



**GRUPPO APPARTAMENTO “COTTOLENGO”  
di Feletto (TO)**

## Indice

|   |    |
|---|----|
| La carta dei servizi.....   | 3  |
| Come raggiungerci.....  | 4  |
| Identità dell'Ente.....   | 5  |
| Mission.....  | 5  |
| Decreto Carlo Alberto.....  | 6  |
| Principi fondamentali.....  | 9  |
| Diritti e doveri degli inquilini del G.A.....                         | 11 |
| La storia di "Villa Serena".....                                      | 12 |
| Tipologia degli ospiti.....   | 13 |
| La Struttura.....   | 13 |
| Il gruppo appartamento .....  | 14 |
| Servizi offerti .....   | 14 |
| Gli operatori .....   | 16 |
| Modello gestionale .....  | 16 |
| Principi fondanti il servizio .....                                   | 16 |
| Familiari, volontariato e servizio civile .....                       | 17 |
| Giornata tipo degli ospiti.....                                       | 18 |
| Modalità di inserimento degli ospiti.....                             | 19 |
| Contribuzione .....   | 20 |
| Prestazioni extra .....   | 20 |
| Polizza assicurativa.....   | 21 |
| Privacy .....   | 21 |
| Responsabilità dell'ospite.....                                       | 21 |
| Reclami e ricorsi.....  | 22 |
| Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria..... | 22 |



Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi del "Gruppo appartamento" nella struttura del Cottolengo di Feletto Canavese.

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;
- è strumento fondamentale con il quale si attua il principio di **trasparenza**, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti:
- è un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana (che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose) che **impegna** tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
- La nostra Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come **soggetti dotati di dignità**, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Essa deve quindi essere letta non come un semplice opuscolo informativo ma come uno strumento utile per compiere una scelta consapevole del servizio capace di rispondere al meglio alle proprie esigenze. Ringraziandovi infine per il tempo che ci vorrete dedicare leggendo, ricordiamo che siamo a completa disposizione per ogni informazione vi fosse utile: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati all'interno del presente opuscolo.

Cordiali saluti  
La Direzione



## Come raggiungerci



Il gruppo Appartamento di Via G. Micheletto, 83 a Feletto si raggiunge con la ferrovia Canavesana della GTT con partenza dalla stazione di Porta Susa a Torino e dalla stazione di Rivarolo. Per gli orari e il percorso della linea GTT si veda:

[http://www.gtt.to.it/ferrovie/orari\\_canavesana.pdf](http://www.gtt.to.it/ferrovie/orari_canavesana.pdf)



Bus dalla stazione Torino Stura:

<http://www.gtt.to.it/cgi-bin/extraurbana.cgi>



In macchina, partendo da Torino, percorrere il raccordo per Caselle, prendere l'uscita 3 per Rivarolo – Gran Paradiso e percorrere la SS 460 fino a Feletto.

## Per info e contatti

Telefono e fax : 0124/490542



Posta elettronica: [cottolengofeletto@gmail.com](mailto:cottolengofeletto@gmail.com)



<https://www.facebook.com/felettocoloniacottolengo>



## Identità dell'Ente

La Piccola Casa della Divina Provvidenza – più comunemente conosciuta, dal nome del suo Fondatore, come "Cottolengo" – è un ente morale fondato a Torino nel 1832 che opera senza scopo di lucro e ha come finalità "l'assistenza e l'educazione delle persone più bisognose e abbandonate, sane o malate, prendendosene cura senza distinzione di sesso, razza, età, religioni e opinioni politiche, ispirandosi ai principi evangelici a gloria di Dio" (art. 3 dello Statuto).

La Piccola Casa è presente in diverse regioni italiane e persegue le proprie finalità attraverso la gestione di una pluralità di servizi, la maggior parte dei quali in ambito socio assistenziale, sanitario ed educativo, rivolti alle persone più svantaggiate.

