Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"

Presidio socio-assistenziale-sanitario

BIELLA

Carta dei Servizi

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi ..... pag. 3

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" ..... pag. 4

La Casa "Cottolengo" di Biella:

La storia ..... pag. 9
Oggi ..... pag. 10
Le radici del servizio ..... pag. 11
La Mission ..... pag. 12
I principi fondamentali del servizio ..... pag. 13
Ubicazione, servizi e trasporti ..... pag. 15
Struttura ..... pag. 16
Nuclei e camere ..... pag. 22
Le strutture ricettive per le vacanze degli ospiti ..... pag. 26
Personale operante ..... pag. 27
Familiari ..... pag. 29
Volontariato ..... pag. 29
Assistenti familiari ..... pag. 30
Servizi alla persona ..... pag. 30
La giornata tipo degli ospiti ..... pag. 34
Qualità di vita – ben-essere della persona ..... pag. 36
Modalità di inserimento e contribuzione ..... pag. 38
Privacy ..... pag. 40
Regole basilari della vita comunitaria ..... pag. 40
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria ..... pag. 42
Progetti e programma ..... pag. 44
Accesso alla struttura ..... pag. 45
Informazioni e recapiti ..... pag. 45

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

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

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 sevizio ma come **soggetti dotati di dignità**, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione. instaurare

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

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"

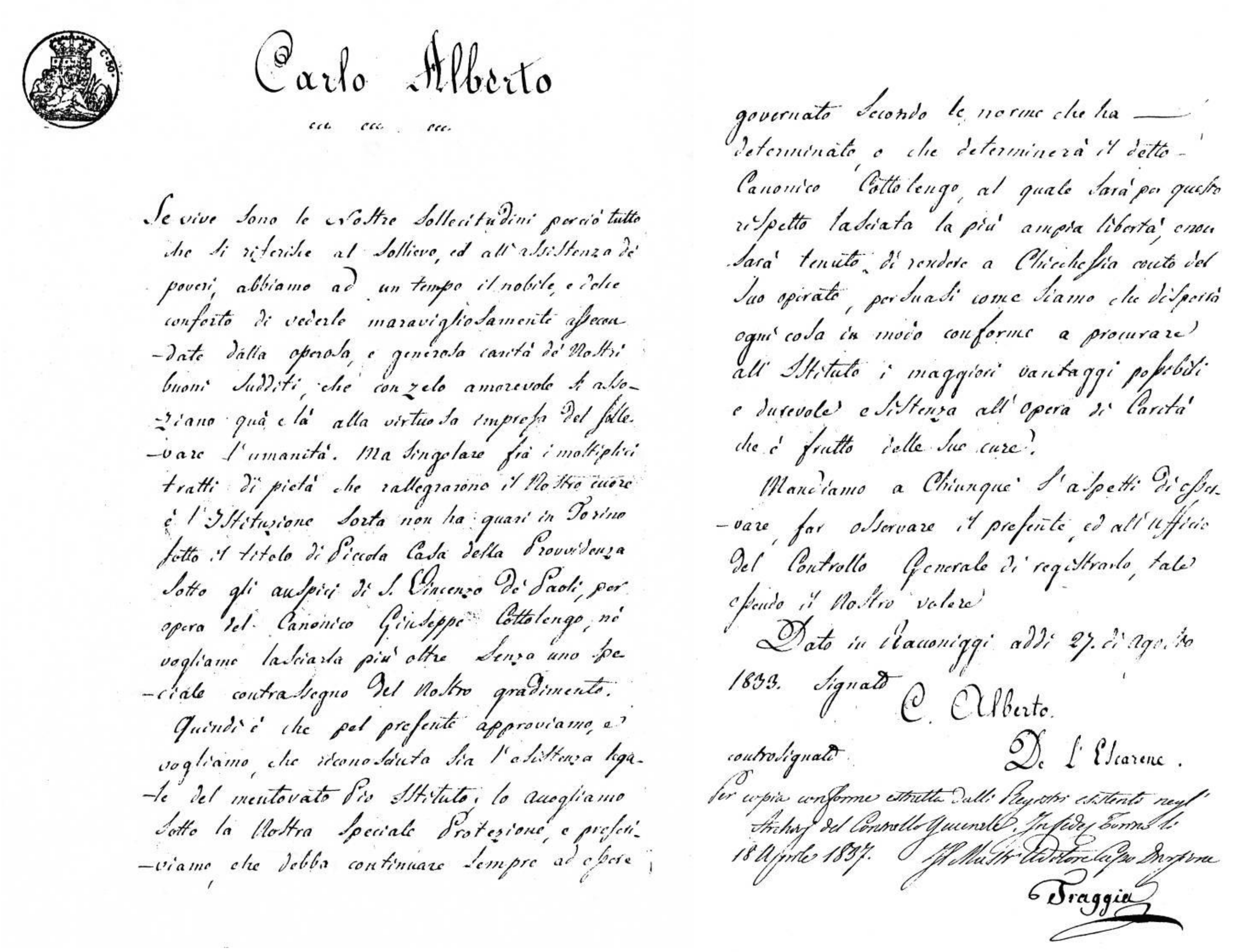
"I rami di un unico albero ..."

