



HOTEL DELLA SALUTE Via Dante Alighieri, 20/22

Monte Grimano Terme (PU) – Tel. 0541/970126

mail: hoteldellasalute@gruppoatena.it



GRUPPO
ATENA

CARTA SERVIZI

“HOTEL DELLA SALUTE”



Comunità Protetta Psichiatrica

GRUPPO ATENA Srl

info@gruppoatena.it

www.gruppoatena.it

Redatta d SRL RIF. “A.C.D.M.”

Rev.01 del 26/03/2025

La Carta dei Servizi, esposta nella bacheca della “Atena”, viene distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito www.gruppoatena.it. Viene inoltre distribuita alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale, ordine dei medici, farmacie, alle Aziende Sanitarie, alle A.G. competenti e all'ENTE di controllo Regionale.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente per verifica congruità servizi erogati con eventuale revisione in caso di cambiamenti riscontrati e/o se recepite proposte e indicazioni da Steckholder



SOMMARIO

1.	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
2.	LA CARTA DEI SERVIZI	3
3.	PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: GRUPPO ATENA	4
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
5.	LA RESIDENZA SANITARIA “HOTEL DELLA SALUTE”	6
5.1.	FINALITÀ E CARATTERISTICHE	6
5.1.1.	SRP3.1 COMUNITÀ PROTETTA PER LA SALUTE MENTALE “HOTEL DELLA SALUTE”	6
5.2.	CORNICE METODOLOGICA	7
5.3.	STRUTTURA	8
6.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
6.1.	MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE:	9
6.2.	DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO	11
6.3.	DIMISSIONI	11
6.4.	DECESSO	11
6.5.	ASPETTI DEL SERVIZIO	12
7.	PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	15
8.	COSTI DEL SERVIZIO	18
9.	COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	19
9.1.	RAPPORTI CON FAMILIARI	19
9.2.	LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI	20
10.	ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO	21
11.	IL PERSONALE	22
11.1.	FIGURE PROFESSIONALI	22
11.2.	FORMAZIONE	25
12.	QUALITÀ DEL SERVIZIO	26
13.	SICUREZZA DEL SERVIZIO	28
14.	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	28
15.	SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI	30
16.	CONTATTI E NUMERI UTILI	32



1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi di “HOTEL DELLA SALUTE” (SRP3.1.1,) società ATENA Srl con Socio Unico che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e 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. La carta appena stampata viene distribuita a mezzo Pec ai Servizi Sanitari della Regione Marche, alle AST Marchigiane, Associazioni di volontariato (AUSER), Ordine dei Medici e colleghi professionali, istituzioni, medici di medicina generale, farmacie e tutte le strutture sanitarie.

Normativa di riferimento:

“HOTEL DELLA SALUTE” è autorizzata con L.R. 20/2002 per i seguenti moduli:

- **CADM “Comunità Alloggio Disturbi Mentali”** autorizzata all'esercizio dai rispettivi provvedimenti di autorizzazione rilasciati dal Comune di Monte Grimano Terme (PU) n.3/2016 Prot.4878, n.4/2016 Prot.4879, n.5/2016 Prot.4880, n.6/2016 Prot.4881 – 16 posti letto residenziali; in applicazione alle DGRM 557 del 29/05/2017 e DGRM 1105 del 25/09/2017 posti autorizzabili con L.R. 21/2016 in SRP3.1.1 per 18 posti letto residenziali.



2. LA CARTA DEI SERVIZI

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

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dal centro residenziale “HOTEL DELLA SALUTE” 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

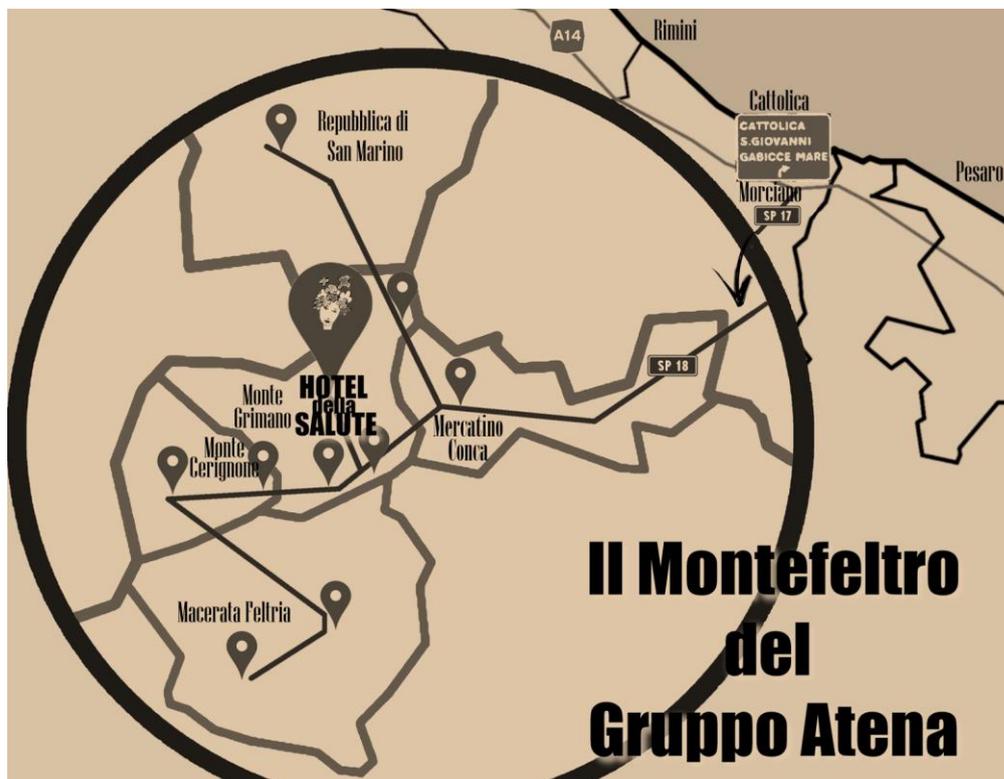
GRUPPO ATENA nasce nel 1992, dall'idea e volontà imprenditoriale del Cav. Dott. Ferruccio Giovanetti, che tutt'ora lo dirige con dedizione e passione.

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, 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 le Aziende Sanitarie Marchigiane (AST) 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 nove 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. 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.

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- sanitari, educativi-riabilitativi ed assistenziali" (EA 38).

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 “Hotel della Salute” è un centro residenziale socio-sanitario-riabilitativo di 18 posti letto nato per garantire una soluzione di residenzialità a persone maggiorenni affette da disturbi psichiatrici anche in comorbilità delle dipendenze o altre patologie secondarie o con restrizione della libertà personale, non assistibili a domicilio. I servizi forniti dalla “Hotel della Salute” sono quindi prestazioni specialistiche e specializzate di tipo sanitario, assistenziale ed educativo, mirate ai bisogni delle persone, personalizzate nel rispetto della specificità dei singoli ospiti.

I principi fondamentali sono:

Coinvolgimento: La famiglia dell’utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio e nelle modalità educative e di cura applicate per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine; i rapporti con la famiglia devono essere 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: tutti gli operatori/trici sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Uguaglianza: 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: a tutti gli utenti sono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola d’imparzialità e obiettività.

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

Integrazione: l’assistenza personalizzata richiede che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro; in questo quadro, il centro “Hotel della Salute” rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi socio-sanitari del territorio.

Diritto di scelta: l’utente, ove possibile, è 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: 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: 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 nonché della privacy, per garantire la protezione da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati. Tutti i dati e le informazioni sono gestiti in forma controllata (D.Lgs.679/2016) e con correttezza e deontologia professionale dagli operatori sanitari.

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 SANITARIA “HOTEL DELLA SALUTE”

5.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

L’Hotel della Salute, è autorizzata e accreditata per l’erogazione della seguente prestazione:

- SRP3.1.1: Comunità Protetta per la Salute Mentale;

5.1.1. SRP3.1 COMUNITÀ PROTETTA PER LA SALUTE MENTALE “HOTEL DELLA SALUTE”

La Comunità Protetta psichiatrica SRP3.1 di “Hotel della Salute”, è un nucleo residenziale socio-sanitario di 18 posti letto che accoglie persone con disturbi mentali di età adulta (18-65 anni), non assistibili nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi individualizzati a bassa intensità riabilitativa.

Rappresenta un progetto di riabilitazione psico-sociale innovativo, nel quale l’ospite si sperimenta, coadiuvato dalle figure professionali della struttura, nei servizi di ristorazione, gestione albergo, giardinaggio, gestione dell’edicola e dell’enoteca, ecc, dove misurarsi in diverse attività professionali, come quella di cuoco, barista, receptionist, manutentore del verde. La Comunità persegue l’obiettivo di migliorare la qualità di vita degli ospiti, mantenere il più elevato livello di benessere, autonomia individuale e capacità di relazione interpersonale, limitare il rischio involutivo e ridurre o prevenire l’isolamento sociale, puntando ad offrire, per quanto possibile, altre opportunità di vita non istituzionalizzate nel quale potersi sperimentare.

Il nucleo ospita sia uomini che donne, inviati dai Dipartimenti di Salute Mentale di competenza territoriale e possono essere soggetti liberi o sottoposti a misure di restrizione della libertà personale (libertà vigilata, arresti domiciliari, obbligo di cura). Il nucleo è dotato di personale socio – sanitario nelle 24 ore.

La Finalità generale del nucleo residenziale della struttura “Hotel della Salute” è quindi favorire il benessere della persona, accogliendone bisogni, necessità, risorse e potenzialità e mirando alla crescita evolutiva e riabilitativa nella prospettiva di una progressiva e costante riabilitazione e socializzazione. Tali finalità si declinano nei seguenti obiettivi generali:

- perseguire la centralità della persona disabile e della sua famiglia;
- valorizzazione delle capacità e potenzialità individuali per un percorso personalizzato, mantenendo le capacità residue delle persone disabili ospitate e, laddove possibile, il loro recupero attraverso l’attuazione di interventi mirati (sia individuali che di gruppo) di tipo educativo, relazionale, riabilitativo e ricreativo per contrastare gli aspetti di cronicizzazione e/o processi involutivi;
- favorire la crescita psicologica e raggiungimento del benessere globale della persona;
- migliorare la capacità individuale di comprendersi e di saper prevedere l’insorgenza di momenti di crisi;
- perseguire la Qualità della vita della persona, intesa come persona Adulta, capace di autodeterminarsi e scegliere, favorendone l’integrazione e l’interazione sociale e sostenere le famiglie riducendo l’isolamento;
- ricercare l’integrazione sociale nel territorio di appartenenza, attraverso la sensibilizzazione e il networking in rete.
- offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che l’ospite all’interno del servizio sia protetto da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati;
- favorire lo sviluppo di competenze globali tramite l’impegno nella promozione dei diritti e dell’inclusione sociale;
- mantenere e migliorare le abilità cognitive, relazionali e l’autonomia personale, favorendo il benessere dell’utente;
- favorire la costanza delle attività lavorative intraprese dentro e fuori la struttura;
- facilitare il livello di accessibilità della comunicazione e comprensione della documentazione del servizio dove le capacità cognitive dell’utente lo permetta.



