

*Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"*  
Residenza Socio-Assistenziale  
PINASCA

*Carta  
dei  
Servizi*





## Indice

<b>Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	pag. 2
<b>La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”</b> .....	pag. 3
<b>La Casa “Cottolengo” di Pinasca:</b>	
La storia.....	pag. 7
Oggi .....	pag. 9
Le radici del servizio .....	pag. 9
La Mission.....	pag. 10
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 11
Ubicazione e trasporti.....	pag. 13
Struttura .....	pag. 14
Nuclei e camere.....	pag. 17
Spazi comuni .....	pag. 21
Servizi centralizzati.....	pag. 25
Giardino .....	pag. 27
Personale operante .....	pag. 28
Volontariato.....	pag. 30
Familiari .....	pag. 30
Assistenti familiari.....	pag. 31
Servizi alla persona .....	pag. 31
La giornata tipo degli ospiti.....	pag. 35
Qualità di vita – ben-essere della persona .....	pag. 38
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti .....	pag. 39
Privacy .....	pag. 41
Regole basilari della vita comunitaria.....	pag. 42
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria .....	pag. 43
Progetti e programma .....	pag. 44
Informazioni e recapiti.....	pag. 45
Accesso alla struttura .....	pag. 45

## Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state sfogliando è la Carta dei Servizi della Casa "Cottolengo" di Pinasca.

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

# 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

ca. ca. ca.

Se vive sono le molte sollecitudini perciò tutto che si richiede al sollievo, ed all'assistenza dei poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e delle confesse di vederle maravigliosamente operante - data dalla operosa, e generale carità de' Nostrì buoni Sudditi, che con zelo amorevole s'adoperano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrano il Nostrò 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 contrabbegno del Nostrò gradimento.

Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che rimanga sotto 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, essa sarà tenuta di rendere a Chiesissima Sede del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole e assistenza all'opera di Carità che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a chiunque s'aspetto d'effettuare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale spendo il Nostrò valore.

Dato in Racconigi addì 27. di Ago. 1833. Signato C. Alberto.

controfirmato

De' S. Sacramenti.

Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti nell'Archivio del Consiglio Generale, in data di Torino li 18. Agosto 1837. Il Marchese Antonio di Salaparuta

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 assecondate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si associano quà e là alla virtuosa impresa del solle-vare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non a quari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza lega-le del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescri-viamo, che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.*

*Mandiamo a Chiunque s'aspetti di osser-vare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.*

*Dato in Racconiggi addi 27 di Agosto 1833.*

*Signato*

*C. Alberto.* (C. Alberto)  
controsignato

*De L'Escarene.* (De L'Escarene)  
*Per copia conforme estratta dalle 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