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.

Attualmente la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" è iscritta al registro delle Persone Giuridiche della Prefetto di Torino Prefettura



Carlo Alberto

ecc. ecc. ecc.

Se vive sono le Nostre sollecitudini per ciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni Sudditi, che con zelo amorevole si [illegible] quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fra i moltiplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non ha guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, nè vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento.

Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo che riconosciuta sia l'esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra speciale Protezione, e prescriviamo che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha determinato e che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'opera di Carità che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a chiunque s'aspetti di osservare, far osservare il presente, ed all'Uffizio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.

Dato in Racconigi addì 27. di Agosto 1833. Signato C. Alberto.

controsignato De l'Escarene.

Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negl' Archivi del Controllo Generale, In fede, Torino li 18 Aprile 1837. Il Mastro Uditore Capo Divisione

Braggio

Carlo Alberto

Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si assoziano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fra i moltiplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non a guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno 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 osservare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.
Dato in Racconiggi addi 27 di Agosto 1833.
Signato

C. Alberto (C. Alberto)

controsignato De 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
Traggia (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

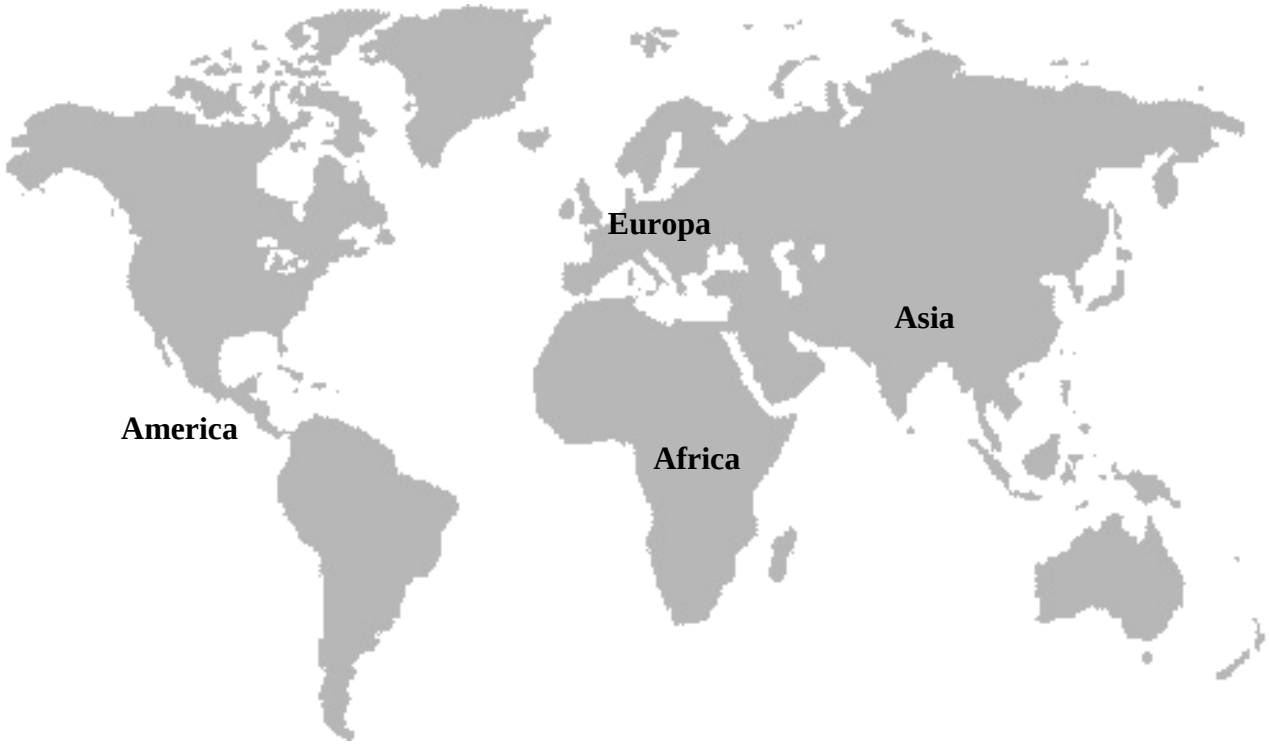
.....e a tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- SCUOLE
- COMUNITÀ MINORI
- COMUNITÀ ADULTE
- 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 Biella

La Casa "Cottolengo" di Biella, succursale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è un Presidio socio-assistenziale-sanitario che accoglie (anche per ricoveri temporanei) persone anziane autosufficienti e non, che per la particolare situazione personale e familiare non possono usufruire di altri servizi sul territorio. ??