5.2. CORNICE METODOLOGICA

La Residenza Socio-Sanitaria Hotel della Salute ha come mission aziendale “la promozione di una cultura di destigmatizzazione” delle condizioni di sofferenza, malattia e disagio puntando a valorizzare diverse abilità (per cogliere opportunità di integrazione sociale e prevenire stati di inattività ed emarginazione di persone con disturbi mentali e dipendenze patologiche), il recupero dell’indipendenza, ponendo attenzione a realizzare “desideri”, “autonomia”, “autodeterminazione” e reinserimento in società e si basa sui seguenti principi:

- 1) **La vision dell’OMS** per la salute mentale globale è “valorizzare, promuovere e proteggere la salute mentale dei cittadini e delle comunità, facendo in modo che i disturbi mentali siano prevenuti e le persone affette da tali disturbi siano in grado di esercitare appieno tutti i diritti umani e di accedere in tempo utile a servizi qualitativamente e culturalmente appropriati che promuovano la ripresa, possano ottenere il più alto livello possibile di salute e di partecipazione alla vita sociale e lavorativa, libere da stigmatizzazione e discriminazione”.
- 2) **La Convenzione ONU** sui Diritti delle Persone con Disabilità del 2006, ratificata dall’Italia nel 2009, ha lo scopo dichiarato di “promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità, ivi comprese coloro che presentano durature menomazioni mentali, che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.”

L’organizzazione del lavoro si fonda sui principi del governo clinico, in base ai quali le organizzazioni sanitarie devono impegnarsi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi e per il raggiungimento di standard definiti dalle direttive regionali e aziendali, operando sulla base di linee guida clinico-assistenziale, validate dalla comunità scientifica nazionale e internazionale. La struttura pone attenzione al lavoro fondamentale di equipe, riconoscendone il valore strategico nei processi di presa in carico dei pazienti, nella specializzazione dei trattamenti, nella gestione dei bisogni multifattoriali e nella loro sintesi possibile, con la finalità di dare soluzione a problemi multidimensionali attraverso una integrazione con risorse istituzionali e non, presenti nel territorio.

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 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.



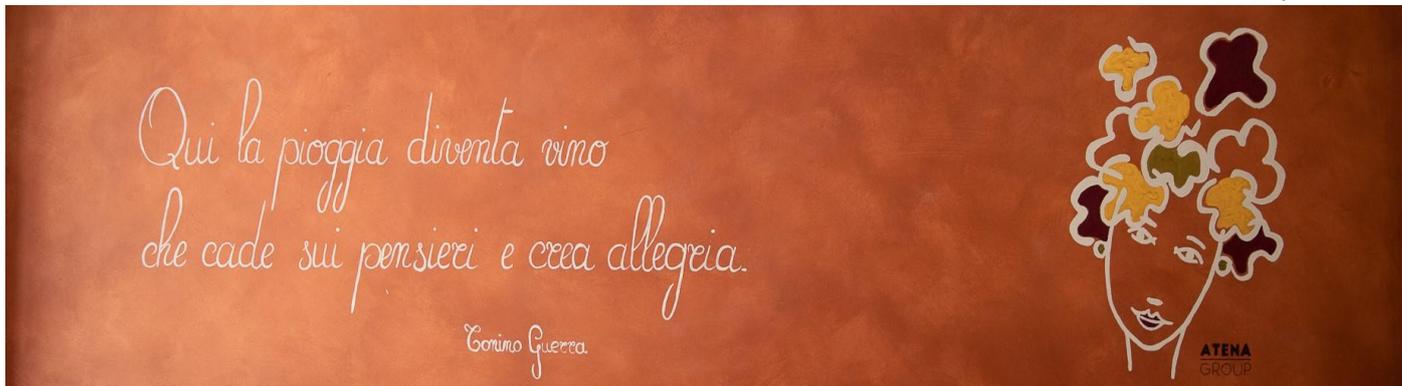
5.3. STRUTTURA

La struttura “Hotel della Salute” è un centro residenziale socio-sanitario-riabilitativo di 18 posti letto 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 fornisce un servizio di reception in sede, aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00 che mette a disposizione informazioni sia sulla struttura stessa che sulla intera organizzazione del Gruppo Atena. L’“Hotel della Salute” è di proprietà della Società Atena Srl con Socio Unico; è immersa nelle stupende colline marchigiane, situata nel centro storico del Borgo del comune di Monte Grimano Terme – PU, in Via Dante Alighieri, 20/22, dalla quale posizione è possibile ammirare la Valconca fino al suo incrociarsi con il mare Adriatico, è facilmente raggiungibile sia dalle province della Romagna, sia da quelle delle Marche che dalla Repubblica di San Marino tramite le Strade Provinciali SP2, SP46 e SP148. La struttura “Hotel della Salute” nasce da un progetto di ristrutturazione edilizia di un immobile con destinazione alberghiera esistente dal 1960, trasformato parzialmente in struttura sanitaria, è costituita da tre piani fuori terra. L’edificio mantiene una duplice destinazione: il piano terra è adibito ad Attività Alberghiera e Servizi Generali della Struttura Socio Sanitaria, il piano primo è adibito al nucleo residenziale della Struttura Socio Sanitaria Comunità Protetta Psichiatrica SRP3.1.1 ed il piano secondo è adibito ad Attività Alberghiera. La Struttura è circondata da un’ampia corte esterna pavimentata adornata nel suo perimetro da curate aiuole fiorite ed alberi.

La struttura è priva di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità come da normative in vigore e l’accesso ai piani è consentito anche attraverso l’ascensore, oltre che alle rampe di scale interne ed esterne, queste ultime ad uso esclusivo del nucleo Socio Sanitario. Il nucleo terapeutico SRP3 del “Hotel della Salute” è dotato dei servizi autonomi necessari, ed organizzato in modo tale da rendere utilizzabili i Servizi Generali collocati al piano terra. Il primo piano, riservato alle camere del nucleo SRP3, è caratterizzato da colori tenui che consentono agli ospiti di riconoscere la propria stanza, di norma, ogni camera è dotata di televisore, telefono, impianti di illuminazione diurna e notturna, chiamata di sicurezza e arredi consoni a garantire l’adeguato confort in linea con la tipologia di prestazione. La struttura “Hotel della Salute” è dotata di un sistema di telecamere a circuito chiuso negli spazi interni ed esterni, serramenti in alluminio a taglio con vetro di sicurezza dotate di serrature e dispositivi di controllo in caso di allarme per l’antincendio, antiallagamento. Il secondo piano è adibito ad attività alberghiera, con accesso autorizzato esclusivamente con apertura informatizzata a badge.

La Comunità Protetta psichiatrica SRP3.1 della residenza sanitaria di “Hotel della Salute” prevede una ricettività dimensionata per complessivi 18 posti letto e dispone dei seguenti spazi comuni:

- al piano terra è presente:
 - sala pranzo
 - sala polivalente (attività ricreative e rieducativo-riabilitative) e soggiorno tv
 - bar
 - cucina e bagno cuoco
 - locale destinato anche alle attività amministrative
 - servizi igienici disabili
 - servizi igienici per il pubblico
 - ambulatorio infermieristico e visite mediche
 - locale per il personale con servizi igienici annessi, locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, vani tecnici-impianti, cella frigo, locali di deposito per gli ospiti, bagni per esterni, lavanderia con locali per biancheria sporca e pulita, dispensa, etc.)
- esternamente all’edificio:
 - zona servizi attività ludiche occupazionali
 - zona per attività motoria
- al piano primo è presente:
 - zona accettazione
 - N.7 camere doppie con bagno privato
 - N.2 camere singole con bagno condiviso
 - servizi per il personale dal quale si può controllare l’unità residenziale di piano
 - bagno ospiti interni
 - servizi igienici per utenti



6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutte le attività della struttura sono orientate ad una filosofia di cura centrato sulla persona.

Si riconosce l'utente come soggetto attivo, come una persona con una storia, un'identità ed una personalità. Gli operatori vengono formati a sviluppare una vicinanza fisica ed emotiva con l'utente, per imparare a comunicare in modo efficace con esso. L'utente deve sentirsi libero di esprimere i suoi desideri, le sue emozioni ed eventuali disagi di modo che possa trovare il sostegno adeguato. A tutti gli ospiti del "Hotel della Salute" è garantita la possibilità di socializzazione ed attività creativa attraverso l'organizzazione di attività ed eventi che favoriscano questi aspetti.

È garantita a tutti gli utenti la possibilità di effettuare terapie occupazionali, di riattivazione e di mantenimento sia attraverso le attività proposte dall'equipe multidisciplinare, sia attraverso specifico programma di cura sanitario come previsto da Progetto Individualizzato. L'elemento certamente innovativo del progetto di cura proposto dal "Hotel della Salute" è l'attività alberghiera e di ristorazione svolta dagli stessi utenti che permette loro una perfetta integrazione tra mondo del lavoro, ed adeguamento alle regole di buona convivenza sociale. L'utente ha la possibilità di fare esperienza diretta delle competenze da far crescere durante il percorso riabilitativo. Si insegna un tipo di occupazione nuovo nel settore delle strutture di riabilitazione psichiatrica italiane, dove gli utenti possono far tesoro di un lavoro che, una volta terminato il progetto terapeutico residenziale, possono svolgere con maggiore facilità in un percorso di autonomia e reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza. L'aspetto terapeutico si trova nell'organizzazione della quotidianità occupazionale in senso stretto nonché, nell'incontro costante con le persone provenienti dall'esterno. Le attività sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione.

