



Villa Gerlina

## CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
“VILLA GERLINA”

*Ultimo Aggiornamento: Maggio 2024*  
*Revisione N. 8*

ENTE UNICO GESTORE  
**NURSE AND ASSISTANCE S.R.L.**

Sede legale: via Pisole, 2, 27030, Sairano, Zinasco (PV) P.I. 02463900189

Sede operativa: Strada Gerlina, 15, 27058, Voghera

*“Nessuno è tanto vecchio da non poter sperare in un altro giorno di vita. E un solo giorno è un momento in più”*

*Cit. Seneca*

## SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>01. PRESENTAZIONE .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>02. STRUTTURA ED OBIETTIVI .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>03. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>04. CONDIZIONI DI INSERIMENTO .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>06. LA “GIORNATA TIPO” IN R.S.A.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>07. LE RETTE DI RICOVERO .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>08. RILASCIO DICHIARAZIONE .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>09. VISITE E MODALITÀ DI ACCESSO VISITATORI .</b>  | <b>19</b> |
| <b>10. VISITE GUIDATE.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>APPENDICE .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>01. Carta dei Diritti dell’Anziano (DGR N. 7/7435 del<br/>14/12/2001).....</b>                           | <b>21</b> |
| <b>02. Regolamento Disciplinare Interno .....</b>   | <b>23</b> |
| <b>03. Menù Tipo.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>04. Tutela e partecipazione.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>05. Accoglienza .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>07. Come contattarci.....</b>  | <b>33</b> |
| <b>08. Modulo per segnalante e suggerimenti .....</b>   | <b>34</b> |
| <b>09. Questionario per la rilevazione del grado di<br/>soddisfazione relativa ai servizi erogati .....</b> | <b>35</b> |
| <b>10. Galleria fotografica.....</b>  | <b>37</b> |

## 01. PRESENTAZIONE

La R.S.A. “Villa Gerlina” sorge in mezzo ad un vasto parco, con un magnifico orto e frutteto, fra verdi campagne e filari di alberi, alla periferia di Voghera.

Il complesso, così ben collocato, si articola in diversi padiglioni, porticati e cortili attorno ad una graziosa chiesetta a cui si può accedere dall'esterno.

In qualsiasi stagione ci si trovi, Villa Gerlina, offre sempre agli occhi un'immagine mai banale ed una sensazione di pace che richiama al raccoglimento e all'autenticità.

Chi conosce la Villa sa che i riferimenti ai valori dell'accoglienza fraterna e dell'umiltà nello spirito non sono solo espressi nel fare quotidiano, ma paiono riflettersi costantemente in questo luogo e in queste mura.





## 02. STRUTTURA ED OBIETTIVI

La R.S.A., aperta nel giugno 1985 dopo una intelligente e adeguata ristrutturazione, è in grado di accogliere 41 ospiti di entrambi i sessi. La struttura si sviluppa su 2 piani suddivisi in 4 nuclei, 3 al primo piano e 1 al piano terra per un totale di 30 camere singole con bagno in camera e 11 camere singole con bagno condiviso per due camere. Entrambi i piani sono serviti da locali accessori quali l'infermeria/sala visite, il bagno assistito, la tisaneria/bar, locali di servizio.

Gli obiettivi della struttura sono:

- Offrire ad ospiti anziani, autosufficienti e non, un ottimale percorso di vita favorendo il recupero o il mantenimento delle capacità psicofisiche residue, facilitando la socializzazione ed evitando un possibile ulteriore decadimento psico-fisico;
- Accogliere la persona senza farle sentire il peso dell'istituzionalizzazione, lasciandole libertà di scelta nelle attività di vita quotidiana, mantenendo ove possibile le abitudini che l'anziano aveva al domicilio;
- Obiettivo strategico importante è quello di non isolare l'anziano all'interno della struttura ma di mantenerlo sempre a contatto con l'esterno, con la vita reale in modo che si senta ancora parte della società;
- Offrire un concreto sostegno psico-socio-assistenziale alle famiglie;
- Assicurare la libertà dell'etica personale;



### 03. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

L'organizzazione della R.S.A. è volta al rispetto dei normali ritmi di vita quotidiana specialmente durante l'espletamento di attività riguardanti la cura della persona quali il lavarsi, l'alimentarsi, l'alzata mattutina, il riposo pomeridiano e notturno e la funzione religiosa.