La Storia

Le antiche origini del Cottolengo di Biella, risalgono al 1920, quando la Piccola Casa di Torino accettò la gestione dell'Ospedaletto in via Orfanotrofio. L'allora Padre Generale Ribero, affidò la direzione di quest'opera a Padre Carlo Mino, appartenente ai Padri Filippini sensibile alle problematiche sociali del tempo. L'opera si rivelò ben presto insufficiente a soddisfare i bisogni emergenti, ma proprio in questo difficile frangente si intensificò l'intervento della Provvidenza e si moltiplicarono gli sforzi di generosità di tante persone caritatevoli. Iniziò, nella regione periferica di Biella, il cav. Rivetti, il quale offrì una vasta proprietà, dove, nel 1929, sorsero i primi stabili per i poveri, ovvero la casetta per fanciulle sane dedicata alla Madonna di Oropa e lo stabile per i bimbi malati "Angeli Custodi". In seguito, tra il 1933 e il 1964, grazie alla sensibilità e alla prodigalità del commendator Petiva (che offrì ben quattro stabili), della famiglia De Giorgis, della signora Maddalena Longone, delle famiglie Gabello/Guabello, Bassotto, Cesa, Savio e Canova e alla generosità della popolazione biellese tutta, si procedette alla costruzione della nuova Chiesa, con la quale si giunse al completamento dell'attuale planimetria. Le persone disabili ma anche gli anziani soli e malati, le

donne giovani e le anziane ricevettero così dalla Divina Provvidenza, tradottasi nella carità generosa di tante persone, la possibilità di ricevere tutte le cure e le attenzioni di cui avevano bisogno.

Oggi

A partire dal 1985 sono stati realizzati interventi mirati per la messa a norma e per un adeguamento delle strutture che oggi, dopo più di vent'anni, hanno dato al "Cottolengo" un nuovo volto:

- nel 1990-91 è stata ristrutturata la parte maschile;
- nel 1998 è stato messo a norma l'edificio Rivetti, quindi adibito a foresteria;
- dal 2001 al 2003 si sono susseguiti i lavori per la ristrutturazione radicale dell'ala femminile;

Al termine di questa complessa fase di ripristino strutturale, nel giugno del 2003, ha avuto luogo l'inaugurazione del nuovo complesso.

Nonostante l'aspetto esteriore rinnovato, la Casa rimane ancora oggi permeata da quello spirito di carità che contrad-distinse il Canonico Cottolengo e quanti negli anni lo hanno seguito ed imitato, proponendosi di essere, attraverso il proprio umile servizio, segni evidenti e concreti della Divina Provvidenza.

Le radici del servizio

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Biella dal lontano 1920, 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 ne è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana che si trova in uno stato di 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 riconosciuti come basilari e fissati nel 1994 dalla direttiva dell'allora Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi:

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

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

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

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

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

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

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 stessa.

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

Componibili, scomponibili, integrabili tra loro in quantità e modalità diverse, 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

Ubicazione

La Casa è ubicata in Via Padre Carlo Mino n. 2 - 13900 Biella.

Nelle vicinanze sono situate la Stazione ferroviaria e la Stazione dei pullman che collegano la città di Biella con Torino.
Il Cottolengo è inoltre raggiungibile in auto dall'autostrada Torino-Milano, uscita Santhià, direzione Biella.

Linee ???????

Nei pressi della Casa si trova inoltre la fermata degli autobus che collegano la struttura al resto della città e alle località del circondario.

Struttura

Il presidio Cottolengo di Biella dopo i profondi interventi di ristrutturazione susseguitisi nel corso degli ultimi vent'anni, presenta un volto completamente rinnovato. La struttura si divide in due parti entrambe ulteriormente suddivise in nuclei.

- Settore orientale è costituito da tre nuclei per persone anziane, di cui uno per anziani autosufficienti. Comprende inoltre la sala polivalente e il bar;
- Settore occidentale comprende sette nuclei per persone anziane, - di cui uno per anziani autosufficienti, una Cappella, i laboratori occupazionali, le aule per la catechesi e gli uffici;

Il complesso comprende anche altri spazi comuni a disposizione di tutti gli ospiti:

- Sala parrucchiere;
- Palestra;
- Ambulatorio;
- Chiesa

Il Presidio è dotato di un servizio centralizzato per quanto riguarda la cucina e la lavanderia e dispone inoltre di un giardino interno e di una foresteria per l'accoglienza dei visitatori esterni. La Chiesa grande, dedicata al Santo fondatore, è il cuore pulsante della Casa ed è perciò collocata al centro del complesso.
La struttura è aperta a tutti: amici e conoscenti possono visitare gli ospiti tutti i giorni, nel rispetto della privacy della persona e del gruppo in cui è inserita. I familiari accedono alla struttura ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario. Accenno a limitazioni per emerge sanitarie?

