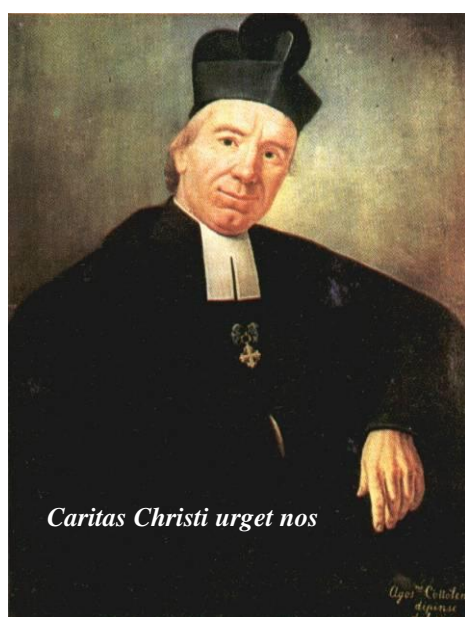


*Piccola Casa della Divina Provvidenza*  
**"COTTOLENGO"**  
BOSA

*Carta  
dei  
Servizi*



Via Parpaglia, n.7  
8013 Bosa (OR)  
Tel. 0785/373105  
Fax. 0785/373105  
E-mail [cottolengobosa@tiscali.it](mailto:cottolengobosa@tiscali.it)

## Indice

<b>Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	pag. 3
<b>La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”</b> .....	pag. 4
<b>La Casa “Cottolengo” di Bosa:</b>	
La storia .....	pag. 8
Le radici del servizio .....	pag. 10
La Mission.....	pag. 11
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 12
Ubicazione, servizi e trasporti.....	pag. 14
Struttura .....	pag. 14
Nuclei e camere.....	pag. 18
Personale operante .....	pag. 21
Volontariato.....	pag. 21
Servizi alla persona .....	pag. 22
Qualità delle prestazioni .....	pag. 24
La giornata tipo degli ospiti.....	pag. 25
Modalità di inserimento e contribuzione .....	pag. 28
Regole basilari della vita comunitaria .....	pag. 29
Referenti e recapiti.....	pag. 30
Progetti e programma .....	pag. 31

## Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state sfogliando è la Carta dei servizi della Casa "Cottolengo" di Bosa.

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 del servizio consapevole, capace di rispondere al meglio alle proprie esigenze.

Ringraziandovi infine per il tempo che ci dedicherete leggendo, ricordiamo che per ogni informazione vi fosse utile siamo a vostra completa disposizione: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.

Cordiali saluti

LA DIREZIONE





## 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)

*controssignato*

*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*  
*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

