RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA dei SERVIZI

Servizio disabili art.58

domusmaxima
Valori di cura

Aggiornato al 13/03/2025

Carta dei Servizi

Gentile cliente,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto nella nostra struttura "Domus Maxima", dove Lei potrà godere in qualunque momento,, delle prestazione e dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarLa che nostro Cliente è l'Ospite e la sua famiglia e pertanto confidiamo nell'apporto di tutti per una sempre migliore risposta alle esigenze, bisogni e desideri di ciascuno. La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete. Rappresenta un documento importante e significativo che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura.

La Residenza attraverso la Carta dei Servizi indica gli obiettivi generali e specifici che si è fissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'Ospite e la sua famiglia
- erogazione dei Servizi socio-assistenziali ad elevata integrazione socio-sanitaria a Persone di età con età superiore ai 18 anni, con gravi deficit psico-fisici ed in condizione di non autonomia, 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 (R.S..A. disabili - ex art. 58 afferenti al R.R. n. 5/2019)
- ottimizzazione dei Servizi prestati, anche attraverso l'apporto e la partecipazione delle Strutture sociali comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva alla costruzione di una migliore qualità di vita del territorio nel quale è ubicata la Struttura;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione ed il governo della qualità dei processi.

La Carta dei Servizi della Domus Maxima ha fatto propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei diritti della Persona disabile e anziana.

Per venire incontro a questi bisogni, la Residenza Sanitaria Assistenziale "Domus Maxima - Valori di Cura" si prefigge di conseguire i seguenti obiettivi :

• pianificare interventi sanitari assistenziali e riabilitativi;

• mantenere un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti per una soddisfacente qualità dell'assistenza socio-sanitaria;

• soddisfare, attraverso il Servizio fornito, le esigenze dell'Ospite della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, distretto, Regione, Azienda Sanitaria Locale);

• garantire standard alberghieri di buon livello;

• programmare attività di addestramento e formazione continua, tali da garantire e mantenere un elevato livello di professionalità del proprio Personale.

La Direzione Gestionale

IL Coordinatore Sanitario

INDICE

PRESENTAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Domus Maxima - Valori di Cura", gestida da "LA MAXIMA SALUS SRL", ubicata a Casamassima, graziosa cittadina a dieci minuti di auto da Bari, all'interno di un'isola verde in pieno centro abitato; sorge su un'area di circa 12.500 mq. in fregio alla Via Don Domenico Parente n. 12 ed è composta di quattro piani.

Per ogni Ospite è garantito lo standard assistenziale previsto (l.r. 19/06, Reg.reg. 05/19) distribuito fra le diverse figure professionali (Medico di Medicina Generale, Medico Geriatra/Neurologo, Psicologo, Tecnico della riabilitazione psichiatrica, Infermiere, OSS, Educatore Professionale, Fisioterapista, Assistente Sociale).

Finalità e Valori

La residenza sanitaria assistenziale Domus Maxima - "Valori di Cura" è una struttura residenziale, a prevalente accoglienza alberghiera e a integrazione socio-sanitaria, destinata a ospitare, temporaneamente o permanentemente, utenti autosufficienti e non con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenza, non in grado di condurre una vita autonoma, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo purché non affette da malattie contagiose.

La residenza sanitaria assistenziale è quindi volta a coniugare le esigenze di assistenza tutelare e alberghiera con esigenze socio-sanitarie, rivolte a persone anziane e/o disabili non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali).

Per venire incontro a questi bisogni, la Residenza Sanitaria Assistenziale "Domus Maxima - Valori di Cura" si prefigge come scopo la prevenzione di ulteriori perdite di autonomia e il mantenimento delle capacità residue dell'utente, attraverso prestazioni di:

- *Assistenza tutelare diurna e notturna, infermieristica e fisioterapica per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;*
- *Assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;*
- *Assistenza alberghiera;*
- *Attività riabilitative ed educative;*
- *Attività sociali.*

I nostri principi e nostri valori sono:

• la centralità della Persona;

• assicurare una buona qualità della vita e la tutela della salute;

• sostenere la rilevanza sociale della Persona in difficoltà, ancorché istituzionalizzata.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

• assistenza qualificata;

• massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;

• mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue del nostro Ospite;

• interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari;

• formazione continua del Personale.

