

Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"
Presidio socio-assistenziale per anziani e disabili
ALBA

*Carta
dei
Servizi*



Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo"	pag. 4
3. La Casa "Cottolengo" di Alba:	
La storia	pag. 8
Oggi	pag. 9
Ubicazione	pag. 10
Le radici del servizio	pag. 11
La Mission.....	pag. 12
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 13
La struttura.....	pag. 14
Modello gestionale	pag. 15
Personale operante	pag. 16
Familiari	pag. 16
Volontariato.....	pag. 17
Assistenti familiari	pag. 17
Servizi alla persona	pag. 18
La giornata tipo degli ospiti	pag. 21
Qualità di vita – ben-essere della persona	pag. 23
Modalità di inserimento contribuzione degli ospiti	pag. 25
Privacy	pag. 27
Regole basilari della vita comunitaria	pag. 28
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria	pag. 29
Progetti e programma.....	pag. 30
Informazioni e recapiti	pag. 31
Accesso alla struttura	pag. 31

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della Casa "Cottolengo" di Alba.

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

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

- In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono attuati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.
- E' lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di **trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.
- E' un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana (che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose) che **impegna** tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
- La nostra Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio, ma come **soggetti dotati di dignità**, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

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

Ringraziandovi infine per il tempo che ci vorrete dedicare leggendo, ricordiamo che per ogni informazione vi fosse utile siamo a completa disposizione: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati all'interno del presente opuscolo.

Cordiali saluti

LA DIREZIONE

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA "COTTOLENGO"

"I rami di un unico albero ..."

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo", ispirandosi alla Carità Evangelica, agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e testimoniando la Divina Provvidenza, si propone di accogliere le persone in difficoltà, particolarmente chi non ha riferimenti familiari e si trova in maggior stato di bisogno.

Il "Cottolengo" persegue tale finalità promuovendo il riconoscimento della dignità della persona, rispondendo alle sue necessità, attraverso l'allestimento e la gestione di servizi, strutture, presidi.

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



Carlo Alberto

cc. cc. cc.

Se vive sono le vostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al Sollievo, ed all'assistenza dei poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente operate dalla opera, e generosa carità dei Nostri buoni Sudditi, che con zelo amorevole si adoperano quì e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fia i molteplici tratti di pietà che rallegrano il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non ha quasi in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspicj di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, noi vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento.

Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo che riconosciuta sia l'abitudine legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra speciale Protezione, e prescriviamo che debba continuare sempre ad essere

governato secondo le norme che ha determinato, e che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, come sarà tenuto di rendere a Chiesesia conto del suo operato, persuasi come siamo che di posto ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole e l'assistenza all'opera di Carità che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a Chiunque l'aspetto di osservare, far osservare il presente, ed all'Ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.

Dato in Raccomaggi addì 27. di Agosto 1833. Sguato C. Alberto.

controfirmato
D. L. Elarone.
Per copie conforme estratte dalli Registri esistenti negli Archivi del Consiglio Generale, In fede, Torino, 18 Aprile 1834. Il Most. Rettore della Piccola Casa della Divina Provvidenza
Draggini



Carlo Alberto

Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecon-date dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si asso-ziano quà e là alla virtuosa impresa del solle-vare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non a quari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno spe-ciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza lega-le del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescri-viamo, che debba continuare sempre ad essere

governato secondo le norme che ha

determinato, o che determinerà il detto

Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.

Mandiamo a Chiunque s'aspetti di osser-vare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.

Dato in Racconiggi addi 27 di Agosto 1833.

Signato

C. Alberto (C. Alberto)

controsignato

D. L'Escarene (De L'Escarene)

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

Capo Direzione
Dragoia (Traggia)

Le presenze

Il "servizio" della Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" si rivolge a:

- 
- **MINORI**
 - **GIOVANI**
 - **PERSONE ANZIANE**
 - **PERSONE CON DISABILITÀ**
 - **PERSONE IMMIGRATE DA PAESI EXTRA-COMUNITARI**
 - **PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE O ALCOOL**
 - **PERSONE CHE SOFFRONO DISAGIO SOCIALE**

