



UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALTIBERINA TOSCANA

Anghiari - Badia Tedalda - Caprese Michelangelo - Monterchi - Sansepolcro - Sestino

RSA MARTINI DI ANGHIARI

– Carta dei servizi –

- 1 – Presentazione della Carta dei Servizi
- 2 – Principi ispiratori e fini istituzionali
- 3 – Storia Residenza Martini
- 4 – Soggetti gestori
- 5 – Organigramma
- 6 – Personale e formazione
- 7 – Caratteristiche della Residenza
- 8 – Servizi erogati
- 9 – Accesso al servizio
- 10 – Qualità
- 11 – Retta
- 12 – Strumenti di verifica e tutela ospiti
- 13 – Certificazione della qualità

1 – Presentazione della Carta dei Servizi

Gentile Signore/a,

Le presentiamo “La Carta dei Servizi” della Residenza sanitaria assistenziale Martini di Anghiari in provincia di Arezzo.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali della nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Rsa Martini si propone per rispondere in modo sempre migliore ai suoi bisogni e alle sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non ha solo uno scopo informativo ma, è anche uno strumento che le viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale per la Rsa, invitandola ad offrirci i suoi consigli e segnalazioni.

Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare i nostri servizi per il benessere degli ospiti della Rsa Martini.

2 – Principi ispiratori e fini istituzionali

La gestione della Residenza Martini, basa il suo operato su:

- regolamento di struttura nel quale sono evidenziati tra gli altri il PAI, gli impegni dei familiari e/o amministratori/tutori, convivenza degli ospiti, visite esterne e tutti gli altri aspetti che riguardano la Rsa.
- principi etici che pongono la persona anziana al centro dell'intervento; tali principi sono:
 - a) Eguaglianza di trattamento ed equità nella personalizzazione - non vi è nessun tipo di disparità nell'erogazione del servizio, ogni ospite, è trattato nello stesso modo, le differenze che possono emergere sono determinate unicamente dalle divergenti esigenze personali che ogni ospite può avere.
 - b) Efficacia ed efficienza - l'impegno di migliorare costantemente la qualità del nostro operato fa sì che il principio di efficacia (verifica raggiungimento obiettivi) ed il principio di efficienza (utilizzare nel modo migliore le risorse per perseguire gli obiettivi) siano alla base del nostro lavoro quotidiano.
 - c) Partecipazione – l'ospite è il protagonista del servizio. Attraverso appositi strumenti, gli ospiti ed i loro familiari possono controllare e migliorare la qualità della nostra residenza.
 - d) Nella residenza viene assicurato un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (ultrasessantacinquenni), garantendo prestazioni socio-assistenziali, di servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa e di animazione in rapporto di convenzione con l'azienda Usl competente.

3 – Storia Residenza Martini

La Residenza Martini è situata nel comune di Anghiari in provincia di Arezzo.

Storicamente gestita dal Comune di Anghiari, a far data dal 2017, la sua gestione è stata passata alla Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana.

Oltre ad essere residenza in cui l'ospite possa sentirsi a casa sua, l'Unione ha avviato fin da subito un profondo rinnovamento a livello di impianti, macchinari, mobili ed accessori al fine di ottenere un elevato comfort di vita degli ospiti nonché degli stessi operatori.

