

Serenity House

Amministratore Unico
Dr. Ferruccio Giovanetti

Direttore Sanitario
Dr. Giancarlo Ghironzi

Direttore Amministrativo
Sig.ra Graziella Menga

Direttore di Struttura
Sig.ra Vanna Berretta

Uffici Direzionali ed Amministrativi Benessere Soc. Coop. a.r.l.

Tel. 0541-972194

Fax. 0541-975273

E-mail: benessere5@tiscali.it

Posta Certificata: benessere5@pec.it

Sede Serenity House:

Via per San Marino, 48
61010 Monte Grimano (PU)

Tel. 0541-972170

Fax. 0541-972154

Gentile ospite,

abbiamo il piacere di presentarle la nostra Carta dei Servizi. Essa ha lo scopo di facilitare la conoscenza degli utenti nel momento di utilizzo dei servizi socio-assistenziali e sanitari offerti, ed rispondere alle domande che più frequentemente ci si pone quando si accede ad un servizio sanitario.

La nostra filosofia di lavoro si basa sulla collaborazione di gruppo e gioco di squadra in quanto ci siamo dati degli ambiziosi obiettivi di qualità e per soddisfarli è indispensabile che tutti gli attori fra quali lei è protagonista, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al loro raggiungimento.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far maturare il senso di fiducia e sicurezza nei nostri confronti. La Carta, quindi, non solo come adempimento di legge, ma come l'occasione per stabilire un patto tra utenti, operatori e amministratori per realizzare un'assistenza socio-sanitaria volta alla tutela dei diritti dell'utente e sempre più attenta all'esigenza di qualità del servizio.

Nella Carta si trovano tutte le informazioni inerenti all'attività del Gruppo "Atena"; in essa sono infatti descritti, nel rispetto della normativa vigente, i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli ospiti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Inoltre si presentano informazioni riguardo alle strutture (l'ubicazione, i regimi di assistenza, le prestazioni erogate, i requisiti strutturali e funzionali, gli standard di qualità ecc.), e quanto possa essere utile a soddisfare le esigenze del potenziale utente che ha necessità di accedere ai nostri servizi.

Questa seconda edizione rappresenta il proseguimento di un flusso informativo che verrà sempre aggiornato nel tempo anche con il contributo degli utenti, e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e non soltanto in caso in cui si presenta una modificazione di una data situazione, ma anche per il proseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dal GRUPPO ATENA.

Vi invitiamo pertanto a continuare a collaborare segnalandoci pregi e difetti della Carta dei Servizi per permetterci di conoscere meglio le esigenze, le domande e le osservazioni utili a migliorare l'accoglienza, l'assistenza e l'organizzazione della nostra società.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al Dicembre 2011. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri degli Uffici Direzionali ed Amministrativi Benessere Soc. Coop. a.r.l. indicati nell'interno di questo documento.

SOMMARIO

Presentazione – Ubicazione e mezzi di trasporto Serenity House	pag. 5
Caratteristiche strutturali	pag. 5
Impianti tecnologici	pag. 7
I servizi della Serenity House	pag. 7
Principi organizzativi e funzionali	pag. 10
Intervento socio – relazionale	pag. 11
La riabilitazione	pag. 11
Il nostro metodo di lavoro	pag. 12
Attività offerte e trattamenti riabilitativi	pag. 14
Modalità di ammissione – accoglienza	pag. 15
Occorrente per il ricovero	pag. 16
Retta mensile	pag. 16
Lista di attesa	pag. 16
Conservazione del posto	pag. 17
Modalità di dimissioni	pag. 17
Richiesta della cartella clinica	pag. 17
Regole di vita quotidiana: diritti e doveri degli utenti	pag. 17
Diritti delle famiglie	pag. 20
Orari e modalità di accesso al servizio	pag. 21
Soddisfazione dell'utente	pag. 21
Modalità di reclamo	pag. 21
Tutela dell'utente	pag. 22
L'èquipe multidisciplinare	pag. 22
Documentazione	pag. 23
Valutazione del servizio	pag. 23
Verifica di qualità	pag. 23
Preso in carico condivisa	pag. 25
Autit clinico	pag. 25

Monitoraggio del clima organizzativo	pag. 25
Monitoraggio e verifica dei processi previsti dall'accREDITAMENTO	pag. 27
Qualità del servizio	pag. 28
Indicatori di qualità	pag. 28
Riservatezza dei dati	pag. 29
Formazione e riqualificazione professionale	pag. 29
Assistenza medica ed infermieristica	pag. 29
Assistenza alla persona	pag. 30
Assistenza sociale	pag. 31
Assistenza religiosa	pag. 31
Servizio di cura personale	pag. 31
Prestazioni alberghiere	pag. 31
Organigramma interno	pag. 33
Distretti sanitari di riferimento	pag. 34

PRESENTAZIONE

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO – SERENITY HOUSE

La struttura residenziale Serenity House di Montegrimano Terme presenta le caratteristiche strutturali necessarie alla completa e corretta emissione di tutti i servizi offerti all'utente, il massimo confort ambientale e un'équipe altamente professionale.

La struttura residenziale è situata nel comune di Montegrimano Terme, ai confini con la Repubblica di San Marino, facilmente raggiungibile sia dalle province della Romagna (attraverso la superstrada che collega Rimini a San Marino attigua all'autostrada A14), sia da quelle delle Marche (attraverso le provinciali Pesaro-San Marino, Cattolica-San Marino, Urbino-San Marino).

Immersa nelle stupende colline marchigiane, è interamente circondata dal verde, gode di panorami indimenticabili che uniscono la freschezza del mare alla tranquillità della collina.

Il luogo strategico garantisce all'utente la tranquillità necessaria, facilitando l'inserimento e rendendone più confortevole la permanenza.

Montegrimano Terme è famosa inoltre per l'aria salubre e pulita, ricca di ossigeno, caratteristica di un ambiente incontaminato.

La struttura è a completa disposizione degli utenti e dei loro famigliari e mette a disposizione un servizio di informazioni sia sulla struttura che sulla intera organizzazione, attraverso una Reception aperta al pubblico dalle 8.00 alle 20.00.

Trasporto: Un pulmino e due automobili.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Serenity House è costituita da due nuclei strutturali principali; il primo derivante dalla completa restaurazione di una villa antica, il secondo da un nuovo edificio costruito ex-novo. Entrambi gli edifici sono perfettamente complementari tanto da presentarsi come un'unica grande struttura.

L'intero complesso è disposto su tre piani, organizzati secondo le più recenti normative che regolano il settore sanitario-residenziale e che consentono l'ottimizzazione del lavoro assistenziale e terapeutico.

Si può facilmente accedere a tutti i piani della struttura attraverso un ascensore e un monta-lettighe, oltre che a tre comode rampe di scale.

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Dal punto di vista strutturale, si presenta come un centro residenziale che unisce la professionalità della clinica sanitaria all'ambiente più famigliare della casa.

Al piano terra sono situate le aree riservate alle attività comuni:

- Sala da pranzo
- Angolo relax: lettura , televisione
- Cucina
- Bagni per disabili

Sempre al piano terra, all'ingresso della struttura è situata la Reception , a completa disposizione del pubblico; la lavanderia professionale, lo spogliatoio del personale attrezzato con servizi igienici.

È inoltre presente un ambulatorio per le visite mediche e per la conservazione del materiale sanitario, e un ufficio destinato alle attività di coordinamento.

Al primo e al secondo piano sono situate le stanze degli utenti, singole e doppie, tutte dotate di:

- Bagno per disabili spazioso e confortevole;
- Testaletto attrezzati con impianti di illuminazione diurna e notturna
- Chiamata di sicurezza, impianto gas medicali;
- Televisione a colori;
- Telefono;
- Filodiffusione;
- Serramenti in alluminio a taglio termico con vetro di sicurezza;
- Serrature di sicurezza con dispositivo di sblocco in caso di allarme

Le camere e le aree comuni sono tutte a norma e garantiscono i requisiti strutturali richiesti.

I piani riservati alle camere sono caratterizzati da colori tenui che consentono all'utente di riconoscere e individuare immediatamente la propria camera.

In ogni piano si trova un'area comune dove gli utenti si possono intrattenere.

Serenity House è dotata inoltre:

- Di un elevato sistema di riscaldamento a pavimento
- Di un sistema di telecamere a circuito chiuso, che monitorano l'intera struttura sia negli spazi interni che in quelli esterni
- Di un controllo informatizzato per l'antincendio, antiallagamento e riscaldamento
- Segnalazione informatica di porte e finestre aperte.

