CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

Cottolengo
PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

RSA

Cuneo

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi? 4
La storia 6
Oggi 8
La mission 10
I principi fondamentali del servizio 11
Modello gestionale 13
La struttura 14
Personale operante 16
Volontariato 17
Familiari 17
Assistenti familiari 17
Servizi alla persona 18
La giornata tipo degli ospiti 20
Qualità della vita e benessere della persona 22
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti 24
Informazione e partecipazione 25
Regole basilari della vita comunitaria degli ospiti 26
Privacy 27
Progetti e programma 27
Ubicazione, servizi e trasporti 28
Informazioni e recapiti 29

Cos'è la carta dei servizi?

Gentile lettori,
il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della Casa "Cottolengo" di Cuneo.

La carta dei servizi è un documento di cui il D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273, prevede l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.

Questa Carta dei servizi **è importante per una serie di motivi**:

- In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono attuati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

- È lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

- È un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana (che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose) che impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

- La Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del sevizio ma come soggetti dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Essa deve quindi essere letta non come un semplice opuscolo informativo, ma come uno strumento utile per compiere una scelta del servizio consapevole, capace di rispondere al meglio alle proprie esigenze.

Ringraziandoti infine per il tempo che ci hai dedicato leggendo, ti ricordiamo che per ogni informazione ti fosse utile siamo a tua completa disposizione: potrai contattarci attraverso i recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.
Cordiali saluti

La Direzione

La storia

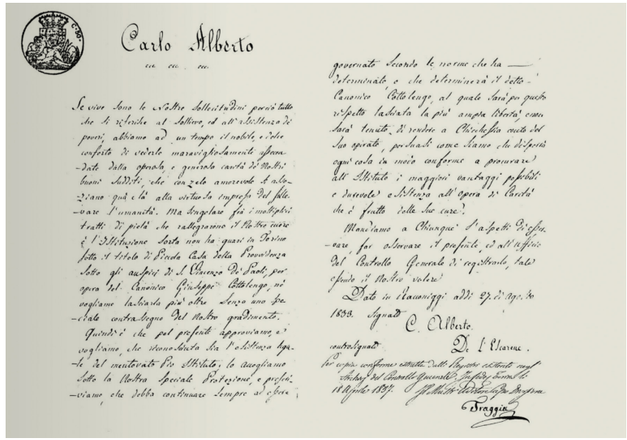
La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”

Uomo e sacerdote
Giuseppe Benedetto Cottolengo è il fondatore della Piccola Casa della Divina Provvidenza.
Nasce il 3 maggio 1786 a Bra (CN), in una famiglia medio borghese con salde radici cristiane. Fin dalla sua fanciullezza dimostra grande sensibilità verso i poveri. Sceglie la via del sacerdozio, seguito anche da due fratelli.

La svolta
Verso i 40 anni, Don Giuseppe vive un momento di crisi perché è alla ricerca di qualcosa di più significativo per la propria vita sacerdotale. Il 2 settembre 1827 avviene la svolta decisiva!
Viene chiamato al capezzale di una donna, madre di tre bambini, e in attesa del quarto, non accolta negli ospedali cittadini perché non riconosciuta nelle condizioni per essere ricoverata. Giuseppe Cottolengo è spettatore della sua morte. Fortemente colpito dal triste episodio e dopo un momento di preghiera davanti al quadro della Madonna delle Grazie nella Chiesa del Corpus Domini a Torino, il Cottolengo si sente interpellato da Dio per opere di carità verso chi è solo e abbandonato.

“I rami di un unico albero”
La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”, ispirandosi alla Carità Evangelica, agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e testimoniando la Divina Provvidenza, si propone di accogliere le persone in difficoltà, particolarmente chi non ha riferimenti familiari e si trova in maggior stato di bisogno. Il “Cottolengo” persegue tale finalità promuovendo il riconoscimento della dignità della persona, rispondendo alle sue necessità, attraverso l’allestimento e la gestione di servizi.

Le “filiali” della Casa Madre “Cottolengo” partecipano della forma giuridica della Piccola Casa, eretta in Ente Morale da Carlo Alberto con Regio Decreto del 27.8.1833.


