

**DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE  
ASUR  
N. DEL**

**Oggetto: Accordo con la Struttura Sanitaria Accreditata "Abitare il Tempo" s.r.l. per l'erogazione di prestazioni psichiatriche in regime residenziale per l'anno 2019**

**IL DIRETTORE GENERALE  
ASUR**

- . . . -

**VISTO** il documento istruttorio, riportato in calce alla presente determina, dal quale si rileva la necessità di provvedere a quanto in oggetto specificato;

**RITENUTO**, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di adottare il presente atto;

**VISTA** l'attestazione del Dirigente dell'U.O. Economico Finanziaria e del Responsabile della U.O. Controllo di Gestione della AV3;

**ACQUISITI** i pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo ciascuno per quanto di rispettiva competenza;

**- D E T E R M I N A -**

1. di approvare e condividere il documento istruttorio le cui premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare, per il periodo 01.01.2019 – 31.12.2019, l'accordo contrattuale, che allegato costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, da sottoscrivere con il legale rappresentante della struttura "Beata Corte" della Società Abitare il Tempo s.r.l., per l'erogazione di prestazioni psichiatriche in regime residenziale;
3. di stabilire che la convenzione per l'anno 2019 abbia carattere di accordo quadro con valenza aziendale e che, pertanto, abbia validità per tutte le Aree Vaste dell'ASUR interessate ad effettuare inserimenti, fermo restando che l'impegno economico qui assunto è relativo ai soli utenti dell'Area Vasta n.3;
4. di specificare, pertanto, che le altre Aree Vaste, nell'ambito della cornice normativa di tale convenzione, provvederanno autonomamente a formalizzare gli inserimenti con relativa attestazione di copertura economica e di gestione diretta della contabilità e della liquidazione delle relative fatture;

5. di precisare che il tetto massimo di spesa, per l'anno 2018, per gli utenti dell'Area Vasta 3 è pari ad Euro 800.000,00 e che i relativi costi sono saranno registrati nel bilancio 2019 al numero di conto n. 0505100105 "Acquisti di prestazioni di assistenza residenziale alle persone con disabilità psichiatrica", autorizzazione di spesa AV3TERR n. 25 sub 30;
6. di nominare quale responsabile della esecuzione dei contratti la dott.ssa Giovanna Faccenda, direttore del distretto di Macerata,
7. di delegare il Direttore Dell'Area Vasta 3 Dott. Alessandro Maccioni alla sottoscrizione dell'accordo;
8. di dare atto che la presente determina non è sottoposta a controllo regionale ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L.R. 11/11/2013 n. 36;
9. di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96 e s.m.i..

IL DIRETTORE SANITARIO  
*Dr. Remo Appignanesi*

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
*Dott. Pierluigi Gigliucci*

IL DIRETTORE INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA  
*Dr. Giovanni Feliziani*

IL DIRETTORE GENERALE  
*Dott.ssa Nadia Storti*

#### U.O.C. SUPPORTO ALL'AREA DIPARTIMENTALE CONTROLLO DI GESTIONE AV3

Sulla base di quanto dichiarato dal Dirigente si attesta che la spesa derivante dal presente atto è compatibile con il budget provvisorio assegnato dalla Giunta Regione Marche con provvedimento n.1779 del 27.12.2018 recepita con determina n. 380/ASUR/DG del 18.07.2019.

IL DIRIGENTE  
*Dott. Gabriele*

#### U.O.C. SUPPORTO ALL'AREA DIPARTIMENTALE CONTABILITA' E BILANCIO AV3

Si attesta la corretta imputazione della spesa al piano dei conti e agli esercizi di competenza.

IL DIRIGENTE f.f.  
*Dott.ssa Daria Baldassarri*

- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -

AREA VASTA N. 3  
U.O.C. DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE

Normativa di riferimento

- **DPCM 29/11/2001 e s.m.i.** “Definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza”;
- **DPCM 21/05/2001 n. 308** recante il regolamento concernente i requisiti minimi per l’autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale”;
- **DGRM n. 1789 del 02/11/2009** “Criteri per la definizione del fabbisogno sanitario nella Regione Marche”;
- **DGRM n. 1011 del 09/07/2013** “Definizione degli standard assistenziali e dei criteri di rilevazione dei costi gestionali della residenzialità e semiresidenzialità delle aree sanitarie extraospedaliere e socio-sanitarie nei settori anziani non autosufficienti, disabili e salute mentale”;
- **DGRM n. 1195 del 02/08/2013** “Determinazione delle quote di compartecipazione a carico dell’utente in conformità a quanto disposto dal DPCM 29 novembre 2001 (definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza) per accesso a strutture sociali e sociosanitarie per anziani e disabili”;
- **DGRM n. 1750 del 27.12.2013** “L.R. n.13 del 20.06.2003 – Autorizzazione agli Enti del SSR ed al DIRMT alla gestione provvisoria dei rispettivi bilanci economici preventivi per l’anno 2014”;
- **DGRM n. 1331 del 25/11/2014** “Accordo tariffe assistenza residenziale e semiresidenziale tra Regione Marche ed Enti Gestori – modifica della DGR 1011/2013”;
- **DGRM n. 986 del 7.8.2014** “DGR 1750 del 27.12.2013 “L.R. n.13 del 20.06.2003 – Autorizzazione agli Enti del SSR ed al DIRMT alla gestione provvisoria dei rispettivi bilanci economici preventivi per l’anno 2014” – modificazioni ed integrazioni”;
- **DGRM n. 1013 del 8.9.2014** “Modifica DGR n.986 del 7.8.2014 “GR 1750 del 27.12.2013 “L.R. n.13 del 20.06.2003 – Autorizzazione agli Enti del SSR ed al DIRMT alla gestione provvisoria dei rispettivi bilanci economici preventivi per l’anno 2014” – modificazioni ed integrazioni”;
- **Documento di indirizzo** recante “Interventi residenziali e semiresidenziali terapeutico – riabilitativi per i disturbi neuropsichici dell’infanzia e dell’adolescenza ”, approvato dalla Conferenza Unificata del 13/11/2014;
- **DGRM n. 289/2015** “Piano Regionale Socio-sanitario 2010 -2014 – Fabbisogno delle strutture residenziali e semiresidenziali delle aree: sanitarie extraospedaliere, socio-sanitarie e sociali”;
- **DGRM N. 118 del 22/02/2016** “Recepimento Accordo della Conferenza Unificata sul documento concernente “Gli interventi residenziali e semiresidenziali terapeutico riabilitativi per i disturbi neuropsichici dell’infanzia e dell’adolescenza” – Rep. Atti n. 138/CU del 13 novembre 2014 – Modifica DGR n. 1331/14;
- **Nota Asur/DG** protocollo n. 20261 del 04.07.2016.
- **Determina ASUR/DG n. 810 del 29.12.2016** “Approvazione convenzioni con la struttura sanitaria accreditata Abitare il Tempo s.r.l. per l’erogazione di prestazioni psichiatriche in regime residenziale per gli anni 2015,2016 e 2017”.

- **Determina ASUR/DG n. 449 del 31.07.2018** “Approvazione convenzioni con la struttura sanitaria accreditata Abitare il Tempo s.r.l. per l'erogazione di prestazioni psichiatriche in regime residenziale per l'anno 2018”.

