

*Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"*  
**Comunità Integrata  
LUNAMATRONA**

*Carta  
dei  
Servizi*



## Indice

<b>1. Cos'è la Carta dei Servizi .....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” ...</b>	<b>pag. 4</b>
<b>3. La Comunità Integrata “Cottolengo” di Lunamatrona. ....</b>	<b>pag. 8</b>
Le radici del servizio.....	pag. 9
La Mission.....	pag. 10
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 11
Ubicazione .....	pag. 13
Struttura .....	pag. 13
Personale operante.....	pag. 16
Volontariato.....	pag. 18
Familiari .....	pag. 18
Servizi alla persona.....	pag. 18
La giornata tipo degli ospiti.....	pag. 21
Visite, gite e feste .....	pag. 23
Qualità della vita – ben-essere della persona .....	pag. 24
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti.....	pag. 26
Privacy .....	pag. 27
Regole basilari della vita comunitaria .....	pag. 28
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria .....	pag. 29
Progetti e programma.....	pag. 30
Informazioni e recapiti .....	pag. 31
Accesso alla struttura .....	pag. 31

## Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della Comunità Integrata "Cottolengo" di Lunamatrona.

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 ospiti.
- 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 ospiti 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 guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno 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*

*controsignato*

*C. Alberto* (C. Alberto)

*De L'Escarene* (De L'Escarene)

*Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negli Archivi del Controllo Generale. In fede Torino li 18 Aprile 1837.*