IMPIANTI TECNOLOGICI

La direzione provvede affinché sia garantito l'utilizzo sicuro delle apparecchiature biomediche. L'uso delle apparecchiature è consentito solo al personale specializzato e abilitato all'utilizzo delle medesime. È predisposto un opportuno protocollo sull'utilizzo e la manutenzione delle suddette, che sono a disposizione del personale e consultabili da ogni locale. Vengono conservati i manuali in prossimità delle stesse apparecchiature, così da essere facilmente consultati.

La struttura ha applicato la normativa antisismica vigente: legge 64 del 02/02/1974 e legge regionale 33/84.

I SERVIZI DELLA SERENITY HOUSE

CDP- Centro Diurno Psichiatrico

Presso il Centro Diurno Psichiatrico vengono accolte persone con diagnosi di disturbo psichiatrico con presenza giornaliera a ciclo diurno. Gli interventi sono mirati alla riabilitazione ed alla risocializzazione dei pazienti psichiatrici che hanno problematiche tali da rendere necessario un intervento che le aiuti a sviluppare competenze riguardanti l'autonomia e la capacità di relazionarsi in modo adeguato nell'ambiente sociale.

Residenza Protetta per Disabili

La residenza protetta per disabili, è una struttura residenziale destinata a persone maggiorenni, che presentano gravi condizioni di disabilità (deficit psico-fisici), che richiedono un elevato grado di assistenza affiancata da interventi educativi e riabilitativi al fine di ottenere un'ottimizzazione dell'integrazione socio-sanitaria. La residenza protetta fornisce ospitalità a persone disabili che necessitano di assistenza continua e risultano prive del necessario supporto familiare. Attua interventi volti all'acquisizione e mantenimento dei livelli di autonomia individuale nelle attività quotidiane.

Residenza Protetta per Anziani

La residenza protetta per anziani, è una struttura residenziale con elevato livello d'integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti, affetti da patologie fisiche, psichiche, sensoriali, degenerative, non curabili a domicilio ma che non necessitano di cure e prestazioni mediche troppo complesse.

La struttura garantisce all'utente assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnato da un livello elevato d'assistenza tutelare e alberghiera.

Centro di Accoglienza per ex Detenuti

Presso la struttura, possono accedere ex detenuti o soggetti sottoposte a misure restrittive della libertà personale, da parte dell'autorità giudiziaria.

I destinatari del servizio sono persone che, uscendo dal carcere non hanno possibilità alternative, in quanto prive di sostegno familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individualizzato.

La valutazione delle condizioni di accoglienza ed il programma di permanenza, sono effettuati dai servizi sociali in collaborazione con i servizi sanitari competenti e l'Autorità Giudiziaria.

CDH - Centro Diurno Alzheimer

Il Centro Diurno Alzheimer offre interventi volti a ridurre e/o rallentare il processo degenerativo ingravescente, favorire una migliore qualità della vita, contenere i disturbi comportamentali, potenziare le capacità residue del malato, ridurre lo stress dei caregivers.

Ridurre il processo degenerativo progressivo delle funzioni cognitive, affettive e comportamentali con conseguente miglioramento della qualità della vita. Migliorare e sostenere le competenze relazionali e sociali.

La finalità del miglioramento di qualità della vita è riferita sia all'utente che accede direttamente al servizio, sia al caregiver che "accompagna" il malato nel suo percorso a sostegno morale ed affettivo.

SRR – Struttura Residenziale Riabilitativa

La struttura residenziale riabilitativa esplica le prestazioni continuative di recupero funzionale e sociale nei confronti di soggetti portatori di disabilità fisiche psichiche e sensoriali nella fase post – acuta attraverso la tutela sanitaria. La funzione riabilitativa viene esplicata non solo con l'intervento dell'èquipe multidisciplinare, ma anche grazie ad un approccio fisioterapico specifico che si può effettuare presso la piscina riabilitativa.

Piscina Riabilitativa

La struttura dispone al piano terra, di una piscina riabilitativa attrezzata con cabine dotate di macchinari altamente tecnologici destinati alla riabilitazione fisica, sia di natura traumatica che neurologica.

Il centro riabilitativo è a disposizione sia degli utenti che necessitano di cure fisioterapiche, sia alla comunità (i privati possono accedervi sia privatamente che attraverso la convenzione statale).

Per gli interni il centro riabilitativo, gestito da un fisioterapista, offre cure di mantenimento come:

- Deambulazione
- Ginnastica di gruppo
- Ginnastica in acqua
- Ginnastica dolce

che sono comprese nella retta mensile, mentre terapie specifiche di riabilitazione prescritte dal medico sono aggiuntive alla retta stessa.

Il centro riabilitativo è convenzionato con l'istituto per la Sicurezza Sociale di San Marino (ISS).

La struttura è fornita di un defibrillatore semiautomatico "Life Pak 500" in grado di analizzare il ritmo cardiaco dei pazienti.

Tutto il personale socio-assistenziale è in grado di utilizzare il macchinario perché adeguatamente formato.

SRT – Struttura Residenziale Terapeutica

La struttura residenziale terapeutica esplica le prestazioni continuative di recupero funzionale e sociale nei confronti di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali nella fase post – acuta attraverso la tutela sanitaria.

CP – Comunità Protetta Psichiatrica

Come comunità protetta psichiatrica si esplicano le funzioni terapeutico riabilitative di medio – lungo periodo e di esclusiva competenza psichiatrica per le quali non risulti utile il ricovero ospedaliero.

Rieducazione Riabilitazione Funzionale in Piscina Riabilitativa

Attività di Rieducazione e Riabilitazione Funzionale in Piscina Riabilitativa come:

- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave
- Risoluzione manuale di aderenze muscolari
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Esercizi respiratori (sedute individuali e di gruppo)
- Esercizi posturali (propriocettivi individuali e di gruppo)
- Elettroterapia di muscoli normo o denervati di altri distretti
- Training deambulatori del passo
- Risoluzione manuale di aderenze articolari

- Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentario
- Ipertermia nas
- Ultrasuono terapia
- Massoterapia
- Trazione scheletrica
- Idrokinesiterapia segretaria e collettiva
- Riabilitazione motoria in acqua rachide
- Riabilitazione motoria in acqua spalla
- Riabilitazione motoria in acqua arti inferiori e superiori
- Percorso vascolare

PRINCIPI ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI

I principi organizzativi e funzionali della Struttura sono tali da garantire ai suoi ospiti:

- Il rispetto della dignità della persona, della riservatezza e della libertà personale
- l'agevolazione dei rapporti con la famiglia di origine, i rapporti sociali e l'inserimento sociale sul territorio attraverso collaborazioni con gli Enti locali
- Ambienti e ritmi di vita il più possibile utili a favorire il mantenimento e lo sviluppo di adeguate competenze riguardanti l'autonomia personale e l'inserimento socio – relazionale
- attività terapeutiche, attività occupazionali, ricreative e di svago per favorire al massimo la socializzazione con la collaborazione di tutti coloro che vogliono contribuire al complesso processo riabilitativo, come Associazioni di Volontariato senza scopo di lucro
- partecipazione alla vita residenziale da parte delle famiglie e dei soggetti con i quali l'ospite ha rapporti di carattere affettivo.
- come previsto dal Progetto Obiettivo “ Tutela Salute Mentale” 1998 – 2000 la formulazione di piani terapeutico-preventivi o terapeutico-riabilitativi personalizzati, con assegnazione di responsabilità precise e di precise scadenze di verifica;
- l'integrazione in tali piani dell'apporto di altri servizi sanitari, dei medici di medicina generale, dei servizi socio-assistenziali e di altre risorse del territorio, in particolare per quanto riguarda le attività lavorative, l'abitare e i cosiddetti beni relazionali (produzione di relazioni affettive e sociali);
- l'applicazione delle strategie terapeutiche giudicate di maggiore efficacia, alla luce dei criteri della Medicina Basata su Prove di Efficacia (Evidence Based Medicine);
- il coinvolgimento delle famiglie nella formulazione e nella attuazione del piano terapeutico; si sottolinea che tale coinvolgimento deve essere ovviamente

volontario e che la responsabilità dell'assistenza è del servizio e non della famiglia.

INTERVENTO SOCIO – RELAZIONALE

Nel Centro sono presenti educatori professionali – animatori, impegnati a garantire un adeguato servizio di riabilitazione socio – relazionale organizzando un continuo contatto comunicativo con il paziente, ed attività ricreative in loco o uscite esterne laddove è possibile.

