



*Piccola Casa della Divina
Provvidenza "COTTOLENGO"*
Residenza Sanitaria Assistenziale
Pisa

*Carta
dei
Servizi*



Via G. Mazzini, n. 61
56125 Pisa (PI)
Tel. 050/23709
Fax. 050/20354
dir.pisa@cottolengo.org

Indice

1. Presentazione	pag. 4
2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”.....	pag. 5
3. La Residenza Sanitaria Assistenziale “Cottolengo” di Pisa:	
Tra storia e attualità.....	pag. 9
Le radici del servizio	pag. 12
La Mission	pag. 13
Principi fondamentali del servizio	pag. 14
Come si raggiunge	pag. 16
Struttura	pag. 17
Personale operante.....	pag. 23
Volontariato e Servizio Civile.....	pag. 25
Familiari	pag. 25
Servizi alla persona	pag. 26
La giornata tipo degli Ospiti.....	pag. 33
Qualità della vita – ben-essere della persona	pag. 34
Modalità di inserimento e contribuzione degli Ospiti.....	pag. 36
Privacy	pag. 38
Regole basilari della vita comunitaria	pag. 39
Informazione e partecipazione alla vita comunitaria	pag. 42
Accesso alla struttura	pag. 42
Informazioni e recapiti	pag. 43

Presentazione

Gentile lettore,

La presente “Carta dei Servizi”, che aggiorna la precedente versione, viene pubblicata per far conoscere i principi che ispirano la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo", informare sui servizi offerti, illustrare i vari aspetti dell’attività sanitaria, socio-sanitaria, riabilitativa ed educativa svolta presso la nostra sede di Pisa.

E’ uno strumento messo a disposizione delle persone assistite, dei loro familiari e di chiunque abbia interesse di sapere le caratteristiche strutturali e funzionali di ogni nucleo operativo.

La Carta dei Servizi è il documento che rende visibile e trasparente ciò che la struttura offre e rappresenta altresì l’impegno che essa assume nei confronti degli assistiti. E’ un patto di collaborazione tra la struttura e le persone in essa assistite, in cui vengono esplicitate le caratteristiche di qualità e gli standard del servizio offerto.

E’ infatti attraverso la trasparenza e l’informazione che si rende possibile la partecipazione dell’assistito e, di conseguenza, si permette alla Piccola Casa della Divina Provvidenza di ascoltare la propria utenza e le loro famiglie per meglio interagire e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

Questa Struttura è in piena fase di sviluppo e ristrutturazione, con l’impegno costante e continuo di rifuggire da ogni immobilità e di prestare sempre attenzione a tutte le necessità che le persone, il territorio e le circostanze manifestano, nel rispetto inalienabile dello Spirito Cottolenghino che si ispira ai valori cristiani della carità e dell’amore verso i fratelli più bisognosi.

Ringraziandoti infine per il tempo che ci hai dedicato leggendo, ti ricordiamo che per ogni informazione ti fosse utile siamo a tua completa disposizione: potrai contattarci attraverso i recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.

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
re re re

Le vite sono le nostre sollecitudini però tutto che si riferisce al Salvatore, ed all'obblazione di peccati, abbiamo ad un tempo il nobile, e felice compito di vedere maravigliosamente operante dalla opera, e generale carità di molti buoni sudditi, che con zelo amorevole si adoperano qua e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrano il nostro cuore è l'istituzione sorta non ha quasi in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspicj di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, noi vogliamo la libertà più oltre senza alcuna contrabbegno del nostro gradimento. Quindi è che per presente approviamo, e vogliamo che riconosciuta sia l'obblazione 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 po questo rispetto lasciata la più ampia libertà, con la quale tenuto di rendere a Chiesetta conto del suo operato, purchè come siamo che di spetti ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e dovuto assistenza all'opera di Carità che è frutto della sua cura.

Mandatamo a chiunque d'aspetto di operare, far osservare al presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale spende il nostro volere.

Dato in Moncaligi addi 27. di Ago. de 1833. Signato C. Alberto.

controfirmato

Di L. Narone.

in conformità estratta dalli Registri esistenti nell'Archivio del Consiglio di Governo, in data di Torino li 18 di Julio 1834. Il Marchese Felice Giuseppe Draggio

Draggio



Carlo Alberto

Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutta 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. Vincenza de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza una 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 Nostri 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 tenuta 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 Racconigi addi 27 di Agosto 1833.

Signato

C. Alberto. (C. Alberto)

contrassegnato

D. L'Escarene (De L'Escarene)

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

Traggia (Traggia)

Le presenze

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

- **MINORI**
 - **GIOVANI**
 - **PERSONE ANZIANE**
 - **PERSONE CON DISABILITÀ**
- **PERSONE IMMIGRATE DA PAESI EXTRA-COMUNITARI**
 - **PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE O ALCOOL**
 - **PERSONE CHE SOFFRONO DISAGIO SOCIALE**

.....e a tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- **SCUOLE**
- **COMUNITÀ MINORI**
 - **COMUNITÀ ADULTI**
 - **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 Residenza Sanitaria Assistenziale “Cottolengo” di Pisa

Tra Storia e attualità

La Casa “Cottolengo” sita in Pisa, Via Mazzini 61, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie attualmente Ospiti di ambo i sessi, di età adulta e anziana, portatori di handicap sia di tipo psichico che di tipo fisico. All’interno della struttura vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessitano le categorie di Ospiti assistite, nel rispetto dei requisiti strutturali e organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia.

La storia



Il “Cottolengo” di Pisa, affonda le sue radici nella munificenza dei conti Ludovico Rosselmini Gualandi ed Augusta Raimondi, che vollero lasciare lo stabile in eredità alla Piccola Casa al fine di fondare in Pisa un istituto che desse assistenza e conforto ai poveri, agli infelici ed ai malati privi di sostegno.



L'apertura della Casa avvenne il 17 gennaio 1923, lo stesso giorno nel quale, nel 1828, S. Giuseppe Benedetto Cottolengo apriva la Piccola Casa in Torino; l'occupazione della Casa avvenne però in modo graduale in quanto la stessa era ancora abitata in gran parte dai legittimi inquilini. Si iniziò con l'occupare un appartamento lasciato libero al secondo piano, dove vennero ricoverati i primi quattro Ospiti; successivamente, non appena si andava liberando un locale, si procedeva attrezzandolo per ricevere altri nuovi degenti. L'opera, dopo un periodo di iniziale sviluppo, subì gravi danni nel corso del periodo bellico, dal quale però, grazie all'intervento della Provvidenza, riuscì a risorgere più grande di quanto non fosse in precedenza.