.....e a tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- 
- **SCUOLE**
 - **COMUNITÀ MINORI**
 - **COMUNITÀ ADULTI**
 - **PRESIDI SOCIO ASSISTENZIALI**
 - **CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE**
 - **SERVIZI DI PRONTA ACCOGLIENZA**
 - **CASA DI CURA**

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



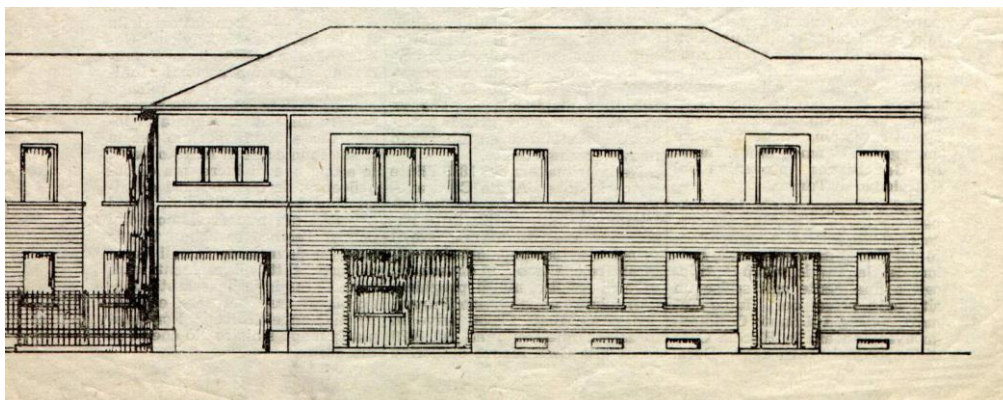
Ed anche in:



LA CASA "COTTOLENGO" DI ALBA

La Casa "Cottolengo" sita in Alba (CN) Via Vernazza, 10, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è un Presidio socio-assistenziale che accoglie persone anziane autosufficienti, non autosufficienti e persone disabili per particolare situazione personale e familiare.

Ieri



Il servizio che la Casa "Cottolengo" di Alba offre alle persone anziane e disabili affonda le sue radici storiche nel lontano 1886, quando Timoteo Ceva, banchiere torinese prima e Sacerdote cottolenghino poi, venne da Torino ad Alba per cercare un luogo ove erigere una casa che potesse accogliere persone in stato di bisogno.

Presso il fiume Tanaro esistevano alcune casupole, un albergo, un ampio giardino. Questi locali pareva rispondessero all'intento del Sacerdote che ne propose l'acquisto al Padre della Piccola Casa, Canonico Bosso. Il Padre diede parere positivo e il Ceva acquistò i locali e il terreno annesso.

Il 17 novembre 1888 arrivarono ad Alba le prime tre suore e i primi dodici letti in ferro con mobilio per l'impianto della Casa. Le Suore diedero inizio all'attività di assistenza a persone anziane. Cinque uomini e due donne furono i primi ospiti del Cottolengo di Alba. Nel 1892 la Piccola Casa fece costruire una nuova abitazione per gli ospiti che erano diventati 24 e destinati ad aumentare. La casa andò via via consolidandosi non solo nell'ampliamento della struttura, ma soprattutto nel servizio semplice, attento, diuturno alle persone che venivano accolte o che comunque bussavano alla porta.

Tra il 1951 e il 1957 venne realizzato quello che fu denominato "il Nuovo Cottolengo di Alba" capace di ospitare oltre un centinaio di ospiti con un reparto di disabili psichici costruito ex novo con una capienza di 55 posti letto. Anche la nuova Cappella, aperta al pubblico, è diventata

il punto centrale per gli abitanti della Casa, non solo, ma anche di coloro che vivono all'esterno del Cottolengo. Altre modifiche strutturali e gestionali sono state apportate dal 1971 in poi per rispondere in modo sempre più adeguato ai molteplici bisogni della persona anziana, disabile o comunque in difficoltà.

Oggi



Ubicazione

La Casa è ubicata in Via Vernazza n. 10 - 12051 Alba

E' situata nel centro della città, con grande facilità di accesso e fruizione di tutti i servizi della città stessa e gode di un ampio parco interno privo di barriere architettoniche.

Nelle vicinanze sono situate la Stazione ferroviaria e la Stazione degli autobus che collegano la città di Alba con Torino – Cuneo – Bra ed i paesi limitrofi.