I servizi centralizzati (gestione diretta)

La struttura dispone di una cucina centralizzata…

…e di un servizio di lavanderia…

…stireria e guardaroba svolto presso locali attrezzati con gli appositi macchinari

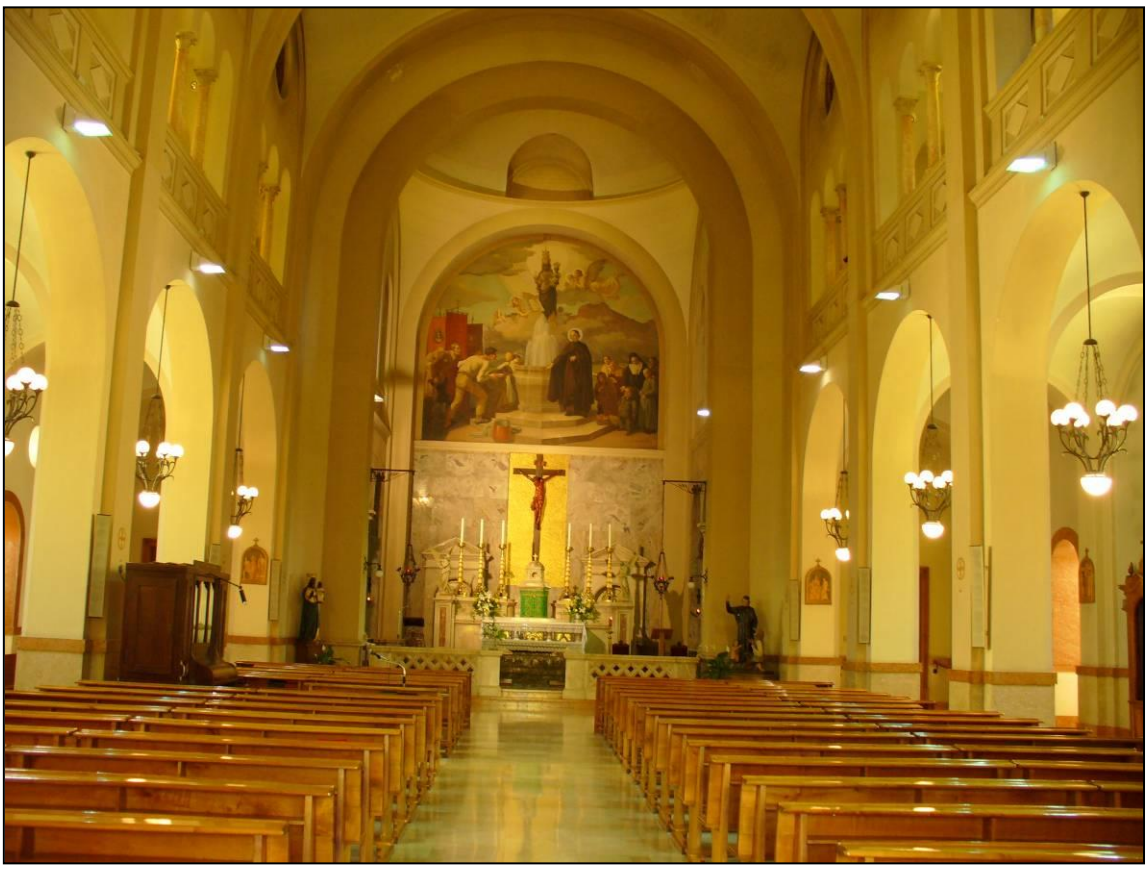
La Palestra

I laboratori occupazionali

L’ambulatorio medico

Il locale ristoro / Bar

La Chiesa



Il Giardino

La sala parrucchiere

Nuclei e Camere

I nuclei di vita degli ospiti sono dieci, suddivisi nelle due parti della struttura: l'ala occidentale comprende sette nuclei di vita per persone anziane – di cui uno per anziani autosufficienti mentre l'ala orientale ne comprende tre nuclei per persone anziane - di cui uno per anziani autosufficienti.
I nuclei di vita si articolano in una zona giorno e una zona notte. La zona giorno comprende: il soggiorno, la sala da pranzo, l'angolo TV e il terrazzo esterno. La zona notte comprende invece le camere da letto, ciascuna con 2 letti e bagno autonomo. Ogni nucleo si avvale inoltre dell'ausilio di bagno clinico, servizi igienici collettivi, locali biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita.

