



**R.E.M.S. CASA BADESSE**

Via Abbadesse, 6 Macerata Feltria (PU) – Tel. 0722078012  
mail: [rems.badesse@gruppoatena.it](mailto:rems.badesse@gruppoatena.it)



**GRUPPO  
ATENA**

# CARTA SERVIZI

**R.E.M.S.  
“CASA  
BADESSE”**

**Struttura Per L'Esecuzione  
delle Misure di Sicurezza**

---

**GRUPPO ATENA Srl**

[info@gruppoatena.it](mailto:info@gruppoatena.it)  
[www.gruppoatena.it](http://www.gruppoatena.it)

---



**Redatta da:  
Atena SRL rif. “a.c.d.m.”  
Rev.00 del 01/07/2024**

La Carta dei Servizi, esposta nella bacheca della R.E.M.S. “CASA BADESSE” viene distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito [www.gruppoatena.it](http://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.

Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti dei loro familiari e/o dei tutori / A.d.S.



## 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 REMS "CASA BADESSE"	6
5.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE	6
5.1.1. REMS STRUTTURA PER L'ESECUZIONE DELLE MISURE DI SICUREZZA "CASA BADESSE"	6
5.2. CORNICE METODOLOGICA	7
5.3. STRUTTURA	7
6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
6.1. MODALITÀ DI ACCESSO: FASE DI AMMISSIONE:	9
6.2. DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO	10
6.3. DIMISSIONI	11
6.4. DECESSO	11
6.5. ASPETTI DEL SERVIZIO	11
7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	14
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	26
12. QUALITÀ DEL SERVIZIO	27
13. SICUREZZA DEL SERVIZIO	28
14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	29
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 della R.E.M.S. "CASA BADESSE" 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, oltre che alle Autorità Giudiziarie competenti.

### Normativa di riferimento:

**"CASA BADESSE" è autorizzata con L.R. 21/2016 e ss.mm.ii – DGR 47/2018 per il seguente modulo:**

- R.E.M.S. **"Struttura per l'esecuzione delle misure di sicurezza"** autorizzata all'esercizio dai rispettivi provvedimenti: decreto di autorizzazione P.F. Accreditamenti n. 17/2019 del 16/01/2019 e autorizzazione rilasciata dal Comune di Macerata Feltria (PU) per tramite del Suap Montefeltro n.9/2019 Prot.162 del 21/01/2019 e Decreto di Accredito Istituzionale con provvedimento Decreto del Dirigete P.F. Accreditamenti Regione Marche n.72/2019 del 27/02/2019 – 20 posti letto residenziali. Convenzione attiva con AST Pesaro Urbino con Determina n.553 del 30/04/2024



## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

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

**INFORMA:** il cittadino/utente sui servizi offerti dal cento residenziale R.E.M.S. "CASA BADESSE" 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, nella riabilitazione della disabilità psichica, fisica e sensoriale, nel trattamento degli anziani, 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, oltre che con Aziende Sanitarie di tutto il territorio nazionale.

Con un organico che ha superato i 300 occupati e un fatturato di oltre 15 milioni 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 ad 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 REMS "CASA BADESSE" è un centro residenziale sanitario per l'esecuzione delle misure di sicurezza di 20 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 autori di reato giudicati non punibili per riconosciuta infermità mentale totale o parziale, ritenuti socialmente pericolosi, per cui viene applicata una misura di sicurezza detentiva dalla competente Autorità Giudiziaria (Magistratura di Sorveglianza e di Cognizione). La gestione interna di questa struttura è di esclusiva competenza sanitaria.

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 secondo quanto disposto nel regolamento di struttura.

**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 REMS "CASA BADESSE" rappresenta un contributo essenziale per il sistema dei servizi 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, secondo quanto disposto nel regolamento di struttura.

**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 REMS "CASA BADESSE"

### 5.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La Struttura REMS "CASA BADESSE" è autorizzata e accreditata per l'erogazione della seguente prestazione:

- REMS: struttura per l'esecuzione delle misure di sicurezza;

#### 5.1.1. REMS STRUTTURA PER L'ESECUZIONE DELLE MISURE DI SICUREZZA "CASA BADESSE"

La struttura REMS "CASA BADESSE", è un nucleo residenziale sanitario di 20 posti letto che accoglie persone autori di reato, giudicate non punibili per riconosciuta infermità mentale totale o parziale, ritenute socialmente pericolose, a cui viene applicata dalla Magistratura la misura di sicurezza detentiva in casa custodia e cura. La REMS svolge funzioni terapeutico-riabilitative e socioriabilitative finalizzate al recupero e al reinserimento sociale degli utenti psichiatrici internati, favorendo la continuità terapeutica secondo le disposizioni della Magistratura e sulla base del Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato condiviso con il Dipartimento di Salute Mentale territorialmente competente.

Gli internandi accolti hanno problematiche di salute mentale, spesso anche in comorbidità di patologia delle dipendenze con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, per le quali si attuano efficaci interventi ad alta intensità riabilitativa, attraverso programmi a diversi gradi di assistenza tutelare. L'obiettivo primario è di acquisire il maggior livello possibile di benessere e di recupero della cura della persona e della socializzazione anche finalizzato a consolidare un funzionamento adeguato delle risorse personali. Il nucleo ospita sia uomini che donne di età adulta (18-65 anni).

**La Finalità generale** della struttura REMS "CASA BADESSE" 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:

- valorizzazione delle capacità e potenzialità individuali per un percorso personalizzato, mantenendo le capacità residue delle persone 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 il raggiungimento del benessere globale della persona con particolare attenzione alla revisione critica dei propri agiti antiggiuridici;
- perseguire la Qualità della vita della persona, intesa come persona Adulta, capace di autodeterminarsi e scegliere, favorendone l'integrazione e l'interazione sociale e sostenendo il legame con la famiglia di origine, laddove possibile;
- ricercare l'integrazione sociale nel territorio di appartenenza, attraverso la sensibilizzazione e il networking in rete, favorendo i contatti regolari con servizi, CSM e/o STDP, per condividere la progettualità idonea all'adozione di misure di sicurezza non detentive;
- 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;
- facilitare il livello di accessibilità della comunicazione e comprensione della documentazione del servizio dove le capacità cognitive dell'utente lo permettano;
- perseguire la centralità della persona assistita e della sua famiglia;
- promuovere corrette funzioni esecutive come l'esplorazione dell'ambiente, la pianificazione del comportamento, la produzione di nuove risposte e la capacità di risolvere problemi.