Il risveglio, l'igiene personale e la vestizione del mattino sono, di norma, programmate dopo le ore 07:00.

La predisposizione degli ospiti per il riposo è effettuata, generalmente, dopo le ore 20:00.

Per ogni Ospite si compila regolarmente un **P.A.I.** (Piano Assistenziale Individualizzato), una Cartella Sanitaria Personale e tutta una serie di documenti necessari per fornire notizie indispensabili e per attuare un piano di assistenza completo e quanto più individualizzato. Differenti figure professionali curano il soggiorno a partire dall'ammissione dell'Ospite all'interno della casa. Particolare riguardo viene

rivolto alla sfera dei rapporti interpersonali dell'ospite ed indirettamente anche del suo contesto familiare.

La responsabilità sanitaria degli ospiti è affidata al Medico di Medicina Generale secondo quanto previsto dalle normative sanitarie e sociali della regione Lombardia. L'assistenza medica infatti avviene in maniera programmata nelle 24 ore e relativamente a quanto contenuto e previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) Il Medico di Medicina Generale è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi anche in situazioni non programmate, come in caso di urgenze, con le stesse modalità previste a domicilio.

Al medico di medicina generale spetta l'onere della prescrizione dei farmaci che verranno conservati e somministrati in struttura seguendo una gestione ad personam. In caso non sia possibile ricorrere al Medico di Medicina Generale per le urgenze-emergenze l'operatore in servizio attiva il Servizio di Continuità Assistenziale o la Centrale Operativa del 112. L'assistenza infermieristica è garantita in presenza dalle ore 07:00 alle ore 21:00 mentre nelle ore notturne è attivo un servizio di reperibilità infermieristica. E' garantita l'attività riabilitativa psico-motoria da uno staff specializzato dal lunedì al venerdì e l'assistenza socio-sanitaria è garantita da personale in possesso di specifiche qualifiche: O.S.S. presente nelle 24 ore.

In Struttura è presente, inoltre, un medico 2 volte a settimana per la supervisione degli ospiti e la conduzione della Direzione Sanitaria

Il servizio alberghiero, come abbiamo già anticipato, è garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura e comprende anche la pulizia l'igiene dei locali e arredi secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia per la sanificazione.

È attiva una convenzione con un laboratorio locale che garantisce l'esecuzione di prelievi ematici e la refertazione in giornata.



#### 04. CONDIZIONI DI INSERIMENTO

Per inserire in struttura i candidati ospiti, ci si può rivolgere telefonicamente o direttamente a Villa Gerlina, dove verrà fissato un colloquio informativo nel quale verranno illustrate la struttura e le attività svolte, nonché i servizi offerti. Per procedere dovrà essere compilata la domanda di ingresso, che verrà accolta dopo una valutazione medica interna che ne garantisca l'idoneità. A seguire verrà inserito la domanda in lista d'attesa e chiamato l'utente appena disponibile un posto letto.

Di norma vengono accolte persone di età superiore ai 65 anni e che non abbiano ossigenoterapia in maniera continuativa.

#### 05. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E SINTESI DEI SERVIZI OFFERTI IN RSA

Servizi Specialistici:

##### **Servizio Medico**

Ogni ospite è assistita dal medico curante coadiuvato dal medico di struttura presente 2 volte a settimana.

Per le situazioni di emergenza e nei giorni festivi, viene contattato il Servizio di Continuità Assistenziale oppure il 112. L'organigramma della Casa di Riposo prevede inoltre la figura del Direttore Sanitario che attualmente corrisponde al medico di struttura.

### **Servizio Infermieristico**

L'assistenza infermieristica è garantita dal personale dipendente presente in struttura dalle 07:00 alle 21:00 mentre si attiva una reperibilità infermieristica dalle 21:00 alle 07:00.