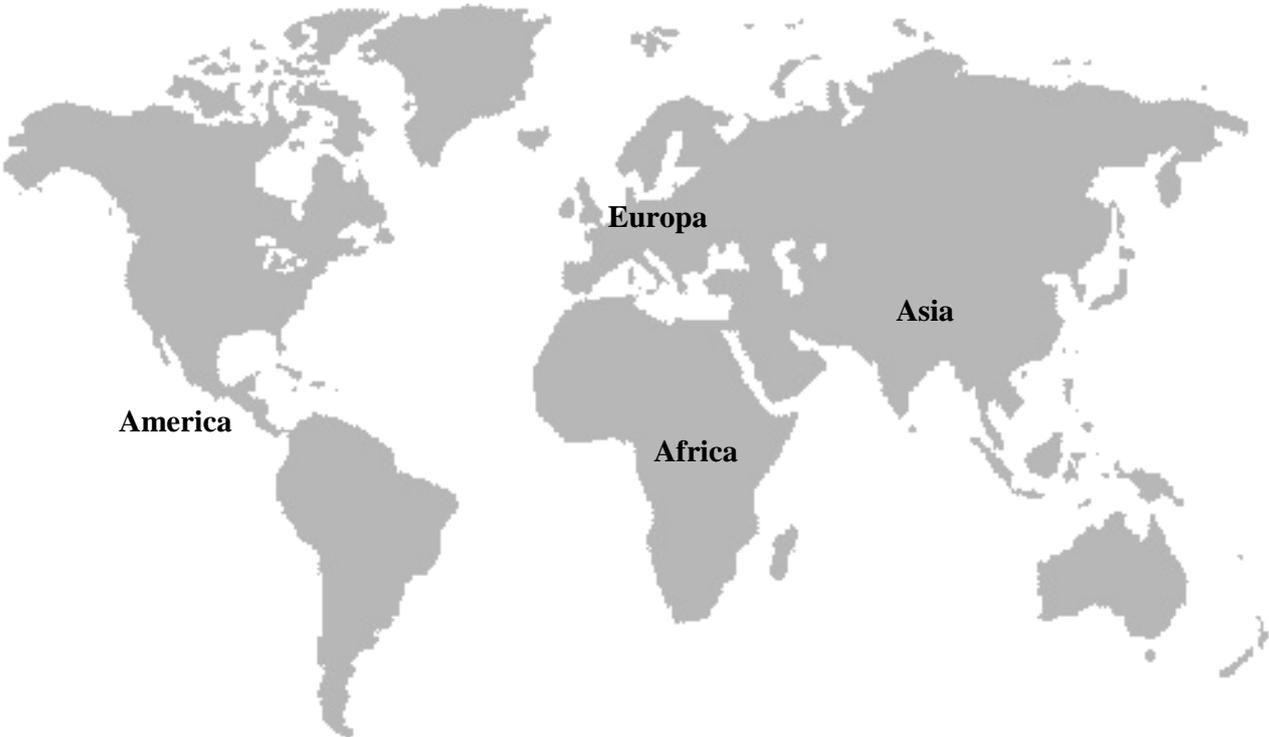
## Attraverso

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

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



**Ed anche in:**



## LA CASA "COTTOLENGO" DI PINASCA

La Casa "Cottolengo" di Pinasca, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una Residenza socio-assistenziale che accoglie persone anziane autosufficienti e non che, per la loro particolare situazione personale, familiare, non possono usufruire di altri servizi sul territorio.

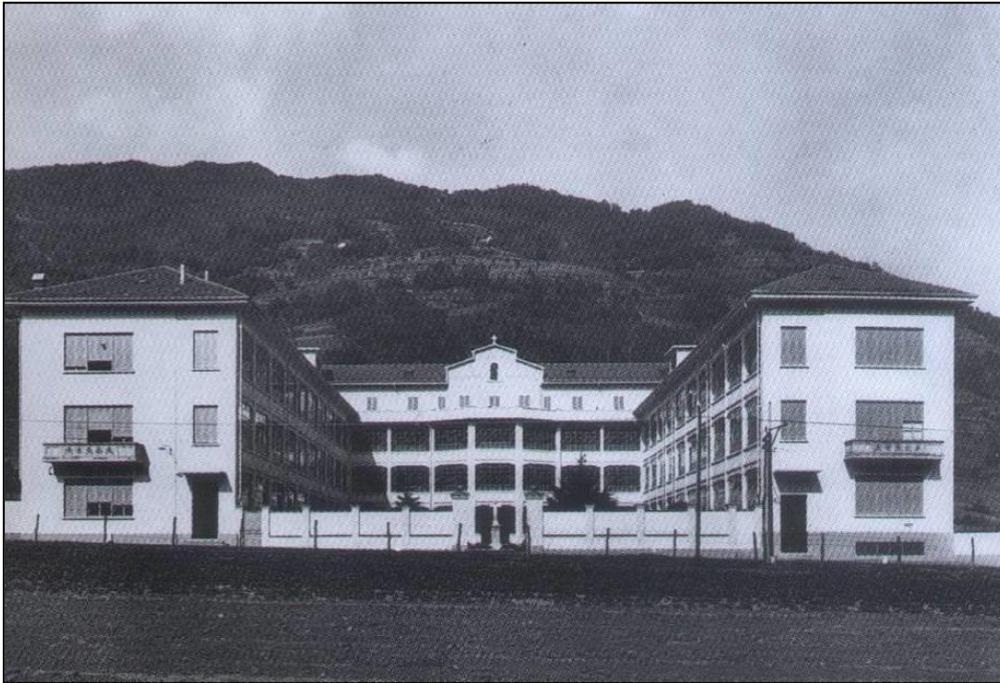
### La Storia

La grande opera di carità e di solidarietà che il Cottolengo porta avanti ancora oggi a Pinasca, prese avvio in una data precisa, il 31 marzo 1898, quando la marchesa Amalia Ber-



tea vedova Rejnaud, ricca signora di Pinerolo, donò alla Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo di Torino una cospicua somma di denaro, aggiungendo a tale lascito due "corpi" di una cascina con numerosi terreni di sua proprietà per una superficie totale di 38,57 ettari, pari ad oltre cento giornate piemontesi.

