



# CARTA DEI SERVIZI



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

**Cottolengo**

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

RSA

**Santi Innocenti**



# 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 |
| Privacy                                              | 25 |
| Informazione e partecipazione                        | 25 |
| Regole basilari della vita comunitaria degli ospiti  | 26 |
| Progetti e programma                                 | 27 |
| Ubicazione e servizi                                 | 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 R.S.A. Santi Innocenti sita presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" di Torino.

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 servizio 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 nelle ultime pagine 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.

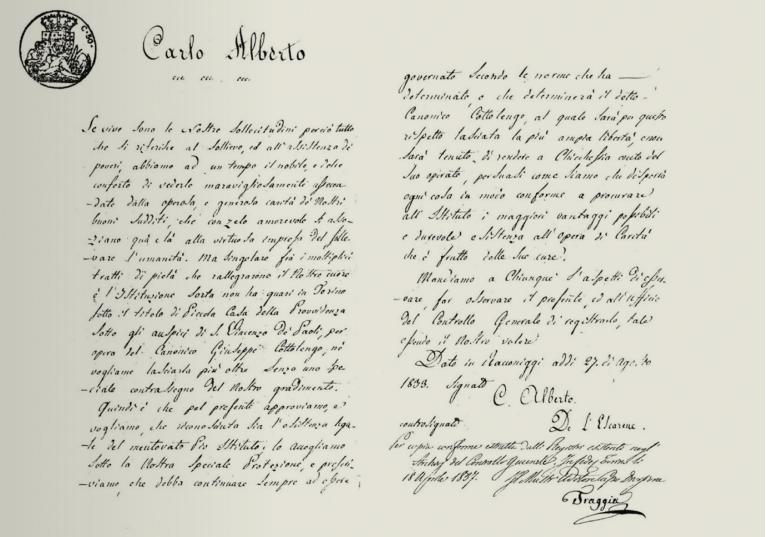
### La svolta

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 presente e assiste alla 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.



“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 meravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de’ Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si associano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l’umanità. Ma singolare fra i molteplici 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 auspicci 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 Racconigi addi 27 di Agosto 1833.

Signato  
C. Alberto  
Controfirmato  
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

## 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 Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”

La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” sita in Torino, fin dai tempi della fondazione, si è costituita in diverse comunità di ospiti e di religiosi e ha realizzato una varietà di servizi prestati alle persone in stato di abbandono: quello sanitario, quello di pronta accoglienza, quello dell’istruzione e dell’educazione. La Piccola Casa è una struttura che accoglie attualmente persone di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti. All’interno della struttura vengono forniti gli interventi socio-assistenziali-sanitari di cui necessitano le persone ospitate.



## R.S.A. Santi Innocenti

### La storia nel suo divenire

L’origine di questa struttura risale al Fondatore stesso della Piccola Casa. Ai tempi del Cottolengo mancavano istituzioni destinate a persone con disabilità varie. Nel **1835** il Santo, grazie all’aiuto del Re, cominciò a dare ospitalità a queste persone che vennero accolte nel padiglione denominato “Santi Innocenti” e, nel marzo del 1837, avevano già raggiunto il numero di 60, numero che andò poi costantemente crescendo nel tempo.

Nel **1970** vennero iniziati i lavori di ristrutturazione dell’edificio, al fine di adeguare la struttura alle nuove esigenze, offrendo ambienti più accoglienti e confortevoli.

Nel corso degli anni successivi si sono verificati vari adeguamenti strutturali e gestionali secondo quanto richiesto dalle normative in atto.

Al fine poi di garantire un sempre più elevato livello di assistenza si è provveduto ad integrare il personale religioso operante, in diminuzione, con personale laico dipendente e con personale appartenente a Cooperative di servizi.

# 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 burn-out 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 della RSA Santi Innocenti 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).

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 e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, 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. All'interno del Presidio Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore. Nel Presidio 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.

# La struttura

La RSA “Santi Innocenti” si estende attorno ad un giardino che permette alle persone che vi abitano di godere di uno spazio verde e fresco d’estate offrendosi come luogo di incontro, di socializzazione e di distensione.

L’edificio è costituito da quattro piani fuori terra; la struttura dispone di ascensori che rendono agevoli gli spostamenti da un piano all’altro. L’assenza di barriere architettoniche consente facilità di movimento anche per persone con problemi di deambulazione.