Carlo Alberto

“Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all’assistenza de’ poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de’ Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si assoziano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l’umanità. Ma singolare fra i moltiplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l’Istituzione sorta non a guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de’ Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l’esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all’Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all’Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.
Mandiamo a Chiunque s’aspetti di osservare, far osservare il presente, ed all’ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.
Dato in Racconiggi addi 27 di Agosto 1833.

Signato
C. Alberto
Controsignato
De L’Escarene

Per copia conforme estratta dalli Registri
esistenti negli Archivi del Controllo Generale.
In fede Torino li 18 Aprile 1837.

Capo Direzione Traggia

Oggi

Il servizio della piccola casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" si rivolge a:

- Minori
- Giovani
- Persone anziane
- Persone con disabilità
- Persone immigrate da paesi extra-comunitari
- Persone con disagio sociale
- A tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- Scuole
- Comunità adulti
- Presidi Socio Assistenziali
- Centri di aggregazione sociale
- Servizi di pronta accoglienza
- RSA e RAF
- Ospedale

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:

Piemonte
Valle D'Aosta
Lombardia
Veneto
Liguria
Toscana
Lazio
Sardegna
Campania
Calabria

Nel Mondo:

Europa
Svizzera

Nord America
Florida

Africa
Kenya
Tanzania
Etiopia

America Latina
Ecuador

India
Kerala
Tamil Nadu
Karnataka
Goa
Uttar-Pradesh

La Casa "Cottolengo" di Cuneo

È una istituzione civile ed ecclesiale. La struttura ha una forte integrazione con il territorio ben inserita nella realtà sociale di Cuneo. È stata istituita per il sostegno delle persone anziane e per quelle che necessitano di un sostegno esperto, grazie al personale specializzato competente ed efficiente. La struttura è immersa nel verde, offre ambienti ampi e accoglienti dotati di ogni comfort.
La Casa "Cottolengo" di Cuneo, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è un Presidio socio-assistenziale che accoglie persone anziane autosufficienti e non che, per la loro particolare situazione personale, familiare, non possono usufruire di altri servizi sul territorio.

Il servizio che la Casa "Cottolengo" di Cuneo offre alle persone più bisognose ha radici storiche che risalgono al **1899**, quando Padre Giuseppe Ferrero, Superiore in quegli anni dell'opera cottolenghina, su richiesta del Commendator Toselli, inviò le prime Suore a continuare l'assistenza alle ragazze minorate ed orfane iniziata da Mons. Peano, allora Parroco della Parrocchia Sacro Cuore, dando così inizio ad una nuova opera della Divina Provvidenza. Il numero delle Ospiti di questa "Casa" crebbe

con il passare degli anni. Alla trentina di ragazze già presenti, nel **1911** si aggiungono ottanta donne provenienti dall'Ospedale Neuropsichiatrico di Racconigi. Il numero continua ancora ad aumentare fino a raggiungere la cifra di 235 Ospiti nel **1929**. Dal **1931** ad oggi un susseguirsi di adeguamenti e ristrutturazioni hanno permesso al grande complesso di diventare sempre di più "Casa" accogliente in grado di rispondere alle nuove esigenze delle persone ospitate e degli orientamenti legislativi emanati nel settore socio-assistenziale in questi anni. Attualmente la Casa vede la presenza di 65 ospiti suddivisi in 4 nuclei di cui 1 dedicato a suore a riposo.

La mission

- La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, è una istituzione civile ed ecclesiale. Ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i Poveri. Essa comprende suore, fratelli, sacerdoti e laici che a vario titolo realizzano le sue finalità.

- La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.

- In tal modo la Piccola Casa afferma il valore sacro della vita umana, dal suo inizio fino al suo termine naturale; promuove la dignità di ciascuno nella sua originalità e diversità; si prende cura della persona nella sua dimensione umana e trascendente; vive lo spirito di famiglia costruendo relazioni di reciprocità, di gratuità, di condivisione, di fraternità.