La disposizione testamentaria della marchesa fu molto chiara, obbligando i destinatari del lascito a fondare un ospizio per i "poveri vecchi della Val Chisone", e il 7 settembre 1898 fu proprio la nobildonna ad accogliere il primo anziano ammalato. Negli anni seguenti la Casa Cottolengo, grazie all'operato delle suore, proseguì ed ampliò la propria attività di assistenza agli anziani, attività alla quale se ne aggiunse ben presto un'altra non meno meritoria: nel 1903 venne infatti aperto un asilo per venire in aiuto alle mamme bisognose di lavorare nelle diverse filande già esistenti nella valle.



Nel 1935 la Casa venne ampliata e ristrutturata, assumendo l'attuale conformazione ad U: se fino ad allora essa era stata in grado di ospitare fino ad una quarantina di ospiti anziani ed i bambini iscritti allo asilo andavano dai quaranta ai cinquanta, con i nuovi

interventi edilizi la capienza venne triplicata. Il decennio successivo, negli anni bui della Seconda Guerra mondiale dal 1940 al 1945, il Cottolengo pinaschese divenne un rifugio per gli sfollati dai bombardamenti provenienti da Torino e un punto di riferimento per tante persone sfortunate: alcuni partigiani ma anche dei repubblicani e perfino dei tedeschi trovarono ospitalità presso la Casa, nel nome di una carità davvero universale. Comunque, anche negli anni più difficili della guerra e della ricostruzione la Provvidenza non ha mai fatto mancare il necessario: d'altronde fu la fiducia illimitata in questo dono di Dio che spinse San Giuseppe Benedetto Cottolengo a realizzare la sua grande opera di carità senza mai scoraggiarsi di fronte alle difficoltà.

Con l'ultima grande ristrutturazione del 1988, che durò quattro anni, la Casa Cottolengo ha nuovamente cambiato volto: vennero infatti eliminate le grandi camerate realizzate nel 1935 per far posto alle attuali stanze a uno o due letti con i relativi servizi. In seguito a tali cambiamenti tutto è diventato più bello e luminoso: i soggiorni, i corridoi, le sale da pranzo, i laboratori. Al termine dei lavori venne inoltre posta al centro dell'ampio cortile interno la bellissima statua di Gesù Cristo con le braccia allargate, che guardando verso coloro che si dirigono verso l'ingresso della struttura sembra voler accogliere tutti, in particolare i più bisognosi.



## Oggi

Ancora oggi, a più di cento anni dalla sua fondazione, il Cottolengo di Pinasca è un'oasi di carità, un centro di sollievo per gli anziani e per gli infermi. Entrando nella Casa si ha immediatamente una sensazione di tranquillità ed armonia. Con i lavori di ristrutturazione ormai ultimati, la struttura, adattata alle nuove esigenze,



appare moderna e funzionale: all'interno la vivacità dei colori, le camere ben arredate e personalizzate, gli ambienti confortevoli, comunicano attenzione, sensibilità ed ordine; all'esterno il giardino, ampio e ben curato, garantisce quiete e relax, in mezzo al verde, ai fiori ed al silenzio. Si

avverte "aria di casa" e si ha l'impressione di stare in una grande famiglia. Oggi la struttura conta una cinquantina di ospiti tra uomini e donne (anziani e disabili), inoltre, una parte dell'edificio è occupato da una trentina di suore anziane, "a riposo" dopo aver speso una lunga vita in favore dei poveri malati o disabili e dei bambini dell'asilo. Le porte sono sempre aperte a chiunque ne abbia bisogno e si cerca, nel limite del possibile, di essere un punto di riferimento anche per le persone che necessitano di un aiuto spicciolo o di "bassa soglia". D'altronde, il grande obiettivo che il Cottolengo persegue attraverso la sua opera di servizio, è quello di mantenere vivo, in questi tempi non facili, lo spirito di carità evangelica che ha spinto il Santo Fondatore nel dare vita alla sua opera.

## Le radici del servizio



Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Pinasca dal lontano 1898, 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 è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana e disabile 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.

