



CARTA DEI SERVIZI

“VILLA LEANDRA”

ELABORATO DA	amministrazione	
VERIFICATA DA	Direzione	
APPROVATA DA	Direzione	

Revisioni	Descrizione delle modifiche apportate
2024	Integrazioni in accordo al Manuale operativo di autorizzazione
2025	Approvazione nuova versione
2026	Revisione

SOMMARIO

LE RADICI STORICHE E LA CULTURA DI APPARTENENZA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA	3
VALORI	3
OBIETTIVI	3
STANDARD APPLICATI	4
MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ.....	4
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENTE/FAMILIARI.....	4
Tutela della Privacy	4
Consenso informato.....	5
Segnalazioni e reclami.....	5
Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite	5
COPERTURE ASSICURATIVE	5
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE	6
Organigramma	6
Le figure professionali.....	6
La formazione del personale	6
ASPETTI METODOLOGICI GENERALI DELL'APPROCCIO PEDAGOGICO, EDUCATIVO, DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE.....	7
L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA	7

LE RADICI STORICHE E LA CULTURA DI APPARTENENZA DEL SERVIZIO ALLA PERSONA

La residenza per anziani Villa Leandra apre i battenti nel 2000 a Serra de' Conti, provincia di Ancona: alla base di quest'esperienza c'è la volontà di dare assistenza e supporto alle persone anziane che rappresentano una fetta sempre maggiore della popolazione ed anche la base sulla quale si fondano la società, la cultura e le tradizioni dell'entroterra marchigiano.

La struttura è gestita interamente dalla Cooperativa Sociale "La Perla", che dal 1993 opera nel territorio occupandosi di gestione asili nido e residenze per anziani, di trasporto scolastico e servizio pulizie in setting scolastici e residenziali.

Dopo alcuni anni dall'apertura della residenza per Anziani "Villa Leandra" la Cooperativa decide di concentrare il proprio lavoro e le proprie risorse esclusivamente su questo progetto arrivando ad ampliare la struttura nel 2015, aggiungendo 32 posti letto ai 70 già esistenti.

VALORI

I principi e i valori che muovono la programmazione e le attività della struttura sono i seguenti:

- ✓ **Uguaglianza**: i servizi sono erogati adottando interventi adatti alle esigenze del singolo, attraverso piani assistenziali individualizzati ed attività personalizzate, per permettere a tutti di usufruire dei servizi senza discriminazione alcuna e nel rispetto del diritto alla salute ed all'assistenza, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.
- ✓ **Riservatezza**: gli utenti hanno diritto al rispetto della privacy e alla tutela dei dati personali.
- ✓ **Imparzialità**: nei comportamenti e nelle azioni verso gli utenti il personale opera con trasparenza ed onestà, seguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ✓ **Partecipazione**: gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ✓ **Diritto di scelta e di informazione**: Tale principio è alla base dell'attività dei servizi informativi della struttura grazie ai quali, rendendo consapevoli i cittadini della rete dei servizi presenti sul territorio, si garantisce il diritto di scelta e quindi di autodeterminazione di ogni singolo individuo.
- ✓ **Efficacia, efficienza ed economicità**: la struttura garantisce il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di benessere e salute siano stati o meno raggiunti. Inoltre garantisce i principi di efficienza ed economicità verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.
- ✓ **Formazione delle risorse umane come valore aggiunto**: la struttura vuole realizzare un modello aziendale capace di valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate; al fine di garantire e mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale.

OBIETTIVI

Villa Leandra svolge la propria attività in un'ottica di miglioramento continuo così come stabilito dalla DGR 1572/2019 "Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie" e successive modifiche e integrazioni, e ciò presuppone che la Direzione, in base agli indirizzi dati dal Consiglio di Amministrazione, annualmente stabilisca degli obiettivi aziendali e che verifichi l'effettivo stato di realizzazione.

