

OPERA PIA CORBETTA  
BORGOLAVEZZARO



*CARTA DEI SERVIZI*

# OPERA PIA CORBETTA

## Presentazione

La **Residenza Opera Pia Corbetta** è una Residenza per anziani classificata quale Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) con 86 posti letto.

Le attività della Residenza sono coordinate da:  
Direttore Amministrativo: Dott.ssa Motta Giovanna

è presente il Direttore Sanitario: Dott.ssa Piazzolla Federica

## Ubicazione e informazioni sulla struttura

Residenza Opera Pia Corbetta  
Via Gentilini, 4  
28071 BORGOLAVEZZARO (NO)  
Tel. 0321 885215  
Fax 0321 885893

e-mail:  
operapia\_corbetta @libero.it

La Residenza Opera Pia Corbetta è situata a Borgolavezzaro, un paese che sorge nelle immediate adiacenze di Novara; è facilmente raggiungibile, grazie ad una evidente segnaletica.

La Residenza, nella parte riservata agli utenti, si sviluppa su due piani. Al 3° piano troviamo la zona dei servizi alberghieri e quella dei servizi sanitari comprendente la palestra.

Ogni reparto ha una sua autonomia strutturale e gestionale; pertanto in esso troviamo i bagni assistiti, ed ancora il soggiorno e la sala pranzo di nucleo, la sala infermieristica ed il locale del personale OSS. Sono presenti due ampie sale comuni a piano terra.

La Residenza dispone di un ampio giardino interno.  
Le camere sono a due posti letto oppure ad 1 letto, tutte dotate di servizi igienici.

## Principi fondamentali

La Residenza si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### **. Eguaglianza**

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### **. Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **. Continuità**

La Residenza assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **. Partecipazione**

La Residenza garantisce all'utente la partecipazione alle prestazioni del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### **. Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## I nostri servizi

La Residenza Opera Pia Corbetta è una R.S.A. che ospita anziani non autosufficienti, per un totale di 86 posti complessivi.

### **Accettazione e modalità di accesso**

I nostri uffici, aperti dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle 12.00

Tel. 0321 885215

Fax 0321 885893

Vi forniranno tutte le informazioni utili e la documentazione necessaria per l'ingresso in struttura.

E' inoltre possibile visitare la Residenza, previo appuntamento telefonico da concordare con il personale d'ufficio.

Essere ammessi è molto semplice: è sufficiente ritirare, farsi spedire o scaricare dal sito web dell'Ente ([operapiacorbetta.altervista.org](http://operapiacorbetta.altervista.org)) la scheda sanitaria e far compilare la stessa da un medico che conosce l'anziano.

**Liste di attesa** – nel caso in cui i posti all'interno della Residenza fossero tutti occupati, la domanda di ingresso, se accettata, verrà inserita nella nostra lista di attesa.

Sarà premura comunicare all'Ospite o alle famiglie, sulla base di un ordine cronologico di richiesta, l'avvenuta disponibilità di inserimento.

### **Collaborazione con i Servizi Geriatrici Territoriali**

Il Servizio Infermieristico opera in collaborazione con i Servizi Sanitari del territorio e con le Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'Azienda Sanitaria Locale.

## **Il ricovero**

### **Accoglienza**

Al momento del ricovero l'utente dovrà presentarsi munito di tutti i documenti richiesti dalla modulistica preliminare. Il personale del nostro staff accoglierà il nuovo Ospite e lo accompagnerà nel nucleo di appartenenza per conoscere l'ambiente di inserimento ed il personale addetto.

### **Il personale sanitario e socio assistenziale**

L'assistenza sanitaria e assistenziale è curata dalla presenza del direttore sanitario, degli infermieri professionali, dei fisioterapisti, degli operatori socio sanitari.

L'equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora piani individuali per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi, collabora con i servizi territoriali e favorisce una continua comunicazione con la famiglia.

Le risorse professionali presenti corrispondono, per numero e qualità, agli standards regionali programmati previsti.

L'assistenza è garantita 24 ore al giorno.

Qualora fosse necessario effettuare esami o visite specialistiche non eseguibili all'interno, il personale sanitario prenderà gli opportuni contatti con le strutture sanitarie della zona per la necessaria prenotazione e provvederà ad interpellare un servizio ambulanze per il trasporto dell'Ospite. Il costo del trasporto è a carico dei familiari.

L'equipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, quali ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, la nutrizione enterale.

Inoltre sono previste specifiche procedure sui seguenti aspetti: igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, somministrazione degli alimenti e bevande, prevenzione delle cadute, utilizzo mezzi di contenzione.

Il personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione su cui è indicata la professionalità dell'operatore.

### **Il servizio di animazione**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali con i seguenti obiettivi:

- . valorizzare la persona analizzando i bisogni e le aspettative di ognuno, sulla base di un'attenta programmazione;
- . stimolare l'attività relazionale tra gli Ospiti, nel rispetto delle caratteristiche individuali.

Agli Ospiti vengono proposti diversi momenti di animazione: lettura del quotidiano o di libri, visione di videocassette, psicomotricità, attività ludiche, laboratori di vario genere, feste e passeggiate.

### **Il servizio religioso**

Il servizio religioso cattolico, è curato da un Religioso che garantisce, se richiesta, l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche; e da una Suora che è presente in Struttura tutti i pomeriggi.