### Motivazione

Con DGRM n. 1750 del 27.12.2013 la Regione Marche autorizzava gli Enti del SSR alla gestione provvisoria dei rispettivi bilanci preventivi per l'anno 2014 riducendo prudenzialmente dell'1% il valore dei costi gestionali assegnati con il budget definitivo del 2013.

Lo stesso provvedimento prevedeva che la quota dell'1% potesse essere erogata con successivo atto deliberativo per il completamento dei processi di riorganizzazione già approvati con deliberazioni della Regione Marche relativi alle case della salute, alla rete dell'emergenza territoriale e alla messa a regime della riorganizzazione delle residenze protette.

Con DGRM n. 986 del 7.8.2014, rettificata con la successiva n. 1013 del 8.9.2013, la Regione Marche individuava le attività da finanziare e tra esse figurava appunto l'attivazione di nuovi 20 posti letto per l'età evolutiva con gravi problemi di salute presso la struttura del Comune di Serrapetrona denominata “Beata Corte”.

Detta struttura entrava in funzione in data 1.7.2015 per cui da tale data venivano stipulate le convenzioni con la soc. Abitare il Tempo s.r.l. titolare del rapporto contrattuale, valide per gli anni 2015,2016, 2017 sulla base dello schema di accordo elaborato d'intesa con il Servizio Integrazione Socio-Sanitaria dell'ASUR.

Tre erano gli accordi sottoscritti: il primo con validità 1.7.2015 – 31.12.2015, il secondo con validità 1.1.2016 al 31.12.2017 ed il terzo con validità 1.1.2018 -31.12.2018.

Il secondo schema di accordo veniva modificato, rispetto a quello del 2015, e riproposto nel 2018 alla luce delle disposizioni contenute nella DGRM n. 118 del 22.02.2016 che recepiva l'Accordo approvato in sede di Conferenza Unificata il 13.11.2014 sul documento concernente “Gli interventi residenziali e semiresidenziali terapeutico riabilitativi per i disturbi neuropsichiatrici dell'infanzia e dell'adolescenza”.

Gli standard assistenziali venivano, con il citato provvedimento regionale, modificati così come venivano modificate le tariffe con la previsione di tre diversi livelli assistenziali come di seguito specificati:

| Denominazione Tecnica                      | Denominazione livello assistenziale       | Livello assistenziale e cod. ORPS | Posti letto totali accreditati | Giornate degenza convenzionate | Quota Sanitaria        | Tariffa Totale         |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|------------------------|
| Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA | Alta intensità terapeutico-riabilitativa  | SRT-IA 1                          | 20                             | 7.320                          | € 250,00 (IVA inclusa) | € 250,00 (IVA inclusa) |
| Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA | Media intensità terapeutico-riabilitativa | SRT-IA 2                          |                                |                                | € 220,00 (IVA inclusa) | € 220,00 (IVA inclusa) |

|                                            |                                           |          |  |  |                        |                        |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|--|--|------------------------|------------------------|
| Struttura Residenziale Terapeutica di NPJA | Bassa intensità terapeutico-riabilitativa | SRT-IA 3 |  |  | € 178,00 (IVA inclusa) | € 178,00 (IVA inclusa) |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|--|--|------------------------|------------------------|

Per l'anno 2019 si ritiene opportuno riproporre lo stesso accordo dell'anno precedente non essendo intervenuta alcuna modifica legislativa o regolamentare che ne imponga una sua revisione.

La struttura sanitaria Residenza Psichiatrica denominata Beata Corte della Società "Abitare il Tempo" con sede in Caccamo di Serrapetrona ha ottenuto l'accreditamento istituzionale con Decreto del Dirigente della P.F. Accreditamenti – Regione Marche n. 208 del 14/05/2015 - per l'erogazione di prestazioni psichiatriche in regime residenziale (codice tipologia SRP5 – codice ORPS 603485) con una dotazione di n. 20 posti letto. Tale accreditamento è stato rinnovato con successivo decreto n.234 del 9.7.2018 del dirigente della P.F. "Accreditamenti" della Regione Marche.

La stessa struttura ha ottenuto successivamente, con decreto del dirigente della P.F. "Accreditamenti" della Regione Marche n.234 del 9.7.2018, l'accreditamento istituzionale per ulteriori 10 posti.

Con nota ASUR/DG protocollo n. 20261 del 04.07.2016 l'ASUR ha stabilito che le determinazioni di approvazione o recepimento degli accordi contrattuali con le strutture sanitarie e socio-sanitarie di cui alla DGRM 1331/2014 debbano avere una valenza aziendale ed il procedimento è posto a carico delle Aree Vaste dove le stesse insistono.

Coerentemente con quanto disposto nella predetta nota ASUR/DG, l'Area Vasta 3 per l'anno 2019 si è riservato, come nei due anni precedenti, 10 posti letto mentre gli altri 20 sono stati messi a disposizione non solo dalle altre Aree Vaste ma anche dalle Aziende fuori del territorio regionale. Queste ultime, nella cornice normativa di tale convenzione, provvederanno autonomamente a formalizzare gli inserimenti in atto ed anche quelli futuri con relativa attestazione di copertura economica e di gestione diretta della contabilità e della liquidazione delle relative fatture.

Per quanto sopra premesso, si sottopone alla valutazione del Direttore Generale dell'Asur ai fini dell'eventuale adozione e si propone:

1. di approvare e condividere il documento istruttorio le cui premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare, per il periodo 01.01.2019 – 31.12.2019, l'accordo contrattuale, che allegato costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, da sottoscrivere con il legale rappresentante della struttura "Beata Corte" della Società Abitare il Tempo s.r.l., per l'erogazione di prestazioni psichiatriche in regime residenziale;
3. di stabilire che la convenzione per l'anno 2019 abbia carattere di accordo quadro con valenza aziendale e che, pertanto, ha validità per tutte le Aree Vaste dell'ASUR interessate ad effettuare inserimenti, fermo restando che l'impegno economico qui assunto è relativo ai soli utenti dell'Area Vasta n.3;
4. di specificare, pertanto, che le altre Aree Vaste, nell'ambito della cornice normativa di tale convenzione, provvederanno autonomamente a formalizzare gli inserimenti con relativa

attestazione di copertura economica e di gestione diretta della contabilità e della liquidazione delle relative fatture;

5. di precisare che il tetto massimo di spesa, per l'anno 2019, per gli utenti dell'Area Vasta 3 è pari ad Euro 850.000 e che i relativi costi sono saranno registrati nel bilancio 2019 al numero di conto n. 0505100105 "Acquisti di prestazioni di assistenza residenziale alle persone con disabilità psichiatrica", autorizzazione di spesa AV3TERR n. 25 sub 16;
6. di nominare quale responsabile della esecuzione dei contratti la dott.ssa Giovanna Faccenda, direttore del distretto di Macerata,
7. di delegare il Direttore Dell'Area Vasta 3 Dott. Alessandro Maccioni alla sottoscrizione dell'accordo;
8. di dare atto che la presente determina non è sottoposta a controllo regionale ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L.R. 11/11/2013 n. 36;

di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96 e s.m

IL DIRIGENTE  
UOC Direzione Amministrativa Territoriale  
*Dott. Alberto Carilli*

Il Direttore Sanitario  
Distretto di Macerata  
*Dott.ssa Giovanna Faccenda*

Il Direttore Sanitario f.f.  
Distretto di Camerino  
*Dott. Alessandro Bianciaro*

