

Residenza Sanitaria Assistenziale
Piccola Casa della Divina Provvidenza
COTTOLENGO
Via dei Cappuccini 6/A, 50134 Firenze

CARTA DEI SERVIZI

RSA COTTOLENGO



INDICE

-	Cos'è la Carta dei Servizi	1
-	Presenza in Italia e non solo	2
-	Principi fondamentali del servizio	3
-	La Mission	4
-	PARTE I – LA STRUTTURA	5
	Cenni storici	5
	La struttura oggi	6
	Il Personale della struttura	6
	La formazione del personale	7
	Organigramma	7
	Volontariato e Servizio Civile	8
	Familiari	8
	Comunicazioni con l'esterno	8
	Assistenti familiari	8
	Come raggiungerci	9
-	PARTE II – SERVIZI ALL'OSPITE	10
	Servizio medico	10
	Servizio infermieristico	10
	Servizio riabilitativo	10
	Servizio assistenziale	10
	Attività educative, relazioni e ricreative	11
	Servizio religioso	11
	Servizi alberghieri	11
	Servizi generali	12
	Servizi accessori	12
	U.R.P.	13
	Servizio amministrativo	13
	Giornata tipo dell'ospite	13
-	PARTE III – COME ACCEDERE	16
	Visita e accoglienza in struttura	16
	Inserimento degli ospiti	16
	Documenti necessari per il ricovero	17
	Moduli prericovero	17
	Quota contributiva	17
	Mantenimento del posto	18
	Diritti e doveri dell'ospite	18
	Responsabilità della casa	19
	Privacy	20
	Visite agli ospiti	21
	Dimissione	21
	Decesso	21
	Suggerimenti e reclami	21
	Informazioni e recapiti	22
	Foto della struttura	23

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Lettori,

il documento che state per sfogliare costituisce la Carta dei Servizi della R.S.A. "Cottolengo" di Firenze.

E' uno strumento che vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi erogati, le modalità per accedervi e l'organizzazione della vita all'interno della R.S.A.

La Carta dei Servizi 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 e che impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La sua importanza è data dal fatto che in essa sono descritti finalità, modi e criteri attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono attuati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'ospite ha a sua disposizione.

L'organizzazione e il personale operante in struttura, farà tutto il possibile per comprendere le vostre esigenze e garantirvi prestazioni sanitarie, socio-assistenziali, riabilitative ed educative adeguate.

Pertanto vi invitiamo ad offrirci i vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati.

Ringraziandovi per il tempo che ci avete dedicato leggendo, vi ricordiamo che per ogni informazione vi fosse utile siamo a vostra completa disposizione: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati nelle ultime pagine del presente opuscolo.

Cordiali saluti.

LA DIREZIONE



PRESENZA IN ITALIA...

Fin dai tempi di San Giuseppe Cottolengo, la Piccola Casa della Divina Provvidenza ha iniziato a diffondersi in alcune sedi della regione Piemonte.

Dopo la morte del fondatore, la Piccola Casa si diffuse in altre regioni dell'Italia (Valle D'Aosta, Lombardia, Veneto, Liguria, Toscana, Lazio, Sardegna, Campania, Calabria), perseguendo le proprie finalità attraverso l'allestimento e la gestione di servizi soprattutto in ambito socio-assistenziale, sanitario, educativo e attraverso l'attività pastorale. La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, è una istituzione civile ed ecclesiale. 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.

....E NON SOLO

I religiosi cottolenghini operano anche in alcuni paesi esteri organizzati in soggetti giuridici autonomi dalla Piccola Casa.

Il "Cottolengo" è presente anche in Svizzera, Florida, Kenya, Tanzania, Etiopia, Ecuador, Kerala, Tamil Nadu, Karnataka, Goa, Uttar-Pradesh.



PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

La RSA Cottolengo si pone come missione quella di fornire un'assistenza individualizzata, continua e qualificata alla persona anziana e adulta inabile, con l'intento di mantenere e valorizzare le capacità residue degli stessi, curando a tal fine anche l'aspetto residenziale e alberghiero, favorendo un ambiente confortevole e familiare.

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fissati nel 1994 dalla direttiva dell'allora Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi:

- ✓ **EGUAGLIANZA:** le regole che disciplinano i rapporti tra gli ospiti e la struttura garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.
- ✓ **IMPARZIALITA':** tutti gli ospiti nella struttura hanno gli stessi diritti e doveri, solo il maggior bisogno postula una precisa attenzione e una più sollecita cura. La struttura si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia.
- ✓ **CONTINUITA':** il servizio e le prestazioni sono regolari, continue e senza interruzioni nel corso dei dodici mesi dell'anno.
- ✓ **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 del nostro servizio garantiscono il rispetto dei diritti degli ospiti:

- diritto alla vita
- diritto alla prevenzione
- diritto alla protezione
- diritto di parole e di ascolto
- diritto di informazione
- diritto di partecipazione
- diritto di espressione
- diritto di reclamo e critica
- diritto al rispetto e al pudore
- diritto di riservatezza
- diritto di pensiero o di religione

LA MISSION

Il servizio che la Piccola Casa di Firenze svolge sin dal lontano 1946, si fonda su un particolare atteggiamento attento e premuroso verso la persona.

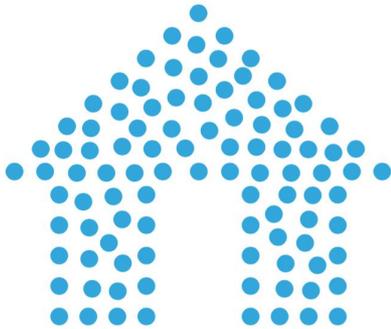
Mission della Piccola Casa è quella di offrire ai propri ospiti:

- un contesto familiare che gli permetta di accettare più facilmente il cambiamento radicale che riguarda la loro quotidianità, sia sotto un profilo pratico-organizzativo che psicologico-relazionale;
- porre la persona al centro del servizio, salvaguardando la propria dignità, intimità, il suo diritto di scelta, la possibilità di esprimere i propri desideri e di decidere.

Le diverse figure professionali che a vari livelli operano nella R.S.A. hanno il compito di prendersi cura delle persone residenti, coniugando gli aspetti sanitario-assistenziali con il rispetto della storia di ciascuna persona, stimolando la maggiore autonomia possibile nella vita quotidiana e favorendo anche momenti di benessere e socializzazione.

