

# PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA “COTTOLENGO”

## CARTA DEI SERVIZI



**R.S.A. “Santi Innocenti”**  
**Sede legale: Via S. G. B. Cottolengo, 14**  
**Sede operativa: Via S. Pietro in Vincoli, 9**  
**10152 Torino (TO)**  
**Tel. 011/5225275**  
**Tel. e Fax 011/5225270**

# Indice

<b>1. Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	pag 3
<b>2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”</b> .....	pag 4
<b>3. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Torino</b> ..	pag 7
<b>4. R.S.A. “Santi Innocenti”:</b>	
La storia nel suo divenire .....	pag 7
Le radici del servizio .....	pag 8
I principi fondamentali del servizio .....	pag 8
La Mission.....	pag 10
Ubicazione, servizi e trasporti .....	pag 11
Struttura .....	pag 11
Nuclei di vita .....	pag 13
Spazi comuni .....	pag 15
Servizi centralizzati .....	pag 17
Personale operante .....	pag 18
Familiari .....	pag 20
Volontariato.....	pag 20
Servizi alla persona .....	pag 21
Qualità delle prestazioni .....	pag 24
La giornata tipo degli ospiti .....	pag 24
Qualità di vita – ben-essere della persona .....	pag. 26
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti .....	pag. 28
Privacy .....	pag. 29
Regole basilari della vita comunitaria .....	pag 29
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria .....	pag 31
Accesso alla struttura .....	pag 32
Recapiti.....	pag 32

## Cos'è la Carta dei Servizi

Gentile lettore,

il documento che ti stai trovando a sfogliare è la Carta dei servizi della R.S.A. Santi Innocenti 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 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.

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.

Cordiali saluti

LA DIREZIONE





## Carlo Alberto

*Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si associano qua 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 ha guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha*

*determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'Opera di Carità che è frutto delle Sue cure. Mandiamo a Chiunque s'aspetti di osservare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.*

*Dato in Racconiggi addì 27 di Agosto 1833.*

*Signato C. Alberto*

*Controsignato 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*

### Le presenze

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

- MINORI
- GIOVANI
- PERSONE ANZIANE
- PERSONE CON DISABILITA'
- PERSONE IMMIGRATE DA PAESI EXTRA-COMUNITARI
- PERSONE CHE SOFFRONO DISAGIO SOCIALE

### attraverso:

- SCUOLE
- COMUNITÀ MINORI
- COMUNITÀ ADULTI
- STRUTTURE SOCIO ASSISTENZIALI-SANITARIE
- SERVIZI DI PRONTA ACCOGLIENZA
- CASA DI CURA

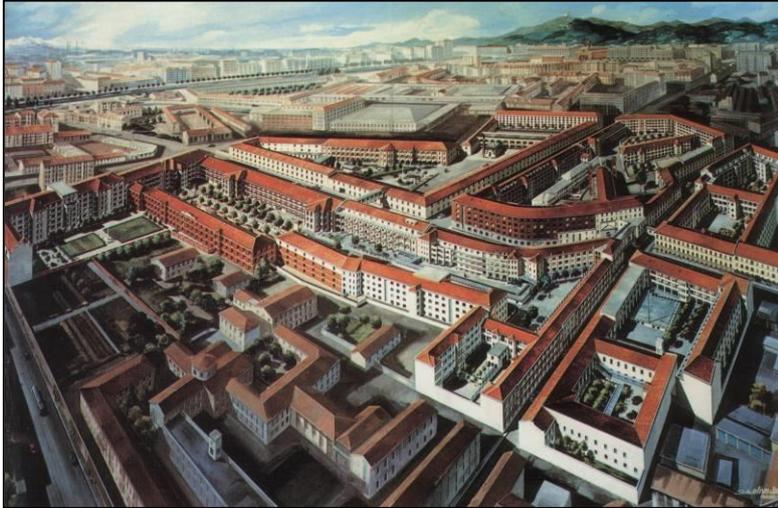
**In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:**



**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

persone di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti. All'interno della struttura vengono forniti gli interventi socio-assistenziali-sanitari di cui necessitano le persone ospitate.