4 – Soggetti gestori

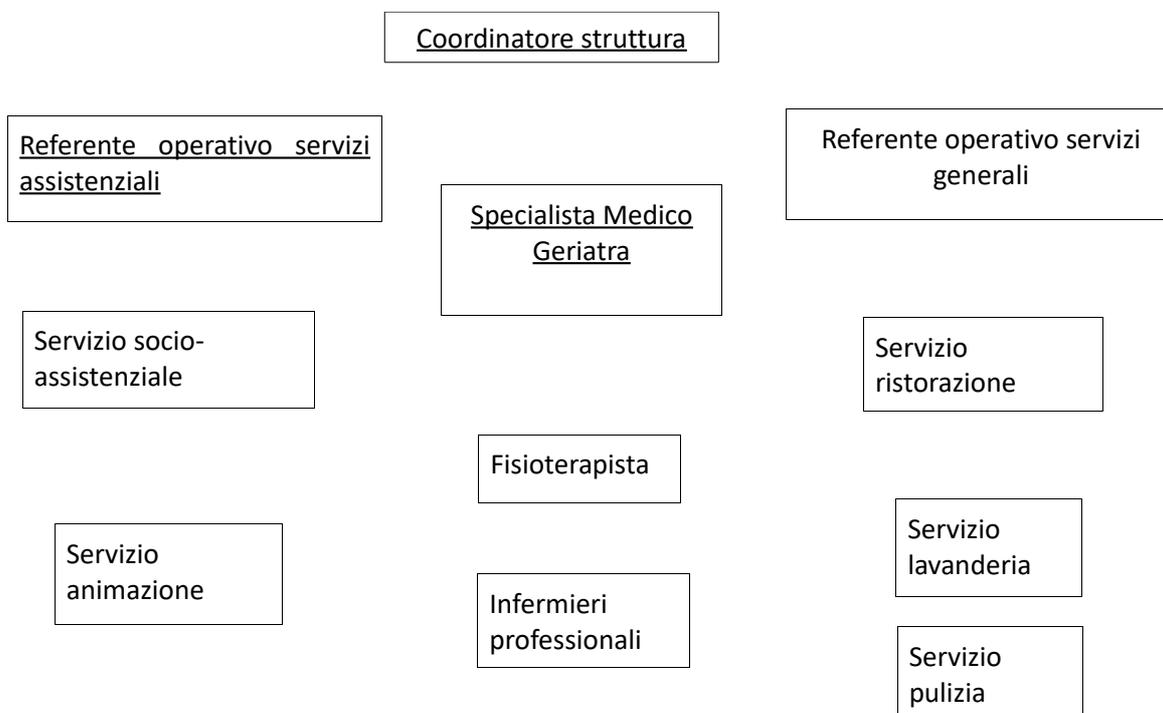
La gestione ricade sotto la responsabilità della Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana, la quale, si avvale di personale sia alle dirette dipendenze, sia del servizio appaltato alla Cooperativa Sociale Polis. Tale cooperativa è una delle più grandi del Centro Italia, contando circa 1.600 soci ed operando in 6 regioni, offrendo servizi residenziali, semi residenziali e domiciliari ad anziani, disabili fisici e psichici, minori ed a persone con problemi di dipendenza.

5 - Organigramma

All'interno della struttura, operano n. 4 dipendenti diretti dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana ricoprendo il ruolo di n. 1 infermiera e n. 3

Al fine di una risposta pronta alle varie esigenze, all'interno della residenza è stato adottato il seguente organigramma:

UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALTIBERINA TOSCANA - POLIS AREA ANZIANI



6 – Personale e formazione

All'interno della residenza Martini, operano diverse figure professionali, secondo gli standard previsti dalla Normativa Regionale Regolamento 9 gennaio 2018 n. 2/R (attuazione art. 62 LR 24/02/2015 n. 41) rapportate alla tipologia della residenza per anziani e così rappresentate:

- Direttrice;
- Coordinatore della struttura;
- Infermieri professionali;
- Operatori socio-sanitari;
- Fisioterapista;
- Specialista medico geriatra;
- Animatori;
- Personale alberghiero;
- Manutentori;

Il personale impiegato è in possesso dei titoli di studio richiesti; vi è inoltre, un percorso di formazione continua e costante che coinvolge tutte le figure inserite nella residenza Martini.

7 – Caratteristiche della residenza Martini

Si indicano di seguito con le varie tabelle, le caratteristiche della residenza Martini.

La residenza è dislocata al primo piano di immobile in via Piazzetta della Croce 8 ad Anghiari.

