

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

# *Carta dei Servizi*



# Indice

|  |         |
|--|---------|
| <b>Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....                                      | pag. 3  |
| <b>La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”</b> .....           | pag. 4  |
| <b>La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Torino</b> ..... | pag. 8  |
| <b>La R.S.A. “Annunziata”:</b>   |         |
| La storia .....  | pag. 8  |
| Oggi.....  | pag. 8  |
| Le radici del servizio .....   | pag. 10 |
| La Mission .....   | pag. 11 |
| I principi fondamentali del servizio.....                                    | pag. 12 |
| Ubicazione, servizi e trasporti.....   | pag. 14 |
| Tipologia degli ospiti .....   | pag. 15 |
| Struttura .....  | pag. 15 |
| Nuclei di vita .....   | pag. 20 |
| Personale operante .....   | pag. 23 |
| Familiari.....   | pag. 25 |
| Volontariato .....   | pag. 25 |
| Assistenti familiari .....   | pag. 26 |
| Servizi alla persona .....   | pag. 27 |
| La giornata tipo degli ospiti.....   | pag. 30 |
| Qualità di vita – ben-essere della persona .....                             | pag. 32 |
| Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti .....                   | pag. 34 |
| Privacy .....  | pag. 35 |
| Regole basilari della vita comunitaria .....                                 | pag. 36 |
| Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria .....       | pag. 37 |
| Progetti e programma.....  | pag. 38 |
| Informazioni e recapiti .....  | pag. 39 |
| Accesso alla struttura .....   | pag. 39 |

## Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della R.S.A. "Annunziata" sita presso la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" di Torino.

La carta dei servizi è un documento di cui il D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273, prevede l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.

Questa Carta dei servizi è importante per una serie di motivi:

- In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono attuati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.
- E' lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di **trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.
- E' un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana (che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose) che **impegna** tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
- La nostra Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come **soggetti dotati di dignità**, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Essa deve quindi essere letta non come un semplice opuscolo informativo, ma come uno strumento utile per compiere una scelta del servizio consapevole, capace di rispondere al meglio alle proprie esigenze.

Viene redatta facendo riferimento alla normativa vigente.

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

# La 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 nostre sollecitudini perciò tutto che si richiede al sollevamento ed all'assistenza dei poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e delle confesse di vederle meravigliosamente appesantite dalla operosa e generosa carità dei nostri 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 auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, noi vogliamo lasciarla più oltre senza un speciale contrallegno del nostro gradimento.

Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che rimanga libera fra l'assistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e preferiamo 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, esso sarà tenuto di rendere a Chiese sia civile del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole e istenza all'opera di Carità che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a chiunque l'aspetto di osservare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il nostro valore.

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

controfirmato  
De l'Esarcato.  
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti nell'Archivio del Consiglio Generale, in data 27 Agosto 1833. Il Marchese Antonio di Braggia



## Carlo Alberto

*Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecon-date dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si asso-ziano quà e là alla virtuosa impresa del solle-vare 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 Prouidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno spe-ciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza lega-le del mentouato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescri-uiamo, 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*

*D. L'Escarene* (De L'Escarene)

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

*Capo Direzione*  
*Traggia* (Traggia)