*Capo Sezione*  
*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**

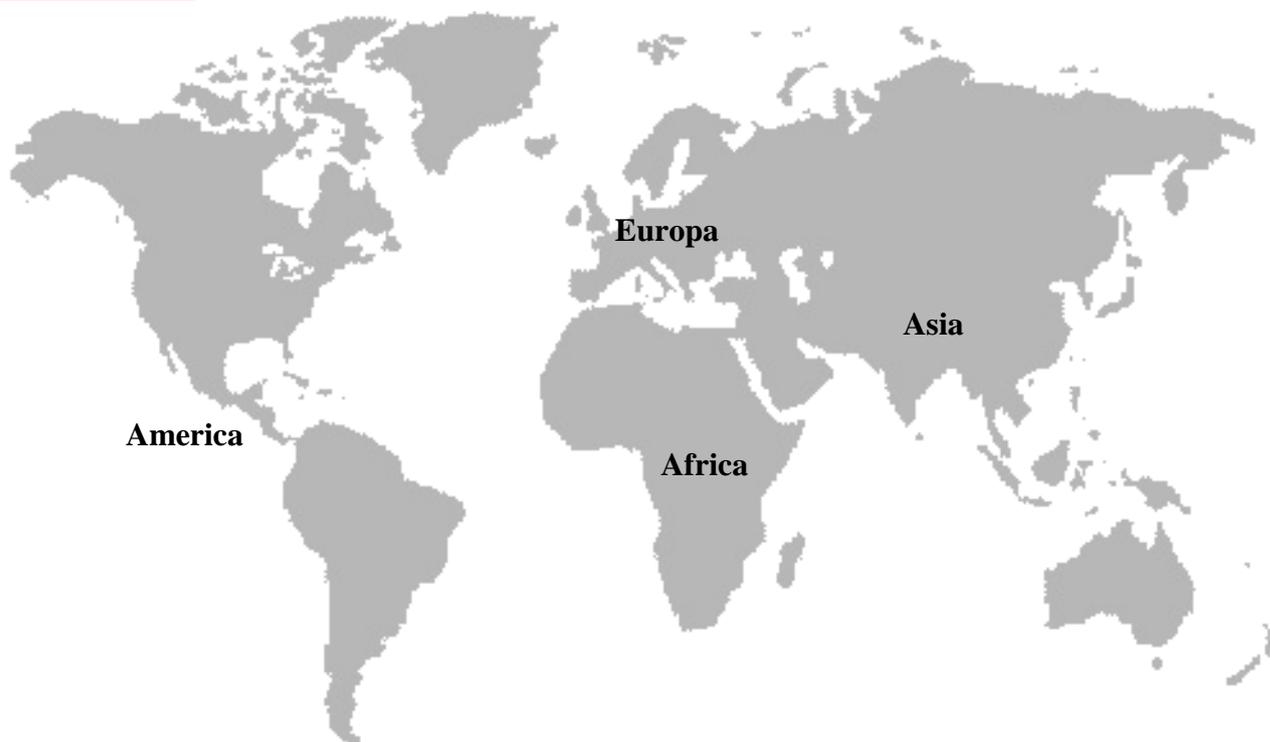
## Attraverso

- **SCUOLE**
- **COMUNITÀ MINORI**
  - **COMUNITÀ ADULTI**
  - **PRESIDI SOCIO ASSISTENZIALI**
- **CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE**
- **SERVIZI DI PRONTA ACCOGLIENZA**
  - **CASA DI CURA**

**In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:**



**Ed anche in:**



# LA COMUNITÀ INTEGRATA "COTTOLENGO" DI LUNAMATRONA

La Comunità Integrata "Cottolengo" sita in Lunamatrona, filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie persone di ambo i sessi non autosufficienti.

Essa offre servizi di assistenza, di socializzazione, di animazione, di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

Ha iniziato la sua presenza nel 1938 ed ha visto negli anni successivi varie modifiche per adeguamenti strutturali dell'edificio.

Dal 1994 ad oggi la Comunità integrata ha continuato a funzionare con regolarità accogliendo le persone del contesto sociale in cui è inserita.

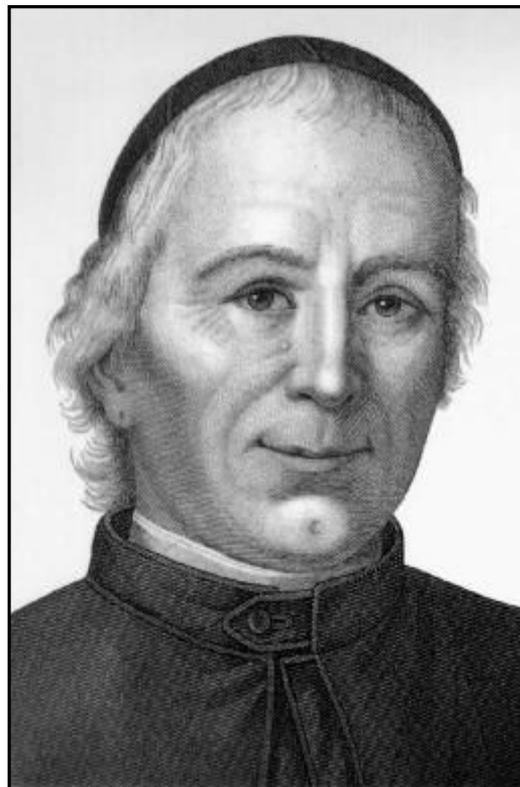


## Le radici del servizio

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.



*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"*

## 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 Comunità Integrata “Cottolengo” è ubicata in Vico Cottolengo, 5 a Lunamatrona (VS)



*Cartina dettagliata della città di Lunamatrona: nel cerchio è indicata la sede della struttura.*

## Struttura

**La struttura è articolata** in un nucleo di trenta posti letto denominato Madonna del Rosario. Esso comprende 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. Il 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 socio-riabilitative, la palestra e una cappella per il culto religioso.

La struttura è aperta a tutti; familiari, amici e conoscenti possono accedervi ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario, nel rispetto delle persone, delle loro esigenze e della organizzazione stessa della Comunità.



*Il salotto nella zona giorno del nucleo*



*All'esterno la Comunità Integrata è circondata da un giardino usufruibile dagli ospiti e dalle persone che accedono alla struttura*



## Personale operante

All'interno della Comunità Integrata Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico.

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinatore</b></li> <li>• <b>Amministrativo</b></li> <li>• <b>Assistente Sociale</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medici di medicina generale</b></li> <li>• <b>Infermieri</b></li> <li>• <b>Fisioterapisti</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O.S.S.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educatori</b></li> <li>• <b>Animatori</b></li> <li>• <b>Volontari</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Religiosi della Comunità Integrata</b></li> <li>• <b>Sacerdoti della Chiesa locale</b></li> </ul>

Nella Comunità Integrata è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni 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 Comunità Integrata Cottolengo di Lunamatrona 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 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 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 Comunità Integrata opera un gruppo di volontari che fa parte dell'Associazione Volontariato Cottolenghino.

