nei tempi e nelle modalità stabilite per l'attuazione definitiva, le indicazioni regionali previste dall'autorizzazione delle strutture socio-sanitarie e dalla Convenzione con Area Vasta 1.

L'idoneità del paziente all'accesso in Residenza Protetta RP/R3 "Villa Verde" è decisa, previa valutazione multidimensionale, dall'Unità Valutativa Integrata (di seguito UVI) su proposta del Medico di Medicina Generale (di seguito MMG) del Paziente.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

L'inserimento dell'anziano presso "Villa Verde" è autorizzato con specifico atto dal Responsabile UVI dell'Area Vasta1, previa relazione dell'UVI attestante la necessità di ricovero presso lo specifico bisogno assistenziale in RP/R3.

Nel caso di pazienti provenienti da strutture ospedaliere, la proposta di ammissione alla RP/R3, è formulata alla UVI dai medici ospedalieri.

6.1. MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE:

Le modalità di accesso alla struttura sono differenti in base al tipo di inserimento:

- Posti in regime convenzionato;
- Posti a libero mercato.

Richiesta di accesso in regime convenzionato

Per poter accedere ai posti in regime convenzionato è necessario presentare domanda al distretto socio-sanitario di residenza. La pratica si avvia con proposta da parte del MMG e previo trasmissione domanda all'UVI.

L'iter valutativo si concluderà con l'inserimento nelle graduatorie di accesso solo dietro parere favorevole della commissione UVI.

La commissione UVI stila una graduatoria in base al bisogno degli utenti e la Responsabile del Distretto redige una lista d'attesa che trasmette alla responsabile ingressi della struttura; l'Ospite può esercitare un diritto di opzione scegliendo la struttura accreditata presso la quale preferisce farsi ospitare.

La responsabile ingressi della struttura contatta in ordine gli Ospiti e/o caregiver inseriti in lista per programmare l'ingresso; la Responsabile del Distretto in accordo con la struttura definisce la data dell'ingresso, trasmettendo il verbale UVI.

Richiesta di accesso a libero mercato

La domanda di ammissione relativamente ai posti a libero mercato disponibili nella struttura è gestita direttamente dalla Responsabile ingressi o dal Coordinatore delegato a tal scopo d'intesa con il Medico di Medicina Generale della struttura.

Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio Coordinamento o agli uffici amministrativi del Gruppo Atena (referente Ingressi) al fine di ricevere le informazioni utili relative ai servizi offerti e visitare la struttura.

Durante il colloquio con i familiari il personale incaricato compila una scheda, raccogliendo tutte le informazioni necessarie per valutare l'ammissione dell'anziano alla Residenza Protetta Anziani. Verificata la compatibilità delle condizioni rilevate con la disponibilità di posti, viene predisposto l'eventuale inserimento.

L'accesso è subordinato alla presentazione al Responsabile della Struttura dell'apposita domanda di ingresso in forma di autocertificazione, redatta dall'anziano che, nell'ambito della propria condizione psicofisica, deve manifestare la volontà di essere ammesso. Nella stessa domanda di ingresso deve essere espresso l'impegno di pagamento della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile. La domanda d'ingresso deve essere presentata corredata da



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

certificato rilasciato dal medico curante, attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza e la non affezione da malattie pregiudizievoli per la vita in comunità.

I non residenti, qualora vantino il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato, con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

Lista d'attesa

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, vengono attivate n. 2 liste d'attesa posti in convenzione e posti in libero mercato. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa. L'ammissione in struttura dalla lista d'attesa è determinata anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale.

Primo colloquio con l'utente e/o la famiglia

Il colloquio viene fatto telefonicamente o in presenza dell'utente e/o dei suoi familiari/tutori. In occasione di tale colloquio, viene presentata la struttura e vengono consegnati i documenti da rientrare debitamente compilati.

Vengono richieste e fornite le seguenti informazioni:

- persona di riferimento-caregiver del Paziente (nome, telefono, mail) - (informazione utile per recepire informazioni precise su aspetti sociali e amministrativi);
- informazioni rispetto al medico di base (eventuale cambio del medico);
- documenti amministrativi da presentare in ingresso (carta identità, tessera sanitaria, esenzioni farmaci, ecc...);
- eventuali aspetti relativi al vaccino COVID;
- indumenti e oggetti personali da consegnare il giorno del ricovero;
- documenti sanitari da presentare nel successivo colloquio in ingresso.

In questa fase si rilevano le richieste e i bisogni rispetto all'inserimento nel servizio e si raccolgono interessi, preferenze e aspettative dell'utente; essa costituisce il primo step del patto istituzionale e mette le basi del patto di fiducia con il gruppo operativo.

Prima dell'ingresso in struttura di un nuovo utente, la struttura stessa comunica a tutta l'équipe ed agli altri utenti che frequentano le informazioni dell'utente che verrà inserita e che nei primi giorni il nuovo inserito verrà aiutato da tutte le parti interessate per superare le criticità di adattamento.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'Ospite può avvenire generalmente entro i 15 giorni successivi, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta, anche se l'ingresso dell'utente dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre n. 30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Ingresso in struttura

Dal giorno definito di ingresso si avvia la fase di ammissione con una prima osservazione, finalizzata a individuare risorse, aree di sviluppo prossimale, deficit e verificano interessi, preferenze, desideri e aspettative dell'utente.

Nel periodo di osservazione l'équipe sarà attenta a recepire tutte le reazioni non solo del nuovo inserito ma anche di tutti i frequentanti per valutare eventuali incongruenze e criticità create nella convivenza in struttura, adottando tutte le azioni per realizzare un clima sereno.

Il coordinatore e/o il coordinatore infermieristico in fase di ingresso provvede a condividere e verbalizzare con la famiglia/tutore dell'ospite inserito tutte le informazioni raccolte ed i documenti condivisi, presentando la struttura e tutte le caratteristiche del servizio. In tale occasione compila il contratto di ospitalità, il consenso privacy e consegna la Carta dei Servizi e Regolamento Struttura.

6.2. DEFINIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Per ogni ospite viene predisposto un Piano Assistenziale individualizzato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del contesto sociale e familiare;
- dei risultati attesi;
- delle capacità di risposta in termini organizzativi.

All'interno del Piano Assistenziale Individualizzato, viene definito per ogni ospite inserito il referente case manager. Il P.A.I. viene predisposto con la condivisione e partecipazione di tutte le parti interessate: familiari, eventuale Amministratore di sostegno, e, laddove possibile, con l'ospite.

