

SM STELLA MARIS



CENTRO DIURNO

Carta dei Servizi

20
26

Organismo con sistema di gestione per la Qualità e la Parità di Genere certificato





CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO

SOMMARIO

PREMESSA.....	4
COME RAGGIUNGERCI	5
LA CARTA DEI SERVIZI.....	7
IL CENTRO DIURNO STELLA MARIS.....	7
ACCESSO ALLA CENTRO DIURNO	8
LISTE D'ATTESA	9
PRINCIPI ISPIRATORI.....	11
REQUISITI STRUTTURALI.....	19
REQUISITI ORGANIZZATIVI	19
I NOSTRI SERVIZI	20
PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI	20
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.....	23
GIORNATA TIPO	28
TARIFFA.....	28
REGOLAMENTO INTERNO	30
DIMISSIONI.....	30
STANDARD DI QUALITÀ.....	32
FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE	32
REFERENTE FAMILIARE.....	33
RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE	34
RECLAMI E SEGNALAZIONI	34

PREMESSA

Il Centro Diurno Stella Maris si trova a Monopoli in viale Aldo Moro, 57, una delle più importanti arterie della città di Monopoli, in prossimità del centro urbano.

È raggiungibile telefonicamente al numero 0804107462 oppure via email all'indirizzo info@stellamarismonopoli.eu o a mezzo pec all'indirizzo stellamaris@pec.cloud

Le informazioni principali sulla struttura sono disponibili anche sul sito web www.stellamarismonopoli.eu



► COME RAGGIUNGERCI

■ In auto

Da Bari: percorrere la SS16 in direzione sud e uscire a Monopoli Nord. Seguire le indicazioni per il centro città e imboccare Viale Aldo Moro. La struttura si trova al numero 57.

Da Brindisi: percorrere la SS16 in direzione nord e uscire a Monopoli Nord. Proseguire seguendo le indicazioni per il centro città e imboccare Viale Aldo Moro fino al numero 57.

La struttura è dotata di parcheggio interno. A pochi metri è presente anche un ampio parcheggio a uso pubblico.

■ In treno

Scendere alla stazione ferroviaria di Monopoli, servita da treni regionali (R) e regionali veloci (RV).

Dalla stazione, Stella Maris dista circa 13 minuti a piedi.

■ In autobus

La Struttura è servita dalla linea di mobilità urbana, la cui fermata è a 300 metri.





► LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei servizi è un impegno nei confronti dei nostri Utenti e delle loro Famiglie: un patto tra il Centro Diurno Stella Maris, l'anziano e i suoi familiari nella consapevolezza che soltanto insieme la sfida della qualità della vita della persona affetta da Alzheimer o altre forme di demenza può essere raccolta e vinta.

La Carta dei servizi è rivista e aggiornata almeno annualmente in occasione del Riesame di direzione. Per la redazione degli aggiornamenti alla carta dei servizi la Direzione consulta le categorie professionali e le associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza, dando-ne documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

IL CENTRO DIURNO STELLA MARIS

Il Centro diurno è autorizzato all'esercizio per trenta posti, con provvedimenti regionali n. 00425 del 30/07/2025 e n. 129 del 12/05/2023 del Registro delle Determinazioni della UOR 183, ai sensi del regolamento regionale 21 gennaio 2019, n. 4.

È accreditato con il Sistema sanitario regionale e convenzionato con la Asl Bari.

Il centro diurno per soggetti non autosufficienti Stella Maris è una struttura finalizzata all'accoglienza di soggetti che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non adeguatamente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata.

Il centro è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, anche se non soggetti anziani con età superiore ai 64 anni, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in regime di semiresidenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato, così come definito dal rispettivo Piano assistenziale individuale (PAI).

Non possono essere accolti utenti con malattia psichiatrica (es. schizofrenia ecc.), demenza di grado avanzato, disturbi del comportamento di entità tale da compromettere lo svolgimento delle attività del Centro.

Il Centro diurno per soggetti non autosufficienti eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone non autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare.

Il Centro diurno assicura l'apertura e l'erogazione dei servizi previsti per almeno otto ore al giorno, per sei giorni a settimana, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di tre o sei accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.