Le radici del servizio



Le radici che alimentano il servizio alla Casa Cottolengo di Alba trovano la loro linfa vitale nella spiritualità cottolenghina e nelle linee guida date dal Santo Cottolengo ai suoi figli e figlie che indicano loro la strada che va a Dio attraverso l'amore all'uomo e all'uomo sofferente, povero, emarginato.

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Alba fin dal 1888, si fonda su un particolare atteggiamento definito come ***attenzione premurosa verso la persona***

È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio e la spiritualità cottolenghina è la fonte da cui scaturisce la predilezione per la persona anziana e disabile nel maggior bisogno.



La Mission

1. *La Piccola Casa della Divina Provvidenza, fondata da San Giuseppe Cottolengo, è una istituzione civile ed ecclesiale. Ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i Poveri. Essa comprende suore, fratelli, sacerdoti e laici che a vario titolo realizzano le sue finalità.*
2. *La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.*
3. *In tal modo la Piccola Casa afferma il valore sacro della vita umana, dal suo inizio fino al suo termine naturale; promuove la dignità di ciascuno nella sua originalità e diversità; si prende cura della persona nella sua dimensione umana e trascendente; vive lo spirito di famiglia costruendo relazioni di reciprocità, di gratuità, di condivisione, di fraternità.*
4. *Nei diversi Paesi dove è presente, la Piccola Casa è organizzata in comunità di vita e in pluralità di servizi uniti e orientati dallo spirito e dagli insegnamenti di San Giuseppe Cottolengo. Come una grande famiglia tutti, sani e malati, religiosi e laici, secondo la vocazione e la misura della propria donazione e impegno si aiutano reciprocamente ad attuare le finalità evangeliche dell'Opera.*
5. *San Giuseppe Cottolengo insegna che la Divina Provvidenza "per lo più adopera mezzi umani". Per questo, ogni operatore nel settore assistenziale, educativo, sanitario, pastorale, amministrativo e tecnico con la sua responsabilità, competenza e generosa dedizione, diventa "strumento" della Divina Provvidenza al servizio dei Poveri.*
6. *Nella Piccola Casa della Divina Provvidenza ognuno può trovare senso alla propria esistenza, realizzare i desideri profondi del cuore, contribuire all'edificazione di un'umanità nuova fondata sull'amore, sull'amicizia e sulla speranza della vita eterna.*

Principi fondamentali del servizio

Il servizio della Casa Cottolengo si svolge nel rispetto dei fondamentali principi di:

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

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

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

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

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

Lo Spirito cottolenghino

vissuto nella quotidianità, con semplicità e gioia da tutti i membri che partecipano alla vita della casa

Il benessere globale di ciascuna persona

accolta nella Casa perseguito attraverso un piano di intervento che ha come obiettivo la qualità di vita di ciascun ospite. Tale obiettivo si attua attraverso un'organizzazione che lo realizza in una dimensione di vita a misura del bisogno della persona anziana e disabile

Il monitoraggio del clima relazionale interno

perché lo stesso è indice insostituibile del livello di salute della casa stessa, e rende "agito" l'obiettivo di vivere lo "spirito di famiglia" proprio della specificità cottolenghina. Inoltre, tale clima relazionale, sottintende il valore "terapeutico/riabilitativo" della dimensione comunitaria affettiva ritenuto indispensabile per la qualità di vita degli ospiti e la prevenzione al burn-out di chi presta servizio.

Il funzionamento per moduli organizzativi

disegna non il "servizio" alla cui organizzazione si devono adattare residenti, operatori, famiglie e volontari, ma disegna i "percorsi individuali".

Tali percorsi vanno calibrati sul monitoraggio costante tra limiti e risorse: del singolo soggetto in divenire o in regressione; delle caratteristiche che "qui e ora" evidenzia il gruppo dei residenti della struttura; degli operatori, dei volontari e di tutto il personale operante nel servizio.

La struttura



La struttura offre ospitalità ed assistenza socio-sanitaria a carattere residenziale a persone disabili e anziane.

E' articolata in nuclei di vita comprendenti locali per la zona giorno con sala da pranzo, soggiorno, angolo TV e locali per la zona notte con camere a 2 - 3 letti con bagno interno e/o comuni, locali per biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita.