IL DIRETTORE  
UOC Neuropsichiatria Infantile  
*Dott. Maurizio Pincherla*

- ALLEGATI -

ACCORDO PER LA L'AFFIDAMENTO ALLA STRUTTURA SANITARIA ACCREDITATA "ABITARE IL TEMPO" S.r.l DI UN PIANO DI PRESTAZIONI PSICHIATRICHE IN REGIME RESIDENZIALE DA EROGARSI IN NOME E PER CONTO DEL SSR PER L'ANNO 2019

**ACCORDO PER LA L’AFFIDAMENTO ALLA STRUTTURA SANITARIA ACCREDITATA  
“ABITARE IL TEMPO” S.r.l. DI UN PIANO DI PRESTAZIONI PSICHIATRICHE IN  
REGIME RESIDENZIALE DA EROGARSI IN NOME E PER CONTO DEL SSR PER L’ANNO  
2019**

Tra

l’Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) , con sede legale in Ancona, Via Oberdan.2, codice fiscale e partita IVA 02175860424, rappresentata dal dott. Alessandro Maccioni, Direttore dell’Area Vasta n.3 di Macerata, delegato alla sottoscrizione del presente atto dal Direttore generale dott. Alessandro Marini (di seguito denominata “ASUR/Area Vasta n.3”)

e

la Struttura sanitaria accreditata “Abitare il Tempo” , Partita Iva 01590980429 con sede in Caccamo di Serrapetrona (MC), via Nazionale n.12, rappresentata dal dott. Enrico Brizioli in qualità di Amministratore Delegato (di seguito denominata “struttura residenziale”)

**Premesso**

- che la struttura residenziale (codice ORPS 603485) è presente sul territorio dell’ Area Vasta n 3 con ubicazione in Via Nazionale, 12 – Caccamo di Serrapetrona (MC), con la denominazione di “Beata Corte” (RD2.1);
- che la Struttura ha ottenuto l’accreditamento istituzionale con Decreto del Dirigente della P.F. Accreditamenti della Regione Marche n.234 del 9.7.2018 per 20 posti e n. 245 del 16.07.2018 per ulteriori 10 posti letto;
- che le parti hanno preso atto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia sulle strutture sanitarie pubbliche e private eroganti prestazioni sanitarie per conto del Servizio Sanitario Nazionale;
- che per l’esercizio delle attività oggetto del presente accordo trovano applicazione, per quanto non previsto dalle norme specifiche, la normativa nazionale e regionale di riferimento.

Premesso quanto sopra , le parti convengono e stipulano quanto segue:

**Art.1 (prestazioni oggetto dell’accordo)**

La struttura residenziale si obbliga ad assicurare un complesso di prestazioni diagnostiche, terapeutiche-riabilitative e socio-educative, in regime residenziale, a

---

favore di minori affetti da disturbi comportamentali o da patologie di interesse neuropsichiatrico.

La Struttura residenziale garantisce gli standard assistenziali previsti dalla DGRM n. 118 del 22.02.2016 e dalle norme regionali e nazionali di riferimento come di seguito indicato:

➤ **Area Psicopatologica Età Evolutiva**

- Alta intensità Terapeutico Riabilitativa (SRT-IA 1)
- Media intensità Terapeutico Riabilitativa (SRT-IA 2)
- Bassa intensità Terapeutico Riabilitativa (SRT-IA 3)

**Art. 2 (destinatari del servizio)**

Il Servizio è rivolto a minori affetti da disturbi comportamentali o da patologie di interesse psichiatrico che necessitino di prestazioni diagnostiche terapeutiche, socio educative, in regime residenziale, residenti nell'ambito territoriale dell'Area Vasta n.3, nonché di pazienti residenti in altre Aree Vaste dalle stesse autorizzati con le modalità e all'interno del tetto di spesa definito nel successivo art. 8.

La struttura potrà erogare, altresì, al di fuori del tetto di spesa fissato nel presente accordo e nel rispetto della sua capacità ricettiva dei posti autorizzati ed accreditati, prestazioni anche a pazienti residenti in altre regioni d'Italia, fatturando direttamente alle Aziende Sanitarie di provenienza.

**Art. 3 (modalità di accesso)**

I percorsi che consentono l'accesso alle prestazioni assistenziali, oggetto del presente accordo, prevedono la provenienza del paziente da:

- Dimissione ospedaliera
- Servizio U.M.E.E. del Distretto Sanitario
- Neuropsichiatria infantile
- Domicilio da parte del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, previa valutazione di appropriatezza dei servizi competenti.

Le proposte di ammissione alle prestazioni avverranno con la verifica dell'effettiva appropriatezza, sulla base di criteri di valutazione multidimensionale dei bisogni dell'utente da parte o del Distretto/Servizio U.M.E.E. oppure del Servizio di Neuropsichiatria Infantile. Nelle situazioni in cui l'utente sia residente in ambiti territoriali diversi dall'Area Vasta ove è ubicata la struttura, la proposta di

ammissione nella struttura viene effettuata da parte dell' U.M.E.E. di competenza territoriale.

La domanda di accesso, sottoscritta dal familiare/tutore, va presentata al P.U.A. del Distretto Sanitario di Macerata.

Per ciascun soggetto inserito il Direttore del Distretto/Servizio UMEE oppure il Neuropsichiatra Infantile inviante avrà l'onere di elaborare un programma terapeutico individuale (PTI) nel quale dovranno essere identificati, oltre alla diagnosi ed alle necessità terapeutiche e riabilitative, anche gli ambiti di intervento congiunto e quelli propri degli operatori della struttura.

Il programma terapeutico individuale, inoltre, dovrà indicare il periodo di permanenza e l'intensità terapeutica che dovranno risultare conformi alle indicazioni nazionali e regionali in materia.

Gli operatori preposti alla struttura residenziale provvedono, a loro volta, a predisporre un progetto di trattamento e tutela finalizzato al raggiungimento di uno stato di equilibrio e di autonomia psico-fisica del ricoverato, in attuazione del programma elaborato dal Distretto/Servizio UMEE oppure dal Servizio di neuropsichiatria inviante.

Nello svolgimento dei progetti, la struttura residenziale si impegna a rispettare i fondamentali diritti della persona, ad assicurare la riservatezza delle informazioni riferite alla persona stessa e ad evitare, in tutte le fasi del trattamento, ogni forma di costrizione, garantendo la volontarietà della permanenza nella struttura, salvo nei casi in cui tale permanenza sia disposta dalla Magistratura, o altra Autorità, alle cui disposizioni la struttura dovrà attenersi.

In caso di assenza o allontanamento momentaneo del minore dalla struttura, ad eccezione del ricovero ospedaliero, la stessa dovrà garantire il mantenimento del posto per n. 5 giorni previo pagamento, da parte dell'Area Vasta 3, del 25% della tariffa complessiva a ristoro delle spese fisse comunque sostenute dalla struttura medesima.

Dopo tale termine la struttura sarà ritenuta libera da qualsiasi vincolo di riserva e non verrà corrisposta nessuna somma.