Nella definizione degli obiettivi aziendali la Direzione stabilisce i seguenti aspetti:

- Descrizione dell'obiettivo e processo di appartenenza
- Soggetto Proponente
- Soggetto responsabile dell'attuazione
- Risorse assegnate (economiche ed umane)
- Esigenze formative
- Risultati attesi
- Indicatori di monitoraggio

Semestralmente la Direzione monitora lo stato di raggiungimento degli obiettivi al fine di effettuare le seguenti azioni:

- ✓ Rendicontazione periodica al CdA
 - ✓ Monitorare lo stato di avanzamento del lavoro
 - ✓ Calibrare priorità e scelte operative
-

- ✓ Comunicare direttive chiare ai propri collaboratori

STANDARD APPLICATI

Gli standard applicati dalla residenza per anziani Villa Leandra ai fini della progettazione ed organizzazione dei servizi erogati, sono principalmente stabiliti dalla normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento in cui si definiscono puntualmente i requisiti da rispettare:

- Strutturali
- Impiantistici
- Tecnologici
- Organizzativi e qualitativi

Di seguito le principali normative di riferimento relativamente agli standard applicati:

Tipologia di utenza	Ambito	Tipo	N°	Anno	Descrizione
Anziani	Autorizzazione/ Accreditamento	LR	21	2016	Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati
	Accreditamento	DGR	1572	2019	Manuale di Accreditamento per le strutture sanitarie e sociosanitarie previste all'articolo 7, comma 1, lettere a), b), e), d) e comma 2
	Autorizzazione	DGR	937 1412	2020 2023	Manuale di autorizzazione dei servizi residenziali e semiresidenziali delle aree: sanitaria extra ospedaliera e sociosanitaria - requisiti generali
	Autorizzazione	DGR	938 1412	2020 2023	Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture sociosanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: Requisiti specifici delle strutture per Anziani/Fragilità, Adulti (Hospice-Malati HIV)
	Autorizzazione	DGR	940 1263	2020 2023	Requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali"

MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

L'organizzazione analizza e valuta i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione, e utilizza i suddetti dati e informazioni per valutare:

- ✓ La conformità di prodotti e servizi;
- ✓ Il grado di soddisfazione del cliente;
- ✓ Le prestazioni e l'efficacia dell'attività;
- ✓ L'esigenza di miglioramento.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE DELL'UTENTE/FAMILIARI

Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche e assistenziali adottate da Villa Leandra nel rispetto e con l'utilizzo dei seguenti strumenti gestionali:

- Tutela della privacy
- Consenso informato
- Segnalazioni e reclami
- Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite

Tutela della Privacy

La struttura opera con modalità e strumenti conformi alle normative, nel rispetto e nella tutela dei dati

personali.

L'Organizzazione ha adottato le misure ritenute necessarie in ottemperanza alla normativa vigente in materia di protezione e trattamento dei dati personali (privacy), ed in accordo ai principi di trasparenza e correttezza. In particolare, abbiamo predisposto un'informativa completa, resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 che descrive quali dati personali raccogliamo, con quali finalità, modalità e misure di sicurezza li trattiamo, quali sono i soggetti terzi a cui possono essere comunicati, e quali sono i diritti degli interessati al trattamento.

L'informativa è disponibile presso gli uffici competenti e nel nostro sito web www.villaleandra.it.

Responsabile per la protezione dei dati ("DPO")

La struttura ha nominato un responsabile della protezione dei dati, contrattabile all'indirizzo marco.manganiello@rps-dati.com per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali, incluse le politiche e misure di sicurezza e l'elenco dei responsabili che trattano dati.