Il piano è raggiungibile sia con scala, ascensore (n. 2), dal parco che circonda la residenza.

Il parco antistante la struttura, dominata la vallata, ed è attrezzato e fruibile dagli ospiti.

A seguito di ristrutturazione interna avvenuta nel 2020-2021, le camere sono tutte dotate di letti, comodini ed armadi nuovi, prese tv.

A seguito dei lavori fatti, nel 2022 la residenza è stata rinnovata anche nel bagno assistito con vasca di ultima generazione e macchinari atti al movimento degli ospiti.

Ambulatorio di fisioterapia, rinnovato nel 2022 fornito di macchinari per la riabilitazione funzionale.

La sala da pranzo è fornita di tv, tavoli ergonomici e sedie nuovi, nonché di aria condizionata per maggior confort durante i mesi estivi.

Durante la pandemia da covid-19, è stato installato in tutta la struttura, impianto internet wireless per avere costante collegamento online e permettere video collegamenti con i familiari.

Elenco caratteristiche e servizi:

REQUISITI LOGISTICO-STRUTTURALI

 RESIDENZA	<p>Struttura disposta su 1 piani</p> <p>14 camere, a 1 letti con: bagno condiviso 3 camere, a 2 letti con: bagno condiviso</p>
 PUNTI DI INTERESSE	<p>Vicino a: distretto sanitario, chiesa, centro storico, biblioteca, associazioni di volontariato</p>
 SPAZIO ESTERNO	<p>Spazio/i esterno/i attrezzati e utilizzabile/i dalle persone assistite</p>

SERVIZI SOCIO-SANITARI

 ANIMAZIONE SOCIO-EDUCATIVA	<p>Il servizio è garantito nei giorni: - lunedì, mercoledì, giovedì, dalle ore 09:00 alle ore 12:00</p>
 RIABILITAZIONE	<p>Il servizio è garantito nei giorni: - lunedì, dalle ore 08:00 alle ore 12:00 - martedì, dalle ore 13:30 alle ore 16:00 - mercoledì, dalle ore 08:00 alle ore 12:00 - giovedì, dalle ore 13:30 alle ore 16:00 - sabato, dalle ore 08:00 alle ore 11:00</p>
 ASSISTENZA INFERMIERISTICA	<p>Il servizio è garantito nei giorni: - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, dalle ore 07:00 alle ore 13:30 - sabato, domenica, dalle ore 07:00 alle ore 13:00 - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato, domenica, dalle ore 17:00 alle ore 20:00</p>
 MEDICO SPECIALISTA	<p>- geriatra, in struttura 1 volta al mese Il costo del servizio è incluso nella quota</p> <p>- psichiatra, in struttura su richiesta Il costo del servizio è incluso nella quota</p>
 PODOLOGO	<p>- Podologo, in struttura su richiesta</p> <p>Il costo del servizio è incluso nella quota per 1 prestazioni al mese. Ulteriori prestazioni richieste sono a carico della persona assistita.</p>

SERVIZI ALBERGHIERI

 RISTORAZIONE ESTERNA	Cucina esterna alla RSA
 LAVANDERIA PERSONALE	Lavaggio biancheria personale: -biancheria intima, costo incluso nella quota -indumenti personali, costo incluso nella quota
 PARRUCCHIERE	- Parrucchiere, in struttura su richiesta Il costo del servizio è incluso nella quota per 1 prestazioni al mese. Ulteriori prestazioni richieste sono a carico della persona assistita.
 ASSISTENZA RELIGIOSA	La struttura è aperta a tutti i tipi di culto e gli assistiti e i loro familiari possono invitare vari Ministri a far visita ai congiunti La S. Messa viene celebrata: - giovedì, alle ore 09:30 - martedì, alle ore 16:30