L'insieme delle attività di riabilitazione socio – relazionali vengono opportunamente svolte e progettate secondo il Piano Assistenziale / Educativo Individuale dell'utente.

Il servizio viene avvalorato dalla supervisione della psicologa che ha il compito di valutare insieme agli educatori il buon andamento del Piano Individuale. Per garantire un servizio continuativo, sono previste riunioni periodiche secondo le necessità.

Il servizio prevede:

- la promozione dei rapporti interpersonali e la valorizzazione delle personalità individuali
- di favorire un clima di fiducia e collaborazione con gli utenti
- di favorire il supporto psico – sociologico in situazioni di disagio temporaneo e/o cronico
- la programmazione della giornata dell'ospite a livello individuale e collettivo, impegnandolo in varie attività
- di favorire buoni rapporti tra utente e famiglia, informando quest'ultima del lavoro svolto e coinvolgendola in occasioni ricreative periodiche

LA RIABILITAZIONE

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, la riabilitazione è definita come “l'uso di ogni mezzo volto a ridurre l'impatto delle condizioni di disabilità e handicap, e a permettere alle persone con disabilità di ottenere una integrazione sociale ottimale”.

Il complesso degli interventi riabilitativi offerti da Atena, viene valutato dai professionisti competenti di concerto con i servizi sanitari di riferimento.

Tenuto conto della diagnosi di ingresso e del profilo dinamico dell'utente, viene sviluppato un programma ad hoc secondo le soggettive problematiche e competenze.

Il Programma Personalizzato 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.

Nelle patologie croniche si mira ad influenzarne il decorso per mantenere o raggiungere una buona qualità di vita. L'utente viene aiutato a sviluppare le competenze sociali e relazionali tali da poter affrontare le situazioni più o meno stressanti della vita quotidiana. L'obiettivo è quello di costruire le protezioni fisiche, emotive, cognitive e comportamentali per vivere meglio nella comunità.

Le nostre strutture offrono gli interventi necessari a rendere più soddisfacente la vita di chi ha gravi patologie psichiche e contrastarne la cronicizzazione.

Allargando a tutti i possibili utenti, la descrizione dell'area riabilitativa, si può dire che il lavoro viene sviluppato sia sul fronte individuale che di gruppo per poter abbracciare in modo globale le singolari necessità. I diversi operatori sanitari interni come il medico di base, lo psichiatra, la psicologa e gli infermieri professionali, offrono l'assistenza necessaria alla cura fisica e psichica.

L'intervento farmacologico agendo sulla vulnerabilità psico-biologica, rende possibile il lavoro sul fronte psicologico e comportamentale.

Ogni utente svolge colloqui a carattere interpretativo e di approfondimento delle problematiche, oppure di sostegno e/o copertura del sintomo tenuto conto delle necessità e delle possibilità dell'utente. Insieme con l'equipe di educatori professionali, il lavoro sul singolo viene integrato al lavoro con il gruppo con lo scopo di sviluppare e/o accrescere le abilità sociali. Non solo, in gruppo il singolo ha la possibilità di confrontare i suoi problemi e fare esperienza di diverse modalità con cui può affrontarli.

Per concludere, gli obiettivi del percorso riabilitativo possono essere diversi a seconda delle possibilità del singolo utente tuttavia, possiamo elencarne alcuni:

- promuovere le competenze psicologiche utili ad affrontare in modo equilibrato le frustrazioni della vita quotidiana, contrastando il rischio della destrutturazione dell'io
- sviluppo di comportamenti adattivi
- buona comunicazione verbale e non verbale
- percepire in modo corretto i messaggi provenienti dall'esterno
- capacità di attribuire correttamente alle persone, pensieri ed emozioni, e significati diversi da quelli soggettivi
- promuovere corrette funzioni esecutive come l'esplorazione dell'ambiente, la pianificazione del comportamento, la produzione di nuove risposte e la capacità di risolvere i problemi
- nel complesso, sviluppare un buon repertorio personale, per avere risposte adeguate per affrontare la vita.

IL NOSTRO METODO DI LAVORO

Ingresso: L'accesso al nostro servizio viene stabilito dall'Autorità Giudiziaria o dal Servizio Sanitario Nazionale a seconda delle situazioni, di concerto con la Direzione. Gli utenti che accedono al nostro servizio tramite il Servizio Sanitario Nazionale (AUSL: DSM – SPDC), hanno una diagnosi di ingresso secondo i criteri del DSM-IV (Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali), sulla quale viene proposto l'intervento socio – riabilitativo.

I controlli follow – up vengono svolti dagli Assistenti Sociali delle diverse istituzioni U.E.P.E., Prefettura, C.S.S.M., Tribunale di Sorveglianza a cui fa capo l'utente, e da

parte del Servizio Sanitario Nazionale tenendo conto della documentazione clinica prodotta durante la permanenza in struttura e del confronto diretto con l'equipe curante.

Servizio Osservazione e Diagnosi: Nei nostri centri viene offerto un servizio che dona un valore aggiunto al lavoro quotidiano che viene svolto dalle diverse figure professionali interne. In risposta alle nuove esigenze del panorama socio – sanitario, soprattutto per ciò che concerne l'aumento dei casi di doppia diagnosi (tossicodipendenza associata a disturbi psichici dell'asse I – II del DSM IV – R).

L'Osservazione che vede il coinvolgimento di tutti gli operatori ed in particolar modo, degli educatori che trascorrono l'intera giornata a contatto con tutti gli utenti. Gli educatori hanno il compito di informare l'equipe multidisciplinare del normale andamento del programma di ogni singolo ospite nonché, informare delle situazioni definibili di "emergenza". Con gli educatori si svolge un lavoro di monitoraggio continuo, che viene poi valutato in sede di equipe con le riunioni periodiche.

La Diagnosi viene effettuata dalla psicologa con l'ausilio di test standardizzati ed approvati dalla comunità scientifica di settore. I test in uso sono MMPI – II, TAT, WAIS – R, SCID I – II.

L'accertamento diagnostico viene svolto in sede di équipe, con lo scopo di renderlo operativo in un intervento personalizzato.

Per ogni nuovo utente è previsto un colloquio individuale con lo psichiatra, la psicologa ed il medico di base, allo scopo di valutare il grado di patologia attuale, il grado di motivazione al trattamento e le soggettive competenze cognitive, psicologiche ed emotive; tutti elementi utili allo sviluppo di un Progetto Educativo Individuale.

Tale progetto viene elaborato ed attuato dall'intera equipe e dagli operatori dei Servizi Sociali in modo da renderlo personalizzato e realmente efficace e funzionale all'utente stesso e comprende:

- un profilo dinamico dell'utente
- obiettivi e finalità del progetto individuale
- strumenti e metodi d'intervento
- tempi di realizzazione e di verifica degli obiettivi raggiunti
- procedure per la valutazione e l'eventuale cambiamento dell'iter
- una volta approvato il Piano Educativo Personalizzato, viene reso noto all'utente e, insieme all'educatore professionale di riferimento, viene stipulato un contratto in cui l'utente accetta gli interventi previsti.

Comunicazioni: Tutto ciò che compete il Progetto Riabilitativo dell'utente può essere messo a conoscenza, qualora sia richiesto, della famiglia o di altre figure professionali che seguono il caso al di fuori della struttura.

Riunioni: Vengono svolte riunioni periodiche (settimanali), dell'intera équipe per discutere dei singoli casi e di eventuali mutamenti da effettuare nel Progetto di Riabilitazione.

Le riunioni sono documentate dai verbali curati dal coordinatore della struttura.

ATTIVITÀ OFFERTE E TRATTAMENTI RIABILITATIVI

Tutte le attività della struttura sono orientate ad una filosofia di cura centrato sulla malattia e 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 il malato, 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.

Le attività sono state studiate nell'osservanza dei ritmi fisiologici degli utenti, garantendone l'equilibrio e la partecipazione.

Il Gruppo Atena dispone di attività orientate al mantenimento delle capacità residue come:

- Fisioterapia
- Musicoterapia
- Pet – Therapy

Sono inoltre presenti, attività orientate al recupero delle autonomie personali come:

- Laboratorio di cucina
- Laboratorio teatrale
- Laboratorio di cura personale
- Laboratorio di disegno, pittura e decupagé
- Laboratorio di manipolazione
- Laboratorio di lettura

Attività di integrazione sociale Bar Hotel La Salute: presso l'Hotel La Salute di Monte Grimano esiste un bar aperto alla popolazione e a tutti gli altri ospiti delle strutture residenziali del Gruppo Atena. Possono accedere tutti coloro che vogliono trovare un ambiente accogliente in cui vengono svolti tutti i servizi di qualsiasi altro bar. Il personale addetto normalmente accompagna gli ospiti "esterni" per far sì che si promuova maggiormente l'integrazione sociale non solo sul territorio, ma anche tra gli ospiti stessi.