All'interno del P.A.I. per ogni singola area vengono definiti obiettivi individuali misurabili e relativi interventi da mettere in atto per poter raggiungere tali obiettivi. Obiettivi ed interventi sono definiti sulla base di strumenti di misura che permettono in maniera oggettiva di monitorare il relativo raggiungimento degli obiettivi definiti.

Una volta definito il PAI, la struttura avvia l'attuazione dello stesso. Tutte le informazioni raccolte sono inserite in una cartella personale per ogni ospite contenente la seguente documentazione: dati anagrafici, dati anamnestici sociali e sanitari, P.A.I. e percorso individuato, tracciabilità relativa agli interventi sanitari e socio-sanitari funzionali al P.A.I., risultati dei controlli periodici, dinamiche e problematiche individuali in rapporto al gruppo e risultati della verifica finale.

La struttura effettua una attività di controllo degli interventi definiti nel P.A.I. al fine di garantire gli obiettivi progettuali definiti. Tale controllo avviene registrando puntualmente gli interventi individualizzati su cui l'operatore di riferimento opera per il raggiungimento dell'obiettivo definito all'interno del P.A.I. L'équipe effettua un riesame trimestrale del P.A.I. per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi definiti e l'eventuale definizione di nuovi obiettivi.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

I risultati della verifica vengono registrati riportando il raggiungimento degli obiettivi e la necessità di prolungare o modificare gli obiettivi tramite la compilazione delle verifiche intermedie del P.A.I. Il sistema di valutazione di risultati si basa sui criteri e valori definiti in apertura P.A.I. all'interno degli interventi di singola area di intervento. In tutte le fasi di elaborazione, verifica ed eventuale modifica di obiettivo (a causa di intervenute variazioni nelle condizioni dell'ospite) la struttura provvede a condividere con i familiari che vengono costantemente informati e coinvolti rispetto agli obiettivi definiti dall'Equipe della struttura.

6.3. CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di ricovero ospedaliero dell'utente ricoverato in RP/R3 "Villa Verde", l'utente medesimo ha diritto alla conservazione del posto fino alla dimissione da ricovero.

Eccetto che a seguito di rivalutazione dell'UVI non sia stabilito un ricovero presso altro tipo di struttura a più alta intensità, in tal caso per eventuali ricoveri ad esempio in RSA la durata massima per cui sarà conservato il posto è di 60 giorni.

L'U.V.I. ha facoltà di verificare le condizioni di stabilità e idoneità dell'utente prima del rientro in RP/R3.

In questi 60 giorni di conservazione posto l'Ospite e/o suo familiare/ADS/Tutore ha facoltà di trasmettere comunicazione formale scritta alla Direzione tramite A/R di rinuncia che deve prevedere un preavviso di 15 giorni.

In caso di assenza volontaria e debitamente documentata dell'utente ricoverato in RP/R3, il posto letto viene conservato sino a comunicazione formale di rinuncia posto da parte dell'Ospite e/o suo familiare/ADS/Tutore che deve prevedere un preavviso di 15 giorni.

6.4. DIMISSIONI

Le dimissioni di un utente dal Centro possono avvenire:

- Volontà dell'ospite e/o suo familiare/tutore/ADS di riferimento esplicitata con preavviso scritto di almeno n. 15 giorni.
- Per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza.
- Per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita in struttura da parte dell'utente e/o dei suoi familiari.
- Per comprovato stato di pericolosità per sé e per gli altri.
- Per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite (aggravamento) – valutati dall'UVI che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla Residenza Protetta "Villa Verde".
- Le dimissioni sono attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore nel caso di morosità del pagamento della retta alberghiera a carico dell'utente.
- La Direzione della struttura può provvedere alla dimissione d'autorità di un Ospite, con il preavviso di almeno 5 giorni.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Nel caso di dimissioni del paziente che prevedono il rientro al proprio domicilio, la Residenza “Villa Verde” comunicherà tale evenienza al Distretto competente di Area Vasta 1, affinché tutti i soggetti coinvolti possano attivarsi a garantire continuità di cura. Al momento delle dimissioni che prevedono il rientro al proprio domicilio, il personale sanitario della Residenza Protetta garantirà ai familiari di riferimento tutte le informazioni e l'addestramento idoneo ad eseguire le corrette attività di cura da prestare al domicilio.

In ogni caso, le necessità di eventuali dimissioni vengono valutate dal Medico di Medicina Generale, i Servizi di riferimento, in collaborazione con l'équipe del centro. In caso di dimissioni, la documentazione in possesso del centro comprensiva della “scheda unica terapia”, dove sarà riportata la situazione raggiunta dalla persona al momento della sua dimissione in tutte le aree previste dal Progetto Individualizzato. Nel caso l'ospite sia trasferito in altra struttura, il referente del centro provvederà a inviare la documentazione suddetta anche alla direzione del nuovo servizio.

6.5. DECESSO

In caso di decesso dell'anziano, la struttura avvisa immediatamente i famigliari e/o ADS, tutore a cui resta l'onere dell'attivazione del servizio di Onoranze Funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalle normative vigenti. Unicamente per gli anziani che non hanno famigliari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione del Direttore Sanitario.

6.6. ASPETTI DEL SERVIZIO

Nel gestire il servizio, si tengono presenti i seguenti aspetti:

Promozione della salute

Sin dall'ingresso in struttura ogni persona inserita viene debitamente monitorata su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie.

Sulla base delle indicazioni ricevute nelle fasi di inserimento, accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi sanitari con registrazione e monitoraggio di quanto definito.

Tutte le attività vengono effettuate sulla base di apposite istruzioni tecniche debitamente definite e attuate all'interno della Struttura e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi, e inviati dalle famiglie al centro.

Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine.

Accesso alle cure e interventi

Tutte le attività di gestione delle cure e interventi di prevenzione sono gestiti dall'équipe di professionisti che, sulla base di un lavoro multidisciplinare integrato, effettuano gli interventi di pertinenza nel rispetto della presa in carico loro assegnata, che provvede a pianificare, organizzare e gestire gli interventi residenziali necessari. La famiglia e/o ADS, tutore si occupa di assistere l'utente riguardo eventuali cure e interventi da effettuare all'esterno della struttura (esempio visite specialistiche).



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Le risultanze di eventuali interventi o controlli effettuati all'esterno, una volta pervenute da parte delle famiglie, vengono archiviate nella cartella dell'ospite.