Il Sistema di gestione di Stella Maris ha la certificazione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2005 e per la Parità di Genere ai sensi della Linea guida UNI/PdR 125:2022.

► **ACCESSO al CENTRO DIURNO**

Al Centro Diurno per soggetti non autosufficienti si accede con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su diagnosi di demenza effettuata dal Centro per disturbi cognitivi e demenze nell'ambito del competente Distretto sociosanitario o dagli altri servizi ospedalieri e territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici).

La durata del trattamento semiresidenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI, e può essere soggetto a proroga su autorizzazione dell'Uvm.

► LISTE D'ATTESA

POSTI IN CONVENZIONE

Al soggetto non autosufficiente o al suo familiare, tutore, amministratore di sostegno che chieda informazioni per l'accoglienza su posto convenzionato viene fornito il modello "Documenti per l'accoglienza" con il quale il potenziale utente viene indirizzato a presentare domanda, su apposito modulo Asl, alla Porta unica di accesso (Pua) e/o al Distretto di residenza indicando Stella Maris come Centro Diurno preferito.

Il Distretto richiede alla Area sociosanitaria la validazione della immissione del paziente previa valutazione dell'Uvm.

L'Area valida la richiesta dopo aver verificato la disponibilità del posto convenzionato.

Il Dss autorizza l'immissione del pa-ziente comunicandolo alla struttura. Permanenza o dimissione dell'assistito sono comunque convalidate dall'Area sociosanitaria della Asl.



In caso non sia libero un posto in convenzione, l'utente può essere accolto in uno dei posti in regime privato, qualora disponibile.

Stella Maris adotta la Lista delle prenotazioni degli ospiti autorizzati dalla Area sociosanitaria della Asl Bari.

La Lista è redatta tenendo conto della data di presentazione della domanda del paziente alla Uvm. A parità di data è privilegiato l'ingresso dell'ospite che presenta i seguenti requisiti: maggiore età e grado totale di non autosufficienza. La lista può essere modificata soltanto per situazioni d'urgenza, ovvero alta necessità di cure sociosanitarie, e in caso di dimissioni protette dai presidi ospedalieri.

Ogni qualvolta si liberi un posto in convenzione la Asl autorizza l'inserimento del primo utente in lista di prenotazione. Il posto deve essere occupato entro ventiquattr'ore; in mancanza viene contattato il successivo utente in lista di prenotazione.

Le informazioni sulla collocazione in lista possono essere fornite a titolo meramente sommario, non essendo possibile stimare i tempi di scorrimento della stessa.





POSTI IN REGIME PRIVATO

Quando il familiare/caregiver ovvero il tutore o l'amministratore di sostegno richiedono l'accoglienza su posti in regime privato la domanda è inserita nella Lista d'attesa su posti privati.

Alla lista d'attesa si attinge seguendo l'ordine cronologico delle richieste. È fatta salva la possibilità di superare l'ordine cronologico applicando criteri oggettivi e verificabili, anche in considerazione delle priorità stabilite dai provvedimenti regionali che disciplinano la gestione delle liste d'attesa.

► PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea all'articolo 45 «riconosce e rispetta il diritto degli anziani di condurre una vita dignitosa e indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale».

Stella Maris trae spunto dalla Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine,



definita con la collaborazione della Commissione europea, per ispirare l'organizzazione dei propri servizi. E in particolare per ribadire che l'anziano che si trova a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, conserva

- il diritto al rispetto della dignità umana, al benessere fisico e mentale, alla libertà e alla sicurezza;
- il diritto a fare le proprie scelte di vita e al rispetto della libera volontà;
- il diritto al rispetto e alla protezione della privacy e della intimità;
- il diritto a cure di alta qualità e a trattamenti adatti ai propri personali bisogni e desideri;
- il diritto a chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni utili per cure, aiuti e trattamenti in modo da essere in condizione di prendere decisioni ben informate;
- il diritto a interagire con gli altri e a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente e alle attività culturali;
- il diritto di vivere secondo le proprie convinzioni, il proprio credo e i propri valori.