- Nei diversi Paesi dove è presente, la Piccola Casa è organizzata in comunità di vita e in pluralità di servizi uniti e orientati dallo spirito e dagli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo. Come una grande famiglia tutti, sani e malati, religiosi e laici, secondo la vocazione e la misura della propria donazione e impegno si aiutano reciprocamente ad attuare le finalità evangeliche dell'Opera.

- San Giuseppe Cottolengo insegna che la Divina Provvidenza "per lo più adopera mezzi umani". Per questo, ogni operatore nel settore assistenziale, educativo, sanitario, pastorale, amministrativo e tecnico con la sua responsabilità, competenza e generosa dedizione, diventa "strumento" della Divina Provvidenza al servizio dei Poveri.

- Nella Piccola Casa della Divina Provvidenza ognuno può trovare senso alla propria esistenza, realizzare i desideri profondi del cuore, contribuire all'edificazione di un'umanità nuova fondata sull'amore, sull'amicizia e sulla speranza della vita eterna.

Principi fondamentali del servizio

Il servizio della casa si svolge nel rispetto dei fondamentali principi riconosciuti come basilari e fissati nel 1994 dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi:

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

Imparzialità. Tutti gli ospiti hanno gli stessi diritti e doveri, solo il maggior bisogno postula una precisa attenzione e una più sollecita cura.

Continuità. La Casa assicura la continuità e regolarità delle prestazioni.

Partecipazione. La persona è la protagonista del servizio. La Casa garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa nel rispetto della privacy e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

I principi fondanti il servizio garantiscono il rispetto dei diritti degli ospiti:

- Diritto alla vita
- Diritto di prevenzione
- Diritto di protezione
- Diritto di parola e di ascolto
- Diritto di informazione
- Diritto di partecipazione
- Diritto di espressione
- Diritto di critica
- Diritto al rispetto ed al pudore
- Diritto di riservatezza
- Diritto di pensiero o di religione

Questi principi hanno lo scopo di salvaguardare il valore centrale della persona, che si traduce metodologicamente in un'organizzazione e gestione del servizio che ha come indici di verifica:

- **Lo spirito cottolenghino vissuto nella quotidianità**, con semplicità e gioia, dai membri che partecipano alla vita della casa;

- **Il benessere globale di ciascuna persona** accolta nella Casa perseguito attraverso un piano di intervento che ha come obiettivo la qualità di vita di ciascun ospite. Tale obiettivo si attua attraverso un'organizzazione che lo realizza in una dimensione di vita a misura del bisogno della persona disabile.
- **Il monitoraggio del clima relazionale interno**, perché lo stesso è indice insostituibile del livello di salute della casa e rende "agito" l'obiettivo di vivere lo "spirito di famiglia" proprio della specificità cottolenghina. Il clima relazionale sottintende il valore "terapeutico/riabilitativo" della dimensione comunitaria affettiva, ritenuto indispensabile per la qualità di vita degli ospiti e la prevenzione al burnout di chi presta servizio.
- **Il funzionamento per moduli organizzativi** disegna non il "servizio" alla cui organizzazione si devono adattare residenti, operatori, famiglie e volontari, ma disegna i "percorsi individuali". Tali percorsi vanno calibrati sul monitoraggio costante tra limiti e risorse: del singolo soggetto in divenire o in regressione; delle caratteristiche che "qui e ora" evidenzia il gruppo dei residenti della struttura; degli operatori, dei volontari e di tutto il personale operante nel servizio.

Modello gestionale

Il modello gestionale specifico per il settore assistenza della Piccola Casa "Cottolengo" è quello condiviso e partecipato. Il modello partecipativo è quello orientato al raggiungimento del "risultato" individuato come lo "star bene" delle persone e non alla mera esecuzione di un "compito" che può essere staccato dal risultato perseguito. Il personale operante è di conseguenza responsabilizzato sul "risultato", sull'esito che si vuol perseguire.
Il modello di gestione condiviso e partecipato si traduce in una metodologia operativa che contraddistingue l'attività del personale operante all'interno del Presidio di Cuneo e che si basa su principi umani e relazionali, che hanno come riferimento anche la spiritualità cottolenghina:

- L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità dell'ospite rispetto a tutto il servizio;
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia e la compassione come capacità imprescindibili per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'ospite e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'ospite con quelle dell'organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come corresponsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Strumento operativo centrale