PRESENTAZIONE

Obiettivi Generali

La nostra residenza ha come missione il garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli ospiti che fruiscono dei nostri servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

Perseguendo i seguenti obiettivi:

- Fornire *ospitalità definitiva o temporanea a soggetti di età superiore ai 18 anni in situazione di gravi deicit psico-fisici, che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma.*
- *definire* ***percorsi di mantenimento e riabilitativi individualizzati****, finalizzati alla salvaguardia delle abilità residue e al potenziamento delle aree deficitarie, in un ottica di multidisciplinarietà.*
- *Coinvolgere* ***le famiglie*** *nel piano di recupero, sollecitando la loro partecipazione e responsabilizzazione, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori.*
- ***attivare le Risorse presenti nella Comunità locale*** *per favorire l'integrazione sociale degli anziani e/o dei disabili inseriti.*

La struttura è suddivisa su quattro piani comprensivi di 110 posti letto.

I piani riservati ago ospiti disabili art. 58 sono 2:

Il Primo Zero è composto da 30 posti letto nei quali sono accolti 30 ospiti diversamente-abili nel totale rispetto degli standard previsti dal Art. 58 Leg. Reg. N° 5/2019. Al Piano Zero sono presenti anche una sala mensa, una sala TV, 2 bagni per gli ospiti, la Cucina, una stanza per gli operatori e una stanza per le visite parenti.

Il piano meno Uno, è composto da 20 posti letto nei quali sono accolti 20 ospiti diversamente-abili nel totale rispetto degli standard previsti dal Art. 58 Leg. Reg. N° 5/2019. Al Piano meno Uno sono presenti anche 1 sala mensa, 2 bagni per ospiti e una stanza per gli operatori.

Dei 50 posti disponibili per l'art.58, **48 posti sono** in convenzione con il SSN.

INGRESSO

Informazioni

La R.S.A. residenza sanitaria assistenziale, Domus Maxima-Valori di cura, eroga servizi assistenziali a persone disabili, con età superiore ai 18 anni, con gravi deficit psico-fisici ed in condizione di non autonomia, 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 ad elevata integrazione.

L'ospitalità presso la R.S.S.A. fa riferimento a programmi di lunga durata.
L'accesso alle prestazioni erogate dalla R.S.A., in regime di accreditamento con i Distretti e la ASL, avviene attraverso l'Unità di Valutazione Multidimensionale mediante utilizzo del sistema di valutazione SVAMDI o SVAMA.
Le Persone interessate pertanto possono accedere a tutte le informazioni sulla nostra struttura presso la Direzione o il Servizio Sociale entrambi ubicati in Via Domenico Parente- Casamassima (BA).
È possibile, inoltre, visitare il nostro sito internet http://www.domusmaxima.com/

Domanda d'ingresso

Il modulo per la richiesta di ingresso debitamente compilato, dovrà essere consegnato presso la Struttura per essere vagliato da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta da Direttore Gestionale, Coordinatore Sanitario, Area Socio-Sanitaria.
Nel caso in cui l'ospite rientri nei posti in convenzione con ASL l'accesso ai servizi avviene:

◊ con preventiva autorizzazione rilasciata dall'UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione-proposta:
-Del MMG
-Del medico dell'unità operativa ospedaliera;

◊ Per trasferimento da struttura post-acuzie o dagli ospedali di comunità

Lista d'attesa

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa, gestita direttamente dall'Area socio sanitaria della Asl di Bari.
La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello del numero progressivo della domanda, quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere protette/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.
La lista d'attesa dei posti in convenzione viene continuamente aggiornata ed inviata agli organi di competenza per conoscenza.

Servizio di accoglienza all'ingresso

Il Coordinatore dei Servizi, lo Psicologo ed il Personale Socio Educativo (Assistente Sociale, Educatrice e Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica) accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella Struttura e li presentano ai residenti, avendo cura di:
• spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività...);
• mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
• spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
• raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
• compilare la Scheda Ospite.
All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del regolamento interno.
Il Contratto con la RSA Domus Maxima-Valori di cura stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

All'interno della Domus Maxima operano in stretta collaborazione Direttore Gestionale e Coordinatore Sanitario che, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della struttura.

Gli ospiti possono sempre accedere alla Direzione o al personale dell'area sociale, ai familiari invece è richiesto di concordare telefonicamente un appuntamento.