## 5.2. CORNICE METODOLOGICA

La Residenza Sanitaria REMS CASA BADESSE ha come mission aziendale **"il PRENDERSI CURA e il REINSERIMENTO DEL PAZIENTE CON DISTURBI MENTALI, AUTORE DI REATO"**, e si basa sui principi del **RECOVERY** (*concetto definito e tradotto in molti modi, ma in nessuna accezione coincide con la scomparsa della malattia, piuttosto rispecchia lo sviluppo di abilità perdute con la malattia e il recupero di un ruolo valido e soddisfacente all'interno della società*), sui principi ispiratori della **Legge 30 maggio 2014 n.81** (superamento degli Ospedali Psichiatrici Giudiziari) e sui seguenti:

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" (dal Piano d'Azione per la Salute Mentale 2013-2020, trad. CC OMS Trieste).

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 ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri."

**Il focus viene spostato dal disturbo alla persona**, ritenuta capace di recuperare le sue energie per poter migliorare i propri livelli funzionali di base.

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 maggiore integrazione con tutte le risorse rilevanti, istituzionali e non, presenti nel territorio.

## 5.3. STRUTTURA

La struttura REMS "CASA BADESSE" è un centro residenziale sanitario ad alta intensità riabilitativa di 20 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.

La REMS "CASA BADESSE" è di proprietà della Società Atena Srl con Socio Unico; è immersa nelle stupende colline marchigiane, situata nel comune di Macerata Feltria – PU in Via Abbadesse, 6, in posizione contigua al centro abitato, lungo la strada provinciale SP2 per Monte Cerignone in direzione Macerata Feltria (Castello), facilmente raggiungibile sia dalle province della Romagna, sia da quelle delle Marche. Lungo le vie principali è stata installata segnaletica stradale indicante la struttura.

Una simile collocazione permette un rapporto di partecipazione nei limiti del possibile, dell'istituzione alla vita sociale e culturale del paese, in un'ottica di superamento dell'emarginazione sociale che questo tipo di strutture normalmente comporta. La struttura è dotata di mezzi di trasporto propri per garantire alle persone assistite il contatto con il territorio secondo quanto disposto dalla Autorità Giudiziaria.

L'impostazione architettonica del complesso, già negli anni 1980 era stato progettato nell'ottica di un ridotto impatto visivo, adattando la conformazione alla natura del terreno, che ne ha determinato l'impianto "a ventaglio". La struttura REMS ha i locali che si articolano sia nell'edificio contenuto da un muro di cinta alto 7,00 mt che racchiude la sezione dei servizi (cucina, laboratori, sale colloqui, cortili,...) ed al terzo piano i locali destinati all'area residenziale (camere, locale assistenza, sala da pranzo,...) e collegato da un ponte interno l'edificio fuori la cinta all'esterno nella parte anteriore, destinato a servizi generali, depositi, vani tecnici, bagni e spogliatoi per il personale, bagno e sala d'attesa per i visitatori.



L'ingresso carrabile collocato sempre al piano terra della palazzina, consente un accesso senza barriere a pedoni, autovetture e furgoni all'interno del muro di cinta, con un percorso che conduce al cortile collocato al livello dei locali del piano primo, consente quindi di effettuare tutte le operazioni di servizio quali manutenzione e forniture giornaliere necessarie alla gestione.

Il settore interno alla cinta muraria è distribuito su tre piani e prevede al piano primo, appena terminato il corridoio sopraelevato che collega la palazzina esterna all'interno, una zona per i colloqui con giudici, avvocati, parenti, ambulatorio medico, locale per riunione equipe, etc. A sinistra si trova la zona cucina con le relative dispense, bagno e spogliatoio per cuoco ed un ampio salone per attività occupazionali, da cui si accede ai due cortili interni. Sono presenti anche altri locali per deposito attrezzature e per la raccolta dello sporco e pulito ed un montalettighe e vani tecnici. A destra si trovano le due rampe di scale o un montalettighe che conducono al terzo piano contenente l'ambiente residenziale, costituito da un ampio corridoio ad arco di cerchio sul quale si aprono le porte delle 13 stanze singole con bagno in comune ogni due posti letto e in fondo al corridoio altre tre stanze di cui due doppie e una tripla con bagno. Sul corridoio si affacciano anche il posto di coordinamento di nucleo, l'infermeria con deposito materiali. Sempre dal corridoio si accede ad un ampio settore dove è collocata la sala pranzo, un bagno e ripostiglio. All'esterno degli edifici ma sempre racchiuso all'interno del muro di cinta si snoda un percorso circolare asfaltato riservato ai mezzi di servizio, fiancheggiato da spazi verdi. L'area esterna a disposizione riguarda tutta la vasta area opportunamente recintata con rete metallica di altezza superiore a mt 3,00 e con una estensione di 20.504 mq, parzialmente destinata a parcheggio nella parte anteriore, ed a verde nella restante parte laterale e posteriore, dove quest'ultima è utilizzata per attività floro vivaistica e orti.

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. La struttura REMS "CASA BADESSE" ha un'area abitativa con una capienza complessiva di n. 20 posti letto come abbiamo sopra descritto presenti al terzo piano. Il terzo e secondo piano sono completamente separati e con autonomi percorsi di accesso dedicati. Ogni nucleo terapeutico è dotato dei servizi autonomi necessari, ed organizzati in modo tale da rendere utilizzabili i propri servizi generali collocati al piano terra e al piano primo.