## Le presenze

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

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

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

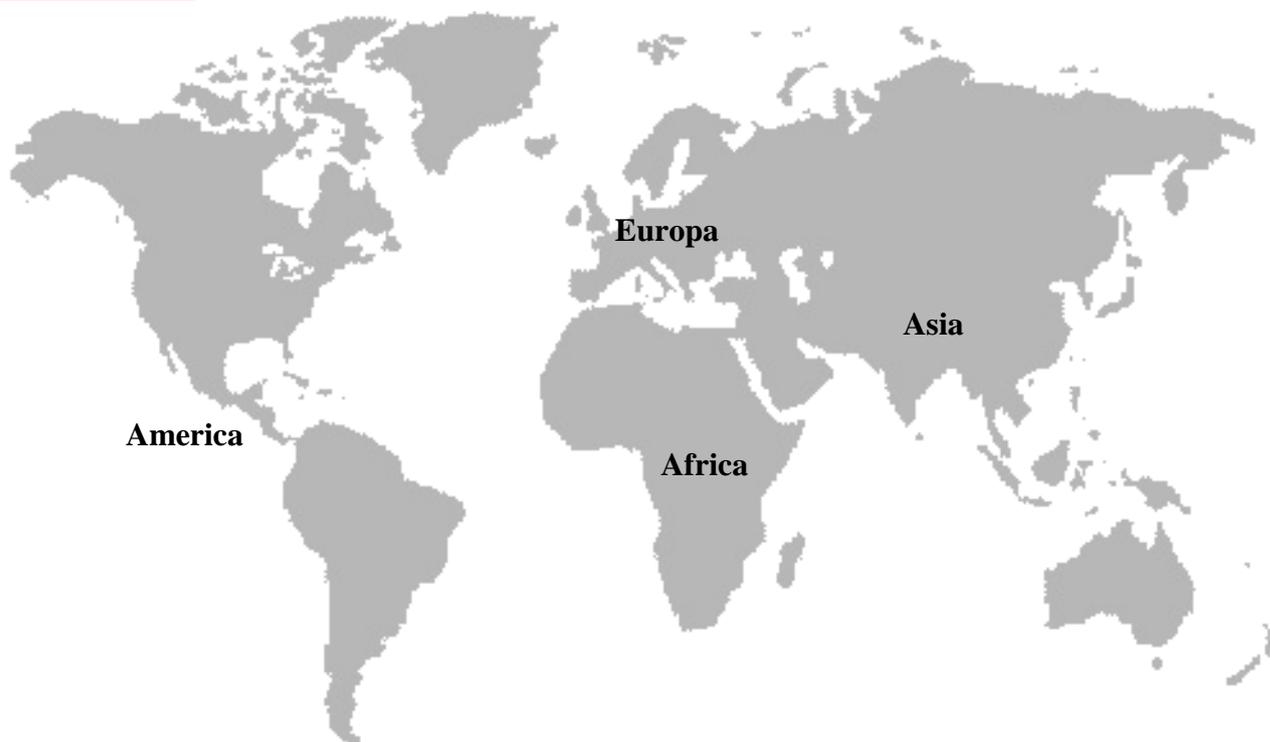
## Attraverso

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

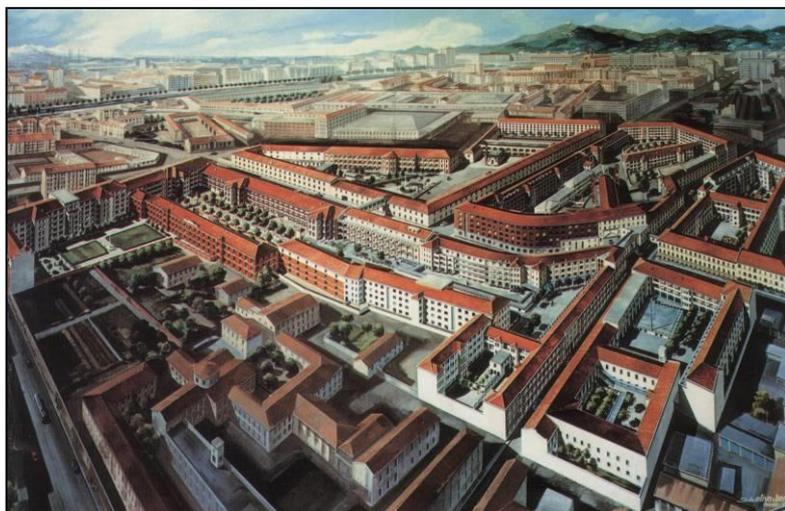
**In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:**



**Ed anche in:**



## **LA PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA "COTTOLENGO" DI TORINO**



La Piccola Casa delle Divina Provvidenza "Cottolengo" sita in Torino, fin dai tempi della fondazione, si è costituita in diverse comunità di ospiti e di religiosi e ha realizzato una varietà di servizi prestati alle persone in stato di abbandono: quello sanitario, quello di pronta accoglienza, quello dell'istruzione e dell'educazione. La Piccola Casa è una struttura

che accoglie attualmente ospiti di ambo i sessi, prevalentemente di età adulta e anziana, portatori di handicap sia di tipo fisico che psichico. All'interno della struttura vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessitano le categorie di ospiti assistite.