Gestione del Farmaco

La struttura prende in carico la somministrazione farmaci tramite:

- Prescrizione del medico;
- Gestione del farmaco;
- Gestione della somministrazione / auto somministrazione;

La prescrizione del medico viene registrata dal medico sulla Scheda Unica Terapia (dove sono indicate le modalità e la posologia dei farmaci da somministrare) e firmata dal medico stesso. La prescrizione va effettuata ad ogni modifica di somministrazione farmaco o, in caso di assenza di modifiche, almeno biennale.

Riguardo la gestione del farmaco, qualora la famiglia provvede a consegnare i farmaci, vengono accettati solo se in confezione integra. Le confezioni non conformi e/o scadute non vengono accettate. Normalmente l'approvvigionamento dei farmaci viene gestito dal personale infermieristico della Struttura presso la farmacia del paese dove i familiari lasciano un fondo cassa per il loro pagamento. Il farmaco in entrata viene controllato dall'infermiere: ne controlla la data di scadenza e ne valuta l'integrità e la corrispondenza (flaconi chiusi, blister non tagliati, medicine esclusivamente dentro il blister e non aperte, apparente buono stato di conservazione), evidenziando la data di scadenza sulla confezione.

La scadenza del farmaco verrà registrata nell'apposita "Scheda controllo scadenza farmaci". Quest'ultimo modulo viene archiviato in apposito contenitore. Alla fine di ogni mese il responsabile del controllo dei farmaci verifica le scadenze dei medicinali conservati e provvede a smaltire i farmaci in scadenza. In presenza dell'infermiere la somministrazione effettuata viene registrata all'interno dell'apposito modulo. Il foglio terapia compilato va aggiornato ad ogni cambio di terapia dell'utente (a seguito di presentazione di prescrizione) da parte del MMG, e consegnato dai familiari. L'infermiere provvede poi a sostituire il foglio precedente con il nuovo.

Infrastrutture e spazi

La struttura ospitante è predisposta in funzione della tipologia di ospiti per cui ha ottenuto autorizzazione/convenzione secondo i requisiti definiti dalla legge regionale di riferimento. Annualmente, sulla base della tipologia di utenti inseriti, la struttura valuta eventuali necessità di nuovo arredo o eventuale acquisto di accessori utili ai Pazienti frequentanti.

Gestione beni di proprietà

Il Coordinatore e/o il Coordinatore infermieristico provvede a partire dall'ingresso in struttura a comunicare le regole definite rispetto alla gestione degli oggetti e beni di valore personali stimolando l'ospite ed il familiare a non lasciare nulla in struttura, nell'eventualità ci fossero (verranno conservati in cassaforte). In caso di oggetti non tenuti in cassaforte la responsabilità rimane in carico all'ospite e alla famiglia. In caso di oggetti lasciati in struttura il familiare provvede a compilare il modulo con l'elenco dei beni di proprietà. In



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

caso di dimissione o decesso, i beni di proprietà dell'ospite, registrati all'interno del modulo, vengono restituiti alla famiglia come definito.

Nell'eventualità ci fosse la necessità di gestire denaro o beni, per ogni ospite interessato il centro provvede a gestire una piccola "cassa" denaro tramite la tenuta di un registro entrate/uscite individuale con cui vengono registrate le piccole spese. Periodicamente il Coordinatore effettua controlli di corrispondenza del registro con il denaro presente e annualmente la documentazione raccolta viene rendicontata e consegnata alla famiglia o all'amministratore di sostegno della persona (tramite la consegna di scontrini). La gestione degli scontrini per l'approvvigionamento farmaci è gestito direttamente tra i familiari e/o ADS e la farmacia del paese.

Informazioni all'utente

Per meglio rendere accessibili le informazioni all'ospite, vengono adottati metodi di comunicazione per far comprendere quanto possibile anche all'ospite stesso. Per tutti gli aggiornamenti di informazioni, si utilizzano strumenti differenti a seconda dei destinatari: riunione/ collettivi tra gli operatori, comunicazioni scritte inviate dal centro per i familiari e scritte nei diari giornalieri (consegne) per gli operatori; altre informazioni relative a processi critici (es. sicurezza, qualità ecc) sono affisse in apposite bacheche. La struttura dà la possibilità ai propri utenti di mantenere il contatto con il contesto territoriale anche tramite le TV a disposizione in struttura e con la lettura dei quotidiani.

Rispetto della vita privata e della riservatezza

Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela dei diritti e della dignità di tutti gli utenti, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che l'utente all'interno del servizio sia protetto da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati.

Gestione piano camere

La disposizione degli ospiti nelle camere viene stabilita dalla Direzione in relazione alle condizioni psicofisiche dell'anziano e può variare nel corso del ricovero, in relazione alle mutate condizioni degli ospiti ed alle esigenze organizzativo-gestionali del servizio.

Regole per i visitatori

È possibile fare visita agli Ospiti durante l'orario di apertura del servizio: di norma dalle ore 09,15 alle ore 11,15 e dalle 15.30 alle 17.30 tutti i giorni. Le visite dei familiari e dei conoscenti debbono avvenire nel rispetto delle attività della struttura e della privacy degli ospiti. I visitatori potranno pertanto essere invitati ad allontanarsi temporaneamente durante l'igiene e/o il riposo degli ospiti, di norma non è consentita la visita nei locali di degenza, salvo casi gravi di salute. Sono a disposizione dei locali e spazi appositi per le visite.

Per i familiari e i conoscenti non è possibile, salvo situazioni particolari autorizzate dal Coordinatore del Centro, fare visita all'anziano durante la somministrazione del pranzo e/o della cena. Al fine di tutelare la salute degli Ospiti (pericolo tossinfezioni alimentari) è



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

possibile portare esclusivamente cibi confezionati a lunga conservazione e/o preparazioni artigianali accompagnate dallo scontrino di acquisto.

Il personale assicura la propria assistenza all'Ospite durante i pasti, qualora sia necessario.

Uscite giornaliere

L'Ospite in grado di orientarsi può uscire dalla struttura, in compagnia di un familiare e/o di un conoscente, compatibilmente allo stato di salute e previa compilazione dell'apposito modulo da richiedere agli operatori.

L'uscita comporta la totale responsabilità in capo all'Ospite e/o all'accompagnatore. L'autorizzazione all'uscita avviene previa valutazione positiva del Coordinatore e/o dell'infermiere presente in turno.

In caso di Paziente non completamente autonomo l'uscita prevede da parte di chi accompagna l'Ospite (familiari/ADS, ecc) la compilazione sempre dell'apposito suddetto modulo e l'uscita deve essere sempre autorizzata dal Coordinatore e/o dall'infermiere presente in turno.