I piani riservati alle camere sono caratterizzati da colori tenui che consentono agli ospiti di riconoscere la propria stanza, di norma, ogni camera è dotata impianti di illuminazione diurna e notturna e arredi consoni a garantire l'adeguato confort e sicurezza in linea con la tipologia di prestazione. La struttura REMS "CASA BADESSE" è dotata di un sistema di telecamere a circuito chiuso negli spazi interni ed esterni, serramenti con serrature di sicurezza e porte con dispositivo di sblocco.

In sintesi:

- al piano terra della palazzina esterna, si trovano su di un lato i vani tecnici e la centrale termica, mentre sull'altro lato sono presenti il deposito generale della struttura, e il deposito per gli effetti personali degli ospiti REMS.
- Allo stesso livello si imbecca il percorso senza barriere che collega l'area esterna recintata al montalettighe che conduce al primo piano dove si trovano i servizi generali.
- Al primo piano della palazzina esterna, sono collocati i locali accoglienza con portineria, sala d'attesa, bagno per visitatori, ufficio funzioni amministrative e gli spogliatoi per il personale divisi per sesso e dotati di bagni riservati.
- Al primo piano interno alla cinta muraria, nella zona sinistra dell'edificio, si trovano i locali destinati a cucina e dispense, integrati con lo spogliatoio ed il bagno per il personale di cucina, i depositi per il materiale pulito e sporco, mentre la lavanderia generale è esternalizzata. Allo stesso livello si trova un ampio locale per le attività lavorative/occupazionali e due grandi cortili esterni dedicati alle attività dove è consentito fumare. Nella zona centrale di questa parte di edificio si trovano i locali per i servizi sanitari costituiti da ambulatorio visite mediche, sala riunione di equipe, sala colloqui con psicologo e assistente sociale, sala colloqui con familiari, avvocati e magistrati. Il piano è servito da due montalettighe che possono essere utilizzati in maniera coordinata attraverso percorsi orizzontali, per accedere ai piani superiori dove si trovano le residenze ed al piano terra dove si trovano le aree esterne.
- Al terzo piano, tutta la superficie viene destinata ai locali residenziali con 20 posti letto distribuiti in 13 stanze singole con un bagno senza barriere in comune ogni due stanze, 2 camere a due letti, con bagno privato, 1 camera a tre letti con bagno privato. Al piano sono inoltre presenti un locale per coordinamento di nucleo con bagno, il locale per interventi assistenziali, locale deposito attrezzature, sala da pranzo dotata di montavivande ed un ampio corridoio utilizzato come spazio per uso collettivo. Il Piano è accessibile sia a mezzo scale sia con montalettighe.



## 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 tutte le persone assistite dalla REMS "CASA BADESSE" 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. 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**

La richiesta di inserimento avviene tramite comunicazione da parte del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (DAP), il quale assegna l'internando in base al criterio della territorialità (residenza nella Regione Marche). L'assegnazione del DAP viene trasmessa alla Direzione Sanità e Integrazione Socio-Sanitaria, Sanità Penitenziaria e Salute Mentale Regione Marche, e alla Referente del Punto Unico Regionale, che ha funzioni di Coordinamento e predispone la lista d'attesa con le relative priorità per l'accesso in struttura, previo contatto con i DSM di riferimento.

#### **GESTIONE LISTA D'ATTESA**

I criteri di priorità della lista di attesa sono stabiliti e indicati nel testo della Conferenza Unificata n. 188/CU del 30/11/22. La Responsabile dell'Ufficio funzioni giuridiche ed amministrative provvede ad aggiornare la lista d'attesa sul portale SMOP. Nel momento in cui si libera un posto letto, l'ufficio giuridico comunica formalmente al DAP, all'Autorità Giudiziaria, al P.R.A.P., all'UEPE, alla Questura divisione anticrimine, ai Servizi sanitari invianti, ai referenti P.O. Sanità Penitenziaria Regione Marche - Servizio Sanità P.F. Mobilità Sanitaria e Area Extraospedaliera nonché ai referenti della Direzione dei Servizi della Integrazione Socio-Sanitaria Area Funzionale di Coordinamento Salute Mentale, la disponibilità all'accoglienza nel rispetto della lista di attesa, con la definizione del giorno di ingresso e gli accertamenti sanitari richiesti dalla Direzione Sanitaria compreso l'eventuale ricovero in SPDC propedeutico all'ingresso.

#### **PRIMO COLLOQUIO CON IL SERVIZIO INVIANTE (E/O L'UTENTE E/O LA FAMIGLIA E/O 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 (richiesta esami ematici / diagnostici / strumentali).

**Al momento dell'ingresso** il Coordinatore infermieristico sottopone la seguente documentazione: regolamento, modulo vaccinazioni, consenso immagini, Modulo accesso dati personali privacy, Consenso trattamento terapeutico, Modulo dichiarazione vita comunità, informativa privacy e consenso per l'inserimento dei propri dati personali sul portale SMOP. Tali informazioni raccolte vengono trasmesse all'equipe tramite inserimento della scheda ingresso sui diari consegne. La Responsabile dell'Ufficio funzioni giuridiche e amministrative, una volta acquisito il consenso dell'internato e/o dell'ADS/Tutore, provvede ad inserire sul portale SMOP i dati personali del paziente, i dati di in ed out, le info giuridiche nonché le info sanitarie (diagnosi d'ingresso).

#### **INGRESSO IN STRUTTURA**

Nel momento dell'ingresso l'ufficio giuridico della struttura invia comunicazione "avvenuto ingresso" a: Direzione Casa Circondariale di Pesaro – Ufficio Matricola, DAP, Autorità Giudiziaria, P.R.A.P. Questura divisione anticrimine di Pesaro, servizio inviante, Legale e ADS/Tutore, ai referenti P.O. Sanità Penitenziaria Regione Marche - Servizio Sanità P.F. Mobilità Sanitaria e Area Extraospedaliera nonché ai referenti della Direzione dei Servizi della Integrazione Socio-Sanitaria Area Funzionale di Coordinamento Salute Mentale, alla Stazione Carabinieri di Macerata Feltria.