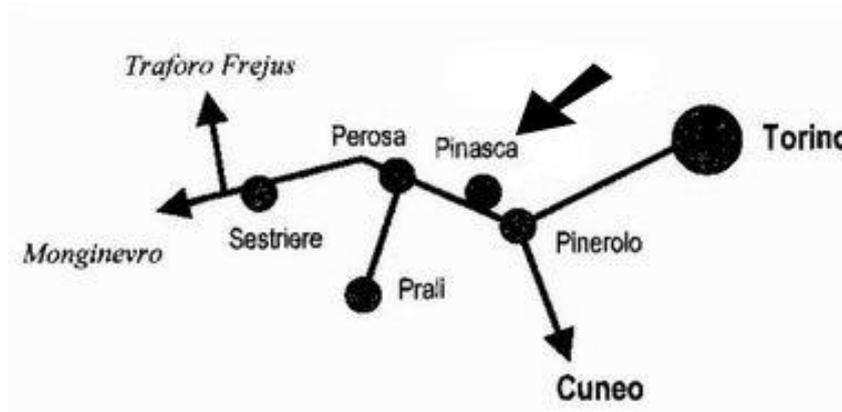
### *Il funzionamento per moduli organizzativi*

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 e trasporti

La R.S.A. si trova in Corso Galliano Rocco 6 – 10060 Pinasca (Torino).



La R.S.A. può essere raggiunto con i seguenti mezzi di trasporto:

### AUTOBUS



**Linea:** Sestriere – Pragelato –  
Perosa – Pinerolo – Torino



### AUTO

La Strada Regionale 23 per il Sestriere unisce Pinasca con Torino e con i principali centri limitrofi.



## Struttura

La Casa Cottolengo di Pinasca, è costituita da un edificio di grandi dimensioni che presenta oggi, dopo i diversi interventi di ristrutturazione che si sono susseguiti nel corso del tempo, una caratteristica conformazione ad U.



**I NUCLEI** - Il servizio di assistenza è rivolto a diverse “categorie” di utenti: la Casa accoglie infatti al proprio interno ospiti di sesso maschile, ospiti di sesso femminile e suore a riposo. Guardando frontalmente la struttura, è possibile individuare la seguente collocazione per i nuclei di vita delle persone assistite:

– Gli uomini risiedono presso un unico nucleo che occupa parte del segmento centrale e l'intera ala destra del primo piano dell'edificio;



– Le donne si dividono invece in due nuclei, distinti in base al livello di autosufficienza delle residenti: il nucleo più grande, destinato alle più gravi, è collocato nell'ala destra, al secondo piano; quello più piccolo trova invece posto sempre al secondo piano ma nel segmento centrale del palazzo;

– L'ala sinistra della struttura (sia al primo che al secondo piano), è interamente destinata ad ospitare la numerosa comunità di suore a riposo.

**GLI SPAZI COMUNI** - La Casa dispone poi di diversi locali destinati ad un uso comune da parte di tutti gli ospiti dei diversi nuclei:

- La **Chiesa**: dedicata al Santo Fondatore, è il luogo dove si svolgono le funzioni liturgiche e dove gli ospiti hanno modo di soffermarsi in preghiera ogni volta che lo desiderano. Essa è il vero cuore pulsante della Casa ed è perciò collocata proprio al centro del complesso;



- Al piano interrato è collocata la **palestra** per la fisioterapia, realizzata nel 1998 in occasione del centenario della Casa. E' un ambiente molto spazioso, dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere al meglio quelle attività di fisioterapia e di geromotricità che tanta importanza rivestono al fine di migliorare o mantenere la tonicità muscolare e le capacità motorie degli ospiti;
- Al piano terra troviamo:



- Un **salone polivalente** ampio e spazioso, adatto per realizzare feste e incontri. E' dotato di un video proiettore e di un angolo bar dove è possibile per chi lo desidera trovare un po' di ristoro e tranquillità;
- Un **laboratorio e una saletta** dove gli ospiti possono svolgere le attività socializzanti e seguire i propri hobbies e in cui, in alcuni periodi vengono esposti al pubblico tutti i lavori realizzati dagli ospiti della Casa nell'ambito delle attività svolte quotidianamente;
- Una **sala colloqui**, dove è possibile per gli ospiti trovare un clima di intimità adatto agli incontri con i propri parenti, amici e familiari giunti in visita presso la struttura;
- Al primo piano, presso il nucleo uomini sono stati allestiti infine:

- La **biblioteca**: un locale appartato, arredato con comode poltrone e divani, con vari scaffali di libri e numerose riviste a disposizione di coloro che vogliono godere del piacere della lettura;
- Il **laboratorio telai**: diversi telai sono a disposizione delle signore cui piace dilettarsi nell'arte della tessitura, producendo manufatti per uso proprio, da regalare o da esporre durante la mostra dei lavori organizzata annualmente presso la Casa

**I SERVIZI CENTRALIZZATI** - Vengono svolti in locali appositamente adibiti con tutte le strumentazioni necessarie:

- **Cucina centralizzata**: posta al piano terra dell'edificio, garantisce il rifornimento dei pasti ai nuclei degli ospiti e alle suore ;
- **Lavanderia e stireria**: collocate al piano interrato, sono in grado di fare fronte al lavoro rappresentato dalla pulizia e dal riordino della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti a ricovero;
- **Ambulatori**: Ciascuno dei due piani della struttura occupati dagli ospiti è attrezzato con un apposito ambulatorio medico, dove le infermiere effettuano le prestazioni sanitarie di loro competenza e dove i medici di base visitano periodicamente i loro pazienti.
- **Reception e foresteria**: forniscono un servizio di accoglienza e, quando necessario, di ospitalità per tutti i visitatori esterni che per svariati motivi si presentano presso la struttura;
- **Uffici** della direttrice e della responsabile amministrativa;

**ASCENSORI** - Gli spostamenti da un piano all'altro della struttura sono resi agevoli dagli ascensori, spaziosi e di elevata portata, utilizzabili anche da persone in carrozzella. L'edificio è inoltre privo di barriere architettoniche e consente quindi facilità di spostamento anche per gli anziani che hanno problemi di deambulazione.



**GIARDINO** - La Casa è circondata da un ampio terreno, in parte adibito a giardino e in parte a frutteto, garantendo in tal modo alle persone che vi risiedono uno spazio salubre in cui potersi muovere o anche solo sedersi all'aria aperta, godendo di quella tranquillità e di quella pace che solo gli alberi e la vegetazione sanno trasmettere.

## Nuclei e camere

I nuclei di vita degli ospiti sono tre, uno maschile e due femminili:

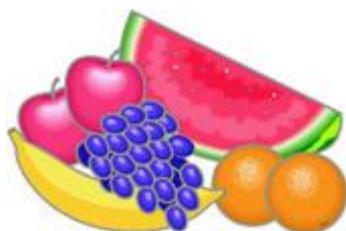
- **Nucleo Sant'Emanuele** - reparto RA - bassa intensità - 21 p.l. - (uomini parz. autosufficienti)
- **Nucleo Santa Barbara** - reparto RA – bassa intensità – 13 p.l. - (donne parzialmente autosufficienti)
- **Nucleo Sant'Amalia** - reparto RAF – media intensità – 21 p.l. - (donne non autosufficienti)

I nuclei si articolano in una zona giorno e una zona notte. La zona giorno comprende: il soggiorno e la sala da pranzo. La zona notte include invece le camere da letto, quasi tutte doppie, con un bagno ogni due camere. Ogni nucleo si avvale inoltre dell'ausilio di bagno clinico, servizi igienici collettivi, locali biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita.

### La zona giorno dei nuclei



*I nuclei dispongono di spaziose sale da pranzo...*





*...e di confortevoli soggiorni con  
angolo TV...*





## Le Camere

*Nella zona notte dei nuclei si trovano camere doppie ampie ed illuminate...*



*... dotate di  
bagni attrezzati con doccia o vasca:  
ogni coppia di camere dispone di un  
bagno autonomo*



## **I bagni clinici**

*In ogni nucleo della struttura è stato predisposto un bagno assistito adatto alle  
necessità degli ospiti con ridotto livello di autonomia psico-fisica*