La Struttura è autorizzata al funzionamento di RSA con Deliberazione del Direttore Sanitario n. 1241/B2.08/2019 del 5/12/2019 rilasciata dall’ASL Città di Torino e accreditata con Determinazione Dirigenziale n. 00381, del 3 febbraio 2020, n. cronologico 028. Essa è strutturata per accogliere persone anziane afferenti alle fasce assistenziali dalla bassa alla alta intensità incrementata (DGR n. 45-4248 del 2012 e n. 85-6287 del 2013).

La R.S.A. è articolata in 9 nuclei residenziali, per una capienza di **156 posti letto**.

## PIANO PRIMO

Nucleo S. Francesca, Nucleo S. Antonio, Nucleo Chiara Luce

## PIANO SECONDO

Nucleo S. Chiara, Nucleo S. Barbara, Nucleo S. Giovanna d’Arco

## PIANO TERZO

Nucleo S. Elena, Nucleo Angeli Custodi, Nucleo S. Rita

Ogni nucleo è strutturato in due zone: zona giorno (locali comuni) e zona notte. I locali comuni dei nuclei consistono nella sala da pranzo (dotata di tisaneria), dove si consumano i pasti tutti insieme e nel soggiorno. Accanto ad esso si trova inoltre un angolo laboratorio-stireria. La zona notte comprende le camere da letto (singole o doppie) alcune con servizi autonomi altre con bagni attigui. Ciascun nucleo è dotato di un bagno clinico attrezzato per persone non autosufficienti.

La struttura dispone inoltre di ambienti collocati a piano terra e piano interrato, destinati ad essere utilizzati da tutti gli ospiti dei diversi nuclei abitativi. Vi sono poi locali adibiti ai seguenti servizi:

- Direzione e Amministrazione
- Area sanitaria
- Lavanderia per gli indumenti personali degli ospiti
- Laboratorio – guardaroba



# Personale operante

## Organigramma e organizzazione del servizio

All'interno del R.S.A. operano le seguenti figure professionali:

| AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA                                                                       | AREA SANITARIA RIABILITATIVA                                                                       | AREA SPIRITUALE PASTORALE                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direttore<br>Vice Direttore<br>Amministrativo<br>Assistente sociale<br>Responsabile della Cooperativa | Direttore Sanitario<br>Medici di base<br>Consulenti area sanitaria<br>Infermieri<br>Fisioterapisti | Sacerdoti della Piccola Casa<br>Religiosi/e della Piccola Casa<br>Equipe di catechesi                     |
| AREA ALBERGHIERA                                                                                      | AREA SOCIO ASSISTENZIALE                                                                           | AREA ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI                                                                               |
| Portineria / Centralino<br>Parrucchiere<br>Pulizie<br>Cucina<br>Lavanderia guardaroba                 | Referenti di nucleo O.S.S.                                                                         | Coordinatore delle attività<br>Animatori<br>Geromotricista<br>Animatori religiosi<br>Personale volontario |

All'interno della RSA è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni di organico professionale. Il numero del personale operante è consultabile e viene esposto in bacheca all'ingresso della struttura.

### 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 la R.S.A. opera un gruppo di volontari, regolarmente iscritti ad Associazioni (Associazione Volontariato Cottolenghino A.V.C., Piumani) che fa parte integrante delle risorse umane della Casa.

I volontari non sostituiscono gli operatori in organico, ma con il loro apporto garantiscono una preziosa presenza integrativa nelle attività di animazione e di sostegno alla persona. L'attività da essi svolta consta di un impegno stabile, secondo giorni ed orari definiti in accordo con la Direttrice della RSA.

## 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. Non esistono vincoli e orari specifici per le visite agli ospiti della RSA Santi Innocenti. Si richiede, tuttavia, il massimo rispetto delle persone e della loro privacy. Orari consigliati: **tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 20.00.**

## 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

## Servizi Centralizzati

La R.S.A. “Santi Innocenti” è inserita nel complesso della Piccola Casa, e usufruisce dei servizi centralizzati di quest’ultima: Ufficio Tutele, Ufficio Protesi, Medici interni, Servizio di Ambulanza, Cucina, Manutenzione.

## Assistenza tutelare

Gli operatori della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento parziale o totale dei bisogni primari. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l’igiene personale, la mobilitazione, la cura della persona anche attraverso la gestione dell’abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la sorveglianza e l’accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione. Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano (nella consapevolezza della unicità di ogni persona, e nel rispetto dell’esperienza di vita e dei desideri di ogni ospite) per valorizzare le risorse personali e le capacità residue.