Diritti dell'utenza

In ogni momento gli utenti potranno esercitare i diritti che sono loro riconosciuti, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679, ovvero:

1. Chiedere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali trattati;
2. Ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali trattati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati o i criteri utili per determinarlo;
3. Aggiornare o rettificare i dati personali, affinché siano sempre esatti;
4. Cancellare i dati personali quando non più necessari per le finalità del trattamento, qualora sussistano le condizioni di legge ed il trattamento non sia giustificato da altro legittimo motivo;
5. Limitare il trattamento dei dati personali, qualora ne sussistano le condizioni, tra cui l'inesattezza, l'opposizione al trattamento, il trattamento illecito.
6. Ottenere la portabilità dei dati, qualora il trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, ossia riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento;
7. Opporsi al trattamento in qualsiasi momento, qualora ne sussistano le condizioni, ed anche nel caso di trattamento effettuato mediante processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione.
8. Revocare il consenso, qualora fornito per specifiche attività di trattamento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
9. Il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di Controllo: fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziaria, il reclamo può essere presentato all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Consenso informato

La Persona ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure, ai servizi di assistenza sanitaria che saranno riservati all'Ospite, e degli eventuali trattamenti contenzione e/o di carattere invasivo che potrebbero rivelarsi necessari da erogare. L'organizzazione si impegna ad acquisire il consenso scritto e a procedere nei termini e con le modalità descritte all'interno di una specifica procedura.

Segnalazioni e reclami

Al fine di soddisfare, attraverso il servizio fornito, le esigenze della persona assistita, della sua famiglia e delle parti interessate si ritiene fondamentale un rapporto di comunicazione costante e autentico.

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento continuo.

Allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti, l'Organizzazione ha sviluppato un apposito Modulo "Reclamo".

Il modulo è disponibile in sede.

La Direzione si impegna a prendere in carico le segnalazioni pervenute ed a fornire tempestivo riscontro.

Accesso alla documentazione sanitaria dell'ospite

L'ospite e i familiari possono accedere alla documentazione sanitaria previa richiesta formale alla struttura che si impegna ad ottemperare nel rispetto della normativa vigente