### **Servizio di Fisiokinesiterapia**

In struttura l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite ed alle sue risorse ancora spendibili. L'attività fisioterapica viene decisa in equipe multidisciplinare; la valutazione dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti.

### **Animazione**

Il servizio di animazione della nostra struttura è affidato ad uno staff di educatori in possesso di titolo e presente dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 15:30.

È stato stilato un progetto per presentare e sottolineare l'importanza dell'animazione presso la nostra R.S.A., il documento è visionabile presso la struttura o su richiesta.

### **Servizio Socio-Assistenziale**

Il Servizio Socio-Assistenziale è garantito, con il rispetto degli standard di presenza previsti dalla Regione Lombardia, da personale in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario. Ogni professionalità operante all'interno della struttura è

riconoscibile attraverso un cartellino identificativo indossato durante la prestazione del proprio servizio.

L'etichetta di riconoscimento comprende il nome dell'operatore e la qualifica con la quale opera all'interno della casa di riposo.

Servizi non specialistici:

### **Servizio di ristorazione**

I pasti sono preparati accuratamente nella cucina interna alla struttura. Il servizio è in appalto ad una società di ristorazione con la quale l'Istituto collabora da svariati anni.

Le integrazioni della casa sono a base di prodotti stagionali e locali. Un elenco del menù è disponibile per la consultazione su richiesta. Sono naturalmente rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti in relazione alla conservazione, trasformazione e somministrazione degli stessi (HACCP). Il menù può essere personalizzato per aderire a particolari esigenze o prescrizioni mediche.

### **Servizio Lavanderia e Guardaroba**

Il Centro Residenziale offre un servizio di lavanderia interna, in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Garantisce il cambio della biancheria, ogniqualvolta occorra e secondo le personali necessità.

L'istituto provvede quindi a ritirare, lavare, asciugare, stirare gli indumenti intimi degli ospiti. La lavanderia piana è invece

gestita da una lavanderia esterna. All'ospite in condizioni di particolare necessità, l'R.S.A. fornisce indumenti che risultino indispensabili.

### **Servizio Pulizie e Sanificazione ambientale**

L'R.S.A. garantisce quotidianamente la pulizia giornaliera ed il riordino dei locali dell'intera Struttura.

La sanificazione straordinaria viene effettuata con cadenze programmate e secondo protocollo COVID-19.

### **Servizio Parrucchiere/Barbiere**

La struttura organizza accessi controllati e programmati della parrucchiera, munita di green pass, su richiesta degli ospiti o dei familiari.

### **Servizio di Podologia**

I trattamenti di podologia sono programmati a richiesta delle ospiti o dei familiari e sono a carico dei clienti.

### **Pubbliche relazioni**

Il servizio, assicurato dal personale incaricato, ha l'obiettivo di garantire informazione, accoglienza, tutela e orientamento a chi lo necessita.

### **Servizio telefonico/portineria**

Gli ospiti possono effettuare e ricevere chiamate direttamente dalla loro stanza tramite telefono di struttura che risponde al numero 333/6826268 oppure al numero 0383/49242.

Ogni camera è coperta da rete Wi-Fi.

### **Assistenza spirituale e religiosa**

Le funzioni religiose cattoliche sono celebrate presso la Cappella interna ogni martedì pomeriggio alle ore 16:00. È consentito inoltre, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

## 06. LA "GIORNATA TIPO" IN R.S.A.

La giornata trascorre serenamente a Villa Gerlina e si alterna tra momenti di comunità e di privacy. Le attività messe a disposizione sono molteplici, la cura attenta del personale è costante. Riteniamo la buona relazione con l'ospite un valore fondamentale da perseguire quotidianamente.