### R.S.A. "SANTI INNOCENTI"

#### La storia nel suo divenire

L'origine di questa struttura risale al Fondatore stesso della Piccola Casa. Ai tempi del Cottolengo mancavano istituzioni destinate a persone con disabilità varie. Nel 1835 il Santo, grazie all'aiuto del Re, cominciò a dare ospitalità a queste persone che vennero accolte nel padiglione denominato "Santi Innocenti" e, nel marzo del 1837, avevano già raggiunto il numero di 60, numero che andò poi costantemente crescendo nel tempo.



Nel 1970 vennero iniziati i lavori di ristrutturazione dell'edificio, al fine di adeguare la struttura alle nuove esigenze, offrendo ambienti più accoglienti e confortevoli.

Nel corso degli anni successivi si sono verificati vari adeguamenti strutturali e gestionali secondo quanto richiesto dalle normative in atto.

Al fine poi di garantire un sempre più elevato livello di assistenza si è provveduto ad integrare il personale religioso operante, in diminuzione, con personale laico dipendente e con personale appartenente a Cooperative di servizi.

## 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 con disabilità che si trova in uno stato di bisogno.



## 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 e di protezione
- ❖ Diritto di parola e di ascolto
- ❖ Diritto di informazione e di partecipazione
- ❖ Diritto di espressione e 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.

## 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.*



La Struttura è autorizzata al funzionamento di RSA con Deliberazione del Direttore Sanitario n. 1241/B2.08/2019 del 5/12/2019 rilasciata dall'ASL Città di Torino e accreditata con Determinazione Dirigenziale n. 00381, del 3 febbraio 2020, n. cronologico 028.

Essa è strutturata per accogliere persone anziane afferenti alle fasce assistenziali dalla bassa alla alta intensità incrementata (DGR n. 45-4248 del 2012 e n. 85-6287 del 2013)

La R.S.A. è articolata in 9 nuclei residenziali per una capienza di 156 posti letto suddivisi in 6 Nuclei R.S.A. da 20 p.l. e 3 Nuclei R.S.A. da 10+2 p.l. di pronta accoglienza (i 2 p.l. per i tre nuclei da 10 p.l. non sono accreditabili)

- PIANO PRIMO: Nucleo "S. Francesca"  
Nucleo "S. Antonio"  
Nucleo "Chiara Luce"
- PIANO SECONDO: Nucleo "S. Chiara"  
Nucleo "S. Barbara"  
Nucleo "S. Giovanna d'Arco"
- PIANO TERZO: Nucleo "S. Elena"  
Nucleo "Angeli Custodi"  
Nucleo "S. Rita"

Ogni nucleo è strutturato in due zone: zona giorno (locali comuni) e zona notte. I locali comuni dei nuclei consistono nella sala da pranzo (dotata di tiseneria), dove si consumano i pasti tutti insieme e nel soggiorno. Accanto ad esso si trova inoltre un angolo laboratorio-stireria. La zona notte comprende le camere da letto (singole o doppie) alcune con servizi autonomi altre con bagni attigui. Ciascun nucleo è dotato di un bagno clinico attrezzato per persone non autosufficienti.

La struttura dispone inoltre dei seguenti ambienti collocati a piano terra e piano interrato, destinati ad essere utilizzati da tutti gli ospiti dei diversi nuclei abitativi:

- Laboratori di socializzazione e di altre attività
- Sale polivalenti
- Luogo di culto
- Punto di ritrovo/bar
- Piscina
- Palestra

Vi sono poi locali adibiti ai seguenti servizi:

- Direzione e Amministrazione
- Area sanitaria
- Lavanderia per gli indumenti personali degli ospiti
- Laboratorio – guardaroba



## Nuclei di vita



*Soggiorno*



*Sala da pranzo*

## Zona notte



*Le camere delle ospiti sono di varie tipologie e grandezze. Ci sono camere singole...*

