

SM STELLA MARIS



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Carta dei Servizi

20
26

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





CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

Sommario

PREMESSA.....	4
COME RAGGIUNGERCI	5
LA CARTA DEI SERVIZI.....	7
IL REGOLAMENTO REGIONALE.....	7
La RSA STELLA MARIS	8
ACCESSO ALLA RSA	9
LISTE D'ATTESA	10
PRINCIPI ISPIRATORI.....	12
REQUISITI STRUTTURALI.....	17
REQUISITI ORGANIZZATIVI	18
I NOSTRI SERVIZI	20
PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI	20
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.....	23
GIORNATA TIPO	28
TARIFFA.....	30
REGOLAMENTO INTERNO	30
DIMISSIONI.....	32
STANDARD DI QUALITÀ.....	33
FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE	34
REFERENTE FAMILIARE.....	34
RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE	34
RECLAMI E SEGNALAZIONI	37

PREMESSA

La RSA 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 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 Residenti e delle loro Famiglie: un patto tra la RSA Stella Maris, l'anziano e i suoi familiari nella consapevolezza che soltanto insieme la sfida della qualità della vita dell'anziano, non autosufficiente o affetto da 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, dandone documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

LA RSA STELLA MARIS

La Rsa è autorizzata all'esercizio 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 accreditata con il Sistema sanitario regionale e convenzionata con la Asl Bari.

I posti letti sono articolati per nuclei: 32 posti letto di Rsa di mantenimento anziani; 56 posti letto di Rsa di mantenimento demenze; due posti letto di estensiva anziani.

Nel nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A sono accolte persone di età superiore ai 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione sociosanitaria, non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Nel nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B sono accolte persone affette da Alzheimer o altre forme di demenza che richiedono trattamenti di lungoassistenza, anche di tipo riabilitativo, di riorientamento e tutela personale.

Il nucleo di assistenza residenziale estensiva, dedicato alle Dimissioni Protette Ospedaliere, eroga trattamenti di cura, recupero funzionale e assistenza a persone anziane e soggetti affetti da demenza con patologie che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.

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 alla RSA**

Per l'accesso alla RSA il paziente deve essere in condizioni cliniche stabilizzate.

L'accesso alla RSA di mantenimento avviene tramite valutazione da parte della Unità di valutazione multidimensionale della Asl attraverso il sistema Svama:

- con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Unità di valutazione multidimensionale del Distretto sociosanitario di residenza del paziente, previa redazione del Piano di assistenza individuale, su prescrizione-proposta: del medico di medicina generale; del medico dell'unità operativa ospedaliera per acuti che dimette il paziente; del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod. 28, cod. 75, cod. 56 e dell'unità operativa di lungodegenza cod. 60;
- per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Uvm del Dss ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del medico di medicina generale;
- a seguito del miglioramento delle condizioni cliniche del paziente, per trasferimento dal nucleo di assistenza residenziale estensiva (tipo A e B) di una RSA accreditata e contrattualizzata.

La durata del trattamento residenziale di mantenimento è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel Piano di assistenza individuale redatto dall'Uvm. La proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo di mantenimento deve essere autorizzata dall'Uvm del Dss competente.

► LISTE D'ATTESA

POSTI IN CONVENZIONE

Il soggetto non autosufficiente o il suo familiare, tutore, amministratore di sostegno, avanza richiesta di ospitalità, su apposito modulo della Asl, alla Porta unica di accesso (Pua) e/o al Distretto di residenza indicando Stella Maris come residenza preferita. 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 paziente comunicandolo alla struttura. Permanenza o dimissione dell'assistito è comunque convalidata dall'Area sociosanitaria.

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 in RSA 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.

In caso di ricovero dell'utente in ospedale la Famiglia può chiedere, entro le ventiquattr'ore, alla Struttura la sospensione temporanea dell'inserimento. In questo caso l'assistito non viene cancellato dalla lista per trenta giorni, salvo ulteriori comunicazioni da parte dei familiari e valutazione da parte del Distretto sociosanitario di residenza.



In nessun caso un paziente ospitato privatamente su posto non oggetto di convenzione Asl può essere trasferito su posto contrattualizzato prima di attivare regolare procedura attraverso l'Uvm del Distretto di residenza dell'ospite e conseguente inserimento nella lista di prenotazione, seguendo la procedura di cui ai capoversi precedenti.

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

Alla lista d'attesa dei posti in regime privato si attinge seguendo l'ordine cronologico delle richieste. È fatta salva la possibilità di superare tale ordine 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 RSA 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.