Seguendo la Carta europea, Stella Maris chiede all'anziano e – per esso – alla sua Famiglia di

- rispettare i diritti e i bisogni di coloro che vivono e lavorano nella struttura e rispettare gli interessi generali della comunità in cui vive; i diritti e la libertà vengono limitati solo dalla necessità di rispettare diritti analoghi degli altri membri della comunità;
- rispettare i diritti del personale di cura, che deve essere trattato con civiltà e lavorare in un ambiente libero da molestie e abusi;
- informare la Direzione sulla situazione di abusi, maltrattamenti o incuria subite o di cui è testimone.

Il Centro Diurno adotta i principi sulla erogazione dei servizi pubblici di cui alla direttiva del presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non invece quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare Stella Maris adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Stella Maris ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE

È sempre garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Stella Maris. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Struttura. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati. L'Utente può produrre



memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Stella Maris dà immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Stella Maris acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

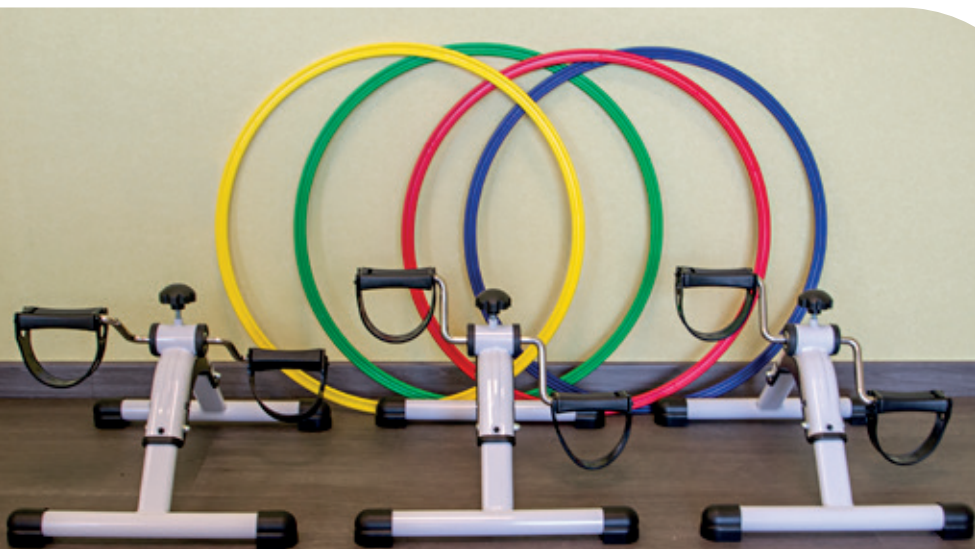
EFFICIENZA E EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Stella Maris adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

LO STILE STELLA MARIS

Stella Maris intende assicurare alle persone affette da demenza il mantenimento di una condizione di vita dignitosa, stimolando e sostenendone l'autonomia, favorendo contesti di socializzazione e facendo particolare attenzione alla complessità dei loro bisogni, con professionalità e con strumenti e metodologie di intervento adeguati.

Intende inoltre offrire un modello di assistenza volto all'aver cura della persona, con approcci sociosanitari, psicoeducativi e di adattamento ambientale e relazionale, alleviando il carico di questo delicato impegno dei familiari e caregiver.





In particolare l'équipe di Stella Maris ha massimo rispetto per la centralità della persona, la dignità della vita di ogni singolo Utente:

- Ogni Utente è una persona con storia e identità proprie;
- Per quanto possibile ciascun Utente deve potersi sentire a casa propria, con la possibilità di assumere scelte autonome, decidere del proprio tempo, partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano;
- L'Utente deve ricevere cure adeguate, continuative e tempestive in relazione ai propri bisogni di salute; ogni attività viene attentamente monitorata per garantire sempre alti livelli di qualità;
- All'Utente viene garantita una elevata qualità della vita grazie a servizi per l'ambiente e alla persona caratterizzati da professionalità, calore umano e rispetto della privacy;
- Le relazioni interpersonali sono improntate alla cortesia e alla capacità di ascolto.



► REQUISITI STRUTTURALI

Il Centro Diurno è al piano terra di un edificio sviluppato su cinque piani, nel quale è ospitata anche una RSA.