Oggi

La struttura è composta da tre edifici: villa Rosselmini ed altri due complessi. Attualmente villa Rosselmini è abitata dalle suore, il complesso di Via Mazzini è occupato dagli Ospiti e il complesso posto al centro del grande giardino è in attesa di ristrutturazione. La



struttura dedicata agli Ospiti è organizzata in nuclei. Ogni nucleo è composto da una zona giorno formata da locali comuni in cui gli Ospiti possono



intrattenersi e da una zona notte dedicata al riposo in cui sono presenti camere singole, doppie e a tre letti ed i relativi servizi igienici. Completano la struttura alcuni locali dedicati a tutti gli Ospiti in cui ci si riunisce tutti insieme per le attività in comune. Attualmente i posti letto complessivamente disponibili sono 60.



Panoramica del giardino circostante la struttura residenziale....

...usufruibile dagli Ospiti e dalle persone che accedono alla struttura.



Le radici del servizio

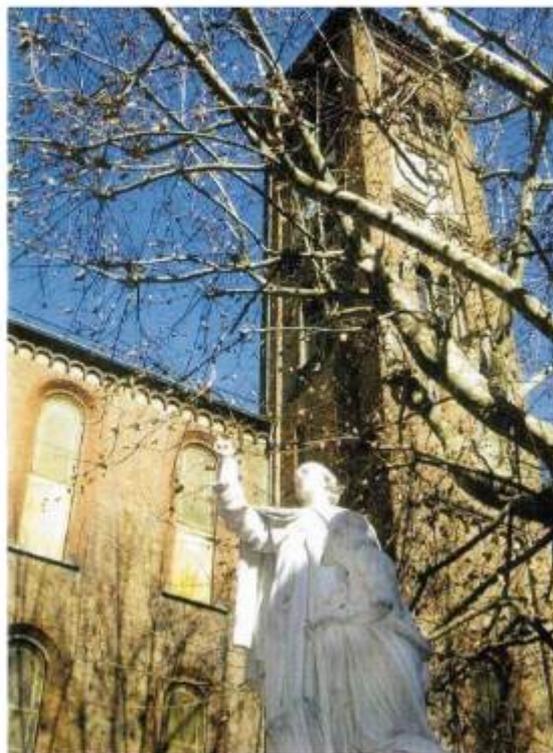
Filosofia e linee d'intervento della Piccola Casa scaturiscono dagli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e dalla tradizione cottolenghina.

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Pisa dal lontano 1923, si fonda su un particolare atteggiamento definito come *attenzione premurosa verso la persona*. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio, e la spiritualità cottolenghina ne è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana che si trova in uno stato di maggior bisogno.



La Mission

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



Principi fondamentali del servizio

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

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

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

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

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

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

- ◆ Diritto alla vita
- ◆ Diritto di prevenzione
- ◆ Diritto di protezione
- ◆ Diritto di parola e di ascolto
- ◆ Diritto di informazione
- ◆ Diritto di partecipazione
- ◆ Diritto di espressione
- ◆ Diritto di critica
- ◆ Diritto al rispetto ed al pudore
- ◆ Diritto di riservatezza
- ◆ Diritto di pensiero o di religione

Tali principi hanno lo scopo di salvaguardare il valore *centrale della persona* che si traduce metodologicamente in un'organizzazione e gestione del servizio che ha come indici di verifica:

Lo Spirito cottolenghino

vissuto nella quotidianità, con semplicità e gioia da tutti i membri che partecipano alla vita della casa

Il benessere globale di ciascuna persona

accolta nella Casa perseguito attraverso un piano di intervento che ha come obiettivo la qualità di vita di ciascun Ospite. Tale obiettivo si attua attraverso un'organizzazione che lo realizza in una dimensione di vita a misura del bisogno della persona anziana.

Il monitoraggio del clima relazionale interno

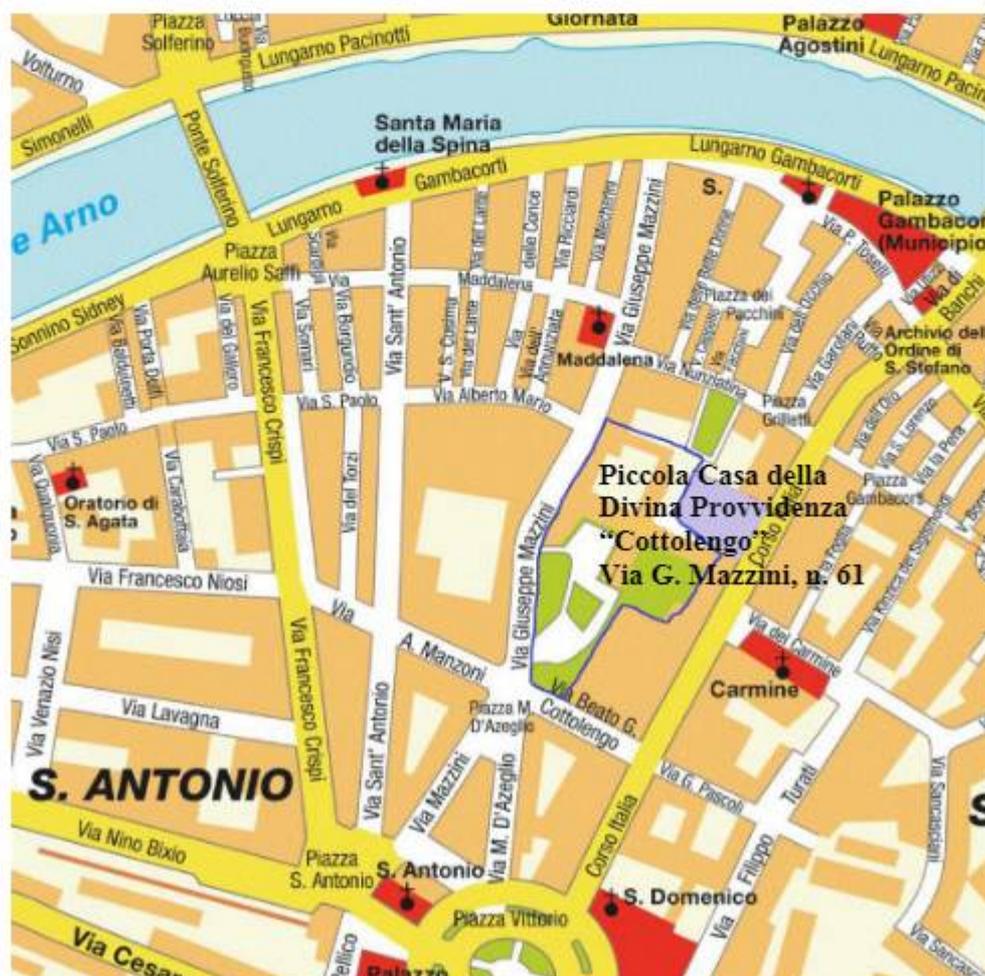
perché lo stesso è indice insostituibile del livello di salute della casa stessa, e rende "agito" l'obiettivo di vivere lo "spirito di famiglia" proprio della specificità cottolenghina. Inoltre, tale clima relazionale, sottintende il valore "terapeutico/riabilitativo" della dimensione comunitaria affettiva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