La RSA 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

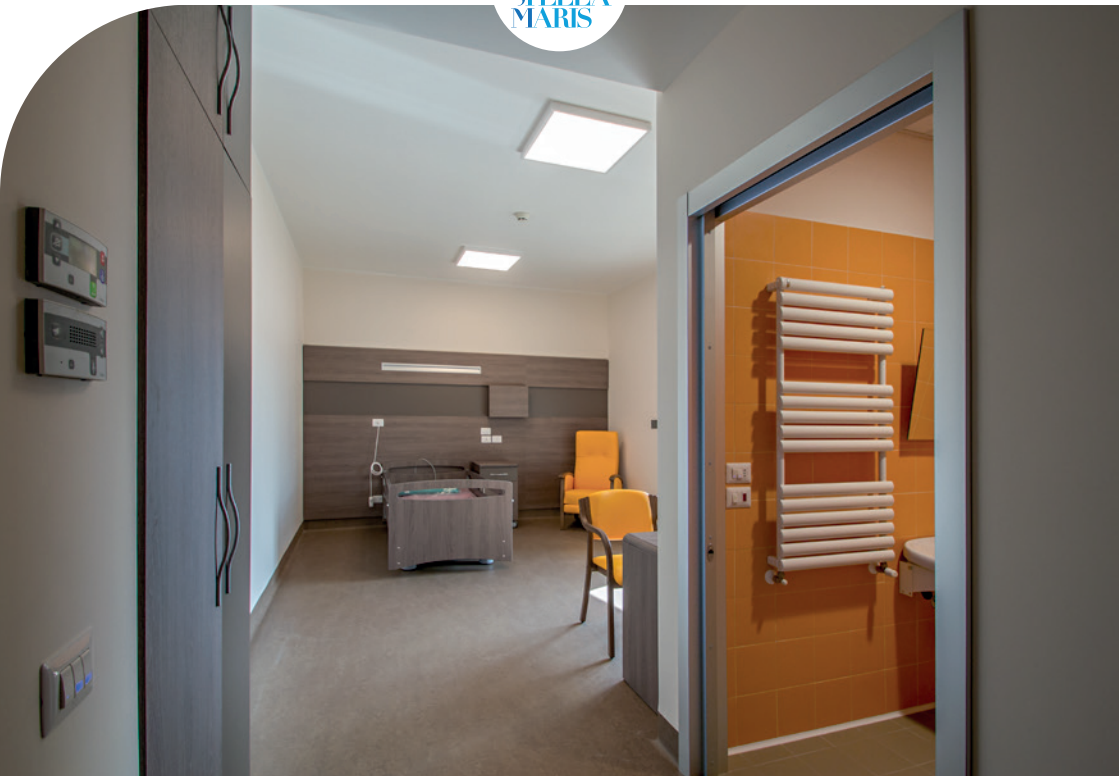
L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

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. Il Residente 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. Il Residente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Stella Maris dà immediato riscontro al Residente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Stella Maris acquisisce periodicamente la valutazione del Residente 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 non autosufficienti 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 Residente:

- Ogni Residente è una persona con storia e identità proprie;
- Ciascun Residente deve potersi sentire a casa propria, con la possibilità di assumere scelte autonome, decidere del proprio tempo, incontrare persone care, partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano;
- Il Residente 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;
- Al Residente 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

L'edificio si sviluppa su cinque piani, collegati da scale, ascensori e montatattighe.

Al piano terra vi sono: front-office, gli uffici del direttore generale, del responsabile sanitario, dell'assistente sociale, degli psicologi, una sala riunioni, una sala attività pedagogiche-educative, una sala polivalente, una infermeria. In una area del piano è collocato il centro diurno per persone affette da Alzheimer o altre forme di demenza.

I tre piani superiori accolgono ciascuno: 14 camere doppie e due singole, tutte dotate di bagno, medicheria/locale personale, sala pranzo/attività, bagno assistito, soggiorno, tisaneria. In ogni sala da pranzo/attività, soggiorno e camera di degenza è presente una tv digitale.

L'assegnazione della camera e del posto letto è disposta dalla Direzione tenendo conto delle condizioni e delle esigenze del Residente, degli altri degenti e dell'organizzazione generale della RSA. È possibile personalizzare la camera con piccoli oggetti (es. fotografie, soprammobili...) per ricreare un ambiente familiare.