Il Responsabile Clienti invia comunicazione di avvenuto ingresso al Servizio inviante competente per definizione impegno di spesa.

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 l'infermiere effettua un 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.

Su indicazione del medico psichiatra, l'infermiere 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; predispose la scheda terapia ed eventuale scheda contenzioni. Entro 7 giorni dall'ingresso (entro 15 giorni, in caso di difficoltà di adattamento) lo Psicoterapeuta effettua un colloquio psicologico con il nuovo inserito provvedendo ad aprire la cartella psicologico/educativa. Lo stesso, entro 45 giorni dall'ingresso, sulla base delle osservazioni e le relative scale di valutazione, provvede ad elaborare il 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 sociosanitari 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.

Il DSM competente, entro 45 gg, definisce il Progetto Individualizzato dell'ospite (PTRI).

L'area Coordinamento Funzionale Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria Marche provvede a consegnare la scheda identificativa dell'internando.

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.

Per ogni utente viene dunque predisposto dall'Equipe un Progetto Individualizzato (PTRP), con obiettivi, aspirazioni e preferenze (sezione autodeterminazione).

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

- Assegnazione del CASE MANAGER di riferimento e l'équipe di riferimento comprendente tutte le figure professionali per la multidimensionalità (descritto in copertina del progetto);
- stesura primo Progetto entro 45 gg dalla data dell'ingresso;
- il progetto si basa su osservazione diretta e utilizzo di strumenti di valutazione riconosciuti a livello nazionale;
- la stesura del Progetto avviene tramite incontro di équipe verbalizzato dallo Psicoterapeuta dove vengono definite criticità, obiettivi ed interventi;
- condivisione obiettivi con Servizi Socio-Sanitari, AdS/Tutore e possibilmente con l'utente.

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, lo 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).

Il Progetto viene aggiornato e condiviso con le parti interessate secondo quanto stabilito con il Servizio Sanitario Inviante.



### **6.3. DIMISSIONI**

La dimissione della persona assistita in REMS è sempre disposta dall'Autorità Giudiziaria su proposta di un progetto di cura alternativo alla REMS predisposto dal Servizio territorialmente competente, possono essere di varia natura:

- per passaggio ad altre strutture con costituzione della misura detentiva in Casa Custodia e Cura in misure alternative;
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la permanenza;
- 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 e A.G..

### **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 monitorato 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 scadenza del farmaco verrà registrata nell'apposita "Scheda controllo scadenza farmaci". Quest'ultimo modulo viene archiviato nell'armadietto dei farmaci in maniera visibile.



Alla fine di ogni mese l'infermiere verifica le scadenze dei medicinali conservati e provvede a smaltire i farmaci in scadenza. La somministrazione effettuata dagli infermieri viene registrata all'interno dell'apposito modulo.

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. L'infermiere che provvede a sostituire il foglio terapia compilandone uno nuovo deve apporre la propria e controfirmarla il Medico.

## **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 il Responsabile Uff. Giuridico Amministrativo effettua (con il Coordinatore) 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 o al Tutore, tramite la consegna di scontrini o schede di sintesi. Periodicamente viene richiesto al familiare o tutore/AdS di effettuare il reintegro per evitare di rimanere senza copertura cassa.

All'interno della Residenza non è prevista la tenuta di oggetti di valore come evidenziato durante il colloquio d'ingresso. 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 e ai giornali/quotidiani a disposizione in struttura ed in ogni camera.

## **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/PTRP).

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

Gli utenti della REMS attinti da misura restrittiva libertà personale, per poter accedere a qualsiasi attività esterna alla struttura, sia per motivi di salute (ricovero ospedaliero, visite specialistiche) che per eventuali attività ludiche-ricreative proposte, devono essere autorizzati dall'Autorità Giudiziaria. La struttura richiede tramite mail l'autorizzazione all'A.G. di apposite nulla-osta.

## 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 formulazione 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. Ogni altra informazione rispetto a questo tema è disciplinata all'interno del Regolamento Struttura REMS. Il personale assicura la propria assistenza all'Ospite durante i pasti, qualora sia necessario.

## 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 REMS "CASA BADESSE" 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 concertato col D.S.M. e condiviso con le distinte professionalità dell'equipe multidisciplinare della struttura (Medico Psichiatra, Psicoterapeuta, Educatore, TeRP, Infermiere, ecc), con l'interessato (ove possibile); il P.T.R.I. tiene conto delle caratteristiche personali dell'ospite, dei limiti derivanti dalla misura di sicurezza detentiva e delle prescrizioni imposte dall'A.G.. 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, incrementando e favorendo l'adesione al trattamento e la revisione critica dei propri agiti anti giuridici per permettere il mantenimento di contatti regolari con servizi, CSM e/o STDP, del territorio di appartenenza del paziente, e per condividere la progettualità idonea all'adozione di misure di sicurezza non detentive. 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, sia per la proroga del Progetto Individuale da inviare ai Servizi Inviati, ai Tutori / AdS e alle Autorità Giudiziarie; quest'ultime sulla base delle informazioni ricevute definiscono la proroga o la revoca della misura detentiva. 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 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.T.R.P./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 (mobilitazione, socializzazione, etc.) stimolando comunque la persona a continuare ad utilizzare le proprie capacità residue; la corretta esecuzione degli interventi igienico sanitari di attuazione non complessa, in stretta collaborazione con il personale sanitario. In collaborazione con tutte le altre figure professionali, attua il piano di assistenza individualizzato P.T.R.I./ P.T.R.P./P.A.I. 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). Il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti (per tutte le strutture del Gruppo Atena, fatta eccezione della Serenity House) è a carico della lavanderia interna sita presso la struttura Atena e viene gestita dal personale del servizio lavanderia della struttura stessa.