## Mission

La Piccola Casa della Divina provvidenza, fondata da S. Giuseppe Cottolengo, ha come fondamento la Divina Provvidenza, come anima la carità di Cristo, come sostegno la preghiera, come centro i poveri. Le attività e le finalità dell'Ente sono portate avanti dai religiosi della Piccola Casa – suddivisi in Fratelli, Suore e Sacerdoti – con la collaborazione dei numerosi volontari, dei laici e del personale dipendente. La Piccola Casa si prende cura delle persone povere, malate, abbandonate, senza distinzione alcuna, perché in esse riconosce il volto di Cristo. Come una grande famiglia, tutti, sani e malati, religiosi e laici, ciascuno secondo la propria vocazione e le proprie possibilità, si aiutano reciprocamente per attuare le finalità evangeliche dell'Opera. Nella Piccola Casa ognuno può trovare accoglienza e amore e dare un senso alla propria esistenza.



# Carlo Alberto

cc. cc. cc.

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  
consorto di vederle maravigliosamente assecon-  
-date dalla operosa, e generosa carità de' Nostri  
buoni Sudditi, che con zelo amorevole si abba-  
-zzano quà e là alla virtuosa impresa del solle-  
-vare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici  
tratti di pietà che rallegrano il Nostro cuore  
è l'Istituzione sorta non ha quasi in Torino  
sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza  
sotto gli auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per  
opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, ni  
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 Chiesa conto del  
suo operato, persuasi come siamo che di posto  
ogni cosa in modo conforme a procurare  
all'Istituto i maggiori vantaggi possibili  
e durevole e Sistenza all'opera di Carità  
che è frutto delle sue cure.

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

Dato in Braconiggi addi 27. di Agosto  
1833. Signato C. Alberto.

controfirmato De L. Clarene.

Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti nell'  
Archivio del Consiglio Generale. In fede Enrico M.  
18 Aprile 1837. Il Mastro Vettore Luigi Drapone  
Draggia



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

-  **PERSONE ANZIANE**
-  **PERSONE CON DISABILITÀ**
-  **IMMIGRATI**
-  **MINORI**
-  **DONNE IN DIFFICOLTA'**
-  **PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE O ALCOOL**
-  **PERSONE CHE SOFFRONO PER UN DISAGIO SOCIALE**

***I servizi si sviluppano attraverso:***

-  **SCUOLE**
-  **COMUNITÀ per MINORI**
-  **COMUNITA' PER PERSONE DISABILI**
-  **PRESIDI SOCIO-ASSISTENZIALI RESIDENZIALI**
-  **SERVIZI di PRONTA ACCOGLIENZA**
-  **OSPEDALE COTTOLENGO**

## ***Principi fondamentali***

### ***Eguaglianza***

Tutti i Servizi erogati dalla Piccola Casa guardano al "principio di eguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano personalizzate, il più possibile studiate *ad hoc* per ogni singola persona.

### ***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 Piccola Casa garantisce il servizio di continuità evolvendo verso percorsi di autonomia sempre nuovi per le persone disabili e si adopera per inserire i suoi giovani ospiti in un contesto lavorativo appropriato e il più possibile continuativo nel tempo.

### ***Diritto di scelta***

Compatibilmente con le esigenze organizzative e il rispetto dei diritti dei vari interlocutori, la Piccola Casa si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità possibile per l'erogazione dei servizi in risposta ai bisogni del territorio.

### ***Partecipazione***

Il Cottolengo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente del suo operato e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

### ***Efficienza ed efficacia***

L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali e individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio. La Piccola Casa si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche delle persone presenti nel gruppo appartamento, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

### ***Riservatezza***

Agli operatori verranno richieste serietà e contegno ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

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**

Per ogni persona che viene accolta all'interno della Piccola Casa viene studiato un piano di intervento specifico "su misura" che ha come unico obiettivo l'innalzamento della qualità di vita di ciascun ospite.

## **Il monitoraggio del clima relazionale interno**

Il clima che si respira all'interno della struttura è indice prezioso e insostituibile del livello di salute della casa stessa, e tende verso quello "spirito di famiglia" proprio della realtà cottolenghina. Inoltre, tale clima relazionale, sottintende il valore terapeutico/riabilitativo della dimensione comunitaria affettiva che è ritenuto indispensabile per la qualità di vita degli ospiti e la prevenzione al burn-out di chi presta servizio.

