



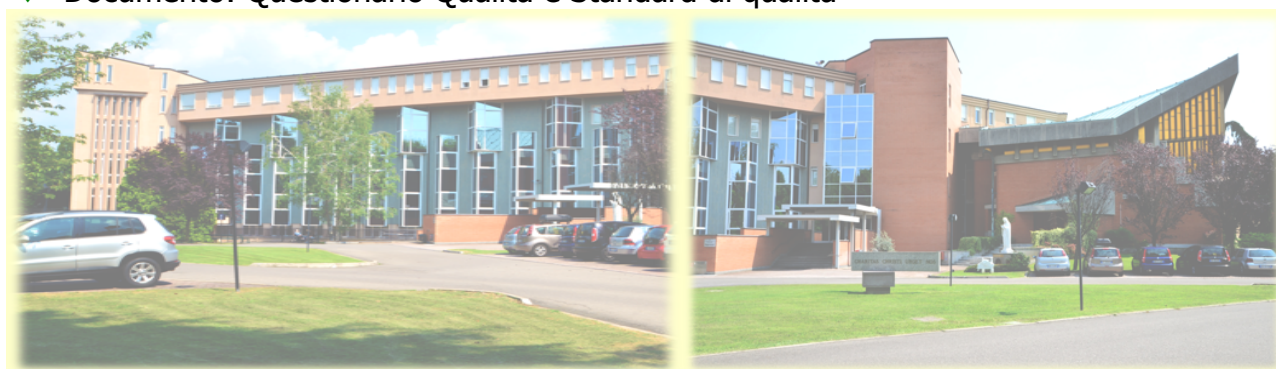
CARTA DEI SERVIZI

R.S.A.
PICCOLA CASA DELLA
DIVINA PROVVIDENZA
"COTTOLENGO"



Edizione aggiornata: Maggio 2022

◆ Presentazione della Carta dei Servizi	pg. 2
◆ La nostra storia	pg. 3
◆ La nostra identità e la nostra <i>mission</i>	pg. 3
◆ Principi generali della Piccola Casa	pg. 4
◆ La R.S.A. della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro Maggiore	pg. 5
◆ Struttura organizzativa della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro	pg. 8
◆ L'organico della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro Maggiore	pg. 12
◆ Le figure professionali presenti nei Nuclei della Piccola Casa	pg. 12
◆ I nuclei R.S.A. della Piccola Casa di Cerro Maggiore	pg. 14
◆ Il nostro approccio di cura e assistenza	pg. 15
◆ L'ammissione in R.S.A.	pg. 15
◆ L'accoglienza e l'inserimento in R.S.A.	pg. 16
◆ I servizi erogati dalla nostra R.S.A.: Assistenza sanitaria, Assistenza alla persona, Servizio riabilitativo, Servizio educativo e di terapia occupazionale, Animazione, Assistenza spirituale, Ristorazione, Servizio di lavanderia e Guardaroba, Pulizia e sanificazione dell'ambiente, Parrucchiere e barbiere, Televisione, Telefono, Posta, Giornali, Distributori automatici e Trasporti	pg. 17
◆ Dimissioni e decessi	pg. 21
◆ Una " <i>giornata tipo</i> " nella Piccola Casa	pg. 21
◆ Contribuzione, composizione della retta giornaliera (servizi inclusi e servizi a carico dell'utenza) e relativi adempimenti amministrativi	pg. 22
◆ Informazioni utili	pg. 23
◆ Orari della Piccola Casa	pg. 24
◆ La Qualità della Piccola Casa	pg. 24
◆ Strumenti di partecipazione e tutela	pg. 27
◆ Allegato 1: Carta dei diritti della Persona Anziana	pg. 28
◆ Allegato 2: Menù Tipo	pg. 31
◆ Come raggiungere Cerro Maggiore	pg. 33
◆ Documento: Modulo Segnalazioni e Reclami	
◆ Documento: Questionario Qualità e Standard di qualità	



PRESENTAZIONE della CARTA dei SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce, in primo luogo, un importante strumento di informazione e orientamento delle persone interessate alla fruizione dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi non è però solo una guida, è un patto che si sottoscrive tra la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo", le persone anziane e le loro famiglie che sono così messe in condizione di verificare direttamente i livelli di qualità del servizio erogato.

La Carta dei Servizi dunque:

- ➡ informa sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e le tariffe vigenti;
- ➡ avvicina le persone anziane ed i familiari alla vita della struttura;
- ➡ impegna il servizio a garantire l'erogazione di prestazioni a specifici livelli di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi;
- ➡ favorisce una gestione corresponsabile dei processi assistenziali;
- ➡ individua i reciproci diritti e doveri.

All'interno della Carta si trovano anche le informazioni necessarie per esprimere suggerimenti, reclami o apprezzamenti e le modalità di valutazione annuale della qualità percepita del servizio. Questa componente consente alla Piccola Casa della Divina Provvidenza di ascoltare la propria utenza e le loro famiglie per meglio interagire e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta quindi per la Piccola Casa il primo strumento per l'avvio di un rapporto chiaro e diretto con la propria utenza e le loro famiglie, per la valorizzazione del lavoro di tutti gli operatori presenti e per una partecipazione sempre più significativa di utenti e familiari alla vita della Casa

La Direttrice della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro



LA NOSTRA STORIA

San Giuseppe Benedetto Cottolengo (Bra 1786 - Chieri 1842) è il fondatore dell'opera da lui denominata "Piccola Casa della Divina Provvidenza" che, dopo la sua morte, è popolarmente detta *Cottolengo*.

Alcuni anni dopo la sua ordinazione sacerdotale, è impressionato dalle condizioni di povertà degli uomini del suo tempo. Ispirato da Dio e animato da spirito evangelico, in poco tempo Giuseppe Cottolengo dà vita a molteplici iniziative a favore delle persone più bisognose mostrando un grande spirito di accoglienza e di fiducioso abbandono a Dio, fino a spendere tutta la propria esistenza per la causa dei poveri.

La Piccola Casa, fin dai tempi della fondazione, si è costituita in diverse comunità di ospiti e di religiosi ed ha realizzato una varietà di servizi (sanitari, di pronta accoglienza, a domicilio, istruzione ed educazione) prestati alle persone in stato di abbandono.

Tale impronta è avvenuta nell'arco di soli dieci anni da quando San Giuseppe Benedetto Cottolengo ha iniziato la sua opera. Lo spirito di carità che animava il Cottolengo è ben descritto da Silvio Pellico: *"Poche volte mi trovai a parlare coll'ottimo Cottolengo e sempre la carità mi sfavillava dai suoi occhi e dalle sue parole"*.

È questo tratto caratteristico del Santo che ancora oggi guida e conduce l'opera.

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 agosto 1833.

LA NOSTRA IDENTITÀ E LA NOSTRA MISSION

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo", ispirandosi alla Carità Evangelica, agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e testimoniando la Divina Provvidenza, accoglie e si prende cura delle persone in difficoltà, particolarmente di chi non ha riferimenti familiari e si trova in stato di maggior bisogno, promuovendo il riconoscimento della loro dignità e rispondendo alle loro necessità, mediante l'allestimento e la gestione di servizi, strutture e presidi.

Filosofia e linee d'intervento della Piccola Casa scaturiscono dunque dalla testimonianza di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e dalla tradizione cottolenghina. Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge sin dal lontano 1833, si fonda su un particolare atteggiamento, su un'attenzione premurosa, attenta e affettuosa verso la persona. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano servizio, è la spiritualità cottolenghina la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana che si trova in uno stato di maggiore bisogno.

Mission della Piccola Casa é quella di offrire alla persona residente:

- un contesto familiare che le permetta di inserirsi e di superare più facilmente il difficile distacco dai propri riferimenti affettivi, relazionali e abitativi;
- di porre la persona al centro del servizio, salvaguardando la sua dignità, intimità, il suo diritto di scelta, la possibilità di affermare la propria identità, di esprimere i propri desideri e di decidere.

Le diverse figure professionali hanno il compito di prendersi cura delle persone residenti, coniugando gli aspetti sanitario-assistenziali del loro lavoro con il rispetto dell'identità e della storia di ciascuna persona, favorendo e stimolando negli anziani la maggiore autonomia possibile nella vita quotidiana.