*e camere  
doppie...*

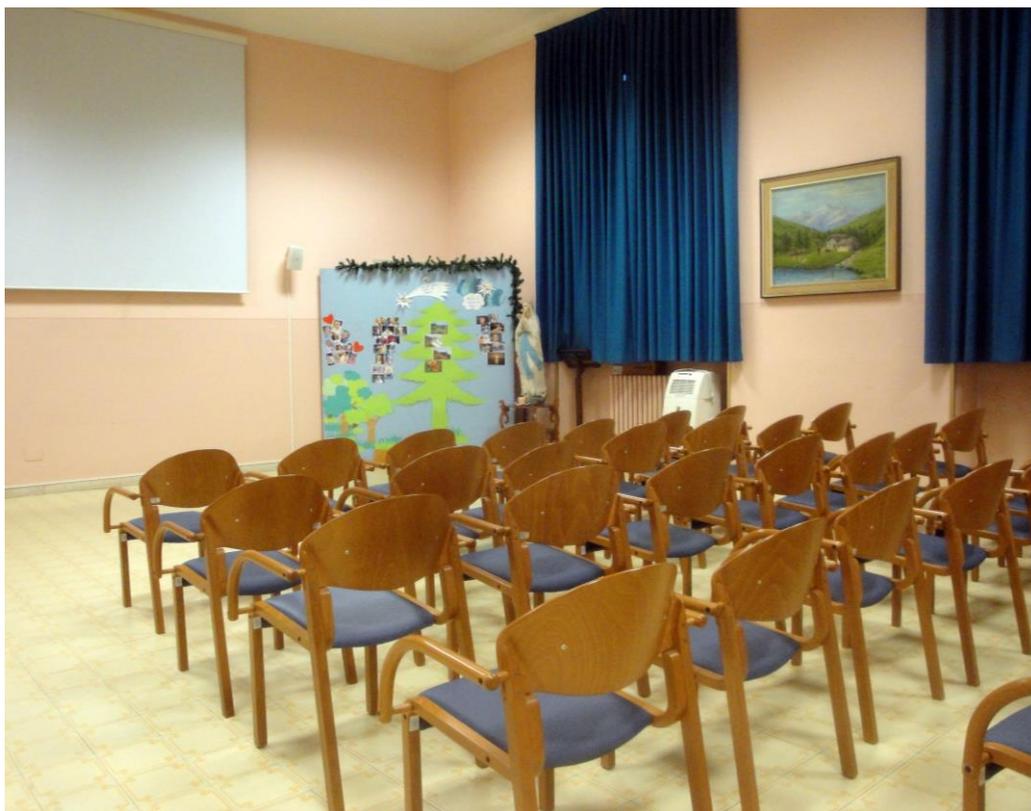


*Alcune delle camere dispongono di servizi autonomi,  
altre usufruiscono dei bagni comuni attigui alle camere  
medesime*

**Bagni clinici**  
*I bagni clinici sono  
attrezzati appositamente  
per le esigenze di persone  
non autosufficienti e  
dispongono di docce  
assistite, di vasche con  
sollevatori meccanici e di  
barelle doccia*