Il funzionamento per moduli organizzativi

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

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

Come si raggiunge



La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi:



Bus

La struttura, data la sua collocazione nel centro della città è facilmente raggiungibile attraverso i seguenti autobus di linea urbana: **LAM Rossa, LAM Verde, N. 2, N. 4, e N.14**



Treno

Per chi raggiunge Pisa in treno, la struttura è posta a dieci minuti di cammino dalla stazione di **Pisa Centrale**

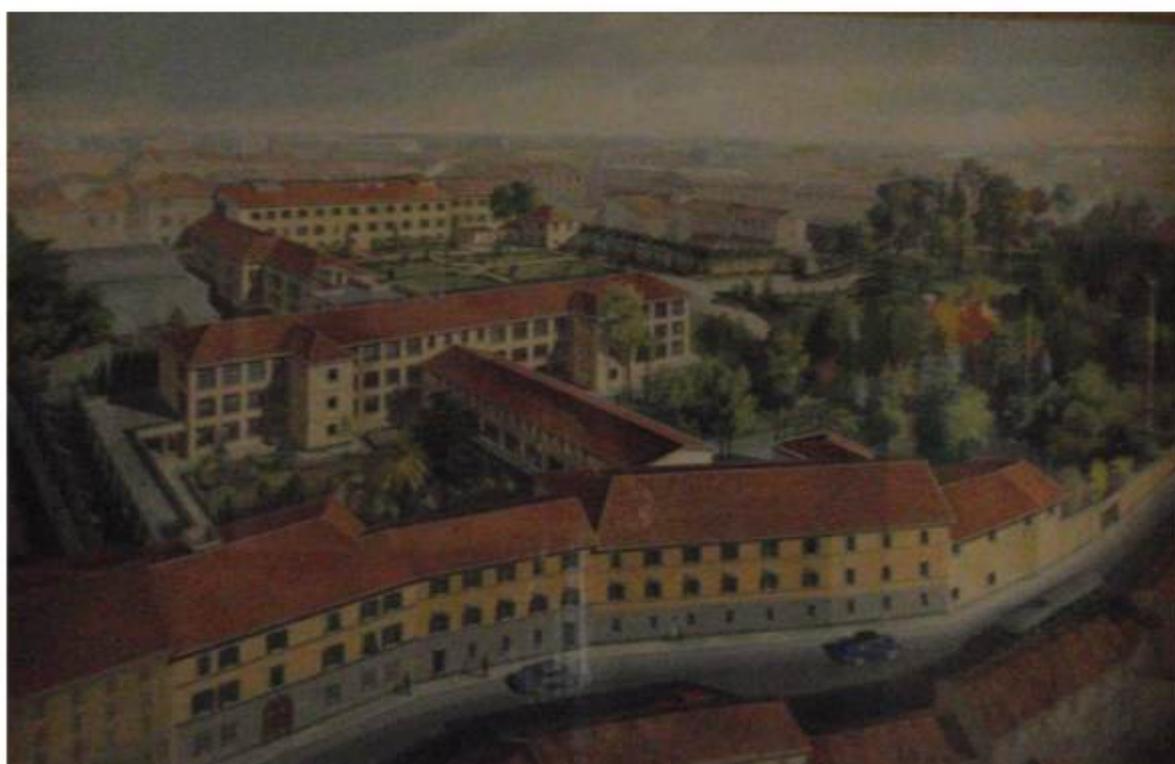


Auto

Per chi raggiunge Pisa con mezzi privati, la struttura è a pochi minuti all'uscita **Pisa Centrale** dell'autostrada **A12 Genova – Rosignano**, e all'uscita **Pisa Aeroporto** della Strada di Grande Comunicazione **FI-PI-LI**.

Struttura

La struttura è una R.S.A. (residenza sanitaria assistenziale) composta da tre grandi edifici comunicanti tra loro attraverso corridoi, terrazzi e pensiline. Essa ha due accessi, entrambi in Via Mazzini. L'ingresso centrale, in via Mazzini 61, immette nell'edificio principale, dove, superata la portineria, al piano terra, si incontrano *la Direzione e i laboratori per le attività*, mentre ai piani superiori si trovano *i nuclei degli Ospiti*.



Al centro del complesso è situata la Chiesa.

Il secondo edificio, quello di più recente costruzione, posto al centro del giardino interno, è attualmente non agibile essendo in fase di ristrutturazione.

Il terzo edificio, la "Villa Rosselmini", l'antica abitazione dei benefattori che si affaccia sul Corso Italia, è diventato da quattro anni ambiente notte delle suore.

Inoltre la struttura comprende un "Villino" con due camere da letto e un bagno per gli Ospiti di passaggio. Il giardino attrezzato, è ricco di verde, accogliente e riposante. La Casa è dotata di un servizio centralizzato per quanto riguarda la cucina, la lavanderia e il guardaroba.

La Casa è aperta a tutti: familiari, amici e conoscenti possono visitare gli Ospiti tutti i giorni, con i vincoli di orario, nel rispetto della privacy della persona e del gruppo in cui è inserita.

Ingresso della struttura, attualmente viene utilizzato per diversi scopi: come salone per le attività ricreative, per proiettare film, incontri ...



NUCLEI E CAMERE

I nuclei abitativi degli Ospiti sono quattro e si trovano tutti nell'edificio principale affacciato su Via Mazzini. Questo edificio ha due piani, ai quali è possibile accedere attraverso due ascensori.

Il primo piano, comprende due nuclei, gestiti operativamente da una singola équipe, come nucleo unitario:

San Giuseppe

E' un nucleo riservato ad Ospiti di sesso maschile, disabili ed anziani, per un totale di 16 posti letto, suddivisi nelle seguenti tipologie di camere:

- ◆ n. 3 camere singole — dotate di servizio igienico completo
- ◆ n. 4 camere con due posti letto — dotate di servizio igienico completo
- ◆ n. 1 camera con due posti letto — con servizi igienici in comune
- ◆ n. 1 camera con tre posti letto — con servizi igienici in comune

Per quanto concerne gli spazi comuni che costituiscono la zona giorno del nucleo, essi consistono nella sala da pranzo e un soggiorno.