La zona giorno dei nuclei

I nuclei dispongono di confortevoli soggiorni con angolo TV…

…di spaziose sale da pranzo…

…di terrazze attrezzate con tavoli e sedie

Le Camere

Nella zona notte dei nuclei si trovano camere doppie ampie ed illuminate…

…tutte dotate di bagni autonomi

I bagni clinici

In ogni nucleo della struttura è stato predisposto un bagno clinico adatto alle necessità degli ospiti con ridotto livello di autonomia psico-fisica

Le strutture ricettive per le vacanze degli ospiti

Una delle grandi aspirazioni della Piccola Casa, è sempre stata quella di offrire alle persone assistite all'interno delle proprie strutture la possibilità di trascorrere dei rigeneranti periodi di vacanza e di riposo in località salubri, di mare e di montagna. Alcuni degli ospiti della Casa di Biella, trascorrono il periodo delle vacanze estive nella struttura residenziale della Piccola Casa che si trova a Celle Ligure. Qui, in questo sito, ben esposto al mare, si respira aria di casa e si vive nell'accoglienza e nel benessere. Per altri ospiti invece c'è la possibilità di usufruire di un soggiorno montano a Viù in provincia di Torino: la permanenza avviene in una Casa del Cottolengo molto accogliente. La presenza dell'èquipe degli animatori, oltre che a rendere più serena e gioviale la vacanza, stimola la socializzazione ed arricchisce di nuove conoscenze i nostri ospiti.

Una passeggiata sulla spiaggia ritempra anima e corpo: si respira l'aria salmastra e si ammira il panorama…

È bello mangiare sulla terrazza alla vista del mare azzurro .. Il sole non disturba, anzi è un toccasana!
Tutto è più buono al mare!

A Viù c'è un aria di montagna frizzantina. Viene voglia di giocare e di scherzare. Per esempio si può giocare alla pentolaccia. Quali sorprese ci aspettano?

Personale operante

I servizi alla persona offerti dalla Casa Cottolengo di Biella sono prestati da personale religioso e da personale dipendente, professionalmente preparato per le competenze specifiche.
All'interno della Casa operano le seguenti figure professionali:

ORGANIGRAMMA

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ATTIVITA' EDUCATIVE	AREA SPIRITUALE PASTORALE	SERVIZI GENERALI
• Direttore • Vice Direttore • Direttore Sanitario • Economa • Impiegati amministrativi • Assistenti sociali	• Medici di medicina generale • Medici consulenti • Infermieri • Fisioterapisti	• Coordinatori di nucleo • O.S.S. • ADEST	• Educatori • Animatori • Volontari	• Sacerdoti della Piccola Casa • Religiosi della Piccola Casa • Custode del Carisma	• Polivalenti • Addetti cucina

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. dei servizi correlati

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 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 Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il PAI è uno strumento operativo che racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un'équipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS, e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale, educatori e animatori impiegati all'interno del nucleo di vita in cui l'ospite è inserito.

Ogni "progetto", rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy, prevede e stabilisce:

- cosa si fa;
- chi fa;
- con quali mezzi;
- con quali obiettivi;
- lo scadenzario e le modalità di monitoraggio e verifica a breve, medio e lungo termine.

Il PAI riveste in definitiva un ruolo fondamentale perché permette a tutti gli operatori dei singoli nuclei di vita di collaborare reciprocamente alla determinazione degli obiettivi relativi ad ogni singolo ospite, indirizzando quindi verso tali obiettivi, in maniera sinergica, tutti gli sforzi e tutto il lavoro delle diverse figure professionali coinvolte.

FORMAZIONE

Una particolare attenzione viene posta alla 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) D.lgs 196/2003 (privacy) D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

Familiari

Un compito importante dei familiari è quello di mantenere e sviluppare le relazioni affettive con le 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 questo motivo è curata in modo particolare la relazione con le famiglie, sollecitando la presenza dei parenti attraverso visite presso la struttura o anche solo con qualche telefonata, e cercando di improntare i rapporti alla trasparenza, alla fiducia ed all'ascolto reciproco. I parenti e gli amici hanno accesso alla struttura ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria. Cenno a emergenza sanitaria?

Volontariato

Il volontariato cottolenghino è un servizio spontaneo, gratuito, libero per il quale giovani e meno giovani s'inseriscono temporaneamente nella vita della Piccola Casa della Divina Provvidenza, offrendo alle persone disabili e anziane che in essa risiedono il proprio tempo e le proprie energie. Nella Casa di Biella il volontariato si svolge nel corso dell'anno sociale in modo sistematico, con turni prestabiliti, mentre nel periodo estivo la struttura accoglie anche volontari che prestano servizio saltuariamente per periodi variabili (3,8,15 o più giorni).
Il volontariato si realizza attraverso lo strumento della convenzione in accordo tra l'Associazione Volontari Cottolenghini (AVC) e il Direttore del Presidio.

I volontari possono prestare il loro servizio:

- con gli anziani nei gruppi-famiglia (nuclei): partecipando alle attività di animazione e alle attività occupazionali, oppure collaborando al trasporto degli ospiti fuori struttura per le uscite organizzate;
- nei servizi generali: dando una mano nelle attività di lavanderia, stireria, sartoria, cucina e manutenzioni varie;

Vi sono diversi gruppi ed associazioni di volontariato organizzato che collaborano regolarmente con l'Istituto, ciascuna operando nel proprio ambito specifico:

- Gruppo San Vincenzo - partecipa all'organizzazione e all'animazione delle gite e delle uscite fuori porta;
- Gruppo Scout – collabora nell'ambito delle attività di animazione degli ospiti;
- Cooperativa Domus Laetizie – coinvolge alcuni ospiti nei tornei organizzati dalla bocciofila locale;

- Gruppo Oftal – partecipa alle attività di animazione e organizza pellegrinaggi per gli ospiti della Casa.