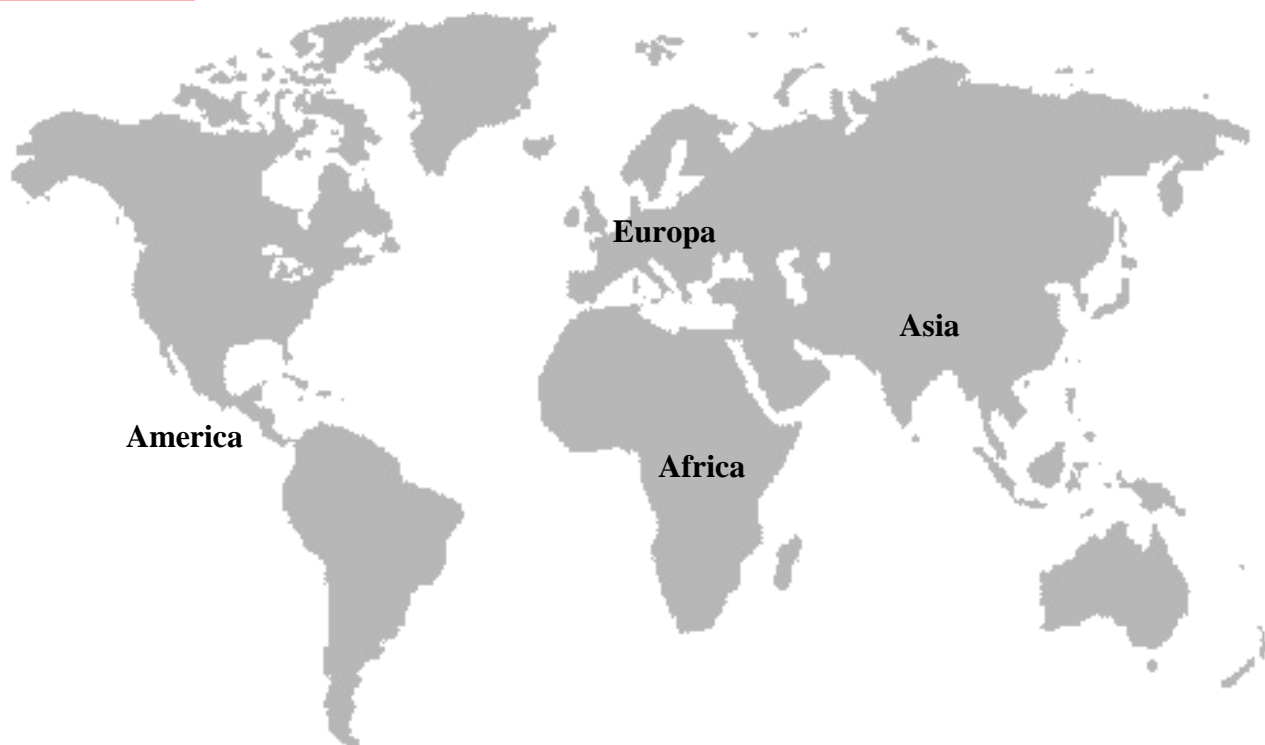
## Attraverso

- **SCUOLE**
- **COMUNITÀ MINORI**
  - **COMUNITÀ 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 "COTTOLENCO" DI BOSCA

La Casa "Cottolengo" sita in Bosa, Via Parpaglia 7, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie attualmente ospiti di ambo i sessi, prevalentemente di età adulta e anziana, portatori di handicap fisici, psichici e motori. All'interno della struttura vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessitano le categorie di ospiti assistite, nel rispetto dei requisiti strutturali e organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia.

### La Storia

La nascita della Casa Cottolengo di Bosa è legata al lascito umanitario della nobildonna Italina Parpaglia Demuro, la quale, desiderando dare agli abitanti di Bosa la possibilità di trovare nella loro città una casa che accogliesse

anziani ed ammalati, e volendo perpetuare la memoria del padre, ideò inizialmente l'erezione di un ospedale al quale doveva essere dato il nome di "Ospedale senatore Parpaglia". Nel 1922 venne quindi avviata la costruzione del fabbricato e nel 1927 l'opera, benché non ancora completata, era a buon punto. Tuttavia l'ospedale in quanto tale, non vide



mai la luce: infatti, Donna Italina abbandonò l'idea e decise di lasciare tutto il suo patrimonio all'Opera Cottolengo di Torino, senza condizione alcuna relativamente alla destinazione del caseggiato suddetto. Le prime suore di S. Giuseppe Benedetto Cottolengo giunsero così a Bosa nel 1931 e grazie all'intelligente attività del Can. Fiumene (successivamente nominato amministratore della Casa), si poté in breve tempo portare a compimento l'opera e soddisfare il desiderio di Donna Italina Parpaglia: il 1° gennaio 1932 la succursale di Bosa del Cottolengo venne ufficialmente aperta da Padre Giovanni Battista Ribero e vennero accolti i primi 12 ospiti, sei uomini e sei donne. La Casa andò ben presto ingrandendosi e crebbe il numero degli ospiti, potendo fruire di questo benefico aiuto anche i poveri e i malati di altri comuni dell'isola: ciechi, sordomuti, minorati psichici e fisici, vecchi soli abbandonati a se stessi vi trovarono aiuto ed assistenza gratuita. Dopo la guerra, grazie alle numerose donazioni, i locali furono a più riprese ampliati: negli anni Cinquanta arrivarono a comprendere quattro padiglioni, reparti ampi e capaci, verande e terrazze.



Dal 1964 si procedette ad una più decorosa sistemazione degli ambienti e degli ospiti: i cameroni furono divisi, per quanto possibile, in varie stanzette, dotate di migliori servizi e di una sala soggiorno; fu eliminata la cappella interna (riutilizzandone lo spazio per le necessità della Casa e degli ospiti) e la comunità prese a frequentare l'attigua cappella di S. Filomena per le funzioni religiose. Oggigiorno, entrando nella Piccola Casa di Bosa si ha immediatamente una sensazione di tranquillità ed armonia. La struttura, adattata alle nuove esigenze, appare oggi moderna e funzionale; all'interno la vivacità dei colori, le camere ben arredate e personalizzate, gli ambienti confortevoli, comunicano attenzione, sensibilità ed ordine; si avverte "aria di casa" e si ha l'impressione di stare in una grande famiglia. Con i lavori di ristrutturazione, iniziati nel 1999 ed ormai ultimati, si sono rinnovati e razionalizzati gli ambienti, adeguandoli alle norme di sicurezza e attrezzandoli per rispondere alle esigenze di una utenza così particolare e specifica quale quella ivi ospitata.