Sant'Agnese

E' un nucleo riservato ad Ospiti di sesso femminile, per un totale di 10 posti letto, suddivisi nelle seguenti tipologie di camere:

- ◆ n. 1 camera singola — dotata di servizio igienico completo
- ◆ n. 3 camere a due posti letto — con servizi igienici in comune
- ◆ n. 1 camera a tre posti letto — con servizi igienici in comune

La zona giorno del nucleo comprende la sala da pranzo, dove le Ospiti hanno modo di ritrovarsi insieme per i momenti dei pasti ed in altre occasioni della giornata.

Il secondo piano dell'edificio principale comprende i due nuclei seguenti:

Santa Teresina

E' un nucleo riservato ad Ospiti di sesso femminile, per un totale di 16 posti letto, suddivisi nelle seguenti tipologie di camere:

- ◆ n. 1 camera singola — con servizi igienici in comune
- ◆ n. 4 camere a due posti letto — con servizi igienici in comune
- ◆ n. 1 camera a tre posti letto — con servizi igienici in comune
- ◆ n. 1 camera a quattro posti letto — con servizi igienici in comune

La zona giorno del nucleo comprende la sala da pranzo, dove le Ospiti hanno modo di ritrovarsi insieme per i momenti dei pasti ed in altre occasioni della giornata.

Madre Nasi

E' un nucleo riservato ad Ospiti di sesso femminile, per un totale di 18 posti letto, suddivisi nelle seguenti tipologie di camere:

- ◆ n. 1 camera singole — dotate di servizio igienico completo
- ◆ n. 5 camere singole — con servizi igienici in comune
- ◆ n. 2 camere a due posti letto — dotate di servizio igienico completo
- ◆ n. 5 camere a due posti letto — con servizi igienici in comune

La zona giorno del nucleo comprende, oltre alla sala da pranzo, anche un soggiorno dove le Ospiti hanno modo di ritrovarsi insieme nel corso della giornata.

E' da sottolineare come, nonostante gli spazi dei nuclei siano provvisoriamente limitati (data la ristrutturazione del secondo caseggiato), ogni nucleo disponga egualmente di un bagno clinico assistito, adeguato alle esigenze degli Ospiti non autosufficienti.

*Sala da Pranzo e
soggiorno del
nucleo
San. Giuseppe*



*Sala da Pranzo del
nucleo
Madre Nasi*

*Sala da Pranzo e
soggiorno del nucleo
Santa Teresina*





*I nuclei dispongono di varie
tipologie di camere da letto:
Camere Singole*

Camere a due letti....



camere a tre letti..



Bagni Clinici a disposizione degli Ospiti di ciascun nucleo

Le sedie polifunzionali per doccia che aumentano il comfort e rispettano la dignità degli Ospiti, migliorando l'efficienza della doccia.



Le barelle doccia, aumentano il comfort e rendono la procedura del bagno assistito più efficiente.

Personale operante

All'interno della R.S.A. Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore. Inoltre ogni nucleo è coordinato da un responsabile di nucleo.

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

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE	AREA SERVIZI GENERALI
<ul style="list-style-type: none"> • Direttore • Economo • Amministrativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Medici di medicina generale • Infermieri • Fisioterapisti 	<ul style="list-style-type: none"> • O.S.S. • O.S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Animatori • Volontari • Volontari di Servizio Civile 	<ul style="list-style-type: none"> • Religiosi/e della Piccola Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutentori • Cuochi • Addetti pulizie • Addetti lavanderia • Portinai

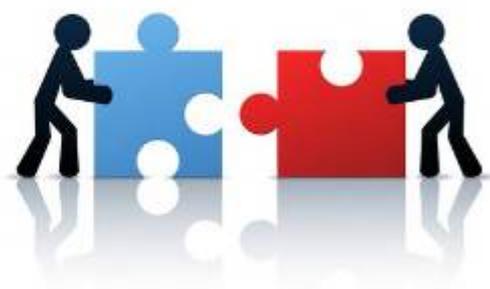
Nella R.S.A. è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di correlati servizi.

MODELLO GESTIONALE

Il modello gestionale specifico per il settore assistenza della Piccola Casa "Cottolengo" è quello **condiviso e partecipato**.

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

Il personale operante è di conseguenza responsabilizzato sul "risultato", sull'esito che si vuol perseguire.



PRINCIPI FONDANTI IL SERVIZIO

Il modello di gestione condiviso e partecipato si traduce in una metodologia operativa che contraddistingue l'attività del personale operante all'interno della R.S.A. Cottolengo di Pisa 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'équipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS, e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale e animatori impiegati all'interno del nucleo di vita in cui l'Ospite è inserito.

Ogni "progetto", rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy, prevede e stabilisce:

- cosa si fa;
- chi fa;
- con quali mezzi;
- con quali obiettivi;
- lo scadenario e le modalità di monitoraggio e verifica a breve, medio e lungo termine.

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

FORMAZIONE

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

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

Volontariato e Servizio Civile

Nella struttura è presente, come realtà consolidata da anni, il servizio di volontariato ed è costituito in un'associazione vera e propria: **Associazione Volontariato Cottolenghino**. E' un servizio spontaneo, gratuito, libero per il quale giovani e meno giovani s'inseriscono temporaneamente nella vita della Piccola Casa della Divina Provvidenza, offrendo agli Ospiti il proprio tempo e le proprie energie: passeggiate nel giardino, supporto alle attività di animazione e attività di "scuola", laboratori di musica, accompagnamento nelle uscite e nelle gite, animazione delle feste e compagnia e ascolto degli Ospiti.

Inoltre la nostra Casa è anche sede di svolgimento del **Servizio Civile Nazionale**, un anno in cui alcuni giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni si impegnano a prestare il loro tempo per i residenti della Piccola Casa.

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 questo motivo è curata in modo particolare la relazione con la famiglia, incentivando la presenza dei famigliari sia attraverso rapporti personali, sia con inviti ai momenti di festa che periodicamente si organizzano all'interno della struttura, e cercando di improntare i rapporti alla trasparenza, alla fiducia e all'ascolto reciproco.

I Familiari partecipano alla vita della Casa anche mediante il **Comitato di rappresentanza di Ospiti e Parenti**.

Altro strumento di collegamento è il giornalino creato dagli Ospiti stessi, durante l'attività di animazione: "**Cottolengo sotto la Torre**".