6.1. MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE:

RICHIESTA DI ACCESSO

L'ammissione viene disposta a seguito di comunicazione scritta da parte dei Servizi Sanitari (o socio-sanitari) e/o Autorità Giudiziaria per inserimento in posti convenzionati o fuori convenzione, tramite determina ad personam. Tale comunicazione avviene dopo aver provveduto ad effettuare la valutazione di coerenza della struttura rispetto alla situazione psico-fisica della persona da inserire.

L'ammissione può essere richiesta da privati, nel caso in cui ci siano dei posti disponibili (fuori convenzione), ciò avviene tramite presentazione di documentazione clinica che verrà sottoposta a valutazione medico-specialistica al fine della valutazione di compatibilità di ammissione. La comunicazione di ammissione comprende la documentazione socio-sanitaria della persona, comprensiva di obiettivi definiti.

Le domande di ammissione vanno inoltrate alla Responsabile Clienti presso gli Uffici Amministrativi di Mercatino Conca in via Salita Ponchielli 10, tel. 0541/972194 interno 11 e e-mail chiara.d@gruppoatena.it.

Le richieste vengono gestite dalla Responsabile Clienti con il supporto tecnico dell'equipe medica.

GESTIONE LISTA D'ATTESA



Il Gruppo Atena gestisce una Lista di Attesa presso gli uffici centrali che si rinnova annualmente (ad inizio anno viene richiesta conferma di mantenimento in lista d'attesa o eliminazione se non vi è più necessità).

Le regole definite dalla Società stabiliscono priorità in funzione di:

- data richiesta;
 - regionale/extraregionale;
 - patologia dell'ospite richiedente (destinazione/setting dell'ospite);
 - disponibilità del posto letto (differenziata per uomo/donna);
 - urgenza dichiarata da parte dei servizi invianti che, ad esempio indicano la presenza di un provvedimento giudiziario (la direzione si riserva di valutare l'effettiva necessità);
 - discrezionalità della struttura in base alla valutazione effettuata dall'equipe medica della struttura anche in relazione alle possibili conflittualità con gli altri ospiti residenti;
 - valutazione del medico psichiatra (tale valutazione avviene dopo aver provveduto ad effettuare la valutazione di coerenza della struttura rispetto alla situazione psico-fisica del paziente/utente da parte del medico psichiatra).
- Nel momento in cui si libera un posto letto, l'ufficio clienti comunica formalmente la disponibilità all'accoglienza considerati i requisiti della tipologia di utente da poter inserire compatibili col setting individuato (la validazione al ricovero da parte dell'Ente Inviante risponde alla congruità del setting).

L'ufficio clienti definisce la data di ingresso (da effettuare entro 7-10 gg definiti nella comunicazione al Servizio) e tutte le informazioni utili per la programmazione dell'accesso.

Il posticipo deve essere comunicato formalmente dall'inviante e concordato con la Responsabile Clienti che ha facoltà di poter non accettare (il posticipo). Non sono quantificabili i tempi medi d'attesa per l'ingresso perché subordinati ai progetti riabilitativi in essere che variano da paziente a paziente prorogabili.

PRIMO COLLOQUIO CON IL SERVIZIO INVIANTE (E/O L'UTENTE E/O LA FAMIGLIA)

Il colloquio viene fatto telefonicamente (o eventualmente c/o gli uffici centrali) e verbalizzato e trasmesso tramite mail alla struttura. In occasione di tale colloquio, viene presentata la struttura e vengono consegnati i documenti di riferimento (esempio: contratto di Ospitalità, elenco check-list), (che costituiscono le regole del centro e le modalità di comunicazione con la famiglia) e documentazione da rientrare debitamente compilata. L'ufficio comunica alla struttura tutte le informazioni relative all'utente da inserire e nel momento dell'ingresso invia comunicazione "avvenuto ingresso" al servizio inviante e/o a tutte le parti coinvolte (AdS/Tutore).

Prima dell'ingresso (o in alternativa durante l'ingresso) la struttura recupera dal servizio inviante (e/o dall'utente/famiglia) le informazioni per predisporre l'accoglienza nella struttura stessa ed il personale all'inserimento dell'utente ed invia l'elenco documentazione in ingresso. Inoltre, il Coordinatore infermieristico verifica o invia la documentazione di ingresso sanitaria e privacy da compilare e consegnare nel momento dell'ingresso. Tali informazioni raccolte vengono trasmesse all'equipe tramite inserimento della scheda ingresso sui diari consegne.

Nel momento dell'ingresso, oltre alla presentazione della struttura il Coordinatore e/o Coordinatore infermieristico effettua colloquio verbalizzato utile a registrare la consegna di regole strutturali e recuperare documentazione del paziente da inserire. Al momento dell'ingresso l'utente, infatti, dovrà essere munito di:

- documento di identità, tessera sanitaria e codice fiscale eventuale certificazione di invalidità, esenzione ticket, cancellazione del medico di base per la presa in carico sul territorio;
- indicazione del trattamento farmacologico;
- il necessario per l'igiene personale e i capi di abbigliamento necessari per la vita nella struttura.

INGRESSO IN STRUTTURA

Dal giorno definito di ingresso si avvia la fase di ammissione del nuovo paziente che nei primi giorni verrà aiutato da tutte le parti interessate per superare le criticità di adattamento. 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 giorno dell'ingresso il coordinatore infermieristico o l'infermiere effettua incontro con il paziente e provvede ad aprire la cartella integrata dopo aver recepito tutte le informazioni sanitarie ricevute dall'esterno e aver rilevato i parametri vitali del nuovo paziente. L'infermiere in attesa della prima visita del medico provvede a somministrare i farmaci prescritti, ricevuti dall'esterno, registrando sul modulo somministrazione terapia l'avvenuta attività.



Entro la giornata di ingresso (o nel primo giorno utile dopo l'ingresso, comunque entro le 72 ore), il Medico completa la cartella integrata sulla base della valutazione del paziente inserito e dei dati raccolti, predisporre la scheda terapia ed eventuale scheda contenzioni. Entro 15 giorni dall'ingresso (entro 30 giorni, in caso di difficoltà di adattamento) lo Psicoterapeuta effettua un colloquio psicologico con il nuovo inserito provvedendo ad aprire la cartella psicologico/educativa. Entro il primo mese, sulla base delle osservazioni e le relative scale di valutazione, provvede ad elaborare il PTRI/PTRP. Dal primo giorno d'accesso in struttura, il nuovo paziente viene inserito nelle attività quotidiane con segnalazione da parte degli educatori e degli O.S.S. delle eventuali criticità sul diario delle consegne.

6.2. DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

I servizi socio-sanitari nel momento dell'ingresso provvedono a consegnare documentazione anagrafica, storica e sanitaria dell'utente su cui la struttura provvede a redigere la scheda informativa ospite sulla base della quale verrà predisposto il Progetto Individualizzato dell'ospite (basato su aspirazioni, aspettative e preferenze), unitamente alle osservazioni svolte nei primi 30 gg di permanenza.

La condivisione del progetto individualizzato del Centro da parte del servizio inviante funge da conferma di coerenza del progetto del Centro rispetto al Progetto definito dai Servizi Socio-Sanitari.

Le regole di stesura, tempi e modalità di predisposizione del Progetto sono definite nel seguente modo:

- Assegnazione del CASE MANAGER di riferimento e l'equipe di riferimento comprendente tutte le figure professionali per la multidimensionalità (descritto in copertina del progetto);
- stesura primo Progetto entro 30 gg dalla data dell'ingresso;
- il progetto si basa su osservazione diretta e utilizzo di strumenti di valutazione riconosciuti;
- la stesura del Progetto avviene tramite equipe verbalizzata dove lo Psicoterapeuta presenta agli operatori criticità, obiettivi e interventi;
- condivisione obiettivi con Servizi Socio-Sanitari e possibilmente con l'utente, familiari o AdS/Tutore.

All'interno del Progetto 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. È prevista la possibilità di predisporre un progetto di breve periodo con l'obiettivo di portare l'utente a dimissione (in tal caso viene descritto in progetto). Prima della predisposizione del Progetto, il Coordinatore/ Psicoterapeuta descrive tramite strumenti di rilevazione tutte le aspirazioni, preferenze, desideri e aspettative dell'ospite / paziente recepite nel periodo di osservazione stando a contatto con l'utente (possono essere utilizzati vari metodi di rilevazione delle aspirazioni / preferenze sia tramite strumenti scientifici che tramite osservazione diretta e vanno tutti registrati sulla cartella psicologica educativa). Almeno ogni 6 mesi il Progetto viene aggiornato e condiviso con le parti interessate.

6.3. DIMISSIONI

Le dimissioni dalla struttura, fatta eccezione di quelle concordate col Servizio territoriale competente per termine progetto, stabilite dal Servizio Inviante e/o Autorità Giudiziaria, possono essere di varia natura e decise sia dall'utente (famiglia/ADS), che dalla struttura stessa:

- per passaggio ad altre strutture;
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la permanenza;
- per esigenze contingenti che non rendono più disponibile la struttura utilizzata finora;
- per periodi lunghi di assenza ingiustificata o morosità di pagamento;
- per decesso dell'ospite.

Le dimissioni possono avvenire anche ai fini di un rientro in domicilio.

6.4. DECESSO

In caso di decesso dell'utente, la struttura avvisa immediatamente i familiari 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 utenti che non hanno familiari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione del Direttore Sanitario.

La comunicazione del decesso avviene anche ai referenti del Servizio Sanitario Inviante.

6.5. ASPETTI DEL SERVIZIO

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

PROMOZIONE DELLA SALUTE

Sin dall'ingresso in struttura ogni utente inserito viene debitamente monitorata su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie. Sulla base di tutte le indicazioni ricevute nei vari momenti di inserimento e accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi sanitari con relativa 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 dalla struttura, che provvede a informare l'ente inviante e la famiglia di eventuali esiti di visite e controlli, su richiesta di questi ultimi o su iniziativa della struttura in caso di criticità emerse.

La struttura si occupa di pianificare e assistere l'utente riguardo eventuali cure e interventi da effettuare all'esterno della struttura stessa. La struttura, infatti, provvede ad accompagnare l'ospite, salvo casi specifici che richiedano la presenza della persona che esercita il ruolo di tutore. Le risultanze di eventuali interventi o controlli effettuati all'esterno, una volta pervenute, vengono archiviate nella cartella utente dopo essere visionati dal Medico.