All'interno del presidio vi è un salone polivalente, ambienti per le attività di socializzazione, artigianali, socio-culturali e riabilitative. La struttura è attrezzata di cucina e lavanderia interna



La casa è dotata di ausili per le persone meno autosufficienti e di una palestra

All'esterno la Casa è circondata da un giardino usufruibile dagli ospiti e dalle persone che accedono alla struttura.



Modello gestionale

Il modello gestionale specifico per il settore assistenza della Piccola Casa “Cottolengo” è quello **condiviso e partecipato**.

Il modello partecipativo è quello orientato al raggiungimento del “risultato” individuato come lo “star-bene” delle persone e non alla mera esecuzione di un “compito” che può essere staccato dal risultato perseguito.

Il personale operante è di conseguenza responsabilizzato sul “risultato”, sull’esito che si vuol perseguire.

Principi fondanti il servizio

Il modello di gestione condiviso e partecipato si traduce in una metodologia operativa che contraddistingue l’attività del personale operante all’interno del Presidio di Alba e che si basa su principi umani e relazionali, che hanno come riferimento anche la spiritualità cottolenghina:

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

Strumento operativo centrale

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

Ogni Progetto è rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy.

Personale operante

All'interno del Presidio Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico.

Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore.

All'interno del Presidio operano le seguenti figure professionali:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRAT.	AREA SANITARIA RIABILITAT.	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA EDUCATIVA	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
Direttore	Medici di base	O.S.S.	Educatori professionali	Animatori	Religiose della Piccola Casa
Economo	Medici specialisti consulenti			Volontari	Sacerdoti della Parrocchia
Assistenti Sociali	Infermieri				
	Fisioterapisti				

Nel Presidio è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di correlati servizi.

Formazione

Una particolare attenzione è posta alla formazione del personale. Gli operatori seguono progetti formativi che individuano percorsi di crescita :

- carismatica (la Mission dell'Ente)
- umana
- professionale
- legislativa D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro) D.lgs 196/2003 (privacy) D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

Familiari

La funzione dei familiari e degli amici è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico.

Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

Volontariato

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

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

- ❖ Compagnia e ascolto degli Ospiti
- ❖ Supporto alle attività di animazione
- ❖ Accompagnamento nelle uscite e nelle gite
- ❖ Animazione delle feste

Assistenti familiari

Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale alla Direzione e sottoscrivere una "Comunicazione di incarico a personale di assistenza esterno" come da modello indicato dalla struttura.

Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa.

Qualora conoscenti, volontari o persone individuate dall'ospite o dalla famiglia connotino la loro presenza come "*addetti all'assistenza*" non possono, in ogni caso, sostituire il personale di assistenza del Presidio nelle mansioni di competenza e devono astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico.



L'attività che le "assistenti familiari" svolgeranno dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione della struttura, così come ogni successiva iniziativa che intendano intraprendere nei confronti degli ospiti.

Le "assistenti familiari" devono, prima di iniziare il servizio, sottoscrivere, come da modello indicato dalla struttura, l'impegno di adeguarsi a specifiche norme di comportamento che non contravvengano al buon andamento dell'organizzazione della struttura e non ledano i diritti degli ospiti.

Servizi alla persona

Configurazione della Casa "Cottolengo"

Il presidio accoglie 65 persone suddivise nei seguenti nuclei:

Residenza Assistenziale (R.A.)

Accoglie 18 persone anziane.

Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.)

Accoglie 17 persone anziane.

Residenza Assistenziale Flessibile R.A.F. tipo B

Accoglie 30 persone disabili suddivise in due nuclei

Servizi offerti

Assistenza Religiosa

Il servizio pastorale è affidato ai Religiosi della Piccola Casa e ai sacerdoti della Chiesa locale. E' caratterizzata principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nel Presidio.

Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri del culto.



Servizio Sociale

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

Assistenza tutelare

Gli operatori professionali della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno.

I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilitazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la presenza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione.



Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti; partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e riferire i primi sintomi di allarme che l'ospite può presentare alla figura professionale competente.