**Servizio ristorazione:** il servizio viene gestito, preparato e somministrato all'interno della struttura stessa. 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. E' possibile scegliere tra diversi menu giornalieri diversificati tra pranzo e cena e a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).

**Servizio di Coordinamento:** Cura i rapporti con i Referenti dei Servizi Territoriali competenti, Autorità Giudiziaria, Amministratori di Sostegno, Tutori 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 Ufficio Giuridico:** Cura i rapporti di interesse giuridico legale con i Referenti dei Servizi Territoriali competenti, Autorità Giudiziaria, Amministratori di Sostegno, Tutori e familiari. In particolare, provvede ad aggiornare la lista d'attesa sul portale SMOP. Effettua la comunicazione di disponibilità all'accoglienza, di avvenuto ingresso, di dimissioni. Si occupa della gestione delle spese personali degli ospiti.

**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 la REMS "CASA BADESSE", 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 nel centro REMS "CASA BADESSE".

**Attività rivolte alla socializzazione:** Si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione dell'ospite della REMS "CASA BADESSE" nel contesto sociale, in particolare saranno programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. A seguito di un periodo di osservazione non inferiore a quarantacinque giorni, l'équipe terapeutica della REMS, compatibilmente con il P.T.R.I. dell'ospite, potrà richiedere all'A.G. l'autorizzazione allo svolgimento di attività risocializzanti, individuali o di gruppo, da effettuarsi all'esterno della REMS, alla presenza degli operatori tramite mezzi aziendali, previa disponibilità del personale.



L'accompagnatore sarà munito del provvedimento di autorizzazione e del documento che attesti l'identità dell'ospite; l'uscita a seguito di permesso è comunicato alla locale Stazione dei Carabinieri di Macerata Feltria.

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 della REMS "CASA BADESSE". 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. REMS "CASA BADESSE" si rende inoltre disponibile ad accogliere tirocinanti o stagisti. Tutte le figure dovranno essere accompagnate nelle attività svolte in struttura dal personale dipendente.

**Servizio trasporto:** l'équipe terapeutica della REMS "CASA BADESSE", compatibilmente con il P.T.R.I. dell'ospite, potrà richiedere all'A.G. l'autorizzazione allo svolgimento di attività risocializzanti, individuali o di gruppo, da effettuarsi all'esterno della REMS, alla presenza degli operatori tramite mezzi aziendali, previa disponibilità del personale. L'accompagnatore sarà munito del provvedimento di autorizzazione e del documento che attesti l'identità dell'ospite. Laddove si renda necessario il ricovero esterno in luogo di cura trovano applicazione l'art. 11 della Legge 26 luglio 1975 n. 354 e l'art. 17 del DPR del 30 giugno 2000 n. 230, con specifico riferimento all'adozione del provvedimento da parte dell'A.G. competente.

In casi di urgenza l'autorità deputata ad emettere il provvedimento è il Dirigente Medico Psichiatra della REMS o suo sostituto avente titolo. In casi di estrema urgenza o di pericolo di vita, il Dirigente Medico Psichiatra della REMS o suo sostituto avente titolo dispone direttamente il trasferimento, provvedendo contestualmente a darne comunicazione alla A.G. competente per eventuali ulteriori disposizioni in merito (Delega del Magistrato di Sorveglianza del 24 luglio 20171).

I trasferimenti in luoghi di cura esterni sono effettuati dagli operatori della REMS. Il piantonamento in caso di ricovero presso strutture ospedaliere della regione Marche o di altra ASL fuori regione, è effettuato dal personale appartenente al Corpo di Polizia Penitenziaria e disposto dalla A.G. competente. I trasferimenti degli ospiti dagli istituti penitenziari alle REMS, nonché le traduzioni per motivi di giustizia, sono autorizzati dall'A.G. che stabilisce le relative modalità tramite dipendenti dell'amministrazione penitenziaria o altri esponenti delle forze dell'ordine. Allo stesso modo, si provvede per i trasferimenti dell'ospite in vista della prosecuzione della misura di sicurezza detentiva in altri luoghi di cura o per i trasferimenti presso istituti penitenziari.

**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. .

**Servizio di custodia valori:** REMS "CASA BADESSE" non consente di 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 quali ad esempio occhiali e protesi. 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 il Responsabile Uff. Giuridico Amministrativo effettua (con il Coordinatore) controlli di corrispondenza del registro con il denaro presente (anche tramite l'utilizzo del file gestione fondo cassa utente (excel) e mensilmente la documentazione raccolta viene rendicontata e consegnata alla famiglia o all'amministratore di sostegno dell'utente (tramite la consegna di scontrini). Periodicamente viene richiesto al familiare o tutore/ADS di effettuare il reintegro per evitare di rimanere senza copertura cassa (rischio di dover anticipare la struttura da evitare).

**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 REMS "CASA BADESSE" 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 REMS "CASA BADESSE", 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 sociosanitarie, 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 coordinatore 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.

**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 di REMS "CASA BADESSE", disponibile a pagamento presso Ambulatorio di riabilitazione e rieducazione 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 chinesiologo 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.

L'eventuale accesso alle prestazioni riabilitative fisiche deve essere preventivamente autorizzato dalla A. G. .



## 8. COSTI DEL SERVIZIO

La retta applicata per REMS "CASA BADESSE" è stabilita dalla Regione Marche ed è a totale carico della Azienda Sanitaria del territorio Inviante.

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: 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, 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.

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.

Di norma le modalità di pagamento per le strutture del Gruppo Atena 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.

Nella struttura REMS "CASA BADESSE" non è prevista la corresponsione della retta (quota sociale-alberghiera a carico dell'utente), pertanto il contratto di ospitalità non viene redatto e sottoscritto e la firma del regolamento di struttura funge da definizione delle regole e patto tra struttura e ospite/tutore/AdS/familiare.