*Veduta del cortile  
interno della Casa di  
Bosa*



*Una veduta del  
giardino circostante  
la struttura*

## Le radici del servizio

Filosofia e linee d'intervento della Piccola Casa scaturiscono dagli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e dalla tradizione cottolenghina.

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Bosa dal lontano 1931, 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 disabile che si trova in uno stato di maggior bisogno.



L'obiettivo della Casa "Cottolengo" di Bosa è quello di offrire alla persona disabile un contesto "familiare" che le permetta di inserirsi e più facilmente superare il distacco dai propri riferimenti abitativi e relazionali.

Tale obiettivo pone la persona al centro del servizio offerto, salvaguardando il suo diritto di scelta, cioè la possibilità di esprimere il concetto di "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. E' infatti a partire dalla persona disabile, dai suoi bisogni e dalle sue esigenze, ma anche dalle sue potenzialità che la Casa Cottolengo cerca di dare le migliori risposte possibili.

Le diverse figure professionali hanno così il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile delle persone disabili residenti.



A tal fine il servizio offerto pone particolare attenzione alla qualità di vita della persona offrendo una gestione efficiente ed efficace di processi di salute del tipo: promozione/recupero delle autonomie, tutela/mantenimento delle stesse e rallentamento della loro perdita nei processi involutivi.

Per raggiungere tale obiettivo viene promossa la formazione continua del personale per sostenere la sua motivazione e

la rivalutazione della preparazione professionale che coniughi tecnica e umanità. L'istituzione opera inoltre sul territorio incoraggiando ogni forma di solidarietà sociale e di volontariato nello spirito del Fondatore.



## 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
- ❖ 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 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*

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





## Struttura

La struttura è attualmente formata da 6 blocchi distinti:

- **Il blocco centrale**, nel quale si trovano i nuclei degli ospiti;
- **La casa per il personale religioso**, nella quale i lavori di ristrutturazione sono appena terminati;
- **Il Blocco lavanderia-stireria-deposito detersivi e manutenzione**: la Casa è infatti dotata di un servizio centralizzato per quanto riguarda la lavanderia e il guardaroba. Il blocco comprende inoltre, al piano superiore, due camere adattate come foresteria (3 posti letto);
- **La Villa Agavi**, che verrà prossimamente adibita a zona di foresteria-formazione per gruppi di religiosi e laici con 10 posti letto e sala soggiorno-pranzo (predisposta e da allestire);
- **Il salone polivalente**, struttura in fase di normalizzazione con 100 posti a sedere, utilizzabile per tutte le iniziative generali della Casa;
- **La Villa Nova**, foresteria per Sacerdoti e Religiosi con 4 posti letto, ubicata sopra la zona notte dei ragazzi e con ingresso autonomo esterno.



All'interno della struttura, gli spazi comuni a disposizione degli ospiti (oltre alle sale da pranzo e ai soggiorni facenti parte della zona giorno dei nuclei), sono costituiti dai laboratori occupazionali (al piano terra della struttura), dalla palestra, dal salone polivalente, dall'ambulatorio, dalla Chiesa di santa Filomena, da alcuni terrazzi e infine dal giardino con le sue piazzette all'inter-

no del complesso: la Casa è infatti circondata da una zona verde molto estesa e curata, che costituisce uno spazio vivibile molto accogliente e riposante.

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. Ai familiari e agli altri eventuali ospiti viene richiesto solo di avvisare anticipatamente del loro arrivo e se possibile, di non interferire in alcuni momenti delicati quali ad esempio i pasti. Gli orari di visita vanno dalle 9.30 alle 12 e dalle 15 alle 18.30.