Sport – Terapia

Lo sport è riconosciuto universalmente come uno strumento atto a diminuire e contenere lo stress psicofisico inoltre aiuta a superare un evento traumatico e le sue conseguenze. Come terapia complementare favorisce il coordinamento e l'equilibrio nello spazio migliorando la postura e la respirazione. Permette all'utente di reagire

attivamente aumentando fiducia in se stessi, l'autoaffermazione e favorendo l'idea di integrazione e appartenenza a un gruppo.

Idroterapia in piscina: presso la struttura residenziale “Serenity House” è presente una piscina riabilitativa a cui possono accedere tutti gli ospiti. L'accesso alla piscina deve essere concordato con la Direzione e con il fisioterapista che ha il compito di seguire l'ospite in piscina. Vengono promosse tutte le attività riabilitative che possono contribuire al benessere generale dell'ospite che lo richiede e/o che ne ha necessità.

E' una pratica impiegata per curare diversi tipi di disturbo attraverso l'azione termica e meccanica dell'acqua. E' indicata per vari disturbi, tra i quali l'ansia e lo stress. Muoversi in acqua produce un costante rilascio di endorfine, che sono degli antidolorifici naturali propri dell'organismo, e di noradrenalina che contrasta la spirale dello stress prodotto dall'adrenalina, con conseguente effetto benefico psicofisico sull'utente .

La presenza di particolari condizioni cliniche quali ulcere cutanee, incontinenza, ferite non cicatrizzate e gravi disturbi comportamentali non consentono all'utente di fare uso di questo trattamento. E' in ogni caso il medico o l'equipe multidisciplinare che deve valutare e prescrivere tale trattamento.

Vengono poi proposte **attività ludiche** come:

Gioco delle carte, tombola, ecc..così incrementando la partecipazione di gruppo da parte degli utenti. L'importanza del gruppo si riscontra nella possibilità di valutare concretamente il lavoro individuale e viceversa.

Oltre alle diverse attività socio – riabilitative descritte in dettaglio nelle carte dei servizi, vengono svolti a cadenza settimanale degli incontri di gruppo alla presenza degli educatori professionali e della psicologa con lo scopo di educare gli ospiti a condividere le proprie problematiche nonché, promuovere una nuova educazione ai sentimenti e relativi pensieri.

MODALITÀ DI AMMISSIONE – ACCOGLIENZA

La realtà della struttura consente due tipologie di accesso: privata e tramite convenzione (ad personam). I criteri che regolano le modalità di ammissione riguardano tutti gli utenti e consistono in :

- raccolta dei dati anamnestici dell'utente: fisiologica, patologica e familiare;
- recupero di dati e iter assistenziale da eventuali altri ricoveri in differenti strutture;
- certificazione medica attestante l'assenza di patologie infettive o contagiose o parassitarie cutanee, terapie effettuate ed o in atto, allergie a farmaci o ad altre sostanze, intolleranze alimentari;
- visita clinica generale con accurato esame e valutazione delle condizioni funzionali dell'ospite;

- valutazione sanitaria dell'utente;
- indicazione nella richiesta di ricovero dei recapiti telefonici dove poter essere contattati;
- progettazione di un programma assistenziale mirato e personalizzato.

Tutte le domande di ammissione vanno inoltrate alla Direzione Generale presso gli Uffici Amministrativi "Benessere" di Mercatino Conca.

Le richieste vengono analizzate dalla Direzione con il supporto tecnico dell'equipe multidisciplinare. Se la richiesta viene accettata importante specificare bene quali familiari e dove possono essere contattati in caso di necessità.

Il momento dell'ingresso dell'utente nel Centro è particolarmente delicato, per lui in primis, ma anche per la famiglia. Per questo motivo, viene consigliata la presenza di una persona cara per rendere l'impatto con la nuova realtà meno traumatica, ma anche per fornire tutte le informazioni necessarie alla compilazione dei documenti.

Il personale farà sì che il paziente soffra il meno possibile il distacco dalla realtà precedente.

Al momento dell'ingresso, viene richiesto all'utente di lasciare preziosi, denaro e altri oggetti di valore, al reparto infermieristico. Quest'ultimo, si occuperà della custodia e della eventuale gestione di piccole somme di denaro lasciate dalla famiglia, con la funzione di spillatico.

OCCORRENTE PER IL RICOVERO

Al momento dell'ingresso l'utente dovrà essere munito di:

- documento di identità, tessera sanitaria e codice fiscale eventuale certificazione l'invalidità, esenzione ticket ;
- il necessario per l'igiene personale e i capi di abbigliamento necessari per la vita nella struttura e per eventuali terapie.

RETTA MENSILE

L'importo della retta varia in base alla gravità delle condizioni dell'utente e al conseguente intervento medico-assistenziale. La quota sanitaria è a carico della AUSL del territorio di appartenenza dell'ospite. In questa quota sono compresi i servizi sanitari più la quota sociale; sono escluse; cure riabilitative specifiche e le spese personali (sigarette, abbigliamento, uscite, etc).

Per ulteriori informazioni rivolgersi agli Uffici Amministrativi "Benessere".

LISTA DI ATTESA

Attualmente la struttura non dispone di una lista d'attesa.

Nel caso in cui si verificasse la necessità di redigerla, si seguirebbero i criteri di ordine temporale, fatta eccezione per i casi di particolare urgenza e gravità per i quali viene garantita la priorità, sempre a discrezione del medico.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Nel caso in cui l'utente trascorra periodi medio – brevi presso la propria abitazione o per degenze ospedaliere, il posto viene conservato. Per il periodo in cui l'ospite non permane all'interno della struttura residenziale, viene applicata una minorazione della retta complessiva per il 40%. Per ciò che concerne le modifiche inerenti la retta, si prega di rivolgersi presso gli Uffici Amministrativi "Benessere".

MODALITÀ DI DIMISSIONI

Le dimissioni dalla struttura residenziale possono essere di varia natura e decise sia dall'utente (famiglia), che dalla struttura stessa.

Nel primo caso, l'utente può abbandonare la struttura con un preavviso minimo di 15gg. Nel secondo caso è la struttura stessa a valutare le condizioni dell'utente: nel caso in cui le condizioni cliniche dell'ospite non siano più gestibili in ambienti di casa di cura, viene richiesto il trasferimento in pronto soccorso oppure in un ambiente ospedaliero specialistico. Il ricovero ospedaliero viene effettuato solo in casi di urgenza ed effettiva necessità; esso viene richiesto dal medico mediante apposita certificazione recante diagnosi e condizioni cliniche. Il trasferimento del paziente in ospedale viene seguito dal personale infermieristico, che prepara gli effetti personali e i presidi utili al ricovero. Il medico interno si mantiene in continuo contatto con la struttura ospedaliera, per seguire il decorso clinico e per semplificare l'eventuale rientro. Le dimissioni possono avvenire, in casi speciali, anche ai fini di un rientro in domicilio.

RICHIESTA DELLA 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;
- pagamento anticipato delle spese (8 euro per il ritiro della cartella oppure 10 euro se si richiede la spedizione al domicilio - ex art. 26 legge 883/78).

Dopo circa 30 giorni dalla richiesta, la 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.