Indice di verifica del valore centrale della persona è anche il monitoraggio del clima interno, perché lo stesso è indice del livello di salute della casa e rende “agito” l’obiettivo di vivere lo “spirito di famiglia” proprio della specificità della famiglia cottolenghina. Il clima relazionale è indispensabile per la qualità della vita degli ospiti e la prevenzione del burn-out di chi vi presta servizio.





PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

CENNI STORICI

La Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo di Firenze sorse nel 1946 grazie alla generosità di Giuseppe Vay Geppi, il quale alla sua dipartita, lasciò in eredità al “Cottolengo” di Torino tre fattorie con l'intenzione che venissero devolute per la cura degli “epilettici”.

Non essendo però tali edifici adatti a dare un'adeguata ospitalità a persone inferme, si decise di procedere alla loro cessione e acquistarne uno più confacente allo scopo. Dopo numerosi ostacoli amministrativi e procedurali, con il ricavato della vendita delle fattorie venne acquistata la Villa Granduchessa che venne quindi adibita a “casa per i poveri”.

Il 14 settembre 1946 si giunse finalmente all'apertura della Casa, dando così inizio ufficialmente all'opera Cottolenghina in favore dei bisognosi di Firenze e zone limitrofe.

La prima ospite accolta dalla Casa fu una signora epilettica; in un primo momento venivano accolte solo bambine, ragazze e donne che alloggiavano all'interno della Villa; negli anni successivi, si susseguirono numerosi interventi di ristrutturazione e di miglioria dell'edificio.

Tra gli anni '48 e '50 gli immobili adiacenti alla villa furono demoliti per realizzare per loro un nuovo padiglione, mentre al centro della Casa sorse la cappella dedicata a San Giuseppe Benedetto Cottolengo.

L'8 dicembre del 1950 fu inaugurato il nuovo padiglione solo per donne, mentre dal '53 ebbe inizio anche l'accettazione di ospiti maschi che trovarono posto al piano terra della Villa.

Nel 1968 si ottenne il nulla osta da parte del Comune di Firenze per la costruzione del padiglione degli uomini e si dette così corso ai lavori: l'inaugurazione avvenne il 13 giugno del 1971.

Durante questi anni fu anche ristrutturato il padiglione donne: furono aboliti i grandi dormitori e ne vennero ricavate camere per 4 persone, revisionati gli impianti, fatti nuovi servizi, collocati ascensori e montavivande, rifatta la cucina.

Per ultimo fu sistemata anche la Villa Granduchessa e venne data una nuova sistemazione anche al parco, ai giardini, all'orto e al frutteto.

Negli anni 2000 fu progettata una nuova ristrutturazione e adeguamenti per lotti di tutto il complesso.

LA STRUTTURA OGGI

Il nucleo originario del complesso è costituito dalla Villa Granduchessa risalente al 1400, attualmente ospitante la comunità religiosa.

Successivamente alla ristrutturazione progettata nei primi anni 2000, nel 2005 sono terminati i lavori del padiglione sud, che hanno visto la realizzazione di due nuclei da 20 posti letto (Santa Fina e Santa Giuliana). Nel 2017 è stata inoltrata alla Direzione Servizi Sociali del Comune di Firenze la richiesta di autorizzazione all'adeguamento anche della parte centrale della RSA Cottolengo che ospitava in via transitoria 12 ospiti; questo è stato possibile anche grazie alla realizzazione di un nuovo ascensore esterno e di una scala di sicurezza che hanno permesso di collegare la RSA Cottolengo con la Villa e la RSA San Giuseppe Cottolengo, creando così la seconda via di esodo secondo quanto previsto dalla normativa antincendio. Dopo questi lavori di adeguamento, nell'agosto 2019, a seguito del parere positivo della Commissione Multidisciplinare di Vigilanza è stato aperto il nucleo sr Maria Carola.

Ad oggi la RSA Cottolengo dispone in totale di 52 posti letto accreditati suddivisi in tre nuclei di vita. Ciascun nucleo è strutturato in due zone: locali comuni (zona giorno) e camere (zona notte). I locali comuni del nucleo sono: la sala da pranzo in cui si consumano i pasti in compagnia; un soggiorno in cui si può sostare per una chiacchierata o per guardare un po' di televisione. Le camere sono tutte a due posti letto con bagno autonomo con doccia e ogni nucleo è dotato anche di doccia e vasca assistita. In particolare, nel nucleo sr Carola è presente anche un corridoio molto luminoso che funziona da soggiorno diffuso e che permette di svolgere diverse attività di animazione. Tutti gli ambienti sono dotati di climatizzazione estiva e invernale.

PIANO INTERRATO: cucina centrale, spogliatoi personale, magazzini.

PIANO TERRA: reception, cappella, sala bar, nucleo Santa Giuliana, uffici amministrativi, direzione, fisioterapia, sala attività di animazione, sala formazione.

PIANO PRIMO: nucleo Santa Fina, nucleo sr Maria Carola, ambulatorio centrale.

In comune con la R.S.A. San Giuseppe Cottolengo la lavanderia centrale e il salone polivalente.

IL PERSONALE DELLA STRUTTURA

La R.S.A. Cottolengo ha un Direttore religioso che cura la programmazione e l'organizzazione dell'Ente seguendo le direttive della sede centrale di Torino. All'interno della struttura opera uno staff composto da personale laico.

L'ufficio amministrativo è gestito da personale dipendente della Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo, in stretta collaborazione con il Direttore.

La Piccola Casa ha affidato ad una Cooperativa il servizio educativo, assistenziale, riabilitativo, infermieristico e i servizi generali, mentre ad una società di ristorazione è stato affidato il servizio di cucina.