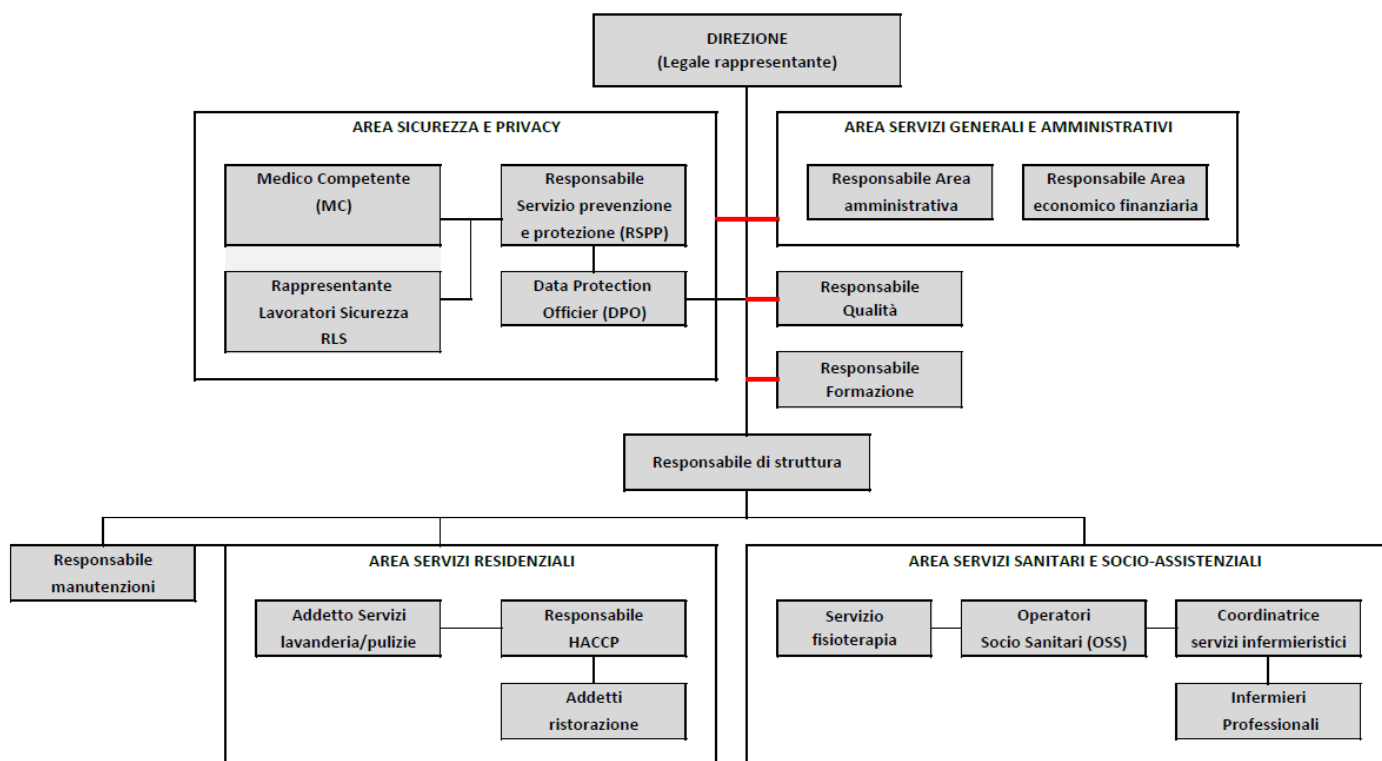
COPERTURE ASSICURATIVE

Le coperture assicurative attive di Villa Leandra sono:

- Allianz Multirischi

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GENERALE

Organigramma



Le figure professionali

Il Regolamento per il personale stabilisce, in conformità alla normativa nazionale e regionale, nel rispetto della contrattazione collettiva, la disciplina del rapporto di lavoro alle dipendenze della STRUTTURA.

Villa Leandra assicura la crescita professionale e la formazione continua del proprio personale, anche attraverso l'organizzazione di attività formative.

Le figure professionali presenti in struttura sono:

DIREZIONE	
Direttore	
AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI GENERALI	
Responsabile area amministrativa	
AREA FUNZIONALE SOCIO SANITARIA	
5 Infermieri	1 Addetti lavanderia
36 OSS	
4 Addetti cucina	

SICUREZZA E PRIVACY	
DPO	
Consulente sicurezza	

La formazione del personale

Villa Leandra definisce e riesamina le conoscenze e le competenze necessarie per ciascuna funzione aziendale sulla base di gradi di istruzione, formazione o esperienza appropriate.

La struttura ha come obiettivo quello di garantire la gratificazione di tutto il personale aziendale assicurando ad ognuno di accrescere la propria conoscenza, competenza e consapevolezza in merito alla rilevanza dell'attività di ognuno verso il conseguimento degli obiettivi aziendali.

In tal senso, la finalità dell'organizzazione è quella di promuovere, pianificare ed effettuare sistematiche attività di formazione ed aggiornamento professionale dei propri dipendenti, valutandone l'efficacia.

La formazione avviene sia attraverso l'organizzazione di appositi eventi formativi, ma anche attraverso l'affiancamento di neoassunti e le riunioni periodiche del personale.

ASPETTI METODOLOGICI GENERALI DELL'APPROCCIO PEDAGOGICO, EDUCATIVO, DI INTERVENTO E CURA DELLE PERSONE ACCOLTE

L'attività di cura che Villa Leandra propone alle persone anziane segue un approccio integrato al fine di valorizzare tutti gli aspetti della persona.

Sia nei servizi residenziali che domiciliari, équipe multi professionali garantiscono una presa in carico globale e individualizzata, rispondente al principio dell'integrazione sociosanitaria.

L'équipe integrata provvede ad individuare e valutare i bisogni dei soggetti beneficiari, ad effettuare valutazioni relative alla condizione abitativa ed al contesto familiare.

In base a predette valutazioni l'équipe definisce il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) in cui vengono specificati tutti gli interventi necessari per rispondere ai bisogni sociali, sanitari e assistenziali.

Relativamente al rapporto con i caregiver, Villa Leandra pone particolare attenzione alla loro formazione al fine di agire in maniera proattiva per modificare eventuali comportamenti non idonei alla condizione del beneficiario.