In caso di ricovero ospedaliero del minore, il posto sarà conservato fino alla dimissione e, laddove sia richiesta presso la struttura di ricovero la presenza di un operatore della struttura inviante, l'Area Vasta 3 corrisponderà il costo reale sostenuto dalla struttura fino ad un massimo del 100% della tariffa/die per la

durata del ricovero. La struttura si impegna in questo caso a trasmettere la specifica degli operatori impegnati e del costo sostenuto. Qualora il costo dell'assistenza richiesta sia superiore alla retta la somma da corrispondere giornalmente sarà concordata dalla struttura con l'Area Vasta 3 sulla base dei costi effettivamente sostenuti. Anche in questo caso la struttura dovrà trasmettere la specifica degli operatori documentando la relativa spesa.

Situazioni di particolare criticità che non trovano risposte per carenza di posti letto per l'acuzie e che comunque richiedono temporaneamente livelli di intensità maggiore rispetto a quelli indicati nel presente accordo, possono essere gestite, dietro espressa autorizzazione del Servizio inviante, all'interno della struttura. In questo caso verranno riconosciuti, in luogo della tariffa, esclusivamente i costi effettivi che la struttura ha sostenuto.

L'assistenza primaria, farmaceutica e diagnostico-laboratoristica è garantita dai Medici di Medicina Generale o Pediatri di Libera Scelta.

La guardia medica notturna, prefestiva e festiva, è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale tramite la Guardia Medica Territoriale.

#### **Art. 4 ( verifiche periodiche)**

Il Direttore del Distretto/Servizio UMEE ed il Servizio di neuropsichiatria infantile inviante verifica periodicamente l'andamento del programma terapeutico e, se del caso, concorda con gli operatori della struttura eventuali variazioni del progetto di trattamento, ivi compresi gli eventuali spostamenti del soggetto presso altre sedi operative.

Eventuali variazioni saranno tempestivamente comunicate anche all'Area Vasta 3 per eventuali incidenze sulla gestione del contratto convenzionale.

La vigilanza di carattere generale sulla struttura rimane comunque in capo al Direttore del Distretto di Macerata cui la stessa territorialmente insiste.

#### **Art. 5 (Dimissione)**

Almeno un mese prima della scadenza del periodo autorizzato, concordato per ciascun soggetto, il responsabile della struttura residenziale e gli operatori del servizio inviante verificano congiuntamente i risultati conseguiti mediante i trattamenti attuati.

Nel caso in cui emerga la necessità di un prolungamento del periodo di permanenza, il Direttore del Distretto di Macerata autorizzerà, dietro proposta del Servizio U.M.E.E. oppure del Servizio di Neuropsichiatria Infantile, una proroga del ricovero specificandone le motivazioni assistenziali e la durata.

Il responsabile della struttura privata si impegna a comunicare immediatamente al Direttore del Servizio inviante ogni fatto od azione che faccia presupporre l'intenzione del ricoverato di abbandonare la struttura, o comunque l'abbandono della struttura e l'eventuale rientro.

#### **Art. 6 (formazione)**

La ASUR/Area Vasta 3 si impegna a comunicare alla struttura residenziale tutte le iniziative di formazione e di aggiornamento in materia di tutela della salute mentale che vengono da essa promosse, riconoscendo alla stessa struttura la facoltà di parteciparvi con propri operatori.

Delle eventuali iniziative di formazione organizzate dalla struttura residenziale è data comunicazione all'Azienda sanitaria che può farvi partecipare il proprio personale.

#### **Art. 7 (requisiti e standard assistenziali)**

I requisiti e gli standard assistenziali da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche e agli STD previsti dalla DGRM n.118/16 di seguito specificati:

| <b>Standard Assistenziali</b> | <b>SRT-IA 1</b> | <b>SRT-IA 2</b> | <b>SRT-IA 3</b> |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| PERSONALE                     | MIN/PAZ/DIE     | MIN/PAZ/<br>DIE | MIN/PAZ/DI<br>E |
| (medico) NPI o Psichiatra     | 10              | 10              | 6               |
| Psicologo                     | 65              | 46              | 34              |
| Educatore                     | 95              | 100             | 80              |
| Infermiere                    | 64              | 50              | 40              |
| OSS                           | 72              | 72              | 72              |

La struttura residenziale si impegna a trasmettere annualmente al Distretto Sanitario di riferimento un prospetto nominativo del personale impiegato, distinto per qualifica, attività e relativo inquadramento contrattuale.

### Art. 8 (budget e tariffe)

Le prestazioni assistenziali previste nell'Accordo sono quantificate e valorizzate sulla base delle seguenti tariffe pro capite/die, articolate per la seguente tipologia e intensità assistenziale, inerenti l'area della residenzialità, di cui all'allegato B) della richiamata DGRM n. 118/16:

| Denominazione Tecnica                      | Denominazione livello assistenziale       | Livello assistenziale | Posti letto totali accreditati | Quota Sanitaria        | Tariffa Totale         |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------|------------------------|
| Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA | Alta intensità terapeutico-riabilitativa  | SRT-IA 1              | 20                             | € 250,00 (IVA inclusa) | € 250,00 (IVA inclusa) |
| Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA | Media intensità terapeutico-riabilitativa | SRT-IA 2              |                                | € 220,00 (IVA inclusa) | € 220,00 (IVA inclusa) |
| Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA | Bassa intensità terapeutico-riabilitativa | SRT-IA 3              |                                | € 178,00 (IVA inclusa) | € 178,00 (IVA inclusa) |

Le tariffe sono a totale carico del servizio sanitario regionale.

Le parti convengono per l'anno 2018, limitatamente all'Area Vasta n.3, un tetto massimo di spesa annuo pari ad Euro 800.000,00 (ottocentomila/00), iva compresa, corrispondente all'utilizzo di 10 posti letto. Nella cornice normativa di tale convenzione i restanti 10 posti potranno essere utilizzati dalle altre Aree Vaste, coerentemente con quanto disposto nella nota Asur/DG protocollo n. 20261 del 04.07.2016, nei limiti dei posti letto contrattualizzati, con assunzione dell'impegno economico per la partecipazione sanitaria direttamente a carico dell'Area Vasta inviante.

Pertanto le altre Aree Vaste potranno autonomamente formalizzare sia gli inserimenti in atto che quelli futuri con relativa attestazione di copertura economica e di gestione diretta della contabilità e di liquidazione delle relative fatture.

Anche nell'ambito dei 10 posti letto riservati all'Area Vasta n. 3 qualora quest'ultima non ne preveda un utilizzo totale, il Direttore del Distretto di

Macerata potrà autorizzare la struttura ad accogliere utenti provenienti sia da Altre Aree Vaste che da fuori Regione.

Eventuali revisioni del budget assegnato potranno essere fatte qualora intervengano, da parte della Regione Marche, modifiche delle tariffe. Analoghe revisioni potranno essere effettuate qualora norme di legge introducano quote di compartecipazione da parte degli assistiti.

#### **Art. 9 (documentazione e controlli)**

La funzione di verifica e controllo sull'erogazione delle prestazioni avviene secondo quanto previsto dalle normative regionali e nazionali presenti.

L'Area Vasta n. 3 si riserva comunque di effettuare presso la Struttura residenziale i controlli ritenuti più opportuni, sia a livello sanitario che amministrativo, al fine di verificare la corretta applicazione del presente accordo e delle norme di legge su cui esso si basa.