Assistenti familiari

??????????

Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno al Presidio.

L'ospite o i suoi familiari devono, prima dell'inserimento di "assistenti familiari", sottoscrivere e presentare alla Direzione del Presidio 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 dovranno 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"

La Casa "Cottolengo" di Biella è un Presidio socio-sanitario che accoglie (anche per ricoveri temporanei) persone anziane, autosufficienti e non, in particolare quelle che per la loro situazione personale e familiare non possono usufruire di altri servizi sul territorio. Gli ospiti, in riferimento alle loro specifiche problematiche e alla loro situazione di autosufficienza, vengono accolti in nuclei differenziati.

La Casa dispone complessivamente di n. 149 posti letto per persone anziane, di cui 29 per anziani autosufficienti.

Accoglienza persone anziane

I Servizi residenziali per gli ospiti anziani sono impostati su *progetti individuali* che, secondo il carisma cottolenghino, hanno l'obiettivo di rendere concreto il concetto di "*centralità della persona"*; in tali servizi si cerca di offrire alla persona anziana un *contesto familiare* che faciliti l'inserimento e che consenta alla persona di ritrovare un nuovo *equilibrio psico-fisico e relazionale*. Viene posta particolare attenzione alla *qualità di vita* della persona anziana, offrendo prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e socializzanti in modo qualificato, che sviluppino l'*approccio globale* con interventi mirati.

TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE DEL NUCLEO	NUMERO POSTI
RSA	S. Camillo	10
RSA	Padre Mino	10
RSA	S. Anna	20
RSA	S. Rita	20
RSA	P.G. Frassati	10
RSA	S. Vincenzo	10
RSA	S. Filippo	20
RSA	S. Rosa	20
TOTALE POSTI MEDIA INTENSITA'		**120**

TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE DEL NUCLEO	NUMERO POSTI
RA	S. Bernardo	19
RA	S. Teresa	10
TOTALE POSTI BASSA INTENSITA'		**29**

TOTALE POSTI PER PERSONE ANZIANE	Totale n. 10 nuclei	**149**

Assistenza Religiosa

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote cattolico in collaborazione con gli operatori e prevede momenti di celebrazioni liturgiche e catechetiche.
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 della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento dei bisogni. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilizzazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la presenza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione.

Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti. Essi inoltre 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/riabilitativa

Prestazioni offerte:

- Interventi specifici di prevenzione e cura della salute nel rispetto dello sviluppo armonico della persona
- Assistenza sanitaria ordinaria prestata dal medico generico di base. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento a specialisti-consulenti della struttura e/o agli Enti competenti. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista
- Prestazioni infermieristiche secondo le indicazioni mediche
- Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari
- Riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali

Attività occupazionali, espressive, relazionali

Gli ospiti della Casa sono coinvolti in attività di fisioterapia e di laboratorio, considerate una via privilegiata per far emergere risorse e per stimolare potenzialità ancora non espresse in ciascuno. La proposta è diversificata per provare a soddisfare i bisogni personalissimi ed originali di ogni persona, anche quella più grave e limitata per la quale è importante trovare spazi e tempi e modi per esprimere se stessa, sentirsi accolta, gratificata, valorizzata, amata.
Il fine primario di ogni attività è l'incontro, la relazione, la promozione della dignità preziosa di ciascuno, attraverso interventi di riabilitazione e di rieducazione mirati al vivere in salute, cioè nel benessere globale della persona, benessere che può esprimersi in molti modi, per esempio in ambito espressivo, sensoriale, motorio e cognitivo. Gli operatori impegnati nelle diverse attività sono religiosi e laici coadiuvati da molti volontari che affiancano gli operatori con cura e generosità, aiutando a far vivere il momento dell'attività non tanto come tempo dedicato a "fare" qualcosa, ma a stare insieme costruendo, attraverso ciò che insieme si "fa", relazioni familiari e di amicizia.

Le attività proposte agli ospiti (sulla base delle abilità, degli interessi/obiettivi e delle preferenze evidenziati da ciascuno di essi nel proprio Progetto individuale), sono:

- Pittura / Stencil
- Ricamo / Maglia
- Attività ludico-creative
- Computer
- Bricolage / Tasselli / Assemblaggio
- Attività motoria
- Scuola di mantenimento
- Socializzazione per anziani
- Laboratorio di stimolazione plurisensoriali
- Bocce
- Canto/Teatro
- Catechesi

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:

- Il servizio cucina viene garantito dalle apposite strutture presso il Presidio.
- Il servizio di lavanderia viene svolto nella lavanderia del Presidio.
- La pulizia degli ambienti è svolto da personale dipendente del Presidio.