Al piano terra vi sono: front-offi e, gli uffici del direttore generale, del responsabile sanitario, dell'assistente sociale, delle psicologhe, una sala riunioni, una sala attività pedagogiche-educative, una sala polivalente, una infermeria.

Il piano interrato ospita quattro ambulatori, la palestra, la cappella per cattolici e un luogo di culto per altre religioni; spogliatoi, depositi, cucina e dispense, lavanderia, sala del commiato.

La struttura è dotata di un ampio giardino e parcheggi riservati.

► REQUISITI ORGANIZZATIVI

Stella Maris è gestita da Petrolpuglia srl, il cui legale rappresentante è l'amministratore unico, dott. Cosimo Ostuni.

La direzione generale del Centro Diurno è affidata a Antonio Cantoro, che è anche procuratore generale nominato con atto notarile registrato a Bari il 27 dicembre 2023, delegato in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81.

La responsabilità sanitaria è affidata al dott. Bruno Brancasi, neurologo, già dirigente medico di I livello della Asl Bari.

I servizi sociosanitari sono affidati a: un medico specialista, una assistente sociale, due psicologhe, educatori professionali, infermieri, fisioterapisti, operatori sociosanitari.

Completano l'organico due addette ai servizi amministrativi e di accoglienza, un manutentore e una rete di professionisti esperti per la gestione delle infrastrutture, anche informatiche, igiene degli alimenti e Haccp, sicurezza, trattamento dei dati personali.

I NOSTRI SERVIZI

Le finalità istituzionali del Centro Diurno sono volte a:

- controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo e i disturbi del comportamento;
- mantenere le capacità funzionali e le autonomie;
- mantenere le abilità sociorelazionali;
- consentire il mantenimento dei soggetti a domicilio, ritardandone il ricovero in strutture residenziali;
- aiutare la famiglia a comprendere l'evoluzione cronica della malattia;
- alleviare il carico assistenziale della famiglia nelle ore diurne.

► PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI

Per ciascun Utente l'équipe di Stella Maris predispone un Progetto assistenziale individuale (Pai) che viene elaborato secondo una visione globale e multidisciplinare e costituisce la descrizione delle attività progettate e svolte nel tempo della permanenza secondo le sue condizioni sociosanitarie e personali.

Nel Pai gli obiettivi sono concreti, misurabili e congruenti con i dati sintetici di conoscenza dell'utente e con le risorse disponibili; alla definizione di questi obiettivi partecipa, per quanto possibile, l'utente e la sua Famiglia. I risultati, gli indicatori e i tempi sono periodicamente rivalutati.

L'équipe utilizza un modello di Pai che, partendo da quello adottato dalla Regione Puglia con deliberazione della giunta regionale 12 dicembre 2011, n. 2814, è stato integrato per meglio consentire la definizione di obiettivi e interventi propri del Centro Diurno Stella Maris.

CASE MANAGER

Per ogni Utente viene individuato un Case Manager, figura di riferimento fondamentale nel percorso di presa in carico. Ha il compito di garantire la

continuità, la coerenza e la personalizzazione dell'assistenza, coordinando i diversi interventi sanitari, assistenziali e sociali previsti dal Pai. Si occupa di mantenere un contatto costante con l'Utente, la sua famiglia e l'équipe multiprofessionale, monitorando l'evoluzione dei bisogni e aggiornando il progetto di cura. Favorisce inoltre la comunicazione tra gli operatori delle diverse aree, promuove l'integrazione dei servizi e sostiene l'empowerment della persona assistita, valorizzandone le capacità conservate e le aspettative.

MODALITÀ E TEMPI PER LA DEFINIZIONE DEL PAI

Prima dell'ingresso in struttura o immediatamente dopo l'ingresso, tramite colloquio con l'Utente (ove possibile) e/o i suoi famigliari e/o le figure significative, vengono raccolte: notizie di ordine sanitario (esami clinici, referti medici, terapie...); notizie di ordine assistenziale (preferenze alimentari, abitudini quotidiane...); notizie di ordine psicosociale con particolare riferimento alla storia biografica, alla storia della malattia, alle preferenze e





inclinazioni, alle aspettative rispetto al ricovero.

Il Pai viene redatto dopo un periodo di trenta giorni di osservazione. Viene modificato ogni qualvolta vi siano cambiamenti sostanziali che ne richiedano la rivalutazione; in caso di stabilità clinica, viene ridiscusso con cadenza annuale.