Il nostro servizio pone particolare attenzione alla qualità di vita dei residenti offrendo prestazioni assistenziali, sanitarie e socio-riabilitative qualificate, tese a sviluppare e mantenere le capacità funzionali e cognitive di ciascuno, non perdendo mai di vista il benessere complessivo della persona.

PRINCIPI GENERALI della PICCOLA CASA

In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 inerenti le Carte dei Servizi, la Piccola Casa della Divina Provvidenza, nel perseguire le proprie finalità, **si impegna a garantire:**

Eguaglianza	Ogni persona residente presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza alcuna distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
Imparzialità	Tutte le persone residenti hanno gli stessi diritti e doveri, solo il maggior bisogno implica una attenzione e una cura più sollecita; il comportamento degli operatori è improntato a criteri di obiettività ed equilibrio.
Efficienza ed efficacia	La Piccola Casa si impegna ad operare scelte tese alla massima soddisfazione possibile dei bisogni di salute e cura delle persone residenti, assicurando inoltre condizioni di sicurezza, di igiene e una permanenza confortevole per le persone anziane, i visitatori ed il personale.
Accoglienza	La Piccola Casa è attenta a creare fin dall'inizio un clima di vicendevole fiducia in un ambiente familiare e accogliente, attraverso l'ascolto e la condivisione.
Continuità	La Piccola Casa assicura continuità e regolarità delle prestazioni offerte.
Partecipazione	La persona residente è protagonista del servizio. La Piccola Casa garantisce inoltre all'utente pieno diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e la possibilità di esprimere in qualsiasi momento reclami, suggerimenti nonché di valutare annualmente la qualità dei servizi ricevuti nella nostra RSA, partecipando fattivamente al miglioramento continuo della Piccola Casa.

Tali principi hanno lo scopo di salvaguardare il **valore centrale della persona**, l'incalcolabile valore dell'esistenza umana, anche quella più triste e smarrita. Tutto ciò si traduce in un'organizzazione e gestione del servizio che si basa su:

- Lo **spirito cottolenghino**, vissuto nella quotidianità, con semplicità e gioia da tutti i membri che partecipano alla vita della Piccola Casa.
- Il **benessere globale di ciascuna persona**, perseguito mediante un'organizzazione orientata alla massima personalizzazione possibile degli interventi professionali, compatibilmente ai vincoli della vita comunitaria.
- Il **monitoraggio del clima relazionale interno**, indice insostituibile del livello di salute della Piccola Casa stessa, e presupposto affinché si possa vivere lo "*spirito di famiglia*" proprio della specificità cottolenghina. Il clima relazionale, sottintende inoltre il valore "*terapeutico/riabilitativo*" della dimensione comunitaria affettiva, indispensabile per la qualità di vita degli anziani e la prevenzione del *burn-out* degli operatori.
- Il **funzionamento per moduli organizzativi**, consente di disegnare i "percorsi individuali", calibrati mediante il monitoraggio e la ricerca continua del miglior punto di equilibrio tra vincoli e risorse del singolo soggetto.

Il nostro sistema organizzativo integra le singole competenze attraverso il lavoro di gruppo stimolando in tutte le figure professionali un'efficace progettualità. Permette di coniugare gli aspetti sanitari con quelli relativi al benessere ed alla qualità di vita della persona, i tempi, i bisogni individuali ed il ritmo e le necessità della vita comunitaria.

LA R.S.A. PICCOLA CASA della DIVINA PROVVIDENZA di CERRO MAGGIORE

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "*Cottolengo*" è ubicata a Cerro Maggiore, un centro della Provincia di Milano a poca distanza da Legnano. È raggiungibile da Milano con il pullman autostradale o con l'auto, come visualizzato dalla cartina posta sul retro della presente Carta dei Servizi.

La Piccola Casa è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), come indicato dal DPR 14 gennaio 1997. Rappresenta una soluzione di cura e assistenza delle persone anziane non autosufficienti quando, in presenza di plurime patologie funzionali e cronico degenerative, necessitano contemporaneamente di un'intensa cura clinico-sanitaria, di un intervento assistenziale di tipo continuativo e non possono più essere assistite al proprio domicilio.

La struttura, dotata di ampio parcheggio per il personale e i visitatori, è circondata da un grande giardino attrezzato con panchine e zone ombreggiate, di cui le persone residenti ed i loro familiari possono liberamente usufruire.

All'edificio originario (ed. A), di 3 piani fuori terra ed un seminterrato, completamente ristrutturato, se ne è aggiunto un secondo (ed. B) destinato alle demenze.

L'ampio complesso è in grado di accogliere **120 persone** in 7 nuclei residenziali, due dei quali dedicati a demenze tipo Alzheimer.

Tutti i posti sono accreditati e contrattualizzati.



Al Piano Terra del primo edificio si trovano:

- ◆ Portineria e centralino
- ◆ Direzione, Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) e gli uffici amministrativi
- ◆ Angolo Bar e salottini di ricevimento;
- ◆ Chiesa (con accesso sia dall'interno che dall'esterno della struttura)
- ◆ **Nucleo residenziale "Sant'Anna"**
- ◆ Soggiorno per l'accoglienza dei visitatori

LA R.S.A. PICCOLA CASA della DIVINA PROVVIDENZA di CERRO MAGGIORE



LA R.S.A. PICCOLA CASA della DIVINA PROVVIDENZA di CERRO MAGGIORE

Al **Primo Piano** si trovano:

- ♦ **Nucleo residenziale "Santa Chiara"**
- ♦ **Nucleo residenziale "Madre del Redentore"**

Al **Secondo Piano** si trova:

- ♦ **Nucleo residenziale "Santa Rita"**

Al **Terzo Piano** si trova:

- ♦ **Nucleo residenziale "Santa Teresina"**

Nel **Seminterrato** sono ubicati:

- ♦ Aula polivalente (incontri, formazione, riunioni, feste)
- ♦ Palestra
- ♦ Spazi del Servizio Educativo e spazi del Servizio Animazione
- ♦ Stanza attrezzata per parrucchiere
- ♦ Sala da pranzo per i Volontari
- ♦ Farmacia
- ♦ Cucina, Lavanderia, Guardaroba e vari magazzini
- ♦ Camera mortuaria con accesso diretto dall'esterno



Nell'edificio B, si trovano:

- ♦ **Due nuclei residenziali "Beato Paleari" e "Madre Nasi"** dedicati a demenze tipo Alzheimer
- ♦ Ampi saloni (Giardino d'Inverno e Salone Polivalente)
- ♦ Giardini
- ♦ Ambulatori
- ♦ Palestra
- ♦ Spazi del Servizio Educativo, Musicoterapico e di Terapia Occupazionale

Tutti gli **spazi** della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro Maggiore **sono liberi da barriere architettoniche** e quindi accessibili e fruibili da tutte le persone residenti.



- **Collegio Direttivo e Direzione Centrale**

La Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro Maggiore fa parte dell'Ente Morale Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" con sede centrale a Torino, di cui è presidente e Legale Rappresentante il *Superiore Generale (Direttore Unico)*.

Il Collegio Direttivo, presieduto dal Superiore Generale della Piccola Casa, è l'organo che definisce gli obiettivi da perseguire, i programmi da attuare, verifica i risultati dell'attività di gestione, la persistenza dei valori e dei principi fondanti tramite le varie Direzioni tra cui la Direzione Centrale delle Case di Assistenza e gli organi direttivi in staff e in line.

- **Direzione della Piccola Casa di Cerro Maggiore**

La Direzione locale ha la responsabilità di attuare i piani e i programmi definiti dalla Direzione Centrale delle Case di Assistenza. In collaborazione con il Responsabile Sanitario, utilizza le opportune risorse umane e finanziarie, realizza un costante controllo gestionale, verifica e valuta i risultati raggiunti.

Coordina gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività sanitarie e assistenziali garantendo che ai nuclei residenziali giunga tutto quanto necessario per assicurare un servizio di qualità. Sovrintende alla gestione del personale, alle procedure di acquisto e distribuzione dei beni, alla regolare tenuta della contabilità interna ed è responsabile del rispetto delle normative inerenti la sicurezza sul lavoro e la tutela della privacy nella struttura.