La giornata tipo degli ospiti

L'articolazione dello scandire del tempo vissuto nell'arco della giornata, rappresenta la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata ed esprime la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite della Casa.
Quanto sopra affermato trova la sua espressione nei progetti di assistenza individuali che costituiscono il riferimento, il cardine attorno cui ruota il servizio globale alla persona nei vari momenti della sua giornata.

Il risveglio

Il risveglio è previsto intorno alle ore 7:00. Il successivo momento dell'igiene personale avviene favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, mentre le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni.
La colazione viene consumata normalmente alle 8:00. Chi non è in grado di assumerla da solo, viene assistito dal personale. Nell'arco di tutta la mattinata vengono garantite le prestazioni infermieristiche ed il personale ausiliario provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni dell'ospite.

Le attività

Tra le 8:30 e le 11.30 hanno luogo (presso i laboratori occupazionali, la sala geriatria e la palestra) le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ciascun ospite, tenendo presente le linee del PAI. Le attività sono quelle descritte in precedenza: fisioterapia, attività ludiche, espressive, ecc.

Il pranzo

Al termine delle attività gli ospiti ritornano ai loro nuclei e si preparano per il pranzo che viene consumato a mezzogiorno; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale. Durante il pranzo viene somministrata la terapia. Dopo il pranzo si procede all'igiene del cavo orale come previsto dal PAI.

Il riposo

Dopo pranzo, dalle ore 14:00 fino alle 15:00, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare nella propria camera da letto, oppure di trattenersi nei soggiorni o in giardino per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia. Successivamente viene garantita la mobilizzazione delle persone allettate.

Il pomeriggio

Nel pomeriggio, intorno alle ore 14:00, gli ospiti che lo desiderano o che ne hanno la necessità riprendono le attività e la fisioterapia, secondo il programma del giorno, fino alle ore 17:00

La cena

La cena viene distribuita intorno alle ore 18:00, con modalità analoghe al pranzo.

La notte

Terminata la cena, a partire dalle 20:00 e a seconda delle necessità degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, allettamento, ecc.). Gli ospiti autosufficienti, che non hanno bisogno dell'aiuto degli operatori per coricarsi a letto, si predispongono per il riposo in funzione delle proprie esigenze: volendo possono fermarsi a vedere la televisione nel soggiorno del nucleo, non oltre però una certa ora, entro la quale tutti devono essere a riposare. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle eventuali urgenze cliniche.

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 (PAI)

- negli incontri periodici con gli ospiti, i famigliari e i volontari

Qualità percepita

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

Requisiti organizzativi di qualità

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 équipe
- cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico
- piano di assistenza individualizzato (PAI)
- 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 famigliari 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 équipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i famigliari e i volontari

Strumenti di verifica della qualità del servizio

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

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

Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

Inserimento degli ospiti in forma privata

Per poter essere inseriti nelle liste d'attesa per l'inserimento in struttura occorre compilare la domanda di ricovero presso l'ufficio sociale.

L'inserimento effettivo nel Presidio in forma privata è subordinato ad una visita/colloquio svolta da un equipe multidisciplinare interna, che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente e ne determina il livello assistenziale necessario definendo un progetto di inserimento della persona.

Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Contratto di ospitalità che regola i rapporti tra l'Ente e l'ospite; è esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

Per l'accoglienza è richiesta la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

Inserimento degli ospiti in convenzione

E' diritto del cittadino scegliere la struttura di accoglienza. L'inserimento in una struttura è normalmente subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente e ne determina la graduatoria nelle liste di attesa. Il Presidio Cottolengo di Biella collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie la richiesta presentata dalla U.V.G. in seguito alla quale si definisce un vero e proprio progetto di inserimento della persona.

Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Contratto di ospitalità che regola i rapporti tra l'Ente e l'ospite; è esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

Per l'accoglienza è richiesta la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

Contribuzione

Retta giornaliera

In regime privato. La Piccola Casa della Divina Provvidenza, nel solco tracciato dal Carisma del suo Fondatore, definisce la retta giornaliera in modo tale da tener conto della situazione economica-familiare della persona che vuole accedere ai servizi erogati dall'Ente. Ciò è nella assoluta ed esclusiva disponibilità della persona che vuole accedere ai servizi della struttura; pertanto, qualora non si richieda di avere rette agevolate *"ad personam"*oppure non vi siano situazioni economiche specifiche formalmente documentate, la retta giornaliera a carico dell'ospite è definita attraverso la valutazione del carico socio-assistenziale dell'ospite da cui deriva l'importo economico definito dalle vigenti normative regionali e/o dal contratto di accreditamento stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale

In regime di convenzione la retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale.

