

Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"
Residenza Sanitaria Assistenziale
"Beato Pier Giorgio Frassati"

Carta dei Servizi



Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”	pag. 4
La Mission	pag. 8
Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Torino	pag. 9
La R.S.A. “Beato P.G. Frassati” : La storia	pag. 9
Oggi	pag. 10
Le radici del servizio	pag. 11
Le Caratteristiche del servizio	pag. 11
Principi fondamentali del servizio	pag. 12
Ubicazione, servizi e trasporti.....	pag. 14
Struttura	pag. 15
Nuclei di vita	pag. 17
Spazi comuni	pag. 21
Servizi	pag. 24
Le strutture ricettive per le vacanze delle ospiti.....	pag. 26
Personale operante	pag. 26
Familiari	pag. 28
Volontariato.....	pag. 29
Assistenti familiari	pag. 29
Servizi alla persona	pag. 30
Visite, gite e feste	pag. 35
La giornata tipo degli ospiti.....	pag. 39
Qualità di vita - ben-essere della persona	pag. 40
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti	pag. 41
Privacy	pag. 43
Regole basilari della vita comunitaria.....	pag. 43
Informazione e partecipazione delle ospiti alla vita comunitaria	pag. 45
Progetti e programma	pag. 46
Informazioni e recapiti.....	pag. 47
Accesso alla struttura	pag. 47

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale “**Beato Pier Giorgio Frassati**” presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Torino.

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 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



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 associano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare 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 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, 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

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

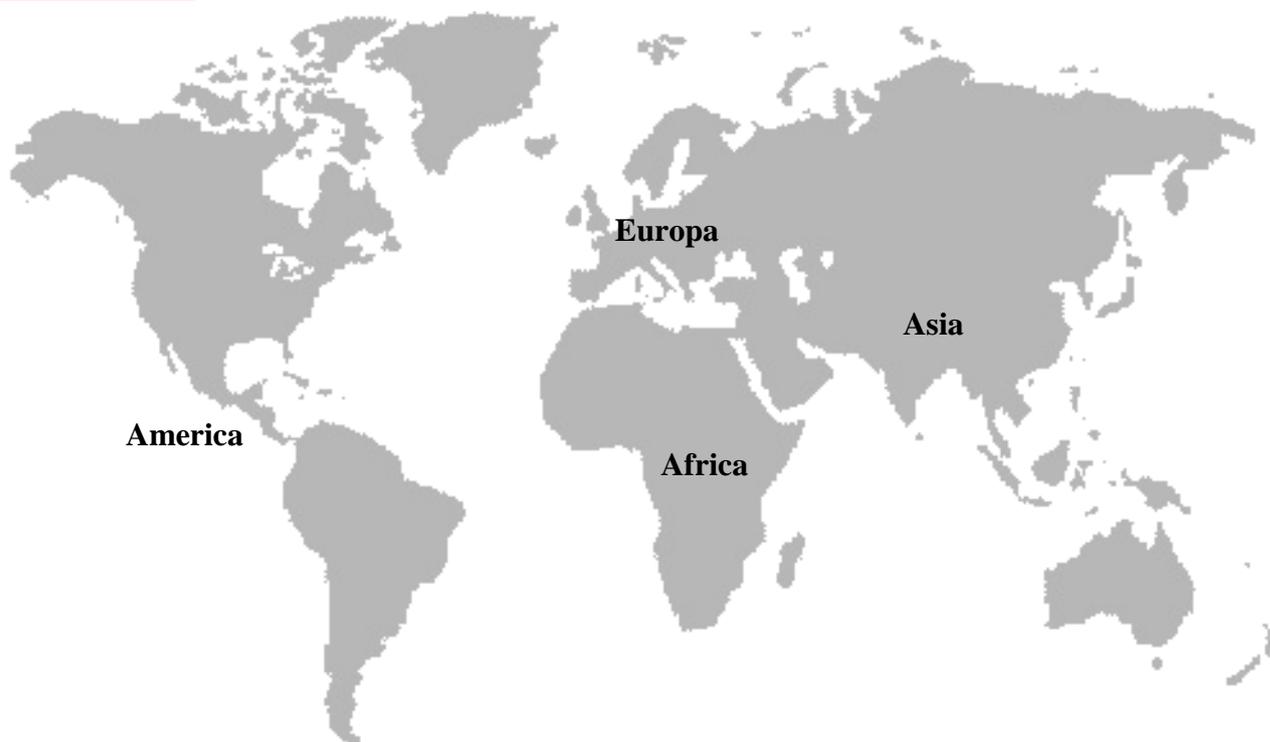
Attraverso

- **SCUOLE**
- **COMUNITÀ MINORI**
 - **COMUNITÀ ADULTI DISABILI**
 - **RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI**
- **CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE**
- **SERVIZI DI PRONTA ACCOGLIENZA**
- **PRESIDIO OSPEDALIERO**