## **LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "ANNUNZIATA"**

### **La Storia**

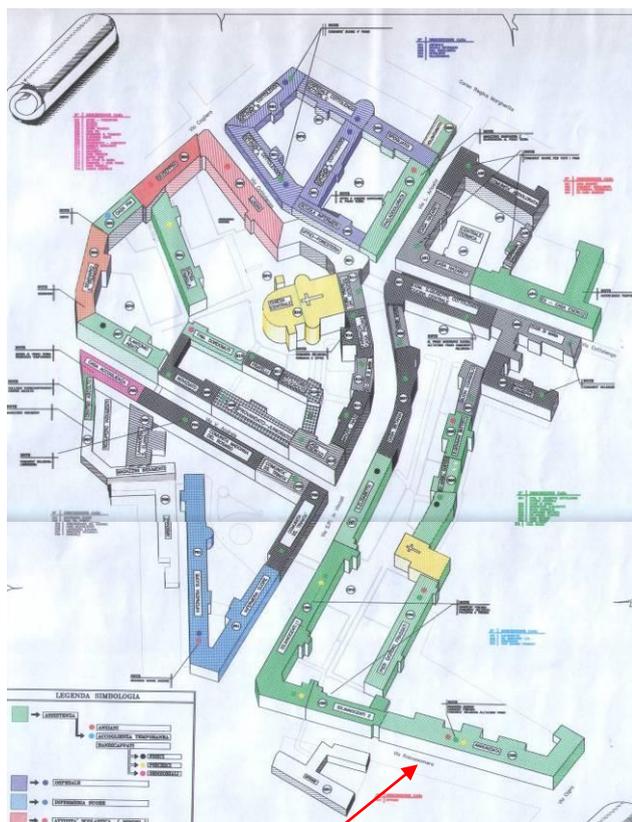
Il 28 Febbraio 1935 il Rev. Don Giuseppe Talenti acquista, per conto della Piccola Casa, un vasto appezzamento di terreno di proprietà dell'Opera Pia Barolo all'incrocio di Via Cigna con Via Robassomero, allo scopo di realizzarvi una nuova struttura. Nel 1938 la nuova costruzione viene ultimata ed a luglio dello stesso anno viene autorizzata l'abitabilità del fabbricato di 5 piani, denominato appunto "Annunziata". Si inizia lo spostamento delle ospiti nella nuova struttura.



Inizialmente il padiglione dell'Annunziata era adibito ad ospedale; in un secondo tempo diventa casa di riposo. Intorno al padiglione nasce un giardino con piccoli alberi: inizialmente sono carpini. Nel 1950 si ristrutturava il giardino: i carpini vengono sostituiti da piccoli tigli. Oggi gli alberi superano il quarto piano. Segue la sopraelevazione di un piano, nel 1968 e la ristrutturazione delle lunghe stanze in camere da 8 letti; poi nel 1972 vengono aggiunti i terrazzi verso cortile. Infine l'ultima ristrutturazione nel 1995 porta il fabbricato alla situazione attuale.

## Oggi

La struttura 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 a uno o due letti con servizi igienici autonomi. Completano la struttura alcuni locali, condivisi dagli ospiti dei vari nuclei, in cui ci si riunisce tutti insieme per le attività in comune. Attualmente i posti letto sono 120.



*La R.S.A. “Annunziata” è uno dei tanti che costituiscono il complesso della Piccola Casa Cottolengo di Torino. La planimetria qui a fianco mostra la sua collocazione, rendendo contemporaneamente l’idea delle proporzioni dell’opera cottolenghina nel suo insieme*

**R.S.A.  
Annunziata**

## Le radici del servizio

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

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Torino dal lontano 1832, si fonda su un particolare atteggiamento definito come **attenzione premurosa verso la persona**. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio, e la spiritualità cottolenghina ne è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana e disabile che si trova in uno stato di maggior bisogno.