#### **Art. 10 (contabilizzazione)**

La Struttura si impegna ad inviare mensilmente all'Area Vasta di residenza del paziente la contabilità mensile. Ogni contabilità sarà costituita:

- a) dalla fattura commerciale da inviarsi in formato elettronico;
- b) dal prospetto riassuntivo delle prestazioni erogate a favore di utenti per i quali è stata emessa la relativa fattura.

Come anticipato le prestazioni erogate a favore di utenti delle altre Arre Vaste dell'ASUR saranno fatturate direttamente all'Area Vasta inviante ed un elenco di tali utenti dovrà essere inviato mensilmente all'Area Vasta n.3.

Le prestazioni erogate ad utenti residenti fuori della regione Marche saranno anch'essere fatturate direttamente alla regione di residenza del paziente. La struttura comunicherà annualmente all' Area Vasta n. 3 le giornate di degenza erogate a favore degli utenti residenti fuori regione.

La liquidazione ed il pagamento delle fatture saranno effettuati, nei termini previsti dal D.Lgs. 9 novembre 2012 n. 192, previo controllo sanitario e contabile.

Il mancato invio della documentazione indicata ai punti a), b), ovvero la rilevazione della incompletezza o imprecisione della stessa, anche a seguito del confronto con quanto effettivamente accertato dall'ARS, danno luogo a

sospensione dei pagamenti delle fatture interessate con l'interruzione dei termini previsti.

Resta inteso che eventuali costi per attività correlate, non di carattere sanitario e/o assistenziale, come ad esempio costi e/o partecipazione ad attività sportive o di formazione scolastica rimarranno a carico delle famiglie e/o dei Comuni.

### **Art. 11 (flussi informativi)**

Il debito informativo definito con i tracciati unici regionali, oltre che deve essere obbligatorio nei riguardi della Regione e dello Stato, rappresenta per l'Area Vasta il principale strumento per la programmazione, la verifica ed il controllo delle prestazioni erogate dalla Struttura.

Il debito informativo delle prestazioni tariffarie è assoluto nel rispetto dei seguenti principi:

- La struttura è tenuta al rispetto delle indicazioni regionali e nazionali in ordine alle modalità di compilazione della documentazione sanitaria.
- La struttura raccoglie e registra nel rispetto della tutela della privacy le prestazioni rese, rispecchiando fedelmente quanto contenuto nella certificazione clinica e/o in altra documentazione amministrativa e clinica; è altresì assicurato il rispetto delle indicazioni e delle modalità di codifica e di trasmissione – anche in via informatica tramite il file R – fornite dal competente ufficio di competenza salute.
- Funzionari ed incaricati dell'Area Vasta possono compiere, con preavviso non inferiore alle 48 ore lavorative, controlli ispirati a criteri di imparzialità e obiettività nella sede della struttura. I controlli sono effettuati alla presenza ed in contraddittorio con il Legale Rappresentante della struttura e con l'eventuale assistenza dei responsabili della documentazione in oggetto. Le modalità di controllo rispondono ai principi e alle linee guida fornite dalla Regione con DGRM 1212/04.
- Su richiesta scritta degli addetti al controllo deve essere rilasciata copia fotostatica della certificazione sanitaria, ovvero della documentazione oggetto del contenzioso.
- Qualora i rilievi non siano accolti, il Rappresentante Legale o suo delegato, potrà inoltrare entro 30 giorni le proprie controdeduzioni all'Area Vasta. Nel caso in cui il controllo duri più giornate, i 30 giorni decorreranno dall'ultimo giorno di

controllo. Non saranno prese in considerazione, ai fini del procedimento, le controdeduzioni inviate oltre i termini descritti.

### **Art. 12 (contenzioso)**

Eventuali inadempienze agli accordi di cui alla presente intesa saranno contestate dall'Area Vasta n 3 alla struttura residenziale per iscritto e con fissazione del termine perché le stesse siano rimosse; trascorso inutilmente il termine concesso, l'Area Vasta n 3 ha facoltà di proporre la procedura di revoca dell'accreditamento.

### **Art. 13 (tutela della privacy)**

Le parti si impegnano ad osservare le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali ( regolamento U.E. 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 così come modificato dal D. Lgs. N.101/2018).

Le parti convengono che l'ASUR/AV3 in qualità di titolare del trattamento dei dati personali dei pazienti provvederà con separato atto alla nomina della struttura a responsabile del trattamento dei dati così come previsto dall'art. 28 del regolamento UE 2016/679.

La Struttura, nella sua qualità di Responsabile del trattamento dei dati relativi all'oggetto del presente accordo, si impegna a trattare i dati, di cui è titolare l'Area Vasta n 3 e dei quali venga a conoscenza in esecuzione del contratto e nell'effettuazione delle operazioni e dei compiti ad essa affidati, secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

La Struttura garantisce, altresì, la compiuta osservanza di quanto disposto dall'Area Vasta 3 nel regolamento privacy e l'adozione di tutte le misure di sicurezza idonee ad evitare rischi di distruzione e perdita, anche accidentale dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità di raccolta.

La Struttura assicura, in ogni caso, espressamente, che non effettuerà operazioni di comunicazione e diffusione dei dati personali sottoposti al trattamento verso soggetti terzi diversi dall'Ente committente, senza preventivo consenso dell'Ente stesso, laddove non rientrino tra quelle espressamente affidate alla Struttura stessa.

L'Area Vasta n 3 per il tramite del referente privacy e/o dei responsabili del trattamento, ha la facoltà di richiedere alla Struttura accreditata e verificare, in qualunque momento, lo stato di applicazione della normativa sulla privacy.

#### **Art. 14 (durata della convenzione e recesso)**

L'ASUR/Area Vasta 3 si riserva il diritto della risoluzione della presente convenzione, in qualsiasi momento, con semplice preavviso di giorni 15, a seguito di reiterate inadempienza da parte degli amministratori della struttura residenziale agli obblighi assunti con la medesima, compresa l'omessa trasmissione dei dati, la sovrapposizione di finanziamenti per gli stessi interventi, le variazioni apportate al programma terapeutico non concordate con il Distretto-Servizio UMEE o per gravi inosservanze della vigente normativa.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto si fa riferimento alla normativa in materia regionale e nazionale.

La presente convenzione ha efficacia a decorrere dal 01/01/2019 al 31/12/2019. Il presente atto diverrà efficace solamente in seguito all'adozione di apposito atto determinativo da parte della Direzione Generale ASUR.

L'efficacia della convenzione è in ogni caso legata al mantenimento dell'accreditamento istituzionale di cui in premessa oltre che alla compatibilità della convenzione stessa con gli indirizzi regionali riguardanti le strutture, la gestione ed il funzionamento delle strutture assistenziali.

Nel caso in cui la struttura perdesse l'accreditamento istituzionale dovrà darne tempestiva comunicazione all'ASUR/Area Vasta 3 che interromperà immediatamente i pagamenti e procederà al trasferimento degli utenti in altra struttura accreditata. Nessuna pretesa, a qualsiasi titolo, potrà essere avanzata dalla struttura, per il trattamento di pazienti in periodi per i quali la struttura non risulti accreditata ai sensi della L.R. 20/2000.

#### **Art. 15 (disposizioni transitorie e finali )**

Il presente "contratto" sarà registrato, solamente in caso d'uso, a cura dell'Area Vasta n 3 secondo le procedure previste dalla legge. In questo caso le spese di bollo e di registrazione saranno a carico della Struttura accreditata.