Assistenza sanitaria

Prestazioni offerte:

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



Assistenza riabilitativa

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



Attività socio-educative e di animazione



Sulla base dei progetti individuali (PI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di natura educativa, ergoterapia e di animazione, nelle quali gli ospiti del Presidio hanno l'opportunità d'impegnare il tempo in modo positivo, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e di mantenere e/o migliorare alcune loro capacità.

Per le persone portatrici di disabilità l'accompagnamento educativo attua un progetto che, partendo dai bisogni e dalle potenzialità di ciascuno, è volto alla promozione globale dell'ospite attraverso attività mirate a rispondere ai bisogni primari, emotivo-affettivi, mantenimento e sviluppo delle abilità residue, bisogni sociali-ricreativi. Tali attività comprendono, tra le altre :

- laboratori occupazionali e artistici
- attività socio-educative individuali o di piccolo gruppo
- interventi personalizzati di stimolazioni senso-percettive
- promozione di attività per il tempo libero di tipo culturale, sportivo, ludico sia all'interno della Casa che con uscite sul territorio e partecipazione ad attività esterne

Servizi alberghieri

Il buon funzionamento di quest'area del servizio è presupposto di benessere fisico e relazionale per tutti gli ospiti. Per questo motivo particolare cura viene posta alla preparazione e somministrazione dei pasti, nonché alla pulizia e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente.

Prestazioni offerte:

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



La giornata tipo degli Ospiti

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

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

Il risveglio



Il risveglio avviene in un orario flessibile secondo le esigenze dell'ospite, tra le 7.00 e le 8.00.

Il successivo momento dell'igiene personale si svolge favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilitazione.

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

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

Le attività



Nel corso della mattinata hanno luogo le attività (educative-promozionali riabilitative e ricreative) che si articolano in base alle esigenze, preferenze e specifiche necessità di ciascun Ospite tenendo presente le linee del PI.

La proposta della partecipazione alle attività rispetta la libera scelta della persona in rapporto all'età, alle abitudini, alle patologie.

Il pranzo

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autonomi sono assistiti dal personale, dai volontari ed eventualmente dai familiari.

Le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali
medicazioni



Il riposo

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



Il pomeriggio

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



La cena

La cena viene distribuita per le ore 18.00 con modalità analoghe al pranzo.

La notte

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



Qualità di vita – ben-essere della persona

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

Percorsi di qualità

La ricerca del ben-essere della persona ospitata si traduce:

- nella scelta del modello di gestione condiviso e partecipato
- nel confrontarsi in un'equipe multidisciplinare
- nella formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PI)
- negli incontri periodici con gli ospiti, i familiari e i volontari



Qualità percepita

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

Requisiti organizzativi di qualità

Requisiti organizzativi di qualità presenti nella struttura:

- ✓ responsabile del Presidio, inteso come guida e riferimento per gli ospiti e gli operatori
- ✓ programma di formazione del personale

- ✓ modalità di lavoro in equipe
- ✓ cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico
- ✓ piano di assistenza individualizzato
- ✓ procedure per la comunicazione
- ✓ protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la pulizia degli ambienti
- ✓ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere
- ✓ un contratto di ospitalità–regolamento del presidio nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta

Monitoraggio della qualità di vita

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

- il ben-essere globale della persona
- il clima relazionale interno

con i quali ci si confronta nello staff dirigenziale, nelle riunioni di equipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i familiari e i volontari



Strumenti di verifica della qualità del servizio



La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da somministrare agli ospiti, ai familiari, agli operatori, attivando specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'ospite o a chi ne fa le veci la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

Inserimento degli ospiti

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

Il Presidio collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie, in base alla disponibilità di posti, la richiesta presentata dalla citata U.V.G. o UVH. con la quale predispone il progetto di inserimento della persona.

Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti e sottoscriva il Contratto di ospitalità che regola i rapporti tra l'Ente e l'ospite.

E' esclusa ogni forma di deposito cauzionale.

E' richiesta altresì la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

Contribuzione

Retta



La retta giornaliera è stabilita dalla apposita Convenzione per l'esercizio delle attività assistenziali residenziali stipulata annualmente tra l'ASL CN2, gli Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali ed il Presidio. Essa definisce altresì le modalità e i termini di pagamento, i casi di riduzione della retta e le circostanze di assenza che mantengono il diritto alla conservazione del posto.