## Spazi comuni



### Sala Polivalente

*Dedicata agli incontri formativi, religiosi e ricreativi*

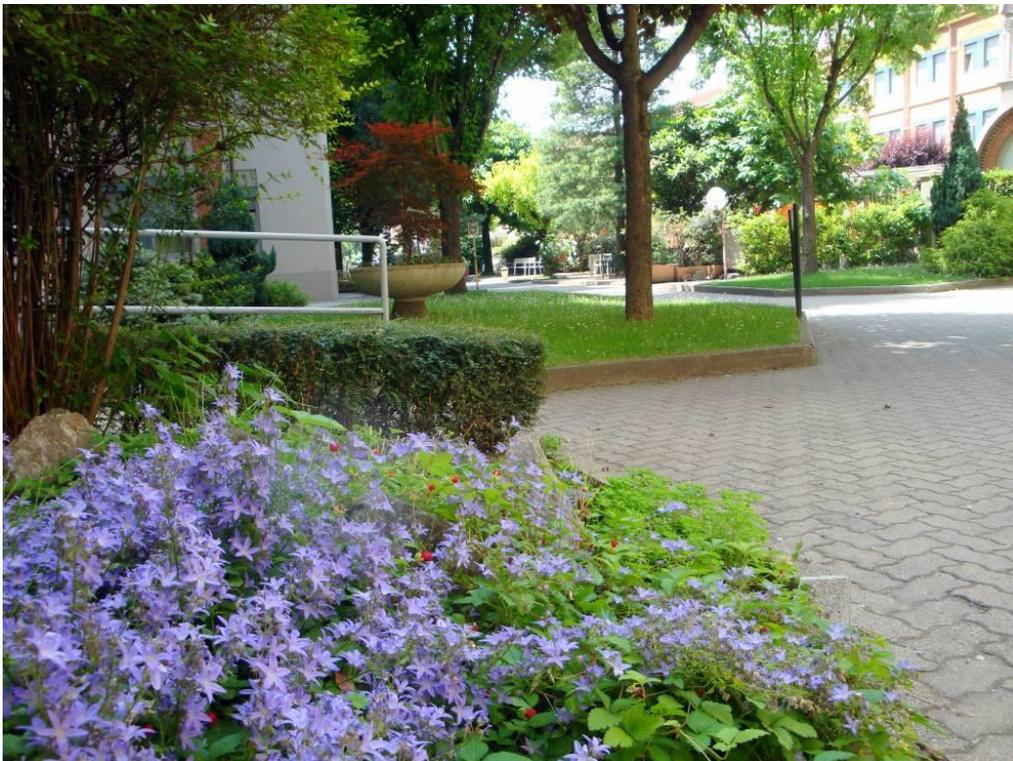
### Punto di ritrovo/Bar



*Il punto di ritrovo con distribuzione automatica è anche utilizzato come punto di incontro con i familiari e le persone che vengono a fare visita agli ospiti*



**Area  
Riabilitativa**



**Giardino**

*La R.S.A. si estende attorno a un bel giardino che permette alle persone che vi abitano di godere di uno spazio verdeggianti e fresco d'estate offrendosi come luogo di incontro, di socializzazione e di distensione*

## Area sanitaria



## Personale operante

All'interno della R.S.A. "Santi Innocenti" opera uno staff composto da personale religioso, dipendenti laici e personale delle Cooperative (cui sono stati assegnati parte dei servizi di assistenza e il servizio di pulizia). Il coordinamento è garantito dalla Direttrice, dalla Coordinatrice dei servizi, dai Referenti dei nuclei e dai Responsabili dei servizi.

### ORGANIGRAMMA E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ALBERGHIERA	AREA ATTIVITA' SOCIALIZZANTI	AREA SPIRITUALE PASTORALE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore</li> <li>• Vice Direttore</li> <li>• Amministrativo</li> <li>• Assistente sociale</li> <li>• Responsabile della Cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore Sanitario</li> <li>• Medici di base</li> <li>• Medici specialisti</li> <li>• Altri Medici</li> <li>• Infermieri</li> <li>• Fisioterapisti</li> <li>• Psicologo</li> <li>• Podologo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referenti di nucleo</li> <li>• O.S.S.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portineria / Centralino</li> <li>• Parrucchiere</li> <li>• Pulizie</li> <li>• Cucina</li> <li>• Lavanderia guardaroba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinatore delle attività</li> <li>• Animatori</li> <li>• Geromotricista</li> <li>• Animatori religiosi</li> <li>• Personale volontario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacerdoti della Piccola Casa</li> <li>• Religiosi/ e della Piccola Casa</li> <li>• Equipe di catechesi</li> </ul>

Il servizio di assistenza tutelare e di assistenza infermieristica viene erogato nelle 24 ore, tutti i giorni compresi i festivi, secondo turni articolati nelle fasce orarie del mattino, pomeriggio e notte.

Il servizio di assistenza fisioterapica è garantito dal lunedì al venerdì al mattino e al pomeriggio.

L'attività di animazione viene garantita attraverso le figure professionali dell'Educatore professionale dal lunedì al venerdì, al mattino e al pomeriggio, per il raggiungimento degli obiettivi socializzanti e di mantenimento delle autonomie residue prefissati nei progetti personalizzati.

L'attività di geromotricità è proposta al mattino per due volte la settimana.