La sottoscrizione dell'accordo da parte della Struttura è efficace e vincolante al momento della sua apposizione mentre diverrà esecutivo per l'Area Vasta 3 al

momento dell'adozione della relativa determina da parte della Direzione Generale dell'ASUR.

Le azioni di committenza definite nell'accordo, stanti le necessità di gestione e di continuità del servizio, trovano diretta ed immediata applicazione. Il presente accordo sarà adeguato o se necessario ricontrattato qualora sopraggiungano diversi indirizzi o disposizioni a livello regionale e nazionale.

Macerata li \_\_\_\_\_

L'Amministratore delegato della struttura

“Abitare il Tempo”

Dott. Enrico Brizioli

Per l'ASUR

Il direttore dell'Area vasta n.3

dott. Alessandro Maccioni



## ABITARE IL TEMPO

KOS  
CARE

neomesia  
Mental Health

- **BEATA CORTE**

Comunità Terapeutica Riabilitativa per minori

Via Nazionale, 12 • 62020 Loc. Caccamo Serrapetrona MC

Centralino 0733 904316 • Fax 0733 965123

Amministrazione 0733 965100 • Ambulatorio 0733 965104

beatacorte@neomesia.com • www.neomesia.com

# CARTA dei Servizi

## 2020







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

Gentile Signora, Egregio Signore,

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

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

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

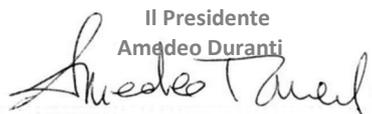
Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti, dei loro familiari e dei tutori.

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

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

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

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

Il Presidente  
Amadeo Duranti  




## STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICA ETA' EVOLUTIVA

### BEATA CORTE

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



#### 1. PARTE PRIMA



Presentazione della struttura e della società



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Raggiungibilità:

**In auto:** Autostrada A14 adriatica casello Civitanova Marche - SS77 Raccordo autostradale Civitanova Marche / Tolentino – Uscita Lago di Caccamo

**Treno :** Stazione Ferroviaria di Tolentino (MC) – Autobus per Serrapetrona

**Aereo:** Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona – Falconara, distante circa 100 Km. dalla struttura.



**il paesaggio attorno a noi**



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

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

Nel 1974 è iniziata l'esperienza di disincentivazione dei ricoveri, con l'apertura dei Centri Ambulatoriali di Riabilitazione che forniscono prestazioni ambulatoriali e domiciliari, portando così la risposta alle esigenze di riabilitazione fino a casa del paziente, mentre alla degenza vengono riservati solo i casi con patologie di particolare complessità.

E' soprattutto negli ultimi anni che il S. Stefano ha dimostrato la capacità di adeguarsi con prontezza alla crescente domanda di prestazioni specialistiche sia diagnostiche che terapeutiche, sempre più sofisticate (Unità di risveglio - Unità per Comi Persistenti).

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

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

Di seguito i principali avvenimenti:

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

Con questa operazione prende forma una realtà unica, più grande, in grado di mettere a disposizione di tutti i suoi ospiti e pazienti l'esperienza maturata in oltre 7300 posti letto, in 77 strutture in Italia e da oltre 6400 i collaboratori.

Kos Care opererà in 8 regioni italiane attraverso gli storici marchi e le consolidate competenze di "Santo Stefano" per le attività di Riabilitazione, "Anni Azzurri" per Residenze per Anziani, ed il nuovo "Neomesia" per la Psichiatria: un brand che rappresenta una rete di strutture che rinforzano la loro offerta grazie alla nuova integrazione.

Si è quindi costituito un operatore di primario rilievo nazionale in tutte le aree in cui opera e che vuole essere un interlocutore stabile ed affidabile per le istituzioni proponendo una gamma di servizi efficienti, di qualità e spesso insostituibili, che integrano e completano, in una ottica di reale complementarietà, il panorama di offerta del Servizio Sanitario Nazionale.

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

## Il Gruppo COOSS MARCHE



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

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

L'elemento ispiratore della COOSS MARCHE, in quanto cooperativa sociale di tipo A, è innanzitutto perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini (L. 381/91 e statuto). La missione della COOSS MARCHE è garantire continuità di occupazione lavorativa e migliori condizioni economiche, sociali e professionali ai propri soci. COOSS MARCHE eroga servizi socio-sanitari ed educativi, ispirandosi ai valori di equità, democraticità e pari opportunità, così da favorire lo sviluppo dei principi di mutualità, rafforzare il movimento cooperativo, cogliere ed affrontare le problematiche sociali emergenti. Tutta l'attività è orientata al miglioramento continuo della qualità, considerando la persona che riceve i servizi al centro di ogni processo di erogazione delle prestazioni.

COOSS MARCHE ONLUS ha implementato, attua e mantiene attivo un Sistema Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Responsabilità Sociale rispondente ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000, ispirato dallo Statuto, dal Codice Etico definiti sulla base dei principi e dai valori etici ai quali si ispira tutta l'attività della Cooperativa

Tutti i soci e dipendenti contribuiscono allo sviluppo della qualità del servizio e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, condividendo con la Cooperativa obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è il confronto continuo con gli stakeholders e la comunità locale, con i quali integrare la propria presenza sul territorio.

Cooss Marche si è dotata di sedi operative territoriali in : Ancona, Fano, Jesi, Matelica, Fermo e San Benedetto, punti di riferimento consolidati per i Referenti delle Amministrazioni, per gli operatori e per gli utenti e/o loro famigliari. L'attività svolta in ogni sede operativa coniuga l'attenzione tipica della piccola cooperativa per il territorio e le esigenze locali, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche e di un'efficienza organizzativa consolidata.

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

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



La RSP "Beata Corte" è una struttura residenziale che integra l'aspetto terapeutico, educativo e riabilitativo secondo quanto previsto dal DGR n.1011 del 2013.

L'equipe multidisciplinare della Struttura sviluppa progetti individuali terapeutici e riabilitativi, formulati a seconda della personale storia di vita, della diagnosi, della valutazione psicodinamica della personalità, della presenza o meno della famiglia, con l'obiettivo di restituire e mantenere nei giovani il più elevato livello di autonomia acquisibile e limitarne il rischio involutivo.

La vita all'interno della comunità permette di :

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

Gli obiettivi sono:

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

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

## **Principi fondamentali della nostra attività**



L'attività della Residenza "Beta Corte" si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

L'erogazione dei servizi agli Ospiti avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che, seppur suggeriti dalla normativa specifica, sono alla base dei valori ai quali Abitare il Tempo si ispira :

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

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

**CONTINUITA':** i servizi e le prestazioni vengono forniti in modo continuativo e regolare, assicurando livelli omogenei per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. In caso di funzionamento o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Inoltre la persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza siano sempre a sua disposizione anche dopo la dimissione.