I punti di forza del metodo di cura adottato dalla struttura sono i seguenti:

- ✓ Equipe multi professionali in grado di valutare la persona a 360°, attraverso uno strumento completo quale la cartella sociosanitaria;
- ✓ Piani Assistenziali Individualizzati, costruiti sulla base della valutazione professionale e capaci di adattarsi alle specifiche e mutevoli esigenze della famiglia, adattando la risposta e i tempi al bisogno e non il contrario;
- ✓ Monitoraggio costante in grado di far emergere tempestivamente campanelli d'allarme, decodificarli e predisporre interventi preventivi.

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Villa Leandra, con riferimento alla Legge quadro 328/2000, e come stabilito negli obiettivi statuari, implementa i servizi alla persona coinvolgendo i soggetti presenti sul territorio come di seguito specificato.

Di seguito uno schema esplicativo dei rapporti di rete con le istituzioni e con altri soggetti del territorio secondo il sistema integrato di interventi e servizi sociali.

AREA DI INTERVENTO:	ANZIANI AUTOSUFFICIENTI E NON AUTOSUFFICIENTI	
Aree organizzative	Soggetto titolare del servizio	Servizio erogato
Servizi residenziali	La Perla Cooperativa Sociale	Casa di riposo
	La Perla Cooperativa Sociale	Residenza protetta R3

SERVIZI PER ANZIANI	RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
Finalità e caratteristiche del servizio	La residenza protetta è una struttura con un elevato livello di integrazione socio-sanitaria.
Tipologia di utenza	Persone non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.
Modalità di accesso ai servizi	1) Richiesta dell'interessato o di chi è civilmente obbligato o del MMG, delle strutture ospedaliere o Servizi Sociali corredata da scheda compilata dal sanitario utilizzando la modulistica regionale destinata all'accesso al sistema delle cure domiciliari: la richiesta va presentata presso le strutture distrettuali; 2) Valutazione della domanda da parte dell'UVI sulla base delle modalità previste dalle norme vigenti ed elaborazione del PAI; 3) Inserimento del cittadino con i requisiti per l'accesso alla Residenza Protetta nella lista di attesa;

SERVIZI PER ANZIANI		RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
		4) Domanda di ricovero del cittadino alla Residenza Protetta scelta
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa		La graduatoria di ingresso è generata per effetto dell'attribuzione di un punteggio da parte dell'UVI
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza		L'assistenza è rivolta a soggetti di norma ultra sessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza, soli o privi di un valido supporto familiare o sociale.
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto all'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine di elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e consiste nella somministrazione di medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi sia prescritti dal medico di base, sia utili all'ordinaria tutela della salute dell'Ospite.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio è direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
Servizio parrucchieria e barbieria		Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona, è disponibile in struttura il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e volontà dell'Ospite e/o suoi familiari. Il servizio è a carico dell'Ospite.
Servizio podologia		È disponibile il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duronì), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione. Il servizio è a carico dell'Ospite.
Servizi ricreativi		Villa Leandra mette a disposizione un Educatore per la pianificazione e l'erogazione delle attività di animazione volte al mantenimento delle capacità residue ed a favorire relazioni sociali. Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le

SERVIZI PER ANZIANI	RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
	seguenti: - Ginnastica dolce di gruppo - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società e altre attività ricreative - Passeggiate - Eventi per le festività
Servizio religioso	All'interno della struttura è presente una piccola chiesa: il parroco locale celebra messa in struttura due volte al mese. Una volta a settimana un gruppo locale è presente in struttura per attività di preghiera di gruppo.
Turni del personale	I turni del personale vengono definiti dalla struttura e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente.
Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposito contratto di ospitalità avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali. Attraverso suddetto contratto vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - Infermiere - OSS - Educatore - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	La famiglia dell'utente viene coinvolta nella vita comunitaria: lo staff impiegato nella struttura lavora a stretto contatto con le famiglie per garantire un servizio su misura dell'utente. Vengono effettuati audit periodici per valutare la soddisfazione dell'utente e vengono presi in carico eventuali reclami o suggerimenti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale accedendo al sito istituzionale e compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali: - Collocamento dell'ospite: L'Azienda al momento di ingresso in struttura dell'anziano si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. L'azienda si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili, attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.