## 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 disabile.

### *Il monitoraggio del clima relazionale interno*

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

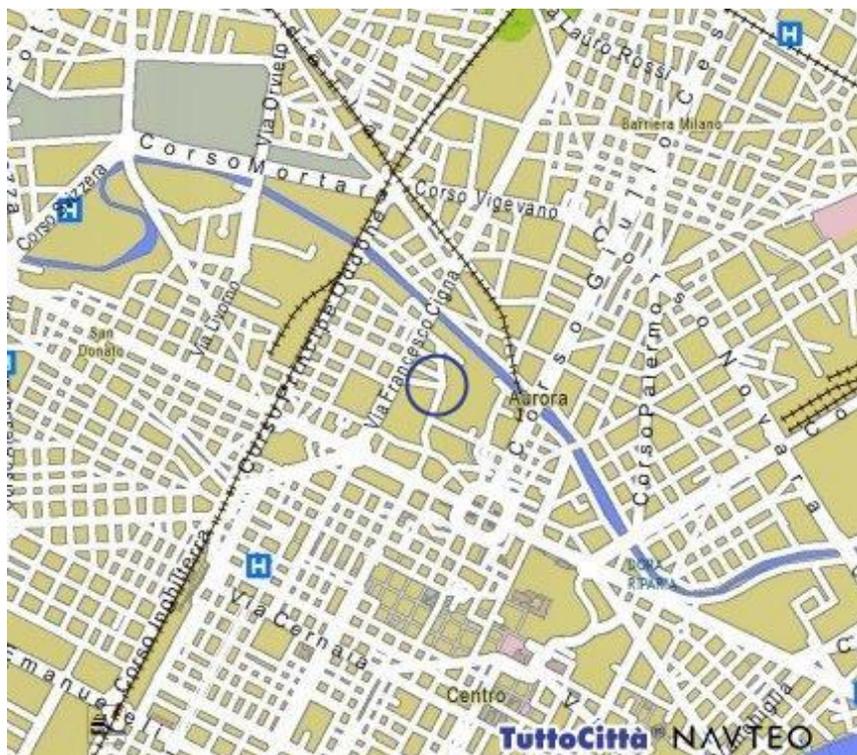
### *Il funzionamento per moduli organizzativi*

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

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

## Ubicazione, servizi e trasporti

L'ingresso principale della R.S.A. "Annunziata" si affaccia direttamente su Via Robassomero, al numero 10, mentre il retro dell'edificio si affaccia su un cortile interno pavimentato ed alberato, attrezzato con aiuole verdi che fa parte di un aggregato molto ampio di proprietà del Cottolengo. A tale cortile è possibile accedere dall'ingresso posto in Via S. Pietro in Vincoli n. 9.



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

La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi:

### **Bus & Tram**

Mezzi pubblici presenti in zona: **3, 4, 10, 11, 12, 13b, 18, 3, 16, 50, 52, 72**

### **Treno**

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

### **Auto**

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

### **Aereo**

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

## Tipologia degli ospiti

La R.S.A. “Annunziata” è strutturata per accogliere persone anziane non autosufficienti

### Struttura



L'edificio è costituito da cinque piani fuori terra e un piano seminterrato, ed è stato oggetto nel 1995 di un intervento radicale di ristrutturazione edilizia che prevedeva l'adeguamento dell'intero fabbricato alle normative vigenti per l'accoglienza di persone anziane. La R.S.A. “Annunziata” è articolata in 9 nuclei residenziali per una capienza di 120 posti letto:

- PIANO INTERRATO: Servizi comuni (palestra, sala polivalente, lavanderia);
- PIANO TERRA: Reception, Hall, Cappella, sale per attività di animazione, uffici, salone ritrovo;
- PIANO PRIMO: Nucleo “*Maria Ausiliatrice*”  
Nucleo “*Speranza*”  
Nucleo “*Consolata*”
- PIANO SECONDO: Nucleo “*Carità*”  
Nucleo “*S. Cristina*”  
Nucleo “*S. Maddalena*”
- PIANO TERZO: Nucleo “*S. Giovanna*”  
Nucleo “*S. Margherita*”  
Nucleo “*S. Lucia*”
- PIANO QUARTO: Residenza Comunità Religiosa

Ogni nucleo è strutturato in due zone: locali comuni (zona giorno) e camere (zona notte). I locali comuni del nucleo sono: la sala da pranzo in cui si consumano i pasti in compagnia; un soggiorno in cui si può sostare per una chiacchierata o per guardare un po' di televisione. Tra i locali comuni si devono considerare anche i terrazzi che sono, nella stagione bella, ma anche in quella un po' meno bella, un punto di aggregazione per godersi un po' di natura e per prendersi un po' di sole. Le camere sono a due o un letto con bagno autonomo e possono essere personalizzate secondo i gusti di chi vi abita.

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

- Biblioteca
- Laboratori;
- Sala parrucchiere;
- Palestra;
- Sala polivalente;
- Area Sanitaria;
- Cappella;
- Giardino.



## I Laboratori



*I laboratori sono il luogo dell'incontro, della relazione e della comunicazione...*



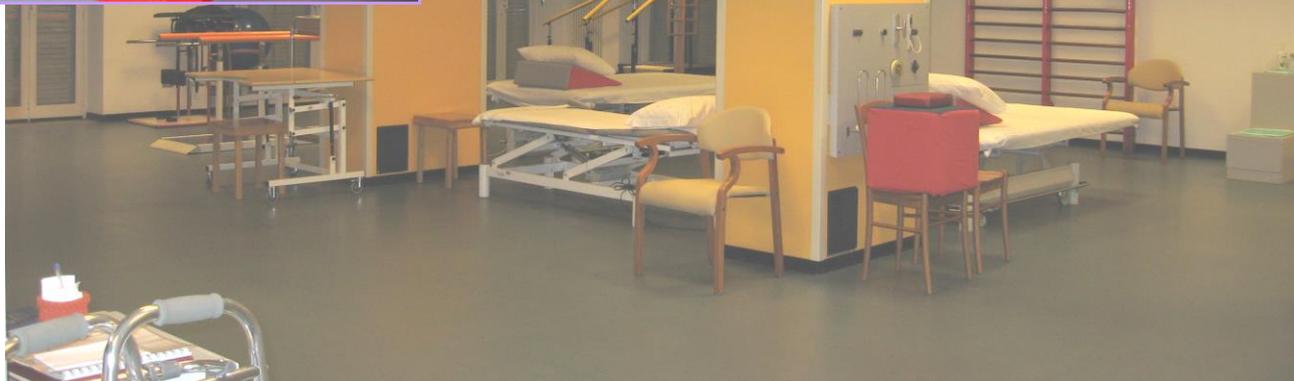
## La Palestra



Nella palestra si svolgono, con cadenza regolare e programmata, le attività di:

- Fisioterapia;
- Attività motoria.

*Le attrezzature, i giochi, tutto è finalizzato al benessere della persona ed alla sua mobilità senza dimenticare la vita di relazione con gli altri ospiti.*



## La Cappella



La Cappella è al piano terreno. È molto ampia e luminosa. In essa gli ospiti possono raccogliersi sia per la preghiera personale sia per quella comunitaria. Ogni giorno alle ore 16.30 si recita il Rosario seguito dalla S. Messa, chi lo desidera può partecipare alla liturgia. La S. Messa domenicale è alle ore 10.00.