- **Servizio religioso**

Il servizio religioso è garantito da alcuni sacerdoti in collaborazione con operatori e prevede momenti di celebrazioni liturgiche e catechetici.

- **Responsabile Sanitario**

In stretta collaborazione con la Direzione locale, il Responsabile Sanitario è garante dell'applicazione delle normative in materia igienico-sanitaria ed ha il compito di promuovere e qualificare il funzionamento dei nuclei.

È responsabile di una costante supervisione della conformità del servizio ai requisiti e alle indicazioni fornite dalle normative di riferimento, della verifica e valutazione dei risultati raggiunti e dell'appropriatezza delle prestazioni sanitarie erogate.

- **La Referente della Qualità delle Cure**

In linea alla Direzione Locale e Sanitaria, cura la gestione delle risorse sanitarie impegnate nella realizzazione della mission aziendale.

Ha la responsabilità di verificare la corretta definizione e applicazione del nostro Sistema Qualità delle cure, di proporre e sviluppare azioni di miglioramento continuo.

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. – Assistente Sociale**

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il primo contatto tra la Piccola Casa e i potenziali utenti. Ha un ruolo importante nella gestione delle informazioni, nella fase di accoglienza e nel corso della permanenza. Questa funzione è svolta dalla Responsabile dell'U.R.P. (Assistente Sociale) e, in alcune fasi, dalla Direzione. L'Ufficio è accessibile al pubblico il martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 o su appuntamento.

- **Uffici Amministrativi ed Economato**

Gli uffici amministrativi (Personale, Ragioneria ed Economato) forniscono un indispensabile supporto per il funzionamento della Piccola Casa, occupandosi di gestione delle risorse, di approvvigionamento di beni e servizi, della gestione contabile e amministrativa e della fatturazione delle rette, in stretta collaborazione con i servizi amministrativi centrali del "Cottolengo" di Torino.

All'Ufficio Economato è inoltre delegata la gestione dei servizi alberghieri e generali in appalto esterno.

SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI

- **Cucina**

È un servizio fondamentale per la qualità di vita delle persone residenti, in quanto provvede al confezionamento dei pasti per tutti i nuclei residenziali della Piccola Casa. Il servizio è appaltato alla Società "Refectio".

I pasti vengono confezionati nella cucina della Piccola Casa di Cerro Maggiore e la dietologa della *Refectio* cura la predisposizione dei menù stagionali e la definizione di diete speciali indicate dai Medici. I locali e le relative attrezzature rispondono pienamente a tutte le normative in materia di sicurezza igienico-sanitaria. La qualità della catena di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un avanzato sistema di controllo. Ogni nucleo è inoltre dotato di una propria cucinina/tisaneria per facilitare ulteriori personalizzazioni.



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA PICCOLA CASA DI CERRO MAGGIORE

- **Lavanderia-stireria**

Il servizio è esternalizzato, in parte alla Società "L.A.M." e, internamente, è gestito da "Pulitecnica Friulana". Il servizio si occupa del lavaggio e della stiratura della biancheria piana (lenzuola, coperte, tovaglie, traverse, spugne, ecc.) e degli indumenti personali dei residenti. Utilizza cicli di lavaggio appropriati per garantire la massima qualità igienica e l'integrità dei capi.



- **Manutenzioni e Magazzini**

Il servizio garantisce, mediante la convenzione con diverse ditte specializzate, il controllo e l'efficienza degli impianti tecnologici, la manutenzione ordinaria di tutti gli edifici, la cura degli spazi verdi e la gestione di tutti i magazzini.

- **Pulizie**

Il servizio, gestito da "Pulitecnica Friulana", si occupa delle pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della Piccola Casa. È dotato di tutte le attrezzature atte a garantire una corretta sanificazione.

- **Portineria e Centralino**

Il servizio portineria e centralino è gestito direttamente dalla Piccola Casa con personale religioso e volontari; garantisce un'accessibilità giornaliera alla struttura di 15 ore.

SERVIZI SOCIO-SANITARI e RIABILITATIVI

- **Servizio di Riabilitazione**

Questo servizio offre prestazioni fisioterapiche con la supervisione del Medico.

Si occupa inoltre della valutazione, gestione, distribuzione e personalizzazione degli ausili fisioterapici, posturali e antidecubito dei residenti.



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA PICCOLA CASA DI CERRO MAGGIORE

- **Farmacia**

La farmacia interna è dotata di tutte le attrezzature per il corretto stoccaggio dei farmaci/presidi sanitari e provvede alla loro distribuzione ai nuclei residenziali.

- **Servizio Educativo, di Terapia Occupazionale, Musicoterapico e Animativo**

Tali servizi rivestono una grande importanza nella vita dei residenti. Si occupano di valutare e promuovere le abilità attive, di stimolare nuovi interessi, di migliorare la qualità della vita, valorizzando le risorse individuali, affinché le persone possano permanere presso la Piccola Casa.



VOLONTARIATO

È stata stipulata una collaborazione con l'Associazione Gruppo Volontari della Piccola Casa, guidata dalla Responsabile.

Sotto la guida della Direzione, delle Referenti di Nucleo e degli operatori, i Volontari collaborano ad alcune attività. Sono inoltre invitati a partecipare ad incontri e a corsi di formazione organizzati dalla Piccola Casa.

ORGANICO DELLA PICCOLA CASA DI CERRO MAGGIORE

DIREZIONE E SERVIZI AMMINISTRATIVI	
	Direttore Responsabile Sanitario Referente qualità delle cure U.R.P. - Assistente Sociale e Uffici Amministrativi
SERVIZI ALBERGHIERI e GENERALI	
	Religiose e Volontari in portineria e centralino Religiose e appalti per i servizi generali I servizi: cucina, lavanderia, stireria, pulizia e manutenzione sono in appalto esterno.
SERVIZI SOCIO-RIABILITATIVI	
	Terapisti della Riabilitazione, Terapisti occupazionali, Educatori, Musicoterapista, Animatore, Psicologo
PERSONALE ADDETTO AI NUCLEI RESIDENZIALI	
	Medici in libera professione (tra cui il Responsabile Sanitario) Infermieri (di cui 1 referente per la qualità delle cure); infermiera religiosa; part-time in libera professione; a tempo pieno in convenzione con la cooperativa. Operatori Socio Sanitari e Ausiliari S.S. (OSS/ASA) dipendenti dell'Ente Operatori Socio Sanitari e Ausiliari S.S. (OSS/ASA) per la notte in convenzione con la cooperativa.

La Regione Lombardia ha stabilito che le professionalità sanitarie e socio-assistenziali (medico, infermiere, fisioterapista, educatore, OSS e ASA) in R.S.A. devono essere complessivamente a disposizione di ogni persona residente per un minimo di 901 minuti settimanali.

L'insieme del personale religioso, dipendente, in libera professione ed in convenzione della Piccola Casa di Cerro Maggiore, risponde ampiamente allo *standard* previsto dalla Regione Lombardia.

LE FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NEI NUCLEI DELLA PICCOLA CASA

Nei nuclei residenziali, ogni professionalità presente coopera con le altre figure per consentire alle persone che vi abitano di vivere nelle condizioni di maggior benessere psico-fisico possibile, compatibilmente alle proprie condizioni di salute. Le figure professionali presenti in ciascun nucleo sono:

➔ MEDICO

Nella Piccola Casa operano, oltre al Responsabile Sanitario, altri medici specializzati in geriatria e in pneumologia. I medici sovrintendono e partecipano alla realizzazione di tutti i processi di cura, assieme alle altre figure professionali dei nuclei e cooperano alla predisposizione del Progetto e del Piano Assistenziale Individualizzato (PI) (P.A.I.) per ogni persona ricoverata. Durante l'orario di servizio il medico è disponibile per colloqui personali con i familiari, previo appuntamento o secondo gli orari di ricevimento esposti all'ingresso.