**PARTECIPAZIONE:** la Struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

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

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

## **Politiche complessive**



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

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

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

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

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

- **AREA PSICOPATOLOGIE ETA' EVOLUTIVA** -

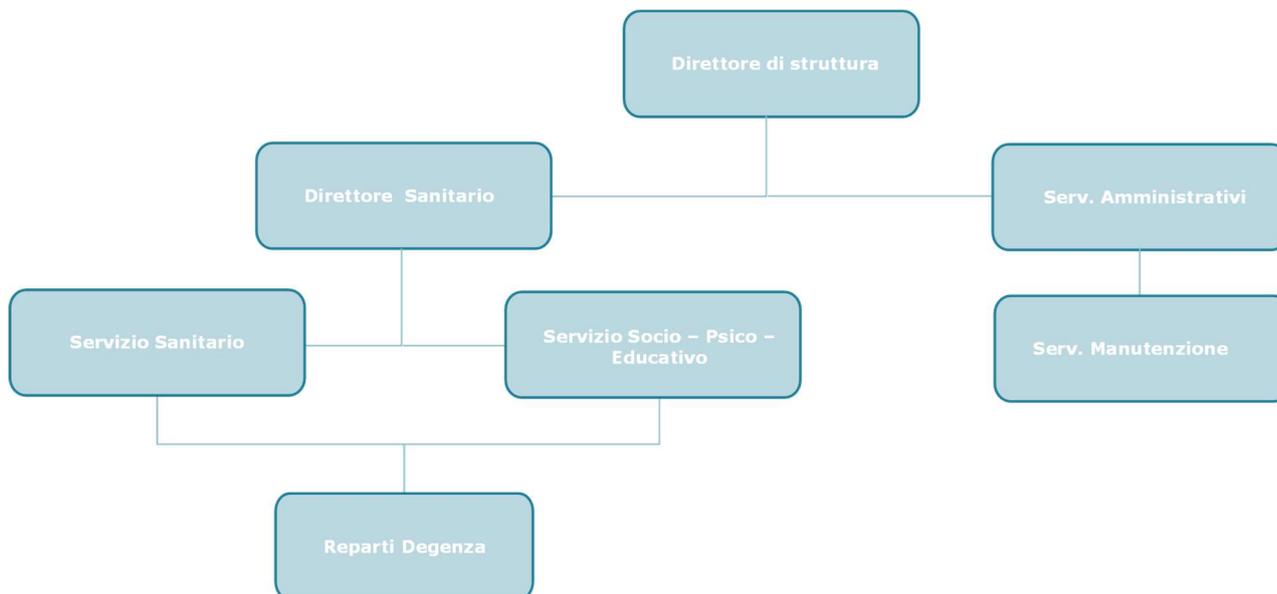
*SRT-IA 1 Struttura Residenziale Terapeutica di NPIA ad ALTA intensità terapeutico-riabilitativa*

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

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

## 2. PARTE SECONDA

### **Articolazione organizzativa**



#### **AREA DIREZIONALE**



##### **Direzione di Struttura**

Direttore di Struttura

DR. ANTONIO M. NOVELLI

#### **AREA SANITARIA**



##### **Direzione Sanitaria**

Direttore Sanitario:

DR. GIANFRANCO ROCCHETTI

a cui afferiscono:

Medici di Struttura

DR. ELIO LAPPONI  
DR. FRANCESCO SERGI

Neuropsichiatra Infantile  
Medico Psichiatra

Psicologhe

DR.SSA PAMELA PAPARONI

Coordinatrice

Assistenti Sociali

DR.SSA SAMANTA SAMPAOLESI  
DR.SSA VALENTINA BARTOLO



Coordinatore Servizi Ausiliari  
Servizio Back-Office  
Servizio Manutenzione

DOTT. ALESSANDRO SAVI  
DOTT. SIMONE SAMPAOLESI  
SANDRO SFORZINI

## Organizzazione generale



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

L’équipe multidisciplinare è lo strumento fondamentale per la realizzazione di un servizio di alta qualità che garantisce continuità di assistenza psico-socio-sanitaria 24 ore su 24 per l’intero anno.

Tutto il personale educativo e terapeutico partecipa alle riunioni di equipe settimanali.

Ogni riunione viene messa a verbale attraverso l’utilizzo di un apposito modulo, gli operatori assenti per giustificato motivo sono tenuti a prendere visione dei verbali delle riunioni a cui non hanno partecipato.

La riunione di équipe, oltre che come modalità operativa, è da intendersi come metodo di lavoro, nel senso che l’intervento verso l’ospite non può essere realizzato se non a partire da un progetto multidisciplinare, ovvero un progetto che coinvolge tutte le professionalità che operano all’interno della struttura, in accordo con il Servizio Inviante ed i familiari.

La riunione di equipe è inoltre lo strumento operativo attraverso il quale il personale viene coinvolto nella formulazione e revisione degli obiettivi della SRP e nella discussione dei risultati dell’attività svolta annualmente.

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

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

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

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



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

Il **PIANO RIALZATO** comprende:

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

Il **PIANO TERRA** comprende:

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

Il **PIANO PRIMO** comprende

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

Il **PIANO SECONDO** comprende

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

Tutte le stanze sono adeguatamente mobiliate in modo da rendere molto confortevole il soggiorno.

Ogni ambulatorio è dotato di tutta l'attrezzatura idonea a consentire l'espletamento delle visite mediche e gli accertamenti diagnostici necessari e possibili in sede e per la conservazione dei farmaci di proprietà degli Ospiti. Ogni ambulatorio dispone di un carrello per le emergenze, costantemente aggiornato.

La stanza per le attività è arredata in modo da consentire lo svolgimento di attività occupazionali. Tutte le attrezzature sono conservate negli appositi armadietti.

All'esterno, nello spazio retrostante la struttura, vi sono i locali tecnici e di servizio.

Tutta la struttura è dotata di riscaldamento ed impianto di aria condizionata.

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

**GLI AMBIENTI:**



## LE STRUTTURE DI SERVIZIO E LA COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

### Scuole

Istituto Comprensivo “Simone de Magistris”- Caldarola

Scuola Media – Belforte del Chienti

Istituto Tecnico Industriale “E. Divini”- S. Severino Marche

Istituto Tecnico Professionale “ Don Enrico Pocognoni” - S. Severino Marche

Istituto Tecnico Professionale “ Don Enrico Pocognoni” - Camerino

Itcg G. Antinori Camerino

Istituto Superiore C. Varano indirizzo Classico, Scientifico, Scienze Umane, Sportivo e Linguistico, Camerino

Liceo Classico Scientifico Coreutico e Istituto Tecnico ed Economico F. Filelfo Tolentino

Tutte le scuole sono raggiungibili con i servizi di trasporto pubblico locale extraurbano della Provincia di Macerata - COTRAM Mobilità

### Parrocchie

Parrocchia S. Clemente – Serrapetrona

Parrocchia S. Paolo Apostolo – Fraz. Borgiano Serrapetrona

### Altro

Centro di aggregazione comunale per bambini ed adolescenti – Serrapetrona

### Impianti sportivi

Palestra Comunale – Caccamo

Canoa e Canottaggio – Caccamo

Campo Sportivo – Serrapetrona

Campo da tennis comunale – Serrapetrona

Bocciodromo – Serrapetrona

Impianti Sportivi Campo da Calcio, Calcetto, Pallavolo, Tennis – Caldarola

## Attività erogate e modalità



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

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

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

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

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

### **PRIMA FASE**

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

### **SECONDA FASE**

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

### **FASE TERZA**

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

## **GIORNATA TIPO**

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

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

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

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

L'organizzazione della giornata tiene conto anche dei turni degli operatori.