## Spazi comuni

### Chiesa



### Sala polivalente



## Palestra





← Laboratori



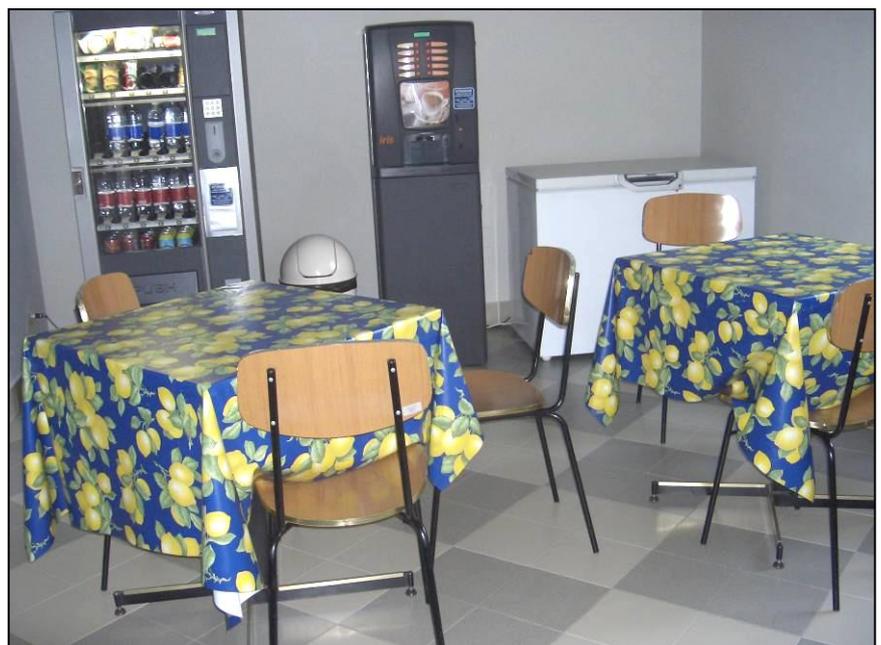
← Laboratorio telai

**Sala colloqui**



**Biblioteca**

**Bar**



## Servizi centralizzati



Cucina

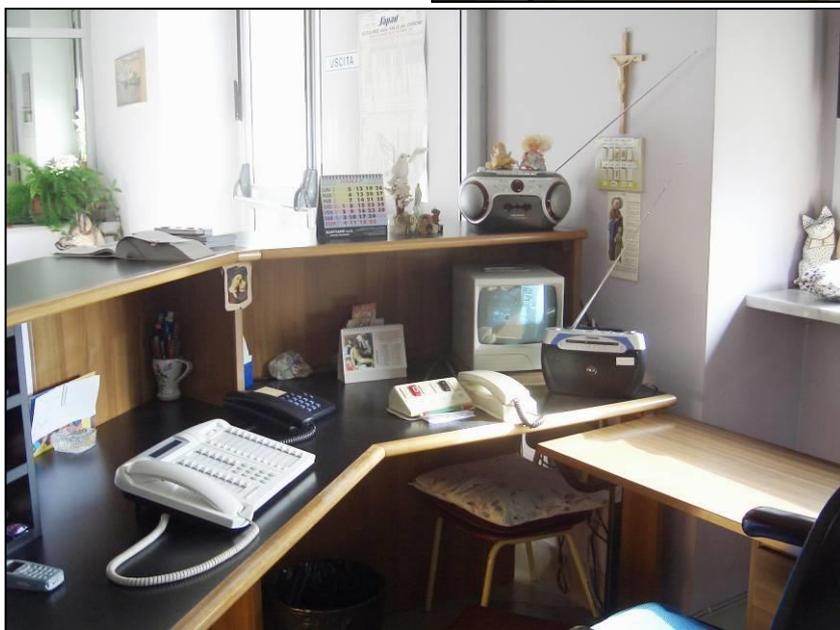
Lavanderia



Stireria



**Ambulatori** →



← **Reception**

**Foresteria** →



Giardino



## Personale operante

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

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali:

### ORGANIGRAMMA

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE	SERVIZI GENERALI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttore</li><li>• Economo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medici di medicina generale</li><li>• Infermiere professionali</li><li>• Fisioterapista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O.S.S.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Animatori</li><li>• Volontari</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Religiosi della Piccola Casa</li><li>• Sacerdoti della Chiesa locale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operatori Polivalenti</li></ul>

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**.

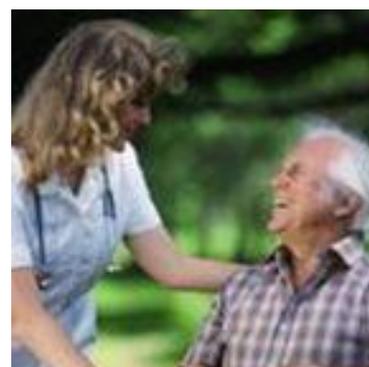
Il modello partecipativo è quello orientato al raggiungimento del "risultato" individuato come lo "star-bene" delle persone e non alla mera esecuzione di un "compito" che può essere staccato dal risultato perseguito.