PRESTAZIONI EROGATE

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica agli assistiti viene fornita dalla presenza del medico di Medicina Generale (medico di base), di libera scelta dell'assistito, il quale ha il compito della presa in carico assistenziale del paziente in ordine alle procedure di medicina preventiva (vaccinazioni, profilassi mediche generali), di diagnostica medica (prescrizione esami clinici e strumentali) e di terapia medica (prescrizione farmacologia e di presidi specifici).

Il medico di Medicina Generale esegue le visite mediche degli assistiti, sulla base delle informazioni sanitarie fornite dal personale infermieristico della RSA.

L'assistenza medica specialistica in ordine al quadro patologico di base dell'Ospite è supportata in regime di continuità di programmi e di interventi clinici dal Medico specialistico.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'attività infermieristica è garantita da infermieri che, in possesso di laurea universitaria in infermieristica e iscritti all'albo professionale, sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica. Garantiscono l'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa e di natura tecnica, relazionale, educativa. Inoltre si occupano della gestione di: nutrizione enterale e parenterale, somministrazione terapie, medicazioni semplici e avanzate, fleboclisi, gestione catetere vescicale, sondino naso-gastrico, PICC, CVC, PEG, gestione prelievi ematici, relazione con ASL5 di Pisa per appuntamenti visite, contatto diretto con il medico di famiglia e approvvigionamento farmaci. Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria. L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e formula i relativi obiettivi; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche attenendosi alle procedure e linee guida approvate dalla comunità scientifica internazionale; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto. È garantita la presenza infermieristica sulle 24 ore grazie alla residenza in struttura di infermiere religiose.

In caso di urgenza avverte il Medico di base e contatta il Pronto Intervento del 118, informando tempestivamente il parente di riferimento o il Tutore.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da fisioterapiste laureate, sia individualmente che in piccoli gruppi, e ha luogo presso la palestra, o nei vari nuclei.

Prestazioni offerte:



Garantire il mantenimento delle capacità residue degli Ospiti mediante trattamenti individuali che comprendono fisioterapia strumentale , manuale , riabilitazione funzionale post-operatoria e riabilitazione neurologica nei pazienti colpiti da Ictus, Parkinson o Alzheimer.

Ginnastica respiratoria , mobilizzazioni e posizionamenti giornalieri dei pazienti allettati;

Giochi motori di gruppo e semplici percorsi , volti al mantenimento

delle capacità coordinative, di equilibrio e di attenzione per gli Ospiti con deficit motori e cognitivi.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza alla persona è garantito dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.). Sono coloro che operano più a stretto contatto con la persona assistita e sono presenti per 24 ore. Ogni operatore è assegnato ad una équipe operante in un nucleo, ma periodicamente, a turno tutti gli operatori operano in tutte e le équipes.

Nello specifico all'interno della R.S.A. vengono garantiti i seguenti servizi distribuiti nell'arco della giornata:

- **servizio igiene e cura alla persona** (igiene totale, vestizione, igiene orale, bagno completo, taglio delle unghie e pettinatura);

- **la mobilizzazione** che prevede di norma l'alzata e la rimessa a letto due volte al giorno con l'utilizzo degli ausili;

- **l'alimentazione** (colazione, pranzo e cena e aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione con lo scopo di salvaguardare l'autonomia residua);

- **controllo e gestione dell'incontinenza;**

- **sistemazione dell'ambiente di vita** (riordino camere e suppellettili, preparazione e riordino refettori ecc.);

- **assistenza notturna** (attualmente gestita da una cooperativa esterna).

Il personale di assistenza partecipa alle riunioni di équipe per la stesura e/o revisione dei Piano di Assistenza Individuale (PAI) in cui vengono esplicitati gli obiettivi specifici e i relativi interventi da mettere in atto (anche nel campo dell'assistenza di base) per ogni Ospite della struttura.

ANIMAZIONE SOCIO-EDUCATIVA

Le attività di animazione hanno come obiettivo quello di sostenere le capacità di socializzazione e di mantenimento dell'autonomia dell'anziano.

Compito principale dell'animatore è quello di indagare in atteggiamento di ascolto, sugli interessi, pensieri, le motivazioni degli Ospiti e proporre loro attività positive, utili e salutari.

Le attività possono essere di gruppo, con l'obiettivo di stimolare l'attenzione e le potenzialità residue, oppure personalizzate per migliorare aspetti particolari, in base al progetto individualizzato che è stato definito, o per mantenere le autonomie di base in persone non autonome.

Il fine primario di ogni attività è l'incontro, la relazione, la socializzazione, il mantenimento delle competenze elementari, quali parlare, comunicare, decidere, esprimere emozioni, e perché no, anche divertirsi.

La proposta è diversificata per provare a soddisfare i bisogni di ognuno.

Le attività proposte nella struttura sono:

Laboratorio lettura e scrittura



Attività questa chiamata "scuola di mantenimento". Per stimolare e mantenere più a lungo possibile le capacità acquisite e residue come per esempio leggere scrivere, svolgere qualche operazione, risolvere semplici problemi di logica e matematica. Leggendo storie, racconti, quotidiani e scrivendo articoli per il nostro giornalino "Cottolengo sotto la Torre", dove si racconta la vita del Santo Cottolengo e dove vengono riportati fatti, storie, feste, ricette e modi di dire di molti Ospiti.

Laboratorio di creatività

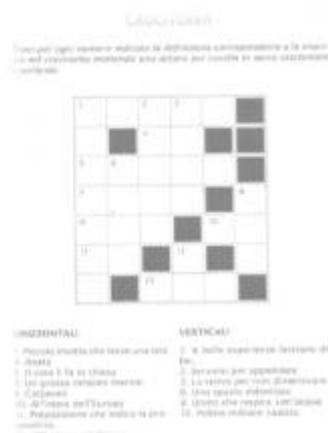
Le attività si alternano nell'arco della settimana, con creazioni di vario tipo, dall'oggettistica creata principalmente con materiali di recupero a segnaposto personalizzati per le varie feste e ricorrenze attraverso anche la pittura e il disegno. Stimolando così ogni Ospite per quanto gli è possibile a sviluppare una propria creatività. Allo stesso tempo mantenendo la manualità e il movimento delle articolazioni. Il lavoro



insieme è una via per la socializzazione, nelle relazioni interpersonali e nel riconoscimento delle capacità proprie e degli altri

Stimolazione cognitiva

Attività svolta sia nel grande gruppo che singolarmente. Consiste in esercizi per l'orientamento spazio-temporale, per la percezione e l'attenzione. Esercizi per la memoria semantica, episodica e autobiografica. Con l'obiettivo di rinforzare le funzioni cognitive quali: orientamento, percezione, linguaggio, pensiero. Rinforzo delle sequenze procedurali inerenti ad attività del quotidiano. Migliorando le capacità relazionali e comunicative e aumentando la stima di sé.