La stesura definitiva del Pai viene comunicata alla Famiglia: i famigliari sono informati degli obiettivi definiti e degli interventi programmati al fine di meglio comprendere il lavoro del personale e viene chiesto loro di collaborare alla buona riuscita del progetto assistenziale apportando suggerimenti, critiche e dando un supporto concreto alla gestione dell'utente.

► **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

Il Centro Diurno off e:

- servizio di accoglienza
- attività di cura e assistenza alla persona
- servizio medico e infermieristico
- attività di stimolazione/riattivazione cognitiva (memory training, terapia di riorientamento alla realtà - ROT, training procedurale)
- attività di stimolazione sensoriale (musicoterapia, arte terapia, aromaterapia eccetera)
- attività di stimolazione emozionale (terapia della reminiscenza, terapia della validazione, psicoterapia di supporto)
- attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;
- strategie per la riduzione della contenzione, specie farmacologica, e per l'utilizzo dei presidi di sicurezza
- socializzazione, attività ricreative, ludiche, culturali, religiose
- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti il vitto e uno spazio ri-

posso rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;

- prestazioni riabilitative;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;

L'organizzazione assicura il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose e la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione.

SERVIZI SANITARI E INFERMIERISTICI

Il medico di medicina generale rimane il punto di riferimento sanitario dell'Utente e, in caso di necessità, interagisce con le figure professionali del Centro Diurno. In particolare segue le modifiche della terapia farmacologica, la programmazione di visite specialistiche, esami diagnostici ed ematici e indicazioni sul regime alimentare.

Documentazione sanitaria

All'Utente è richiesto di fornire in copia tutta la documentazione sanitaria



di cui dispone o di cui disporrà durante la frequenza in Centro Diurno.

All'Utente e agli aventi titolo secondo le previsioni di legge, al termine della permanenza in Centro Diurno, è rilasciata copia della cartella clinica su richiesta scritta rivolta al Responsabile sanitario utilizzando l'apposito modulo.

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistenza sociale è responsabile della relazione con la Famiglia dell'Utente, ne cura la qualità e costituisce il riferimento primario per le comunicazioni con essa.

Supporta l'Utente e la sua Famiglia nella gestione delle pratiche burocratiche e amministrative connesse alla non autosufficienza e li indirizza verso i servizi territoriali competenti (richiesta ausili, invalidità civile, integrazione retta, interventi previdenziali eccetera).

SERVIZI PSICOLOGICI

Le prestazioni psicologiche consistono in:

- valutazione neuropsicologica per misurare le abilità cognitive e funzionali mediante l'utilizzo di strumenti standardizzati di valutazione globale e per specifiche funzioni, effettuata all'ingresso e periodicamente ogni tre/sei mesi;
- riabilitazione e mantenimento di tipo cognitivo e comportamentale;
- servizi di counseling ai familiari;
- supporto psicologico alle famiglie, anche attraverso l'ascolto e accoglienza emotiva, la creazione di spazi di ascolto per permettere ai familiari di esprimere emozioni e preoccupazioni, incontri individuali per affrontare il senso di colpa, la paura della perdita e lo stress, psicoeducazione sulla demenza e la non autosufficienza.

SERVIZI RIABILITATIVI

All'Utente sono offerte prestazioni fisioterapiche, previo parere del responsabile sanitario e/o medico specialista e avendo definito gli obiettivi di intervento sui deficit funzionali e per il miglioramento della sua qualità di vita.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori professionali organizzano e svolgono attività educative, di stimolazione cognitiva e sensoriale, di terapia di riorientamento alla realtà, di animazione. Stimolano la socializzazione e favoriscono un clima sereno e propositivo. Coordinano e svolgono attività laboratoriali (ad es., musicoterapia, arteterapia, pet therapy, laboratori di oggettistica e pittorico-espressivi) per offrire agli Utenti occasioni in cui esprimere se stessi, realizzare attività manuali, anche al fine di ridurre stati d'ansia e di tensione e aumentare l'autostima.

Svolgono funzioni di supporto nel potenziamento della rete di collaborazioni del Centro Diurno con associazioni culturali e di volontariato, delle famiglie.