I Pazienti godono della massima libertà all'interno della struttura, le sole limitazioni sono quelle imposte dallo stato psico-fisico di ciascuno e dalle regole di civile convivenza.

7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso la Residenza Protetta RP/R3 "Villa Verde" vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

SERVIZI DIRETTI

- **Prestazioni sanitarie:** consistono nell'accesso alla Residenza Protetta dei medici di medicina generale di libera scelta o di un medico di MMG unico proposto dalla Residenza Protetta ai sensi della normativa vigente, e di medici specialisti del distretto dell'Area Vasta 1 per consulenze, e di Medici quale il Neurologo, Cardiologo ed Internista, tutti specialisti che operano presso il Gruppo Atena per consulenze.
- **Servizio di Coordinamento:** gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno della struttura, coordina il personale addetto all'assistenza ed a prestazioni alberghiere, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale e provvede alla sostituzione di personale assente, coordina e coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata, collabora con gli uffici amministrativi del Gruppo Atena alla predisposizione e definizione di protocolli relativi all'assistenza ecc.
- **Servizio assistenza infermieristica:** a coadiuvare il medico nelle prestazioni sanitarie è presente il personale Infermieristico che risponde ai bisogni sanitari dell'ospite, somministra i farmaci secondo quanto previsto nella Scheda Unica Terapia farmacologia ed in base ad eventuali esigenze specifiche, valuta le necessità di visite mediche dell'ospite. Misura parametri vitali: temperatura corporea, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione e controllo glicemico. Posiziona e/o controlla catetere vescicali. Provvede alle medicazioni, ecc. Collabora con il personale



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

operativo della Struttura per il recupero ed assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei P.A.I. Gli infermieri sono presenti in struttura h12.

- Assistenza alla persona: il personale specializzato (O.S.S.) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'ospite all'utilizzo delle proprie capacità. L'OSS eroga le prestazioni di cura assicurando: il soddisfacimento delle esigenze primarie (alimentazione, cura e igiene della persona); l'aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiane (mobilitazione, socializzazione, etc.) stimolando comunque la persona a continuare ad utilizzare le proprie capacità residue; la corretta esecuzione degli interventi igienico sanitari di attuazione non complessa, in stretta collaborazione con il personale sanitario. In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzato (PAI) di ciascun utente. Gli OSS sono presenti in struttura 24 ore su 24.
- Servizio riabilitativo-sociale/animazione: riguarda l'attuazione e la verifica delle attività proposte dalla struttura in funzione della rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali degli ospiti. Le attività verranno proposte in relazione agli obiettivi educativi-riabilitativi personalizzati attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento.
- Servizio alberghiero: comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite. Pulizia: il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dell'ospite, degli arredi e delle attrezzature. locali lavanderia piana e personale degli ospiti. Lavanderia e guardaroba: l'utente, al momento dell'ingresso in struttura, dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario alla permanenza. L'utente ha facoltà di affidare, a proprie spese, il lavaggio dei suoi capi personali a lavanderie esterne o al servizio lavanderia interno alla struttura, riconoscendo una quota fissa mensile extra di €100,00. Sono esclusi i capi non lavabili con acqua Per questi indumenti la famiglia dovrà farsene carico a proprie spese. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovaglie, traverse, ecc.) è affidato a ditta specializzata esterna ed è compreso nella retta.
- Servizio ristorazione: il servizio viene gestito e preparato da altra sede del Gruppo Atena. Il cibo è trasportato secondo norme igieniche operative stabilite e viene somministrato all'interno della Residenza Protetta. Agli ospiti sono giornalmente serviti n.3 pasti principali: prima colazione, pranzo e cena; nel corso del pomeriggio viene servita anche la merenda ed in qualsiasi momento della giornata avviene la somministrazione di bevande. I pasti principali vengono serviti nella sala da pranzo o nelle camere secondo necessità e bisogni degli utenti verificati dal personale sanitario. La somministrazione dei pasti e la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno,



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

avviene sotto il controllo del personale addetto che garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta per lui definita. E' possibile scegliere tra diversi menu giornalieri diversificati tra pranzo e cena e a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).

- Servizio di custodia valori: la Residenza Protetta “Villa Verde” suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro. La Residenza Protetta “Villa Verde” non risponde di eventuali furti, e declina ogni responsabilità del personale della residenza e dell’amministrazione per smarrimenti o furti degli eventuali valori o oggetti di particolare valore quali ad esempio le protesi. Somme di denaro possono essere depositate presso l’Ufficio del Coordinatore in apposita cassaforte.
- Servizio parrucchiere – barbiere: il servizio compreso nella retta prevede la gestione del taglio capelli e taglio barba e baffi da parte del personale O.S.S. Prestazioni aggiuntive potranno essere fornite dietro richiesta con oneri economici a totale carico degli ospiti.
- Servizio trasporto: i trasporti in emergenza sono garantiti dal SSN relativamente ai trasporti in ambulanza in caso ad esempio di visite medico specialistiche il trasporto è a carico dell’ospite o di chi lo rappresenta.

SERVIZI GENERALI

- Direzione amministrativa: assicura la direzione tecnica della Residenza Protetta “Villa Verde”; è responsabile dei servizi erogati e dell’organizzazione amministrativa generale.
- Direzione sanitaria: Il Direttore Sanitario è responsabile dell’Assistenza Sanitaria erogata agli ospiti della RP “Villa Verde”. Al Direttore Sanitario è affidato il coordinamento e l’integrazione delle diverse professionalità addette all’assistenza, MMG compresi, onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche di tutti gli utenti ospitati. Al Direttore Sanitario va indirizzata la formale richiesta di copia della Cartella Sanitaria dell’utente; la struttura si impegna al rilascio entro 30 giorni dalla dimissione/decesso.
- Responsabile risorse umane: garantisce l’espletamento di tutte le pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane, programmazione dell’attività formativa;
- Responsabile Clienti e Qualità: coordinata e garantisce l’espletamento di tutte le pratiche amministrative annesse ai Clienti, contratti di ospitalità, problemi di riscossioni rette, emissioni fatture, per tutti gli aspetti gestionali, di verifica del servizio. Si occupa dell’espletamento delle pratiche amministrative previste dai contratti ed in coerenza con quanto stabilito dalle norme regionali e dal Convenzionamento con Area Vasta 1. Cura i rapporti con i referenti UVI di competenza territoriale.
- Servizi amministrativi: sono garantiti dal Gruppo Atena presso gli uffici centrali per tutti gli aspetti gestionali, paghe, contabilità, ecc.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

- Servizio informazioni: garantito da personale addetto c/o sede centrale della Gruppo Atena in Via Salita Ponchielli Mercatino Conca (Pu), dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

8. COSTI DEL SERVIZIO

OSPITI CONVENZIONATI: La quota di partecipazione al costo del servizio (Retta), decisa annualmente dalla Amministrazione dell'Ente Gestore, in coerenza con la normativa regionale specifica, è stabilita in € 44,49 giornalieri per gli ospiti residenti in camera doppia e in € 49,69 giornalieri per gli ospiti residenti in camera singola; quota retta IVA Esente Art.10. Ai suddetti importi giornalieri potrà essere applicato l'aumento Istat, previa comunicazione da parte dell'Ente Gestore.