Laboratorio di maglia e uncinetto

L'attività è svolta da volontarie che hanno la passione e la pazienza di aiutare a lavorare vari tipi di lana e cotone, per la creazione di sciarpe, coperte e quant'altro. Le persone che ancora riescono e vogliono continuare la loro passione, possono creare vari e colorati oggetti. Tali lavori vengono poi messi in mostra all'ormai storico mercatino di Natale.



Animazione musicale

L'attività si svolge nell'atrio dove musicisti volontari suonano le melodie di un tempo a loro familiari, e da loro richieste.

La musica e il canto sono attività efficaci per stimolare ricordi, spesso si tratta di una situazione emozionante, che sa essere profonda e leggera allo stesso tempo, che consente alle persone di riconoscersi individualmente all'interno di un gruppo. Si canta in primo luogo per sentirsi meglio con sé e con gli altri. E' un momento di condivisione e di libera espressione. L'obiettivo è quello di creare benessere e riattivare la memoria evocando momenti e situazioni del passato.



Cinema e Teatro

La visione di film di un tempo, ma anche più moderni è sempre un modo per passare insieme un po' di tempo, per condividere e commentare.

Grazie alla collaborazione del Volontariato alcuni ospiti vengono talvolta portati a teatro.

Tra le altre attività c'è anche il **gruppo di conversazione** e la **beauty**, attività questa dedicata alle sole donne.



Visite e uscite

Durante l'anno molte sono anche le possibilità di contatto con il contesto esterno alla Casa, grazie a visite ed uscite organizzate da volontari di varie associazioni, oltre che dalla Casa stessa. Questo permette di mantenere vivo il senso di appartenenza ad un contesto sociale. Per alcuni Ospiti, inoltre sono diverse le possibilità di uscite settimanali, per esempio per andare al mercato, in giro per la città o per partecipare ad iniziative parrocchiali o cittadine.



RAPPORTI CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il servizio è svolto dal direttore oppure dal personale amministrativo, i quali si occupano di tenere i rapporti tra la nostra RSA e il territorio (con i Servizi Sociali e gli Uffici Amministrativi degli enti pubblici - Comuni, A.S.L., con il Giudice Tutelare, gli Uffici Invalidi Civili, con le associazioni di volontariato ecc.). Inoltre la direzione dopo aver valutato le richieste di ricovero (anche effettuando visite domiciliari) e svolto l'attività di sostegno nel momento dell'inserimento in struttura, tiene regolari contatti con i familiari, con i tutori o amministratori di sostegno degli Ospiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA



La struttura assicura l'assistenza religiosa diretta a facilitare a tutti gli assistiti il libero esercizio della propria fede religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza di ciascuno. Nella struttura il servizio religioso è garantito dai Sacerdoti Cottolenghini, dalle suore Cottolenghine e dagli operatori. Sono previsti, oltre al colloquio personale, anche

momenti di preghiera comune, celebrazioni liturgiche e incontri di catechesi. La S. Messa viene celebrata ogni martedì e venerdì pomeriggio alle ore 17.00 per gli Ospiti, ed ogni giorno alle 6.50 assieme la comunità religiosa presente in struttura. Alla Domenica e durante le feste viene invece celebrata alle 10.00 per consentire la partecipazione a tutti gli Ospiti, familiari e amici che lo desiderano. Agli Ospiti appartenenti ad un'altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri di culto.

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 di ristorazione

La struttura è dotata di una grande cucina modernamente attrezzata attualmente gestita da una ditta esterna. Il menù ha ottenuto il parere favorevole dalla competente A.S.L.; è vario e articolato e le tabelle dietetiche sono corrette per il fabbisogno calorico e la ripartizione in principi nutritivi.



Il controllo HACCP garantisce che i pasti siano serviti secondo le corrette norme igienico sanitarie.

Il menù è costituito da un primo, un secondo con contorno, acqua, vino, frutta, caffè e occasionalmente anche il dolce. Menù speciali vengono proposti nelle più importanti festività.

I pasti vengono serviti nella sala ristorazione dei nuclei e, per gli Ospiti impossibilitati a lasciare il letto, in camera.

Servizio lavanderia-guardaroba



La struttura fornisce un servizio di lavanderia e guardaroba, operati da personale interno, per tutte le persone residenti. Comprende il lavaggio, sanificazione e stiratura degli indumenti delle persone accolte in Residenza e della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, asciugamani, tovagliato ecc.).

La persona all'ingresso deve essere provvista di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dalla Struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni.

I capi di vestiario devono essere marcati a cura della famiglia con l'applicazione di un numero assegnato dalla Direzione.

Il familiare o chi per esso si impegna a sostituire o riparare i capi di vestiario e le calzature usurate.

La biancheria piana, gli asciugamani e tutto il necessario per l'igiene personale sono forniti dalla Struttura.

Servizio pulizia e sanificazione degli ambienti

La pulizie degli ambienti vengono effettuate quotidianamente con scrupolosa attenzione e procedure dettagliate dal personale dipendente e con prodotti che garantiscono un'igiene e una sanificazione accurata.

La giornata tipo degli ospiti

Fasce orarie	Attività
Ore 7.00 - 9.00	Alzata, igiene personale, medicazioni, somministrazione terapie. Colazione
Ore 9.00 – 11.30	Attività educativo/animative e di terapia occupazionale, uscite programmate, passeggiate individuali, attività di fisioterapia.
Ore 10.30	Distribuzione di bevande: acqua, the, succo di frutta
Ore 11.30 – 12.00	Preparazione al pranzo.
Ore 12.00 – 13.00	Pranzo. Somministrazione delle terapie
Ore 13.00 -14.30	Igiene personale e riposo pomeridiano (facoltativo)
Ore 14.30 – 18.00	Ripresa attività educativo/animative, di terapia occupazionale e passeggiate.
Ore 16.00	Distribuzione di bevande: acqua, the, succo di frutta
Ore 18.00	Preparazione alla cena
Ore 18.30 – 19.30	Cena. Somministrazione terapie
Ore 19.30 – 22.00	Preparazione per il riposo notturno secondo le abitudini personali.