Gli operatori partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le varie professionalità presenti. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e riferire i primi sintomi di allarme che l’ospite può presentare.

## Assistenza sanitaria

Prestazioni offerte:

- **Interventi specifici di prevenzione e cura della salute** nel rispetto dello sviluppo armonico della persona.
- **Assistenza medica**, coordinata dal Direttore Sanitario e garantita da Medici di Medicina Generale sulla base delle disposizioni vigenti. L’orario settimanale di effettiva presenza è definito dalla normativa ed opportunamente pubblicizzato. Ad integrazione del servizio dei Medici di Medicina Generale è presente il servizio di Medici consulenti e di altri medici incaricati dall’Ente entrambi questi ultimi due servizi sono a carico della Piccola Casa. 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

Interventi di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti (individualizzati o di gruppo), vengono tenuti da personale specializzato presso i locali dell’Area riabilitativa.

Le attività svolte (importanti sia da un punto di vista fisico che della socializzazione), sono le seguenti:

- Esercizi per la coordinazione
- Esercizi per l’equilibrio
- Esercizi per la postura
- Geromotricità svolta dalla Associazione AGIEF.

## Attività di animazione e socializzazione

Gli animatori hanno il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di risvegliare interessi e desideri nelle persone, favorendo tutti gli aspetti connessi alla riappropriazione del tempo per riempirlo di significato. Le attività sono molteplici ed adeguate alle attitudini ed alle capacità delle singole persone sulla base dei Piani di Assistenza Individuali. Durante l’anno vi sono possibilità di contatto con il contesto socio-territoriale esterno alla Piccola Casa, grazie alla possibilità di uscite organizzate con la collaborazione dei volontari. La Festa della RSA “Santi Innocenti” è vissuta come la festa patronale della RSA. Altre festività liturgiche (Pasqua, Assunzione, Natale) vengono solennizzate attraverso momenti di preghiera (per chi lo desidera), riflessione e momenti di festa e convivialità. La ricorrenza del compleanno è festeggiata all’interno dei nuclei di vita con momenti di condivisione con gli ospiti e i familiari che lo desiderino.

## Assistenza Religiosa

Il servizio pastorale è affidato ai Sacerdoti e ai Religiosi/e della Piccola Casa che assicurano agli ospiti l’assistenza spirituale, caratterizzata principalmente dalla celebrazione della S. Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con l’apposita equipe operante nella Casa.

## 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 cibi, nonché alla pulizia e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente:

Prestazioni offerte:

- Servizio mensa
- Servizio lavanderia-guardaroba
- Servizio pulizia e sanificazione degli ambienti

## Servizio Sociale

È presente nell’accoglienza degli ospiti, cura i rapporti con i familiari e con gli Enti locali, promuove i diritti delle persone, collabora con la Direzione nell’organizzazione dei servizi all’interno del presidio.



## 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 Famiglia.

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 mobilitazione. Le infermiere, intanto, provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni.

La colazione è servita in sala da pranzo dalle 8.15 in poi. Il personale aiuta chi non è in grado di assumerla in autonomia.



### 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 12.15 viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autonomi sono assistiti dal personale, dai volontari ed eventualmente dai familiari. Le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni.



### 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 e amici, attività libere.



### La cena

La cena viene distribuita per le ore 18.45 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 e non a quelle ospedaliere;
- Contratto di ospitalità-regolamento del presidio in cui 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 familiari, 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.

### Utenti in convenzione

L'inserimento in struttura per i richiedenti in convenzione è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (valutazione delle commissioni dell'ASL: U.V.G. per gli anziani ed U.M.V.D. per i disabili), che attesta le condizioni psicofisiche della persona, indica la tipologia di struttura più idonea e determina l'inserimento nella graduatoria delle liste di attesa.

### Utenti in regime privato

Per i richiedenti in regime privato, la retta giornaliera a carico dell'Utente è definita in base alle sue condizioni socio-sanitarie assistenziali avendo come riferimento le tariffe definite dalle vigenti normative regionali.

La retta potrà subire variazioni. Le variazioni potranno essere determinate dal variare delle condizioni sanitarie e assistenziali dell'utente o per adeguamenti del costo del servizio offerto.

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.