Scegliere la centralità della persona dell'ospite come criterio base organizzativo, richiede di articolare una rete complessa e integrata di ruoli e funzioni che nell'insieme creino per l'ospite le migliori condizioni di vita in riferimento al Progetto Individuale (PAI e PEI).
Il Progetto Individuale è uno strumento operativo che permette di assicurare a ciascun ospite un'accoglienza mirata, prestazioni adeguate alle proprie caratteristiche personali ed emotive.
Racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un'équipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS, Educatori professionali e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale e animatori impiegati all'interno del nucleo di vita in cui l'ospite è inserito.
Ogni Progetto è rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy.

La struttura

Il presidio accoglie **65 persone** di media, medio/alta e alta intensità assistenziale; offre ospitalità ed assistenza socio-sanitaria a carattere residenziale a persone disabili e anziane, autosufficienti e non autosufficienti.

La struttura è articolata in nuclei di vita comprendenti locali per la zona giorno con sala da pranzo, soggiorno, angolo TV e un'ampia terrazza, locali per la zona notte con camere a 1 o 2 letti con bagno interno. Sono presenti anche un salone-bar, una sala conferenze, una palestra, ambienti per le attività di socializzazione, socio-culturali, artigianali di laboratorio e riabilitative.

Ogni nucleo si avvale inoltre dell'ausilio di bagno clinico, servizi igienici collettivi, locali biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita. La casa è dotata di ausili per le persone meno autosufficienti e di una palestra attrezzata con personale qualificato. All'esterno la Casa è circondata da un giardino usufruibile dagli ospiti e dalle persone che accedono alla struttura. La struttura è attrezzata di cucina e lavanderia interna.

Ingresso della Casa

Giardino

Chiesa

Sala comune

Sala comune

Sala parrucchiere

Camere da letto

Palestra attrezzata

Lavanderia

Personale operante

Organigramma e organizzazione del servizio
All'interno dell'R.S.A. operano le seguenti figure professionali:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE
Direttore Direttore Sanitario Coordinatore di Struttura Economa Coordinatore Gestionale	Medici di base Medici specialisti consulenti Infermieri Fisioterapisti	O.S.S.

AREA EDUCATIVA	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
Educatori professionali	Animatori Volontari	Religiose della Piccola Casa Sacerdoti della Parrocchia

Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore. Nell'R.S.A. è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di correlati servizi. Il lavoro dell'equipe è coadiuvato dalla cartella informatizzata creata per ciascun ospite.

Formazione
Una particolare attenzione è posta alla formazione del personale. Gli operatori seguono progetti formativi che individuano percorsi di crescita Carismatica (la Mission dell'Ente), Umana e Professionale, Legislativa: D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro) G.D.P.R. (privacy), D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo).

Volontariato
Presso il Presidio opera un gruppo di volontari, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari del presidio costituiscono un gruppo preparato, coeso e vitale: tale aspetto ha consentito inoltre di maturare una notevole esperienza sul campo. I volontari sono diventati veri e propri amici di famiglia che da anni dedicano il loro tempo in struttura vicino agli Ospiti e sono a loro servizio per le più svariate necessità.

L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione in accordo tra l'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e il Direttore del Presidio. I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

- Compagnia e ascolto degli Ospiti
- Supporto alle attività di animazione
- Animazione delle feste

Familiari
La funzione dei familiari e degli amici è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico.
Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

Assistenti familiari
Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale alla Direzione e sottoscrivere una "Comunicazione di incarico a personale di assistenza esterno" come da modello indicato dalla struttura.
Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa. Qualora conoscenti, volontari o persone individuate dall'ospite o dalla famiglia connotino la loro presenza come "addetti all'assistenza" non possono, in ogni caso, sostituire il personale di assistenza del Presidio nelle mansioni di competenza e devono astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico.
L'attività che le "assistenti familiari" svolgeranno dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione della struttura, così come ogni successiva iniziativa che intendano intraprendere nei confronti degli ospiti. Le "assistenti familiari" devono, prima di iniziare il servizio, sottoscrivere, come da modello indicato dalla struttura, l'impegno di adeguarsi a specifiche norme di comportamento che non contravvengano al buon andamento dell'organizzazione della struttura e non ledano i diritti degli ospiti.