SERVIZI PER ANZIANI	RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta mensile ammonta a € 1333.34 + 5%IVA importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di decisioni del Consiglio di Amministrazione.

SERVIZI PER ANZIANI		CASA DI RIPOSO
Finalità e caratteristiche del servizio		La casa di riposo struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.
Tipologia di utenza		Anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.
Modalità di accesso ai servizi		Per accedere al servizio è necessario presentare apposita domanda di ammissione presso gli uffici amministrativi di Villa Leandra. La domanda di ammissione ai servizi per anziani deve essere presentata dal diretto interessato e dal co-obbligato solidale dell'anziano (parente entro il 4° grado, affine entro il 2° grado, amministratore di sostegno, tutore) compilando apposita modulistica predisposta disponibile nel sito istituzionale della struttura (www.villaleandra.it) e presso l'ufficio amministrativo.
I criteri di formazione della graduatoria e gestione delle liste di attesa		La graduatoria di ingresso è generata sulla base dei seguenti requisiti: - Ordine cronologico di presentazione della domanda; - Residenza a Serra de' Conti o comuni limitrofi
Fasce di età di riferimento dell'accoglienza		Anziani ultrasessantacinquenni
Servizi Socio-Sanitari	Servizi assistenziali	Il servizio, attraverso personale sociosanitario (OSS), garantisce le seguenti attività: - La cura e l'igiene personale dell'Ospite con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al mantenimento dell'autonomia funzionale - Aiuto l'Ospite in tutte le operazioni di vita quotidiana - Interventi per favorire la socializzazione tra gli utenti - Collaborazione con altre professionalità (personale amministrativo, medici di base, infermieri professionali...) per la realizzazione e la verifica della qualità del servizio - Individuazione dei bisogni di ogni singolo utente al fine elaborare il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.
	Servizi infermieristici	L'assistenza infermieristica è svolta da personale adeguatamente qualificato e viene attivata solamente in caso di necessità.
Servizi alberghieri	Servizio ristorazione	Il servizio direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina, preparare e distribuire i pasti per gli ospiti assicurando il rispetto delle diete individuali. Agli ospiti sono serviti giornalmente tre pasti (prima colazione, pranzo e cena) e nel corso della mattina e del pomeriggio viene garantita l'idratazione. I pasti vengono serviti nella sala pranzo, negli spazi comuni o nelle camere in base alle esigenze degli utenti e sotto il controllo di personale addetto. Le tipologie di dieta garantite sono le seguenti: Normale, Morbida, Semiliquida, Liquida
	Servizio pulizia	Il servizio di pulizia garantisce l'igiene degli ambienti di vita degli ospiti.
	Servizio guardaroba – lavanderia	Il servizio prevede la pulizia dei capi di abbigliamento personali di ogni utente, al quale verrà rilasciato un codice di identificazione, che permetterà al personale addetto di restituire e risistemare in modo ordinato gli indumenti puliti nei singoli armadi. Inoltre, il servizio guardaroba – lavanderia prevede il cambio della biancheria piana ogni volta che la situazione lo richieda.
Servizio parrucchieria		Al fine di garantire all'anziano la massima cura della propria persona, è disponibile