### 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.

## 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 agli ospiti è conservata e tutelata in conformità alle disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR 2016/679).

## 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 e 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 e 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. Riguardo 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 fisio-nomia della struttura.
- L'ospite può lasciare definitivamente il Presidio quando lo desidera secondo 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.

## 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.

# Progetti e programma

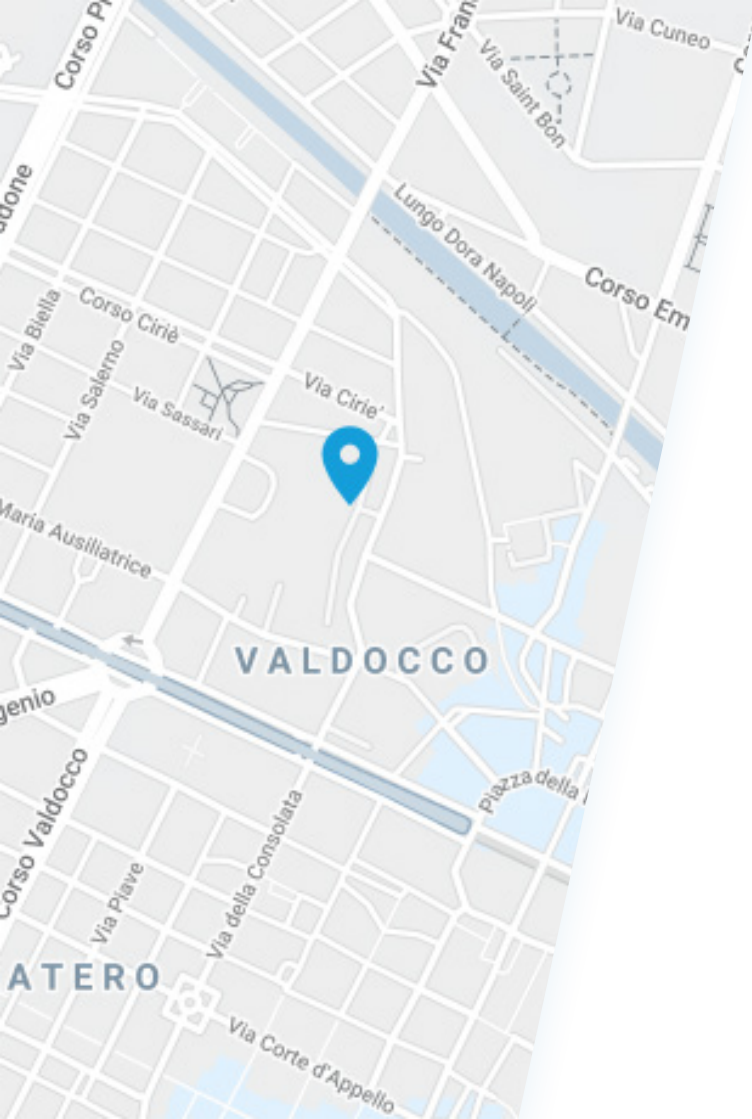
Il Progetto gestionale del servizio del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

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

La R.S.A. "Santi Innocenti" si affaccia in un cortile interno della Piccola Casa, al quale è possibile accedere dall'ingresso di Via San Pietro in Vincoli 9.

La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi:



### Bus e Tram

Mezzi pubblici presenti in zona:  
3, 4, 10, 11, 16, 18, 46, 49, 51, 52, 72



### Treno

Linee 4 – 11 – 52 dalla stazione di Porta Nuova  
Linee 10N – 46 – 49 dalla stazione di Porta Susa.



### Auto

Per chi raggiunge Torino con mezzi privati: dalle uscite delle autostrade percorrere le tangenziali fino a Corso Regina Margherita e da lì raggiungere via Cigna e poi Via Cottolengo.

## Informazioni e recapiti

### Sede legale

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

### Sede operativa

Via S. Pietro in Vincoli, 9 - 10152 Torino

### Partita Iva e Codice Fiscale

01538340017

**Tel.** 011 5225275

**Fax** 011 5225270

**E-mail** [dirinnoelis@cottolengo.org](mailto:dirinnoelis@cottolengo.org)

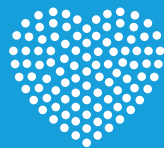
[assistenza.cottolengo.org](http://assistenza.cottolengo.org)

[cottolengo.org](http://cottolengo.org)

[donazioni.cottolengo.org](http://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