Direttore Gestionale

Tra le sue principali competenze evidenziamo:
• la responsabilità complessiva della Struttura;
• la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
• la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
• le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari, psico-socio-educativi, socio-assistenziali;
• l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
• il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
• le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
• la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
• la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso l'Ufficio Clienti o il Coordinatore dei Servizi.

Il Direttore Gestionale è la Dottor Luiso Luciano.

Coordinatore Sanitario

Tra le sue principali competenze evidenziamo:
• la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
• la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
• la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite, coadiuvato dall'equipe sanitaria presente in struttura;
• il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
• la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
• la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
• la supervisione ed il controllo della ristorazione;
• l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.

Il Coordinatore Sanitario è la Dottoressa Cataldi.

Coordinatore Dei Servizi

Tra le sue principali competenze evidenziamo:
• l'organizzazione ed il controllo dei Servizi socio-assistenziali ed infermieristici;
• il controllo dei piani di lavoro;
• la verifica della corretta stesura ed applicazione dei Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.);
• la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
• il mantenimento dei rapporti con i familiari per quanto di competenza sanitaria;
• la raccolta, dal personale in servizio ai piani, delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
• l'approvvigionamento di farmaci e parafarmaci.

La Coordinatrice dei Servizi è l'Assistente sociale Tutino Stella.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Servizio Sociale

È aperto tutti i giorni compresi i festivi, indicativamente dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00. In sua assenza interviene la Direzione Gestionale.
È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici Servizi offerti.
L'Assistente Sociale è responsabile:
• dell'accoglienza e delle relazioni con il pubblico;
• del segretariato sociale;
• delle visite guidate alla Struttura da parte delle Persone interessate;
• delle liste di attesa;
• delle pratiche amministrative (procedure di ingresso, istruttoria delle pratiche di ricovero e/o di invalidità civile, esenzioni ticket, ecc.);
• delle richieste, dei rilievi e dei suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
• dei rapporti con gli Ospiti e con le famiglie per quanto di competenza sociale;
• dei rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).
Per conto dei Clienti si fa carico delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di documenti, assegni, agevolazioni.

La Responsabile del Servizio Sociale è l'Assistente Sociale Dottoressa Tutino Stella.

Referente accoglienza

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00. È responsabile:
• delle statistiche di competenza;
• delle pratiche amministrative (Contratto, dimissioni);
• del rilascio dei certificati amministrativi;
• della fatturazione ai Clienti;
• dei pagamenti e dei rimborsi;
• della gestione della cassa Ospiti.

Il referente per l'accoglienza è il Dottor Martino Biallo.

Reception

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, attiva tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 20.00.
Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Cliente, quali:
• l'identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici Direzionali;
• la gestione del centralino e lo smistamento, la registrazione o l'esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
• le indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

La Domus Maxima garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, psicologica e socio- assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) ricevuto dal DSS di appartenenza all'ingresso in struttura.

Assistenza Sanitaria

Si cerca di fare in modo che ogni Ospite (su richiesta del Coordinatore Sanitario al Responsabile del Settore Farmaceutico dell'ASL) riceva, in collaborazione con il proprio MMG e la famiglia, la fornitura di tutti i farmaci necessari, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale.
Il personale addetto della Domus Maxima si propone come facilitatore e intermediario per gli adempimenti burocratici e nella relazioni con medici del SSN per assicurare i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi antidecubito e medicazioni) e gli ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori).
La Domus Maxima dispone comunque di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale.
Il Medico della struttura e/o il MMG, qualora lo ritenga opportuno per il benessere dell'ospite, può prescrivere visite specialistiche e accertamenti diagnostici.
I familiari dell'ospite, se presenti, sono tenuti ad accompagnare il loro caro nelle visite programmate all'esterno della struttura.
A totale carico economico dell'Ospite sono le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari.

Assistenza Medica

Nella Domus Maxima operano il Coordinatore Sanitario, un'équipe medica (Guardia medica notturna), medici di medicina generale e consulenti esterni specialisti in Neurologia e Psichiatria.
L'assistenza medica è garantita compatibilmente con gli standard prescritti e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura) e di reperibilità telefonica (con pronto intervento in caso di urgenze). I principali compiti del Medico sono:

- l'assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- la compilazione della documentazione sanitaria;
- la partecipazione alla stesura del P.T.I. e alle Unità Operative Interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite;

e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;

- la collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Socio Sanitario, Psicologo ed Terapiste della Riabilitazione Psichiatrica) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- la collaborazione e il confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- i colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Piano Di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona, ospite della Domus Maxima, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

Assistenza Infermieristica

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri Professionali.
L'assistenza infermieristica si caratterizza per:
• la somministrazione/monitoraggio della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
• le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
• l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici;
• la corretta applicazione dei protocolli nella nursing tutelare.

Servizio Di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo.
È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione alla cura e e all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.
Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Fisioterapiste, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.
Le fisioterapiste intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

Fornitura Farmaci

La R.S.A. si approvvigiona dei farmaci, prescritti per i singoli utenti dai Medici di Medicina Generale su Ricettario Unico/Ricettario, dalla Farmacia territoriale più vicina alla struttura provvedendo a documentare la spesa farmaceutica (Ticket se dovuto, farmaci in fascia C). E' vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci direttamente agli Ospiti.

Prestazioni Degli Operatori Socio-Sanitari

Gli Operatori Socio-Sanitari svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti igiene, vestizione, bagno assistito, prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), gestione dell'incontinenza, aiuto all'alimentazione e all'idratazione, stimolazione e protezione nella deambulazione.

Fornitura Ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.
Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

Servizio di Consulenza Psicologica

Al centro dell'intervento psicologico vi è la Persona, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo segue il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano Terapeutico Individuale. È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuropsicologica e di attivare percorsi di stimolazione/ riabilitazione di tipo cognitivo.

Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo

È presente nella Struttura un Servizio Socio-educativo-riabilitativo giornaliero garantito da Terapiste della Riabilitazione Psichiatrica e dalle Educatrici. Le Educatrici e le Terapiste della Riabilitazione Psichiatrica hanno cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività educativo-riabilitative , al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Vengono programmate attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; sono organizzati momenti di aggregazione socio-culturale; un'attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Progetto semestrale o annuale delle attività, redatto dalle Educatrici Terapiste della Riabilitazione Psichiatrica, è disponibile per i familiari in Reception. In ogni Nucleo è esposto il programma settimanale delle attività organizzate dagli Operatori.

Assistenza Religiosa

All'interno della R.S.A. gli Ospiti possono praticare qualsiasi tipo di culto.

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite grazie alla presenza almeno quindicinale di Personale religioso cattolico.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto all'Ufficio Clienti.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

Presso la residenza è attivo il Servizio Ristorazione con pasti preparati all'interno.
Il menù, predisposto dalla Dietista in collaborazione con il Coordinatore Sanitario varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo sono esposti il menù settimanale e giornaliero, che consentono all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione.
Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano.

Menù Tipo

• Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate.
• Pranzo: primo piatto del giorno (alternativa tra riso in bianco/pomodoro o pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (alternativa tra affettato o formaggio; contorno (verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta.
• Merenda: succo di frutta con biscotti o fette biscottate.
• Cena: primo piatto del giorno (alternativa tra pastina e riso); secondo piatto del giorno (alternativa tra affettato e formaggio; contorno (verdura cotta o verdura cruda o purea); frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni del P.A.I. sono disponibili diete per diabetici e ipercolesterolemie.

Bar

La Struttura è dotata di macchine erogatrici di caffè e generi di ristoro.

Luoghi Di Incontro

All'interno della Struttura gli Ospiti e i loro Parenti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari e amici.
Un'efficace segnaletica consente di orientarsi per recarsi al bar, al ristorante, in palestra, nelle sale comuni e in giardino.
L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.
Solo per l'ingresso ai Nuclei abitativi è necessario rivolgersi al Personale di assistenza, per verificare la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento.

Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di ospitalità, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

Lavanderia

Il Servizio di lavanderia e stireria di capi personali lavabili in lavatrici di uso domestico è garantito dalla R.S.S.A.. È possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio di lavanderia a secco presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Parrucchiere ed Estetista

Nella Residenza è attivo una volta alla settimana il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. Una volta a settimana è inoltre attivo il servizio di manicure e pedicure estetica. Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

INFORMAZIONI UTILI

Comfort delle stanze

La Domus Maxima è organizzata in 4 Nuclei abitativi, 110 posti letto in camere singole e doppie. In ogni camera, il bagno è corredato con doccia, lavandino e water.
Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Assistente Sociale attraverso la quale verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Orario di Visita

La Struttura è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 20.00. Nei festivi e feriali gli orari sono dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00.
Per quanto riguarda le visite parenti si è allestito uno spazio dedicato, dove gli ospiti incontrano i parenti. E' possibile farlo dal lunedì al venerdì, prenotando in reception il giorno e l'orario specifico.
L'accesso ai Nuclei abitativi, è consentito solo in occasioni eccezionali, qualora l'ospite non possa recarsi nella sala dedicata.

Data la presenza sui piani di patologie e situazioni particolari, si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti (ad esempio, chiedere e informare sempre il personale di struttura su quello che si è consegnato all'ospite).

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel Nucleo. È consentito l'utilizzo del cellulare personale, in casi eccezionali.

Trasferimenti e Uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.
L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Direttore Gestionale
e deve essere segnalata preventivamente al Coordinatore dei Servizi/Servizio Sociale. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.
Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

INFORMAZIONI UTILI

La Giornata Tipo

• La giornata per l'Ospite inizia alle ore 06.15 con la sveglia e le operazioni di igiene personale e vestizione.
• Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 viene servita la colazione.
• Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.
• Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.
• Nel pomeriggio, dalle ore 16.30 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.
• Alle ore 19.00 viene servita la cena.
• Dalle ore 20.00 si comincia la preparazione degli Ospiti per il riposo notturno.

La Retta

La retta varia a seconda della tipologia di ingresso. Se l'accesso è richiesto direttamente dall'ospite o dalla sua famiglia l'ammontare dei costi viene stabilito dall'azienda.
Se l'accesso avviene tramite validazione ASL e rientra tra i posti disponibili in convenzione la retta complessiva determinata dalla Regione Puglia dal Regolamento 5/2019, pari a Euro 108,37 pro die (escluso IVA) viene divisa tra 30% spettante all'ospite e 70% spettante all'ASL ed include:
• Servizio sanitario, medico e infermieristico;
• Servizi socio-assistenziali;
• Servizio di Segretariato Sociale;
• Servizio riabilitativo;
• Psicologo;
• Servizi alberghieri (ristorazione, lavanderia ecc.);
•Servizio Socioeducativo.
Sono esclusi dalla retta: il parrucchiere e il Servizio di pedicure e manicure, il Servizio di lavanderia degli indumenti personali non lavabili in lavatrici di uso domestico, i trasporti assistiti non previsti e non programmati e gli eventuali interventi di Medici Specialisti richiesti dai Parenti o dal Garante, ivi comprese le prestazioni odontoiatriche.
Il nucleo di assistenza residenziale in convenzione si compone di 50 posti letto, di cui tramite validazione Asl 48.

TUTELA DELLA PRIVACY

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Decreto legislativo 101/2018 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

• gestione amministrativa;

• cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

• al Personale addetto all'assistenza della R.S.A. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;

• alla ASL competente territorialmente;

• al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento e della banca dati della R.S.A. è il Direttore.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Consenso Informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Domus Maxima.
Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

GARANZIE DI QUALITÀ

L'Ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento di gestione, e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della R.S.A. che provvederà in merito.

La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, con l'impegno costante di assicurare un Servizio di Qualità.

I presenti servizi possono essere integrati da eventuali disposizioni o avvisi emanati dalla Direzione nell'intento di migliorare la convivenza degli ospiti.

La R.S.A Domus Maxima ha ottenuto la certificazione a fronte della norma ISO 9001, prefiggendosi di proseguire verso percorsi di miglioramento continuo.

MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

Reclami e Suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.
Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Come da Regolamento Regionale n°5/2019 ,ad ogni reclamo scritto la Direzione risponde singolarmente seguendo i seguenti criteri:
• registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
• rilascio, da parte dell'Ufficio Clienti, di ricevuta di consegna del reclamo;
• predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
• previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 10 giorni;
• trasmissione mensile all'Ambito dell'elenco dei reclami e l'esito degli stessi. È inoltre possibile rivolgere i propri reclami all'Ambito competente per territorio.

Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.
Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente i Suoi suggerimenti che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.