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 del R.S.A. di Pinasca 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 scadenzario 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, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari della 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 Volontari Cottolenghini (AVC) 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 "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 Casa "Cottolengo"

La Casa "Cottolengo" di Pinasca è una Residenza Socio-Assistenziale che accoglie persone anziane e disabili, parzialmente o totalmente non autosufficienti, in particolare quelle che per la loro situazione personale e familiare non possono usufruire di altri servizi sul territorio. Gli ospiti, in riferimento alle loro specifiche problematiche e alla loro condizione di autosufficienza, vengono accolti in nuclei differenziati. La Casa dispone complessivamente di n. 55 posti letto.

### 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, 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 socio-educative

Gli ospiti della Casa sono coinvolti in attività di laboratorio, considerate una via



privilegiata per far emergere risorse e per stimolare potenzialità ancora non espresse in ciascuno. Il fine primario di ogni attività è l'incontro, la relazione, la promozione della dignità preziosa di ciascuno, attraverso interventi di riabilitazione e di rieducazione mirati al vivere in salute, cioè nel benessere globale della persona, benessere che può esprimersi in molti modi, per esempio in ambito espressivo, sensoriale, motorio e

cognitivo. Il personale religioso e i molti volontari operano con cura e generosità, aiutando a far vivere il momento dell'attività non tanto come tempo dedicato a "fare" qualcosa, ma a stare insieme costruendo, attraverso ciò che insieme si "fa", positive relazioni di amicizia.

Le **attività** proposte agli ospiti (sulla base delle abilità, degli interessi/obiettivi e delle preferenze evidenziati da ciascuno di essi nel proprio Progetto individuale), sono:

- Pittura/Stencil
- Cucito / Ricamo / Uncinetto
- Attività ludico-creative
- Attività casalinghe
- Composizioni floreali
- Lettura



Numerose sono poi le **iniziative** promosse per favorire l'integrazione tra gli ospiti presenti presso la struttura e il contesto sociale circostante:

– Uscite

- Chi può esce tutti i giorni a fare il proprio giro in paese
- Chi non può viene accompagnato di frequente al mercato o al bar

– Le attività estive comprendono tante iniziative quotidiane, organizzate per concedere un periodo di svago e di cambiamento anche ai nostri anziani, che non sono più in grado di sostenere le fatiche connesse a un prolungato periodo di vacanze fuori dal proprio ambiente abituale. Tra le altre, ricordiamo:

- I pomeriggi nel parco della Casa, in compagnia dei bambini e dei ragazzi delle scuole e dell'oratorio
- Le uscite settimanali, di una giornata o di mezza giornata a seconda della distanza della meta (tra le altre, ricordiamo le gite alla Certosa di Pavia, a Milano, a Vicoforte e a Celle Ligure)
- Le uscite di una giornata, in compagnia dei propri parenti, per feste e compleanni

– Celebrazioni e feste presso la struttura:

- Il Parroco ed i parrocchiani vengono a celebrare direttamente presso la struttura alcune liturgie solenni che si tengono in occasioni particolari (vespri, via crucis, festa del malato, ecc.)
- Il Comune organizza, in alcune occasioni particolari, dei cortei che vengono fatti sfilare presso la struttura Cottolengo, coinvolgendo anche gli ospiti della Casa nella rievocazione degli avvenimenti storici di volta in volta festeggiati (25 Aprile, 4 Novembre, ecc..)

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 Casa.

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*



Il risveglio è previsto intorno alle ore 7:00. Il successivo momento dell'igiene personale avviene favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilitazione, mentre le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni. La colazione viene servita in un orario flessibile che va dalle ore 8:00 alle ore

9:00. Chi non è in grado di assumerla da solo, viene assistito dal personale. Nell'arco di tutta la mattinata vengono garantite le prestazioni infermieristiche ed

il personale ausiliario provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni dell'ospite.

### *Le attività*

Tra le 9:30 e le 11.00 hanno luogo (presso i laboratori occupazionali e la palestra) le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ciascun ospite, tenendo presente le linee del PAI. Le attività sono quelle descritte in precedenza: fisioterapia, attività ludiche, ecc.