Lo schema della **giornata tipo**:

07:00/09:00 - Alzata e cure igieniche

08:00/09:00 - Colazione

08:00/09:00 - Somministrazione terapie

09:00/11:30 - Attività varie di animazione/fisioterapia

11:30/12:00 - Preparazione al pranzo

12:15/13:00 - Pranzo

13:00/15:00 - Riposo

15:00/15:30 - Alzata, cure igieniche

15:30/16:00 - Merenda

16:00/17:30 - Attività varie di animazione/fisioterapia

17:30/18:00 - Preparazione per la cena

18:45/19:30 - Cena

19:30/20:30 - Somministrazione terapie notturne

19:30/21:00 - Preparazione per il riposo notturno

21:00 - Riposo notturno



## 07. LE RETTE DI RICOVERO

La retta base viene, di norma, definita entro il 31 marzo di ciascun anno, contestualmente alla predisposizione del bilancio di previsione della R.S.A.

La retta giornaliera attualmente in vigore presso la struttura è di: € **100,00** per ricoveri permanenti, e può subire variazioni secondo gli indici ISTAT o per motivazioni aziendali programmate.

Il pagamento mensile della retta può avvenire direttamente presso gli uffici amministrativi oppure tramite bonifico bancario.

Il pagamento della retta dovrà essere corrisposto presso l'ufficio amministrativo, in via anticipata, **entro il giorno 5 di ogni mese.**

### Servizi compresi nella retta base:

Nell'importo giornaliero della retta, oltre ai servizi assistenziali, sanitari alberghieri, sono compresi i seguenti servizi:

- Servizio di lavanderia e guardaroba, garantito anche per gli ospiti ricoverati temporaneamente in ospedale, sono esclusi dal servizio capi di lana o tessuti particolarmente delicati;
- Disponibilità di alcune testate giornalistiche e periodiche.

Servizi non compresi nella retta:

Nell'importo giornaliero della retta non sono compresi i seguenti servizi:

- Visite mediche specialistiche;
- Spese documentate per spese sostenute per pratiche di segretariato sociale;
- Assistenza continuativa alla persona durante eventuali ricoveri ospedalieri
- Spese per trasporti con mezzi della CRI e pubblica assistenza;
- Servizio Parrucchiere;
- Servizio Podologo;
- Acquisto di quotidiani o riviste diversi da quelli disponibili in struttura.

## **08. RILASCIO DICHIARAZIONE**

L'Ufficio Amministrativo provvede ogni anno al rilascio della dichiarazione prevista dalla Delibera della Giunta Regionale 21 marzo 1997. n° 263/6 attestante le componenti della retta, relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie ai fini delle detrazioni fiscali in sede di dichiarazione annuale dei redditi.

## 09. VISITE E MODALITÀ DI ACCESSO VISITATORI

### Orario e modalità delle visite

La struttura è aperta alle visite di famigliari o amici dalle ore 09:00 alle ore 17:30.

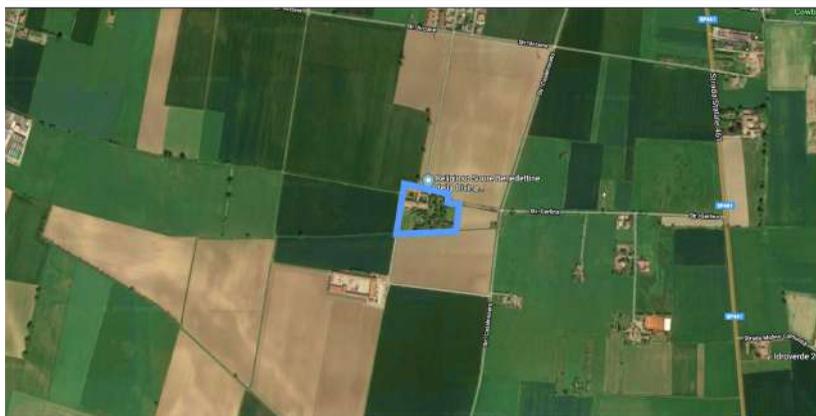
Per consentire comunque una migliore tranquillità agli ospiti sono preferibili le fasce orarie diurne lontane dai pasti. In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari. In situazioni di seria necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante le ore notturne. È anche possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle 09:00 alle 18.00 passando attraverso il centralino dell'Istituto.