L'organico del personale dedicato alla cura e all'assistenza è definito non solo in base alla copertura degli standard previsti dalla vigente legislazione regionale, ma soprattutto in modo da garantire agli ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Gli operatori seguono un progetto formativo che individua percorsi di crescita:

- carismatica (la Mission dell'Ente)
- umana
- professionale
- legislativa
 - D.Lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro)
 - Regolamento europeo "General Data Protection Regulation" (GDPR) n. 679/2016, in materia di protezione dei dati personali (privacy)
 - D.Lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

ORGANIGRAMMA

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

AREA DIREZIONALE/AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA E RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA SOCIO EDUCATIVA	AREA SERVIZI GENERALI	AREA SPIRITUALE/PASTORALE
<p>- DIRETTORE: responsabile dell'organizzazione, vigila sul corretto svolgimento delle attività.</p> <p>- AMMINISTRATIVA: cura la parte amministrativa coadiuvando il direttore.</p> <p>- U.R.P.: fornisce informazioni per il ricovero, raccoglie le domande di accoglienza ed eventuali reclami.</p> <p>- REFERENTE AREA Coop. di Servizi</p> <p>- COORDINATORE SERVIZI Coop. di Servizi</p> <p>- REFERENTE SOCIETA' RISTORAZIONE</p>	<p>- CONSULENTE MEDICO GERIATRA</p> <p>- MEDICI MEDICINA GENERALE</p> <p>- INFERMIERI</p> <p>- FISIOTERAPISTI</p>	<p>- OSS</p> <p>- OSA</p> <p>- Coordinatori di nucleo</p>	<p>- ANIMATORI</p> <p>- VOLONTARI</p>	<p>- ADDETTI ALLE PULIZIE</p> <p>- ADDETTI ALLA PORTINERIA</p> <p>- ADDETTO ALLA MANUTENZIONE</p> <p>- ADDETTI AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE</p> <p>- ADDETTI ALLA LAVANDERIA</p>	<p>- SACERDOTI COTTOLENGHINI</p> <p>- RELIGIOSE COTTOLENGHINE</p>

VOLONTARIATO E SERVIZIO CIVILE

Nella Struttura è presente, come realtà consolidata da anni, il servizio di volontariato ed è costituito in un'associazione vera e propria: Associazione Volontariato Cottolenghino Firenze.

E' un servizio spontaneo attraverso cui giovani e meno giovani si adoperano a favore della Piccola Casa, offrendo agli ospiti il proprio tempo e le proprie risorse. Grazie all'aiuto di queste preziose figure di supporto, che contribuiscono al miglioramento della qualità della vita dei nostri ospiti, vengono organizzate numerose attività come: passeggiate nel parco, brevi gite e attività di intrattenimento all'interno della struttura. Anche alcune Associazioni ed Enti del territorio collaborano con progetti specifici per integrare il servizio agli ospiti, a titolo di volontariato.

Pagina Facebook: Volontariato Cottolenghino – email: volontariatocottolenghino@gmail.com

Inoltre, la nostra Struttura offre l'opportunità ai volontari che lo desiderano (tra i 18 ed i 28 anni di età) di svolgere il Servizio Civile Universale. I volontari dopo una prima fase di formazione e conoscenza con persone ed ambienti sono di supporto giornaliero nelle attività routinarie e in vari momenti ricreativi, vivendo un'arricchente esperienza a fianco di chi è in difficoltà.

FAMILIARI

La funzione dei familiari 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 indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico.

COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

La struttura garantisce e favorisce le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno attraverso tablet con i quali è possibile ricevere o effettuare videochiamate; il personale di animazione, principalmente, facilita e aiuta gli ospiti durante le chiamate. Gli ospiti possono ricevere anche posta (lettere, raccomandate, pacchi, ecc.); la corrispondenza va inviata alla Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo (via dei Cappuccini, 6/A - 50134 Firenze), specificando il nominativo del destinatario.

La posta degli ospiti verrà recapitata all'addetto URP che provvederà alla consegna ai diretti interessati e se necessario aiuterà l'ospite nella lettura e nella comprensione della posta.

Gli ospiti possono anche spedire la corrispondenza dalla R.S.A. rivolgendosi alla portineria della struttura che provvederà a consegnarla alla persona preposta che la recapiterà il prima possibile all'Ufficio Postale. Le spese di spedizione sono a carico dell'ospite.

ASSISTENTI FAMILIARI

Per assistenti familiari si intendono persone individuate dall'ospite o dalla sua famiglia con funzioni non di tipo medico/infermieristico ma di assistenza personale, di sostegno morale e relazionale all'ospite, precedentemente concordato con la Direzione della struttura. Per l'inserimento nella struttura di assistenti familiari, l'ospite o i suoi rappresentanti devono presentare una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno alla struttura che dovrà adeguarsi a specifiche norme di comportamento, nel rispetto del buon andamento dell'organizzazione della struttura e dei diritti degli ospiti. Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa.

COME RAGGIUNGERCI

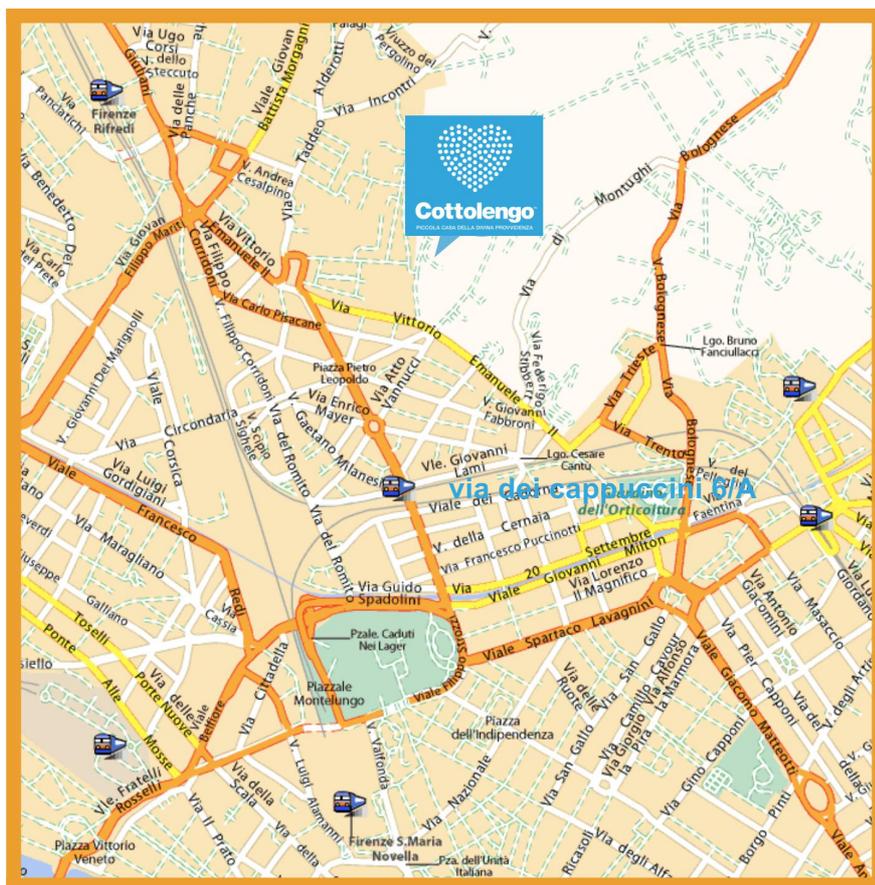
La struttura è ubicata a Firenze, zona Poggetto, in via dei Cappuccini 6/A.