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 della RSA 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: medici specialisti (un neurologo e un ortopedico), 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

► PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI

Per ciascun Residente l'équipe di Stella Maris predispone un Progetto assistenziale individuale (Pai) che viene elaborato secondo una visione globale e multidisciplinare dell'utente e costituisce la descrizione delle attività progettate e svolte nel tempo della permanenza in RSA del Residente 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 della Stella Maris.

CASE MANAGER

Per ogni Residente 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 il Residente, 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 familiari 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**

SERVIZI SANITARI E INFERMIERISTICI

Il soddisfacimento dei bisogni del Residente viene garantito da una rete di assistenza sanitaria, mediante monitoraggio continuo, attenta prevenzione e erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche.

Il medico di medicina generale resta il punto di riferimento sanitario del Residente e interagisce con le figure professionali della RSA. In particolare segue le modifiche della terapia farmacologica, la programmazione di visite specialistiche, esami diagnostici ed ematici e indicazioni sul regime alimentare.

All'accompagnamento per le visite programmate e/o con carattere d'urgenza provvedono i familiari del Residente, salvo diverso accordo con la struttura.

Il costo di eventuali spese sanitarie per farmaci, integratori, presidi, visite specialistiche private e esami non riconosciuti dal Sistema sanitario regionale è a carico del Residente e dei suoi Coobbligati.

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno.

Documentazione sanitaria

Al Residente e alla sua Famiglia è richiesto di fornire in copia tutta la documentazione sanitaria di cui dispongono o di cui disporranno durante la permanenza in RSA.

Al Residente e agli aventi titolo secondo le previsioni di legge, al termine della permanenza in RSA, 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 del Residente, ne cura la qualità e costituisce il riferimento primario per le comunicazioni con essa.

Supporta il Residente e la sua Famiglia nella gestione delle pratiche burocratiche e amministrative connesse alla sua ospitalità (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

Al Residente 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.

È definito un programma di riabilitazione motoria di gruppo dedicato a soggetti che presentano caratteristiche simili e che possono avere le stesse finalità riabilitative.

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 ai Residenti 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 della RSA con le parrocchie, le associazioni culturali, 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 del Residente.

La presenza degli operatori sociosanitari è garantita 24 ore al giorno.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

Forniscono informazioni di carattere generale sulle attività e sulla organizzazione interna, raccolgono da Residenti 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 servizio comprende l'erogazione completa del vitto (colazione, pranzo, merenda e cena). Ai Residenti vengono proposti menù settimanali alternativi, con variazione stagionale. Il menù autunno/inverno e primavera/estate è esposto nella bacheca di ogni singolo piano.

Indicativamente la colazione viene servita entro le ore 9, il pranzo alle ore 12, la merenda intorno alle ore 15.30, la cena alle ore 18.

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 LAVANDERIA

La Famiglia del Residente contrassegna gli indumenti con il codice comunicato al momento dell'ingresso in modo da consentirne la gestione.

Dei capi di abbigliamento dei Residenti si occupa il personale di Stella Maris nella lavanderia interna. Il servizio non comprende il lavaggio di capi delicati e di quelli che richiedono procedure di lavaggio particolari.

Stella Maris non risponde dello smarrimento e/o deterioramento degli indumenti del Residente.

La biancheria da letto viene lavata da azienda esterna con certificazione del sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015.

SERVIZIO DI 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 dei Residenti. È presente una cappella per cattolici e un luogo di culto dedicato alle altre religioni.

PARRUCCHIERE, ESTETISTA, BARBIERE, PODOLOGO

Il Residente può usufruire di un servizio di parrucchiere, estetista, barbiere, podologo affidato a personale qualificato esterno, con oneri a carico del Residente e dei suoi Coobbligati.

► GIORNATA TIPO

La giornata dei Residenti è svolta secondo i seguenti orari di massima

- Alzata e igiene personale a partire dalle ore 6
- Colazione a partire dalle ore 8.00
- Attività educative, di socializzazione e animazione, fisioterapia fino alle ore 11.30
- Alle ore 12 è servito il pranzo nelle sale di piano; a seguire, riposo pomeridiano
- A partire dalle ore 14, alzata e igiene personale



- Merenda
- Attività educative, di socializzazione e animazione, fisioterapia fino alle ore 17.30
- Alle ore 18 è servita la cena nelle sale di piano
- Riposo notturno

Le visite di familiari e amici sono possibili tutti i giorni, in orari compatibili con le attività e i tempi di vita dei Residenti, così come specificato nel Regolamento interno. Non è possibile accedere ai piani superiori per evidenti motivi di privacy delle persone che vi soggiornano, per cui le visite sono consentite nella hall del piano terra. L'eventuale accesso al piano superiore può essere consentito soltanto su autorizzazione espressa della Direzione e soltanto in caso di allettamento del Residente.