## **Diritti e doveri degli ospiti o di chi li rappresenta e dei loro familiari**

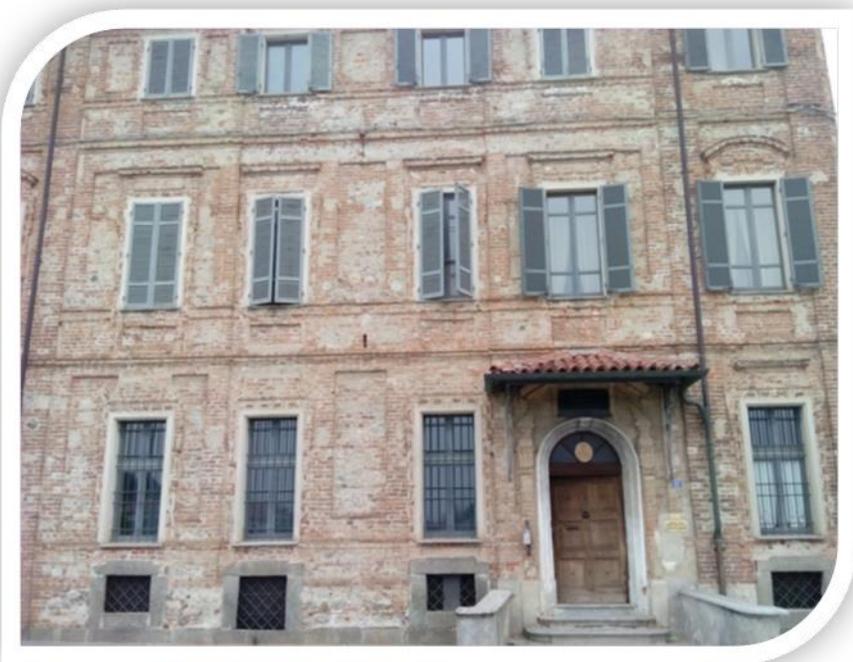
### **I DIRITTI**

1. L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. L'utente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori d'appoggio e dagli altri abitanti il Gruppo appartamento
3. L'utente ha il diritto di ricevere visite e ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti del Gruppo appartamento
4. L'utente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
5. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso.
6. L'utente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita nel servizio.
7. L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. L'utente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
9. L'utente ha il diritto di proporre reclami: questi debbono essere sollecitamente esaminati e deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. L'utente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi.

## I DOVERI

1. L'utente, i suoi familiari e amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori d'appoggio al servizio.
2. I familiari e amici dell'utente hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni con gli ospiti.
3. L'utente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
4. L'utente ha il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. L'utente ha il dovere di fornire notizia delle sue principali abitudini e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. L'utente ha il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del proprio congiunto, del personale e degli altri ospiti.
7. L'utente è tenuto ad avere cura di arredi e accessori del servizio.

## La storia di "Villa Serena"



La costruzione di Villa Serena, attuale sede del Cottolengo di Feletto, iniziò nel 1782. La struttura venne edificata dal dott. Serena, medico ordinario del duca Chiabrese Benedetto Maurizio, proprietario del castello di Aglié. Serena costruì il palazzo affinché il duca durante i suoi viaggi ad Aglié potesse sostare con la sua famiglia. Purtroppo il duca non entrò mai nella villa e per il medico Serena non si avverò mai il

desiderio di entrare nei ranghi di casa Savoia. Dopo la morte del medico Serena la proprietà ebbe diversi inquilini fino a quando, nel 1918, venne acquistato con i rispettivi terreni adiacenti alla villa dal teologo Faletti che ne fece una colonia per sordomuti.

Nel 1940 il Faletti, poco prima di morire, donò tutta la struttura al Cottolengo affinché l'Ente proseguisse ciò che lui aveva iniziato.

Negli anni a venire la Piccola Casa accolse in questo edificio numerosi uomini e donne con problemi di disabilità intellettiva associati a problemi di natura psichiatrica.

## Tipologia degli ospiti

Il gruppo appartamento "Cottolengo" accoglie 6 persone (attualmente di sesso maschile) disabili adulte con disabilità intellettiva medio-lieve.

## La Struttura



La struttura di Feletto, edificio di proprietà della Piccola Casa inserito in un contesto agricolo, risale alla fine del '700 ed è suddivisa in vari piani.