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



Ed anche in:



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.*

LA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA “COTTOLENGO” DI TORINO



La Piccola Casa delle Divina Provvidenza “Cottolengo” sita in Torino, fin dai tempi della fondazione, si è costituita in diverse comunità di ospiti e di religiosi e ha realizzato una varietà di servizi prestati alle persone in stato di abbandono: quello sanitario, quello di pronta accoglienza, quello della istruzione e dell’educazione. La Piccola Casa è una struttura che accoglie attualmente ospiti di ambo i sessi, prevalentemente

di età adulta e anziana, portatori di handicap sia di tipo fisico che psichico. All’interno della struttura vengono forniti gli interventi socio-assistenziali di cui necessitano le varie tipologie di ospiti presenti.

LA R.S.A. “BEATO PIER GIORGIO FRASSATI”

La Storia

La R.S.A. “Beato P.G. Frassati” ha subito nel corso della storia varie e radicali trasformazioni sia strutturali che gestionali.

Quando nel 1925 morì il Beato Pier Giorgio Frassati la Piccola Casa già aveva in costruzione l’attuale complesso e proprio per ricordare la figura del giovane appena scomparso dedicò l’intero stabile a Pier Giorgio Frassati.

La struttura ospitò per lunghi anni adolescenti provenienti da situazioni familiari disagiate.

Per loro furono allestite le scuole dell’obbligo e/o l’apprendimento di un mestiere affinché potessero, raggiunta la maggior età, inserirsi nella società e vivere dignitosamente.



In seguito ai nuovi orientamenti socio-assistenziali-educativi e alla nuova sensibilità sociale, le giovani adolescenti rientrarono nel proprio contesto socio-familiare, non furono più accolte altre minori o giovani e collaborando con i Servizi Sociali di zona si concluse il servizio educativo presso il complesso Frassati nel 1975.

LA R.S.A. negli anni 1975/1978 venne ristrutturata come residenza per anziani per un numero complessivo di 70 posti letto. La struttura era suddivisa dapprima in 5 nuclei che in seguito divennero 4 perchè il piano terra fu destinato al personale religioso in servizio.

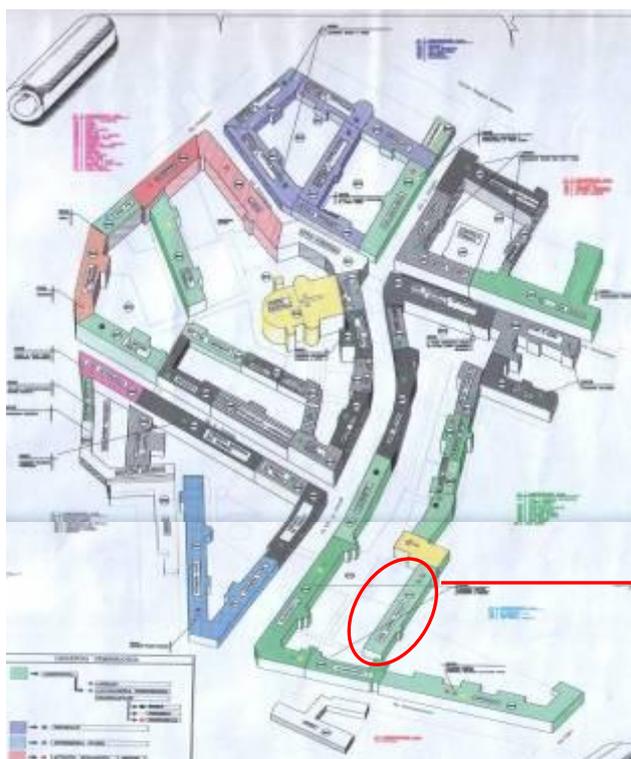
L'esigenza di adeguare il complesso ai parametri strutturali e gestionali richiesti dalla normativa vigente, determinò la cessazione temporanea del servizio e dal 2005 al 2009 la struttura fu radicalmente ristrutturata riportandola alla funzione di Residenza Sanitaria Assistenziale secondo la normativa in atto.

Oggi

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Beato Pier Giorgio Frassati" ha nuovamente iniziato a funzionare il 25 maggio 2009 e ha completato l'adeguamento strutturale nel 2022, che ha dato all'intera struttura un assetto di eleganza, una vista di armoniosi colori, una razionalità di spazi e luoghi di accoglienza e di cura dotati di tutti i confort necessari per l'accoglienza di persone anziane.



Gli ambienti confortevoli, comunicano, a chi vi abita, senso di serenità, di pace; si avverte "aria di casa" e si ha l'impressione di stare davvero in una grande famiglia.