### Come raggiungerci

Da autostrada BS/PC/TO A21 uscita consigliata Voghera proseguire in direzione Salice Terme; prima di Rivanazzano svoltare a destra su Strada Gerlina.

Da autostrada MI/GE A7 uscita consigliata Casei Gerola proseguire in direzione Salice Terme; prima di Rivanazzano svoltare a destra su Strada Gerlina.

Da stazione Ferroviaria di Voghera, mezzi pubblici secondo orari stagionali.



## 10. VISITE GUIDATE

I visitatori e gli interessati al servizio, sempre ben accetti, che intendono visitare la struttura, vengono guidati dal personale addetto all'accoglienza, che fornirà loro tutte le indicazioni e le informazioni utili sul funzionamento della casa e sull'articolazione dei servizi offerti.

## APPENDICE

### 01. Carta dei Diritti dell'Anziano (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

| La persona ha il diritto  | La Società e le Istituzioni hanno il dovere  |
|---|--|
| <b>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</b>  | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.                                      |
| <b>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.</b>   | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.   |
| <b>Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</b> | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.                   |
| <b>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</b>   | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</b></p>                 | <p>Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.</p> |
| <p><b>Di vivere con chi desidera.</b></p>  | <p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>   |
| <p><b>Di avere una vita di relazione.</b></p>  | <p>Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>   |
| <p><b>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</b></p> | <p>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p>  |
| <p><b>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</b></p>  | <p>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p>  |

**Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza**

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## **02. Regolamento Disciplinare Interno**

### **ART. 1**

Il Regolamento interno della Villa Gerlina garantisce il massimo rispetto della libertà e dignità dell'Ospite, tuttavia per permettere ad ognuno di realizzare sé stesso nel rispetto della vita comunitaria è necessario attenersi alle norme di convivenza previste dal presente Regolamento.

### **ART. 2**

La Villa garantisce agli Ospiti la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, all'interno della struttura. Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E, comunque, opportuno che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere svolte all'interno della Struttura e che non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e dignità degli Ospiti. La Direzione Sanitaria ha la facoltà di consentire deroghe ai normali orari di visita per gravi e comprovati motivi.

### **ART. 3**

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnato un posto letto. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto il trasferimento in un'altra camera, o nucleo di degenza, previa informazione all'Ospite e a tutti coloro che ne hanno titolo.

### **ART. 4**

Gli Ospiti devono avere un aspetto curato e ordinato nella persona, tenere un comportamento dignitoso ed osservare tra loro rapporti di mutua benevolenza e rispettosa stima.

#### **ART. 5**

Tutti coloro che utilizzano gli spazi comuni della Residenza sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.

#### **ART. 6**

È fatto obbligo agli Ospiti di osservare gli orari che regolano i servizi e le attività all'interno della Residenza, onde evitare disagi nell'espletamento degli stessi.

#### **ART. 7**

Per l'ingresso in struttura di generi alimentari e bevande, è necessaria la preventiva compilazione dell'apposito modulo di autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. Non è comunque consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili negli armadi e comodini in uso degli Ospiti.

#### **ART. 8**

Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità.

#### **ART. 9**

Non è consentito l'utilizzo di apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.

#### **ART. 10**

All'interno della camera assegnata, l'Ospite potrà usufruire dell'armadio e del comodino messo a disposizione dalla Residenza per la custodia degli effetti personali. Gli Ospiti sono responsabili della buona tenuta e conservazione di mobili ed attrezzature di loro uso e di proprietà della Residenza. Ogni danneggiamento od alterazione non derivante dall'uso, o imputabile a negligenza, comporta il risarcimento dei danni alla Residenza.

#### **ART. 11**

Qualora lo si desideri, eventuali somme di denaro in contante, carte valori o oggetti preziosi potranno essere custoditi presso appositi uffici cassa del Centro Residenziale. Al momento della consegna in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

#### **ART. 12**

Non è consentito fumare all'interno della Residenza in ottemperanza dell'Art.51 della Legge 3/2003.