*La struttura dispone di laboratori attrezzati per le attività socio-educative*

*...di un locale palestra per gli esercizi ginnici, la fisioterapia e la riabilitazione...*







*...di una chiesa per l'esercizio  
del culto religioso...*

*...e di un  
ampio  
giardino  
ricco di  
quiete e di  
tranquillità.*



## Nuclei e Camere

Gli ospiti vivono suddivisi in due “nuclei”, i cui criteri di composizione sono riconducibili a vari parametri quali: l’età, il grado di sufficienza/insufficienza mentale, la tipologia di trattamento di cui il singolo soggetto ospite necessita. Non esistono tuttavia separazioni rigide tra i vari gruppi di vita. Il nucleo San Giovanni Battista e Santa Lucia presenta due zone notte e una zona giorno condivisa con sala da pranzo e soggiorno. Il nucleo sant’Antonia Mesina e Madonna di Bonaria presenta invece una zona notte e una zona giorno. All’interno dei nuclei si trovano: la camera di degenza con 2 posti letto, la camera di isolamento con 1 posto letto e la camera dell’infermeria con 1 posto letto. Ogni nucleo si avvale inoltre dell’ausilio di bagno clinico. Le camere degli ospiti sono doppie e triple con bagno annesso e autonomo.

### GLI SPAZI COMUNI



*I nuclei  
sono  
dotati di  
una sala  
da  
pranzo  
...*



*...di un soggiorno / sala TV...*



*...di un bagno clinico adatto alle  
necessità degli ospiti con ridotto  
livello di autonomia psico-  
fisica...*

*...e di una serie di  
terrazze esterne che  
circondano e  
collegano le varie  
parti della struttura.*



## LE CAMERE



*Le camere degli ospiti sono doppie o triple...*

*...e sono dotate di bagno autonomo.*



## Personale operante

Il servizio alla persona è prestato da personale religioso e da personale dipendente. Nello specifico, all'interno della struttura operano: 1 direttrice, 1 amministrativa, 3 educatori professionali (referenti di nucleo), 2 infermieri professionali, 8 O.S.S., 2 assistenti educatori, 1 terapeuta della riabilitazione, 2 operatori polivalenti per i servizi generali e giovani del Servizio Civile Nazionale il cui numero varia di anno in anno.

Tutti gli operatori seguono un Progetto Formativo che individua percorsi di crescita:

- Umana;
- Professionale;
- di conoscenza generale;
- di approfondimento particolare della spiritualità cottolenghina.

Nella nostra struttura, per una adeguata conoscenza dell'ospite ed un'assistenza personalizzata utilizziamo uno strumento operativo denominato PEI (Progetto Educativo Individuale). Il PEI racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite. Il PEI è redatto da un'equipe multidisciplinare, guidata e assistita dall'educatore responsabile di ogni nucleo. L'equipe comprende tutte le figure professionali impegnate 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 scadenario e le modalità di monitoraggio e verifica a breve, medio e lungo termine.

## Volontariato

Per quanto riguarda il volontariato strutturato e organizzato, si è costituita anche in Sardegna l'Associazione cottolenghina regionale che dovrebbe riconoscere anche la sede di Bosa rilanciando così il volontariato "sicuro" almeno nella continuità. A Bosa è però già presente e vitale il fenomeno del volontariato occasionale: si trovano persone disponibili per un accompagnamento all'Ospedale, per fare una notte, per organizzare un concerto o altre attività ricreative e culturali, per una giornata di condivisione. Sono i misteri dell'umanità che ama donarsi a pillole, ma che è comunque sempre segno di un'attenzione che fa piacere all'ospite.

All'interno di Casa vi è inoltre la presenza e l'apporto dei giovani che prestano Servizio di Volontariato Civile Nazionale, per la realizzazione di progetti autorizzati e finanziati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

---

## Servizi alla persona

### Configurazione della Casa "Cottolengo" di Bosa

Attualmente nella Casa Cottolengo di Bosa sono ospitate a tempo pieno 30 persone di cui 8 di sesso maschile e 22 di sesso femminile definibili soggetti svantaggiati gravi e gravissimi con handicap fisici, psichici e motori. Solo 8 si possono dire autonomi nel senso che deambulano, si nutrono senza difficoltà e rispondono autonomamente alle loro esigenze.

La tipologia è accompagnata per la quasi totalità da una situazione di abbandono iniziale che ha reso e rende gli Ospiti, vulnerabili per diversi aspetti della vita di relazione e per l'impatto con l'esterno.

### Servizi offerti

#### Assistenza Religiosa

La Casa offre momenti di culto: preghiera, celebrazione Eucaristica nei giorni festivi e in particolari circostanze.