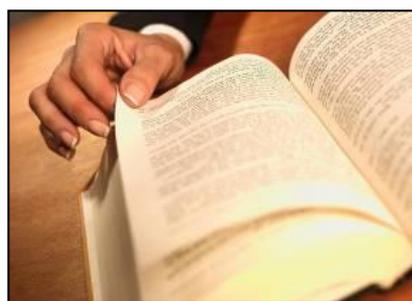
### *Il pranzo*



Al termine delle attività gli ospiti ritornano ai loro nuclei e si preparano per il pranzo che viene consumato a mezzogiorno; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale. Durante il pranzo viene somministrata la terapia. Dopo il pranzo si procede all'igiene del cavo orale come previsto dal PAI.

### *Il riposo*

Dopo pranzo, dalle ore 13:00 fino alle 14:30, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare nella propria camera da letto, oppure di trattenersi nei soggiorni o in giardino per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia. Successivamente viene garantita la mobilitazione delle persone allettate.





*Modellino della Casa Cottolengo di Pinasca*

### *Il pomeriggio*

Nel pomeriggio, intorno alle ore 15:00, viene servita, per chi lo desidera, la merenda. Successivamente riprendono le attività (tessitura, animazione, canto, musica, mimica, proiezione film) e la fisioterapia, secondo il programma del giorno, fino alle ore 16.30

### *La cena*

La cena viene distribuita intorno alle ore 18:00, con modalità analoghe al pranzo.



### *La notte*

Terminata la cena, a partire dalle 19:00 e a seconda delle necessità degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, allettamento, ecc.). Gli ospiti autosufficienti, che non hanno bisogno dell'aiuto degli operatori per coricarsi a letto, si predispongono per il riposo in funzione delle proprie esigenze: volendo possono fermarsi a vedere la televisione nel soggiorno del nucleo, non oltre però una certa ora, entro la quale tutti devono essere a riposare. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle eventuali urgenze cliniche.



## 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 un'equipe multidisciplinare
- nella formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI)
- negli incontri periodici con gli ospiti, i famigliari 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 famigliari 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 famigliari e non a quelle ospedaliere
- 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. delle AA.SS.LL. 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, mediante sottoscrizione, il 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.



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.

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.

Nel caso di assenza per degenza ospedaliera a partire dal 4° giorno l'utente ha diritto ad una riduzione della retta pari al 20% fin dal giorno antecedente al suo rientro.

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
- protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei

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



## Polizza assicurativa

La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare 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 del 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: Corso Galliano Rocco, 6  
10060 Pinasca (TO)

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 0121 800726

Fax: 0121 800726

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



## Accesso alla struttura

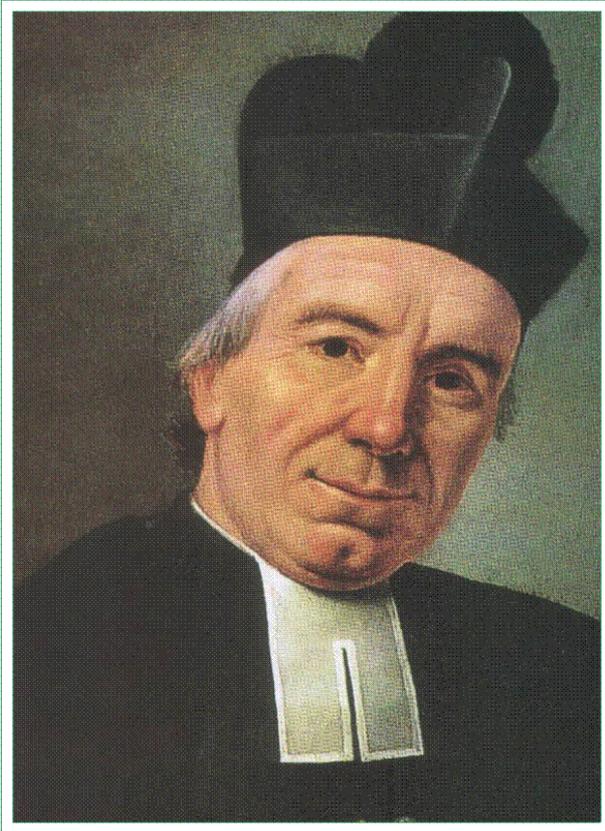
Corso Galliano Rocco, 6

Tutti i giorni

Mattino 08:00 – 12:45

Pomeriggio 13:30 – 19:00

***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"*

Rev. 02 - Dicembre 2013