La quota socio assistenziale è a carico dell'utente convenzionato; qualora egli ritenga di possedere i requisiti previsti dalla normativa regionale potrà richiedere 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 dieci 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.

L'ospite ha diritto ad una riduzione della retta nei seguenti casi:

- allontanamento dalla struttura per motivi personali
- ricovero in ospedale o casa di cura

La riduzione è pari alla quota giornaliera del costo del vitto per assenze superiori a sette giorni.
Si perde il diritto al mantenimento del posto letto per assenze, non ospedaliere, superiori a trenta giorni consecutivi, salvo previo accordo con la Direzione.

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, settimanali, quotidiani

- le spese sanitarie extra: (vedi regolamento)
  - medicinali non mutuabili
  - visite specialistiche a pagamento
  - ticket per visite e analisi
  - assistenza personalizzata extra struttura
  - cure dentarie
  - eventuali acquisti di ausili protesici non compresi nel tariffario
  - protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelle concesse dal SSN non risultano idonee

Per quanto non espresso si fa riferimento alla normativa vigente

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

L'Istituto adotta un proprio Regolamento disciplinare che, al momento dell'ingresso nella Casa, l'ospite o chi per esso, si deve impegnare a rispettare. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, alcuni degli aspetti salienti trattati dal Regolamento sono i seguenti:

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

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 della Casa. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono:

- In caso di decesso dell'ospite;
- Per il termine del periodo di convalescenza, in caso di ricovero temporaneo;
- Per volontà dell'ospite che decide, dopo un periodo di prova, di non rimanere in struttura;
- Per volontà dell'Istituto, quando, per gravi motivi, non fosse più possibile proseguire il ricovero;

- Nel caso siano mutate le condizioni psico-fisiche che hanno determinato l'ammissione dell'ospite.

E' opportuno specificare tuttavia che il Presidio "Cottolengo" è disposto 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.

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 oppure in carta semplice.

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

La Casa 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.

Accesso alla struttura

E' possibile accedere alla struttura tutti i giorni attraverso l'ingresso di Via Padre Carlo Mino, dove si trova la portineria. Gli orari di apertura sono quelli sotto riportati:

Via Padre Carlo Mino , 2

Tutti i giorni 06:00 – 22.00

Informazioni e recapiti

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

Sede operativa: Via P. Carlo Mino, 2
13900 Biella

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

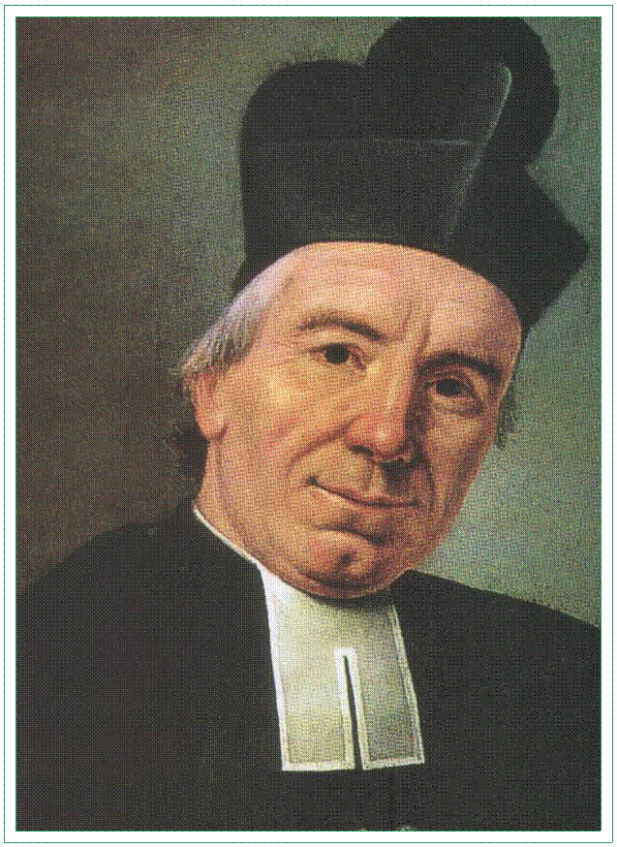
Telefono: 015 - 84821

Fax 1: 015 – 8482206

Fax 2: 015 – 8482207

E - mail: cottolengobiella@cottolengo.org

Qual torto voi fareste alla Divina Provvidenza se con tante prove di amore non l'amaste, od anche



veniste a diffidare un solo momento di lei! Siamo dunque di buon conto, teniamoci bene con Dio, e poi niente paura. Vi ho già detto tante volte che andiamo avanti a forza di miracoli; qua dentro ne vediamo ogni giorno, anzi, potremmo dire, siamo un miracolo continuo: or bene, perché diffidare da Dio? Perché non abbandonarci intieramente a Lui?

San Giuseppe Benedetto Cottolengo:
"Detti e pensieri"