Nei cicli liturgici si svolge un percorso di catechesi speciale secondo la metodologia per handicappati e l'indirizzo programmatico pastorale della Piccola Casa. Gli incontri sono animati dall'equipe formata da religiose, dipendenti, seminaristi e volontari. Nei vari incontri di catechesi speciale gli ospiti sono anche protagonisti.

#### Assistenza tutelare

È garantito un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna comprensivo di un aiuto parziale o totale nel soddisfacimento dei bisogni primari.

#### 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 e dai medici specialistici. 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
- 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. Gli interventi di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni



residue degli ospiti sono individualizzate o di gruppo e vengono svolte dal fisioterapista.

### **Attività occupazionali-promozionali**

All'interno della struttura si svolgono:

- attività di cultura generale con articoli tratti dai quotidiani o da altri giornali e relativa discussione;
- un laboratorio "Raccontiamoci" con uno scambio su esperienze di vita su un argomento deciso insieme che favorisce la conoscenza personale e la partecipazione;
- un laboratorio di estetista;
- in alcuni periodi dell'anno la Catechesi speciale;
- laboratori di decoupage e di manipolazioni con carta;
- costruzioni;
- "Memory" finalizzati all'attività motoria fine e al mantenimento di attività logiche, associative.

Tali attività sono svolte di preferenza con gli educatori ed i ragazzi del servizio civile. Per la catechesi si offrono le sorelle e spesso c'è la partecipazione dei seminaristi bosani, ospiti del locale Seminario.

Vengono inoltre realizzate numerose iniziative che consentono il collegamento tra gli ospiti e il loro contesto socio/culturale:

- la visita al mercato il martedì;
- la passeggiata per acquistare dei prodotti per loro uso o per uso della casa;
- incontri con i ragazzi del catechismo che a volte fanno l'incontro presso di noi;
- incontri ad amici o amiche all'esterno;
- possibilità di incontri zonali con altre associazioni od enti (Rotary, Oftal, Emergency, ecc.);
- scambi con volontari che vanno in Africa presso le nostre strutture;
- gite (anche se di rado e solo per piccoli gruppi di ospiti, vista la loro gravità).

Il riabilitatore favorisce sul tappeto, sul tavolo di statica, sulla spalliera, sul tapis roulant, attività motorie personalizzate e finalizzate (in accordo con il PEI), al mantenimento di attività o alla correzione di alcuni comportamenti motori non idonei con opportuni esercizi ludici. Durante l'estate tale attività viene completata con la movimentazione in acqua: viene utilizzata una vasca-piscina e l'attività (opportunamente monitorata) è sostanzialmente ludica. Ogni ospite è affidato ad un operatore.



## **Servizi alberghieri**

Prestazioni offerte:

- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia-guardaroba
- Servizio pulizia e sanificazione degli ambienti

## **Prestazioni extra**

Le prestazioni extra retta, a carico dell'ospite, sono condizionate dalle possibilità dello stesso e della famiglia, quando questa è presente.

Non sono compresi nella contribuzione base:

- i medicinali non a carico del S.S. N.;
- ticket, visite specialistiche, trasporti in ambulanza, assistenza per degenza ospedaliera;
- presidi e ausili;
- generi alimentari e prodotti che non rientrano in quelli fornita dalla Casa.

## **Qualità delle prestazioni**

In ottemperanza alle norme vigenti, la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" di Bosa ha preparato gli operatori addetti al servizio degli ospiti con dei corsi formativi:

- Corso sul Manuale dell'HACCP- sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare, che mette in atto un sistema "controllo di processo" e identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale operante in questa casa possiede l'Attestato del suddetto Manuale.
- Corso sull'emergenza nel rispetto del D.Lgs. n.81/2008 riguardante la sicurezza degli operatori e degli ospiti residenti in struttura. E' stato predisposto un piano di emergenza. Il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (D.Lgs. n.196/03)
- Inoltre, il personale che opera in questa casa, nel percorso formativo è stato ampiamente edotto circa le modalità di prevenzione igienica da adottare.



## 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 educativi 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 inizia alle 7.30. 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 alle 8.30. 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 9.30 e le 11.15 hanno luogo le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ciascun ospite, tenendo presente le linee del PEI.