Di seguito si riporta la tariffa standard definita:

RETTA OSPITE	REMS
Quota sociale/alberghiera mese <sup>°*</sup>	\
Quota sanitaria mese <sup>°*</sup>	€ 9.125,00
Quota sociale/alberghiera gg <sup>*</sup>	\
Quota sanitaria gg <sup>*</sup>	€ 300,00

<sup>°</sup> 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 (Azienda Sanitaria). 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.



## 9. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

### 9.1. RAPPORTI CON FAMILIARI

Le visite agli ospiti della REMS "CASA BADESSE" da parte dei congiunti sono sempre consentite previa autorizzazione dell'A.G. per gli internati provvisori o del Responsabile della REMS per gli internati definitive, idem le visite da parte di amici e conoscenti.

Al momento dell'ingresso di un nuovo ospite presso la REMS sono previsti trenta giorni di osservazione nei quali vengono altresì svolte verifiche riguardo i rapporti tra l'ospite ed i propri familiari: in tale periodo non è possibile ricevere visite da parte di familiari e/o conviventi (fatta eccezione per l'avvocato difensore). Le visite sono concordate, nei tempi e modi, con l'équipe terapeutica della REMS sulla base delle esigenze di struttura.

Sono previsti due colloqui mensili per la durata massima di un'ora, salvo che si tratti di congiunti che risiedono fuori dalla regione Marche o in una provincia distante da quella di Pesaro-Urbino: in questi casi, da valutarsi comunque singolarmente, la durata massima della visita è di due ore in base alle esigenze dei familiari e se l'organizzazione della struttura lo consente.

Gli accessi ai colloqui sono ammessi nei seguenti giorni e orari: mercoledì e domenica dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00, previo avvenuto accordo con la REMS. La permanenza in struttura dei visitatori è limitata alla durata della visita; terminato l'incontro con il proprio congiunto i visitatori sono dunque tenuti a lasciare la struttura. Sono ammesse variazioni alla frequenza di accesso al colloquio solo dopo una valutazione da parte dell'équipe terapeutica, tenuto conto dello stato di salute psico-fisica dell'ospite e compatibilmente con le attività della REMS. Qualora sussistano fondati motivi di ripercussioni negative sull'ospite, o per il suo particolare stato di salute psico-fisica, o per ragioni legate alla sicurezza, l'équipe può negare il colloquio, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria circa le motivazioni. Di eventuale negazione del colloquio per ragionevoli motivazioni ne deve essere fatta comunicazione alla A.G. competente. Se il colloquio non è stato autorizzato seguendo la prassi esplicitata, i Responsabili presenti in REMS sono autorizzati a negare l'accesso e il relativo incontro con l'ospite. I colloqui sono effettuati in sale appositamente dedicate, che garantiscono la riservatezza e consentono la sicurezza dei visitatori e dell'ospite.

I colloqui si svolgono sotto il controllo visivo dell'operatore oppure con l'intervento attivo di personale specializzato nel fornire supporto relazionale. Durante la visita gli ospiti ed i visitatori devono tenere un contegno dignitoso e decoroso; i familiari, i conviventi o altri autorizzati al colloquio che tengano un comportamento scorretto e/o offensivo nei confronti dell'ospite o nei confronti degli operatori, possono essere allontanati prima della normale conclusione del colloquio. In questi casi, la Direzione può sospendere le visite, dandone relativa comunicazione alla A.G. con chiara esplicitazione delle motivazioni. I visitatori sono identificati attraverso documento d'identità e sono tenuti a consegnare, prima dell'inizio del colloquio, i loro effetti personali, inclusi i telefoni cellulari, che verranno conservati in appositi spazi dagli operatori della REMS.

I congiunti o conviventi possono introdurre in struttura vestiario e/o alimenti confezionati che possono essere consumati in modiche quantità durante il colloquio (è vietato consumare caffè, bevande eccitanti contenenti caffeina, teina o taurina) e quanto è concesso dal regolamento interno. Tutto ciò che non è consentito dal regolamento e dai protocolli interni, verrà subito restituito. Gli ospiti hanno diritto al colloquio e alla corrispondenza, anche telefonica, con il difensore, il quale comunica il proprio ruolo, se non è già diversamente noto agli operatori, tramite atto di nomina.

I colloqui in struttura con il difensore possono avvenire previo appuntamento da concordarsi con la Direzione della REMS; ove lo impongano ragioni di sicurezza o di tutela dell'incolumità, i colloqui avvengono alla presenza di personale della struttura, pur nel rispetto della riservatezza. Gli ospiti che non ricevono visite da parte dei propri congiunti per ragioni di distanza e/o per ragionevoli motivi potranno richiedere alla Direzione della REMS di effettuare due videochiamate al mese che verranno programmate in base alle esigenze organizzative della struttura. In caso di dimissione dell'Ospite i familiari devono essere addestrati al nursing prima della dimissione. I familiari sono tenuti a collaborare con il personale della REMS "CASA BADESSE" per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare;
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o REMS "CASA BADESSE";
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.

### REGOLAMENTO STRUTTURA

Le regole definite tra l'ospite e REMS "CASA BADESSE" 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 periodici programmatici secondo quanto stabilito nel PTRP (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 REMS "CASA BADESSE" 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 DSM.

### ◆ VIGILANZA

Cioè, la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. La funzione di verifica e controllo sull'erogazione delle prestazioni avviene secondo quanto previsto dalla L.R. 21/2016. Il Servizio Inviante (come gli altri organi di controllo definiti dalla L.21/16) può recarsi presso REMS "CASA BADESSE" 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. REMS "CASA BADESSE" 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 di REMS "CASA BADESSE" di trovare nei Referenti dei Servizi Inviante 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 struttura. 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.