*Santa Messa domenicale e Sacramento della riconciliazione sono altri momenti importanti.*

*Nei tempi forti dell'anno liturgico sono previsti momenti di celebrazione penitenziale*

**Hall, Reception, sale  
per attività di  
animazione, uffici,  
salone ritrovo;**



Utilizzate per molteplici  
attività:

- Ricreative
- Feste (organizzazione e svolgimento)
- Proiezioni varie
- Riunioni



## Il giardino



*Il giardino è una piacevole oasi di verde, di fiori e di compagnia per le stagioni che consentono di stare all'aria aperta, ma non solo...*

## Nuclei di vita

### Gli spazi comuni



← *Sala da pranzo*

*La convivialità genera serenità e pace...*

*Tra i locali comuni si devono considerare anche i terrazzi che sono, nella stagione bella, ma anche in quella un po' meno bella, un punto di aggregazione per godersi un po' di natura e per prendersi un po' di sole*



*Soggiorno di nucleo*

*Luogo di vita*



*Luogo della comunicazione e relazione*



*Tisaneria*

### **Le camere**



*... sono molto spaziose, illuminate da grandi finestre...*

*e dotate di bagno autonomo (con doccia).*



## Personale operante

Ciascuno dei nuclei residenziali della R.S.A. “Annunziata” è dotato di un proprio staff di operatori religiosi e laici coordinati da un responsabile di nucleo.

All'interno delle singole aree della R.S.A. operano le seguenti figure:

| AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA  | AREA SANITARIA RIABILITATIVA  | AREA SOCIO ASSISTENZ.                                      | AREA ATTIVITA' EDUCATIVE   | AREA SPIRITUALE PASTORALE   |
|--|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore</li> <li>• Direttore sanitario</li> <li>• Amministrativo</li> <li>• Servizio sociale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medici di base</li> <li>• Medici di Struttura</li> <li>• Medici specialisti</li> <li>• Infermieri</li> <li>• Fisioterapisti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• O.S.S.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animatore/ Educatore</li> <li>• Geromotricisti</li> <li>• Personale volontario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacerdoti della Piccola Casa</li> <li>• Religiose della Piccola Casa</li> <li>• Laici</li> </ul> |

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

### MODELLO GESTIONALE

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

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

Il personale operante è di conseguenza responsabilizzato sul “risultato”, sull’esito che si vuol perseguire.

### PRINCIPI FONDANTI IL SERVIZIO

Il modello di gestione condiviso e partecipato si traduce in una metodologia operativa che contraddistingue l’attività del personale operante all’interno della R.S.A. Annunziata e che si basa su principi umani e relazionali, che hanno come riferimento anche la spiritualità cottolenghina:

- ✓ l’accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità
- ✓ la responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali
- ✓ la centralità dell’ospite rispetto a tutto il servizio
- ✓ l’attenzione alla qualità della relazione
- ✓ l’empatia e la compassione come capacità imprescindibili per poter stabilire un’efficace relazione di cura con l’ospite e i suoi familiari

- ✓ la flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'ospite con quelle dell'organizzazione
- ✓ la gestione partecipata, intesa come corresponsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

## **PAI:STRUMENTO OPERATIVO FONDATA SULLA CENTRALITA' DELLA PERSONA**

Scegliere la centralità della persona dell'ospite come criterio base organizzativo, richiede di articolare una rete complessa e integrata di ruoli e funzioni che nell'insieme creino per l'ospite le migliori condizioni di vita in riferimento al Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il PAI è uno strumento operativo che racchiude



le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un'equipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS, e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale e animatori impiegati all'interno del nucleo di vita in cui l'ospite è inserito.

Ogni "progetto", rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente

normativa sulla privacy, prevede e stabilisce:

- cosa si fa;
- chi fa;
- con quali mezzi;
- con quali obiettivi;
- lo 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 alla determinazione degli obiettivi relativi ad ogni singolo ospite, indirizzando quindi verso tali obiettivi, in maniera sinergica, tutti gli sforzi e tutto il lavoro delle diverse figure professionali coinvolte.



## FORMAZIONE

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

- carismatica (la Mission dell'Ente)
- umana
- professionale
- aggiornamento legislativo
- formazione di legge:
  - D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro) –
  - D.lgs 196/2003 (privacy) –
  - D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

## Familiari

La funzione dei familiari è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per questo motivo è curata in modo particolare la relazione con la famiglia, incentivando la presenza dei familiari 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 ed all'ascolto reciproco.