È facilmente raggiungibile da diverse direzioni, oltre che essere in prossimità dell'Ospedale di Careggi.

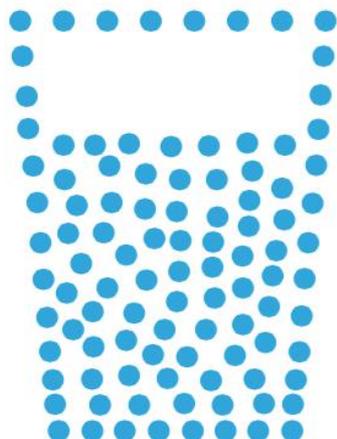
Con i mezzi pubblici: la struttura è facilmente raggiungibile dal centro città (Stazione Santa Maria Novella) in tram linea T1 direzione Careggi, scendendo alla fermata Poggetto oppure Leopoldo.

Inoltre, a circa 10 metri dall'ingresso della Struttura è presente il capolinea della linea 55 ATAF.

In auto: a pochi minuti dal centro città, direzione Ospedale di Careggi, zona Poggetto, con disponibilità di parcheggio all'interno della struttura. Dall'uscita dell'autostrada Firenze Nord o Firenze Scandicci seguire le indicazioni per Careggi.



PARTE II: SERVIZI ALL'OSPITE IN RSA



Tutti gli operatori che lavorano nella R.S.A. sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante la foto, il nominativo e la qualifica professionale.

SERVIZIO MEDICO

La prevenzione e la cura della salute è garantita dai vari Medici di medicina generale di libera scelta (secondo l'applicazione delle direttive della Giunta Regionale Toscana per l'assistenza programmata di medicina generale a soggetti ospiti in R.S.A.) e da un consulente geriatra presente in struttura un giorno a settimana.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Gli infermieri collaborano con i medici e con le altre figure professionali operanti nella Struttura, nella pianificazione e nel corretto svolgimento del Piano Assistenziale Individualizzato, monitorano le condizioni cliniche degli Ospiti, gestiscono la somministrazione e approvvigionamento dei farmaci e l'utilizzo dei presidi sanitari. Curano i rapporti con i medici di base, le strutture sanitarie esterne per accertamenti specialistici, ricoveri ospedalieri ecc.

SERVIZIO RIABILITATIVO

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da fisioterapisti, sia individualmente che in piccoli gruppi e ha luogo presso la palestra, nei vari nuclei e se il tempo lo permette negli spazi aperti.

Lo scopo del servizio è indirizzato alla prevenzione, cura e mantenimento delle capacità residue con l'obiettivo del raggiungimento di una maggiore autonomia individuale.

Si occupano, inoltre, della valutazione, gestione, distribuzione e personalizzazione degli ausili fisioterapici, posturali e antidecubito.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli operatori che svolgono il servizio assistenziale garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento dei bisogni.

Partecipano alla formulazione, attuazione e alla verifica dei PAI e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. I compiti svolti dal personale assistenziale riguardano tutti gli interventi

necessari per garantire l'igiene personale, la mobilitazione, cura e vestizione, nutrizione con il controllo delle diete speciali, accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione.

Il principio fondamentale è quello di rendere ogni ospite il più possibile indipendente e autonomo nel pieno rispetto della dignità e della volontà degli ospiti stessi.

ATTIVITA' EDUCATIVE, RELAZIONALI E RICREATIVE

Il servizio è svolto da animatori coadiuvati da alcuni volontari. Sulla base di progetti individualizzati vengono programmate varie attività di laboratorio e di animazione, attraverso le quali gli ospiti della Casa hanno l'opportunità d'impegnare il proprio tempo, di soddisfare le proprie esigenze e di acquisire e/o migliorare le proprie capacità vivendo in modo piacevole e significativo la loro permanenza in struttura. Vengono inoltre organizzate uscite dalla struttura per gite distensive e visite culturali, feste e momenti di condivisione durante l'arco dell'anno.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso è garantito dai Sacerdoti e dalle suore Cottolenghine. Sono previsti, oltre al colloquio personale, anche momenti di celebrazioni liturgiche e incontri di catechesi in determinati periodi dell'anno. La S. Messa viene celebrata ogni giorno alle 7:00 per la comunità religiosa presente in struttura ed eventuali fedeli che intendono partecipare. Alla domenica e negli altri giorni festivi viene invece celebrata alle 10:30 per consentire la partecipazione a tutti gli ospiti, familiari e amici che lo desiderano. Agli ospiti appartenenti ad un'altra convinzione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri di culto e di esercitare le proprie pratiche religiose.

SERVIZI ALBERGHIERI

- SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La struttura è dotata di una grande cucina modernamente attrezzata, in cui vengono preparati i pasti per gli ospiti. I menù predisposti da una biologa/nutrizionista sono stagionali, si ripetono ogni 4 settimane e sono stati approvati dalla competente AUSL di riferimento. Il servizio è stato appaltato ad una società di ristorazione. I menù sono esposti nella sala pranzo di ciascun nucleo, sono vari e le tabelle dietetiche sono idonee per il fabbisogno calorico e la giusta ripartizione in principi nutritivi. Il controllo HACCP garantisce che i pasti siano serviti secondo le corrette norme igienico sanitarie. Il menù è costituito da un primo, un secondo con contorno, acqua, frutta, caffè, vino e occasionalmente anche il dolce. Menù speciali vengono proposti nelle più importanti festività. Vengono anche preparate diete speciali indicate dai medici per gli ospiti che ne necessitano.