#### **ART. 13**

Nel rispetto di tutti gli Ospiti chiunque, è tenuto ad evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

#### **ART. 14**

Non è consentita all'Ospite la custodia di sostanze medicinali; la custodia e la somministrazione sono solo a carico del personale della Residenza.

#### **ART. 15**

Gli Ospiti, i familiari e tutti coloro che a vario titolo hanno contatti con la Villa sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme del presente Regolamento.

Copia di detto disciplinare è parte integrante del Contratto d'Ingresso alla Villa. Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne alla Villa.

### 03. Menù Tipo

| COLAZIONE                      |                          |                              |                               |                            |                               |                           |
|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| PRANZO                         |                          |                              |                               |                            |                               |                           |
| LUN                            | MAR                      | MER                          | GIO                           | VEN                        | SAB                           | DOM                       |
| Pasta al pomodoro              | Risotto allo zafferano   | Pasta burro e salvia         | Gnocchi alla Romana           | Riso e lenticchie          | Pasta al pesto                | Paglia e fieno al ragù    |
| Scaloppine di tacchino al vino | Petti di pollo al limone | Spezzatino di manzo          | Filetti di nasello agli aromi | Vellutata di verdure       | Cosce di pollo arrosto        | Tortino agli spinaci      |
| Contorno                       | Contorno                 | Contorno                     | Contorno                      | Contorno                   | Contorno                      | Contorno                  |
| Frutta                         | Frutta                   | Frutta                       | Frutta                        | Frutta                     | Frutta                        | Frutta                    |
| MERENDA                        |                          |                              |                               |                            |                               |                           |
| CENA                           |                          |                              |                               |                            |                               |                           |
| LUN                            | MAR                      | MER                          | GIO                           | VEN                        | SAB                           | DOM                       |
| Riso in brodo                  | Zuppa di orzo con legumi | Passato di verdure           | Pastina in brodo              | Crema di verdure con pasta | Riso e prezzemolo             | Minestra primavera        |
| Polpette di verdure            | Pomodori ripieni         | Bocconcini di formaggi misti | Sfornato di finocchi          | Mozzarella alla caprese    | Sfornato di zucchini e carote | Affettato di salumi misti |
| Contorno                       | Contorno                 | Contorno                     | Contorno                      | Contorno                   | Contorno                      | Contorno                  |
| Frutta                         | Frutta                   | Frutta                       | Frutta                        | Frutta                     | Frutta                        | Frutta                    |

## 04. Tutela e partecipazione

L'ospite che risiede nella Villa Gerlina ha il diritto e la conseguente possibilità di esprimere le proprie valutazioni sull'insieme degli interventi che gli sono direttamente rivolti e assicurati.

Per tale motivo e per rispondere inoltre alla richiesta della Regione Lombardia di produrre dei dati annuali sulla qualità dei servizi forniti, l'ospite e la sua famiglia hanno, a propria disposizione, un questionario di soddisfazione differenziato nel quale esprimere dettagliatamente il proprio parere sull'assistenza erogata dalla struttura.

Questo strumento offre la possibilità alla struttura stessa di calibrare costantemente le strategie di assistenza per rendere un servizio di effettiva qualità.

Il questionario di soddisfazione presentato qui di seguito offre una modalità semplificata di compilazione, ciò nonostante, è possibile farsi aiutare da familiari o amici se lo si ritiene opportuno. Le risposte rimarranno riservate e sconosciute al personale di reparto.

I questionari vengono depositati in un apposito contenitore situato nella sala ingresso. La raccolta avviene mensilmente da parte del responsabile delle relazioni con il pubblico.

Il suddetto Responsabile ha il successivo compito di trasmettere ogni anno i dati fedelmente rilevati sia alla Regione Lombardia che all'ATS di Pavia, con una Relazione Tecnica di accompagnamento ai risultati.