REGOLE DI VITA QUOTIDIANA: Diritti e Doveri degli Utenti

In considerazione del fatto che in ogni struttura residenziale vengono accolti utenti con esigenze e caratteristiche differenti. Per assicurare il rispetto di ogni utente è prevista l'osservanza di regole comuni. A tal riguardo:

- per la tranquillità degli ospiti non è consentito agli esterni l'accesso alle stanze di degenza dalle ore 19.00 alle ore 9.00; pertanto la presenza di un familiare in questo orario deve essere autorizzata dal direttore sanitario;
- le visite mediche si svolgono quotidianamente dalle ore 9.30 alle ore 11.00;
- la terapia farmacologica viene somministrata al mattino dalle ore 8.15 alle 11.30, alla sera dalle 18.00 alle 19.00;
- il pranzo si svolge (eccetto casi particolari) nella sala comune dalle ore 11.30 alle 12.30;
- la cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00;
- è vietato fumare nelle camere, nei corridoi e all'interno della struttura e di tenere con sé gli accendini;
- la struttura non risponde di oggetti personali lasciati incustoditi; per questo motivo è sconsigliato che i pazienti abbiano con sé somme di denaro, telefono cellulare, etc. all'interno della struttura;
- L'ospite non può disporre di chiavi della propria stanza, ma solo dell'armadio o di altro mobile contenente gli effetti personali;
- La struttura fornisce la biancheria alberghiera (lenzuola, federe, asciugamani), e non risponde dello smarrimento della biancheria personale dei pazienti;
- Fatto oggetto che il servizio di lavanderia interno è di tipo industriale pertanto utilizza lavaggi ad alta temperatura per sterilizzare i capi, è possibile che i capi vadano incontro a precoce logorio. La struttura non risponde dell'eventuale usura della biancheria o del vestiario lavato con il servizio di lavanderia esterna.
- I familiari qualora desiderino provvedere autonomamente al lavaggio dei capi dei loro congiunti possono farlo semplicemente comunicandolo al responsabile della struttura ospitante;
- La struttura provvede all'assegnazione di un numero identificativo per ogni ospite, da applicare agli indumenti personali di modo che si eviti un eventuale scambio;
- La Direzione non risponde di smarrimento o rottura di oggetti come protesi dentarie, oggetti di valore, occhiali, orecchini, fedi, anelli, catenine e preziosi in genere, ecc., ogni ospite è tenuto a custodire in modo corretto i propri averi o a consegnarli al momento dell'ingresso al personale interno, il quale provvederà a depositarli in luogo protetto;
- I familiari possono accedere alla struttura per fare visita ai propri congiunti in tutti i giorni della settimana, previa comunicazione al responsabile della struttura. Si consiglia di evitare gli orari in cui è prevista la consumazione dei pasti;

- Tutto ciò che famigliari e amici portano dall'esterno al proprio caro, deve essere consegnato agli operatori;
- Al momento della dimissione dalla struttura si prega di portare via tutta la biancheria personale dell'ospite;
- Gli spostamenti per le visite o urgenze mediche sono a carico della famiglia.

Le suddette regole sono rese necessarie per la tranquillità degli ospiti, per la tutela dei loro diritti e per permettere il corretto svolgimento delle molteplici attività e della corretta emissione del servizio. E' opportuno richiamare al riguardo l'attenzione sulla visita medica, che costituisce un momento importante per la valutazione dello stato psicofisico dell'utente, un'occasione per lo scambio di informazioni riguardanti il decorso della malattia e sulle terapie che si intendono mettere in atto, imprescindibile per la futura relazione di fiducia che si deve instaurare fra medico e paziente. Esiste la possibilità, nel caso in cui il paziente non desideri che i propri familiari vengano a conoscenza del proprio stato di salute, di richiedere al medico la riservatezza sul proprio stato di salute. I familiari possono ottenere un eventuale colloquio con il medico negli orari di ricevimento, previa richiesta alla caposala.

Ogni paziente ha diritto:

- ad 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;
- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle relative competenze, alle modalità di accesso ed ai costi nonché alle possibilità di indagine e ai trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- di poter identificare immediatamente il personale e il rispettivo profilo professionale di chi lo cura;
- di essere tempestivamente informato dell'impossibilità della prestazione nella data prevista;
- di vedere rispettato e tutelato il proprio tempo / di accedere a strutture organizzate, dove il tempo altrui è considerato un valore prezioso;
- alla segretezza dei dati relativi alla propria patologia;

Per usufruire pienamente dei propri diritti e collaborare al miglioramento del servizio erogato, il paziente è altresì tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale;

- comunicare per tempo la proprie intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse, a discapito di altri;
- di osservare le regole dell'Istituto e di collaborare con il personale medico e paramedico;
- di segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzioni ricevute;
- di segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivolte
- gli utenti non possono praticare nessuna terapia oltre quella prescritta dal medico e riportata nella cartella e quindi è vietato tenere nelle camere di degenza farmaci di qualsiasi tipo, i medicinali non autorizzati vengono immediatamente ritirati dalla caposala.
- Non è ammesso l'introduzione e l'uso di apparecchiature elettriche.

E' soprattutto diritto-dovere di tutti i pazienti e dei familiari partecipare, come controllori dei servizi, alla verifica della qualità, senza interferire nelle attività del personale sanitario ma provvedendo:

- al reclamo riguardo a fatti negativi per i quali si propone un accertamento da parte dei responsabili;
- alla segnalazione di fatti, episodi o circostanze ritenuti inadeguati;
- a fare proposte e dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

DIRITTI DELLE FAMIGLIE

Salvo espresso parere contrario del paziente, opportunamente valutato dal medico, i famigliari hanno diritto:

- ad essere informati su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico-riabilitativo;
- di conoscere e ricevere informazioni attraverso incontri mirati di tipo psico-educazionali riguardanti la malattia e la sua evoluzione;
- la famiglia, come l'utente, 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, non escludendo anche la co-partecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, 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;
- alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio parere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri parenti.

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I servizi offerti dalla struttura coprono la giornata delle ore 8.00 alle ore 20.00 tuttavia, è garantita l'assistenza medico – infermieristica per tutto l'arco delle 24 ore.

I famigliari che desiderano fare visita agli ospiti, possono accedere alla struttura dalle ore 9.00 alle ore 20.00. Si consiglia di evitare le visite durante gli orari di dispensa ovvero:

- dalle ore 8.00 alle ore 9.00, per la dispensa della colazione;
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00, per la dispensa del pranzo;
- dalle ore 18.30 alle ore 19.30, per la dispensa della cena.

I famigliari che desiderano trascorrere maggior tempo con il loro congiunto hanno la possibilità di fruire del servizio di ristorazione; viene comunque richiesto un avviso per agevolare il lavoro della cucina.

La struttura resta aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00. In casi di necessità si può accedere alla struttura anche in orari differenti con il permesso della Direzione Sanitaria. Gli orari vengono aggiornati annualmente.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La soddisfazione dell'utente viene monitorata da parte della Direzione, usufruendo di un apposito questionario distribuito all'interno della struttura. La valutazione è periodica ed è comunque garantita a cadenza annuale.

Qualora la valutazione periodica di soddisfazione dell'utente determini variazioni sull'organizzazione, queste ultime vengono documentate in modo fruibile dagli utenti, famigliari e Servizi Territoriali.

MODALITÀ DI RECLAMO

La struttura garantisce ad utenti, famigliari, Servizi Territoriali e vari organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di sporgere reclamo per possibili disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti.

Le segnalazioni dovranno pervenire per via telefonica o mediante colloquio, presso gli Uffici Amministrativi "Benessere". Il responsabile di turno provvederà a verbalizzare il contenuto del reclamo, il quale verrà posto all'attenzione della Direzione Generale.

La Direzione si riserva di valutare la gravità del caso e prendere eventuali provvedimenti. I reclami devono essere presentati entro una settimana dall'evento che ha causato il disservizio. La Direzione provvederà, quando sia opportuno, a dare risposta, nei casi di rapida soluzione, entro 7 giorni. Per casi più complessi si predisporrà un'istruttoria che verifichi le responsabilità; il paziente sarà informato dell'esito del reclamo entro 15 giorni.

TUTELA DELL'UTENTE

Tutte le attività della struttura si svolgono nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. I principi etico – morali consistono in:

- eguaglianza; ogni ospite ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, appartenenza politica, credo religioso e condizioni socio – economiche
- imparzialità; gli operatori nel rivolgersi agli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- continuità; sono assicurate la continuità e la regolarità di tutte le cure necessarie
- diritto di scelta; ove consentito dalle normative vigenti, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze
- partecipazione; viene garantita all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio con informazioni chiare e corrette. Vi è la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di esporre reclami od osservazioni per il miglioramento del servizio.
- efficienza ed Efficacia; il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'èquipe multidisciplinare ha il compito di integrare i contributi professionali di ognuno, al fine di garantire un servizio continuativo e globale per ogni singolo utente. Tutte le figure professionali svolgono attività di consulenza dal lunedì al venerdì, qualora si necessiti di un colloquio con ognuna delle figure indicate, si prega di prendere appuntamento chiamando la struttura residenziale in cui dimora il congiunto.