GESTIONE DEL FARMACO

In caso di necessità dell'utente la struttura prende in carico la gestione farmaci nel seguente modo:

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

La prescrizione del medico viene registrata dal medico della struttura sul Modulo Scheda Terapia (dove sono indicate le modalità, l'orario 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 viene gestita dall'infermeria che provvede su prescrizione medica a reperire mensilmente i farmaci richiesti. I farmaci in entrata vengono controllati dall'infermeria prima di essere posizionati in armadio farmaci (e/o in carrello farmaci). Viene effettuato un controllo di data di scadenza e di integrità e la corrispondenza con le prescrizioni, evidenziando la data di scadenza sulla confezione. Le confezioni non conformi e/o scadute non vengono accettate.

La scheda terapia compilata viene aggiornata ad ogni cambio di terapia dell'utente dal medico prescrittore apponendo la propria firma. L'infermiere provvede poi a sostituire il foglio precedente con il nuovo.

INFRASTRUTTURE E SPAZI

Gli spazi vengono predisposti in funzione delle tipologie di utenza per cui ottengono autorizzazione / accreditamento secondo i requisiti definiti dalla legge regionale di riferimento. Annualmente, sulla base della tipologia di utenti inseriti, la struttura valuta eventuali incongruenze di spazi a disposizione e/o eventuali necessità di nuovo arredo spazi ed eventuale acquisto di accessori utili agli utenti frequentanti.

GESTIONE BENI DI PROPRIETÀ

Nell'eventualità ci fosse la necessità di gestire denaro o beni, per ogni paziente, la struttura provvede a gestire una piccola "cassa" denaro tramite la tenuta di un registro prima nota (entrate/uscite) individuale con cui vengono effettuati piccole spese per l'utente. Mensilmente la struttura 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, tramite la consegna di scontrini e/o resoconti. Periodicamente viene richiesto al familiare o tutore/ADS di effettuare il reintegro per evitare rimanere senza copertura cassa.

All'interno della Residenza è sconsigliata la tenuta di oggetti di valore come evidenziato durante il colloquio d'ingresso, in caso di tenuta è prevista la sua registrazione secondo procedura. In caso di ricovero, viene predisposta scheda elenco indumenti e oggetti personali utile a tenere traccia di quanto uscito dalla struttura, per poter verificare all'effettivo rientro di quanto uscito.

In caso di dimissione e/o decesso, vengono riconsegnati tutti gli indumenti, gli oggetti personali e la cassa dell'utente al familiare o ADS/Tutore. Nel caso di oggetti non ritirati dal Caregiver, allo scadere dei 6 mesi dalla data di dimissione e/o decesso, tali oggetti vengono eliminati o destinati all'utenza ricoverata.

Se il Caregiver chiede la spedizione di tali oggetti/indumenti, quest'ultima resta a carico del richiedente.

INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Per meglio rendere accessibili le informazioni all'utente., vengono adottati metodi di comunicazione aumentativa, laddove possibile (es. menù e riunione settimanali con gli ospiti).

Per tutti gli aggiornamenti di informazioni, si utilizzano strumenti differenti a seconda dell'oggetto e dei destinatari: riunione settimanale per gli ospiti, comunicazioni verbali e/o scritte inviate dalla struttura per i familiari e riportate per iscritto nel diario giornaliero (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 la TV a disposizione in struttura ed in ogni camera e i giornali quotidiani e alter riviste.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA GENERALE DEL CENTRO

La struttura predispone semestralmente una definizione di attività laboratoriali educative ed un calendario settimanale delle attività di gruppo coinvolgendo (ove possibile) gli ospiti nella definizione delle attività a cui partecipare in base alle proprie abilità/capacità riscontrate nel PTRI).

Per ogni singolo laboratorio, vengono descritti obiettivi, finalità, operatori di riferimento, periodicità e materiali da utilizzare. Il calendario settimanale delle attività educative viene affisso in bacheca ospiti ed aggiornato in caso di cambiamenti settimanali. Viene redatto un verbale di organizzativa da un educatore insieme a tutti gli ospiti per decidere le pianificazioni delle attività settimanali e si redige un nuovo mansionario ricollocando ogni singolo ospite in una precisa mansione lavorativa.

Tale procedura avviene attraverso la verbalizzazione dei verbali settimanali o dei collettivi o di equipe ed evidenzia la possibilità o le criticità o rispondendo alla domanda di assegnazione ad ogni singolo ospite ad altre attività lavorative che mantengano impegnati gli stessi nel progetto riabilitativo dell'Hotel della Salute.

Particolare attenzione viene data alla pianificazione di iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio.

Dove possibile gli operatori hanno il compito di mantenere il contatto con il tessuto sociale e le offerte del territorio con lo scopo di promuovere una cultura non discriminante nei confronti degli utenti che faciliti la loro partecipazione sociale su uscite, feste, gite, mostre, ecc e nella conoscenza degli accadimenti del territorio.

A fine di ogni laboratorio, gli operatori in equipe redigono la relazione consuntiva con i risultati ottenuti, il gradimento dei partecipanti e le possibili azioni di miglioramento per eventuale successiva proposta.

LE USCITE PROGRAMMATE DALLA STRUTTURA

Alcune proposte laboratoriali educative si realizzano utilizzando risorse, spazi ed opportunità presenti sul territorio; si tratta in particolare di:

- Attività di socializzazione in contesti quotidiani interni ed esterni, che favoriscono l'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio;
- Attività ludiche e motorie;
- Attività sportive, terapeutiche riabilitative.

Le uscite riguardano attività quali la piscina, la palestra, calcetto, uscite in ambienti naturali, gite in montagna, uscite finalizzate a bar, supermercato, visite culturali, spazi di socializzazione, ecc.



LE USCITE INDIVIDUALI DELL'OSPITE

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 e/o Psicoterapeuta presente in turno (in caso di paziente attinto da misura, l'uscita deve essere autorizzata dall'Autorità Giudiziaria).

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.

Se l'uscita è richiesta dall'utente/famiglia e la struttura non fosse d'accordo (per dinamiche comportamentali a rischio dell'utente) la struttura richiede parere in forma scritta al servizio inviante. La decisione di avallare le uscite passa sempre attraverso il confronto di equipe.

GESTIONE PIANO CAMERE

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

GESTIONE ASPETTI ALIMENTARI

L'alimentazione rappresenta un momento importante nella vita dell'ospite, è momento di socializzazione. All'ingresso in struttura vengono raccolte tutte le informazioni dell'utente riguardanti le abitudini alimentari anche in osservanza di precetti religiosi, eventuali intolleranze, diete, disturbi della deglutizione, incapacità di alimentarsi in modo autonomo con cui viene predisposto un piano alimentare personalizzato rispettoso di quanto evidenziato. Il medico può richiedere eventuale consulenza al dietologo per la formulare di dieta adatta per ogni paziente. Per i familiari e i conoscenti non è possibile, salvo situazioni particolari autorizzate dal Coordinatore del Centro, fare visita all'utente durante la somministrazione del pranzo e/o della cena. Al fine di tutelare la salute degli Ospiti (pericolo tossinfezioni alimentari) è 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.

I parenti e/o amici degli utenti, che desiderano mangiare con il proprio congiunto, possono usufruire del servizio ristorante della Struttura "Hotel della Salute".

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Ogni utente ha diritto di visionare la documentazione personale (sanitaria e giuridica), dietro richiesta scritta e/o verbale al personale responsabile della struttura. La visione autorizzata viene effettuata sotto il controllo del personale addetto e, se le condizioni lo richiedono, è presente il personale specializzato per fornire eventuali risposte ai dubbi del paziente.

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione l'utente può richiedere alla struttura di riferimento la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- Compilazione della richiesta attraverso apposita modulistica fornita dagli Uffici Amministrativi;
- Pagamento anticipato delle spese (30 euro per il ritiro della cartella);
- pagamento anticipato delle spese di 10 euro per la spedizione al domicilio (ex art. 26 legge 883/78).

Dopo circa 30 giorni dalla richiesta, la copia della cartella clinica può essere ritirata personalmente dall'utente oppure da una persona delegata per iscritto esibendo una fotocopia del documento d'identità del richiedente o ricevuta a casa per posta, previa esplicita richiesta. Esiste specifica documentazione per il ritiro predisposta dall'azienda che tenga presente anche l'ipotesi su delega.



7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso l'“Hotel della Salute” vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

SERVIZI DIRETTI

Prestazioni riabilitative psichiche: L'intervento riabilitativo psichiatrico si concentra sulla principale conseguenza invalidante del disturbo mentale: la compromissione delle abilità nello svolgere ruoli sociali. L'intervento è finalizzato ad aiutare l'utente a controllare i sintomi, a rimuovere le barriere interpersonali ed ambientali causate dalla disabilità, a recuperare le capacità utili a vivere indipendentemente, a socializzare e a gestire efficacemente la vita quotidiana accettando i propri limiti.

Il metodo di lavoro prevede di stabilire degli obiettivi, partendo dalla diagnosi all'ingresso e dal profilo dinamico dell'utente attraverso l'attuazione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato concordato con l'interessato, coi Servizi Sanitari Inviati di riferimento e dai professionisti dall'equipe multidisciplinare della struttura (Medico Psichiatra, Psicoterapeuta, Educatore, TeRP, Infermiere, ecc). Il progetto riabilitativo tiene conto delle abilità psicologiche, relazionali e sociali, partendo da ciò che l'utente è già in grado di svolgere inserendo poi in modo graduale, ove è possibile, abilità perdute o mai acquisite per costruire le protezioni fisiche, emotive, cognitive e comportamentali da consentire il miglior vivere nella comunità.

La progettazione passa attraverso la definizione di linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni del paziente. Il lavoro sul fronte psicologico e comportamentale è reso possibile dall'intervento farmacologico che riduce la sintomatologia del disturbo.