Qualità di vita – benessere della persona

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

PERCORSI DI QUALITÀ

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

- nella scelta del modello di gestione condiviso e partecipato
- nel confrontarsi in una equipe multidisciplinare
- nella formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI)
- negli incontri periodici con gli Ospiti, i 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 sanitaria compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico
- ◆ piano di assistenza individualizzato (PAI)
- ◆ procedure per la comunicazione
- ◆ protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli Ospiti e la pulizia degli ambienti
- ◆ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini famigliari
- ◆ un contratto di ospitalità–regolamento della R.S.A. nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DI VITA

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

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

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

STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da somministrare agli Ospiti, ai famigliari, agli operatori, attivando specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'Ospite o a chi ne fa le veci, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

INSERIMENTO DEGLI OSPITI

La Casa della Divina Provvidenza Cottolengo di Pisa non avendo convenzione con A.S.L., accoglie gli utenti solo in modo privatistico. La procedura di inserimento è preceduta da un'attenta valutazione della situazione personale, familiare e sociale da parte della Direzione della Casa. In alcuni casi si fa riferimento anche ai servizi territoriali per una valutazione globale della situazione del richiedente, collaborando con i medesimi per un intervento adeguato. Inoltre, mediante appositi colloqui, vengono esposti all'interessato e ai suoi familiari lo stile di vita e le consuetudini della Casa, in modo da verificarne la compatibilità con le abitudini del nuovo potenziale Ospite.

All'atto dell'ammissione, all'Ospite e ai familiari si consegna copia del Regolamento interno che viene sottoscritto per accettazione dagli stessi.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Prima dell'ingresso in struttura l'Ospite consegna:

- ◆ Carta di identità (fotocopia; l'originale all'atto dell'ingresso).
- ◆ Una foto tipo tessera
- ◆ Tessera sanitaria (fotocopia; l'originale all'atto dell'ingresso).
- ◆ Certificato medico con una diagnosi dettagliata sullo stato fisico e psichico del Ricoverando, attestante l'esenzione da malattie infettive e l'idoneità a vivere in collettività, e le eventuali terapie in corso.
- ◆ Esenzioni ticket (di cui si è in possesso).
- ◆ Eventuale documentazione clinica di cui si è in possesso.
- ◆ Fotocopia Verbale di Invalidità Civile o ricevuta della domanda (qualora fosse stata presentata).
- ◆ Copia della Valutazione dell'U.V.M di competenza (ove presente)
- ◆ Eventuale documentazione per richiesta ausili per incontinenti o protesi alla USL
- ◆ Decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno nel caso la persona sia tutelata.

MODULI PRE RICOVERO

Al suo ingresso in struttura l'Ospite, i familiari o i tutori dovranno firmare:

- ◆ accettazione regolamento interno
- ◆ informativa privacy
- ◆ eventuale autorizzazione alla contenzione
- ◆ eventuale incarico ad Assistente Familiare
- ◆ eventuale consenso all'utilizzo di materiale foto/video

- ◆ eventuale autorizzazione alle uscite a scopo ricreativo
- ◆ Modulo per l'assunzione dell'impegno di spesa

CONTRIBUZIONE

Essendo la struttura privata (non convenzionata) la contribuzione è stabilita dalla Direzione ed è annualmente riconsiderata. La Direzione si riserva di valutare eventuali richieste di adeguamento della contribuzione alle effettive disponibilità dell'Ospite e dei suoi familiari, adeguatamente documentate.

Al fine di verificare l'idoneità alla vita in convivenza, è previsto un periodo di prova di due mesi, prima che l'accettazione diventi definitiva.

E' esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso. La retta a carico dell'Ospite dovrà essere interamente versata entro e non oltre i primi 5 giorni del mese di competenza. In caso di dimissione o di decesso la retta del mese eventualmente già versata sarà rimborsata in base ai giorni di effettiva presenza.

Alla conclusione del rapporto di assistenza (es. inserimento in un altro servizio, rientro in famiglia, ecc...) la camera dovrà essere liberata entro e non oltre le ore undici. Trascorso tale termine si procederà all'addebito di un'ulteriore giornata di soggiorno.

Prestazioni non 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:
 - ♦ il costo dei medicinali personali non a carico del S.S.N. o eventuali ticket;
 - ♦ visite specialistiche a pagamento (Geriatra, Psichiatra, Podologo...);
 - ♦ ticket per visite e analisi;
 - ♦ assistenza personalizzata extra struttura, compreso l'accompagnamento per eventuali visite specialistiche, esami, ...;
 - ♦ cure dentarie;
 - ♦ eventuali acquisti di ausili protesici non compresi nel tariffario;
 - ♦ protezioni igieniche per l'incontinenza il cui acquisto si renda necessario nel caso che quelli concessi dal SSN non risultino sufficienti;
 - ♦ 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.
 - ♦ Il servizio di Parrucchiere
- ◆ le spese funerarie.

Per sopperire alle spese personali, ove non vi provvedano direttamente i parenti, è consigliabile lasciare una adeguata somma in deposito presso l'Amministrazione.

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.



Al momento del ricovero viene consegnato all’Ospite, al familiare o tutore il modulo di consenso al trattamento dei dati personali, con la sottoscrizione del quale 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.

Il Direttore della struttura è il responsabile del trattamento dei dati

Inoltre:

- ◆ Informazioni sullo stato di salute saranno date sempre all’Ospite o ai familiari in un locale riservato;
- ◆ I Fascicoli Sanitari e Sociali e ogni documento contenente riferimento alla malattia sono segreti e conservati con riservatezza.

Regole basilari della vita comunitaria

MANTENIMENTO DEL POSTO

E' assicurato il mantenimento del posto in caso di brevi assenze per motivi familiari non superiori a 15 giorni, o per motivi di ricovero inferiori ai 30 giorni.

Per assenze di durata superiore ai periodi di cui sopra il mantenimento del posto sarà valutato dalla Direzione.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

La consapevolezza dei diritti e doveri da' all'Ospite e ai suoi familiari la possibilità di accogliere gli impegni e di porli in atto. Pertanto all'ingresso nella Casa l'Ospite ne accetta il regolamento e si impegna a rispettarlo.