SERVIZI PER ANZIANI	CASA DI RIPOSO
e barberia	in struttura il servizio di parrucchieria che consiste nel lavaggio, taglio e piega secondo necessità e volontà dell'Ospite e/o suoi familiari. Il servizio è a carico dell'Ospite.
Servizio podologia	É disponibile il servizio di podologia secondo necessità per rispondere ai bisogni dell'anziano con problemi di unghie incarnite, calli, ipercheratosi (duron), che spesso sono causa di problemi nella deambulazione. Il servizio è a carico dell'Ospite.
Servizi ricreativi	Villa Leandra mette a disposizione un Educatore per la pianificazione e l'erogazione delle attività di animazione volte al mantenimento delle capacità residue ed a favorire relazioni sociali. Le attività ricreative che si svolgono nella struttura sono indicativamente le seguenti: - Ginnastica dolce di gruppo - Festeggiamento dei compleanni - Ascolto della musica - Giochi di società e altre attività ricreative - Passeggiate Eventi per le festività
Servizio religioso	All'interno della struttura è presente una piccola chiesa: il parroco locale celebra messa in struttura due volte al mese. Una volta a settimana un gruppo locale è presente in struttura per attività di preghiera di gruppo.
Turni del personale	I turni del personale vengono definiti dalla direzione e revisionati periodicamente in modo da garantire quotidianamente i tempi di assistenza previsti per singolo utente.
Contratto di ospitalità	Al momento dell'ingresso l'anziano e il co-obbligato in solido dovranno sottoscrivere apposito contratto di ospitalità avente come parte integrante la carta dei servizi ed il Regolamento dei servizi residenziali e semiresidenziali. Attraverso suddetto contratto vengono specificati diritti e doveri degli utenti e le modalità di compartecipazione a carico degli ospiti.
Modalità e regole di accoglimento e permanenza degli utenti	Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella sociosanitaria e viene definito un Piano assistenziale individualizzato attraverso il coinvolgimento dei seguenti soggetti: - Medico di Medicina Generale - Responsabile di struttura - infermiere - OSS - Educatore - Familiare dell'utente
Modalità di partecipazione della famiglia	La famiglia dell'utente viene coinvolta nella vita comunitaria: lo staff impiegato nella struttura lavora a stretto contatto con le famiglie per garantire un servizio su misura dell'utente. Vengono effettuati audit periodici per valutare la soddisfazione dell'utente e vengono presi in carico eventuali reclami o suggerimenti.
Modalità e tempi di accesso alla documentazione personale dell'utente	Ai fini dell'accesso documentale è possibile avanzare apposita richiesta formale accedendo al sito istituzionale e compilando apposita modulistica seguendo le istruzioni indicate.
Organizzazione e regole della vita comunitaria	Le principali Regole di vita comunitaria sono le seguenti e sono approfondite nel Regolamento dei Servizi Residenziali e Semiresidenziali: - Collocamento dell'Ospite: il personale della struttura, al momento di ingresso in struttura dell'anziano, si occupa dell'organizzazione logistica degli spazi e dell'assegnazione del posto letto e del compagno di camera, cercando di rispondere il più possibile alle esigenze ed al carattere della persona. La struttura si riserva la facoltà esclusiva di effettuare spostamenti qualora ne ravvisasse la necessità. - Gli ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare il personale e la struttura (mobili,

SERVIZI PER ANZIANI	CASA DI RIPOSO
	attrezzatura...) - Rispetto della Privacy degli altri utenti. - Alcolici e farmaci: è fatto divieto di portare agli ospiti bevande alcoliche e farmaci. I farmaci sono somministrati solamente dal personale dell'ente su prescrizione medica. - Fumo: è vietato fumare in tutti i locali della struttura. - L'uscita degli ospiti è possibile previa segnalazione al personale infermieristico.
Visite di parenti e conoscenti degli ospiti	Gli orari di visita vengono stabiliti dalla struttura e comunicati ai familiari attraverso apposita segnaletica.
Quote di compartecipazione a carico degli ospiti	La retta mensile ammonta a: € 1095.24 + 5% iva per utenti autosufficienti; € 1380.95 + 5%iva per utenti parzialmente non-autosufficienti; € 1476.20 + 5%iva per utenti non-autosufficienti; L'importo sarà rivalutato annualmente in relazione all'indice di variazione Istat o per effetto di decisioni del Consiglio di Amministrazione.