SERVIZI ASSISTENZIALI

Le prestazioni di carattere assistenziale sono orientate all'assistenza diretta della persona e al soddisfacimento dei bisogni di base (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, mobilitazione, protezione) in un contesto finalizzato a favorire il benessere e l'autonomia dell'Utente.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Le responsabili dei servizi amministrativi si occupano dei servizi contabili, del rapporto con i fornitori e dell'accoglienza di Utenti, famigliari, visitatori.

Forniscono informazioni di carattere generale sulle attività e sulla organizzazione interna, raccolgono da Utenti e famigliari segnalazioni e reclami finalizzati al miglioramento dei servizi.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione è prestato nella cucina interna con il supporto di una azienda qualificata del settore, con certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Il pranzo viene servito indicativamente alle ore 12; la merenda intorno alle ore 15.

Agli Utenti vengono proposti menù settimanali alternativi, con variazione stagionale. Il menù autunno/inverno e primavera/estate è esposto nella bacheca del Centro Diurno.

Non è consentito introdurre cibo dall'esterno. In occasioni particolari (compleanni, festività eccetera) e previa autorizzazione della Direzione e del Responsabile sanitario, è possibile portare in struttura prodotti con provenienza certificata che devono essere consegnati al personale che provvederà alla somministrazione.

La responsabilità delle diete è del Responsabile sanitario.



SERVIZIO PULIZIA

I servizi di pulizia generale e degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature sono affidati a una azienda qualificata con certificazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015.

SERVIZI A CARATTERE RELIGIOSO

Stella Maris garantisce il rispetto del culto religioso degli Utenti. È presente una cappella per cattolici e un luogo di culto dedicato alle altre religioni.

► GIORNATA TIPO

La giornata degli Utenti è svolta secondo i seguenti orari di massima

- Accoglienza a partire dalle ore 8.30
- Attività educative, di socializzazione e animazione, fisioterapia fino alle ore 11.30
- Alle ore 12 è servito il pranzo; a seguire, per chi lo desidera, riposo pomeridiano
- Attività educative, di socializzazione e animazione, fisioterapia
- Merenda intorno alle ore 15
- Termine delle attività alle ore 16.30

► TARIFFA

I trattamenti di mantenimento e lungoassistenza in regime semiresidenziale, su posto convenzionato, sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 50 per cento della tariffa giornaliera stabilita con provvedimento regionale.

Per gli Utenti in regime privato la retta è definita contrattualmente secondo quanto riportato nel Regolamento interno.



▲ Giardino



Cucina laboratoriale ▼



► **REGOLAMENTO INTERNO**

Come previsto dalla normativa vigente, all'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità l'Utente e i suoi Coobbligati ricevono copia del Regolamento interno che costituisce parte integrante degli impegni reciprocamente assunti da Stella Maris e dagli utenti.

► **DIMISSIONI**

L'Utente può recedere dal contratto di ospitalità con un preavviso di almeno trenta giorni e con comunicazione scritta. In caso di recesso è dovuto il pagamento della retta maturata fino alla data di effettiva dimissione, giorno finale compreso. Nel caso in cui l'Utente lasci il Centro Diurno prima della scadenza del periodo di preavviso è tenuto comunque al pagamento della retta fino al termine del suddetto periodo.

Stella Maris può recedere dal contratto, con comunicazione scritta e un preavviso di cinque giorni:





- su proposta del Responsabile sanitario allorquando vi sia un significativo deterioramento delle condizioni fisiche e psichiche, tali da rendere la sua permanenza impossibile o comunque non compatibile con quanto previsto dal regolamento regionale;
- nel caso in cui l'Utente diventi pericoloso per sé e per gli altri o assuma un comportamento incompatibile con la vita comunitaria all'interno del Centro Diurno.

Sono cause di risoluzione di diritto del contratto:

- la violazione ripetuta e sistematica da parte dell'Utente e/o dell'Amministratore di Sostegno e/o del Curatore e/o del Tutore e/o del Referente e/o del Visitatore, delle regole di comportamento definite nel Regolamento interno;
- il mancato pagamento, anche parziale, entro i termini previsti, di due rette mensili.