OSPITI A LIBERO MERCATO: il costo del servizio (Retta), decisa annualmente dalla Amministrazione dell'Ente Gestore, è stabilita in € 52,40 giornalieri per gli ospiti residenti in camera doppia e in € 58,12 giornalieri per gli ospiti residenti in camera singola; retta IVA Esente Art.10. Ai suddetti importi giornalieri potrà essere applicato l'aumento Istat, previa comunicazione da parte dell'Ente Gestore.

MODALITA' PAGAMENTO

L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 15 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta, anche se l'ingresso, per motivi personali dell'anziano o dei familiari, avverrà successivamente.

La retta deve essere pagata entro la prima decade del mese, mediante bonifico sul c/c bancario intestato ad Atena Srl.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dalla Residenza Protetta, previo rispetto dell'obbligo del preavviso di almeno di 15 giorni tramite comunicazione scritta a mezzo A/R da trasmettere alla Direzione.

Non sono previste riduzioni della retta giornaliera in caso assenza concordata con la Direzione oppure dovuta a ricovero ospedaliero o rientro temporaneo in famiglia.

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'ente gestore e l'utente e/o suo familiare e/o ADS/tutore.

La retta annualmente potrà essere rivalutata, la rivalutazione non potrà essere inferiore all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie.

L'Ospite o il suo richiedente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere l'eventuale contributo economico per l'integrazione della retta al Servizio Sociale del Comune di provenienza, ma sino al termine della relativa istruttoria, l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero. In caso di esito positivo dell'istruttoria, l'utente o il Comune stesso dovrà presentare copia di delibera assunta con relativo impegno di spesa per poter ottenere una revisione degli importi ripartiti tra utente e Comune. Da quel momento saranno rivisti gli importi a carico dell'utente, ripartiti con il Comune.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

COSA COMPRENDE LA RETTA

Sia per gli Ospiti accreditati sia per gli Ospiti privati la retta comprende:

- Assistenza medica di base;
- Assistenza infermieristica di base;
- Assistenza tutelare di base;
- Assistenza riabilitativa di gruppo e individuale (da prescrizione medica e/o specialistica);
- Attività ricreative, occupazionali e culturali;
- Materiali per la medicazione;
- Farmaci e parafarmaci compresi nel prontuario su prescrizione del medico dell'Ospite (fascia A);
- Giornata alimentare;
- Lavaggio indumenti Ospiti;
- Fornitura e lavaggio biancheria piana;
- Servizio di pedicure, taglio capelli e unghie.

COSA NON COMPRENDE LA RETTA

- Nella retta non sono compresi i seguenti servizi:
- assistenza integrativa individualizzata (rapporto 1:1);
- assistenza in regime di ricovero ospedaliero;
- prestazioni fisioterapiche;
- farmaci non compresi in fascia A dal servizio sanitario;
- ausili non riconosciuti dal SSN;
- pannoloni oltre alla fornitura a carico del SSN;
- analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal servizio sanitario;
- trasporti ed accompagnamento per attendere cure mediche, terapie medico riabilitative, visite specialistiche e ricoveri c/o centri specializzati o a richiesta per altri motivi;
- spese acquisto capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali;
- spese per sigarette, caffè e altri beni di consumo;
- spese funerarie in caso di decesso dell'ospite;
- spese per parrucchiere, estetista e podologo, se necessarie oltre alla prestazione assistenziale di base erogata in struttura compresa nella retta.

EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI

È possibile richiedere servizi aggiuntivi individualizzati, tale richiesta sarà oggetto valutazione, in caso di esito positivo di sottoscrizione di ulteriore Contratto di Fornitura Servizi, le tariffe applicate saranno comunicate a seguito di elaborazione di progetto "fornitura servizi aggiuntivi".



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

9.1. RAPPORTI CON FAMILIARI E TERRITORIO

Gli ospiti della Residenza Protetta “Villa Verde” sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

In particolare, possono essere programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. È cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc.

Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione della “tipologia”, le visite vengono effettuate preferibilmente al di fuori dei seguenti momenti della giornata:

- Le operazioni di igiene personale
- I pasti principali della giornata
- I momenti di relax pomeridiano

La durata delle visite e/o orari differenti vengono concordati con il Coordinatore Responsabile nel rispetto dell'organizzazione della Residenza Protetta e dei bisogni degli abitanti. Nelle ore di visita è possibile che l'utente esca previa autorizzazione dei familiari, tutori, curatori e/o legali rappresentanti come da documentazione presente in Struttura.

È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della Residenza Protetta per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare.
- Al lavaggio degli abiti di proprietà degli ospiti non lavabili c/o la struttura.
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o la “tipologia”
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.

9.2. LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI

La direzione della Residenza Protetta mantiene rapporti costanti con gli enti istituzionali preposti, (UVI/DISTRETTO/AREA VASTA 1), declinando questi rapporti a seconda che si tratti di ospite accreditato od a libero mercato.

Per quanto riguarda i Medici, l'equipe e il coordinatore hanno un rapporto diretto di interscambio, al fine di aggiornare le condizioni mediche degli utenti, le terapie farmacologiche e per programmare gli incontri periodici. Nello specifico i rapporti con i Area Vasta 1 si articolano secondo tre principi fondamentali:



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

◆ **CONTROLLO**

Cioè la necessità, da parte dell'Area Vasta 1, di controllare che il lavoro nei servizi sia qualitativamente e quantitativamente adeguato a quanto previsto dalla legge Regionale e nella contrattualizzazione sottoscritta. A questo scopo il servizio presenta, prima dell'inizio di ogni anno solare, comunicazione rispetto alla permanenza dell'autorizzazione e dei requisiti minimi per l'Esercizio.