## 05. Accoglienza

ACCOGLIENZA OSPITI E PARENTI  
PRESENTAZIONE DELLO STAFF DI REPARTO  
COLLOQUIO D'INGRESSO  
ACCOMPAGNAMENTO DELL'OSPITE NELLA SUA STANZA  
PRESENTAZIONE AGLI ALTRI OSPITI  
SISTEMAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DEL CORREDO  
ASSEGNAZIONE DEL POSTO TAVOLA  
COMUNICAZIONE ABITUDINI E ORARI DELLA CASA  
VISITA DEGLI AMBIENTI CON I FAMIGLIARI  
SALUTI E ORGANIZZAZIONE PROSSIMI APPUNTAMENTI CON I  
FAMIGLIARI  
RIENTRO IN STANZA

### Dimissioni

In caso di dimissioni la Direzione si occuperà di accompagnare l'ospite e la famiglia in tutte le necessità atte alla continuità delle cure e in tutte le pratiche documentali fondamentali per il completamento delle dimissioni e/o trasferimento ad altra struttura. L'accesso alla documentazione sociosanitaria è previsto tramite domanda alla Direzione che provvede al suo rilascio entro 15 gg.

## 06. Gestione emergenza Covid-19

A decorrere dall'approvazione della DGR n. 3226 del 09/06/2020 sono state riavviate le attività sociosanitarie dettando raccomandazioni per garantire la massima sicurezza di utenti e operatori per tutta la durata dell'emergenza sanitaria da COVID-19 con azioni atte a prevenire la diffusione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate.

La RSA "Villa Gerlina" è una struttura autorizzata al funzionamento e non accreditata. A livello architettonico e impiantistico non prevede la possibilità di accogliere ed ospitare casi COVID positivi.

Continuando a seguire le indicazioni degli organismi regionali e nazionali/internazionali è stato stilato un PROGETTO ORGANIZZATIVO PANDEMICO dove si esplicitano le modalità di gestione volte al mantenimento dello stato nonché alla prevenzione della diffusione del virus Sars-Cov-2. Tale documento è disponibile e verificabile presso la struttura o su richiesta. L'Ente ha provveduto a nominare il referente per la prevenzione e il controllo delle ICA e nello specifico della diffusione dell'infezione COVID-19 e ha costituito il comitato multidisciplinare di supporto nell'implementazione e verifica di applicazione di tutte le misure di prevenzione e sorveglianza.

Si adottano sistematicamente le **precauzioni standard** (corretta igiene delle mani, etichetta respiratoria, uso di dispositivi medici e DPI adeguati al rischio valutato, corretta gestione di aghi/taglienti, corretta manipolazione, pulizia e disinfezione delle attrezzature per la cura del residente/ospite, corretta pulizia e sanificazione ambientale, corretta manipolazione e pulizia della biancheria sporca, corretta gestione dei rifiuti) nell'assistenza di tutti i residenti e le precauzioni specifiche in base alle modalità di trasmissione dell'infezione da SARS-CoV-2 e alla valutazione del rischio nella struttura.

In adempimento a quanto sopra vengono, pertanto, sviluppati e specificati i punti sottostanti:

1. individuazione chiara di **percorsi e modalità di accoglienza di ospiti/pazienti** nuovi o di rientro dopo trasferimento presso altra struttura/ricovero ospedaliero, di operatori e di eventuali altri soggetti esterni (esempio: visitatori, ecc.);
2. adozione delle procedure per la **sorveglianza sanitaria** per esposizione a SARS-CoV-2 di tutti gli operatori tenendo conto delle previsioni nazionali e regionali;
3. gestione della **sanificazione ordinaria e straordinaria** di ambienti, di apparecchiature, oltre alla verifica delle caratteristiche di areazione dei locali;

4. adozione delle **misure igienico-sanitarie** definite dal Ministero della Salute e per l'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) per operatori, ospiti/pazienti ed eventuali altri soggetti esterni, in base al profilo di rischio oltre ad eventuali misure alternative quali il distanziamento interpersonale, in caso di non applicabilità funzionale;
5. adozione delle **precauzioni standard e specifiche** nell'assistenza a tutti gli utenti e loro monitoraggio clinico/laboratoristico, **gestione di eventuali casi positivi o sospetti** di COVID-19 tra ospiti/pazienti, operatori ed eventuali altri soggetti esterni;
6. predisposizione di specifici **piani di informazione e formazione** per la prevenzione da SARSCoV-2 rivolti a tutte le tipologie di operatori e predisposizione di piani di informazione rivolti ai visitatori ed utenti;