Il supporto psicologico agli ospiti, ai loro familiari, al personale è svolto dallo Psicologo e da altre figure professionali presenti nella struttura (assistente sociale, cappellano, religiosi dell'Ente, il geromotricista).

L'attività di Direzione Sanitaria è svolta da un medico che garantisce tempi di svolgimento della prestazione e presenza in struttura secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

L'orario di servizio settimanale delle varie figure professionali viene esposto in bacheca all'ingresso della struttura.

## IL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

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 analizza i bisogni e il livello di autonomia di ogni singola ospite; è redatto e verificato periodicamente da un'equipe multidisciplinare comprendente tutte le figure professionali operanti in ambito assistenziale, sanitario ed educativo) impiegate all'interno del nucleo di vita in cui l'ospite è inserito.

Ogni "progetto", rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy (GDPR 679/2016), 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 di recupero delle funzionalità sanitarie e relazionali di ogni singolo ospite, indirizzando quindi verso tali obiettivi, in maniera sinergica, tutti gli sforzi e tutto il lavoro delle diverse figure professionali coinvolte.

## OPERARE PER IL BENESSERE GLOBALE DELLA PERSONA

L'obiettivo prioritario di coloro che operano all'interno della R.S.A. dei "Santi Innocenti" è il ***bene globale della persona assistita***. Tale obiettivo passa anche attraverso un'attenzione pedagogica ed educativa che dia voce ai bisogni, come ai desideri, di ogni singolo ospite e che sappia intuire, sostenere e valorizzare ogni pur minima risorsa e potenzialità. Le diverse persone (figure professionali e non) che formano il vissuto relazionale dell'ospite, sono quindi attive quotidianamente nella ricerca di relazioni sempre più vive e significative; sono impegnate in una costante osservazione per intravedere vie possibili alla promozione della persona in ambiti sia riabilitativi come di espressione artistica, per favorire momenti di animazione e socializzazione.

## METODOLOGIE OPERATIVE

Il personale operante, in riferimento alle proprie mansioni, garantisce la presenza nell'arco dell'intera giornata.

La metodologia operativa che contraddistingue l'attività del personale operante all'interno della R.S.A. "Santi Innocenti", si basa su fondamenti che hanno come riferimento 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 ed 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.

## FORMAZIONE PROFESSIONALE

La formazione professionale e di legge per il personale è garantita dalla Cooperativa "Crescere 1979" che, annualmente, elabora i corsi di formazione. L'Ente propone alla Cooperativa i corsi relativi alla Mission.

### 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.

Non ci sono degli orari di visita prestabiliti: i parenti possono accedere alla struttura quando lo desiderano, pur sempre però nel rispetto delle esigenze dell'ambiente. Il sabato e la domenica risultano essere i giorni più favorevoli per gli incontri con i familiari, essendo minore l'intensità delle attività e degli impegni che coinvolgono gli ospiti rispetto ai normali giorni feriali.

Il personale religioso continua a costituire un riferimento importante e significativo per tutti i familiari degli ospiti.

### Volontariato

Presso la R.S.A. opera un gruppo di volontari che fa parte integrante delle risorse umane della Casa. I volontari non sostituiscono gli operatori in organico, ma con il loro apporto garantiscono una preziosa presenza integrativa nelle attività di animazione e di sostegno alla persona. L'attività da essi svolta consta di un impegno stabile, secondo giorni ed orari definiti in accordo tra l'Associazione Volontariato Cottolenghino (A.V.C.), cui i volontari appartengono, e la Direttrice della R.S.A.. E' possibile distinguere due categorie di volontari tra quelli operanti in struttura:

- I volontari che prestano la propria collaborazione nel corso dell'intero anno vengono impegnati prevalentemente nei seguenti ambiti:
  - Supporto alle attività di animazione svolte nei laboratori socializzanti
  - Attività di compagnia, ascolto e vicinanza degli ospiti
  - Attività di guardaroba e servizi generali (es. aiuto in portineria)

- Attività varie a seconda della specifica professionalità dei volontari stessi

Vi sono poi volontari presenti per periodi continuativi limitati nel tempo i quali, nel corso dell'estate o nei periodi delle vacanze invernali, vengono in struttura prestando il loro aiuto laddove questo risulta maggiormente necessario (es. animazione alle feste, accompagnamento per gite ed uscite estive..)