Ogni utente svolge colloqui clinici individuali e di gruppo a carattere interpretativo e di approfondimento delle problematiche, oppure di sostegno in base al suo livello di compromissione e alle sue fasi di criticità. Il medico psichiatra e/o lo psicoterapeuta redigono relazioni sia sul percorso del paziente in struttura da inviare ai Servizi Inviati, ai Tutori / ADS, sia per la proroga del Progetto Individuale, da inviare anche alle Autorità Giudiziarie per pazienti sottoposti alle misure restrittive della libertà personale. E' favorita l'attuazione di relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione ed il mantenimento e recupero della persona.



Prestazioni sanitarie: consistono nelle attività svolte da Direttore Sanitario, Equipe Medica (medico psichiatra, geriatra, fisiatra, cardiologo), Medico di medicina generale e infermieri professionali con lo scopo di prendere in carico l'utente e, a seconda della tipologia di intervento e necessità specifica, sviluppare il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale. Sono garantite le visite di medicina generale, psichiatriche, cardiologiche, ecc... mentre, eventuali altri accertamenti specifici vengono eseguiti esternamente tramite richiesta del medico di medicina generale. Il personale Infermieristico è presente nelle 24 ore e risponde ai bisogni sanitari dell'ospite provvedendo alla somministrazione dei farmaci secondo quanto previsto nella Scheda Unica Terapia farmacologia, al monitoraggio dei parametri vitali, all'effettuazione di medicazioni e collabora con il personale operativo della Struttura per il recupero ed assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei P.T.R.I./P.A.I. In base alle condizioni cliniche dell'ospite, valuta le necessità/urgenze di visite mediche utili alla buona salute della persona.

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 (mobilizzazione, 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 (PTRI/PAI) di ciascun utente. Gli OSS sono presenti in struttura 24 ore su 24.

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 stabilite 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. Tutti gli indumenti personali degli ospiti sono identificati numericamente dal momento dell'ingresso in struttura. Il servizio di lavaggio e sanificazione della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, tovaglie, traverse, ecc.) e degli indumenti degli ospiti è affidato a ditta specializzata esterna (compreso nella retta).

Servizio ristorazione: il servizio viene gestito e preparato all'interno della struttura e somministrato tramite carrelli termostatici. 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 necessarie al fabbisogno, avviene sotto il controllo del personale addetto che garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta per lui definita.

È 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 Coordinamento: Cura i rapporti con i Referenti dei Servizi Territoriali competenti, Autorità Giudiziaria, Amministratori di Sostegno e familiari, gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno e all'esterno della struttura, coordina le attività del personale addetto all'assistenza a alle 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 la definizione di protocolli socio-sanitari necessari per le regole di erogazione del servizio, ecc.



Servizio educativo/animazione: tale servizio riguarda la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (in collaborazione con le altre figure professionali) a partire dall'osservazione e dalla rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali dell'utente.

Le attività, articolate in orari e spazi interni/esterni della struttura in base all'organizzazione della giornata presso l'“Hotel della Salute”, verranno proposte in relazione ai progetti educativi-riabilitativi personalizzati ed attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le prestazioni educative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di lavoro significativo con i familiari, con l'obiettivo di una collaborazione funzionale della persona nella struttura dell'“Hotel della Salute”.

Attività rivolte alla socializzazione: Si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione dell'ospite dell'“Hotel della Salute” nel contesto sociale, in particolare saranno programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Sarà cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari, con la cittadinanza e gli Enti Inviati nella programmazione di uscite, feste, gite, spettacoli teatrali, mostre, ecc. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo dell'“Hotel della Salute”. Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale.

L'apertura al territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza degli ospiti, sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali. L'“Hotel della Salute” si rende inoltre disponibile ad accogliere volontari / tirocinanti o stagisti. Tutte le figure dovranno essere accompagnate nelle attività svolte in struttura dal personale dipendente.

Servizio trasporto: “Hotel della Salute” consente uscite di gruppo programmate per attività sociali e ricreative e l'accesso a sedi riabilitative esterne, mediante l'utilizzo di propri mezzi di trasporto.

L'“Hotel della Salute” effettua o attiva un Servizio esternalizzato di trasporto, organizzando la pianificazione delle visite in base alla richiesta scritta del medico curante (questo tipo di trasporto non è incluso nella retta). 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.

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 di custodia valori: l'“Hotel della Salute” suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o somme di denaro. La struttura 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 religioso: è garantita all'utente l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede. Per garantire tale diritto, è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti. L'utente ha inoltre diritto di scegliere il menù nel rispetto della propria appartenenza religiosa.

SERVIZI GENERALI

Direzione amministrativa: istruisce la direzione tecnica della Struttura “Hotel della Salute” sugli obiettivi generali aziendali e monitora il raggiungimento dei risultati definiti; è responsabile dei servizi erogati e dell'organizzazione amministrativa generale.

Direzione sanitaria: Il Direttore Sanitario, in quanto responsabile dell'Assistenza Sanitaria della Struttura “Hotel della Salute”, supervisiona l'organizzazione tecnico-funzionale e il funzionamento dei servizi sanitari erogati, approvando e verifica l'attuazione delle procedure di carattere organizzativo e tecnico specifiche della struttura. Al Direttore Sanitario è affidato il coordinamento, il monitoraggio e l'integrazione delle diverse professionalità addette a funzioni socio-sanitarie, onde assicurare le migliori condizioni psico-fisiche di tutti gli utenti ospitati. Verifica, inoltre il funzionamento delle apparecchiature diagnostiche e terapeutiche, delle attrezzature sanitarie, dello smaltimento rifiuti, della disinfezione e sterilizzazione ed il rispetto di tutte le norme di tutela dei lavoratori e degli assistiti rispetto ai rischi derivanti dalle attività svolte. Il Direttore Sanitario ha il compito di far applicare la tutela della privacy e l'applicazione del consenso informato in cooperazione col coordinatore di struttura e /o



coordinator infermieristico, oltreché di conservare e rilasciare documentazione sanitaria richiesta e vigilare sulla conservazione e controllo di scadenze farmaci, di stupefacenti e sostanze psicotrope. 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. È accessibile, invece, la documentazione sanitaria in corso di ricovero con richiesta e-mail da parte dell'Utente o delegato (AdS, Tutore, ...) a cui viene data risposta entro massimo 10 giorni.

Responsabile risorse umane: garantisce l'espletamento di tutte le pratiche di gestione ed organizzazione delle risorse umane e programmazione delle attività formative;

Responsabile Clienti e Qualità: coordina 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, dalle Convenzioni ed in coerenza con quanto stabilito dalle norme regionali. Cura i rapporti con i referenti dei Servizi Territoriali.

Servizi amministrativi: sono garantiti dal Gruppo Atena presso gli uffici centrali per tutti gli aspetti gestionali, paghe, contabilità, ecc.

SERVIZI INDIRETTI OFFERTI DA GRUPPO ATENA

Prestazioni riabilitative fisiche (Servizio non incluso tra prestazioni dirette del Hotel della Salute, disponibile a pagamento presso Ambulatorio di riabilitazione e riduzione funzionale di Serenity House): L'intervento riabilitativo sarà finalizzato al mantenimento e al possibile recupero tramite un piano riabilitativo individuale che definisce gli obiettivi specifici della riabilitazione fisica, i trattamenti da realizzare e i relativi strumenti di verifica. A partire dai singoli piani riabilitativi verranno redatti i piani di lavoro del fisioterapista e/o chinesologo che individua gli utenti da trattare nell'arco di tempo considerato. Tenendo conto delle condizioni fisiche degli utenti verranno privilegiati trattamenti individuali, in quanto patologie gravemente invalidanti richiedono maggior attenzione e gli assistiti debbono essere trattati singolarmente.

8. COSTI DEL SERVIZIO

La retta applicata per il nucleo del Hotel della Salute, stabilita dalla DGRM 1331/14, prevede una quota a carico della Azienda Sanitaria del territorio e una quota sociale/alberghiera da corrispondere a carico dell'utente o obbligato per legge.

La retta **comprende** i servizi relativi alla prestazione sanitaria, sociale ed alberghiera: servizio infermieristico e sanitario, servizio riabilitativo educativo, attività ricreative, culturali e occupazionali, assistenza alla persona, assistenza religiosa, mensa, lavanderia.

La retta **non comprende** i servizi di: sistemazione in camera singola, assistenza integrativa individualizzata (rapporto 1:1), assistenza durante il ricovero ospedaliero, prestazioni fisioterapiche (oltre agli interventi prescritti), 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 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.

La retta è dovuta per gli effettivi giorni di presenza (permanenza in struttura con almeno la consumazione di un pasto e il pernottamento). L'Ente gestore applicherà una riduzione del 40% della retta giornaliera pattuita in caso di assenza temporanea dell'Ospite (esempio: rientro programmato a domicilio; ricovero ospedaliero, ecc.).



In caso di assenza temporanea dell'Ospite, l'Ente gestore garantirà la conservazione del posto letto per il periodo prestabilito di quindici giorni. Le dimissioni degli ospiti in ogni caso dovranno essere condivise con l'Equipe della struttura ospitante e la Direzione Amministrativa con preavviso minimo di quindici giorni, in difetto del quale la retta giornaliera con tariffazione ridotta dovrà comunque essere corrisposta dalla data di uscita dell'Ospite fino al raggiungimento del quindicesimo giorno del mancato preavviso. Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto di ospitalità sottoscritto fra l'Ente gestore e l'utente e/o suo familiare / tutore / ADS sottoscritto al momento dell'ingresso. Il 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.

Di seguito si riportano le tariffe standard definite:

RETTA OSPITE	SRP 3.1.1
Quota sociale/alberghiera mese^{o*}	€ 1.049,37
Quota sanitaria mese^{o*}	€ 2.448,54
Quota sociale/alberghiera gg[*]	€ 34,50
Quota sanitaria gg[*]	€ 80,50

^o La quota mensile è calcolata con stima su base annua di 365 giorni e diviso per le 12 mensilità * Gli importi indicati sono da intendersi IVA Esenti art.10.

È prevista la possibilità di ristoro / rimborso, dopo adeguato accertamento di errore di fatturazione (della prestazione resa) o errato pagamento in eccesso da parte del beneficiario. In tal caso, la direzione aziendale provvederà a risolvere la problematica riscontrata.