- Medico di Base Dr. Guido Mei, Dr. Stefano Pandolfi
- Medico Cardiologo e Geriatra, Dr. Giancarlo Ghironzi
- Consulente Psichiatra, Dr. Leo Mencarelli
- Consulente Scientifico, Dr. Raimondo Venanzini
- Psicologo Clinico – Resp. degli utenti con Misure di Sicurezza
- Dr.ssa Arianna Piermarini

- Medico Fisiatra Dr. Bruno Sanchi
- Fisioterapista Dr.ssa Daniela Uguccioni

DOCUMENTAZIONE

La struttura garantisce per ogni utente, un Programma Riabilitativo Individuale (P.R.I.), coerente con il progetto generale della struttura stessa, sviluppato in sede di equipe multidisciplinare in accordo con i Servizi Sanitari Territoriali.

La struttura garantisce anche la formulazione di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I), per gli utenti che ne necessitano. Il P.R.I. viene stipulato in accordo con l'utente tenuto conto dei contributi diagnostici dei Servizi Sociali e del contributo professionale dell'equipe multidisciplinare.

Nella scheda personale dell'utente viene comunque annotato l'andamento del progetto con cadenza di ogni 15 giorni. All'interno di questo progetto sono assicurati l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente stesso e dei suoi famigliari o tutori. Gli operatori effettuano riunioni di équipe con cadenza settimanale, per progettare e verificare l'andamento del progetto, tali riunioni sono verbalizzate.

Le attività svolte all'interno della struttura sono adeguatamente documentate e archiviate, in modo da essere facilmente reperibili, suddivise in:

- Una programmazione generale;
- Cartelle personali dei pazienti;
- Schede dei progetti individuali, con aggiornamenti e verifiche;
- Verbali di incontri e riunioni di servizio;
- Registro delle presenze degli utenti;
- Registro degli operatori;
- Registro degli interventi di formazione e supervisione del personale.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

All'interno della struttura viene effettuata una riunione di équipe con cadenza mensile per valutare il Piano Assistenziale Individuale e, qualora presente, il Piano Educativo Personalizzato. Sono coinvolte tutte le figure professionali responsabili del Progetto. In sede di riunione vengono valutate eventuali modifiche che verranno opportunamente comunicate alla famiglia.

Gli operatori socio – assistenziali sono soggetti a riunione settimanale a supporto del lavoro assistenziale svolto.

VERIFICA DI QUALITÀ

Nelle nostre strutture si attuano verifiche periodiche riguardante l'adeguatezza dello standard di personale in rapporto alla tipologia e al volume delle attività svolte; è altresì monitorato il turn-over del personale.

Nucleo di valutazione - Miglioramento continuo di qualità (MCQ)

La nostra struttura ha come obiettivo l'attivazione di un nucleo di valutazione e miglioramento di qualità professionale, la qualità percepita e quella manageriale.

Il nucleo è, pertanto, impegnato nella valutazione dell'efficacia e dell'efficienza delle attività condotte nella nostra società.

Ogni anno, realizziamo almeno un progetto di MCQ relativo alla qualità manageriale, alla qualità professionale e alla qualità percepita.

Nel corso del prossimo triennio, dovrebbero essere effettuati almeno i seguenti progetti di MCQ:

- un progetto che valuti la soddisfazione degli utenti, dei familiari e della popolazione
- un progetto per migliorare la qualità della documentazione clinico-sociale degli utenti;
- un progetto per migliorare la continuità dell'assistenza;
- un progetto per la razionalizzazione dell'uso degli psicofarmaci;
- un progetto sulla valutazione e sul miglioramento della soddisfazione degli operatori;
- un progetto per migliorare la collaborazione con i familiari;
- un progetto per la riduzione delle recidive.

Nell'ambito delle attività di valutazione, vengono anche effettuati studi di follow up su particolari categorie di utenti, e vengono identificati eventi sentinella (quali, ad esempio, i suicidi dei pazienti in carico, atti di aggressività, reati commessi, perdita di vista di pazienti gravi), sui quali attivare inchieste confidenziali.

Il processo della verifica dei risultati è un processo valutativo, di controllo ed operativo, determinante al fine di assicurare gli obiettivi su cui si fonda l'intero lavoro socio-riabilitativo.

Vengono assegnate responsabilità specifiche nel controllo periodico delle attività, per assicurare efficacia nel soddisfare i requisiti della politica e raggiungere gli obiettivi generali. Nel processo di verifica, sono coinvolti tutti gli operatori.

Le iniziative di formazione del personale e le successive ricadute su questi ultimi indicano la congruità fra gli obiettivi e i risultati attesi.

Si sottolinea che l'intero processo della Verifica dei Risultati chiede, come risorsa principale del suo buon esito, la partecipazione professionale, ma anche emotiva, di tutto il personale coinvolto, sia nell'ascolto e segnalazione di tutti gli input, sia soprattutto nell'elaborazione e

riflessione capace di produrre miglioramento nella performance della struttura. A tal proposito si ritiene importante che la presa in carico del paziente sia condivisa, all'interno dell'equipe degli operatori, da uno psicologo e un operatore di comunità.

Le evidenze di quanto si dichiara sono tutte segnalate nella tabella posta a conclusione di questo paragrafo; segnaliamo, però in particolare, i verbali delle riunioni d'equipe, che esprimono la centralità di questi momenti per il buon andamento della struttura, la supervisione e le relazioni semestrali, annuali come momenti non solo formali, ma di partecipazione al sistema integrato di servizi rivolti alle persone che accedono al servizio.

È stato messo a punto un Sistema di Verifica in cui sono individuati oggetti di monitoraggio e rielaborazione i seguenti aspetti:

PRESA IN CARICO CONDIVISA

E' prevista per ogni utente, la presa in carico condivisa fra uno psicologo e un operatore di comunità.

AUDIT CLINICO

E' un tipico audit di processo o di prodotto con una forte connotazione tecnica e professionale.

Si può definire come una "Iniziativa condotta da clinici che cerca di migliorare la qualità e gli out-come della assistenza attraverso una revisione tra pari, strutturata, per mezzo della quale i clinici esaminano la propria attività e i propri risultati in confronto a standard espliciti e la modificano se necessario" (def. Brit. Gov.1996).

L'audit clinico è quindi un approccio alla verifica che si focalizza su specifici problemi clinici, assistenziali o aspetti della pratica corrente. Da un punto di vista metodologico è un processo ciclico in cui prima devono essere definiti criteri e standard concordati e misurabili; viene valutata la pratica clinica in termini soprattutto di processo o esito e vengono elaborate proposte di miglioramento: queste vengono applicate e il ciclo può ricominciare.

Ad un livello di base esso consiste in un incontro o serie di incontri fra operatori per discutere propri casi e della propria esperienza sul campo (può essere preso in considerazione anche un solo paziente) .

Un secondo livello di realizzazione prevede un approccio più strutturato, spesso in un contesto interistituzionale e seleziona come oggetto della verifica attività assistenziali di particolare importanza e criticità.

Lo scopo finale dell'audit è sempre il miglioramento delle cure erogate al paziente, ma può avere anche delle ricadute importanti fra quali:

- aumentare la cultura del clinico
- risolvere un problema
- ridurre la variabilità dei comportamenti professionali (standardizzare)
- ridurre il gap fra standard progettati (standard di prodotto) o dichiarati (carta dei servizi) e realizzati.

MONITORAGGIO DEL CLIMA ORGANIZZATIVO

Il clima è la qualità della rete collettiva che lega o non lega gli uomini e le donne dell'organizzazione, il loro stare insieme, il lavorare insieme e il piacere di ritrovarsi oppure no, l'eccessiva freddezza che circola nelle relazioni interpersonali, la distanza, oppure anche l'eccessiva informalità o l'eccessivo calore che forse nasconde il bisogno di compensare una qualche mancanza.

In sostanza, il clima organizzativo è una dimensione di misura della relazione all'interno di un'organizzazione; una dimensione peraltro molto difficile da rinvenire. Il clima organizzativo, infatti, è talvolta così aleatorio, così impalpabile e anche così affidato agli equivoci del linguaggio, da far sì che un giorno sia sufficiente una parola piuttosto di un'altra a modificare radicalmente l'andamento delle attività e delle relazioni.

Nelle nostre strutture il capitale umano costituisce il vero e proprio motore dell'innovazione. Le persone, e non la tecnologia, fanno la differenza. Un capitale intangibile, costituito da professionalità, conoscenze e capacità organizzative, cultura sanitaria che si sedimenta e si rinnova, sono gli atteggiamenti che contano, non i numeri.