In ogni caso l'Utente e i suoi Coobbligati sono tenuti a risarcire i danni causati.

STANDARD DI QUALITÀ

Stella Maris adotta un Sistema di gestione per la qualità e l'accreditamento che prevede il monitoraggio della qualità dei processi assistenziali e la verifica degli obiettivi perseguiti.

Attraverso una analisi attenta e puntuale la Direzione si pone un obiettivo di miglioramento continuo orientato a una sempre più elevata qualità del servizio reso, a una sempre maggiore soddisfazione dell'utente e a una coerenza con i risultati previsti.

Chi collabora con Stella Maris è animato da una profonda tensione alla qualità, in linea con gli standard fissati dal Sistema di gestione. Almeno annualmente la Direzione rileva la soddisfazione del proprio personale al fine di valutare il clima aziendale e adottare idonee iniziative per il miglioramento continuo della sua condizione di lavoro.

Al Direttore generale è affidata la responsabilità del Sistema di gestione per la qualità e l'accreditamento.

Alla dott.ssa Anna Viviana Perilli, psicologa, sono affidati compiti di responsabile della qualità della vita in Stella Maris.

Alla dott.ssa Mariangela Savino, educatrice professionale sanitaria, sono affidati compiti di addetta alla assicurazione qualità.

Alla dott.ssa Annamaria Marolla, assistente sociale, sono affidati compiti di addetta al controllo qualità.

► FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

La formazione continua è un pilastro fondamentale per garantire qualità e sicurezza nei servizi offerti. Stella Maris è impegnata a promuovere percorsi di aggiornamento e crescita professionale per tutto il personale, favorendo lo sviluppo di competenze tecniche, relazionali e organizzative.

Ogni anno viene definito un piano formativo mirato, in linea con l'evoluzione normativa e i bisogni emergenti degli ospiti: investire nella conoscenza significa investire nella dignità e nel benessere di chi ci sceglie. Il piano tiene conto del bisogno informativo/formativo degli operatori con particolare riguardo alla gestione integrata del rischio ambientale, del rischio operatore e del rischio paziente e dedica specifica attenzione alla qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari alla gestione del percorso di accompagnamento alla morte con il coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari.

► REFERENTE FAMILIARE

Al fine di assicurare un flusso informativo univoco tra il Centro Diurno e la Famiglia, in sede di sottoscrizione del contratto per l'ospitalità è richiesto di indicare il nome di un Referente, al quale l'équipe rivolgerà le proprie richieste e fornirà adeguata informazione sulle circostanze rilevanti della permanenza dell'Utente ovvero sulle sue condizioni di salute.



► RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Almeno annualmente la Direzione promuove la raccolta di questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti, li analizza e ne presenta i risultati in incontri dedicati.

Almeno due volte l'anno la Direzione incontra le Famiglie per informazioni e scambi relativi ai servizi prestati e alla loro qualità, per condividere la Politica per la qualità, gli obiettivi per il miglioramento continuo.

► RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Utente o il Referente possono rivolgere alla Direzione segnalazioni e reclami utilizzando il modulo disponibile in Accoglienza.

La ricezione e la gestione del reclamo è affidata alla dott.ssa Annamaria Marolla, in qualità di addetta al controllo qualità. Entro quindici giorni dalla ricezione, il Reclamante riceve l'esito della verifica compiuta e le azioni correttive messe in atto.

Segnalazioni e reclami possono essere rivolti al Centro Diurno da parte di associazioni rappresentative di tutela e volontariato.

Il reclamo può essere presentato anche direttamente all'Ambito territoriale. L'elenco dei reclami, con l'esito degli stessi, viene trasmesso mensilmente all'Ambito territoriale competente.



viale Aldo Moro, 57 • 70043 • Monopoli (Ba)

tel. 080 410 7462

e-mail: info@stellamarismonopoli.eu

pec: stellamaris@pec.cloud

www.stellamarismonopoli.eu

**Instagram, Facebook, LinkedIn
[@stellamarismonopoli](#)**

Petrolpuglia s.r.l.

via Magenta, 15 - Monopoli (Ba)

P.I./C.F. 00254920721

SM
STELLA
MARIS

CENTRO
DIURNO