- SANIFICAZIONE E PULIZIE

• **LAVANDERIA CENTRALE**

Tutta la biancheria della struttura viene lavata, sanificata e stirata internamente secondo un preciso protocollo. A ciascun ospite è assegnato un numero di riconoscimento e gli indumenti vengono tutti etichettati.

• **PULIZIE**

Il servizio di pulizia è dotato di tutte le attrezzature atte a garantire una corretta sanificazione ed è svolto da personale dipendente della Cooperativa di servizi che si occupa sia delle pulizie ordinarie che di quelle straordinarie.

SERVIZI GENERALI

• **PORTINERIA E CENTRALINO**

Il servizio portineria e centralino è gestito dal personale della Cooperativa di servizi dalle 8:00 alle 20:00; garantisce un'accessibilità alla struttura di 12 ore giornaliere.

• **AREE VERDI**

Il parco che circonda la Casa è molto vasto e necessita di una cura attenta e costante. Per questo vi è un appalto con una ditta specializzata che si fa carico di quanto necessario per il mantenimento di questo bene.

• **MANUTENZIONE**

L'operaio della Cooperativa di servizi si occupa della manutenzione ordinaria della Casa. Inoltre, la struttura si avvale anche mediante contratti con diverse ditte esterne di manutentori specializzati che garantiscono il controllo e l'efficienza degli impianti tecnologici.

SERVIZI ACCESSORI

• **PARRUCCHIERE**

Il servizio di parrucchiere è garantito da alcuni professionisti esterni. E' possibile chiamare in struttura il proprio parrucchiere "di fiducia" a proprie spese.

• **PODOLOGO**

La struttura si avvale una volta al mese della collaborazione di un podologo professionista.

U.R.P.

E' il primo contatto tra la R.S.A. e i potenziali ospiti o loro rappresentanti. Ha un ruolo importante nella gestione delle informazioni, nella fase di accoglienza e nel corso della permanenza. Questa funzione è svolta dal personale amministrativo della R.S.A. L'ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 oppure su appuntamento.

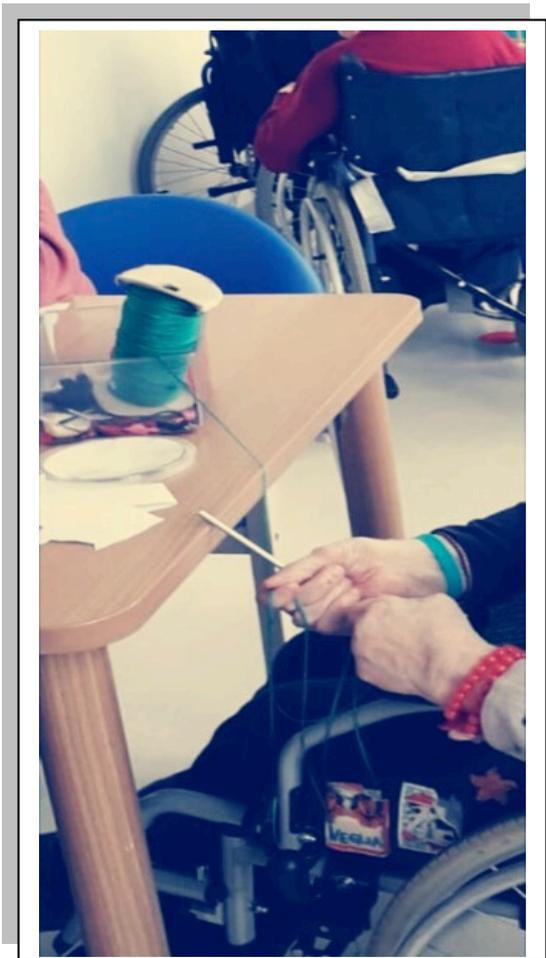
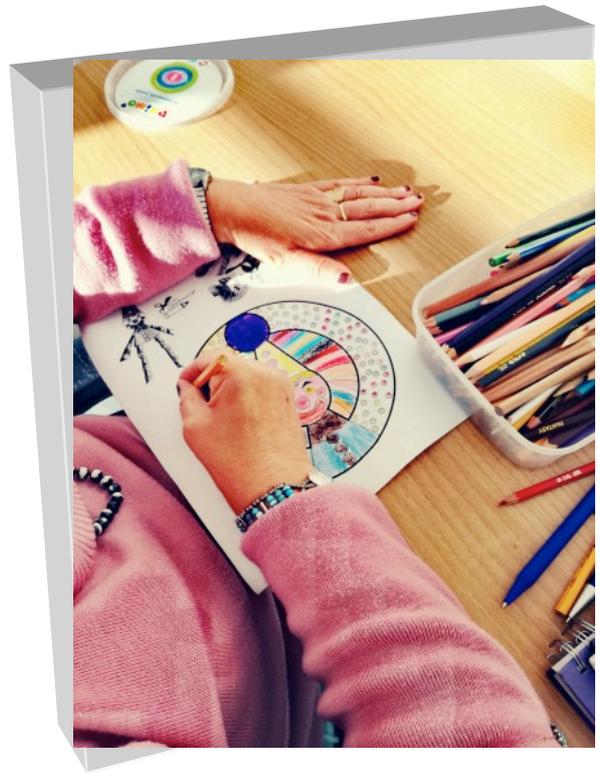
SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo fornisce un indispensabile supporto per il funzionamento della R.S.A. occupandosi dell'approvvigionamento di beni e servizi in carico alla struttura, della gestione contabile e amministrativa e della fatturazione delle rette, in stretta collaborazione con i servizi amministrativi centrali del Cottolengo di Torino.

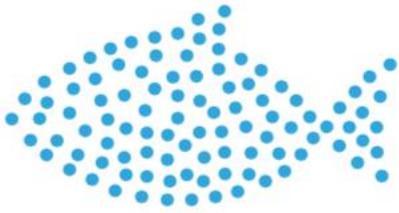
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Momenti salienti della vita quotidiana nella R.S.A.