ALTRI SERVIZI

SERVIZI AMMINISTRATIVI	Il servizio è garantito nei giorni: - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00
DIREZIONE	Il servizio è garantito nei giorni: - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00
ORARIO VISITE	Il servizio è garantito nei giorni: - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato, domenica, dalle ore 09:00 alle ore 18:30
LA STRUTTURA OFFRE INOLTRE	Casa della salute Centro diurno per non autosufficienti Organizzazione del trasporto e accompagnamento degli assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari Ristorazione per utenti esterni Trasporto per adulti disabili

8 – Servizi erogati

a) Servizi alla persona

- Servizio socio-assistenziale – svolto sulle 24 ore; ha come obiettivo prioritario quello di garantire sia la cura che l'igiene dell'ospite nella sua vita quotidiana, senza tralasciare l'aspetto relazionale.
- Servizio di fisioterapia, completamente rinnovato nel 2022 e fornito di macchinari di ultima generazione per permettere al meglio trattamenti e riabilitazione funzionale.
- Servizio infermieristico – garantito e svolto nelle ore diurne, si occupa della preparazione, somministrazione delle terapie, delle medicazioni e di qualsiasi necessità che riguarda la sfera sanitaria.
- Il servizio di animazione ha come obiettivo principale, quello di garantire la socializzazione degli ospiti tra loro e con il mondo esterno, oltre a mantenere il più possibile le capacità delle persone anziane attraverso varie attività laboratoriali.
La socializzazione è garantita attraverso momenti quotidiani di comunicazione e scambio (lettura giornali, ascolto musica, disegnando etc...).

b) Servizi amministrativi

- All'arrivo del nuovo ospite, sarà cura della coordinatrice della struttura, eseguire tutte le procedure necessarie all'inserimento, sottoscrizione documenti, regolamento e disposizioni varie.
- La Residenza Martini offre la possibilità di:
 - 1) prenotare visite mediche specialistiche e/o analisi mediche, confrontandosi con i medici di base e le famiglie;
 - 2) organizzare il trasporto verso strutture ospedaliere o altre;
 - 3) richiedere l'ausilio di personale qualificato per gli interventi sanitari direttamente in struttura.

c) Servizi generali

- Ristorazione – il menù quotidiano viene elaborato sulla base di tabelle dietetiche, rispondendo ad esigenze particolari (es. diabetici, celiaci etc...).
- I pasti sono serviti ad orari fissi per quanto riguarda pranzo, cena e merenda, mentre la colazione viene servita in un lasso di tempo che tiene conto delle diverse abitudini degli ospiti.
- Il personale effettua ogni giorno la pulizia di tutta la struttura, delle camere, dei bagni e degli spazi comuni.
- Il personale si occupa inoltre, di provvedere al lavaggio, stiratura, riordino indumenti e biancheria ospiti.
- La biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, asciugamani), è affidata ad una ditta esterna specializzata e certificata.

9 – Accesso al servizio

La residenza Martini è in grado di accogliere n. 20 anziani non autosufficienti.

Al fine di procedere all'ammissione è indispensabile per ogni candidato ospite per la Rsa, la valutazione geriatrica dell'UVM e l'autorizzazione degli enti preposti all'integrazione della retta.

L'accesso al servizio avviene a seguito di segnalazione del bisogno socio-assistenziale complesso al [Punto Insieme](http://www.regione.toscana.it/-/sportelli-puntoinsieme-per-zona) (link ai n. 300 sportelli della Regione Toscana – <http://www.regione.toscana.it/-/sportelli-puntoinsieme-per-zona>):

- Valutazione complessiva, sia sociale che sanitaria, da parte dell'Unità di valutazione multidimensionale distrettuale (UVM);
- Valutazione complessiva, sia sociale che sanitaria, da parte dell'unità di valutazione multidimensionale distrettuale (UVM);
- predisposizione e condivisione con il cittadino di un progetto personalizzato assistenziale (PAP) in cui sono indicati i bisogni socio-sanitari rilevati e il servizio che può essere erogato;
- se il servizio è di tipo residenziale e la Zona Distretto competente comunica il diritto al titolo di acquisto, l'assistito e i suoi familiari hanno **10 giorni lavorativi di tempo** per scegliere la struttura e informare Zona Distretto e RSA.