## 07. Come contattarci

R.S.A. “Villa Gerlina”  
Strada Gerlina, 15 - 27058 Voghera PV  
Tel.: 0383/49242 - 0383/49243

E-mail direzione generale:  
[claudia.casarini@villagerlina.it](mailto:claudia.casarini@villagerlina.it)

Amministrazione:  
[giulia.pedrazzini@villagerlina.it](mailto:giulia.pedrazzini@villagerlina.it)  
[sara.camedda@villagerlina.it](mailto:sara.camedda@villagerlina.it)

Direzione sanitaria:  
[direzionesanitaria@villagerlina.it](mailto:direzionesanitaria@villagerlina.it)

## 08. Modulo per segnalante e suggerimenti

SEGNALANTE

Cognome

Nome

Via

Città

Tel.

Oggetto della segnalazione:

Descrizione dei fatti:

Eventuali suggerimenti:

N° progressivo segnalazione

Operatore che ha raccolto la segnalazione

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 autorizzo R.S.A. Villa Gerlina al trattamento dei dati personali.

Data

Firma

## 09. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativa ai servizi erogati

### Informazioni generali

Reparto/nucleo \_\_\_\_\_

Sesso            M            F

Com'è venuto a conoscenza della R.S.A. Villa Gerlina? \_\_\_\_\_

Quando ha raggiunto la struttura ha avuto difficoltà nel trovare il luogo in cui di doveva recare?    Sì    No

### Valutazione dei servizi e dell'ambiente

#### Qualità e adeguatezza del vitto:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Igiene e pulizia degli ambienti:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Tranquillità e comfort personale:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, ecc.):

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Telefoni, distributori automatici (numero, collocazione, accessibilità)

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

### Giudizi sull'assistenza medica ricevuta

#### Frequenza delle visite mediche:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Disponibilità dei medici a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie e sugli interventi:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

### Giudizi sull'assistenza medica ricevuta dagli infermieri

#### Frequenza delle visite infermieristiche:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Sollecitazione e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

### Giudizi sull'assistenza ricevuta dagli ausiliari (A.S.A./O.S.S.)

#### Frequenza delle attività assistenziali:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

#### Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:

Ottimo            Soddisfacente            Insoddisfacente            Pessimo            Non saprei

Giudizi sull'assistenza ricevuta dai fisioterapisti

Frequenza delle attività assistenziali:

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

Giudizi sull'assistenza ricevuta dal servizio di animazione/educativo

Frequenza delle attività assistenziali:

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

Sollecitudine e cortesia degli animatori/educatori nel rispondere alle richieste:

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

Giudizi sulle prestazioni professionali ricevute dagli uffici amministrativi

Sollecitudine e cortesia degli operatori nel rispondere alle richieste:

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

Altre considerazioni sugli aspetti generali del ricovero

Ha avuto problemi con altri ospiti della sua stanza?                      Sì                      No

Se sì di che tipo?                      Rumore                      Sovraffollamento                      Altro .....

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?                      Sì                      No

Se sì di che tipo? \_\_\_\_\_

Troppi visitatori                      Difficoltà con gli orari                      Mancanza di spazio                      Altro .....

Come considera l'aspetto della riservatezza personale? \_\_\_\_\_

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

Dovendo esprimere un giudizio come considera i servizi che le sono stati offerti?

Ottimo                      Soddisfacente                      Insoddisfacente                      Pessimo                      Non saprei

La preghiamo inoltre di segnalare:

Gli aspetti che ha gradito di più .....

.....

.....

Gli aspetti che ritiene più negativi .....

.....

.....

Eventuali suggerimenti/considerazioni .....

.....

.....

Le chiediamo cortesemente da chi è stato compilato il questionario:

Da un parente                      Da un parente con l'aiuto dell'utente

## 10. Galleria fotografica