Per cui il nostro principio nella:

- **selezione:** le persone vengono scelte in base ai valori e agli atteggiamenti a parità di titolo di studio;
- **socializzazione:** le persone si sentono parte di un sistema sociale integrato;
- **orientamento:** avviene per principi accettati piuttosto che mediante piani imposti
- **responsabilità:** le responsabilità sono condivise da tutti. Le persone ricevono fiducia e sostegno dai superiori, i quali praticano uno stile di gestione che attinge soprattutto dall'esperienza.
- **valutazione:** le prestazioni e i risultati vengono valutati da persone esperte, inclusi i fruitori dei servizi.

Cogliere la sfida della misurazione del clima porta alla percezione della qualità del sistema, dei bisogni dei membri e dell'ambiente relazionale percepito dai membri stessi, e può diventare una leva di un processo di valutazione del sistema. Ciò implica nell'organizzazione un pluralismo di significati e di collaborazioni operative.

In considerazione di tali aspetti, si è ritenuto opportuno proporre un progetto in grado di valutare la qualità della relazione e della comunicazione dell'operatore verso l'utente esterno (paziente e familiare) e verso l'utente interno (operatore vs operatore) ai fini di proporre interventi specifici mirati al miglioramento continuo della qualità.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEI PROCESSI PREVISTI DALL'ACCREDITAMENTO

Cogliendo come centrale nell'ambito dell'accREDITamento la continua tensione al miglioramento della qualità dell'intervento nella struttura sulla base di riscontri oggettivi, riteniamo che l'andamento dei processi vada monitorato e verificato con attenzione.

In particolare il sistema di verifica viene riesaminato almeno ogni 12 mesi per assicurare efficacia nel rispondere alle sue funzioni.

Tabella riassuntiva delle modalità e responsabilità del sistema di verifica:

VERIFICHE	VALUTATORI	RESPONSABILE RACCOLTA E VERIFICA DATI	FREQUENZA	EVIDENZE
Iniziativa di formazione	Equipe Educatori	Responsabile della formazione	Annuale	Questionari di valutazione
Presenza in carico condivisa	Equipe Educatori/ Psicologo	Responsabile di struttura	Mensile	Verbali equipe
Audit Clinico	Equipe Multidisciplinare / Educatori	Responsabile di struttura	Immediata / periodica	Audit clinico
Monitoraggio del clima organizzativo	Equipe operatori con responsabile e supervisore	Responsabile di struttura e supervisore	Mensile / Immediato	Relazione annuale; Verbali equipe; relazione supervisore
Monitoraggio e verifica dei	Responsabile / Supervisore /	Responsabile di qualità Annuale	Relazione annuale	Verbali equipe

processi previsti dall'accreditamento	Psicologo / Equipe Educatori			
---------------------------------------	------------------------------	--	--	--

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La struttura si avvale di una serie di procedure volte a garantire uno standard di qualità del servizio elevato, volto a rispondere ai bisogni delle persone attraverso un buon servizio tecnico – operativo ed organizzativo.

La ricerca continua di efficacia ed efficienza dei servizi si articola in diversi protocolli:

- Protocollo organizzativo del servizio infermieristico;
- Formulazione e valutazione del Programma Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.);
- Piano organizzativo per l'attività operativa degli addetti all'assistenza base;
- Protocollo per l'inserimento nella Casa Protetta – Centro Diurno;
- Cartella socio – sanitaria integrata per un progetto educativo o piano assistenziale personalizzato;
- Protocollo somministrazione farmaci;
- Protocollo operativo per le alzate degli anziani;
- Protocollo operativo per lo svolgimento dell'attività di igiene personale;
- Protocollo bagno e pulizia.

Gli operatori dovranno riferire del corretto funzionamento delle apparecchiature, dell'esito delle terapie, sull'adeguatezza dei protocolli adottati e sulla soddisfazione e benessere dell'ospite.

La struttura adotta precisi protocolli e cartelle sanitarie specifiche per un piano di assistenza individualizzato, valutando periodicamente l'adeguatezza delle risorse per incontrare le esigenze di ogni singolo ospite.

INDICATORI DI QUALITÀ

Gli obiettivi di qualità della struttura sono:

- ricercare un buon livello di efficacia del trattamento a seconda delle necessità dell'utente tenuto conto dell'eventuale stato di cronicizzazione della patologia; la valutazione si effettua con un riscontro del numero degli obiettivi prefissati nel Programma Individuale e numero degli obiettivi raggiunti;
- erogare un servizio di buon livello tecnico – operativo; la valutazione viene effettuata attraverso l'entità effettiva di presenza giornaliera di personale specialistico a disposizione della struttura nonché, attraverso la partecipazione del personale ai corsi formativi promossi dalla Direzione;
- erogare un buon servizio a livello organizzativo; la valutazione viene effettuata attraverso il numero di segnalazioni di problemi organizzativi promossi dal responsabile di struttura con relativa presa in carico. Il monitoraggio è effettuato dall'intera equipe;

- rispondere alle esigenze degli utenti che accedono al servizio; per erogare al meglio tale servizio, vengono effettuati una presa in carico globale di ogni utente per rispondere ad ogni necessità che implichi il trattamento e audit clinici period

RISERVATEZZA DEI DATI

Tutti i dati riguardanti i singoli utenti sono tutelati dall'osservanza della legge sulla privacy, fatto salvo lo scambio informativo tra le figure professionali (sempre nel rispetto del "segreto professionale"), per poter offrire un servizio continuativo e completo.

All'ingresso, l'utente è invitato a firmare un apposito modulo per la raccolta del consenso informato.

FORMAZIONE E RIQUALIFICAZIONE PROFESSIONALE

La politica adottata dalla struttura impegna tutto il personale ad un continuo e mirato aggiornamento.

Con scadenza annuale vengono organizzati corsi di formazione e aggiornamento, interni alla struttura, gestiti dal personale medico in materia di assistenza sanitaria.

Nello specifico, i corsi prevedono una parte destinata a lezioni teoriche nelle quali vengono trattate nozioni di geriatria, assistenza, psicologia e igiene, utilizzo delle strumentazioni in dotazione, e da una parte pratica ove vengono illustrate le tecniche relative all'utilizzo delle suddette strumentazioni, alla loro manutenzione, e alle tecniche di pronto soccorso.

Il personale segue inoltre corsi di aggiornamento sulle norme comportamentali relative all'accoglienza degli ospiti e al modo di relazionarsi con loro, e sulle norme comportamentali da adottare all'interno di un lavoro di equipe.

Viene richiesta ai Medici e agli infermieri la partecipazione a congressi, corsi o seminari su argomenti, pertinenti alla loro specializzazione, relativi a nuove conoscenze, tecnologie ed iter diagnostico terapeutici applicabili nell'ambito della struttura ai fini dell'aggiornamento professionale, come richiesto dalla normativa vigente in materia di educazione continua in medicina (E.C.M.). Il raggiungimento del punteggio da parte del Personale e da parte dell'Azienda previsto dalle normative costituisce requisito da rispettare ai fini delle decisioni sui corsi.

ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

Presso Atena è garantita l'assistenza medica ed infermieristica con la presenza quotidiana del personale specializzato. Vengono garantite cure ed assistenza a livelli elevati, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative ed un'organizzazione adeguata allo stato di salute dei pazienti. Le funzioni infermieristico – assistenziali e

medico – sanitarie, vengono eseguite nel massimo della sicurezza per ogni singolo paziente.

L'assistenza viene erogata da infermieri professionali che controllano quotidianamente i parametri vitali e curano i contatti con il medico curante e con le altre figure professionali dell'equipe multidisciplinare.

Il personale infermieristico è presente in loco nelle ventiquattro ore della giornata per assolvere ad ogni evenienza degli utenti. Il medico geriatra è presente tutti i giorni dopo le ore 10.30 am.

L'assistenza medico – infermieristica prevede anche:

- un lavoro di supervisione sull'operato degli assistenti socio – sanitari, di modo che venga garantito all'utente un servizio continuativo ed integrato;
- tenuta ed approvvigionamento dei farmaci e degli ausili chirurgici;
- collaborazione con il personale di assistenza di base e di riabilitazione.
- visite specialistiche e analisi strumentali

Nei casi di necessità o di urgenza, dietro richiesta del medico curante, gli ospiti sono sottoposti a visite specialistiche ed analisi strumentali es: TAC, RX, ECG, etc. i prelievi di sangue vengono eseguiti direttamente dall'infermiere all'interno della struttura.

Le visite specialistiche come dentista, oculista, chirurgo, etc., vengono effettuate al di fuori del centro, negli ambulatori specialistici sempre dietro richiesta del medico curante.