La retta si compone di una quota sanitaria a carico dell'ASL e di una quota socio assistenziale a carico dell'utente convenzionato. Qualora egli ritenga di possederne i requisiti può richiederne l'integrazione all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali.

La retta giornaliera a carico dell'ospite deve essere versata per intero entro e non oltre i primi cinque giorni del mese da parte dell'ospite o di chi ne fa le veci.

La retta non è rimborsabile se il posto occupato è lasciato libero dopo il 15 di qualsiasi mese; se il posto è lasciato libero entro il 15 di qualsiasi mese, si avrà diritto al rimborso, entro dieci giorni del 50% della retta mensile corrisposta.

Riduzione retta e conservazione del posto

Qualora per motivi diversi l'ospite si assenti dalla struttura, la retta sarà dovuta per intero all'Ente ospitante.

Nel caso di assenza per degenza ospedaliera a partire dal 4° giorno l'utente ha diritto ad una riduzione della retta pari al 20% fin dal giorno antecedente al suo rientro.

Per assenze superiori a 30 giorni non è garantito il posto.

I servizi che a vario titolo non sono usufruiti non danno diritto a riduzione della retta.

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

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

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



Polizza assicurativa

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

Privacy

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" ha in questi anni seguito l'evoluzione delle misure di protezione dei dati legati alla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Tale evoluzione ha trovato compimento nel decreto legislativo 196/2003 denominato Codice della Privacy. In questo modo si sono avviate le procedure richieste sia per i dati su supporto cartaceo sia su quelli informatici. Dalla legge 675 del 1996 si sono sviluppate le prime soluzioni, che sono poi confluite nelle misure stabilite dal DPS redatto all'inizio del 2006 e firmato con data certa il 30 marzo 2006, tale documento è sottoposto ad aggiornamento con scadenza annuale ed è conservato presso la Direzione Amministrativa dell'Ente.



Con la sottoscrizione del Contratto di Ospitalità l'ospite, o chi ne fa le veci, esprime il suo assenso al trattamento dei propri dati personali e ogni altro dato personale (medico, terapeutico, previdenziale/assicurativo) nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e autorizza la Piccola Casa della Divina Provvidenza a mettere a disposizione

- ❖ del proprio personale dipendente e/o operante all'interno della struttura, compresi i propri consulenti e il personale del SSN, la scheda contenente i dati personali nonché la scheda medica e terapeutica dando atto che tale personale è in ogni caso tenuto al segreto d'ufficio e professionale
- ❖ della struttura sanitaria, ove eventualmente dovesse essere ricoverato, la propria scheda sanitaria terapeutica.

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

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

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

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

Reclami e ricorsi

Gli ospiti o i familiari degli stessi che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso del Presidio.

Lo staff di Direzione accoglie e valuta i messaggi che spontaneamente gli ospiti presentano e non trascura gli eventuali suggerimenti manifestati dai familiari e/o dalle persone che a vario titolo frequentano il Presidio e ne conoscono le caratteristiche.



Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

Il Presidio opera tramite la propria Direzione per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle attività.

A tal fine promuove:

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

Progetti e Programma

Il **Progetto gestionale del servizio** del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti.

Annualmente viene predisposto un **piano di formazione** per il personale operante.

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

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

Deo Gratias!



Informazioni e recapiti

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

Sede operativa: Via Vernazza, 10
12151 Alba (CN)

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 0173 362911

Fax: 0173 362911

E - mail: sscottolengoalba@cottolengo.org



Accesso alla struttura

Via Vernazza, 10
Tutti i giorni dalle 7 alle 21



*Qual torto voi
fareste alla Divina
Provvidenza se con
tante prove di amore
non l'amaste, od anche
veniste a diffidare un
solo momento di lei!
Siamo dunque di buon
conto, teniamoci bene
con Dio, e poi niente
paura. Vi ho già detto
tante volte che
andiamo avanti a*

*forza di miracoli; qua dentro ne vediamo ogni
giorno, anzi, potremmo dire, siamo un miracolo
continuo: or bene, perché diffidare da Dio?
Perché non abbandonarci intieramente a Lui?*

*San Giuseppe Benedetto Cottolengo:
"Detti e pensieri"*