◆ **VIGILANZA**

Cioè la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. Il Responsabile Area Anziani dell'ENTE COMMITTENTE può recarsi presso la sede del servizio in qualsiasi momento in modo da poter effettuare controlli non programmati. I Servizi sono in questo modo sottoposti a due tipi di controllo: uno interno da parte del Coordinatore, ed uno esterno da parte dell'Ente convenzionato.

◆ **COLLABORAZIONE E SOSTEGNO**

Cioè la necessità del Coordinatore di trovare nei Referenti degli Enti dei punti di riferimento e di confronto per la gestione e lo sviluppo del Servizio. Attraverso questo approccio è possibile ottenere promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire "senso di appartenenza al territorio", "sviluppo di conoscenza, consapevolezza critica e partecipazione" e di promuovere "senso di responsabilità" rispetto le scelte sociali.

10. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

Giornata tipo al Centro Residenza Protetta "Villa Verde"

A titolo di esempio si descrive di seguito una giornata tipo fermo restando la necessità di una programmazione modulata sul servizio specifico.

- 06.00-9.00 Sveglia, presa visione dell'ambiente, igiene personale (cura del Sé, vestirsi, ecc.) e risistemazione pulizie locali di degenza secondo piano di lavoro del personale delle Pulizie
- 9.00-9.30 Colazione in sala o in camera in autonomia o con l'aiuto degli operatori e successiva somministrazione/assunzione della terapia (come da prescrizione medica) da parte del personale infermieristico, riordino dei locali mensa e della cucina
- 9.45-11.30 Attività ricreative, ginnastica collettiva, lettura, ascolto musica, uscite con familiari o amici.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

- 12.00-13.00 Apparecchio dei locali adibiti alla consumazione del pranzo, e assunzione del pranzo in sala o in camera in autonomia o con l'aiuto degli operatori; il menù offre diverse alternative e rispetta le diete personalizzate. Il personale dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere e nel mangiare. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali. Il personale in turno si occupa del riordino della mensa assieme agli utenti. Il personale Infermieristico somministra la terapia (come da prescrizione medica). Il personale delle pulizie/OSS provvedono al riordino e pulizia del locale mensa secondo piano di lavoro.
- 13.00-15.30 Riposo pomeridiano (facoltativo) o si provvede all'igiene personale con l'aiuto degli operatori per altri ospiti.
- 15.30-16.00 Alzata dal riposo pomeridiano e somministrazione, consumazione merenda e bevande
- 16.00-18.00 Attività ludiche ricreative secondo programma settimanale, accoglienza famiglie e amici degli Ospiti
- 18.00-18.45 Apparecchio dei locali adibiti alla consumazione della cena, e assunzione della cena in sala o in camera in autonomia o con l'aiuto degli operatori; il menù offre diverse alternative e rispetta le diete personalizzate. Il personale dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere e nel mangiare. Il personale in turno è inoltre impegnato anche nella relazione, rassicurazione degli ospiti con funzioni, all'occorrenza, di mediazione rispetto alle relazioni interpersonali. Il personale in turno si occupa del riordino della mensa assieme agli utenti. Il personale Infermieristico somministra la terapia (come da prescrizione medica). Il personale delle pulizie/OSS provvedono al riordino e pulizia del locale mensa secondo piano di lavoro.
- 19.00-20.00 Alcuni pazienti restano in sala per attività ludiche e ricreative (gioco a carte e TV) il personale assistenziale sanitario si occupa della Cura della persona e successiva messa a letto degli Ospiti
- 20.00-7.00 Gli ospiti vengono accompagnati a letto. Durante la notte il personale in turno controlla costantemente, ad intervalli di tempo regolari, ogni ospite e provvede se necessario all'igiene.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

11. IL PERSONALE

11.1. FIGURE PROFESSIONALI

Tutto il personale socio sanitario svolge attività in modo integrato finalizzato al raggiungimento degli obiettivi fissati per ogni ospite nel P.A.I.

Tutti i componenti dell'équipe del servizio esibiscono un cartellino di riconoscimento (fornito dalla società) all'interno che all'esterno della Residenza Protetta "Villa Verde" per l'intero turno di lavoro.

L'organizzazione del servizio è esplicitata nell'organigramma affisso in zona visibile all'ingresso della struttura.

L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i P.A.I. che vengono verificati almeno con cadenza trimestrale. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali. Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

Periodicamente la struttura prevede riunioni di équipe con promozione al lavoro di gruppo. Tali riunioni riguardanti le necessità dell'utente vengono costantemente verbalizzate e stimolano gli operatori al lavoro di squadra ed alla condivisione degli obiettivi.

Comitato Direttivo – Area erogazione Servizi: è il riferimento per i Coordinatori dei Centri del Gruppo Atena e per la conoscenza esterna dei Centri, del loro funzionamento e della loro organizzazione.

Referente Clienti: coordina e programma le attività della funzione commerciale e gestisce i rapporti coi Clienti, le Istituzioni e le controparti relativamente alle questioni inerenti le attività commerciali con focus nella gestione della programmazione degli ingressi e promozione aziendale. Coordina con le strutture del Gruppo Atena gli ingressi, trasferimenti nel rispetto della valutazione medica, delle autorizzazioni e tipologia moduli verificando le coperture economiche in fase di accesso da tutte le parti coinvolte: azienda sanitaria, privato e/o comune. Supervisiona fatturazione, adempimenti annessi. Gestisce la contrattualizzazione con Area Vasta 1 e la gestione adeguamento rette. Predisponde rendicontazioni per regione, Azienda Sanitaria ed adempimenti di reportistica: ISTAT, Sistema TS, sorveglianza Res Sanitarie, oltre al rilascio di attestazioni di degenza per ISEE, pensioni, ... e contribuzioni comune

Direttore Sanitario: è il garante ultimo dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario operante nella struttura. Il D.S. svolge compiti e funzioni di direzione, in particolare: sviluppo e controllo della logistica degli ambienti sanitari; tutela dell'igiene degli ambienti; coordinamento e controllo della gestione dei rifiuti; gestione dei provvedimenti da applicare in caso di malattie infettive diffuse; controllo delle infezioni; organizzazione dei turni e di reperibilità; organizzazione e controllo dei servizi alberghieri e della ristorazione; gestione della



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

documentazione/cartella clinica dei pazienti ricoverati; corretta conservazione della documentazione e consegna all'utente in caso di richiesta; supporto al monitoraggio dei flussi informativi nonché al controllo e monitoraggio della correttezza dei dati; verifica e analisi orientata al miglioramento della documentazione clinica; completezza delle informazioni di carattere sanitario fornite all'utenza; adempimenti in materia di farmacovigilanza e attività relative alla polizia mortuaria previste dalle norme vigenti.