La struttura ha stipulato apposita polizza per responsabilità RCT/RCO fornendo garanzie sulla responsabilità per danni a cose e persone che potrebbero derivare per qualsiasi causa, in relazione all'espletamento del servizio. Resta inteso che La Società non assume alcuna responsabilità né civile né penale in merito a fatti causati da comportamento scorretto dell'ospite, compresi i danni a terze persone. Non assume, altresì, responsabilità civile e penale per furto, incendio, smarrimento, distruzione, sottrazione di cose, denaro, indumenti dell'ospite.

È possibile richiedere servizi aggiuntivi individualizzati, tale richiesta sarà oggetto di sottoscrizione di ulteriore Contratto di Fornitura Servizi, le tariffe applicate saranno comunicate a seguito di elaborazione di progetto "fornitura servizi aggiuntivi". Le assistenze individualizzate con personale O.S.S. e/o Educatore professionale sono contrattualizzate col Servizio Sanitario Inviante.

9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

9.1. RAPPORTI CON FAMILIARI

Gli ospiti dell'"Hotel della Salute" sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi. La famiglia, è soggetto attivo nel processo psico-riabilitativo-terapeutico, che deve essere condiviso. Essa può essere detentrica di risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, in modalità concordate con l'equipe terapeutica, ad esempio, ove possibile, attraverso la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, pranzi collettivi, ecc.) e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.). Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale e in caso di disabilità deve essere istruita a facilitare i movimenti degli ospiti o in caso di disturbo mentale gestire la somministrazione del farmaco. In caso di dimissione devono essere addestrati al nursing prima della dimissione. Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione dell'"Hotel della Salute", 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
- I famigliari che desiderano fare visita agli ospiti possono accedere alla struttura dalle ore 9.00 alle ore 20.00.



La durata delle visite e/o orari differenti vengono concordati con il Coordinatore Responsabile nel rispetto dell'organizzazione dell'“Hotel della Salute” e dei bisogni degli ospiti. 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 “Hotel della Salute”. In caso di Ospite sottoposto a restrizione della libertà personale, l'uscita dovrà essere autorizzata dalla Autorità Giudiziaria. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento. I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare con il personale dell'“Hotel della Salute” per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare;
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o l'“Hotel della Salute”
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.

CONTRATTO OSPITALITA'

Le regole definite tra l'ospite e l'“Hotel della Salute” sono descritte e condivise (con familiari e/o AdS/Tutori) all'interno del Contratto di Ospitalità oltre che il Regolamento di Struttura che viene redatto e firmato almeno un giorno prima dell'ingresso in struttura dell'ospite. Il modello del contratto di ospitalità è composto da:

- Dati anagrafici dell'ospite (+ eventuale contratto di garanzia del familiare per il pagamento della retta);
- dove previsto dati anagrafici dell'amministratore/tutore;
- assegnazione del posto letto e dei servizi previsti secondo la tipologia di accreditamento della Struttura;
- descrizione degli oneri a carico della struttura (informazione delle prestazioni, predisposizione fascicolo sanitario, rispetto dei protocolli adottati, contratto assicurativo a favore degli ospiti, eventuali servizi aggiuntivi compresi e non compresi);
- impegno alla corresponsione della retta (secondo la tipologia di modulo accreditato), con definizione di tempi, modalità compreso regole di mantenimento posto in caso di assenza/ricovero, di mancato pagamento e di dimissione/preavviso;
- regole di uscita/allontanamento dalla struttura e di spostamento/trasferimento di camera assegnata;
- responsabilità di comportamenti degli ospiti e/o eventi accidentali occorsi (furto, incendio, smarrimento, sottrazione di cose, denaro, indumenti, ecc...);
- divieti di introduzione bevande, alimenti e farmaci;
- rispetto di disposizioni, indicazioni e regolamenti impartiti dalla struttura.

Gli avvocati di fiducia o d'ufficio del singolo utente possono accedere presso l'“Hotel della Salute” previa richiesta del loro assistito. Agli avvocati, come a tutti i visitatori, viene richiesto di concordare con la struttura il giorno e l'orario di accesso. Gli utenti hanno facoltà di contattare i loro avvocati anche al telefono secondo regolamento. In assenza di corresponsione della retta (quota sociale-alberghiera a carico dell'utente), il contratto di ospitalità non verrà redatto e sottoscritto e la firma del regolamento di struttura funge da definizione delle regole e patto tra struttura e ospite/tutore/AdS/familiare.

REGOLAMENTO STRUTTURA

Le regole definite tra l'ospite e “Atena” sono descritte e condivise (con familiari e/o AdS/Tutori) all'interno del Regolamento Struttura che viene condiviso e consegnato il giorno stesso dell'ingresso.

9.2. LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI

La struttura è in costante collegamento con il territorio (Servizi invianti, Enti pubblici, servizi ed agenzie del pubblico e del privato, ecc...) per garantire agli utenti il collegamento con il contesto in cui è inserita la struttura stessa e per offrire una continuità assistenziale in funzione della loro condizione di salute. Nella Struttura viene favorito il raccordo con tutti i servizi di:

- Dipartimento di Salute Mentale/Dipendenze Patologiche/Distretto – UMEE, altri Servizi Sanitari;
- Autorità giudiziarie (Tribunale di Sorveglianza, Giudici Tutelari, UEPE, ecc...);
- Servizi degli Enti Locali.

Al fine di programmare le attività di recupero e di inclusione sociale dei pazienti, anche una volta revocata la misura di sicurezza detentiva o semi-detentiva. I criteri per mantenere collegamento e collaborazione sono di:

- promozione e tutela della salute e del benessere psico fisico dell'utente;
- favorire un graduale ed effettivo reinserimento sociale e lavorativo;
- favorire il reinserimento dell'utente nel tessuto familiare;



- promuovere le attività possibili ed attuabili nel territorio al fine di favorire gli obiettivi primari di cui sopra.

Con i Servizi di riferimento si prevedono incontri almeno semestrali (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto), soprattutto per la definizione e condivisione degli obiettivi di Progetto Individualizzato.

Nello specifico i rapporti con i Servizi invianti si articolano secondo tre principi fondamentali:

◆ CONTROLLO

Cioè, la necessità, da parte del Servizio Inviante, 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 l'Hotel della Salute invia almeno annualmente una relazione descrittiva dei risultati raggiunti per l'anno precedente. Tale relazione scaturisce dal lavoro svolto in sede di équipe dagli operatori, ed è sotto la diretta supervisione del Coordinatore della Struttura.

Il servizio inoltre presenta, prima dell'inizio di ogni anno solare, comunicazione rispetto alla permanenza dell'autorizzazione e dei requisiti minimi per l'Esercizio al SUAP del Comune di riferimento e prospetto riepilogativo su base nominativa del personale impiegato alla Direzione AST Pesaro Urbino e al Direttore del DSM.

◆ VIGILANZA

Cioè, la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. La funzione di verifica e controllo sull'erogazione delle prestazioni avviene quanto secondo previsto dalla L.R. 21/2016. Il Servizio Inviante (come gli altri organi di controllo definiti dalla L.21/16) può recarsi presso l'Hotel della Salute in qualsiasi momento in maniera programmata per verificare l'andamento dei risultati dei singoli pazienti.

Inoltre, come definito dal Sistema di Gestione Qualità, la struttura è sottoposta a periodici audit interni di vario tipo (audit qualità, audit clinici, audit eventi avversi, audit HACCP, audit Sicurezza, ecc) per verificare la conformità alle regole definite.

L'Hotel della Salute è in questo modo sottoposta a due tipi di controllo: uno interno da parte del Gruppo Atena, ed uno esterno da parte del Servizio inviante.

◆ COLLABORAZIONE E SOSTEGNO

Cioè, la necessità da parte dell'Hotel della Salute di trovare nei Referenti dei Servizi Invianti dei punti di riferimento e di confronto per la gestione del Servizio. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della "Hotel della Salute". Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di 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. Annualmente, viene predisposta una programmazione educativa, differenziata per ciascun centro appartenente al Gruppo Atena.

Giornata tipo al Centro Residenziale Hotel della Salute

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

- | | |
|--------------|--|
| 7.00-8.00 | Sveglia, presa visione dell'ambiente, igiene personale (cura del Sé, vestirsi, ecc.) |
| 8.00-10.00 | Preparazione della colazione e assunzione della terapia (come da prescrizione medica), preparazione di caffè e sigarette, riordino dei locali mensa |
| 10.00 -12.00 | Il personale in turno organizza la giornata, si programmano e si svolgono attività individualizzate, di gruppo ed eventuali uscite nel paese o nelle zone limitrofe. |



- 12.00-13.00 Pulizia dei locali adibiti alla consumazione del pranzo, apparecchio e assunzione del pranzo. Il personale dispensa il pasto e lo consuma assieme agli Ospiti, 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.
- 13.00-15.00 Al termine del riordino è previsto un momento di relax comunitario in cui è possibile vedere la TV, ascoltare musica, riposare a letto, ecc.
- 15.00-16.00 Si somministra la merenda.
- 16.00-18.00 Inizio attività educative/riabilitative pomeridiane con tutto il gruppo degli ospiti. Stimolo dell'utenza al mantenimento dei rapporti interpersonali e alla vita di gruppo. Si garantisce il mantenimento delle capacità residue della persona prestando aiuto per le attività non sostenibili dalle risorse individuali dell'assistito. Sistemazioni degli ambienti comunitari e preparazione della mensa per la cena.
- 18.00-19.00 Cena. Il personale dispensa il pasto e lo consuma assieme agli Ospiti, 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. Dopo cena si passa al riordino dei locali e alla eventuale somministrazione farmacologica.
- 19.00-20.00 Cura della persona, pulizia ed igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
- 20.00-7.00 Gli ospiti vengono accompagnati a letto o seguiti nelle attività programmate, è a loro consentito un momento di relax sino alle ore 23.00 dove possono vedere la tv, cimentarsi in giochi di società, dedicarsi alla lettura prima di dormire o fare una piccola passeggiata nel circondario della struttura. Durante la notte il personale in turno controlla costantemente, ad intervalli di tempo regolari, ogni ospite.

Le attività sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione. "Hotel della Salute" dispone di attività orientate al mantenimento delle capacità residue come: Musicoterapia, Pet – Therapy, Laboratorio cucina, ecc.