I familiari hanno accesso alla struttura ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria.

## 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 (A.V.C.) 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

## Assistenti familiari

Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno alla R.S.A.

L'ospite o i suoi familiari devono, prima dell'inserimento di "assistenti familiari", sottoscrivere e presentare alla Direzione della R.S.A. una "Comunicazione di incarico a personale di assistenza esterno" come da modello indicato dalla struttura.

Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa.

Qualora conoscenti, volontari o persone individuate dall'ospite o dalla famiglia connotino la loro presenza come "*addetti all'assistenza*" non possono in ogni caso, sostituire il personale di assistenza della R.S.A. nelle mansioni di competenza e dovranno astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico.

L'attività che le "assistenti familiari" svolgeranno dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione della struttura, così come ogni successiva iniziativa che intendano intraprendere nei confronti degli ospiti.

Le "assistenti familiari" devono, prima di iniziare il servizio, sottoscrivere, come da modello indicato dalla struttura, l'impegno di adeguarsi a specifiche norme di comportamento che non contravvengano al buon andamento dell'organizzazione della struttura e non ledano i diritti degli ospiti.



## Servizi alla persona

### Configurazione della Residenza Sanitaria Assistenziale "Annunziata"

La R.S.A. "Annunziata" è una struttura riservata all'accoglienza di persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti che necessitano di interventi socio-sanitari integrati. Attualmente sono presenti ospiti di ambo i sessi.

### Servizi offerti

#### Servizi Centrali

La R.S.A. "Annunziata" è inserita nel complesso della Piccola Casa, e usufruisce dei servizi centrali: Ufficio Anagrafe, Ufficio Tutele, Ufficio Protesi, Guardia Medica, ambulanza, cucina, lavanderia, manutenzione.

#### Assistenza Religiosa

Il servizio spirituale/pastorale è affidato ai Sacerdoti e ai Religiosi della Piccola Casa che assicurano agli ospiti l'assistenza spirituale, caratterizzata principalmente dalla celebrazione della S. Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nella Casa. In particolare è presente una Religiosa che aiuta gli ospiti e i familiari a vivere con serenità l'ultima fase della vita.

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

#### Servizio Sociale

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

#### 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/riabilitativa*

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 di struttura, medici specialisti e dalla guardia medica interna. 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

- Prestazioni infermieristiche secondo le indicazioni mediche
- Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari
- Riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali. Gli interventi di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti sono individualizzate o di gruppo e vengono svolte dai fisioterapisti con l'ausilio di volontari
- Attività di geromotricità.
- Servizio di guardia medica.



## ***Area delle attività di animazione socio-ricreative-occupazionali***

Gli animatori hanno il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di risvegliare interessi e desideri nelle persone, favorendo tutti gli aspetti connessi alla riappropriazione del tempo per riempirlo di significato. Le attività sono molteplici ed adeguate alle attitudini ed alle capacità delle singole persone sulla base dei Piani di Assistenza Individuali. Le principali attività sono:

- Musica e canto;
- Lettura e/o conversazione sui fatti del giorno;
- Attività manuali e artigianali (lavoro a maglia, cucito, ecc.);
- Catechesi durante alcuni periodi dell'anno;
- Gruppi di conversazione;
- Uscite e passeggiate



*In occasione delle grandi festività liturgiche dell'anno, vengono organizzati dei bellissimi momenti di festa...*



## **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 cura e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente:

- Il servizio di cucina è centralizzato;
- Il servizio di lavanderia per biancheria piana (lenzuola, tovaglie, ecc.) è esternalizzato;
- I servizi di guardaroba, di portineria e di centralino sono svolti da personale religioso e dipendente.
- La pulizia degli ambienti è data in appalto alla Cooperativa "Ducops".

## La giornata tipo degli ospiti

L'articolazione dello scandire del tempo vissuto nell'arco della giornata, rappresenta la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata ed esprime la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite della R.S.A..

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

### *Il risveglio*



Il risveglio avviene dalle 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 consumata normalmente entro le 8.30. 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*



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

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

## *Il pranzo*

Alle ore 12.00 circa viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale e dai volontari. Durante il pranzo viene somministrata la terapia.