Servizi alla persona

Assistenza religiosa
Il servizio pastorale è affidato ai Religiosi della Piccola Casa e ai sacerdoti della Chiesa locale. È caratterizzata principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nel Presidio. Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri del culto e volontari.

Assistenza tutelare
Gli operatori professionali della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilizzazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la presenza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione. Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti; partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e riferire i primi sintomi di allarme che l'ospite può presentare alla figura professionale competente.

Assistenza sanitaria
Prestazioni offerte:
- **Interventi specifici di prevenzione e cura della salute** nel rispetto dello sviluppo armonico della persona.
- **Assistenza sanitaria ordinaria** prestata dal medico di medicina generale, da medici consulenti. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento agli Enti competenti o ai familiari. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista in collaborazione con i medici del Presidio.
- **Prestazioni infermieristiche** secondo le indicazioni mediche.
- **Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici** prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.

Assistenza riabilitativa
Comprende interventi individualizzati o di gruppo di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti. Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti. Si tratta di attività di mobilizzazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilizzazione attiva guidata, su indicazione del medico, per la cura e il mantenimento e/o recupero delle funzioni motorie e si svolgono al letto dell'ospite, nell'apposita palestra interna alla Casa.

Attività socio-educative e di animazione
Sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di natura educativa, ergoterapia e di animazione, nelle quali gli ospiti del Presidio hanno l'opportunità d'impegnare il tempo in modo positivo, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e di mantenere e/o migliorare alcune loro capacità. Per le persone portatrici di disabilità l'accompagnamento educativo attua un progetto che, partendo dai bisogni e dalle potenzialità di ciascuno, è volto alla promozione globale dell'ospite attraverso attività mirate a rispondere ai bisogni primari, emotivo-affettivi, mantenimento e sviluppo delle abilità residue, bisogni sociali-ricreativi. Tali attività comprendono, tra le altre: laboratori occupazionali e artistici di cucito, ricamo, pittura, arte-terapia; attività socio-educative individuali o di piccolo gruppo come il canto; interventi personalizzati di stimolazioni senso-percettive; promozione di attività per il tempo libero di tipo culturale, sportivo, ludico sia all'interno della Casa che con uscite sul territorio e partecipazione ad attività esterne.

Servizi alberghieri
Il buon funzionamento di quest'area del servizio è presupposto di benessere fisico e relazionale per tutti gli ospiti. Per questo motivo particolare cura viene posta alla preparazione e somministrazione dei pasti, nonché alla pulizia e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente.
Prestazioni offerte:
- Servizio mensa;
- Servizio lavanderia-guardaroba;
- Servizio pulizia e sanificazione degli ambienti.

Giornata tipo degli ospiti

L'articolazione della giornata e lo scandire del tempo rappresentano la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata ed esprimono la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite della struttura.

Quanto sopra affermato trova la sua espressione nei progetti individuali (PAI) che costituiscono il riferimento, il cardine attorno cui ruota il servizio globale alla persona nei vari momenti della sua giornata.

Il risveglio
Il risveglio avviene in un orario flessibile secondo le esigenze dell'ospite, tra le 7.00 e le 8.00. Il successivo momento dell'igiene personale si svolge favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilizzazione. Le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni. La colazione é servita in sala da pranzo dalle 8.15 in poi. Il personale aiuta chi non è in grado di assumerla in autonomia; segue un momento di preghiera.

Le attività
Nel corso della mattinata hanno luogo le attività (educative-promozionali riabilitative e ricreative) che si articolano in base alle esigenze, preferenze e specifiche necessità di ciascun Ospite tenendo presente le linee del PAI. La proposta della partecipazione alle attività rispetta la libera scelta della persona in rapporto all'età, alle abitudini, alle patologie.

Il pranzo
Alle ore 12.00 viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autonomi sono assistiti dal personale o famigliari. Le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e assistenza agli ospiti con particolari necessità.