Sono inoltre presenti, attività orientate al recupero delle autonomie personali (es. teatrale, ceramic raku, di cura personale, disegno, pittura e decupagé, Cineforum, lettura, quotidiani, ecc...), attività di integrazione sociale (es. Bar, Ristorante, Enoteca dei Servizi Alberghieri dell'Hotel della Salute), sport, idroterapia in piscina riabilitativa (esterna alla struttura e presente nell'Ambulatorio di rieducazione funzionale "Sinfonia d'acqua" di Serenity House) e attività ludiche (Gioco delle carte, tombola, ecc.)

11. IL PERSONALE

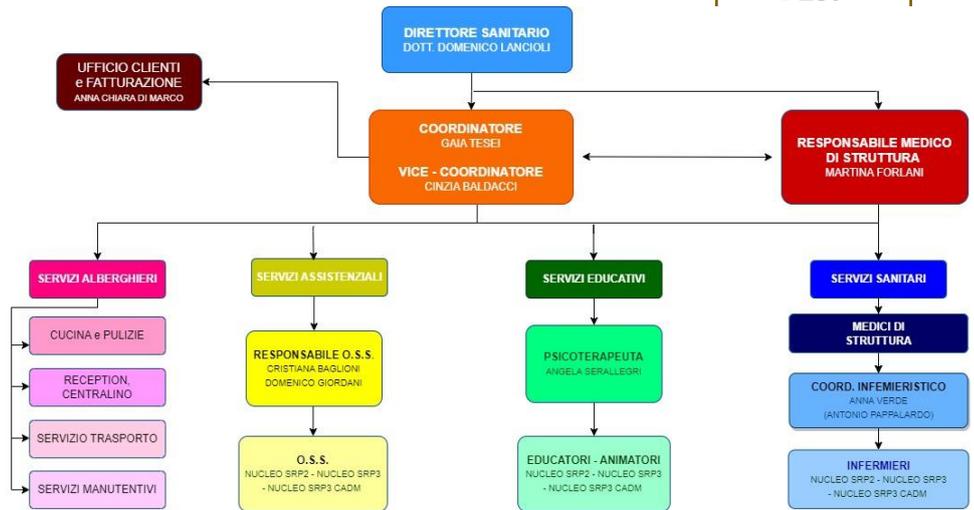
11.1. FIGURE PROFESSIONALI

Tutto il personale assunto dell'"Hotel della Salute", tramite ufficio centrale del Gruppo Atena, viene selezionato sulla base del rispetto delle seguenti regole:

- Rispondenza ai requisiti legislativi per il ruolo da assumere;
- Idoneità lavorativa per lo svolgimento delle attività previste;
- Formazione e informazione alla mansione ed alle relative regole sicurezza luoghi di lavoro;
- Addestramento e affiancamento definiti per figura professionale (CCNL), tramite personale esperto di pari mansione (tutor);
- Valutazione competenze a chiusura periodo di prova e rivalutazione annuale con obiettivi di miglioramento;
- Formazione costante annuale con particolare attenzione al requisito obbligatorio ECM dove previsto, definita sulla base del fabbisogno formativo e del miglioramento competenze della struttura.



Tutto il personale sociosanitario riabilitativo assistenziale svolge attività in modo integrato finalizzato al raggiungimento degli obiettivi fissati per ogni ospite nel PTRI. Tutti i componenti dell'équipe del servizio esibiscono un cartellino di riconoscimento (fornito dalla società) sia all'interno che all'esterno dell' "Hotel della Salute". L'organizzazione del servizio è esplicitata nell'organigramma affisso in zona visibile all'ingresso della struttura, unitamente a un pannello colori che identifica, in base alla divisa, la mansione del personale impiegato.



L'organigramma in cui sono esplicitate tutte le figure dell'équipe multidisciplinare viene revisionato con cadenza annuale e ad ogni variazione dell'organico. È esposto all'interno della struttura e visibile a ospiti e visitatori.

L' "Hotel della Salute" prevede le seguenti figure in base alla normativa DGRM1331/2014:

n.1 Direzione Generale Atena Srl con Socio Unico, n.1 Direttore Sanitario, n. 1 Risk Manager e n.1 figura in affiancamento a Risk Manager n.1 Coordinatore di Servizio e n.1 Coordinatore Sanitario condivisi tra tutti i moduli della struttura.

Modulo SRP3.1.1	n.1 medico psichiatra, n.1 Coordinatore di servizio e sanitario di struttura, n.1 psicoterapeuta, n.1 Coordinatore infermieristico, n.4 infermiere, n.5 O.S.S., n.3 educatore / tecnico della riabilitazione psichiatrica / animatore;
-----------------	--

A seguire i minutaggi per modulo:

Si prevede la secondo contrattuale dipendenti ogni modulo	MINUTAGGI DI MODULO	MODULO SRP 3.1.1	turnazione normativa vigente. I impiegati in sono utilizzati
	MEDICO /	15m/paz./die	
	PSICOTERAPEUTA		
	INFERMIERE	45m/paz./die	
	O.S.S.	30m/paz./die	
	EDUCATORE	40m/paz./die	
ANIMATORE	13m/paz./die		

per i minutaggi indicati in via esclusiva nel modulo stesso. Negli organigrammi del personale è esplicitato se l'operatore è impiegato in maniera esclusiva nel modulo oppure se completa il monte-ore settimanale in altri moduli della struttura o di altre strutture del Gruppo, come sostituto. In ore notturne è garantita la presenza di almeno 1 infermiere e di 1 O.S.S. L'équipe elabora in modo integrato programmazione annuale e Progetti Individuali che vengono verificati almeno con cadenza annuale. 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 (relazione Servizi Inviati CSM, STDP e Comuni e Privati), 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, comune, privato. Supervisiona fatturazione, adempimenti annessi. Gestisce la contrattualizzazione con AST e la gestione adeguamento rette. Predisponde rendicontazioni per regione, AST 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; verifica l'organizzazione dei turni e di reperibilità; organizzazione e controllo dei servizi alberghieri e della ristorazione; gestione della 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.

Risk Manager: è il Responsabile del Rischio Clinico che ha il compito di registrare eventi, segnalare su SIMES, analizzare l'evento, gestire e verbalizzare AUDIT, definire azioni di miglioramento e verifica di efficacia.

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 socioassistenziali e sanitari. Si occupa degli aspetti relazionali e organizzativi quotidiani 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, la Direzione Sanitaria e l'équipe Medica.

Coordinatore Infermieristico: svolge un ruolo di collegamento tra la parte assistenziale clinico-organizzativa e gli obiettivi aziendali. Ha il compito di coadiuvare i Medici e 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/attuazione di procedure per la continuità assistenziale tra struttura e servizi ospedalieri e territoriali.

Infermiere: risponde ai bisogni sanitari dell'ospite, somministra i farmaci secondo quanto previsto nella Scheda 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 l'assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei Piani individuali assistenziali-educativi-riabilitativi.

Psicoterapeuta: ha il compito di porre in essere le competenze tecniche proprie della professione, volte a promuovere l'adeguato svolgimento del programma individuale concordato con il Servizio Sanitario di



appartenenza dell'ospite attraverso: colloqui individuali, incontri di gruppo, partecipazione all'equipe terapeutica e somministrazione e scoring del materiale testistico. Pone in essere le osservazioni utili alla valutazione clinica / funzionamento psico – sociale. Verifica e valuta gli interventi d'urgenza.

Educatore professionale/Tecnico riabilitazione psichiatrica/Animatore: è il referente dei progetti e delle attività educative con attenzione a cogliere le caratteristiche distintive della persona. Accompagna l'ospite in attività strutturate in spazi interni ed esterni e collabora con lo psicoterapeuta nella gestione dei rapporti con i servizi territoriali di riferimento per gli utenti.

L'educatore, insieme al personale assistenziale, supporta gli ospiti nelle attività di base quotidiane (alzata, distribuzione pasto), 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.

Il tecnico di riabilitazione psichiatrica coadiuva lo psicoterapeuta nella somministrazione della testistica.

Operatore socio-sanitario: garantisce attenzione agli aspetti di cura e igiene personale di ogni ospite e la pulizia e l'igiene ambientale, alla somministrazione pasti, alla sorveglianza degli ospiti, all'assistenza tutelare. È di supporto ad animatori ed educatori collaborando su attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale, realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico.

Collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio – danno dell'utente, collabora all'attuazione degli interventi assistenziali e coadiuva l'infermiere in attività assistenziali in base all'organizzazione dell'unità funzionale di appartenenza seguendo le 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 di revisione del Piano. Rispetta il menù autorizzato dal D.S.

Addetto alle pulizie: svolge 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.

Addetto alla Lavanderia (servizio esternalizzato): 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.

Addetto al Centralino: smista le telefonate in entrata. Presidia il monitor della reception e apre e chiude il cancello d'ingresso. Accoglie medici, servizi, familiari e chiunque faccia accesso in struttura per visitare i pazienti. Annota sul diario giornaliero eventuali accadimenti importanti. Mantiene in ordine gli spazi adiacenti alla reception e all'ingresso esterno della struttura occupandosi di piccole attività di riordino.

Autista ed accompagnatore: trasporta gli utenti nei brevi tragitti per visite diagnostiche e mediche o in attività varie quali gite, uscite, ecc.

Addetto alle manutenzioni: svolge attività di piccola manutenzione ordinaria di arredi ed attrezzature, effettua lo sfalcio delle aree verdi, la pulizia dei vialetti e pertinenze esterne, trattamento scarichi e pozzetti. Segnala malfunzionamenti di dispositivi, apparecchiature, impianti.