10 – Qualità

L'Ente ha ottenuto l'accreditamento istituzionale della Residenza Martini ed a tal fine, il personale a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli documentati i quali, indicano le istruzioni di lavoro dettagliate e consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi.

Periodicamente vengono monitorati le procedure ed i carichi di lavoro per la ridefinizione dei piani di lavoro.

Sono a disposizione del personale, strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposito ufficio, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida, protocolli.

11 – Retta

La normativa regionale prevede la partecipazione della Ausl quale quota di integrazione-retta di parte sanitaria.

La restante quota è a carico dell'ospite con i redditi personali (pensioni od altro). L'eventuale mancata copertura, resta a carico dei familiari e/o al Comune di appartenenza dell'ospite.

La retta non comprende i farmaci e presidi sanitari a pagamento.

Retta giornaliera pro-capite	Partecipazione ospite (e/o familiare/Comune)	Partecipazione Ausl (quota sanitaria giornaliera)
€. 92,82	€. 39,50	€. 53,32

12 – Strumenti di verifica e tutela ospiti

L'ottenimento ed il mantenimento di un elevato livello di qualità, necessita di continua supervisione e controlli da parte dell'organizzazione e dal personale stesso.

La soddisfazione del cliente si può ricavare solamente dalla percezione ed esperienza degli ospiti stessi o dei loro familiari.

A questo proposito sono a disposizione alcuni strumenti:

- soddisfazione del cliente – rilevare il grado di soddisfazione è fondamentale per valutare l'andamento del servizio, perciò sulla base dei fattori di qualità, è stato elaborato un questionario di soddisfazione che possa indicare quali aspetti siano positivi e quali invece intervenire per migliorarli.
- Gestione dei reclami – ospiti e familiari hanno anche la possibilità di manifestare direttamente eventuali disservizi attraverso lo strumento del reclamo, sia esso verbale o scritto.
I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, vanno presentati per iscritto tramite raccomandata o pec all'indirizzo uc.valtiberina@pec.it, ovvero utilizzando il modello messo a disposizione in fase di ingresso conservato presso la bacheca qualità sita al primo piano della struttura o presso l'ufficio segreteria. Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita una risposta scritta, nel caso in cui le risposte necessitino di tempi più lunghi, sarà comunque inviata lettera in cui si spiegheranno le ragioni di tempi più lunghi.
- Organo di rappresentanza ospiti e familiari – all'interno della residenza Martini, sarà istituito un organo di rappresentanza degli ospiti e familiari. Tale organo sarà formato da n. 5 membri:
 - n. 2 rappresentanti famiglie ed ospiti;
 - n. 1 soggetto membro dell'Unione;
 - n. 1 soggetto gestore della Cooperativa;
 - n. 1 associazione del luogo che collabora con la Rsa Martini.

Le modalità di elezione e funzionamento dell'organo di rappresentanza ospiti e familiari, seguirà i dettami del regolamento per la costituzione e funzionamento dell'organismo di rappresentanza stesso.

13 – Certificazione della qualità

L'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana in collaborazione con la cooperativa sociale Polis che gestisce i servizi, garantiscono che le attività socio-sanitarie siano conformi a quanto previsto dalle normative nazionali e regionali tramite l'applicazione di quanto previsto dal sistema qualità aziendale UNI EN ISO 9001:2015 e verificato dalle diverse commissioni multidisciplinari verificando e confermando l'accreditamento del servizio e gli standard di qualità previsti dal Sistema Sanitario Nazionale.



Residenza “Martini”

Via Piazzetta della Croce, 8 – 52031 Anghiari – AR

Tel. 0575 – 749240

mail: rsa.anghiari@valtiberina.toscana.it