### **Pasti**

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

COLAZIONE	dalle 8.30 alle 9.00
PRANZO	dalle 11.30 alle 12.00
CENA	dalle 18.30 alle 19.00

Il menù proposto giornalmente consente diverse possibilità di scelta; sono possibili inoltre menù personalizzati per problemi di masticazione o di deglutizione e per diete prescritte dal medico.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione della nutrizione.

Per quegli Ospiti che necessitano di essere imboccati, il personale di assistenza provvederà in tal senso.

## **Presidi**

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, dietro prescrizione medica, ausili personalizzati quali carrozzine, scarpe ortopediche, protezioni igieniche, deambulatori, ecc.

Il personale d'ufficio provvederà ad aiutare la famiglia dell'Ospite nell'iter autorizzativo previsto dalla locale Azienda Sanitaria.

Per quanto attiene ai farmaci, la Residenza ne curerà la fornitura; per quelli non mutuabili la Residenza ne anticiperà il costo, che verrà conteggiato a parte.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione verrà data la documentazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e gli obiettivi raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali e la terapia attuata.

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali e con le altre strutture di ricovero in occasione di trasferimenti.

## **Consenso informato**

Il Medico di Base ed il Direttore Sanitario informano il paziente ed i parenti sul suo stato di salute.

Nel caso in cui particolari esami si rendessero utili e necessari per la salute del proprio assistito, sarà cura del Medico di Base e del Direttore Sanitario informare a tal proposito la famiglia per ottenere il relativo permesso a procedere.

## **Tutela della privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero viene chiesto al paziente, o comunque al garante, il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.

## **Certificati**

Una dichiarazione di permanenza può essere richiesta dall'ospite dopo 6 mesi dall'ingresso in struttura.

Certificati di natura medica invece verranno forniti dal Medico di Base.

Impegni e programmi di miglioramento della qualità dei servizi

### **Qualità delle prestazioni**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Residenza ha inteso focalizzare l'attenzione sui seguenti obiettivi:

- . migliorare la personalizzazione degli interventi ;
- . sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- . migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza ;
- . favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

### **Strumenti**

Un questionario di gradimento sarà periodicamente fornito alle famiglie dell'Ospite.

Questo sarà uno strumento importantissimo per cogliere commenti, suggerimenti e quanto ci potrà essere utile per soddisfare pienamente le esigenze degli Ospiti e dei familiari.

### **Formazione ed aggiornamento**

Il miglioramento della qualità viene perseguito anche tramite la realizzazione di iniziative di aggiornamento. E' in atto la programmazione di corsi di formazione per il personale assistente ed infermieristico che opera all'interno della Residenza, nell'ottica di elevare il grado di professionalità e di conseguenza la qualità del servizio erogato.

Informazioni utili

### **La lavanderia**

E' operante presso la Residenza un servizio di lavanderia per la biancheria personale dell'Ospite, senza oneri aggiuntivi per la famiglia.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

### **Il parrucchiere**

Il servizio erogato tutti i martedì, è a carico dell'utente o dei familiari. Presso il salone parrucchiere è possibile visionare il listino prezzi, con le prestazioni erogate e relative tariffe applicate.

### **L'estetista**

Il servizio erogato un martedì al mese, è a carico dell'utente o dei familiari.

Presso il servizio da estetista è possibile visionare il listino prezzi, con le prestazioni erogate e relative tariffe applicate.

### **Orario di visita**

Mattino            dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Pomeriggio       dalle ore 15,30 alle ore 18,30

### **Notizie utili per una buona permanenza**

Qualora l'Ospite dovesse allontanarsi dalla Residenza, per motivi personali o per visite mediche, la famiglia è tenuta ad avvisare le assistenti di nucleo o direttamente la coordinatrice.

### **La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura del personale d'ufficio.

La corrispondenza in uscita può essere consegnata al personale d'ufficio che provvederà alla spedizione.

### **Il televisore**

L'Ospite può usufruire sia del televisore della camera, sia di quello del soggiorno di nucleo nonché dell'apparecchio presente nel salone a piano terra.

Si ricorda comunque che l'utilizzo di televisori o radio non deve tuttavia arrecare disagio agli altri Ospiti, per cui si suggerisce l'utilizzo di cuffie auricolari.

### **I giornali**

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un quotidiano ed un giornale locale.

### **Gli oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di particolare valore, né somme di danaro. La Residenza non risponde di eventuali furti.

### **Gli oggetti smarriti**

In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre segnalarlo agli assistenti di reparto.

### **Servizio distribuzione automatica**



Nella salone a piano terra è posizionato un distributore automatico di bibite fredde e di bevande calde.

### **Fumo**

Nel rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, è vietato fumare all'interno della Residenza.

### **Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche**

Nella Residenza è stato predisposto un piano di evacuazione ben visibile, sia al personale che ai visitatori.

Gli operatori sono stati formati ed addestrati per intervenire in caso di incendio e per l'incolumità degli utenti.

Al fine di garantire la sicurezza tecnologica ed impiantistica sulle attrezzature e nei riguardi di possibili incidenti, sono stati predisposti protocolli per il controllo, la verifica e la manutenzione di tutti gli impianti ed i macchinari presenti all'interno della struttura, nel rispetto del D.L. 81/2008.