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 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 su gestione accoglienza degli ospiti, relazione operatore/utente, e operatore/operatore. Viene richiesta a medici, infermieri, terapisti della riabilitazione psichiatrica, educatori professionali, psicoterapeuti, assistenti sociali e fisioterapisti, iscritti al rispettivo albo professionale, la partecipazione a momenti formativi 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 normative 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. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per la buona gestione della struttura secondo le norme di certificazione, la struttura effettua periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti in politica e nelle attività descritte in Carta Servizi. Gli standard di qualità 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 risorse assegnate

Fattori qualità	Standard qualità
Crescita del personale	Valutazione e miglioramento competenze del personale Corsi di aggiornamento/formazione (n. corsi e ore medie di formazione) Incontri di equipe e collettivi
Gestione Risorse Umane	Turnover complessivo Minutaggi servizio infermieristico e assistenziale Efficienza gestione personale volontario / tirocinio



Adeguatezza della struttura	Rilevazione customer gradevolezza degli spazi interni ed esterni Reclami/non conformità strutturali Evidenze da controlli interni ed esterni (qualità, sicurezza, haccp, AST)
Approvvigionamento	Non conformità di fornitura e Tempi di risoluzione del mancato approvvigionamento Evidenze da verbalizzazione audit HACCP
Sicurezza strutturale	Prove di emergenza e evacuazione Controlli cassetta primo soccorso Mancati incidenti
Clima aziendale	Rilevazione customer operatori Incontri di presentazione dei risultati Azioni di miglioramento

Qualità dei Servizi erogati

Fattori qualità	Standard qualità
Gestione sanitaria	Rivalutazioni psichiatriche - rivalutazioni medico internista Monitoraggio ECG - Dosaggio ematico farmaci - Controlli ematici Relazioni ai servizi e magistrati Ricoveri in SPDC - in TSO - per problematiche internistiche
Progettazione Individuale	Progettazione individualizzata (N. PTRI/PEI/PAI compilati) Obiettivi di PTRI/PEI/PAI raggiunti Incontri individuali di condivisione PTRI/PEI/PAI
Attività educ.va / riab.va	Numero attività/laboratori realizzati all'interno e all'esterno Partecipazione alle attività programmate Ore annuali di laboratorio
Gestione assistenziale	Mancato rispetto attività previste relative al reparto Problematiche riscontrate nell'igiene ospiti
Servizi alberghieri (mensa)	Pasti prodotti nel periodo e % pasti diversificati Soddisfazione rispetto a qualità e varietà dei pasti somministrati
Servizio di pulizia e lavanderia	Non conformità riguardanti sanificazione e pulizia Soddisfazione rispetto a igiene e pulizia dei locali Problematiche riscontrate nel servizio lavanderia

Qualità percepita

Fattori qualità	Standard qualità
Soddisfazione Clienti	Soddisfazione media tramite somministrazione questionari Reclami da familiari / Enti Tempo medio di chiusura dei reclami da familiari / enti
Gestione del servizio	Incontri assembleari di pianificazione, monitoraggio e verifica Incontri effettuati con famiglie e/o invianti Presentazioni, eventi, spazi aperti al territorio
Controlli Qualità	Visite Ispettive Interne/esterne Non conformità registrate

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



La qualità dei servizi erogati presso Hotel della Salute e il gradimento degli ospiti sono inoltre monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (con la somministrazione di questionari) e tramite un'adeguata gestione dei reclami. La struttura, infatti, garantisce ad utenti, familiari, Servizi Territoriali e vari organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di sporgere segnalazione/reclamo per possibili disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti. Le modalità con cui far pervenire la segnalazione possono essere:

- per iscritto tramite e-mail / posta all'indirizzo della struttura o con apposito modulo segnalazione/reclamo contenuto all'interno della Carta Servizi (da inserire all'interno della cassetta reclami presente in struttura);
- tramite comunicazione verbale alla Direzione della struttura.

Una volta ricevuta la segnalazione (contestazione/reclamo) la struttura provvede a prendere in carico la problematica riscontrata e valutare le eventuali azioni da mettere in campo per risolvere e rispondere in maniera scritta entro 30 giorni dalla data di segnalazione. In caso di segnalazione effettuata per iscritto, la direzione provvederà a rispondere con e-mail / comunicazione scritta alla persona che ha sporto reclamo, evidenziando le azioni definite. In caso di segnalazione anonima, non sarà possibile rispondere direttamente a chi ha esposto il problema. Annualmente, viene somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente (ospite e/o familiare/tutore) per verificare l'effettiva percezione di soddisfacimento del servizio utile alla definizione di azioni di miglioramento da mettere in campo per aumentare la soddisfazione.

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.

13. SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il GRUPPO ATENA, nello specifico la società Atena Srl con Socio Unico, gestisce la struttura Hotel della Salute 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) e dotato di dispositivi di protezione da utilizzare durante l'attività 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. La Società ha strutturato un Organigramma Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, compreso squadra gestione emergenza con lavoratori formati primo soccorso e antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out, ...). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra 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.

14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite ha il diritto di:

- essere **assistito e curato con premura ed attenzione**, nel massimo della sicurezza e della qualità delle cure e nel rispetto delle proprie convinzioni etiche e religiose;
- essere considerato come **individuo portatore di idee e valori** con il diritto di esprimere le proprie opinioni, suggerimenti, critiche o reclami (da esaminare ed esaudire nel limite del possibile);
- Ricevere **rispetto della propria opinione o scelta** politica o religiosa e della propria sessualità nel rispetto di sé, nei limiti di garanzia e di tutela della persona;
- Ricevere rispetto della propria **privacy, riservatezza e dignità di sé**, con particolare attenzione alle informazioni



relative alla propria patologia;

- ottenere dalla struttura **informazioni complete e comprensibili** relative alle prestazioni che verranno erogate compreso eventuale impossibilità delle prestazioni previste;
- vivere in ambiente sereno in cui **essere ascoltati e coinvolti nelle decisioni** che lo riguardano;
- poter **personalizzare gli ambienti**, arricchendo la sua stanza con oggetti propri;
- **coltivare gli affetti**, incontrare parenti, amici e conoscenti;
- ricevere la **massima garanzia di sicurezza** e salvaguardia in caso di emergenza e pericolo;
- mantenere la **conservazione del posto**, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento.

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, in particolar modo sugli obiettivi del progetto terapeutico--riabilitativo;
- essere **avvertiti tempestivamente** dalla struttura in caso di emergenze/ urgenze sanitarie e comportamentali;
- **usufruire di spazi privilegiati** (e/o uscire dalla struttura, previa valutazione sanitaria) per trascorrere tempo con il proprio caro (possono accedere alla struttura, dopo aver concordato con la Struttura il giorno di visita);
- **esprimere le proprie opinioni** nei confronti dell'organizzazione, in modo costruttivo, trasparente e rispettoso della professionalità dell'interlocutore, anche attraverso segnalazione di fatti, episodi o circostanze ritenuti inadeguati da verificare da parte dei responsabili.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere di:

- 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
- **non introdurre in struttura** bevande alcoliche, animali, apparecchiature o oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- **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;
- **Evitare mance e compensi** di ogni genere al personale
- **non utilizzare personale esterno**, salvo autorizzazione della Direzione
- non pretendere **prestazioni non previste** dal normale programma giornaliero
- **rispettare il divieto di fumo** all'interno della struttura (da effettuare solo negli ambienti esterni consentiti)
- **bussare prima di entrare in stanza** quando la porta è chiusa, nel rispetto della Privacy
- **pagare regolarmente la retta** e comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse a discapito di altri;
- rispettare il **divieto di praticare terapie diverse**, oltre a quelle prescritte dal medico e riportate nella cartella, vietando la detenzione nelle aree di degenza di farmaci non autorizzati

Per quanto non altro esplicitato si rimanda al regolamento di struttura.



15. SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI

SCHEDA SEGNALAZIONI/RECLAMI	
Data	
Nome e Cognome ospite*	
Nucleo/Reparto/Settore	
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (in caso di familiare di un ospite)*	
<input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> reclamo <input type="checkbox"/> elogio <input type="checkbox"/> altro	
Oggetto della segnalazione: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Data.....	Firma.....
Il sottoscritto esprime il proprio consenso affinché i dati personali forniti vengano trattati per finalità di gestione amministrativa dei reclami, nel rispetto del GDPR 2016/679.	
Data.....	Firma.....

*in caso di segnalazione anonima non sarà possibile comunicare a chi ha segnalato le azioni effettuate per risolvere la segnalazione. Provvederemo ad evidenziare in rendiconto annuale le eventuali attività di miglioramento a risoluzione di segnalazioni anonime



Gentili ospiti e familiari,

Sappiamo che la scelta di affidare ad altri la cura dei propri cari è una decisione importante e delicata, e per questo ci impegniamo a fornire il massimo della qualità nel nostro lavoro.

Il nostro team di professionisti altamente qualificati lavora incessantemente per garantire il miglior supporto psicologico, l'assistenza medica personalizzata e le migliori cure possibili.

Siamo onorati di offrire il nostro servizio e speriamo di riuscire a far sentire ogni paziente come a casa propria.

Grazie per aver scelto Gruppo Atena e per la fiducia che avete riposto in noi.

Dott. Ferruccio Giovanetti



ATENA
 Monte Cerignone (PU)
 0541/978693



CASA BADESSE R.E.M.S.
 Macerata Feltria (PU)
 0722/078012



MOLINO GIOVANETTI
 BORGO ANTICO
 Monte Grimano Terme (PU)
 0541/970703



SERENITY HOUSE
 Monte Grimano Terme (PU)
 0541/972170



HOTEL DELLA SALUTE
 Monte Grimano Terme (PU)
 0541/970126



VILLA OASI
 Repubblica di San Marino
 0549/998079



RICOVERO ANTIMI CLARI
 VILLA VERDE
 Macerata Feltria (PU)
 0722/728198



LE BADESSE SRP1
 Macerata Feltria (PU)
 0722/078012



CA' CECCO
 Monte Cerignone (PU)
 0541/978721



MULINO DEL RIO
 Monte Grimano Terme (PU)
 0541/971280



MOLINO GIOVANETTI
 EX CASA GEMELLE
 Monte Grimano Terme (PU)
 0541/970703



UFFICI AMMINISTRATIVI
 Mercatino Conca (PU)
 0541/972194



16. CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio e/o la Responsabile ai seguenti n. telefonici e e-mail:

Coordinatore del Servizio: Simona Bartolucci

Coordinatore Sanitario: Marco Magi

Responsabile Medico Psichiatra di struttura: Dr.ssa Mariarosaria Squillacioti

Telefono fisso della struttura: 0541970126

e-mail hoteldellasalute@gruppoatena.it

Referente Clienti per il Centro: Anna Chiara Di Marco

Telefono fisso dell'amministrazione: 0541972194 int.11

e-mail chiara.dimarco@gruppoatena.it



GRUPPO
ATENA

Recapiti della Struttura:

Hotel della Salute
Via Dante Alighieri, 20/22
61010 - Monte Grimano Terme (PU)
Tel. 0541/970126
E-mail hoteldellasalute@gruppoatena.it
PEC: atena.srl@pec.it

Recapiti della Società ATENA Srl

Uffici amministrativi Atena 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