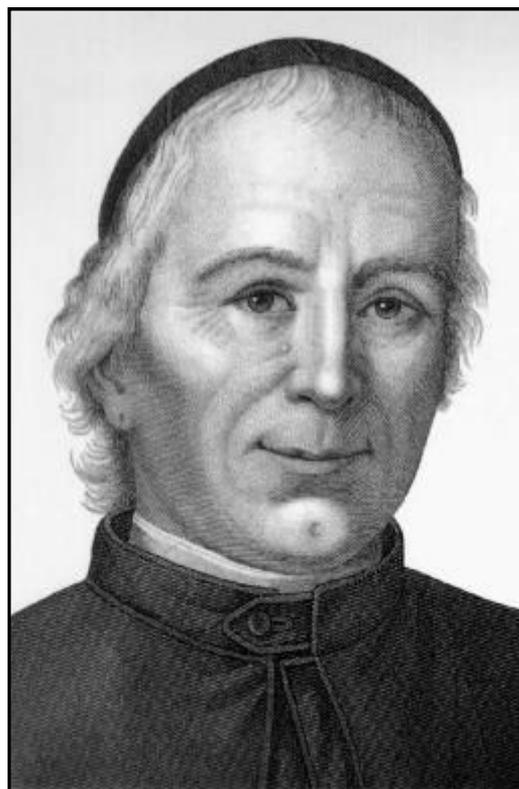
Planimetria della Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo"

**R.S.A.
Beato P.G.
Frassati**

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 Torino dal lontano 1832, 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 e disabile che si trova in uno stato di maggior bisogno.



Le Caratteristiche del servizio

L'obiettivo della Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" è quello di offrire alla persona ospitata 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 i servizi erogati.

E' infatti a partire dalla persona anziana, dai suoi bisogni e dalle sue esigenze, ma anche dalle sue potenzialità che la R.S.A. "Beato P.G. Frassati" cerca di dare le migliori risposte possibili.

Le diverse figure professionali hanno così il compito di favorire e stimolare le scelte.

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.

Principi fondamentali del servizio

Il servizio della R.S.A. “Beato P.G. Frassati” 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. Il Presidio assicura la continuità e regolarità delle prestazioni.

Partecipazione. La persona è la protagonista del servizio. Il Presidio 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 anziana debole e fragile.

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.

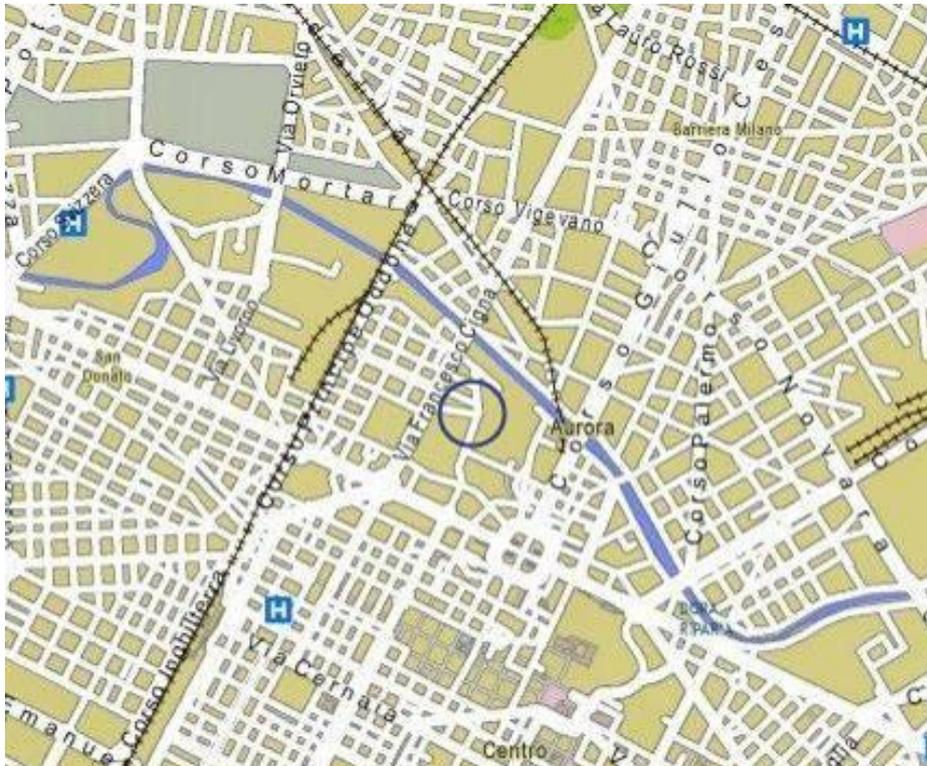
Il funzionamento per moduli organizzativi

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, servizi e trasporti

L'ingresso della R.S.A. "Beato P.G. Frassati" si affaccia in un cortile interno della Piccola Casa, al quale è possibile accedere da Via San Pietro in Vincoli 9.