L'infermiere del centro provvede a prenotare la visita e il trasporto sarà conforme alle necessità o con l'ambulanza o con mezzo interno. L'utente viene accompagnato alla visita dal personale assistenziale interno. Le spese relative alla visita specialistica ed al trasporto sono a carico dell'utente o della sua famiglia.

Ricoveri in ospedale

In circostanze di urgenza o di pericolo di vita, il personale infermieristico chiede l'intervento del 118. L'invio del paziente in ospedale non prevede che il personale del Centro sia presente in quanto, l'assistenza viene garantita dai professionisti dell'Ospedale.

In tali situazioni, l'infermiere provvede ad informare tempestivamente la famiglia.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza alla persona è garantita dal personale addetto durante l'orario di funzionamento

del servizio, e nell'arco delle ventiquattro ore per gli ospiti degenti.

Il compito del personale è quello di garantire la continuità del trattamento individuale dell'ospite, garantendo la corretta deambulazione e l'accompagnamento nell'uso di accorgimenti ed ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare e camminare.

Gli assistenti socio – sanitari hanno il compito di garantire:

- sostegno ed aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane, con relativo intervento qualora la circostanza lo richieda;

- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione;
- supporto nel promuovere la partecipazione dell'ospite alle attività di animazione e socializzazione proposte dal Centro.

ASSISTENZA SOCIALE

L'utente che viene assistito da un Assistente Sociale competente in base al Presidio di residenza, ha diritto a mantenere rapporti continuativi con esso. I rapporti con la figura dell'Assistente Sociali vengono curati e mantenuti dalla stessa struttura e dalle diverse figure professionali impegnati nella produzione e svolgimento del Piano Assistenziale Individualizzato. L'equipe multidisciplinare valuta il Piano Individuale di concerto con l'Assistente Sociale e con le altre figure professionali del Servizio Sanitario Territoriale da cui viene inviato il paziente. Ne deriva un rapporto professionale continuativo ed integrato tra il Servizio Sanitario Territoriale e il Centro di Assistenza e Cura.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Durante la degenza, 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.

SERVIZIO DI CURA PERSONALE

All'utente vengono garantiti i servizi necessari al decoro ed alla cura personale.

La Podologa è presente in struttura una volta a settimana, il giorno di presenza viene stabilito a seconda delle necessità.

Tutte le operazioni di cura personale, compreso il bagno, sono supportate dagli operatori socio – sanitari.

Il servizio di parrucchiere e barberia viene garantito con la presenza di un professionista del settore a cadenza settimanale. Per gli utenti con maggiore funzionalità psico – fisica, c'è la possibilità di essere accompagnati da un assistente al negozio offrendo anche un momento di svago.

L'utente che abbia il desiderio di acquistare libri o riviste, verrà accompagnato da un operatore secondo le necessità di organizzazione della struttura.

L'utente che abbia necessità di svolgere operazioni presso la Banca o presso le Poste, verrà opportunamente accompagnato da un operatore.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

La struttura ricopre un servizio alberghiero completo disponendo al suo interno di una cucina, una sala da pranzo, una lavanderia – stireria e di personale addetto alle pulizie quotidiane.

Il livello del servizio alberghiero è alto, volto a soddisfare le esigenze degli utenti che vi accedono. Sono di seguito specificate delle disposizioni generali:

- la struttura fornisce la biancheria alberghiera (lenzuola, federe, asciugamani), non risponde quindi dello smarrimento della biancheria personale dei pazienti, in quanto non necessaria.
- la struttura provvede all'assegnazione di un numero identificativo agli indumenti personali degli ospiti e al lavaggio – stiratura di questi ultimi.
- al momento della dimissione dalla struttura, si prega di portare via tutta la biancheria personale del paziente.
- la colazione, il pranzo, la cena e le merende, sono preparate all'interno della struttura e serviti in orari prestabiliti.
- l'intero servizio alberghiero è compreso nella retta mensile, eventuali servizi extra (da valutare con la Direzione), sono a carico dell'utente o della famiglia.

Pasti

L'alimentazione rappresenta un momento importante nella vita dell'ospite e un coadiuvante nella terapia. Al momento del ingresso vengono raccolte le informazioni riguardanti le abitudini alimentare, eventuali intolleranze alimentari, diete, disturbi della deglutizione, incapacità di alimentarsi in modo autonomo. Il medico può richiedere eventuale consulenza del dietologo per formulare la dieta più adatta per ogni utente.

I parenti e/o amici che desiderano mangiare con il proprio congiunto, possono usufruire del servizio ristorante dell' "Hotel la Salute" con una modica spesa di Euro 10,00 a persona per un pasto completo. E' necessario comunque avvertire la struttura presso cui è domiciliato l'ospite affinché si verifichino le effettive possibilità del medesimo di poter effettuare lo spostamento temporaneo.

Bar

presso l'Hotel La Salute è presente un servizio bar a cui possono accedere tutti gli utenti e persone esterne nonché, gli ospiti di tutte le altre strutture.

TV e Telefono

Ogni camera da letto è dotata di una televisione e di un telefono da cui possono ricevere telefonate esterne ed interne. Le telefonate che vengono fatte dagli ospiti verso l'esterno, vengono regolate dal personale addetto attraverso l'utilizzo di un apparecchio comune all'interno della struttura.

Corrispondenza, Fax, Servizio Internet

Gli utenti possono inviare e ricevere corrispondenza per il tramite della Capo Sala.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente e disponibile presso la Direzione il fax (0541 -975273) e la posta elettronica può essere inviata e/o ricevuta agli indirizzi indicati in prima pagina.

Taxi e Ambulanze

In caso di necessità per il paziente o i suoi familiari si può richiedere il servizio taxi rivolgendosi alla Capo Sala.

Nel caso in cui al momento della dimissione fosse necessario un trasporto in ambulanza, è previsto che l'utente provveda a proprie spese. È in corso di formulazione ed approvazione, un Progetto di collaborazione con l'ente di volontariato "Croce Europa" di Mercatino Conca, per il servizio di ambulanza.

Pulizia

È necessario mantenere l'ordine e la pulizia degli ambienti ed avere rispetto dei beni mobili presenti nella struttura.

È vietato introdurre nella stanza alimenti, animali, fiori e piante(se non previa autorizzazione della capo sala).

Sistemi di chiamata per il personale

In ogni stanza sono presenti dispositivi per richiedere l'intervento urgente degli infermieri in caso di necessità (pulsante rosso), nonché per spegnere e accendere la luce nel ambiente(pulsante bianco) o quella personale per la lettura.

All'interno del piano doccia è posto un ulteriore allarme a cordoncino che può essere tirato in caso di bisogno.

ORGANIGRAMMA INTERNO

Il Gruppo Atena vanta della collaborazione di personale altamente specializzato che, in completa sintonia, mira alla realizzazione degli obiettivi professionali richiesti.

Il Dott. Ferruccio Giovanetti, Amministratore Unico del Gruppo Atena, coordina l'intero organigramma composto per ogni struttura da:

- Un consulente direttivo
- Un direttore amministrativo
- Un coordinatore di struttura
- Quattro specialisti (cardiologo, psichiatra, psicologa, geriatra)
- Due terapisti della riabilitazione (fisiatra e fisioterapista)
- Cinque educatori professionali

- Quattro infermiere professionali
- Il personale assistenziale di base (O.T.A, A.D.B, O.S.S)
- Un animatore
- Un manutentore

DISTRETTI SANITARI DI RIFERIMENTO

I distretti sanitari di cui si avvale la struttura per le visite specialistiche, indagini cliniche e strumentali e ricoveri ospedalieri sono:

- Distretto di Mercatino Conca per indagini cliniche e strumentali per i cittadini italiani 0541/970361;
- Distretto Sammarinese per indagini cliniche e strumentali per i cittadini sammarinesi 0549/994327;
- Distretto di Macerata Feltria per cure dentistiche 0722/730240;

Per i ricoveri ospedalieri la struttura si avvale dei seguenti centri:

- Sassocorvaro tel. 0721-7601
- Rimini tel. 0541-705111
- Cattolica tel. 0541-966111
- Pesaro tel. 0721-3611
- Urbino tel. 0721-3011

Per tutte le urgenze si attiva il 118 ospedale di Sassocorvaro per i cittadini italiani – pronto soccorso ospedale di R.S.M. per i cittadini sammarinesi tel. 0549-994230.

Ultimo aggiornamento: 31 gennaio 2011.