La presenza dei volontari è preziosa. Le relazioni che si stabiliscono col tempo diventano veri e propri legami che sono una ricchezza per gli ospiti, per i religiosi ma anche per i volontari stessi.



## Servizi alla persona

### *Servizi Centralizzati*

La R.S.A. "Santi Innocenti" è inserita nel complesso della Piccola Casa, e usufruisce dei servizi centralizzati di quest'ultima: Ufficio Anagrafe, Ufficio Tutele, Ufficio Protesi, Medici interni, Servizio di Ambulanza, Cucina, Manutenzione. Servizio Sociale.

### *Assistenza Religiosa*

Il servizio pastorale è affidato ai Sacerdoti e ai Religiosi/e 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 l'apposita equipe operante nella Casa.

### *Assistenza tutelare*

Gli operatori della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento parziale o totale dei bisogni primari. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilizzazione, la cura della persona anche attraverso la gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la sorveglianza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione. Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano (nella consapevolezza della unicità di ogni persona, e nel rispetto dell'esperienza di vita e dei desideri di ogni ospite) per valorizzare le risorse personali e le capacità residue.

Gli operatori partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le varie professionalità presenti. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e riferire i primi sintomi di allarme che l'ospite può presentare.

### *Assistenza sanitaria*

Prestazioni offerte:

- Interventi specifici di prevenzione e cura della salute nel rispetto dello sviluppo armonico della persona
- Assistenza medica, coordinata dal Direttore Sanitario e garantita da Medici di Medicina Generale sulla base delle disposizioni vigenti. L'orario settimanale di effettiva presenza è definito dalla normativa ed opportunamente pubblicizzato. Ad integrazione del servizio dei Medici di Medicina Generale è presente il servizio di Medici consulenti e di altri medici incaricati dall'Ente entrambi questi ultimi due servizi sono a carico della Piccola Casa.

Gli ospiti e i parenti possono richiedere, a loro spese, la visita o il consulto di un medico di loro fiducia, informando il medico curante.

Assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL .

- Prestazioni infermieristiche secondo le indicazioni mediche.
- Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.
- Trasporti: I trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'A.S.L. per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali, come stabilito dalla DGR 45-4248 del 30/7/2012; e a carico dell'utente per gli ospiti con posto letto privato o con posto letto convenzionato con il S.S.R., ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali.
- Il trasporto per il rientro da ricovero ospedaliero è a carico della struttura in quanto compreso nella tariffa giornaliera.

### *Assistenza riabilitativa*

Interventi di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti (individualizzati o di gruppo), vengono tenuti da personale specializzato presso i locali dell'Area riabilitativa:

#### **– Palestra:**

Le attività svolte (importanti sia da un punto di vista fisico che della socializzazione), sono le seguenti:

- Esercizi per la coordinazione
- Esercizi per l'equilibrio
- Esercizi per la postura
- Geromotricità svolta dalla Associazione AGIEF.

### *Attività di animazione e socializzazione*

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:

- Laboratorio sensoriale
- Laboratorio di arte creativa
- Laboratorio di bricolage
- Laboratorio di ceramica, pittura su stoffa, stencil, origami, ricamo, maglia, uncinetto
- Laboratorio musicale espressivo
- Laboratorio leggere e dialogare



### *Uscite, passeggiate*

Durante l'anno vi sono per i nostri ospiti le possibilità di contatto con il contesto socio-territoriale esterno alla Piccola Casa, grazie alla possibilità di uscite organizzate con la collaborazione dei volontari dell'Associazione del Volontariato Cottolenghino.

### *Feste*

#### ***Festa della RSA "Santi Innocenti"***



E' vissuta come la festa patronale della RSA  
In tale occasione si partecipa alla celebrazione Eucaristica nella quale si ringrazia insieme il Signore per quello che ci regala ogni giorno.