Cartina stradale della zona di Torino presso la quale si trova la Piccola Casa, indicata nell'immagine dal cerchio blu

La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi:

Bus & Tram

Mezzi pubblici presenti in zona: **4, 10, 11, 12, 18, 3, 16, 50, 27.**

Treno

Per chi raggiunge Torino in treno: tram n. **4** dalla stazione ferroviaria di **Porta Nuova**, tram n. **10** dalla stazione ferroviaria di **Porta Susa**.

Auto

Per chi raggiunge Torino con mezzi privati: dalle uscite delle autostrade percorrere le tangenziali fino a Corso Regina Margherita e da lì raggiungere via Cigna e poi Via Cottolengo.

Aereo

La R.S.A. dista Km. 15 dall'aeroporto di Caselle. Servizi di autobus e di treno collegano l'aeroporto a Torino.

STRUTTURA

L'edificio è costituito da tre piani fuori terra e gli spostamenti da un piano all'altro sono resi agevoli dagli ascensori di cui la struttura dispone.

L'assenza di barriere architettoniche consente facilità di movimento anche per persone con problemi di deambulazione. La RSA è articolata in 7 nuclei residenziali per una capienza complessiva di 130 posti letto (+ 6 non accreditabili)



PIANO INTERRATO: Locali di servizio

PIANO TERRA

Servizi generali (uffici direzionali, amministrativi, socio sanitari e riabilitativi) e spazi comuni

Nucleo S. Vincenzo 20 posti letto

PIANO PRIMO

Nucleo Padre Anglesio 20 posti letto

Nucleo Volta Rossa 10 posti letto

Nucleo S. Bernadette 20 posti letto

PIANO SECONDO

Nucleo Sacra Famiglia 20 posti letto

Nucleo S. Filippo Neri 20 posti letto

PIANO TERZO

Nucleo S. Giovanni Paolo II 20 posti letto

Ogni nucleo è strutturato in due zone: una zona giorno comprendente i locali comuni in cui gli ospiti possono intrattenersi e una zona notte dedicata al riposo. I locali comuni dei nuclei consistono nella sala da pranzo (dotata di tisaneria), dove si consumano i pasti tutti insieme, nel soggiorno con angolo TV,

nella sala lettura dove le persone possono leggere o sfogliare riviste. La zona notte comprende le camere da letto, singole e doppie, con bagno autonomo completo di angolo doccia. Ciascun nucleo è dotato di sala del personale, salotto per colloqui con amici e familiari, locali per biancheria, un bagno clinico attrezzato e un locale destinato a lavanderia di piano.

Tra i locali comuni dei nuclei vanno annoverati infine anche i terrazzi che costituiscono un punto di aggregazione importante per instaurare relazioni, osservare il via vai che si snoda negli spiazzi e strade interni della Piccola Casa.

La struttura dispone inoltre dei seguenti ambienti comuni, destinati ad essere utilizzati da tutti gli ospiti dei nuclei abitativi:

- Laboratori
- Sala polivalente
- Saletta visite
- Giardino
- Chiesa



Vi sono infine dei locali adibiti per la realizzazione dei seguenti servizi:

- Ambulatorio
- Palestra
- Reception
- Uffici della direzione e amministrativi

Il servizio di ristorazione è garantito direttamente dalle apposite strutture centralizzate della Piccola Casa.

Nuclei di vita

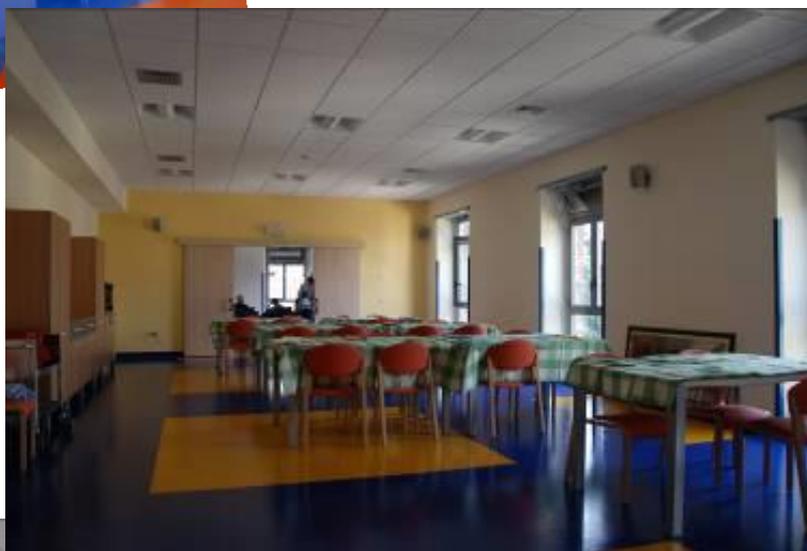
Zona Giorno

La zona giorno è luminosa e coloratissima, aiuta a stare insieme e comodi.