Medico: cura, tutela e promuove la salute delle persone attraverso la pratica della scienza medica. Il medico visita i pazienti, prescrive esami e controlli medici, effettua la diagnosi e propone una terapia farmacologica secondo linee guida e ne monitora l'andamento, nel rispetto della libertà e della dignità della persona umana, senza discriminazioni di età, sesso, religione, nazionalità, condizione sociale, ideologia ed in tutte le condizioni in cui viene chiamato a svolgere la sua mission. Facilita e promuove l'intervento terapeutico di équipe contribuendo ad indirizzare le specifiche attribuzioni rispetto alle professionalità implicate; collabora fattivamente nelle situazioni di urgenza sanitaria.

Coordinatore/coordinatrice: ha il compito di gestire nell'ambito del budget assegnato l'attività del nucleo per assicurare il benessere complessivo degli utenti garantendo un governo unitario del servizio, ponendosi quale figura di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra i processi socio-assistenziali e sanitari. Si occupa degli aspetti relazionali e organizzativi quotidiani del nucleo RP/R3, ed è il referente diretto nel rapporto con le famiglie e con gli operatori in turno. Mantiene il rapporto col Comitato Direttivo – Area erogazione Servizi dell'Ente Gestore.

Coordinatore Infermieristico: svolge un sostanziale ruolo di collegamento tra la parte assistenziale clinico-organizzativa e gli obiettivi aziendali. Ha il compito di coadiuvare i Medici ed indirizzare, pianificare e supervisionare il lavoro di tutti gli infermieri. Organizza, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria e socio-sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, garantendo una corretta compilazione e gestione della documentazione sanitaria. Programma e gestisce le risorse tecnico-strumentali, i presidi sanitari e farmacologici. Partecipa agli incontri con gli operatori per la definizione di protocolli/procedure e la valutazione multidimensionale dell'ospite, collabora alla verifica della qualità del servizio col Coordinatore e garantisce la definizione e attuazione delle procedure che assicurano la continuità assistenziale tra la struttura e i servizi ospedalieri e territoriali.

Infermiere: risponde ai bisogni sanitari dell'ospite, somministra i farmaci secondo quanto previsto nella Scheda Unica Terapia farmacologia ed in base ad eventuali esigenze specifiche, valuta le necessità di visite mediche dell'ospite e lo accompagna. Collabora con il personale operativo della Struttura per il recupero ed assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei Piani individuali assistenziali-educativi e riabilitativi.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Animatore: sono i referenti dei progetti e delle attività educative in senso lato. Hanno uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare. Accompagnano gli ospiti in attività educative strutturate sia negli spazi interni alla struttura sia in quelli esterni e collabora con resto dell'equipe. Il personale educativo, insieme a quello assistenziale, supporta gli ospiti nella attività di base quotidiane (alzata, distribuzione pasto, ...) Il personale educativo è presente nella relazione con gli ospiti che permangono negli spazi comuni durante il momento del relax, proponendo attività e momenti sociali e di scambio.

Operatore socio-sanitario: grazie alla sua formazione specifica garantisce attenzione agli aspetti di cura sia dell'igiene personale di ogni ospite sia della pulizia e dell'igiene ambientale, alla somministrazione pasti, alla sorveglianza degli ospiti, all'assistenza tutelare. Osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio – danno dell'utente, collabora all'attuazione degli interventi assistenziali. Coadiuvata l'infermiere in tutte le attività assistenziali in base all'organizzazione dell'unità funzionale di appartenenza e conformemente alle direttive del personale infermieristico.

Addetto alla cucina: svolge e/o coordina tutte le attività di stoccaggio, preparazione, porzionatura, somministrazione pasti, esegue il controllo in accettazione dei materiali o dei pasti, rileva le non conformità durante il processo, redige tutte le schede definite. Produce indicazioni in sede di revisione dei documenti del sistema di autocontrollo, svolge i controlli previsti dal piano HACCP e presenza alle attività annuali di revisione del Piano HACCP.

Addetto alle pulizie: svolge correttamente le attività di pulizia e igienizzazione dei locali, arredi e suppellettili, nel rispetto delle cadenze previste nella relativa scheda di dettaglio, al fine di garantire un ambiente accogliente e pulito. Gestisce il materiale di competenza (attrezzi e prodotti vari per la pulizia). Il personale si occuperà inoltre della gestione e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto dell'apposita procedura predisposta con il Consulente tecnico.

Addetto alla Lavanderia: lava e stira i capi di abbigliamento degli ospiti, gestisce correttamente le apparecchiature (lavatrici, asciugatrice, ferro da stiro), smista la biancheria fra le diverse sedi.

11.2.FORMAZIONE

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. Il GRUPPO ATENA promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale programmando interventi formativi continui e aggiornamenti mirati. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prendersi cura" dell'utente. Con cadenza annuale viene somministrata a tutto il personale l'analisi del bisogno formativo e sulla base dei risultati raccolti, vengono organizzati corsi di formazione e aggiornamento, interni alla struttura o esterni gestiti da personale medico



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

o specialisti di settore. Nello specifico, i corsi prevedono una parte destinata a lezioni teoriche nelle quali vengono trattate nozioni di geriatria, psichiatria, assistenza, psicologia e igiene, utilizzo delle strumentazioni in dotazione, e da una parte pratica ove vengono illustrate le tecniche relative all'utilizzo delle suddette strumentazioni, alla loro manutenzione, e alle tecniche di pronto soccorso. Il personale segue inoltre corsi di aggiornamento sulle norme comportamentali relative all'accoglienza degli ospiti e al modo di relazionarsi con loro, e sulle norme comportamentali da adottare all'interno di un lavoro di equipe. Viene richiesta a medici, infermieri, iscritti al rispettivo albo professionale, la partecipazione a momenti formativi (congressi, corsi o seminari) su argomenti, pertinenti alla loro specializzazione, relativi a nuove conoscenze, tecnologie ed iter diagnostico terapeutici applicabili nell'ambito della struttura ai fini dell'aggiornamento professionale, come richiesto dalla normativa vigente in materia di educazione continua in medicina (E.C.M.). Il soddisfacimento dei crediti formativi da parte del Personale costituisce requisito da rispettare ai fini dell'esercizio della professione che viene verificato annualmente dalla Direzione Sanitaria.

12. SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il GRUPPO ATENA, nello specifico la società Atena Srl, gestisce la Residenza Protetta "Villa Verde" nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, la Società gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione del GRUPPO ATENA.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. In struttura è presente un piano di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

13. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per la buona gestione della struttura secondo le norme di certificazione, ogni centro effettua periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica e nella mission aziendale e di tutte le attività dichiarate in Carta Servizi.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i *livelli minimi* di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Fattori qualità	Standard qualità
Personale	Tutto il personale è in possesso dei titoli professionali. Il personale è a conoscenza di regolamenti e protocolli interni Il personale svolge formazione ed aggiornamento annuo ECM
Documentazione	Predisposizione della cartella personale ospite, con annotazione ed aggiornamento delle terapie in atto Aggiornamento costante della cartella infermieristica
Assistenza infermieristica	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti Segnalazione puntuale al Medico di sintomi o malattie

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori qualità	Standard qualità
Personale	Tutto il personale è in possesso della qualifica professionale OSS Il personale è a conoscenza di regolamenti e protocolli interni Il personale svolge formazione e aggiornamento annuale previsto
Cura della persona	Gli Operatori forniscono agli ospiti aiuto per la cura della persona (igiene quotidiana, bagno settimanale, vestizione) nel rispetto della riservatezza riguardo al corpo, alle malattie ed alle questioni personali degli ospiti Rispetto Piani di Assistenza Individualizzati
Cura dell'alloggio	Gli operatori garantiscono una adeguata cura dell'alloggio (riassetto camera, Riordino effetti personali, personalizzazione degli ambienti Rispetto protocolli e procedure di pulizia e sanificazione

Qualità delle prestazioni alberghiere

Fattori qualità	Standard qualità
Qualità servizio ristorazione	Adeguata formazione del personale Aggiornamento Manuale Autocontrollo –analisi su prelievi alimenti – effettuazioni analisi su piani lavoro ed attrezzature cucina Tracciabilità di tutti i prodotti utilizzati per preparazione pasti Le tabelle dietetiche sono sottoposte per approvazione agli uffici competenti dell'Azienda Sanitaria. Viene garantito colazione – pranzo e Cena: scelta di pasti personalizzati Primi e Secondi Contorni di stagione Frutta Bevande
Pulizie igiene ambienti	Protocollo per la pulizia e sanificazioni degli ambienti con indicati tempi di effettuazione degli interventi e prodotti da utilizzare Schede di sicurezza dei prodotti
Servizio Lavanderia e guardaroba	Detersione e sanificazione della biancheria piana, cambio lenzuola Ritiro giornaliero della biancheria personale



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

Qualità Sicurezza

Fattori qualità	Standard qualità
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti - regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)
Documentazione e segnaletica	Piani di Emergenza – Piano di esodo (visibili) –prove di esodo regolarmente effettuate e registrate - corretta installazione cartellonistica
Certificazioni da soggetto esterno	Audit ed ispezioni interne periodiche

Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

Fattori qualità	Standard qualità
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di Accoglienza / inserimento adottato da GRUPPO ATENA per la Residenza Protetta
Rapporti con la Famiglia	Incontri periodici, condivisione programmi di cura
Suggerimenti reclami	Possibilità di inoltrare in forma anche anonima reclami e suggerimenti in forma scritta attraverso apposito modulo allegato alla carta del servizio, da inserire in apposita cassetta reclami/elogi Rilevazione semestrale della soddisfazione degli utenti attraverso somministrazione questionari

Tali monitoraggi sono strutturati nella tabella “indicatori accreditamento” e nel Piano della Qualità del servizio, ed evidenziano il raggiungimento o meno rispetto all'accettabilità stabilita.

La qualità dei servizi erogati presso la Residenza Protetta “Villa Verde” e il gradimento degli ospiti sono inoltre monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (con la somministrazione di questionari) e tramite un Programma di gestione dei reclami. Annualmente, viene infatti somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente (ospite e/o familiare/tutore) per verificare l'effettiva percezione di soddisfacimento servizio che permettere di valutare la messa in campo di nuove ulteriori azioni di miglioramento provenienti da eventuali suggerimenti lasciati in questionario customer.

Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e di ANALISI DEGLI INDICATORI che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder.



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento;
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri autorizzati dalla Direzione;
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile;
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;

Il Familiare e/o Tutore/ADS ha il diritto di:

- essere sempre informato su ciò che riguarda il proprio caro, in modo chiaro e trasparente;
- usufruire di spazi privilegiati (e/o uscire dalla struttura, previa valutazione sanitaria) per trascorrere tempo con il proprio caro;



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE
Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229
Tel. 0722/728198
Mail:
villaverde@gruppoatena.it

- esprimere liberamente le proprie opinioni nei confronti dell'organizzazione, in modo costruttivo, trasparente e rispettoso della professionalità dell'interlocutore.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- di non disturbare gli altri ospiti;
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- non utilizzare personale esterno, salvo autorizzazione della Direzione;
- rispettare le norme di convivenza e di sicurezza seguendo indicazioni dal personale preposto;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, comportandosi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio;
- curare la buona conservazione della stanza e degli spazi comuni, gli arredi, gli impianti le attrezzature e le suppellettili e garantire il corretto utilizzo in base alle proprie capacità;
- Osservare gli orari della struttura, dei pasti e avvisare il personale in caso di eventuali uscite;



GRUPPO
ATENA

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Protetta RP/R3 VILLA VERDE

Via Gualdesi, 2 – 61023 Macerata Feltria - PU

Rev. 00 del 12/09/20229

Tel. 0722/728198

Mail:

villaverde@gruppoatena.it

16. CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti può rivolgersi direttamente a:
la Coordinatrice del Servizio e/o la Responsabile ai seguenti n. telefonici:

- Coordinatrice: Alessandro Arcangeli
Telefono fisso della struttura: 0722728198
e-mail villaverde@gruppoatena.it
- Referente Clienti per il Centro: Anna Chiara Di Marco
Telefono fisso dell'amministrazione: 0541972184 int.11
e-mail chiara.d@gruppoatena.it

Recapiti GRUPPO ATENA:

Uffici Amministrativi Atena Holding Srl

Via Salita Ponchielli, 10 - 61013 Mercatino Conca

Tel 0541972194 - Fax 0541975273

E-mail info@gruppoatena.it PEC atena.srl@pec.it

www.gruppoatena.it



GRUPPO
ATENA