Il riposo
Dopo il pranzo è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto; chi non si ritira in camera può trattenersi nei soggiorni o in giardino così come è possibile fare una partita a carte, leggere il giornale o conversare.

Il pomeriggio
Il pomeriggio prevede nuovamente attività educative-promozionali e di riabilitazione, visite di parenti ed amici, attività libere.

La cena
La cena viene distribuita per le ore 18.30 con modalità analoghe al pranzo.

La notte
Dalle ore 20.00 in poi, a seconda delle esigenze degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, ecc.).
Chi preferisce restare alzato, può fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi o musica e film in DVD. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati da operatori professionali che provvedono alle necessità sanitarie e assistenziali.

Qualità della vita e benessere della persona

La qualità di vita delle persone che vivono all'interno del Presidio è l'obiettivo centrale verso cui converge ogni energia e volontà dell'intera comunità operante.

Percorsi di qualità

La ricerca del benessere della persona ospitata si traduce:

- Nella scelta del modello di gestione condiviso e partecipato;
- Nel confrontarsi in un'equipe multidisciplinare;
- Nella formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI);
- Negli incontri periodici con gli ospiti, i familiari e i volontari.

Qualità percepita

L'ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità) che ritmano la vita regolare nella sua organizzazione (orari e modalità distribuzione pasti, regolarità delle visite mediche, accessibilità dei famigliari e orario visite, informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico), ma soprattutto attraverso il vissuto di un clima relazionale interno che favorisca il sentirsi "bene" con se stesso e con gli altri.

Requisiti organizzativi di qualità

- Responsabile del Presidio, inteso come guida e riferimento per gli ospiti e gli operatori;
- Programma di formazione del personale;
- Modalità di lavoro in equipe;
- Cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico;
- Piano di assistenza individualizzato;
- Procedure per la comunicazione;
- Protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la pulizia degli ambienti;
- Organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini familiari;
- Regolamento della struttura nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta.

Monitoraggio della qualità della vita

Il monitoraggio della qualità di vita ha come indici di verifica:

- Benessere globale della persona;
- Clima relazionale interno con i quali ci si confronta nello staff dirigenziale, nelle riunioni di equipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i familiari e i volontari.

Strumenti di verifica della qualità del servizio

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da somministrare agli ospiti, ai famigliari, agli operatori, attivando specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio. Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'ospite o a chi ne fa le veci la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

Inserimento degli ospiti
È diritto del cittadino scegliere la struttura di accoglienza. L'inserimento in una struttura è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (valutazione delle commissioni dell'ASL: U.V.G. per gli anziani), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente, indica la tipologia di struttura più idonea e determina l'inserimento nella graduatoria delle liste di attesa.

L'R.S.A. collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie, in base alla disponibilità di posti, la richiesta presentata dalla citata U.V.G. o UVH. con la quale predispone il progetto di inserimento della persona. Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti e sottoscriva il Contratto di ospitalità che regola i rapporti tra l'Ente e l'ospite. È esclusa ogni forma di deposito cauzionale. È richiesta altresì la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

Contibuzione
La retta giornaliera è stabilita dalla apposita Convenzione per l'esercizio delle attività assistenziali residenziali stipulata annualmente tra la Regione, gli Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali ed il Presidio. Essa definisce altresì le modalità e i termini di pagamento, i casi di riduzione della retta e le circostanze di assenza che mantengono il diritto alla conservazione del posto.

Per gli Ospiti che entrano in convenzione con ASL di appartenenza, la retta si compone di una quota sanitaria a carico dell'ASL e di una quota socio assistenziale a carico dell'utente convenzionato.

Prestazioni extra
Non sono comprese nella retta:
- Le spese relative alle necessità personali degli ospiti: prodotti per l'igiene personale di uso non comune, spese di abbigliamento, generi di conforto non previsti nella giornata alimentare, uso del telefono per motivi personali, acquisto di riviste.
- Le spese sanitarie extra: medicinali non mutuabili, visite specialistiche a pagamento, ticket per visite e analisi, assistenza personalizzata extra struttura, cure dentarie, eventuali acquisti di ausili protesici non comprendenti nel tariffario, protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei.

I costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferimenti dalle strutture sanitarie "minori", se non rimborsate dal Servizio Sanitario, sono a carico dell'ospite e dovranno essere pagati direttamente dall'ospite o dai familiari

Polizza assicurativa
La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dagli ospiti che dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione.

Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

Il Presidio opera tramite la propria Direzione per: coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio, garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento, favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle attività.

A tal fine promuove:
- Incontri periodici del personale con finalità gestionali, formative e organizzative;
- Incontri con gli ospiti e/o i loro familiari per una verifica sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- Incontri con le Associazioni di volontariato e/o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio.

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

All'ingresso nel Presidio l'ospite, o chi per lui, ne accetta il Regolamento impegnandosi a rispettarlo. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, si elencano alcuni aspetti presenti nel regolamento:

- L'ospite può uscire dal Presidio, salvo controindicazione medica, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna della comunità e osservando gli orari stabiliti per non compromettere una serena convivenza.
- Il suo allontanamento spontaneo non comporta alcuna responsabilità per la struttura.
- In caso di assenza superiore ai 30 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.
- L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia della struttura.
- L'ospite può lasciare definitivamente il Presidio quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Contratto di Ospitalità.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento interno del Presidio. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

Reclami e ricorsi

Gli ospiti o i familiari degli stessi che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso del Presidio. Lo staff di Direzione accoglie e valuta i messaggi che spontaneamente gli ospiti presentano e non trascura gli eventuali suggerimenti manifestati dai familiari e/o dalle persone che a vario titolo frequentano il Presidio e ne conoscono le caratteristiche.

Privacy

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" ha in questi anni seguito l'evoluzione delle misure di protezione dei dati legati alla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Tutta la documentazione elaborata, in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa all'ospite, è conservata e tutelata in conformità delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di privacy (GDPR 2016/679).

Progetti e programma

Il Progetto gestionale del servizio del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

Al fine di promuovere un'integrazione con la rete dei servizi sul territorio, la Direzione individua le risorse cui riferirsi per il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti e favorisce ogni iniziativa che rende il servizio offerto dal Presidio risorsa per il territorio di pertinenza.

Inoltre la Direzione promuove incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere sollecitazioni, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

Deo Gratias

Ubicazione, servizi e trasporti

Il Presidio di Cuneo può essere raggiunto con i seguenti mezzi di trasporto:

La stazione ferroviaria che collega Cuneo con altri centri della Regione non è molto distante dal Presidio.

Linea B S. Paolo e Linea SP S. Paolo collegano il Presidio al centro città.

La città di Cuneo è facilmente raggiungibile attraverso l'autostrada A6 Torino-Savona uscita Marene e nuovo tratto autostradale Asti-Cuneo.

Accesso alla struttura
Corso C. Brunet, 8 - 12100 Cuneo
Tutti i giorni dalle 6 alle 21

Informazioni e recapiti

Sede legale
Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

Sede operativa
Corso C. Brunet, 8 - 12100 Cuneo

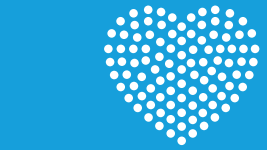
Partita Iva e Codice Fiscale 01538340017

Tel. 0171 692217
Fax 0171 698821
E-mail direzione.cuneo@cottolengo.org

assistenza.cottolengo.org
cottolengo.org
donazioni.cottolengo.org

Qual torto voi fareste
alla Divina Provvidenza
se con tante prove
di amore non l'amaste,
od anche veniste a diffidare
un solo momento di lei!
Siamo dunque di buon conto,
teniamoci bene con Dio,
e poi niente paura.
Vi ho già detto tante volte che
andiamo avanti a forza di miracoli;
qua dentro ne vediamo ogni giorno,
anzi, potremmo dire,
siamo un miracolo continuo:
or bene, perché diffidare di Dio?
Perché non abbandonarci intieramente a lui?

San Giuseppe Benedetto Cottolengo



Cottolengo™

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

REV. n. 4, 30 aprile 2021