## *Il pomeriggio*



Dopo pranzo, dalle 13.00 alle 14.30, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni o in giardino per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia.



Nel pomeriggio riprendono le attività secondo il programma del giorno:

- Fisioterapia di gruppo e individuale
- Catechesi durante alcuni periodi dell'anno
- Gruppi di conversazione
- Partecipazione, per chi lo desidera, alle ore 16.30 alla recita del Rosario e, in seguito, alla celebrazione della S. Messa.

### *La cena*

La cena viene distribuita tra le ore 18.30 e le ore 19.00 con modalità analoghe al pranzo.



### *La notte*



Dalle ore 20.00 in poi, a seconda delle esigenze degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, allettamento ospiti, ecc.).

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

E' presente il servizio infermieristico.

La guardia medica è attiva dalle ore 19.30 di sera alle 8.00 del mattino.

## 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 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. "Annunziata" 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.

E' anche possibile effettuare inserimenti in regime privato.

Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Regolamento della RSA; 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. L'importo della retta per gli ospiti accolti in regime privato segue la normativa regionale.

Per ospiti in convenzione la quota socio assistenziale è a carico dell'utente/Comune.

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



## Riduzione retta e conservazione del posto

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

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
  - accompagnamento a visite ed esami diagnostici extra struttura
  - cure dentarie
  - eventuali acquisti di ausili protesici non compresi nel tariffario
  - protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei.

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

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

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

## Regole basilari della vita comunitaria

### Responsabilità dell'ospite

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

## Informazioni

I familiari possono trovare, affisso in bacheca presso la portineria:

- l'orario di visita,
- l'orario settimanale di effettiva presenza dei medici;
- lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri di servizio all'interno della struttura.

## 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.



## Informazioni e recapiti

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

Sede operativa: Via Robassomero, 10  
10152 Torino

Telefono: 011 5225201 – 011 5225203  
Fax: 011 52255202

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



## Accesso alla struttura

E' possibile accedere alla struttura attraverso tre ingressi:

Via San Pietro in Vincoli , 9  
dalle ore 06:00 alle ore 20:45

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

Via Robassomero, 10  
Mattino 08:00 – 12:30  
Pomeriggio 14:00 – 19:30



E' possibile parcheggiare nelle vicinanze della R.S.A. "Annunziata".



## Turin

Turin a l'è parei 'd na bela sgnora  
 ch'a ten sò pòst e ch'a veul pà dé 'nt l'euj...  
 A prima vista av lassa freid, ma peuj  
 conossendla dabin - un s'annamora.  
 L'è seria, drita, ciara e sensa ambreuj,  
 tuta dëscuerta al sol ch'a l'ancolora,  
 fiera dla glòria d'jer, ch'a splend ancora,  
 ma viva e fòrta dël travaj d'ancheuj.  
 L'è na sità 'd bon gust: moderna e pratica,  
 sensa rabel: gentila e riservà,  
 ch'a sa goerné soa grassia aristocratica,  
 e, 'n mes a tanti batibeuj, tranquila  
 a goarda 'n faccia 'l mond e a fa soa strà  
 sensa ciameje gnente a gnun - ... da chila.

## Torino

*Torino è come una bella signora  
 che sta al suo posto e non vuol dar nell'occhio  
 a prima vista ti lascia freddo, ma poi  
 conoscendola bene – uno s'innamora.  
 E' seria, dritta, chiara e senza imbrogli  
 tutta scoperta al sol che la colora,  
 fiera della gloria di ieri, che splende ancora,  
 ma viva e forte del lavoro di oggi.  
 E' una città di buon gusto: moderna e pratica,  
 senza confusione: gentile e riservata,  
 che sa conservare la sua grazia aristocratica  
 e, in mezzo a tanti battibecchi, tranquilla  
 guarda in faccia il mondo e fa la sua strada  
 senza chiedere niente a nessuno - ... da sé.*

**(Nino Costa)**