### Giornata tipo REMS "CASA BADESSE"

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

- 6.30-8.00 Sveglia, presa visione dell'ambiente, igiene personale (cura del Sé, vestirsi, ecc.)
- 8.00-10.00 Preparazione di caffè e sigarette, della colazione e successiva somministrazione, riordino dei locali mensa e assunzione della terapia (come da prescrizione medica)
- 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 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 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.
- 20.00-6.30 Gli ospiti vengono accompagnati a letto, è a loro consentito un momento di relax sino alle ore 23.00 dove possono vedere la tv o dedicarsi alla lettura prima di dormire. 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. REMS "CASA BADESSE" 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...).



## 11. IL PERSONALE

### 11.1. FIGURE PROFESSIONALI

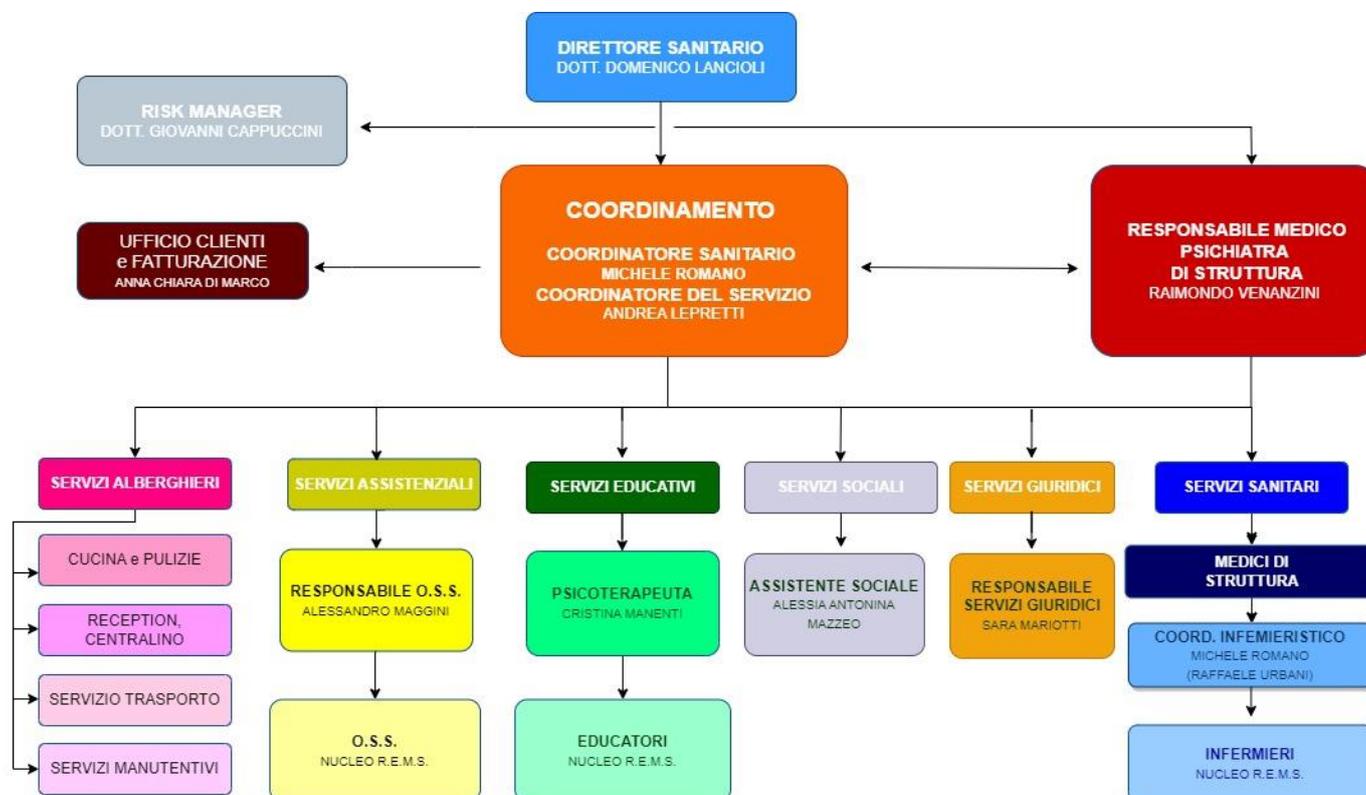
Tutto il personale assunto in REMS "CASA BADESSE" tramite ufficio centrale del Gruppo Atena viene selezionato sulla base del rispetto delle seguenti regole:

- 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/PTRP. Tutti i componenti dell'equipe del servizio esibiscono un cartellino di riconoscimento (fornito dalla società) sia all'interno che all'esterno della struttura REMS "CASA BADESSE".

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'equipe multidisciplinare viene revisionato con cadenza annuale e ad ogni variazione dell'organico. È esposto all'interno della struttura e visibile a ospiti e visitatori.





R.E.M.S. "CASA BADESSE" prevede le seguenti figure in base alla normativa di autorizzazione e accreditamento Regione Marche:

Modulo	n.1 Direzione Generale Atena Srl con Socio Unico, n.1 Direttore Sanitario. n. 4 medico psichiatra di cui n.1 con esperienza forense che ha la responsabilità di nucleo e di cui n.2 con reperibilità festiva e notturna, n.1 psicoterapeuta, n.1 Coordinatore del Servizio condiviso tra REMS "CASA BADESSE" e SRP1 "LE BADESSE", n.1 Coordinatore infermieristico, n.11 infermiere, n.7 O.S.S., n.1 educatore / tecnico della riabilitazione psichiatrica, n.1 Assistente sociale a fasce orarie, n.1 Impiegato Responsabile dei Servizi Giuridici.
--------	---

A seguire i requisiti organizzativi di modulo:

REQUISITI ORGANIZZATIVI DI MODULO	MODULO R.E.M.S.
MEDICO PSICHIATRA	2 Medici Psichiatri a tempo pieno
MEDICO PSICHIATRA REPERIBILE	Reperibilità Notturna e Festiva
ASSISTENTE SOCIALE	Per fasce orarie programmate
PSICOTERAPEUTA	1 Psicologo con Specializzazione in Psicoterapia a tempo pieno
INFERMIERE	12 Infermieri a tempo pieno
O.S.S.	6 O.S.S. a tempo pieno
EDUCATORE	1 Educatore Professionale o Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica
IMPIEGATO AMM.VO / UFFICIO GIURIDICO	Per fasce orarie programmate

Si prevede la turnazione secondo normativa contrattuale vigente. I dipendenti impiegati in ogni modulo sono utilizzati 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, 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 alle 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.