Il **piano terra** è il luogo dell'accoglienza dove gli ospiti partecipano ai diversi



eventi organizzati: sono infatti presenti ampi saloni dove sono ubicate le zone di "ricreazione" e "socializzazione" con tavoli e sedie per incontri di vario genere.

## Il gruppo appartamento

Nel primo piano dell'edificio si trovano gli ambienti previsti per il gruppo appartamento, e sono così articolati:

- tre camere
- due bagni in comune
- una camera per l'assistente notturno
- una cucina
- una stanza per la dispensa alimentare
- una sala da pranzo
- un salotto per l'accoglienza di amici e parenti

Sono presenti anche una stireria/lavanderia, uno spogliatoio-bagno dedicato al personale e un ampio terrazzo che può essere utilizzato in primavera-estate per consumare i pasti all'aperto.



### Servizi offerti

#### **Sostegno alla persona**

- Graduale acquisizione delle autonomie rispetto alla cura della persona
- Aiuto per la gestione e lo svolgimento delle mansioni domestiche
- Supporto nell'auto-somministrazione delle terapie
- Sostegno nella gestione del proprio piano economico per una migliore gestione del denaro

#### **Rapporti con l'esterno**

- Interventi mirati a individuare e valorizzare le capacità e le autonomie esistenti
- Supporto alla creazione di un ruolo sociale e conseguente reinserimento nella società
- Percorso guidato di collocazione in un contesto lavorativo attraverso borse lavoro, forme di lavoro protetto e attività laboratoriali
- Supporto per l'eventuale gestione autonoma di un appartamento privato
- Mappatura delle risorse territoriali e ipotesi di collaborazione
- Costante stimolazione a coltivare e mantenere attive le relazioni sociali

### **Servizi compresi nella retta**

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo e assistenziale previsti dalla normativa di riferimento in relazione al tipo di Struttura e dall'Ente.

Sono quindi da considerarsi inclusi gli altri interventi di tipo educativo e assistenziale, il vitto, l'alloggio, le attività educative e socializzanti.

In caso di ricovero in Ospedale, valutate le necessità dell'ospite, si seguiranno le linee indicate nelle convenzioni stipulate con gli Enti di riferimento.

### **Pasti e menù**

La preparazione dei pasti per i residenti del gruppo appartamento viene realizzata insieme al personale dedicato. I residenti si impegneranno, con operatori, volontari e servizio civile, nella preparazione dei pasti in tutti i suoi aspetti (dalla apparecchiatura e sparcchiatura del tavolo, al lavaggio dei piatti e pulizia della cucina, all'aiuto fornito dagli ospiti nella preparazione del pasto vero e proprio.)

Inoltre, una volta alla settimana, si occuperanno personalmente, coordinati dai volontari e dal servizio civile, di fare la spesa e acquistare i prodotti necessari per il fabbisogno settimanale.

### **Dotazioni**

- *per la mobilità*: è possibile, ove necessario, l'utilizzo di un pulmino 9 posti oppure di un'autovettura da 5 posti;
- *si mirerà all'utilizzo dei mezzi pubblici per lo spostamento*;
- *per il comfort*: TV color, dvd, forno a microonde, lavatrice, lavastoviglie, telefono cordless e altri elettrodomestici di uso comune
- *per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dati*: personal computer e linea ADSL

### **Orari e modalità di accesso**

Nei Gruppi Appartamento, di norma, è garantita la presenza di operatori socio-sanitari 24 ore su 24.

Familiari e amici si possono incontrare quando lo desiderano purché tengano conto delle esigenze degli altri abitanti della casa e, se ritenuto necessario dall'équipe educativa, previa presenza dell'operatore. In linea di massima le visite sono ammesse in orario diurno.

Durante la notte sono costantemente presenti i religiosi della Piccola Casa (Fratelli di San Giuseppe Benedetto Cottolengo).

### **Le emergenze**

In caso di emergenze di carattere sanitario durante il giorno e la notte, si farà riferimento alla guardia medica o al 118, contattabili direttamente tramite telefono.