**Altre festività liturgiche (Pasqua, Assunzione, Natale)** vengono solennizzate con particolare cura attraverso momenti di preghiera (per chi lo desidera), riflessione e momenti di festa e convivialità.

#### ***Compleanni***

La ricorrenza del compleanno è festeggiata all'interno dei nuclei di vita con momenti di condivisione con gli ospiti e i familiari che lo desiderino.



## *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 cibi, nonché alla pulizia e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente:

- Il servizio di cucina è centralizzato.
- Il servizio di lavanderia per la biancheria piana è esternalizzato.
- La pulizia degli ambienti è data in appalto alla Cooperativa "Ducops Service" di Torino

### Qualità delle prestazioni

In ottemperanza alle norme vigenti, la Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" di Torino ha preparato gli operatori addetti al servizio degli ospiti con dei corsi formativi:

- Corso sul Manuale dell'HACCP- sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare, che mette in atto un sistema di "controllo di processo" e identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale operante possiede l'Attestato del suddetto Manuale
- Corso sull'emergenza nel rispetto del D.Lgs. n. 81/2008 riguardante la sicurezza degli operatori e degli ospiti residenti in struttura. E' stato predisposto un piano di emergenza. Il personale è informato sui rischi a cui è sottoposto e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

### 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 (PAI) 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 in un orario flessibile, secondo le esigenze dello



ospite, intorno alle ore 7.00. Il successivo momento dell'igiene personale avviene favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilizzazione.

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**

Tra le 9.30 e le 11.30 hanno luogo le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ciascun ospite.



### **Il pranzo**

Alle ore 11.30 circa si rientra al proprio nucleo di vita preparandosi per il pranzo che viene consumato alle 12.00/12.30 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 riposo**

Nel pomeriggio, dalle 13.30 alle 15.00, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni o, d'estate, in giardino. Successivamente viene garantita la mobilizzazione delle persone allettate.

### **Il pomeriggio**

Nel pomeriggio, dalle 15.30, riprendono le attività secondo il programma del giorno. Alle ore 17.30 è previsto il rientro degli ospiti nel proprio nucleo di vita per i preparativi in vista della cena.

## 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 20.30 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 oltre, ovviamente, alle eventuali urgenze cliniche.



## Qualità di vita – ben-essere della persona

La politica di qualità della RSA è definita coerentemente con l'obiettivo di missione di "presa in carico globale della persona", che costituisce il punto di forza e l'approccio distintivo della concreta operatività dell'Ente Piccola Casa.

### Percorsi di qualità

La ricerca del ben-essere dell'ospite si traduce nella promozione della centralità della persona attraverso:

- la scelta del modello di gestione condiviso e partecipato
- il confrontarsi in un'equipe multidisciplinare
- la formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI)
- gli incontri periodici con gli ospiti, il personale, 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.

## Strumenti di verifica della qualità del servizio

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso:

- la gestione delle non conformità, dei suggerimenti e dei reclami
- la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori
- la raccolta sistematica dei dati e la loro puntuale analisi

In base alle metodologie di controllo della qualità, la RSA elabora un sistema di indicatori per la valutazione della qualità del servizio, che permetterà un'accurato monitoraggio delle modalità di erogazione dei servizi.

La rilevazione dei dati relativi alla qualità percepita assume particolare rilievo, poiché risponde alla necessità di conoscere con continuità il punto di vista di coloro che usufruiscono dei servizi offerti. L'applicazione costante di questa rilevazione consente l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti ed il loro variare nel tempo e di conseguenza permette di cercare risposte sempre più adeguate e soddisfacenti.

## 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 per ciascun ospite (PAI)
- procedure e strumenti per la comunicazione di informazioni riguardanti l'ospite ed il servizio
- protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la sicurezza per gli ospiti e per gli operatori nonché 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
- stesura annuale del piano delle attività
- strumenti per la rilevazione della qualità percepita
- gestione dei reclami.

## 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.

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 R.S.A.; è esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

La persona da ospitare ed i propri familiari sono informati preventivamente e quindi dichiarano di essere consapevoli dell'ispirazione cattolica della R.S.A., impegnandosi a tenere uno stile di vita e comportamenti rispettosi di tale ispirazione religiosa.