**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 Sanitario e/o di Servizio:** 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.

**Responsabile Ufficio Giuridico:** ha il compito di gestire l'ufficio giuridico della struttura REMS "CASA BADESSE", gestire i rapporti con i Magistrati, i tutori, i Giudici, predisporre documenti legali, partecipare alle udienze con gli Internati e coordinare i rapporti con l'équipe della struttura REMS "CASA BADESSE" le Forze dell'Ordine – Magistrati. Gestisce le spese personali degli Ospiti.

**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 nell'assistenza psico-fisica dell'ospite partecipando alla progettazione ed aggiornamento dei Piani individuali assistenziali-educativi-riabilitativi.

**Psicoterapeuta:** ha il compito di attuare 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 attiva all'équipe 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.



**Assistente Sociale:** offre sostegno psicologico e aiuto con finalità di prevenire e/o eliminare lo stato di bisogno dell'utente. Per raggiungere questa finalità, collabora con l'utente aiutandolo a risolvere i problemi sia con i propri mezzi, sia facendo appello alle risorse della collettività e delle Istituzioni. Collabora con l'équipe multidisciplinare mettendo a disposizione le sue valutazioni professionali e contribuendo all'espletamento del programma individuale; favorisce il dialogo tra l'utente e l'équipe terapeutica, tra l'utente e il Servizio Inviante, tra l'utente e le Istituzioni e/o la famiglia. Partecipa alle riunioni con i servizi del territorio (CSM/UMEA/SERT) e partecipa alla redazione dei PTRP. Collabora con altre figure (psicologo o educatore) nella realizzazione degli interventi interni (colloqui individuali ed altre attività) e nel coordinamento degli incontri con la rete e i servizi territoriali. Individua e gestisce le pratiche relative alle condizioni di invalidità di ciascun ospite, quando presente, in collaborazione con l'amministratore di sostegno.

**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:** 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 del Gruppo Atena. (Tale servizio è gestito centralmente dalla struttura Atena).

**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.

**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.

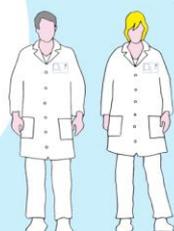
Con cadenza annuale viene somministrata a tutto il personale l'analisi del fabbisogno formativo e sulla base dei risultati raccolti, vengono organizzati corsi di formazione e aggiornamento, interni alla struttura o esterni gestiti da personale medico o specialisti di settore. Nello specifico, i corsi 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 e corsi di formazione sul rischio clinic ed occupazionale.

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.

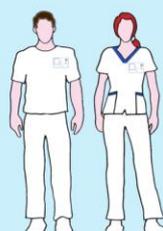


## "I colori del Gruppo Atena"

Identificazione del personale



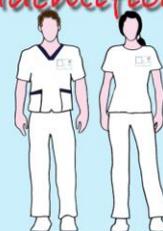
Medico



Coordinatore infermieristico



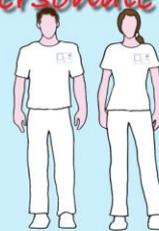
Infermiere



Coordinatore



O.S.S.



Fisioterapista



Psicologo



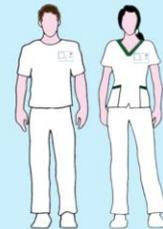
Assistente sociale



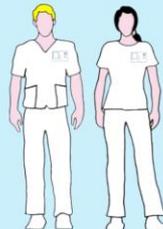
Terapista della  
Riabilitazione Psichiatrica



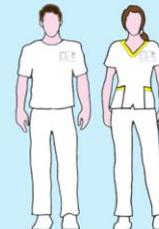
Educatore  
Professionale



Responsabile O.S.S.



Addetto cucina



Ausiliario pulizie  
Addetto Lavanderia



## 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’acceptabilità stabilita.

La qualità dei servizi erogati presso REMS “CASA BADESSE” 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, famigliari, Servizi Territoriali e vari organismi accreditati di 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 REMS “CASA BADESSE” 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, blackout, ...). 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;
- **coltivare gli affetti**, incontrare parenti, amici e conoscenti;
- ricevere la **massima garanzia di sicurezza** e salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.

### *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;
- **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;
- **Evitare mance e compensi** di ogni genere al personale
- 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/ spese personali** 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.





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 ai Coordinatori (del Servizio e Sanitario) e/o alla Responsabile ai seguenti n. telefonici e e-mail:

Coordinatore del Servizio: Andrea Lepretti

Coordinatore Sanitario: Michele Romano

Responsabile Medico Psichiatra di struttura: Dr. Raimondo Venanzini

Telefono fisso della struttura: 0722078012

e-mail [rems.badesse@gruppoatena.it](mailto:rems.badesse@gruppoatena.it)

Referente Clienti per il Centro: Anna Chiara Di Marco

Telefono fisso dell'amministrazione: 0541972194 int.11

e-mail [chiara.dimarco@gruppoatena.it](mailto:chiara.dimarco@gruppoatena.it)



GRUPPO  
**ATENA**

### Recapiti della Struttura:

R.E.M.S. "CASA BADESSE"

Via Abbadesse, 6

61023 – Macerata Feltria (PU)

Tel. 0722/078012

E-mail [rems.badesse@gruppoatena.it](mailto:rems.badesse@gruppoatena.it)

PEC: [atena.srl@pec.it](mailto: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](mailto:info@gruppoatena.it) PEC [atena.srl@pec.it](mailto:atena.srl@pec.it)

[www.gruppoatena.it](http://www.gruppoatena.it)