➔ REFERENTE DI NUCLEO (OSS)

Alla figura della referente è affidata la responsabilità della gestione alberghiera del proprio nucleo, l'organizzazione e la verifica dello svolgimento del lavoro assistenziale. La Referente gestisce le risorse umane e la dotazione strumentale assegnate al nucleo,

coordina e organizza tutti gli interventi rivolti alle persone residenti ed è tramite fra il nucleo e i vari servizi presenti nella Piccola Casa.

La referente di nucleo é la principale figura di riferimento per i familiari per tutto ciò che riguarda la vita alberghiera del proprio congiunto nella Piccola Casa.

➔ **INFERMIERI**

Le cure infermieristiche sono garantite da infermieri professionali (religiose e laici) che svolgono tutte le prestazioni richieste (somministrazione delle terapie, medicazioni, ecc.) ed i progetti di recupero e/o mantenimento della funzionalità delle persone residenti, secondo le disposizioni fornite dal medico. Supportano le referenti di nucleo nella supervisione delle attività assistenziali e collaborano con le altre figure professionali nella redazione/attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato degli anziani.

➔ **OSS e ASA**

Il personale ausiliario provvede ai bisogni di base degli anziani: igiene, mobilitazione, allettamento, cura della persona, gestione attenta e personalizzata dell'abbigliamento, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Molto curato è l'aspetto di recupero e/o mantenimento degli interventi assistenziali svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

Sostenuti dalle altre figure professionali del nucleo e da momenti di formazione e aggiornamento, gli ASA e gli OSS sono particolarmente attenti agli aspetti relazionali e affettivi, nonché alla qualità e personalizzazione dei singoli interventi.

➔ **TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE e TERAPISTI OCCUPAZIONALI**

Eseguono i programmi di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposti a seconda delle necessità delle persone residenti, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli anziani. I programmi riabilitativi sono stabiliti in *équipe*.

➔ **EDUCATORI, MUSICOTERAPISTA, ANIMATORE**

Hanno il compito di favorire i processi relazionali, di promuovere l'uso delle competenze cognitive ancora attive, di stimolare le autonomie residue, interessi e desideri nelle persone anziane, favorendo tutti gli aspetti connessi alla riappropriazione del tempo al fine di fruirne gli aspetti migliori.

➔ **PSICOLOGO**

Interviene a favore del contenimento e del miglioramento delle problematiche emotive e relazionali degli ospiti e dei loro familiari.

Lo psicologo rappresenta una risorsa:

- nella riabilitazione cognitivo- affettiva degli anziani;
- nel sostegno emotivo alle famiglie;
- nella supervisione degli operatori nella gestione di casi complessi e difficili.

Tutto il personale operante presso la Piccola Casa è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

VOLONTARI: i volontari presenti non sostituiscono gli operatori in organico, ma con il loro apporto garantiscono una preziosa presenza integrativa nelle attività di sostegno alla persona.

FAMILIARI: per mantenere e sviluppare le relazioni affettive degli anziani è richiesta la collaborazione dei familiari. La presenza dei familiari è sollecitata secondo le esigenze specifiche di ogni singola persona e le possibilità della famiglia stessa.

I NUCLEI R.S.A. DELLA PICCOLA CASA DI CERRO MAGGIORE

I 7 nuclei residenziali della Piccola Casa ospitano da un minimo di 13 ad un massimo di 20 persone ciascuno.

Ogni **nucleo** è composto da:

- ♦ una **zona giorno**, che comprende sala da pranzo, soggiorno con televisione, cucinina/tisaneria, locale infermeria, terrazzo esterno e un bagno clinico attrezzato per l'igiene personale assistita delle persone residenti,
- ♦ una **zona notte**, formata da camere a due letti o singole con televisione, tutte con bagno privato interno.



Soggiorno



Camera

IL NOSTRO APPROCCIO DI ASSISTENZA E CURA

Per mantenere viva la nostra identità e far diventare parte integrante del lavoro quotidiano i nostri valori e principi fondamentali, prestiamo particolare attenzione alla formazione. Accanto ad un continuo aggiornamento professionale interno, è previsto un progetto di formazione che individui percorsi di crescita umana, professionale e di conoscenza-approfondimento della spiritualità cottolenghina.

Per noi **assistere** e **curare** significa:

- **porre la persona al centro** di tutte le nostre attenzioni, accogliendola e prendendoci cura dei suoi bisogni, nella sua pienezza e globalità;
- **costruire relazioni empatiche** di vicinanza, comprensione e condivisione con l'ospite e i suoi familiari;
- **valorizzare le nostre risorse** umane e professionali per aiutarci a non perdere mai di vista la qualità di vita delle persone che vivono nella Casa;
- riuscire a **rendere la nostra organizzazione** sempre più **flessibile** e **orientata alla personalizzazione** dell'assistenza, capace di coniugare le esigenze individuali degli ospiti con i vincoli organizzativi di una vita comunitaria;
- fare in modo che **tutti gli "attori" del progetto di vita** nella Piccola Casa possano **cooperare** ed essere **individualmente corresponsabili** nel raggiungimento del massimo benessere possibile per le persone che si affidano alle nostre cure.

L'AMMISSIONE IN R.S.A.

L'ingresso di una nuova persona è un momento particolarmente delicato e complesso: si tratta infatti di accogliere l'anziano nella totalità delle proprie caratteristiche individuali e dei bisogni sanitario-assistenziali.

➞ PROCEDURA DI AMMISSIONE:

Il primo rapporto con la Piccola Casa della Divina Provvidenza di Cerro Maggiore avviene mediante: contatto diretto, telefonico, per email.

Ai familiari e/o agli anziani viene consegnata:

- **la Carta dei Servizi della Piccola Casa,**
- **il Modulo di Segnalazione ASL,**
- **l'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali.**

Qualora le persone siano interessate a ricevere informazioni più approfondite, viene loro proposto un appuntamento con la Direzione o con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP - Assistente Sociale) e una visita della Piccola Casa. La Direzione e l'URP forniscono agli interessati tutte le informazioni utili a formulare la domanda di ammissione, che dovrà essere in seguito riconsegnata o spedita allo stesso URP.

- ➞ Una volta riconsegnate (direttamente o per posta), l'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali firmata e la domanda di Segnalazione compilata, a fronte di una valutazione di idoneità delle esigenze espresse nella segnalazione, le domande accettate vengono trascritte dall'URP nella **Lista d'attesa**, la cui gestione è definita nella "Procedura di gestione della lista di attesa".
- ➞ Quando si verificano le condizioni per dare avvio all'ingresso, la Direzione con l'ausilio dell'URP, dopo aver contattato la persona anziana e/o la famiglia, incontra i familiari e concorda con loro il momento dell'ingresso, avendo particolare cura di renderlo il più accogliente possibile; quando le condizioni della persona anziana e dei familiari lo consentono, si organizza una visita preliminare che permette all'anziano ed ai suoi congiunti di conoscere l'ambiente e i relativi spazi personali e comuni del nucleo di destinazione.

L'AMMISSIONE IN R.S.A.

Si invitano in ogni caso i familiari a trascorrere con il proprio congiunto parte della prima giornata di ricovero e ad accompagnarlo successivamente lungo tutto il percorso di inserimento in struttura.

- ➡ Previo accordo tra la Direzione ed i familiari, il giorno d'ingresso verrà programmato dal Lunedì al Sabato. Prima dell'ingresso l'URP consegna ai familiari le seguenti documentazioni:

1. la Scheda Sanitaria da far compilare al Medico di Base della persona anziana;
2. l'opuscolo informativo "*Cosa portare con sé alla Piccola Casa*";
3. la Scheda Biografica;
4. il Contratto;
5. il modulo di Dichiarazioni Sostitutive di Certificazioni;
6. l'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali;
7. le Autorizzazioni alle Uscite e alla Riproduzione all'Utilizzo di Materiale Fotografico che ritragga la persona anziana.

La famiglia dovrà riconsegnare all'URP e alla Direzione Sanitaria, direttamente o via Fax/Mail, al più presto e in ogni caso **almeno 3 giorni prima dell'ingresso**:

- la **Scheda Sanitaria** compilata dal Medico di Base che segue la persona anziana;
- la **Scheda Biografica** compilata dall'anziano stesso o dai suoi familiari;
- il **Contratto Economico firmato**.