7:00 – 9:00	Risveglio e attività rivolte alla cura e all'igiene personale di ciascun ospite.
8:30 – 9:30	Prima colazione.
9:00 – 11:00	Attività di fisioterapia individuale o di gruppo, attività occupazionali, relazionali e ricreative.
11:00 – 12:00	Rientro ospiti nei nuclei e preparazione per il pranzo.
12:00 – 12:45	Pranzo.
13:00 – 14:30	Riposo pomeridiano.
15:00 – 17:30	Attività di fisioterapia individuale o di gruppo, attività educazionali, relazionali e ricreative.
17:30 – 18:30	Rientro nei nuclei e preparazione degli ospiti per la cena.
18:45 – 19:30	Cena.
19.30 – 22:00	Visione programmi televisivi e graduale preparazione per il riposo notturno.







VISITA E ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di ospiti potenziali e loro familiari o rappresentanti legali, fissando un appuntamento con il responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico chiamando il numero 055 482296 (portineria).

SERVIZIO DI PORTINERIA

Dal lunedì alla domenica 8:00 – 20:00

Tel. 055 482296 - 055 4684248

Fax 055 482692

INSERIMENTO DEGLI OSPITI

Gli accessi in struttura avvengono in regime convenzionato o privato.

Le domande di ammissione, redatte in carta semplice su modello predisposto dalla Direzione, vengono raccolte dall'U.R.P. a seguito di richieste di informazioni da parte dei cittadini.

Regime convenzionato.

Dal 1 gennaio 2017 in Toscana è entrato in vigore il sistema di "Libera scelta".

Gli assistiti, beneficiari di titolo d'acquisto (a seguito di una valutazione complessiva da parte dell'UVM), potranno esercitare il diritto di scelta tra i soggetti accreditati.

I cittadini toscani hanno a disposizione sul sito web della Regione Toscana un portale che mostra le strutture residenziali per anziani non autosufficienti, autorizzate, accreditate e finanziate dal Sistema Sanitario Regionale. Questo portale presenta tutte le strutture residenziali sul territorio toscano, i servizi che offrono e i vari costi; rappresenta un'interfaccia indispensabile per la libera scelta delle strutture sanitarie assistenziali. Anche la R.S.A. Cottolengo è stata inserita in questo portale regionale; è richiesto il continuo aggiornamento dei posti liberi in modo che sia gli uffici competenti che il cittadino abbiano sempre visione delle disponibilità di posto. Le R.S.A. vi accedono tramite un'area riservata con specifiche credenziali.

Regime privato.

Per gli ospiti in regime privato che fanno richiesta di accedere alla R.S.A., le procedure di inserimento seguono il seguente iter. L'inserimento è preceduto da un'attenta valutazione della situazione personale, familiare e sociale da parte della Direzione della Casa, in collaborazione con l'équipe della struttura. Inoltre, mediante appositi colloqui, vengono preventivamente esposti all'interessato e ai suoi rappresentanti lo stile di vita e le consuetudini della Struttura, in modo da

verificarne la compatibilità con le abitudini del nuovo potenziale ospite. E' esclusa, in entrambe le modalità, ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Al suo ingresso in struttura l'ospite consegna:

- ✓ Fotocopia della Carta d'Identità.
- ✓ Tessera sanitaria.
- ✓ Eventuale verbale di invalidità e di concessione dell'indennità di accompagnamento.
- ✓ Eventuale decreto di nomina del tutore, curatore o amministratore di sostegno.
- ✓ Fotocopie di eventuali cartelle cliniche recenti.
- ✓ Relazione del medico curante o di un geriatra.
- ✓ Modulistica privacy.

MODULI PRERICOVERO

Al suo ingresso in struttura l'ospite, i familiari o i rappresentanti legali dovranno firmare:

- ✓ Accettazione regolamento interno.
- ✓ Informativa privacy.
- ✓ Eventuale autorizzazione alla contenzione, se necessaria.
- ✓ Eventuale incarico ad Assistente Familiare, se presente.
- ✓ Eventuale consenso all'utilizzo di materiale foto/video.
- ✓ Eventuale autorizzazione alle uscite a scopo ricreativo.

QUOTA CONTRIBUTIVA

Per quanto concerne la contribuzione si considerano separatamente la situazione degli ospiti convenzionati e quelli in regime privato (non convenzionati). La retta a carico dell'Ospite dovrà essere interamente versata entro i primi cinque giorni del mese di competenza.

In caso di dimissione o di decesso la retta del mese eventualmente già versata sarà rimborsata in base ai giorni di effettiva presenza.

Ospiti convenzionati

La retta giornaliera e ogni altro adempimento sono definiti nella convenzione stipulata fra la R.S.A. e gli Enti competenti. Essa è composta da una quota sanitaria (è a carico dell'AUSL di provenienza ed è stabilita da una normativa regionale) e da una quota sociale a carico dell'ospite.

Qualora il reddito del ricoverato non sia sufficiente a coprire l'intero importo, la retta giornaliera può essere integrata dal Comune di residenza.

Ospiti in regime privato

Per quanto riguarda gli ospiti non convenzionati la contribuzione è stabilita dalla Direzione ed è annualmente riconsiderata. La Direzione si riserva di valutare eventuali richieste di adeguamento della contribuzione alle effettive disponibilità dell'ospite e dei suoi rappresentanti, adeguatamente documentate.

Prestazioni non comprese nella retta

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:
 - il costo dei medicinali personali non a carico del S.S.N. o eventuali ticket per visite e analisi;
 - visite specialistiche a pagamento;
 - assistenza personalizzata extra struttura;
 - accompagnamento a visite ed esami diagnostici extra struttura;
 - cure dentarie;
 - eventuali acquisti di ausili protesici diversi da quelli forniti dall'AUSL;
 - i costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferimenti da altre strutture sanitarie, se non rimborsate dal Servizio Sanitario sono a carico dell'Ospite e dovranno essere pagati direttamente dall'ospite o dai suoi rappresentanti;
- le spese funerarie.

MANTENIMENTO DEL POSTO

E' assicurato il mantenimento del posto in caso di brevi assenze per motivi familiari non superiori a 7 giorni, per soggiorni climatici non superiori a 14 giorni, per motivi di ricovero inferiori ai 30 giorni. Per assenze di durata superiore ai periodi di cui sopra il mantenimento del posto sarà valutato dalla Direzione.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

La consapevolezza dei diritti e doveri dà all'ospite e ai suoi rappresentanti la possibilità di accogliere gli impegni e di porli in atto. Pertanto all'ingresso nella Piccola Casa l'ospite ne accetta il regolamento e si impegna a rispettarlo.