- ◆ Ha diritto di ricevere e spedire posta nonché di ricevere ed effettuare telefonate secondo un protocollo elaborato dalla Direzione.
- ◆ L'Ospite può ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura e dalla struttura.
- ◆ L'accesso di visitatori alle camere è consentito solo alla presenza dell'Ospite interessato; in sua assenza solo in caso di comprovata necessità, e accompagnato dal personale di servizio. I visitatori devono uscire dalla camera quando il personale è impegnato in operazioni igienico/sanitarie a favore degli Ospiti.
- ◆ All'Ospite è data facoltà di integrare l'arredo, compatibilmente con le norme di sicurezza e il decoro, con suppellettili di sua proprietà, previa autorizzazione della Direzione.
- ◆ È consentito l'uso di apparecchi audiovisivi in camera, prendendo gli opportuni accorgimenti per non recare disagio agli altri Ospiti.
- ◆ L'Ospite deve consentire l'ingresso nella camera al personale di servizio per effettuare la pulizia e il riordino e può collaborare, se lo desidera, a detti lavori. Deve inoltre consentire l'apertura degli armadi e comodini, fatto salvo il diritto di essere presente, per la pulizia a fondo della camera previo avviso.
- ◆ L'assegnazione della camera ed eventuali spostamenti tengono in considerazione le esigenze e le richieste dell'Ospite, compatibilmente con le esigenze degli altri Ospiti e dell'organizzazione dei Nuclei di vita.
- ◆ L'Ospite non può tenere medicinali nelle camere. I medicinali dovranno essere consegnati al personale che provvederà a riporli nello specifico contenitore in ambiente idoneo.

- ◆ L'Ospite non può tenere in camera alimenti deperibili, mentre quelli a lunga conservazione possono essere conservati nell'apposito armadietto personale in sala da pranzo.
- ◆ L'Ospite non può tenere in camera animali, materiale deperibile o infiammabile, far uso di ferri da stiro, stufe o fornelli elettrici, a gas o ad altro combustibile.
- ◆ L'Ospite è tenuto a comunicare alla Direzione, seguendo l'apposita procedura, ogni sua uscita ed eventuale pernottamento fuori dalla struttura.
- ◆ In caso di ricovero ospedaliero, o ricorso al Pronto Soccorso, è richiesto l'accompagnamento da parte di un familiare o persona da questi delegata.
- ◆ L'Ospite deve tenere un comportamento corretto e rispettoso verso il personale e gli altri Ospiti.
- ◆ E' vietato fumare in camera e nelle zone comuni.
- ◆ E' vietato erogare, a qualsiasi titolo, mance o regali al personale.

ORARI E MODALITA' DELLE VISITE AGLI OSPITI

Parenti ed amici degli Ospiti hanno libero **accesso alla struttura** negli orari di apertura. **L'accesso ai reparti**, al fine di rispettare i ritmi di riposo/veglia degli Ospiti e le esigenze del servizio, è consigliabile limitarlo, salvo esigenze particolari, dalle 9.30 - alle 13.00 e dalle 15.30 – alle 19.00, ogni giorno della settimana, sempre per il rispetto delle persone e delle loro esigenze.

All'ingresso in struttura tutti i visitatori dovranno identificarsi e registrarsi in portineria; verrà rilasciato un tesserino di riconoscimento che dovrà essere posto al petto, ben visibile, e riconsegnato all'uscita.

L'aiuto nella somministrazione dei pasti è gradito, nel rispetto delle norme e nel limite di un parente per Ospite.

ASSISTENTI FAMILIARI

Per l'Ospite e i suoi familiari è possibile richiedere, all'interno della struttura, la presenza di Assistenti Familiari ("badanti"). Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa.

L'Ospite o i suoi familiari devono presentare alla Direzione una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno tramite apposito modulo.

Qualora conoscenti, familiari, amici, volontari o persone individuate dall'Ospite o dalla famiglia connotino la loro presenza come Assistenti Familiari non possono in ogni caso, sostituire il personale di assistenza nelle mansioni di specifica competenza e dovranno astenersi da prestazioni di tipo medico, infermieristico, assistenziale e riabilitativo salvo espressa autorizzazione da parte della Direzione.

Le attività che gli Assistenti Familiari svolgeranno dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione della struttura, così come ogni successiva iniziativa che intendano intraprendere nei confronti degli Ospiti.

Gli 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.

LA DIMISSIONE

L'assistito può essere dimesso per diversi motivi:

- ◆ su richiesta dei familiari o di chi ne ha la tutela
- ◆ per rientro in famiglia o trasferimento ad altra struttura più adeguata alle esigenze dell'interessato, secondo un programma di reinserimento socio-familiare concordato con i servizi ed i familiari.
- ◆ nel caso siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione, in modo tale da rendere incompatibile la sua permanenza nella struttura
- ◆ il suo comportamento rechi grave pregiudizio alla vita comunitaria;
- ◆ si determini morosità superiore ai due mesi nel pagamento delle rette mensili.

Al momento della dimissione, dietro richiesta scritta dell'Ospite o di chi ne fa le veci, viene rilasciata copia della cartella personale dell'Ospite

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, risponde entro 15 giorni, 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.
- ◆ La costituzione e l'operatività del Comitato rappresentativo degli Ospiti e Parenti/Tutori.

Accesso alla struttura

E' possibile accedere alla struttura tutti i giorni dalle 06.30 alle ore 22.00 attraverso due **ingressi**:

- il principale è l'ingresso riservato ai pedoni, di Via Mazzini 61, dove si trova la portineria,
- l'altro accesso, nella stessa via al civico 63, è invece un passo carraio, ed è riservato ai mezzi di locomozione.

Gli orari di apertura degli ingressi sono quelli sotto riportati:

1. Via Mazzini 61 - (ingresso pedonale)- nei seguenti orari:

Tutti i giorni 06:30—12.45 e 13.30 – 19.30

2. Via Mazzini 63 - (passo carraio) - nei seguenti orari:

Tutti i giorni 06:30 — 22.00

Per quanto riguarda l'**accesso ai reparti** si veda sopra, al paragrafo **“ORARI E MODALITA' DELLE VISITE AGLI OSPITI”** a pag. 40

Informazioni e recapiti

SEDE LEGALE:

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14
10152 Torino

C.F. e P.I.: 01538340017

SEDE OPERATIVA:

Via G. Mazzini, n. 61
56125 Pisa (PI)
Tel. 050/23709
Fax. 050/20354
e-mail: dir.pisa@cottolengo.org
Sito Web: www.cottolengo.org

Deo Gratias!



Qual torto voi fareste alla Divina Provvidenza se con tante prove di amore non l'amaste, od anche veniste a diffidare un solo momento di lei! Siamo dunque di buon conto, teniamoci bene con Dio, e poi niente paura. Vi ho già detto tante volte che andiamo avanti a forza di miracoli; qua dentro ne vediamo ogni giorno, anzi, potremmo dire, siamo un miracolo continuo: or bene, perché diffidare da Dio? Perché non abbandonarci intieramente a Lui?

*San Giuseppe Benedetto Cottolengo:
"Detti e pensieri"*