- ➡ In base alla completezza e adeguatezza della documentazione ricevuta potrà rendersi necessario proporre una visita preammissiva al fine di verificare la concreta situazione fisica-mentale e psico-sociale della persona anziana prima dell'ingresso.
- ➡ Prima dell'ingresso, una volta ricevuta tutta la documentazione, l'*équipe* prepara adeguatamente l'ingresso della persona nel nucleo. Il giorno prima dell'ingresso, l'*équipe* interprofessionale prende visione di tutte le informazioni disponibili (Scheda Sanitaria, Scheda Sociale Individuale ed eventuali approfondimenti) e predispone i luoghi e le modalità di accoglienza, oltre a definire gli ASA/OSS di riferimento e a garantire la presenza di un Referente di Nucleo.

L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN R.S.A.

- ➡ Il giorno dell'ingresso, la prima accoglienza avverrà in portineria, alla quale spetterà anche il compito di avvisare la Direzione (o in sua assenza l'URP) e la Referente di Nucleo.

La Direttrice, assieme alla Referente di Nucleo e all'ASA/OSS di riferimento, daranno il benvenuto all'anziano e alla sua famiglia e li accompagneranno nel nucleo iniziando così a mostrare loro gli ambienti, ad illustrare i ritmi, gli orari, i servizi del nucleo, a presentare le altre persone anziane ed il personale in servizio.

Nel corso della prima giornata i familiari dovranno:

- ➡ **recarsi presso l'Ufficio URP** e consegnare tutta la restante documentazione richiesta.
- ➡ **recarsi dal Medico** e consegnare la documentazione sanitaria-assistenziale richiesta in precedenza.

L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO IN R.S.A.

- ➔ La Referente di Nucleo, con l'I.P., l'ASA/OSS di riferimento, tenuto conto di quanto contenuto nella Scheda Biografica completano, con il nuovo residente e/o i familiari, la raccolta di notizie inerenti le sue abitudini quotidiane, alimentari e sanitarie. L'ASA/OSS di riferimento, il nuovo residente ed i suoi familiari ripongono quindi il corredo nell'armadio a disposizione nella stanza di degenza.
- ➔ Nella prima giornata è prevista inoltre una prima valutazione del Medico della Piccola Casa, nonché la registrazione dei primi dati clinici, della terapia e dei parametri rilevati.
- ➔ La visita medica più approfondita sarà eseguita entro la prima settimana di degenza al fine di consentire l'adattamento del nuovo ospite all'ambiente e quindi garantire una maggiore affidabilità dei riscontri clinici e funzionali. Entro la prima settimana verranno eseguiti, quando necessario, esami ematici, accertamenti diagnostici ed eventuali visite specialistiche.
- ➔ Entro i primi 10/20 giorni vengono somministrate le scale funzionali e degli strumenti di valutazione multidimensionale.
- ➔ Entro i primi 20/30 giorni l'educatore dovrà approfondire risorse e bisogni, acquisire tutte le informazioni relative alla storia personale, agli interessi e alle capacità odierne, nonché osservare e valutare, con l'ausilio degli altri membri dell'*équipe*, le dinamiche relazionali che la persona anziana è riuscita a sviluppare o meno nel nuovo ambiente.
- ➔ Entro 20/30 giorni dall'ingresso l'*équipe* interprofessionale si riunirà con tutti gli strumenti informativi e valutativi compilati per redigere il Progetto ed il Piano Assistenziale Individualizzato (P.I) (P.A.I.). Il P.I ed il P.A.I., che nel dettaglio riportano il progetto di vita nella Casa di ciascuna persona, vengono verificati e rivalutati nel tempo dall'*équipe* del Nucleo al fine di renderli sempre coerenti e appropriati al divenire della situazione biopsicosociale della persona.

Nel corso della degenza vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), contenente anamnesi medica, infermieristica e funzionale, compilato all'ingresso e aggiornato dal medico, dagli Infermieri e dai Terapisti della Riabilitazione e dagli Educatori/Psicologo periodicamente, secondo una tempistica definita dalla Normativa Regionale vigente ed ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale della persona o eventi la cui registrazione sia utile e/o necessaria; la componente socio-relazionale del fascicolo, è compilata ed aggiornata dall'Educatore/Psicologo con l'ausilio della *équipe* del Nucleo;
- Scheda S.O.S.I.A. (Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza) compilata e aggiornata a cura del medico di Nucleo;
- P.I. - Progetto Individualizzato;
- P.A.I. - Piano Assistenziale Individualizzato che contiene il piano terapeutico assistenziale, riabilitativo, educativo e occupazionale, redatto e sottoscritto dalla *équipe* di nucleo, dove è possibile, con la collaborazione dei familiari;
- Consegna Personalizzata (Diario Eventi) compilata e aggiornata dall'*équipe*, su cui vengono riportate le variazioni delle condizioni cliniche, assistenziali, riabilitative ed educative delle persone residenti.

I SERVIZI EROGATI DALLA R.S.A PICCOLA CASA

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "*Cottolengo*" offre ai propri anziani:

ASSISTENZA SANITARIA

- ➔ L'assistenza medica copre le ventiquattro ore, per tutto l'anno, mediante presenza diretta o la reperibilità dei medici. I medici assicurano interventi specifici di prevenzione e cura della salute nel rispetto dello sviluppo armonico della persona e l'assistenza

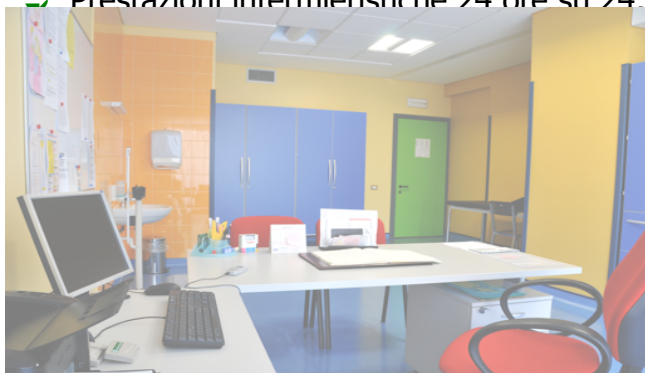
sanitaria ordinaria. Le visite specialistiche o accertamenti diagnostici, urgenti o programmati, sono disposti dal medico, come anche l'eventuale trasferimento di anziani in ospedale ed i trattamenti riabilitativi. Per le prestazioni straordinarie (visite specialistiche, accertamenti diagnostici, ricoveri ospedalieri) si fa riferimento agli Enti Sanitari competenti.

Eventuali visite o accertamenti diagnostici non richiesti dai medici interni, sono a carico delle persone residenti.

Le persone residenti ed i loro familiari possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia per un consulto, previo accordo con il Responsabile sanitario della Piccola Casa.

➞ Prestazioni infermieristiche 24 ore su 24, secondo le indicazioni mediche.

dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e



ASSISTENZA ALLA PERSONA

➞ È garantito un servizio di assistenza diretta alla persona, diurna e notturna, per una risposta globale ai suoi bisogni. In particolare si provvede a:

- alzata, igiene, cura, vestizione e messa a letto della persona,
- mobilizzazione e deambulazione assistita,
- aiuto nell'alimentazione,
- ascolto, compagnia e sorveglianza.

SERVIZIO FISIOTERAPICO E RIABILITATIVO

➞ Il servizio di riabilitazione è garantito dalla presenza di terapisti della riabilitazione, dal lunedì al sabato. Interventi di riabilitazione e/o mantenimento delle funzionalità residue degli anziani vengono attivati nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali.

➞ Viene inoltre garantita una consulenza per l'uso corretto di ausili e controlli posturali.

SERVIZIO EDUCATIVO, DI TERAPIA OCCUPAZIONALE E ANIMATIVO

➞ Educatori, Terapisti Occupazionali, Musicoterapista e Animatore, utilizzano tecniche di riattivazione globale e di stimolazione delle competenze ancora attive, tramite interventi individuali e/o di gruppo mirati ad aspetti cognitivi, sensoriali, comunicativi e relazionali. Tra questi:

- validation therapy,
- doll therapy,
- terapia di reminiscenza,
- stimolazione cognitiva,
- conversazionalismo,

- musicoterapia recettiva ed attiva,
- ascolto di musica in cuffia,
- arteterapia,
- stimolazione sensoriale,
- attività significativa personalizzata.