- Ha diritto di ricevere e spedire posta nonché di ricevere ed effettuare telefonate secondo un protocollo elaborato dalla Direzione.
- L'ospite può ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura e dalla struttura.

- L'accesso di visitatori alle camere è consentito solo alla presenza dell'ospite interessato; in sua assenza solo in caso di comprovata necessità e accompagnato dal personale di servizio.
- All'ospite è data facoltà di integrare l'arredo con suppellettili di sua proprietà, previa autorizzazione della Direzione.
- È consentito l'uso di apparecchi audiovisivi in camera, prendendo gli opportuni accorgimenti per non recare disagio agli altri ospiti.
- L'ospite deve consentire l'ingresso nella camera al personale di servizio per effettuare la pulizia e il riordino e può collaborare, se lo desidera, a detti lavori. Deve inoltre consentire l'apertura degli armadi e comodini, fatto salvo il diritto di essere presente, per la pulizia a fondo della camera previo avviso.
- L'assegnazione della camera ed eventuali spostamenti tengono in considerazione le esigenze e le richieste dell'ospite, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e dell'organizzazione dei nuclei di vita.
- L'ospite non può tenere medicinali nella camera. I medicinali dovranno essere consegnati al personale che provvederà a riporli nello specifico contenitore in ambiente idoneo.
- L'ospite non può tenere in camera alimenti deperibili, mentre quelli a lunga conservazione possono essere conservati nell'apposito armadietto personale in sala da pranzo.
- L'ospite non può tenere in camera animali, materiale deperibile o infiammabile, far uso di ferri da stiro, stufe o fornelli elettrici, a gas o ad altro combustibile.
- L'ospite è tenuto a comunicare ogni sua uscita ed eventuale pernottamento fuori dalla struttura alla Direzione.
- In caso di ricovero ospedaliero, con il servizio di ambulanza, è richiesto che sia accompagnato da un familiare o persona da questi delegata.
- L'ospite deve tenere un comportamento corretto e rispettoso verso il personale e gli altri ospiti.
- E' vietato fumare in camera e nelle zone comuni.
- E' vietato erogare, a qualsiasi titolo, mance o regali al personale.

RESPONSABILITÀ DELLA CASA

Al fine di instaurare un rapporto trasparente e responsabile con gli ospiti e i loro rappresentanti, la Direzione precisa che:

- non risponde di quanto in campo amministrativo è stato compiuto da un ospite, sia antecedentemente, sia nel periodo della sua permanenza in Casa;
- non assume alcuna responsabilità per i valori conservati nelle camere degli ospiti e declina ogni responsabilità per i danni che possono derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed ai loro beni;
- essa può svolgere le funzioni di depositario a titolo gratuito in base a una procedura interna ai sensi degli artt. 1766 e segg. del Codice Civile, previa autorizzazione scritta dell'ospite e/o dei suoi familiari;
- non è responsabile di quanto può accadere all'ospite durante l'uscita con i familiari, parenti o terze persone da questi autorizzate;

- può svolgere funzioni di riscossione delle pensioni per conto dell'ospite, solo se autorizzata per iscritto dallo stesso, dai familiari, o in loro assenza dagli istituti tutelari previsti dalla legge.

PRIVACY

La Piccola Casa della Divina Provvidenza assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro rappresentanti legali, avviene nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale operante all'interno della struttura addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- all'AUSL competente territorialmente in ottemperanza al DGR 14/12/2001 n° 7/7435, Allegato B, Debito Informativo;
- al singolo interessato su richiesta;
- eventuali ospedali o strutture sanitarie per visite specialistiche per garantire la continuità del percorso assistenziale.

Inoltre:

- informazioni sullo stato di salute saranno date sempre all'ospite o ai suoi rappresentanti in un locale riservato;
- tutta la documentazione elaborata, in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa all'ospite, è conservata e tutelata in conformità delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di privacy (GDPR 2016/679);

Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la privacy dell'ospite.

Titolare del trattamento dei dati è la Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo, via Cottolengo 14 – 10152 Torino P.I. 01538340017 contattabile telefonicamente allo 011 5225610 o all'email ufficioprivacy@cottolengo.org.

I dati personali sono trattati dal Titolare secondo finalità connesse ad obblighi di legge, all'esecuzione del contratto di erogazione del servizio di cura/assistenza socio-sanitaria, sicurezza e tutela del patrimonio aziendale. I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o in base alle scadenze previste dalle norme di legge. L'interessato ha sempre diritto a richiedere al Titolare l'accesso ai suoi dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento, di richiedere la portabilità dei dati, di revocare il consenso al trattamento facendo valere questi e gli altri diritti previsti dal GDPR tramite semplice comunicazione al Titolare. L'interessato può porre reclamo anche a un'autorità di controllo.

Il Titolare dei dati ha provveduto anche alla nomina del D.P.O. (Data Protection Officer) contattabile via email all'indirizzo cottolengo@segnalazionidpo.it.

VISITE AGLI OSPITI

ORARI E MODALITA'

Parenti e amici degli ospiti hanno accesso alla struttura nelle fasce orarie 9:30-11:30 e 15:30-17:30, dal lunedì alla domenica e anche nei giorni festivi.

Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'ospite e previa autorizzazione del Direttore di Struttura, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

DIMISSIONE

La dimissione dell'ospite può essere decisa per diretta volontà dell'interessato. Diversamente, l'ospite può essere dimesso qualora:

- ✓ siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione;
- ✓ il suo comportamento arrechi grave pregiudizio alla vita comunitaria;
- ✓ si determini morosità superiore ai due mesi nel pagamento delle rette mensili.

E' opportuno specificare tuttavia che la R.S.A. "Cottolengo" è disposta a procedere alle dimissioni dei soli Ospiti per i quali siano stati predisposti precisi percorsi di reinserimento sociale in collaborazione con i servizi territoriali di zona. La dimissione dell'Ospite in convenzione, quando non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita tutela legale, deve essere concordata con l'Azienda Sanitaria, il Comune di provenienza e la Direzione della struttura con l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o chi ne abbia la tutela. Alla conclusione del rapporto di assistenza (es. inserimento in un altro servizio, rientro in famiglia, ecc.) la camera dovrà essere liberata entro e non oltre le ore 11:00. Trascorso tale termine si procederà all'addebito di un'ulteriore giornata di soggiorno.