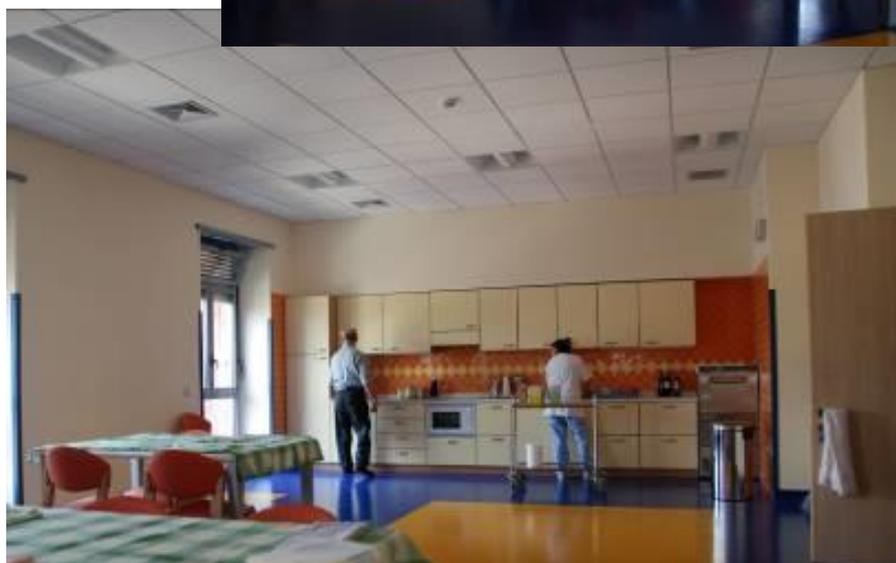
Soggiorno angolo TV



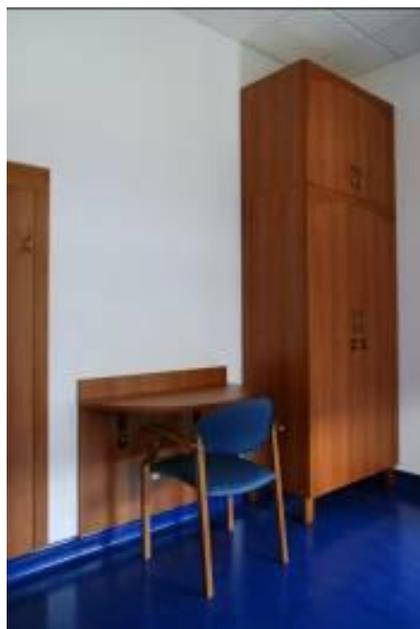
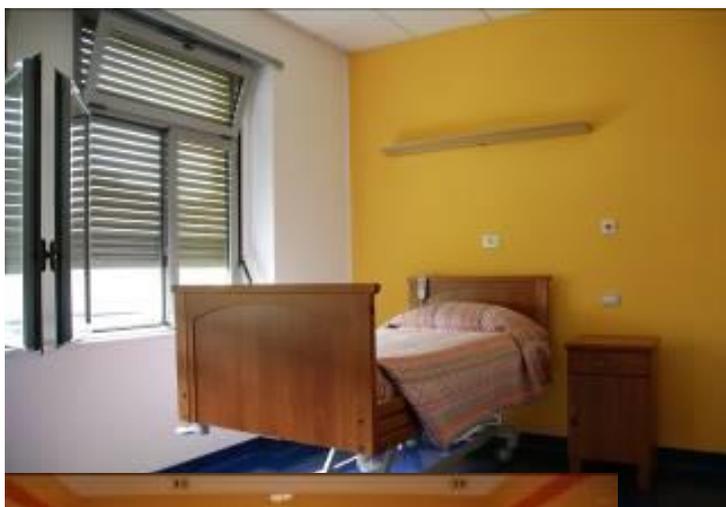
Sala da pranzo



Tisaneria



Zona notte



Le camere da letto sono singole o doppie e dispongono di bagno autonomo con doccia

Luminosi e colorati corridoi collegano le varie zone dei nuclei



Bagni clinici

Ogni nucleo è dotato di bagno assistito attrezzato appositamente per le esigenze di persone non autosufficienti e dispone di ausili funzionali per rendere facile e confortevole il momento della cura e igiene della persona.



Lavanderia

Ogni nucleo dispone di locali adibiti a lavanderia, stireria e guardaroba utilizzati per la biancheria personale. La dimensione è familiare in quanto il servizio è supportato dalla lavanderia della R.S.A.