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.

## 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. A tutti è richiesto rispetto e discrezione.

## Servizi alla persona

### Configurazione della Comunità Integrata "Cottolengo"

La struttura residenziale accoglie **n. 30** persone anziane non autosufficienti che necessitano di interventi socio-sanitari.

### Servizi offerti

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

## **Assistenza tutelare**

Gli operatori della struttura 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 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 Comunità Integrata.
- 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 mobilitazione passiva,

o, nei casi possibili, di mobilitazione 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 mobilitazione 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 Comunità Integrata 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 questa 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 Comunità Integrata. 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. 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 normalmente viene consumata in sala da pranzo. Al termine alcuni ospiti, in base al piano di assistenza individuale, collaborano con il personale al riordino del proprio ambiente di vita.

Nella mattinata hanno luogo le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ogni 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.)



Al termine della mattinata si procede alla preparazione dei tavoli per il pranzo che viene consumato con possibilità di scelta del menù. Durante il pranzo viene somministrata la terapia.

Dopo pranzo è previsto un periodo di riposo. Durante il pomeriggio gli ospiti possono partecipare a:

- Gruppi di conversazione
- proiezione di videocassette, diapositive, dvd
- Incontri con amici e gruppi (sia all'interno che all'esterno della Casa), ecc.



La cena viene distribuita tra le 18.30 – 19.00 con modalità analoghe a quelle del pranzo.



In serata, 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 – benessere della persona

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

### Percorsi di qualità

La ricerca del benessere 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 Comunità Integrata, 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 regolamento della Comunità Integrata 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

Per essere accolti presso la Comunità Integrata è necessario che la persona, o chi ne fa le veci (famigliare, tutore), accetti, prima dell'inserimento, il Regolamento 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 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.

#### **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, tale documento è sottoposto ad aggiornamento con scadenza annuale ed è conservato presso la Direzione Amministrativa dell'Ente.



Con la sottoscrizione del Regolamento l'ospite, o chi ne fa le veci, esprime il suo assenso al trattamento dei propri dati personali e ogni altro dato personale (medico, terapeutico, previdenziale/assicurativo) nel

rispetto delle vigenti disposizioni di legge e autorizza la Piccola Casa della Divina Provvidenza a mettere a disposizione

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

## Regole basilari della vita comunitaria

### Responsabilità dell'ospite

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

- L'ospite può uscire dalla Comunità Integrata, 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 Comunità Integrata.
- L'ospite può lasciare definitivamente la Comunità Integrata quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Regolamento.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento interno della Comunità Integrata.

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 Comunità Integrata.



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 Comunità Integrata e ne conoscono le caratteristiche.

### Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

La Comunità Integrata 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.



## Progetti e Programma

Il **Progetto gestionale del servizio** della Comunità Integrata è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti.

È previsto 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 Comunità Integrata risorsa per il territorio di pertinenza.

Inoltre la Direzione promuove incontri con i volontari, 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: Vico Cottolengo, 4  
09022 LUNAMATRONA (VS)

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 070.939016

Fax: 070.939016

E-mail: [superiora.lunamatrona@cottolengo.org](mailto:superiora.lunamatrona@cottolengo.org)

[economa.lunamatrona@cottolengo.org](mailto:economa.lunamatrona@cottolengo.org)



## Accesso alla struttura

**Vico Cottolengo, 4**

Tutti i giorni dalle 6.30 alle 22



## **Sardigna**

Atonzos garrios de tramudas  
ierros de innedas e de nie  
beranos de amores incantaos  
istades de mares de pache.

M'illuinat  
sa orza de s'ammentu  
de umbras e lampos  
chi m' imbodiant po sempre  
de sa presessia tua.

*Autunni carichi di transumanze  
inverni di lontananza e di neve  
primavere di amori incantati  
estati di mari di pace.*

*Mi stordisce  
la forza del ricordo  
di ombre e di fulmini  
che m'avvolgono per sempre  
della tua presenza.*

**Vincenzo Pira**

Rev. 01 - 10 giugno 2016