## Gli operatori

L'équipe di lavoro del Gruppo appartamento è composta dalle seguenti figure professionali:

- un coordinatore di servizio (Educatore)
- un referente del Servizio, che si occuperà di seguire l'andamento del Gruppo (Oss)
- un operatore Oss che coordinerà gli aspetti di mantenimento delle autonomie degli ospiti
- una collaboratrice domestica per i servizi generali di pulizia e di cucina
- volontari del servizio civile per animazione e organizzazione dei momenti comunitari
- volontari dell' Associazione volontariato cottolenghino con il compito dell'animazione.

## 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 isolato dal risultato perseguito. Il personale operante è, di conseguenza, responsabilizzato rispetto al "risultato", in base all'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 gruppo appartamento 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 ai servizi;
- ☞ 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 che prendono parte al progetto di cura

## I familiari

La funzione dei familiari e degli amici è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

## Il volontariato



Presso il Gruppo appartamento opera un gruppo di volontari, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e *in itinere*). I volontari del gruppo appartamento fanno parte di un gruppo preparato, coeso e vitale: tali premesse gli hanno consentito di maturare una notevole esperienza sul campo. I volontari sono diventati veri e propri amici di famiglia che da anni dedicano molto del loro tempo

nella struttura, stando vicino agli ospiti e mettendosi al loro servizio per le più svariate necessità. Essi, al tempo stesso, sono in grado di organizzare uscite, gite, feste ed iniziative di vario genere.

L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione in accordo tra l'Associazione Volontari Cottolenghini (AVC) e la struttura di Feletto.

I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

- ☞ Compagnia e ascolto degli Ospiti
- ☞ Animazione
- ☞ Momenti di preparazione del cibo e di gestione del gruppo appartamento
- ☞ Accompagnamento nelle uscite e nelle gite
- ☞ Accompagnamento per le spese settimanali
- ☞ Accompagnamento per visite e necessità sanitarie

## Servizio civile

La Struttura è convenzionata con il Ministero degli interni: per questo motivo sono presenti i volontari che svolgono per un anno intero il servizio civile. La loro presenza garantisce l'accompagnamento e l'animazione degli ospiti durante tutta giornata, anche nei fine settimana.



## Giornata tipo degli ospiti

L'articolazione della giornata e lo scandire del tempo rappresentano la condizione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona accolta nel gruppo appartamento e si esprimono la ricerca continua di dare un senso al vivere comune, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite del gruppo appartamento.



### **Il risveglio**

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

Il successivo momento dell'igiene personale si svolge favorendo le singole autonomie con la presenza di un operatore addetto, stimolando gli ospiti alla cura dell'abbigliamento e al cambio della biancheria personale. Un ospite del gruppo, supportato se necessario da un operatore, prepara la colazione.

### **Le attività**

Al termine della colazione, dopo l'igiene orale, ogni ospite si dedicherà, secondo i programmi previsti, alla

proprie attività.

Le attività sono concordate con l'ospite in base al Progetto educativo individuale di ciascun ospite.

Il sabato e domenica saranno dedicati alla sistemazione e alla pulizia degli ambienti, alla spesa, al tempo libero e alle gite.

### **Il pranzo**

Per chi rimane nella casa il pranzo è previsto alle ore 13.00. Gli ospiti presenti collaboreranno alla sua preparazione.

### **Il riposo**

Dopo il pranzo l'ospite potrà avere i suoi spazi di tempo libero per un po' di riposo, per poi continuare con le attività in programma.

### **Il pomeriggio**

Avrà una sua programmazione specifica per ogni singolo ospite concordata tra loro, gli operatori e i volontari del servizio civile all'inizio dell'anno sociale (*sport, ballo e altro*).

### **La cena**

La cena è prevista per le 19.30. Il dopo cena è libero nei casi in cui non sia programmata con i volontari un'uscita comune per andare in pizzeria, al cinema, a casa di amici o altro....



## **Monitoraggio della qualità di vita**

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

- il benessere globale della persona
- il clima relazionale interno con i quali ci si confronta gli operatori del gruppo appartamento, nelle riunioni di equipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i familiari e i volontari

### **Strumenti di verifica della qualità del servizio**

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

Il Coordinatore accoglierà tutti i reclami e valuterà per ciascuno di essi l'importanza e la pertinenza.

## **Modalità di inserimento degli ospiti**

L'inserimento di nuovi ospiti all'interno del gruppo appartamento viene valutato dalla Direzione locale e dal Servizio Sociale della Piccola Casa su segnalazione degli Enti preposti.