## ***Il pranzo***

Alle ore 12.15 circa viene servito il pranzo; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale e dai volontari. Durante il pranzo viene somministrata la terapia. Dopo il pranzo si procede all'igiene del cavo orale come previsto dal PEI.



## ***Il riposo***



Nel pomeriggio, dalle 13.15 alle 14.45, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni o in giardino.

## ***Il pomeriggio***



Nel pomeriggio, dalle 15.30, riprendono le attività come al mattino, secondo il programma del giorno, fino alle ore 18.00

## ***La cena***

La cena viene distribuita alle ore 18.30 con modalità analoghe al pranzo.



## ***La notte***

Dalle ore 19,15 in poi, a seconda delle esigenze dell'ospite, è possibile accedere al riposo notturno ovvero sostare in soggiorno per seguire programmi televisivi, sino alle 22.30 per i più autonomi. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali.



## Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

### Inserimento degli ospiti

L'inserimento degli ospiti è preceduto da un'attenta valutazione della situazione personale, familiare e sociale da parte della Direzione della Casa, in collaborazione con i Servizi Sociali competenti. Sono favoriti colloqui, nei quali sia possibile confrontare lo stile di vita della struttura con le esigenze dell'ospite. Quando possibile, in ogni caso, si cerca di seguire la modalità carismatica di accoglienza che contraddistingue lo spirito cottolenghino, dando la priorità a "Colui che non ha persona che pensi a lui".

La domanda, redatta in carta semplice, deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Certificato di nascita
- Certificato di stato di famiglia
- Certificato di residenza
- Relazione sanitaria del medico, corredata da esami, nonché da eventuali terapie in corso e da prescrizioni dietetiche

E' esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

All'atto dell'ammissione, all'ospite e ai familiari si consegna copia del Regolamento interno che viene sottoscritto per accettazione dagli stessi.

I familiari dell'ospite con dichiarazione scritta, si devono impegnare a riprendere in famiglia il congiunto in qualunque momento, qualora questi non risultasse idoneo alla convivenza.

L'accettazione, prima di essere definitiva, è preceduta da un periodo di prova di almeno due mesi.

### Contribuzione

In termini generali, è opportuno specificare che la Piccola Casa è soggetto accreditato presso alcune Regioni italiane ove opera. Presso tali Regioni, l'importo della contribuzione mensile per gli ospiti convenzionati viene stabilito in riferimento:

- Alla normativa regionale
- Alla costruzione retta desunta dai costi reali della struttura
- Al contesto socio-culturale

La contribuzione mensile della Casa "Cottolengo" di Bosa non è fissa, ma viene stabilita in riferimento alle possibilità finanziarie dell'ospite e dei familiari ed è annualmente riconsiderata.



## **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.

## **Regole basilari della vita comunitaria**

### **Responsabilità dell'ospite**

All'ingresso nella Casa l'ospite, o chi per esso, ne accetta il regolamento impegnandosi a rispettarlo.

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 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.

L'ospite può lasciare definitivamente la Casa quando lo desidera. Il suo allontanamento spontaneo non comporta alcuna responsabilità per la struttura.

L'ospite può essere dimesso qualora:

- siano mutate le condizioni psico fisiche che ne hanno determinato l'ammissione;
- il comportamento rechi grave pregiudizio alla vita comunitaria;

In caso di assenza superiore ai 60 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.

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.

### **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.

Si cerca in ogni caso di cogliere e valutare i messaggi che spontaneamente provengono dagli ospiti e non vengono trascurati gli eventuali suggerimenti che provengono dai familiari e/o dalle persone che a vario titolo frequentano la Casa e ne conoscono gli ospiti.

## 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.

### Referenti e recapiti

**Direttrice:** Suor Caterina Cabras  
Cell. 348-5247035  
E-mail cottolengobosa@tiscali.it

**Amministrativa:** Suor Piera Calastri  
Cell. 348-5247036

Portineria: 0785-373105  
Numero fax: 0785-373105



## Progetti e Programma

La forma organizzativa attuata nella Casa Cottolengo ha come base portante il riconoscimento della centralità della persona. Metodologicamente pone come preminente il **Progetto Individuale** e ha come obiettivo la promozione globale della persona attraverso attività che rispondano ai bisogni primari, emotivo/affettivi, mantenimento/sviluppo delle abilità residue, bisogni sociali/ricreativi, bisogno trascendente.

Il **Piano di lavoro/attività** annuale della Casa è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti.

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 dalla Casa 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!***