Terrazze

Ogni nucleo dispone di terrazze da cui ammirare il giardino attraverso trasparenti parapetti di cristallo.



Spazi comuni

Palestra

La palestra è una struttura comune cui possono accedere tutti gli Ospiti che, sotto la guida di fisioterapisti qualificati, svolgono attività fisiche adeguate alle loro possibilità.



Attività di socializzazione



Per le attività sono a disposizione tre sale con attrezzature e spazi per ognuno. Durante le ore delle attività è presente l'animatore che, coadiuvato da volontari, segue gli Ospiti nelle attività in relazione al progetto individuale.

Saletta

La saletta è disponibile per visite e colloqui con parenti ed amici.



Soggiorno e bar



Al piano terreno una bella sala consente di stare insieme prendendo un caffè o una bibita. La stanza è allietata da un decorativo acquario.

Chiesa



La Chiesa è accessibile dal piano terra della R.S.A. È una bella struttura armonica e raccolta.



Il sostare in questo luogo di silenzio dona pace, rigenera la capacità di dialogo e di comunicazione.

Giardino

Il giardino, compatibilmente con le condizioni atmosferiche, diventa spazio vitale, favorisce la relazione tra gli ospiti, tra ospiti e i familiari, gli amici, i visitatori.

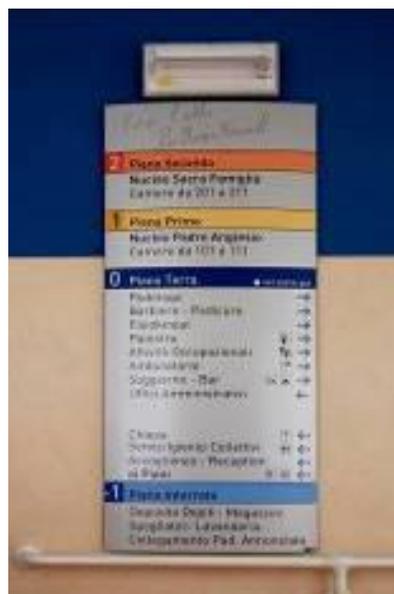


Gli alberi, i fiori, il canto degli uccellini, il verde aiutano gli ospiti a sentirsi parte di un universo bello ed accogliente.

Servizi

Reception

Qui si accolgono amici e parenti, si danno e ricevono notizie e comunicazioni relative alla vita della struttura e dei suoi Ospiti.



E' il punto di riferimento per coloro che vi abitano ed esprime fattivamente l'accoglienza delle persone che per vari motivi accedono alla R.S.A.



Ambulatorio

E' lo spazio in cui il personale dell'area sanitaria, medici e infermieri, si consultano, studiano le situazioni sanitarie degli ospiti, ascoltano i bisogni di ciascuno, predispongono i piani terapeutici, le cure.

Il Santo Cottolengo soleva affermare che per curare i suoi "poveri" era disposto a vendere anche "le suppellettili sacre". Ed è questa motivazione di ricerca del bene della persona la preoccupazione di quanti operano in questa struttura.

Lavanderia - Guardaroba

Nel piano seminterrato sono sistemati i servizi di lavanderia e guardaroba della R.S.A.



La cura dell'abbigliamento, nonché della biancheria personale è un servizio indispensabile per le persone residenti; pertanto i tre verbi: lavare, cucire, quando necessita, e stirare coniugano ordine, attenzione e benessere per la persona e per tutta la buona organizzazione del servizio.

Personale operante

All'interno della R.S.A. "Beato P.G. Frassati" opera uno staff composto da personale religioso e laico.

Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore.

All'interno delle singole aree della RSA operano le seguenti figure

:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile di Struttura • Direttore Sanitario • Vicedirettore • Amministrativo • Assistente Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Medici di base • Medici di guardia • Medici consulenti • Responsabile Area Infermieristica • Infermieri • Fisioterapisti 	<ul style="list-style-type: none"> • O.S.S. 	<ul style="list-style-type: none"> • Animatori • Volontari 	<ul style="list-style-type: none"> • Sacerdoti della Piccola Casa • Religiosi della Piccola Casa

Nella R.S.A. è garantito il rispetto delle dotazioni di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di 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 della R.S.A. Beato P.G. Frassati 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

PAI: STRUMENTO OPERATIVO FONDATO SULLA CENTRALITA' DELLA PERSONA

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'equipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS, e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale e animatori impiegati all'interno del nucleo di vita in cui l'ospite è inserito.

Ogni "progetto", 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.

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
- aggiornamento legislativo

- formazione di legge:
 - D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro),
 - D.lgs 196/2003 (privacy),
 - D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

Familiari

La funzione dei familiari 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 lo desiderano, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

Volontariato

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

L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione. I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

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



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 alla R.S.A.

L'ospite o i suoi familiari devono, prima dell'inserimento di "assistenti familiari", sottoscrivere e presentare alla Direzione della R.S.A. 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 della R.S.A. 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 Residenza Sanitaria Assistenziale "Beato P.G. Frassati"

La Rsa "Beato P.G. Frassati" è una struttura destinata all'accoglienza di persone anziane non autosufficienti.

Servizi offerti

Servizi Centrali

La R.S.A. è inserita nel complesso della Piccola Casa, e usufruisce dei servizi centrali di quest'ultima: Direzione Tecnica, Direzione Amministrativa, Direzione Assistenza, Ufficio Anagrafe, Ufficio Tutele, Ufficio Protesi, Guardia Medica, Servizio Sociale, Servizio di Ambulanza, Cucina.

Assistenza Religiosa

Il servizio pastorale è affidato ai Sacerdoti e ai Religiosi della Piccola Casa che assicurano agli ospiti l'assistenza spirituale, caratterizzata principalmente dalla celebrazione della S. Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con l'apposita equipe operante nella Casa. Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri del culto.

Servizio Sociale

È presente nella fase dell'accoglienza, cura i rapporti con i familiari, promuove i diritti delle persone, collabora con la Direzione nell'organizzazione dei servizi all'interno della struttura.

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 mobilitazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti, 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

Prestazioni offerte:



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

Assistenza riabilitativa

Comprende interventi individualizzati o di gruppo di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti.



Piscina

L'attività motoria in piscina viene proposta alle persone su indicazione del medico per la cura e il mantenimento e/o recupero delle funzioni motorie e cardio-circolatorie.

Palestra

Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti della riabilitazione. Nella palestra di fisioterapia si svolgono attività di mobilizzazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilizzazione attiva guidata, finalizzate al mantenimento delle facoltà residue e alla prevenzione dei danni secondari e terziari (piaghe da decubito, blocchi articolari, ecc.);

Attraverso il rilassamento muscolare si cerca inoltre di condurre le persone a una posizione posturale più corretta, correggendo almeno in parte quelle posizioni scorrette che si tendono ad acquisire con l'avanzare degli anni.

Tutte le attività vengono svolte individualmente e la frequenza è di una o due volte la settimana in funzione della prescrizione dello specialista. Peraltro la riabilitazione non viene svolta solo presso la palestra, ma il fisioterapista effettua gli esercizi di mobilizzazione per le persone con maggiori problemi anche nelle loro camere.



Attività socio-educative

Sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di animazione, nelle quali gli ospiti della R.S.A. hanno l'opportunità d'impegnare il tempo in modo positivo, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e di mantenere e/o migliorare alcune loro capacità. Tutto ciò si realizza attraverso le seguenti attività:

Sala musica

Per alcuni radunarsi in sala musica è un momento ludico in cui si può dar corso alla voglia di cantare e di ascoltare musica che piace e diverte.



Laboratorio culturale

Il fine che si vuol raggiungere è di mantenere vivo il patrimonio cognitivo, culturale e affettivo individuale, le esperienze personali, le capacità relazionali e comunicative.



In tal senso si favoriscono occupazioni di gruppo, come pure individuali, utili a mantenere attive le abilità di ciascuna persona. Le attività svolte nell'ambito del laboratorio possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

- Attività finalizzate a stimolare un positivo concetto del sé (anche tramite il far

prendere coscienza delle proprie capacità latenti acquisendo fiducia nelle proprie risorse), nella convinzione che dalla realizzazione personale nasce la felicità dell'individuo

- Esercizi per favorire:
 - la "relazione interpersonale"
 - una conoscenza più ampia del mondo.



Nel laboratorio le attività proposte sono seguite anche da volontari, alcuni dei quali validi professionisti.

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 centralizzate della Piccola Casa.
- Il servizio di lavanderia viene svolto in parte nella lavanderia della struttura; in parte è in appalto.
- La pulizia degli ambienti è data in appalto alla Cooperativa "Ducops Service" con sede legale a Assisi (PG)

Visite gite e feste

Durante l'anno ci sono possibilità di contatto con il contesto socio-territoriale esterno alla Piccola Casa, grazie a visite e gite organizzate dalla Direzione insieme con i volontari dell'Associazione del Volontariato Cottolenghino.



Feste di compleanno

I compleanni vengono celebrati con cadenza mensile in un'unica data, con la collaborazione di amici e parenti coi quali si condivide il rinfresco, i canti e giochi.



Festa del Beato Pier Giorgio Frassati

Ogni anno si festeggia il patrono della R.S.A. con celebrazioni religiose e momenti di festa alla presenza di tutti gli Ospiti, dei Superiori, del personale, dei parenti, dei volontari ed amici.



E...state con noi

Durante l'estate si organizzano attività varie all'aperto che contemplano giochi di gruppo, attività sportive, quiz, indovinelli, balli, canti, ma anche momenti di approfondimento culturale.



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 R.S.A.

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

Il risveglio

Il risveglio avviene in un orario flessibile secondo le esigenze dell'ospite, tra le 7.00 e le 8.00. Il successivo momento dell'igiene personale si svolge favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilitazione, mentre le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni.

La colazione viene servita in sala da pranzo dalle 8.30 in poi. Chi non è in grado di assumerla da solo, viene seguito dal personale. Nell'arco di tutta la mattinata vengono garantite le prestazioni infermieristiche e di assistenza (distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni dell'ospite) da parte del personale specifico.



Le attività

In mattinata hanno luogo le attività che si articolano in base alle esigenze, preferenze e specifiche necessità di ciascun Ospite tenendo presente le linee del PAI.

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

Il pranzo

Alle ore 12.30 viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale e dai volontari. Durante il pranzo viene somministrata la terapia.



Il riposo

Nel pomeriggio, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è possibile trattenersi nei soggiorni o in giardino per una partita a carte, per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia. Successivamente viene garantita la mobilitazione delle persone che presentano maggiori problemi.



Il pomeriggio

Il pomeriggio prevede attività di animazione, visite di parenti ed amici, attività libere.





La cena

La cena viene distribuita per le ore 18.45 con modalità analoghe al pranzo.

La notte

Dalle ore 19.30 in poi, a seconda delle esigenze degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, ecc.). Dopo cena è anche possibile fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi o conversare. Vi è la possibilità di richiedere la installazione di una TV in camera fornita dalla struttura.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali.



Qualità di vita – ben-essere della persona

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

Percorsi di qualità

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

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



Qualità percepita

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

Requisiti organizzativi di qualità

Requisiti organizzativi di qualità presenti nella struttura:

- responsabile della R.S.A., inteso come guida e riferimento per gli ospiti e gli operatori
- programma di formazione del personale
- modalità di lavoro in equipe
- cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico
- piano di assistenza individualizzato (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 familiari e non a quelle ospedaliere
- un regolamento della struttura nel quale sono indicate con chiarezza le prestazioni comprese nella retta

Monitoraggio della qualità di vita

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

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

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

E' diritto del cittadino scegliere la struttura di accoglienza. L'inserimento in una struttura, in regime di accreditamento, è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente. I cittadini che scelgono di essere inseriti nella RSA Frassati ne fanno richiesta presentando copia della documentazione comprovante l'avvenuta valutazione geriatrica e l'impegno di spesa dell'ASL e vengono inseriti nella lista d'attesa interna. Non appena vi è disponibilità del posto viene definito con il richiedente un vero e proprio progetto di inserimento della persona.

E' anche possibile chiedere l'inserimento in regime privato, previa richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci presentando la documentazione prevista. Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (familiare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Regolamento che definisce 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

La retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale.

Per ospiti in convenzione 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. L'importo della retta per gli ospiti accolti in regime privato segue la normativa regionale.



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

In caso di decesso la retta dovrà essere corrisposta sino al giorno dell'evento.

In caso di dimissione la retta verrà rimborsata in base ai giorni di effettivo ricovero.

In caso di ricovero ospedaliero non è previsto il rimborso della quota socio-assistenziale.

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

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

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

- le spese relative alle necessità personali degli ospiti:
 - prodotti per l'igiene personale di uso non comune
 - spese di abbigliamento
 - generi di conforto non previsti nella giornata alimentare
 - uso del telefono per motivi personali
 - acquisto di riviste

- le spese sanitarie extra:
 - medicinali non mutuabili
 - visite specialistiche a pagamento
 - ticket per visite e analisi
 - assistenza personalizzata extra struttura
 - podologo
 - 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 o di quantità sufficiente

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 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.

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

All'ingresso nella R.S.A. "Beato P.G. Frassati" 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 dalla R.S.A, 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 R.S.A.
- L'ospite può lasciare definitivamente la R.S.A. quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Contratto di Ospitalità.



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

Reclami e ricorsi

Gli ospiti o i familiari degli stessi che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla

Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso della Rsa.

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

Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

La R.S.A. 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** della R.S.A. 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.

Informazioni e recapiti

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

Sede operativa: Via S. Pietro in Vincoli, 9
10152 Torino

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 011 5225460 – 011 5225461

Fax: 011 5225475

E - mail: frassatidirezione@cottolengo.org

frassatianziani@cottolengo.org



Accesso alla struttura

E' possibile accedere alla struttura
attraverso due ingressi:

Via San Pietro in Vincoli, 9
dalle ore 6:00 alle ore 20:45

Via S. G. B. Cottolengo, 14
24 ore su 24



Deo Gratias!



*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"*