Una particolare attenzione viene inoltre riservata affinché le persone allettate non vengano escluse dai progetti educativi e riabilitativi.

- ➞ I piani di intervento e le tipologie di attività proposte, vengono condivise in *équipe* ed ipotizzate in riferimento alla storia, alle abilità, agli interessi e agli obiettivi evidenziati nei diversi Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.).
- ➞ Per assicurare ulteriori attività mirate alla socializzazione e allo svago, determinante risulta la presenza dei volontari, che operano in collaborazione con il personale della struttura.

ASSISTENZA SPIRITUALE

- ➞ Il servizio religioso cattolico è garantito da sacerdoti in collaborazione con alcuni operatori e prevede momenti di celebrazioni liturgiche e catechetiche. Nella nostra Chiesa viene celebrata quotidianamente la Santa Messa. Gli orari delle funzioni sono esposti nella bacheca all'ingresso. Nel corso dell'anno, solitamente nel pomeriggio, si effettuano celebrazioni in preparazione alle festività.
- ➞ Le persone aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il proprio credo riferendosi ai loro ministri di culto.



SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE:

I pasti vengono preparati nella cucina interna della Piccola Casa dal personale della società "Refectio".

I menù sono stagionali, si ripetono ogni 4 settimane e sono sottoposti a periodiche verifiche da parte della dietologa della Società "Refectio" con la Direzione, l'U.R.P. e le referenti di nucleo, che ne esaminano l'appropriatezza qualitativa e quantitativa, e valutano il gradimento da parte delle persone residenti.

Il menù è esposto nella sala da pranzo di ciascun nucleo di vita.

- ➞ I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

Colazione	a partire dalle 7.30/8.00
The e bevande	alle ore 10.30 circa
Pranzo	dalle ore 12.00 alle 13.00
Merenda	a partire dalle 15.00
Cena	dalle ore 18.30 alle 19.30

- ➞ Ciascuna persona residente, a dieta libera, ha la possibilità di scegliere tra due o più opzioni per ogni componente del menù. Le persone accolte in struttura, qualora non trovassero nel menù piatti di loro gradimento, possono ordinare ciò che a loro è più gradito.

- È assicurata inoltre la preparazione di diete speciali, su prescrizione medica, e di preparazioni personalizzate per rispondere a particolari problemi di masticazione e di deglutizione.
- I nuclei sono inoltre dotati di una cucinina/tisaneria propria per facilitare ulteriori personalizzazioni del cibo.

A titolo esemplificativo riportiamo in allegato un menù settimanale della stagione invernale (All.2 Menù Tipo).

LAVANDERIA E GUARDAROBA:

- Come già specificato (pg. 10), la biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, spugne, tovaglie ecc.) viene lavata e stirata dalla ditta specializzata "L.A.M.", mentre la cura (lavaggio, piegatura e piccole riparazioni) dei capi delle persone residenti viene effettuata dal Personale della "Pulitecnica Friulana" coadiuvato da personale religioso interno.
- **Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia tuttavia alle famiglie di provvedere in proprio al lavaggio.**
- A carico dei familiari è il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati.
- La Piccola Casa declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

PULIZIA E SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE:

- Come già specificato (pg. 10), il servizio di pulizia dell'intera Piccola Casa è stato anch'esso dato in appalto ad una ditta specializzata nel settore ed è erogato da personale adeguatamente preparato a mantenere gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti dalle normative vigenti.

PARRUCCHIERE E BARBIERE:

- Le prestazioni di base per uomo e donna fanno parte integrante dell'igiene e cura della persona. Per prestazioni specifiche a proprie spese (taglio, piega, permanente, tinta, ecc.) è possibile usufruire di professionisti che periodicamente vengono in struttura o farsi accompagnare presso esercizi esterni. È anche possibile far venire un parrucchiere e/o barbiere di propria fiducia presso la struttura, dotata di apposito spazio attrezzato, concordando l'accesso con la Referente di nucleo.



TELEVISIONE:

- Ogni nucleo è dotato di soggiorno con TV. Anche in ciascuna camera è installato un apparecchio televisivo.

TELEFONO:

- Al piano terra della struttura è ubicato il Centralino. È consentito ricevere telefonate direttamente nel Nucleo di residenza o nella propria stanza utilizzando l'apparecchio telefonico del Nucleo.

POSTA:

- ➞ Giornalmente, le referenti di nucleo provvedono direttamente alla consegna e alla spedizione della posta delle persone residenti.

GIORNALI:

- ➞ È possibile farsi recapitare presso la Piccola Casa quotidiani e riviste periodiche o settimanali o richiederne l'acquisto ai volontari presenti in struttura.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE E SPUNTINI:

- ➞ Nell'apposita sala/bar situata al piano terra sono in funzione distributori automatici di bevande calde e fredde e spuntini dolci e salati preconfezionati. I distributori funzionano a monete.

TRASPORTO DEGENTI:

- ➞ La Piccola Casa della Divina Provvidenza "*Cottolengo*" dispone di propri autoveicoli per eventuali accompagnamenti di anziani, senza familiari di riferimento, presso strutture ospedaliere, ambulatori, ecc.
- ➞ Per le persone allettate o non autosufficienti, la struttura organizza il trasporto avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio, il cui costo è a carico dell'utente.

DIMISSIONI E DECESSI

Al momento dell'eventuale dimissione il Medico compila una relazione completa in cui si descrivono i problemi sanitari, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali nel frattempo eseguiti, la terapia attuata nonché il programma terapeutico-riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato la relazione clinica in busta chiusa e la documentazione clinica e sanitaria personale eventualmente portata dall'anziano al momento dell'ingresso.

In caso di decesso la Direzione ed il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di Legge. La Piccola Casa dispone di una Camera Mortuaria con accesso diretto dall'esterno. La Direzione non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai familiari.

UNA "GIORNATA TIPO" NELLA PICCOLA CASA

Data la centralità del concetto di personalizzazione, non è facile delineare una "*giornata tipo*". Ci limitiamo quindi a tracciare a grandi linee i momenti salienti della vita quotidiana nella Piccola Casa.

Il risveglio e la colazione sono in orario flessibile, secondo le abitudini, le richieste ed esigenze delle singole persone, tra le 7.30 e le 10.00. Il momento dell'igiene personale avviene, per chi è in grado, in modo autonomo o con la supervisione degli operatori. Per coloro che non sono più in grado di provvedervi autonomamente, gli ASA/OSS effettuano l'igiene personale, ne curano l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilitazione, mentre le Infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e alle eventuali medicazioni. In tutte queste operazioni, il personale è sempre attento a coinvolgere, fin dove possibile, (ad esempio nella scelta degli indumenti) gli anziani.

La colazione viene servita, in camera o in sala da pranzo, a seconda delle preferenze e delle condizioni della persona. Chi non è in grado di assumerla da solo viene assistito dal personale del nucleo.

Nell'arco di tutta la mattina vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica e il personale ausiliario provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni assistenziali.

Durante le ore del mattino hanno luogo le attività socio-riabilitative che si articolano in piani di intervento personalizzati ed ipotizzati in base alle esigenze, preferenze e specifiche necessità di ciascuna persona residente.

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo, con possibilità di scelta del menu; gli anziani non autosufficienti vengono assistiti dal personale del nucleo.

Dalle 13.00 alle 15.00 è prevista la possibilità, per chi lo desidera o ne ha la necessità, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni, o, nella bella stagione, in giardino.

Nel pomeriggio riprendono anche le attività riabilitative, secondo il programma del giorno.

Nel corso della giornata viene garantita la mobilitazione delle persone allettate e la risposta a tutti i bisogni assistenziali delle persone (idratazione, igiene, ecc.).

La cena viene distribuita tra le ore 18.30 e le ore 19.30 con modalità analoghe al pranzo.

Dalle 20.00 in poi, a seconda delle abitudini e delle esigenze di ciascuna persona, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, messa a letto, ecc.). Chi preferisce restare alzato, può fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi o conversare.