► **TARIFFA**

La tariffa per i posti in convenzione è definita dalla normativa regionale vigente, tempo per tempo, ed è distinta a seconda della tipologia di nucleo (tipo A, tipo B).

La tariffa su posti in regime privato è definita dal contratto di ospitalità sottoscritto dal Residente e dai suoi Coobbligati all'atto della accoglienza in RSA.

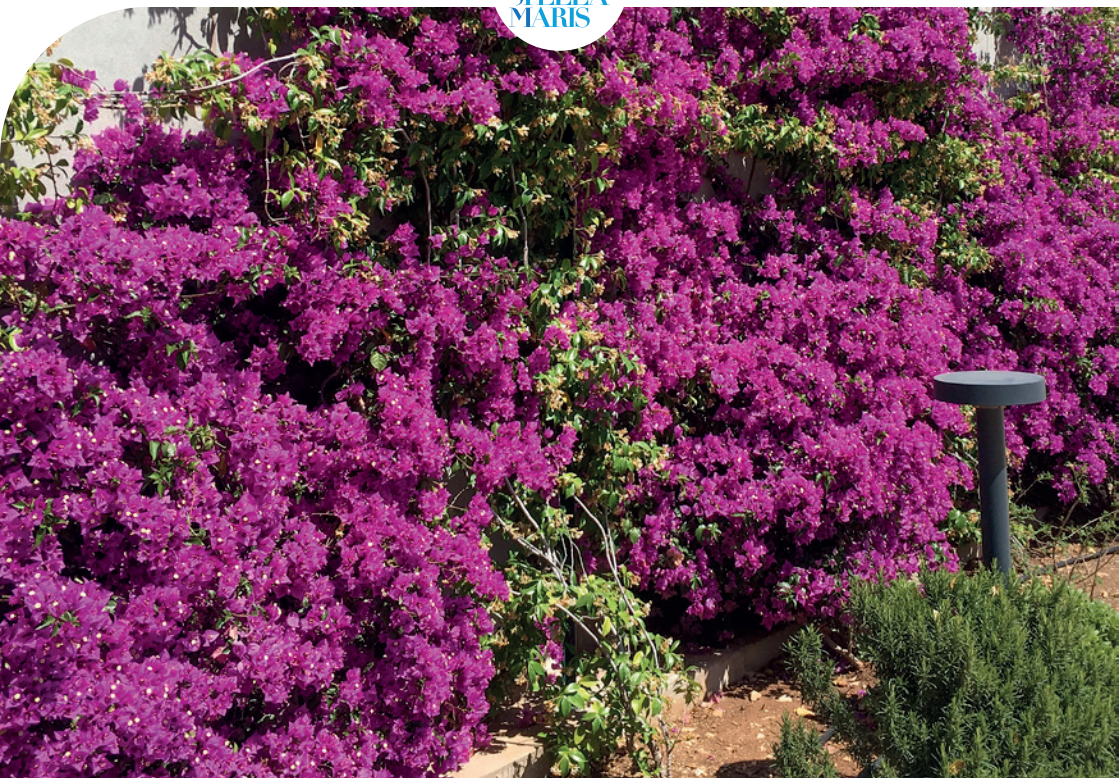
È previsto un supplemento tariffario per il soggiorno in stanza singola, ove disponibile.

► **REGOLAMENTO INTERNO**

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



SM
STELLA
MARIS



► DIMISSIONI

Il Residente 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 dalla RSA, giorno finale compreso. Nel caso in cui il Residente lasci la RSA 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;
- nel caso in cui il Residente diventi pericoloso per sé e per gli altri o assuma un comportamento incompatibile con la vita comunitaria all'interno della RSA.



Sono cause di risoluzione di diritto del contratto:

- la violazione ripetuta e sistematica da parte del Residente 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 il Residente 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 a 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 la RSA 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 del Residente 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**

Il Residente 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 alla RSA 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.it

pec: stellamaris@pec.cloud

www.stellamarismonopoli.eu

Instagram, Facebook, LinkedIn
[@stellamarismonopoli](https://www.instagram.com/stellamarismonopoli)

Petrolpuglia s.r.l.

via Magenta, 15 - Monopoli (Ba)

P.I./C.F. 00254920721

SM
STELLA
MARIS

RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE

