

Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"
Residenza Sanitaria Assistenziale
GIAVENO

*Carta
dei
Servizi*



Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” ...	pag. 5
3. La Residenza Sanitaria Assistenziale “Cottolengo” di Giaveno:	
Tra storia e attualità	pag. 9
Le radici del servizio.....	pag. 11
La Mission.....	pag. 12
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 13
Ubicazione e collegamenti	pag. 15
Struttura	pag. 16
Personale operante.....	pag. 18
Volontariato.....	pag. 20
Familiari	pag. 20
Assistenti familiari	pag. 21
Servizi alla persona.....	pag. 21
La giornata tipo degli ospiti.....	pag. 24
Visite, gite e feste	pag. 26
Qualità della vita – ben-essere della persona	pag. 27
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti.....	pag. 29
Privacy	pag. 31
Regole basilari della vita comunitaria	pag. 32
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria	pag. 33
Progetti e programma.....	pag. 34
Informazioni e recapiti	pag. 35
Accesso alla struttura	pag. 35

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale “Cottolengo” di Giaveno.

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 questi 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

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA "COTTOLENGO"

"I rami di un unico albero ..."

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

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

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



Carlo Alberto

cc. cc. cc.

Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al Sollievo, ed all'assistenza dei poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente operate dalla operosa, e generosa carità de' nostri buoni Sudditi, che con zelo amoroso si addegnano quì e là alla virtuosa impresa del sollevare 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, noi vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del nostro gradimento.

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

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

Manderemo 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 Racconigi addì 27. di ago. 1833. *Signato* C. Alberto.

controfirmato De l'Arcivescovo.

copie conforme estratte dalli Registri esistenti nell'Archivio del Consiglio Generale, in fede, Roma li 18 Aprile 1834. *Il Marchese Donato di...*

Draggini



Carlo Alberto

Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecon-date dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si asso-ziano quà e là alla virtuosa impresa del solle-uare 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-uare, 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

controsignato

C. Alberto. (C. Alberto)
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negli Archivi del Controllo Generale da fede Torino li 18 Aprile 1837. (D. d'Escarene)
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
 - PRESIDIO 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:



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "COTTOLENGO" DI GIAVENO

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Cottolengo" sito in Giaveno, Via XXV Aprile n.6, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie persone anziane di ambo i sessi non autosufficienti che necessitano di interventi socio-sanitari integrati riferiti alle fasce di media intensità e relativo livello di complessità (DGR. n. 45-4248/2012 - DGR 85-6287/2013).

Ieri

Il servizio che La R.S.A. Cottolengo offre alle persone anziane ha radici storiche che risalgono al 1897, quando il Notaio Cav. Costantino Sclopis lasciò il suo patrimonio alla Piccola Casa con l'impegno di istituire una casa di ricovero per le persone anziane disagiate. La casa da lui destinata a tale scopo, si presentò però presto non rispondente alle esigenze delle persone ivi accolte. Con un nuovo lascito del Comm. Francesco Molines, la Piccola Casa aprì un nuovo ricovero in Giaveno, zona P.zza San Rocco 15. La casa funzionò in quella sede fino verso gli anni Sessanta accogliendo persone della zona con particolari situazioni personali e familiari. Nel 1962, l'Ing. Costantino Taverna, nel suo testamento, nominava erede della sua villa e dei suoi terreni la Piccola Casa e disponeva che quest'ultima provvedesse alla costruzione, sui nuovi terreni ricevuti, di un padiglione, garantendo il funzionamento dello stesso, "secondo lo spirito del Fondatore". La nuova casa fu inaugurata nel 1966, con una capienza di 70 posti letto e in essa vennero accolti anche gli anziani precedentemente ospitati nella struttura di P.zza S. Rocco. La casa funzionò pur con vari adeguamenti strutturali fino al 2002, quando si resero necessari radicali lavori di ristrutturazione edilizia.

Oggi

L'attuale R.S.A. "Cottolengo" completamente ristrutturata in ogni sua parte secondo la normativa vigente, ha ripreso la propria attività il 6 ottobre 2005





*Veduta laterale
del R.S.A. di
Giaveno come
appare oggi dopo
i lavori di
ristrutturazione*

*Particolare del
pergolato
esterno,
adiacente la
struttura*



*Panoramica 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 Giaveno dal lontano 1897, si fonda su un particolare atteggiamento definito come **attenzione premurosa verso la persona**

È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio, e la spiritualità cottolenghina ne è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana che si trova in uno stato di maggior bisogno.



La Mission

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

Principi fondamentali del servizio

Il servizio della casa Cottolengo si svolge nel rispetto dei fondamentali principi riconosciuti come basilari e fissati nel 1994 dalla direttiva dell'allora Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi:

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

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

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

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

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

- ❖ Diritto alla vita
- ❖ 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.

Il monitoraggio del clima relazionale interno

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

Il funzionamento per moduli organizzativi

componibili, scomponibili, integrabili tra loro in quantità e modalità diverse, disegna non il "servizio" alla cui organizzazione si devono adattare residenti, operatori, famiglie e volontari, ma disegna i "percorsi individuali".

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

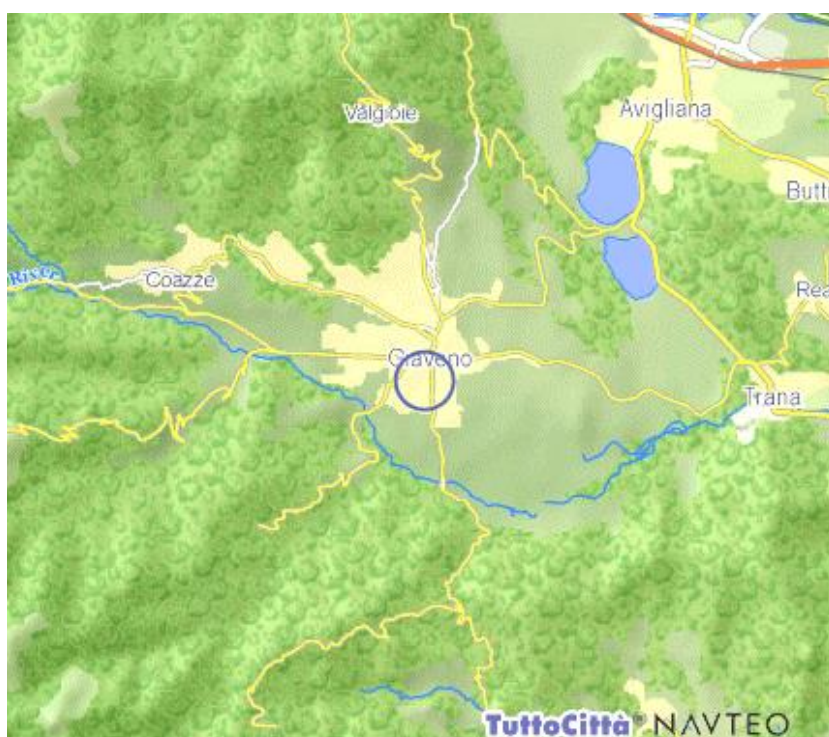
Ubicazione

La R.S.A. "Cottolengo" è ubicata in Via XXV Aprile, 6 a Giaveno (TO).



Cartina dettagliata della città di Giaveno: nel cerchio è indicata la sede della R.S.A.

Carta geografica dei dintorni di Giaveno



A pochi minuti di cammino dalla struttura, è situata la fermata S. Lorenzo, presso la quale sostano i pullman della linea Torino-Orbassano-Giaveno, garantendo così un comodo collegamento con la città e con le località del circondario (Beinasco, Orbassano, Bruino, Sangano, Trana)

Struttura



La struttura è articolata in due nuclei di venti posti letto ciascuno. I nuclei comprendono locali per la zona giorno con salotto, sala da pranzo, soggiorno, angolo TV, terrazzo esterno, stanza del personale, e locali per la zona notte con camere a due letti con bagno interno. Ogni nucleo si avvale inoltre dell'ausilio di bagno clinico, servizi igienici collettivi, locali biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita. All'interno della struttura vi è un salone polivalente e sale per le attività di socio-riabilitative, per l'attività di socializzazione, la palestra, e una cappella per il culto religioso. La struttura è aperta a tutti; i familiari amici e conoscenti possono visitare gli ospiti tutti i giorni nel rispetto della privacy della persona e del gruppo in cui è inserita. Nelle altre fasce orarie le visite sono possibili in accordo con la direzione.

La struttura è attrezzata di cucina e lavanderia interna.



Sala con angolo televisione



*Il salotto nella zona giorno del
nucleo per gli ospiti*



*Le camere a due letti dotate di bagno
interno e televisione*





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

Personale operante

All'interno della R.S.A. Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore.

All'interno della R.S.A. operano le seguenti figure professionali:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
• Direttore • Economo	• Medici di medicina generale • Infermieri • Fisioterapisti	• O.S.S.	• Animatori • Volontari	• Religiosi della Piccola Casa • Sacerdoti della Chiesa locale

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

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. Cottolengo di Giaveno e che si basa su principi umani e relazionali, che hanno come riferimento anche la spiritualità cottolenghina:

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

STRUMENTO OPERATIVO CENTRALE

Scegliere la centralità della persona dell’ospite come criterio base organizzativo, richiede di articolare una rete complessa e integrata di ruoli e funzioni che nell’insieme creino per l’ospite le migliori condizioni di vita in riferimento al Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il PAI è uno strumento operativo che racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un’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 scadenziario e le modalità di monitoraggio e verifica a breve, medio e lungo termine.

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

FORMAZIONE

Una particolare attenzione viene posta alla formazione del personale. Gli operatori seguono un progetto formativo che individua percorsi di crescita:

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

Volontariato

Presso la R.S.A. opera un gruppo di volontari, appartenenti all'Associazione "Gli Amici del Sorriso", partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari del R.S.A. 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 in accordo tra l'Associazione e il Direttore della R.S.A.. 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

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 vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

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 "Comunica-zione di incarico a personale di assis-tenza 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 R.S.A. "Cottolengo"

La struttura residenziale accoglie **n. 40** persone anziane non autosufficienti che necessitano di interventi socio-sanitari integrati in base al livello assistenziale stabilito dalla DGR in vigore.

Assistenza Religiosa

Il servizio pastorale è affidato ai Religiosi della Piccola Casa e ai sacerdoti della Chiesa locale.

E' caratterizzato principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale e dei giorni feriali, per chi lo desidera, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nella R.S.A..

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

Assistenza tutelare

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



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

Assistenza sanitaria

Prestazioni offerte:



- Interventi specifici di prevenzione e cura della salute nel rispetto dello sviluppo armonico della persona
- Assistenza sanitaria ordinaria prestata dal medico di medicina generale, da medici consulenti. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento agli Enti competenti o ai familiari. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista in collaborazione

con i medici della R.S.A..

- Prestazioni infermieristiche secondo le indicazioni mediche
- Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.

Assistenza riabilitativa

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

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 di animazione

Sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di animazione, nelle quali gli ospiti del 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.

Servizi alberghieri

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

Prestazioni offerte:

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

La giornata tipo degli ospiti

L'articolazione 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 che costituiscono il riferimento, il cardine attorno cui ruota il servizio globale alla persona nei vari momenti della sua giornata.



Il risveglio avviene in un orario flessibile secondo le esigenze dell'ospite, tra le 7.00 e le 8.00. Il momento dell'igiene personale avviene o in modo autonomo o con l'intervento dell'operatore, mentre gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia.

La colazione viene consumata in sala da pranzo normalmente entro le 8,30. Al termine alcuni ospiti, in base al piano di

assistenza individuale, collaborano con il personale al riordino del proprio ambiente di vita.

Tra le ore 9.30 e le 11,30 hanno luogo le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ciascun ospite e possono essere così elencate:

- Catechesi
- Musica e canto
- Lettura e/o conversazione sui fatti del giorno
- Attività manuali e artigianali (lavoro a maglia, cucito, ecc.)





Alle 11,30 circa si procede per la preparazione dei tavoli per il pranzo che viene consumato a mezzogiorno con possibilità di scelta del menù. Durante il pranzo viene somministrata la terapia.

Dalle 13.00 alle 14,30 si osserva un periodo di riposo durante il quale non sono previste attività specifiche. In seguito le attività riprendono secondo il programma del giorno:

- Fisioterapia
- Gruppi di conversazione
- Videocassette/diapositive
- Incontro con amici e gruppi (sia all'interno che all'esterno della Casa), ecc.



La cena viene distribuita tra le ore 18.30 e le 19.00 con modalità analoghe a quelle del mezzogiorno.

Dalle ore 20.00 in poi, a seconda delle esigenze degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale). Chi lo desidera può fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi.



Visite gite e feste

Il periodo estivo si caratterizza per brevi gite in base alla scelta degli ospiti, passeggiate nel parco, incontri con amici e/o familiari nei pomeriggi e alla sera.

- Particolare importanza rivestono per tutti gli ospiti le seguenti ricorrenze:
 - Il Natale, la Pasqua
 - La solennità di S.G.B. Cottolengo
 - Gli onomastici e compleanni



Qualità di vita – ben-essere della persona

La qualità di vita delle persone che vivono all'interno della R.S.A. 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 una 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 sanitaria compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico
- piano di assistenza individualizzato (PAI)

- procedure per la comunicazione
- protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la pulizia degli ambienti
- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini famigliari
- un contratto di ospitalità–regolamento della R.S.A. nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta

Monitoraggio della qualità di vita

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

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

con i quali ci si confronta nello staff dirigenziale, nelle riunioni di equipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i 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 è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente e ne determina la graduatoria nelle liste di attesa. La R.S.A. collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie la richiesta presentata dalla U.V.G. dell'ASL TO3 in seguito alla quale si definisce un vero e proprio progetto di inserimento della persona.

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

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

Contribuzione

Retta giornaliera

La retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale.

Per le persone in convenzione la quota socio-assistenziale è a carico dell'utente; qualora egli ritenga di possedere i requisiti previsti dalla normativa regionale potrà richiedere l'integrazione al C.A.S.A. Val Sangone.

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

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

Riduzione retta e conservazione del posto

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

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

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

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

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

- le spese relative alle necessità personali degli ospiti:
 - prodotti per l'igiene personale di uso non comune
 - spese di abbigliamento
 - generi di conforto non previsti nella giornata alimentare
 - uso del telefono per motivi personali
 - acquisto di riviste
- le spese sanitarie extra:
 - medicinali non mutuabili
 - visite specialistiche a pagamento
 - ticket per visite e analisi
 - assistenza personalizzata extra struttura
 - cure dentarie
 - eventuali acquisti di ausili protesici non comprendenti nel tariffario



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 196/2003 si sono sviluppate le prime soluzioni, che sono poi confluite nelle misure stabilite dal DPS redatto all'inizio del 2006 e firmato con data certa il 30 marzo 2006, tale documento è sottoposto ad aggiornamento con scadenza annuale ed è conservato presso la Direzione Amministrativa dell'Ente.



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

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

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

All'ingresso nella R.S.A. 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 R.S.A.

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 dalla R.S.A. risorsa per il territorio di pertinenza.

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

Deo Gratias!



Informazioni e recapiti

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

Sede operativa: Via XXV Aprile, 6
10094 Giaveno (TO)

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 0119376320

Fax: 011 9376187

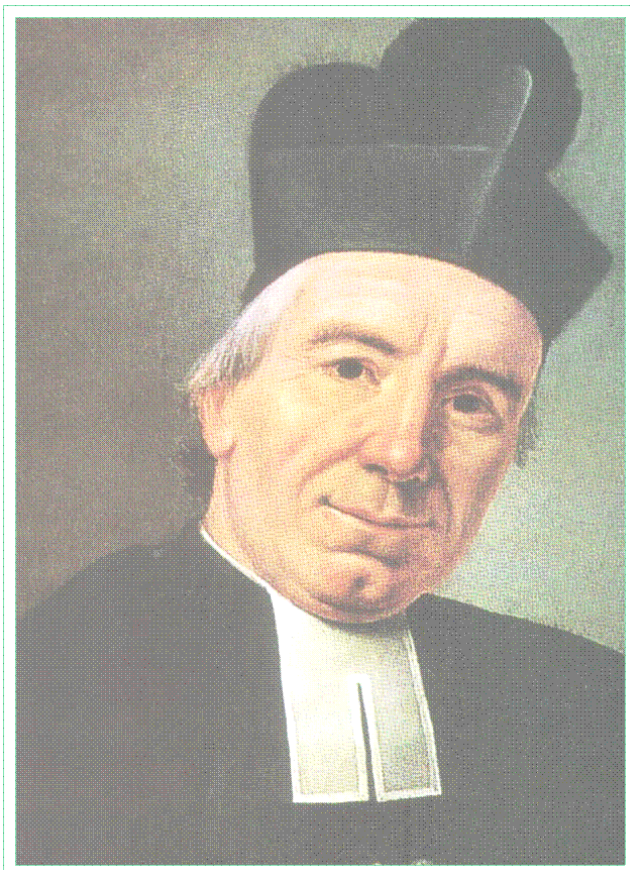
E - mail: superioragiaveno@cottolengo.org



Accesso alla struttura

Via XXV Aprile, 6

Tutti i giorni dalle 6.30 alle 22



*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"*