Nel corso della notte gli anziani vengono assistiti dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle eventuali urgenze cliniche.

CONTRIBUZIONE E RELATIVI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

COMPOSIZIONE ED AMMONTARE DELLA RETTA DI PERMANENZA IN R.S.A.:

➞ Il Collegio Direttivo, assieme alla Direzione Centrale delle Case di Assistenza del "Cottolengo di Torino" determinano l'ammontare delle rette di degenza dopo un'attenta e approfondita valutazione. La retta a carico dell'utenza è determinata detraendo dal costo totale dell'assistenza l'importo del contributo regionale giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medica di base, personale sanitario e socio-sanitario, medicinali, ecc.). Il contributo regionale varia a seconda del livello di gravità dell'utente ed è subordinato al rispetto dello standard di personale socio-sanitario occupato.

➞ La **tariffa giornaliera ammonta a 63,00 € per RSA tipica e a 65,00 € per RSA alzheimer**, comprensiva di tutte le prestazioni sanitarie, riabilitative, assistenziali, animative e alberghiere descritte nella presente Carta dei Servizi.

Dalla retta sono esclusi:

- eventuali servizi di trasporto in ambulanza e l'assistenza durante eventuali ricoveri in altre strutture,
- eventuali visite specialistiche, consulti o accertamenti diagnostici non prescritti dai medici interni,
- prestazioni dentistiche,
- forniture protesiche (protesi dentarie e ausili personalizzati per la deambulazione),
- fornitura di abbigliamento,
- prestazioni specifiche del servizio parrucchiere (tintura, permanente, ecc.).

Eventuali variazioni delle tariffe verranno tempestivamente comunicate.

PAGAMENTO E FATTURAZIONE DELLA RETTA:

➞ La fatturazione viene effettuata, previo pagamento della retta, entro il 10 di ciascun mese e la fattura emessa viene inviata al recapito che l'utente o il familiare di riferimento hanno indicato al momento dell'ingresso o consegnata direttamente.

➞ Il **pagamento della retta** dovrà essere effettuato:

- direttamente **presso l'Ufficio Economato** della struttura;
- **a mezzo bonifico bancario.**

DICHIARAZIONE ANNUALE DI PAGAMENTO DELLA RETTA

A tutti gli utenti viene rilasciata annualmente una dichiarazione che riporta la somma versata a titolo di retta di ospitalità. Tale somma è suddivisa in componente sanitaria e non sanitaria. La dichiarazione può essere utilizzata per far valere detrazioni o deduzioni nelle dichiarazioni fiscali annuali dell'intestatario della fattura.

La dichiarazione potrà essere ritirata, a partire dai primi giorni del mese di aprile, presso l'Ufficio Economato della Piccola Casa.

INFORMAZIONI UTILI

⇒ FARMACI, AUSILI E PRESIDII SANITARI

La Piccola Casa provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) attraverso la propria farmacia interna. In base alle disposizioni di legge vigenti, il costo dei farmaci è compreso nella quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

⇒ OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La Piccola Casa non risponde di eventuali furti.

⇒ RICHIESTA DI CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

⇒ RICHIESTA DI CARTELLE CLINICHE

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica, è necessario che l'anziano o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda in ufficio, dove riceverà le dovute informazioni sui tempi di consegna (che non supereranno i 30 giorni).

L'ufficio Amministrativo preparerà la copia della CC che, prima della consegna, dovrà essere controllata e firmata dal Responsabile Sanitario.

Il servizio è senza costi aggiuntivi.

⇒ VARIAZIONI DI INDIRIZZO

I familiari delle persone residenti sono pregati di segnalare alla Referente del nucleo del proprio congiunto eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici anche per brevi periodi; diversamente la Piccola Casa non si assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

⇒ POSSIBILI TRASFERIMENTI

Durante il ricovero la Direzione ed il Responsabile Sanitario, previa informazione alla persona residente ed ai familiari, potrà valutare il trasferimento di camera o nucleo, in base al cambiamento della situazione psico-fisica, al fine di garantire un livello di cura e assistenza maggiormente adeguato alle mutate condizioni. Gli eventuali trasferimenti vengono eseguiti solo in seguito ad un'adeguata preparazione psicologica della persona interessata.

⇒ EROGAZIONI LIBERALI A FAVORE DEL "COTTOLENGO"

Le erogazioni liberali a favore della Piccola Casa, che persegue esclusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, possono essere effettuate tramite assegno o bonifico. Si può inoltre contribuire al momento della dichiarazione dei redditi annuale apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale esposto nella bacheca all'ingresso a partire da aprile.

ORARI DELLA PICCOLA CASA

➞ ORARIO DI VISITA

Le visite sono garantire ogni giorno.

Si consiglia tuttavia l'ingresso nei nuclei dopo le ore 10 per consentire il normale svolgersi delle attività assistenziali.

Si richiede inoltre di rispettare i momenti del pasto e del riposo delle persone residenti.

Il servizio Portineria e Centralino è garantito tutto il giorno dalle ore 8 alle ore 20.

La Piccola Casa può essere visitata da chiunque fosse interessato, prendendo appuntamento con la Direzione o l'Ufficio Relazione con il Pubblico.

➞ ORARI DI RICEVIMENTO

- **Direzione:** su appuntamento
- **Responsabile Sanitario:** su appuntamento
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico:** martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 o su appuntamento
- **Medici di nucleo:** su appuntamento o secondo gli orari di ricevimento esposti in bacheca all'ingresso

Gli appuntamenti possono essere presi direttamente per telefono (**0331 519374 interno 270**) o per email:

- cottolengo.cerromagg@libero.it
- cerromaggiore@cottolengo.org

LA QUALITÀ DELLA PICCOLA CASA

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "*Cottolengo*" di Cerro Maggiore ha intrapreso da anni un percorso di formazione e coinvolgimento del personale nella preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio, la valutazione ed il miglioramento continuo della Qualità.

A tal fine la Piccola Casa della Divina Provvidenza intende perseguire obiettivi strategici, che sono alla base della politica per la Qualità:

1. La soddisfazione dei bisogni dei Clienti (Ospiti e famigliari).
2. Il rispetto delle Norme vigenti.
3. Il continuo miglioramento dei processi.

Gli obiettivi per la Qualità, definiti dalla Direzione, sono i seguenti:

- Incrementare il benessere e la soddisfazione degli Ospiti e dei Famigliari.
- Definire compiti e responsabilità di ciascun operatore nell'ambito dell'organizzazione.
- Migliorare la professionalità e la motivazione di tutto il personale impegnandosi a:

LA QUALITÀ DELLA PICCOLA CASA

- ✓ Selezionare le risorse umane secondo i requisiti di competenza.
- ✓ Attuare opportuni piani di sensibilizzazione e formazione continua, mirati ed appropriati.

➔ Rilevazione della qualità percepita:

La rilevazione della Qualità percepita delle persone residenti, dei familiari e del personale, avviene tramite misurazione e analisi di strumenti di rilevazione tra loro compatibili.

Gli strumenti di rilevazione (questionari e traccia di intervista), rivisti annualmente, come i **risultati complessivi della rilevazione** della qualità percepita, sono sempre **consultabili presso l'U.R.P.** da parte dei familiari. I risultati vengono esposti in bacheca all'ingresso della Piccola Casa e discussi in modo più approfondito a tutti i livelli dell'organizzazione al fine di integrare quanto emerso con il resto del Sistema Qualità e tramutarlo in progetti di miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

La distribuzione dei questionari ai familiari avviene a novembre e termina a gennaio di ogni anno. I risultati sono disponibili a partire dal mese di aprile.

La revisione periodica dei protocolli assistenziali ed infermieristici, consente di verificarne l'efficacia e l'aggiornamento e, assieme alla rilevazione dei fabbisogni formativi degli operatori, favorisce l'attuazione di interventi mirati e continui di aggiornamento e formazione a sostegno della qualità professionale del personale.

L'adozione di un tale sistema di raccolta dati, omogeneo e continuativo, consente di effettuare un confronto interno, utile nelle valutazioni relative alla distribuzione delle risorse e all'efficacia di specifiche modalità di intervento.

➔ Standard di qualità: *vedi allegato*

➔ Progetti di miglioramento della qualità:

Le informazioni ottenute dalla rilevazione annuale della qualità percepita, dai report e dalla valutazione della qualità professionale, consentono di pianificare azioni di miglioramento sviluppati nel corso dell'anno.

Il percorso di miglioramento della qualità permette inoltre alla Piccola Casa di coltivare rapporti costanti con il proprio personale, tesi, in primo luogo, a sviluppare cultura, mentalità, comportamenti e modalità di interazione e relazione che rispecchino nella quotidianità e nell'agire ed essere di tutto il personale i valori e la visione del "*Cottolengo*", nonché di avvicinare il sistema decisionale alle persone residenti e alle loro famiglie.

La Piccola Casa garantisce inoltre una particolare attenzione ai seguenti fattori di qualità:

➔ Progetti individualizzati di cura e assistenza

Curare ed assistere i nostri anziani redigendo per ciascuno un Progetto individualizzato significa impegnare tutta l'organizzazione nella ricerca delle risposte più adeguate alla situazione ed alle esigenze di ciascuna singola persona.

Significa, a partire da un'accurata rilevazione e valutazione della situazione sanitaria, assistenziale, psicologica e relazionale, definire obiettivi, interventi e risultati mirati al mantenimento e/o al miglioramento delle condizioni di vita e benessere possibili, verificando nel tempo i risultati raggiunti e definendo nuovi obiettivi e interventi.

➔ Lavoro di *équipe* multidisciplinare

Le diverse figure professionali facenti parte delle *équipes* dei nostri nuclei residenziali lavorano in modo integrato e coordinato, valorizzando le diverse competenze e saperi, al fine di garantire una visione ampia e differenziata e risposte a tutto campo ai nostri anziani.

➞ **Formazione del personale**

La Piccola Casa "Cottolengo" attribuisce un valore particolare alla promozione di attività di aggiornamento e formazione continua del proprio personale, allo scopo di mantenere costantemente elevati i livelli delle conoscenze, competenze, abilità e comportamenti, in linea con la filosofia delle cure e dell'accoglienza del "Cottolengo" e con linee guida di intervento di cura e assistenza qualificate.

➞ **Sicurezza**

La Piccola Casa è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori in struttura. In particolare è garantito il pieno rispetto delle disposizioni di legge in materia di:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici, idraulici e di riscaldamento;
- impianti di sollevamento (ascensori).

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 81/2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il documento di Valutazione dei Rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura ed individuate le soluzioni più idonee al loro superamento. Per ridurre al minimo i fattori di rischio è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e dei manutentori. All'interno della Piccola Casa è inoltre presente il responsabile del servizio di protezione e prevenzione e, su chiamata, il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

Tutto il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto e formato sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

La "Società Refectio", a cui è stato appaltato il servizio cucina, ha elaborato inoltre il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) ed attivato il sistema di controllo di qualità della catena



STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

La Piccola Casa della Divina Provvidenza garantisce la partecipazione e la tutela della propria utenza mediante:

- ➞ l'adesione ai contenuti della *"Carta dei Diritti della persona anziana"* (all.1 alla Carta dei Servizi);
- ➞ la possibilità per ciascun utente e visitatore di formulare reclami/suggerimenti con le seguenti modalità:
 - ✓ compilando il documento *"reclami/suggerimenti"* e inserendolo nell'apposita casella situata all'ingresso
 - ✓ comunicando verbalmente presso l'URP il proprio reclamo/suggerimento.

La Direzione emetterà una risposta formale entro 15 giorni dall'avvenuta segnalazione. Anche nel caso di prestazioni non corrispondenti a quanto stabilito dalla presente Carta dei Servizi è possibile presentare segnalazione.

- ➞ l'invito a partecipare alla rilevazione annuale della qualità percepita da parte delle persone residenti e delle loro famiglie secondo le modalità descritte nella presente Carta dei servizi (pg. 25).
La compilazione del documento "questionario" consente inoltre a ciascuna persona di evidenziare punti critici e punti di forza del servizio, nonché di proporre idee di miglioramento dello stesso.

La Piccola Casa garantisce inoltre il pieno rispetto del:

➞ **Consenso informato**

I medici informano sempre l'utenza in merito alle prestazioni diagnostico-terapeutiche erogate, spiegando in modo chiaro ed esaustivo anche i rischi che queste possono comportare. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità professionali.

➞ **Tutela della privacy** (ai sensi del GDPR 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e del D.Lgs. 101/2018)

L'Ente si è dotato di tutti i necessari accorgimenti (informatici, manuali ed organizzativi) a tutela della riservatezza dei dati in suo possesso, finalizzati esclusivamente all'erogazione di qualificate prestazioni sociosanitarie.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed all'ingresso in struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Ente. L'interessato ha diritto di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi e di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone residenti.

ALL. 1: CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "*di giustizia sociale*", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "*di solidarietà*", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "*di salute*", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

ALL. 1: CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di " <i>correggerle</i> ", e di " <i>deriderle</i> ", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i propri familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

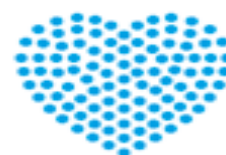
ALL. 1: CARTA dei DIRITTI della PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed au	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un ne e di etto della



ALL. 2: MENÙ TIPO

Pranzo	LUNEDÌ	Cena
* Zuppa di verdure o riso in bianco * Spezzatino con piselli o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Polenta o insalata, pomodori o puré * Frutta di stagione	* Crema di zucchine o alternativa in bianco * Torta di uova e formaggio o emmenthal o speck * Finocchi o insalata o patate al vapore * Pere cotte	
Pranzo	MARTEDÌ	Cena
* Risotto allo zafferano o riso in bianco * Scaloppine al limone o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Carote o insalata, pomodori o puré * Frutta di stagione	* Minestra d'orzo o alternativa in bianco * Insalata di carne o gorgonzola o cotto * Fagiolini o insalata o patate al vapore * Mele cotte	
Pranzo	MERCOLEDÌ	Cena
* Gnocchi alla romana o riso in bianco * Petto di pollo o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Spinaci o insalata, pomodori o puré * Frutta di stagione	* Minestra di lenticchie pasta o alternativa in bianco * Omelette o brie o salame * Tris di verdure o insalata o patate al vapore * Prugne cotte	
Pranzo	GIOVEDÌ	Cena
* Risotto alla parmigiana o riso in bianco * Arrosto di coniglio o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Erbette o insalata, pomodori o puré * Frutta di stagione	* Pastina o alternativa in bianco * Salamino bollito o quartirollo o coppa * Puré o insalata o patate al vapore * Frutta cotta mista	
Pranzo	VENERDÌ	Cena
* Minestrone con pasta o riso in bianco * Salmone ai ferri o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Patate al prezzo, insalata, pomodori o puré * Frutta di stagione	* Riso e prezzemolo o alternativa in bianco * Pizza farcita o latteria o cotto * Fagioli spagna o insalata o patate al vapore * Pere cotte	
Pranzo	SABATO	Cena
* Pasta alla boscaiola o riso in bianco * Spiedini al forno o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Cavolfiore o insalata, pomodori o puré * Frutta di stagione	* Passato di verdura o alternativa in bianco * Cordon bleu o italico o bologna * Coste o insalata o patate al vapore * Mele cotte	
Pranzo	DOMENICA	Cena
* Crespelle valdostane o riso in bianco * Arrosto di vitello o formaggio monodose a scelta, o affettati a scelta, o polpette, o bruscit, o cordon bleu o carne simmenthal * Patate al forno o insalata, pomod. o puré * Dolce	* Tortellini in brodo o alternativa in bianco * Mortadella di fegato o primosale o pancetta * Cipolline agrodolci o insalata o patate al vap * Prugne cotte	



Cottolengo™

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA
ENTE MORALE NON PROFIT

COME RAGGIUNGERE CERRO MAGGIORE



All'uscita dell'autostrada A8 di Legnano tenere la destra alla rotonda, raggiungere la rotonda sulla strada statale del Sempione, prendere la quarta uscita, Viale Cadorna, al semaforo girare a destra in Viale Trento Trieste, al rondò girare a destra in via Cottolengo