Il "Gruppo appartamento" di Feletto collabora con l'Ente Pubblico, ed accoglie la segnalazione fatta dall' U.M.V.D. competente per territorio.

Dopo la segnalazione verrà realizzato un vero e proprio "progetto di inserimento". L'obiettivo è quello di poter effettuare una valutazione completa circa le caratteristiche della persona e le effettive possibilità della struttura, in modo che i bisogni della persona e risorse della struttura possano trovare un'armonica intesa.

## Contribuzione

La retta, in caso di utente convenzionato, è stabilita dall'Ente Pubblico e dalle norme Regionali in materia.

Nel caso di inserimento privato o in attesa di convenzione, l'importo della contribuzione mensile è stabilito in riferimento:

- alla normativa regionale
- alla costruzione retta desunta dai costi reali della Struttura
- al contesto socio-culturale
- alle possibilità accertate del richiedente.

La definizione della quota dovuta dall'utente è stabilita dagli Uffici competenti per territorio e comunicata ai familiari e alla struttura ospitante.

I familiari, sempre secondo indicazioni degli Uffici competenti, versano direttamente alla struttura la quota dovuta, concordando con quest'ultima le modalità di versamento

## 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 per l'abbigliamento
- generi di conforto non previsti nel diario alimentare quotidiano
- uso del telefono per motivi personali
- acquisto di riviste

### **le spese sanitarie extra:**

- medicinali non mutuabili
- visite specialistiche a pagamento
- ticket per visite e analisi
- assistenza personalizzata extra struttura
- cure dentarie
- eventuali acquisti di ausili protesici non compresi nel tariffario
- protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei

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

## Polizza assicurativa

La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare una 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 e accettazione del Regolamento 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.



## Responsabilità dell'ospite

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

L'ospite può uscire dal Gruppo appartamento, salvo motivazioni di salute, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna del Gruppo appartamento e osservando gli orari stabiliti per non compromettere una serena convivenza. Il suo allontanamento spontaneo non comporta alcuna responsabilità per la struttura.

In caso di assenza superiore ai 30 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.

L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia del Gruppo appartamento.

L'ospite può lasciare definitivamente il gruppo appartamento quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Regolamento.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento del Gruppo appartamento. 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 al Coordinatore del Gruppo appartamento. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo richiesto.

L'équipe valuterà il reclamo e darà una risposta.

## **Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria**

Il gruppo appartamento opera tramite il Coordinatore per:

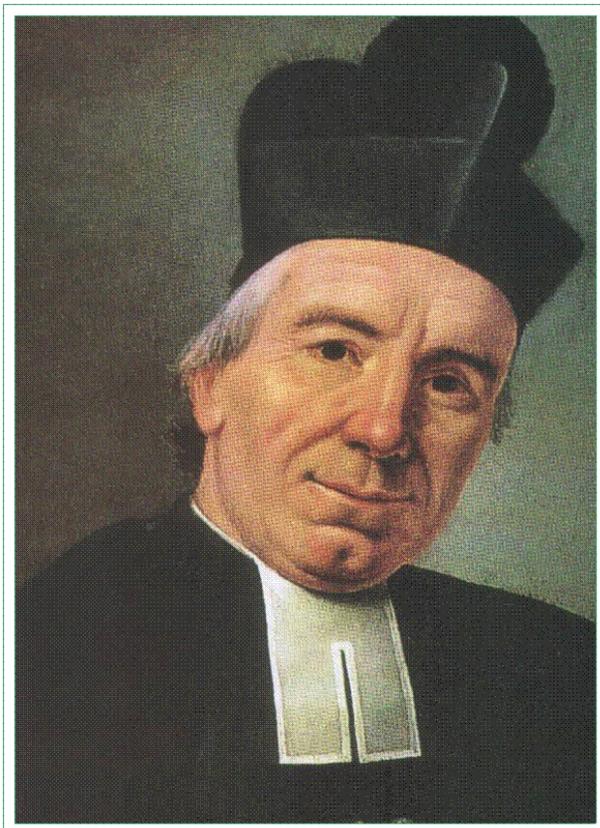
- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle attività.

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.



*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"*