DECESSO

Se l'ospite decede in struttura, la R.S.A. Cottolengo, mette a disposizione la camera mortuaria.

La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente, spetta ai familiari o chi per loro viene delegato, così come le incombenze relative alla cerimonia funebre e alla tumulazione.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Presso l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico possono essere fatti pervenire eventuali segnalazioni per migliorare la qualità del servizio.

Gli ospiti o i loro rappresentanti 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 che può anche essere lasciato in forma anonima nella cassetta preposta all'ingresso della struttura. I reclami possono essere presentati anche tramite email agli indirizzi: direzionefirenze@cottolengo.org oppure firenze.urp@cottolengo.org.

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 la Casa e ne conoscono le caratteristiche.



INFORMAZIONI E RECAPITI

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

Sede operativa: Via dei Cappuccini 6/A - 50134 Firenze

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 055 482296 / 055 4684248

Fax: 055 482692

Email:

DIRETTORE direzionefirenze@cottolengo.org

AMMINISTRAZIONE economatofirenze@cottolengo.org – economato.firenze@pec.cottolengo.org

U.R.P. firenze.urp@cottolengo.org

PEC: firenze@pec.cottolengo.org

SITI INTERNET:

cottolengo.org

<https://assistenza.cottolengo.org/toscana/firenze/>

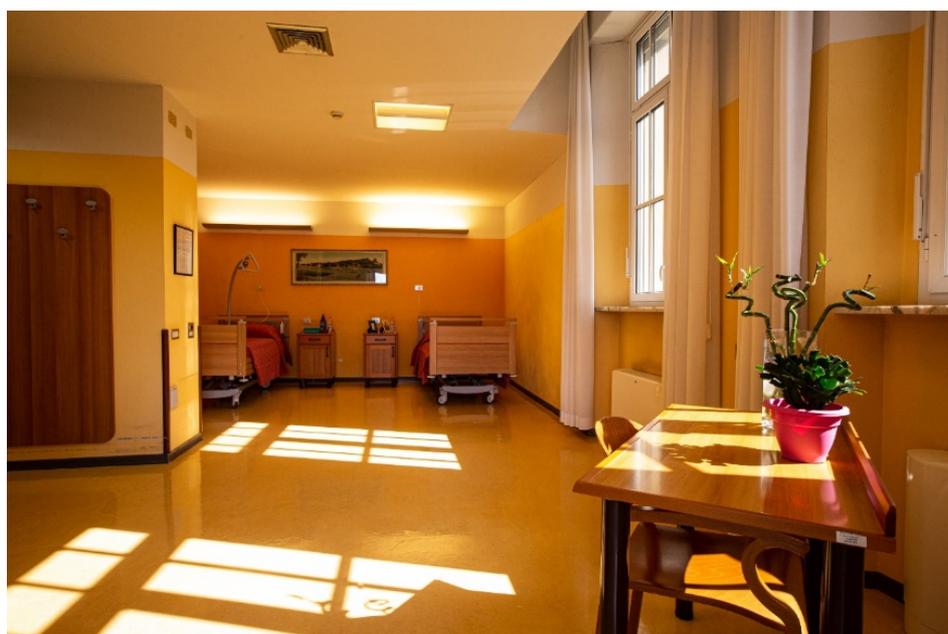
regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali

FOTO DELLA STRUTTURA

LA CAPPELLA



LE CAMERE



IL BAGNO



LA SALA DA PRANZO



LA CUCINA CENTRALE



LA LAVANDERIA CENTRALE



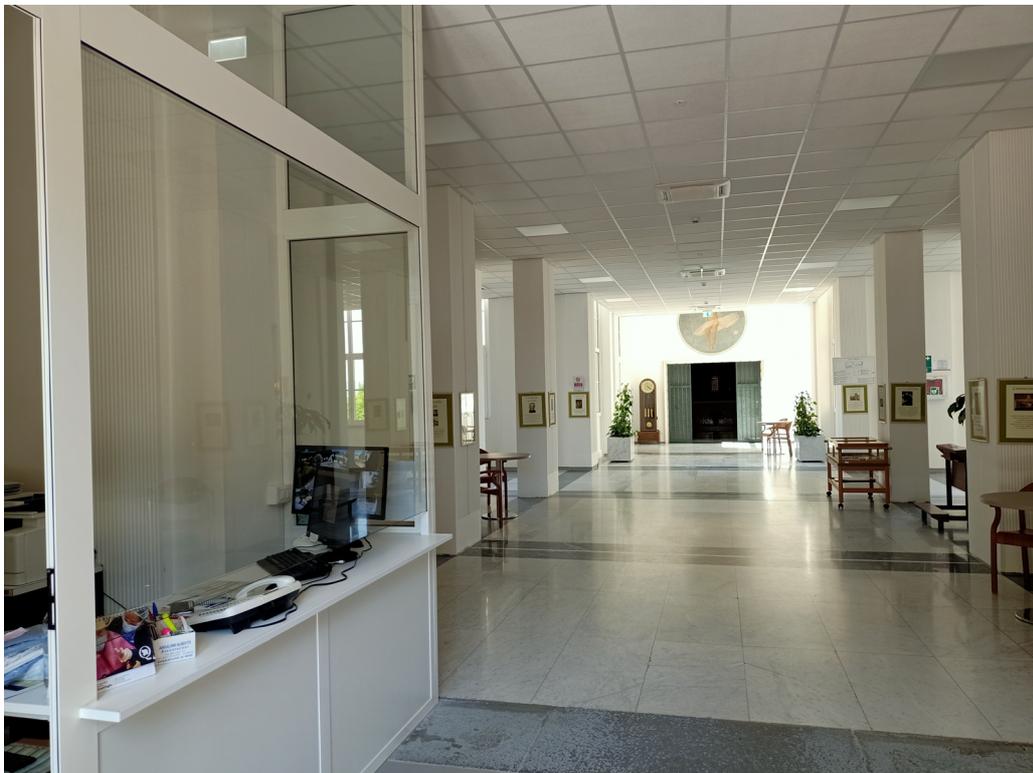
IL PARCO







LA RECEPTION



LA SALA BAR



IL SOGGIORNO DIFFUSO