La colazione è il primo momento comune e di incontro che apre la giornata. Al termine della colazione ogni giorno è prevista una breve riunione di programmazione ed organizzazione della giornata ed eventuale presa in carico delle problematiche emerse durante la notte trascorsa. La stessa breve riunione è prevista all'inizio del pomeriggio.

Oltre ai colloqui terapeutici individuali, durante la giornata sono previsti diversi gruppi di lavoro che si alternano nell'arco della settimana. A seconda di quanto previsto dal progetto individualizzato di ognuno, i ragazzi partecipano alle diverse proposte Terapeutico Riabilitative e Educativo-Pedagogiche;

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

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

#### ORARIO INVERNALE

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

#### ORARIO ESTIVO

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

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

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

#### Servizi erogati

- **A CARATTERE SANITARIO**
- Coordinamento e direzione sanitaria
- Pronto intervento medico
- Assistenza psichiatrica



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

#### ❑ A CARATTERE PSICO-DIAGNOSTICO E PSICOTERAPICO

##### - Prestazioni di approfondimento diagnostico

- **Interventi terapeutico Gruppali e Individuali** ( Psicodramma e giochi di ruolo, gruppo discussione, gruppo cognitivo-comportamentale “skills training psicosociale”, terapia individuale settimanali.. ecc)

- **Sostegno e Intervento Terapeutico rivolto ai Familiari** (singolo nucleo e gruppali)

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

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

##### - Interventi riabilitativi, socio-educativi psico-educativi e pedagogici:

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

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

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

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

#### ❑ A CARATTERE ALBERGHIERO

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

#### ❑ A CARATTERE GENERALE

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

## Informazioni su ulteriori servizi offerti



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

## Criteri e modalità di accesso



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

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

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

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

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

La presa in carico si snoda attraverso i seguenti passaggi:

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

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

- Fotocopia tessera sanitaria
- Eventuale esenzione ticket

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

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

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

#### **Orari di apertura della Struttura:**

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

#### **Gestione lista di attesa**

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

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

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

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

#### **Dimissioni**

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

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

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

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

#### **Costi**

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



## DIRITTI

L'Ospite ha diritto:

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



## DOVERI

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

L'ospite quando accede in una struttura/comunità:

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

### 3. PARTE TERZA

#### Indicatori di qualità



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

#### **SERVIZI ALBERGHIERI**

##### Servizio di cucina e mensa

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

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

##### Servizio di lavanderia e guardaroba

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

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

##### Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti di vita

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

| <b>Dimensioni di qualità</b>                                                                                           | <b>Indicatori di qualità</b>                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantire l’igiene dei vari ambienti della struttura attraverso procedure standardizzate di detersione e sanificazione | Piano di sanificazione per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.<br>Schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione.<br>Piani di lavoro per la pulizia giornaliera degli ambienti. |

#### **SERVIZI DI ASSISTENZA E CURA ALLA PERSONA**

##### Servizio di assistenza nelle 24 ore

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

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

### Servizio di sicurezza

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

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

### Servizio di cura e igiene della persona

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

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

### Servizio di accompagnamento e trasporto

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

| Dimensioni di qualità                                                | Indicatori di qualità                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilità di trasporto e di accompagnamento in caso di necessità | <p>Manutenzione periodica mezzo di trasporto.</p> <p>Programmazione settimanale visite ed accompagni.</p> |

### Assistenza religiosa

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

| Dimensioni di qualità                 | Indicatori di qualità                                                                                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilità di assistenza religiosa | <p>Celebrazione messa domenicale.</p> <p>Disponibilità di spazi adeguati per la pratica di altri culti religiosi.</p> |

### Volontariato

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

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

### Visite parenti

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

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

## SERVIZI SANITARI

### Assistenza neuropsichiatrica

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

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

### Assistenza medica

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

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

### Assistenza infermieristica

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

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

### Cartella Clinica e Cartella Sociale

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

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

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

### Servizio di raccordo con l'Ente inviante

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

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

**Assistenza psicoterapeutica**

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

| <b>Dimensioni di qualità</b>            | <b>Indicatori di qualità</b>                                                                                          |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competenza e continuità dell'assistenza | Professionalità degli operatori e specificità dei percorsi formativi<br>Presenza continuata nell'arco della giornata. |

**Integrazione sociale, scolastica e lavorativa**

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

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

**Attività educative/riabilitative**

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

Tra le varie opportunità :

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

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

### Attività di animazione

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

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

## SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

### Servizio di informazione

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

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

### Servizio reclami

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

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

## Impegni e programmi



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

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

- la **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E LA MOTIVAZIONE DEL PERSONALE**: attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento e coinvolgimento nelle diverse attività (equipe multidisciplinari, PAI, incontri di restituzione, riunioni con i familiari);
- **GARANTIRE il MASSIMO CONFORT ALBERGHIERO** attraverso un programma di investimenti destinati all'ammodernamento della struttura (centrale termica, , relamping, arredi sanitari, wi-fi,...);
- 
- il **MIGLIORAMENTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI FORNITE**, mediante l'implementazione della cartellonistica presente in struttura, la presenza di opuscoli informativi, la disponibilità della carta dei servizi, indicazione di percorsi ed orari, ecc..

- **IMPEGNO: FORMAZIONE OPERATORI**

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

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

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

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

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

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

- **L'ACCREDITAMENTO**

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

## 4. PARTE QUARTA



### Meccanismi di partecipazione e di tutela

#### • **UFFICIO RELAZIONI / INFORMAZIONI**

La Direzione di “Beata Corte” ha istituito fin dall’apertura l’Ufficio Informazioni, recependo l’importanza di avvicinarsi sempre più ai bisogni del cittadino-utente, nell’intento di rendere paritario e più umano tale rapporto.

L’Ufficio è collocato nello staff della Direzione con il compito di semplificare e facilitare i rapporti di comunicazione tra la struttura e cittadini, siano essi persone fisiche o giuridiche. Come previsto dall’Art. 12 del D.L. 29/93 e disciplinato dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’1.10.94 svolgerà anche le attività di “informazione, accoglienza, tutela e partecipazione” come indicato nello “Schema generale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.

L’Ufficio Informazioni:

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

#### • **PARTECIPAZIONE E TUTELA**

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

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

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

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

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

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



***Presentazioni delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;

predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale rappresentante dell'ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, ne preclude, la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

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

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

## **Barriere architettoniche ed accessibilità**



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

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



## ABITARE IL TEMPO

### SEDE LEGALE ED UFFICI

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

Tel. 071-75066 Fax 071-75066400

e-mail: [abitareiltempo@sstefano.it](mailto:abitareiltempo@sstefano.it)

<http://www.sstefano.it/residenza-abitare-il-tempo>

### UNITA' OPERATIVA - NUMERI TELEFONICI UTILI

#### BEATA CORTE

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

#### CENTRALINO

0733-904316

#### FAX

0733-965123

#### SEGRETERIA / AMMINISTRAZ. / COORDIN. SERVIZI

0733-965100

#### AMBULATORIO MEDICO / PSICOLOGI

0733-965104

#### INFERMERIA

0733-965105

#### EDUCATORI

0733-965106

NUMERO DEDICATO ALLE FAMIGLIE PER CONTATTI DIRETTI  
CON I RAGAZZI

0733-965136

[info.beatacorte@sstefano.it](mailto:info.beatacorte@sstefano.it)

<http://www.sstefano.it/residenza-beatacorte>

### I nostri brand