All'atto dell'ammissione, l'ospite o chi ne fa le veci, è tenuto a consegnare il Documento di Identità e il Codice fiscale, nonché il documento di iscrizione al SSN (tessera sanitaria) e altra documentazione socio-sanitaria richiesta ai fini dell'inserimento in struttura.

### Contribuzione

#### Retta giornaliera

La retta giornaliera e ogni altro adempimento sono definiti, per gli ospiti inseriti in convenzione, nel contratto stipulato tra la R.S.A., l'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali e l'Azienda Sanitaria Locale, secondo la normativa vigente. Qualora l'Utente non possa versare per intero la quota socio-assistenziale potrà chiedere l'integrazione della stessa all'Ente Gestore dei Servizi Socio Assistenziali.

Per gli ospiti inseriti in regime privato la retta giornaliera a carico dell'Utente è definita in base alle sue condizioni socio-sanitarie assistenziali avendo come riferimento le tariffe definite dalle vigenti normative regionali. La retta potrà subire variazioni. Le variazioni potranno essere determinate dal variare delle condizioni sanitarie ed assistenziali dell'utente o per adeguamenti del costo del servizio offerto.

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.

Per assenze fino a 30 giorni, dovute a ricovero ospedaliero, è garantito il posto.

Per assenze superiori a 10 giorni, dovute a motivi personali, non è garantito il posto, fatto salvo ad eventuali accordi tra le parti.

L'ospite può lasciare definitivamente la R.S.A. quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Regolamento, dando preavviso scritto di 15 giorni. La retta del mese eventualmente già versata verrà rimborsata dal giorno successivo a quello della data di dimissione definita nella lettera di preavviso.

In caso di decesso la retta, a carico dell'utente, dovrà essere corrisposta sino al secondo giorno dopo il decesso, e i parenti del defunto provvederanno direttamente alle sue esequie tramite impresa funebre di loro scelta.

## 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 dell'ospite a visite e analisi extra struttura
  - cure dentarie
  - podologo (se non è richiesto dal medico)
  - eventuali acquisti di ausili protesici e protezioni igieniche non compresi nel tariffario, o qualora gli ausili forniti dal servizio Sanitario Regionale non risultino sufficienti per qualità o quantità alle esigenze dell'ospite.

## 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.

In base al Decreto-legge 196/2003 e il GDPR 679/2016, si informa l'ospite o chi ne fa veci, sulle modalità del trattamento dei propri dati personali da parte del personale (medico, terapeutico, altro) e da parte di Enti (previdenziali/assicurati - vi) nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

## Regole basilari della vita comunitaria

All'ingresso nella R.S.A. l'ospite, o chi per lui, ne accetta il Regolamento impegnandosi a rispettarlo. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, si elencano alcuni aspetti presenti nel regolamento:

- Gli ospiti che lo desiderano possono uscire dal R.S.A. sentito il parere del medico, dando comunicazione al personale del Nucleo di vita e alla Direzione. I familiari possono accompagnare all'esterno della Struttura i propri congiunti

previa autorizzazione del medico, dando comunicazione al personale del Nucleo di vita e alla Direzione. Il tutore responsabile dell'ospite deve comunicare per iscritto l'autorizzazione all'uscita del suo tutelato se accompagnato da terzi. Per le uscite degli ospiti il riferimento è il PAI che dà indicazioni sia per la tutela dell'ospite che per il suo benessere globale. La R.S.A. declina ogni responsabilità per l'ipotesi in cui l'ospite subisca incidenti in caso di uscita a seguito di sua autonoma decisione, (es. quando l'ospite si allontana dalla struttura senza essere accompagnato da parenti o da altri soggetti designati).

- La R.S.A. per favorire lo scambio di rapporti degli ospiti con i familiari e amici non ha stabilito orari particolari di visita. Si richiede, tuttavia, il rispetto delle esigenze degli ospiti e dell'intera organizzazione della R.S.A. Eventuali limitazioni di orario possono essere fissate per la tranquillità degli ospiti e lo svolgimento delle attività del nucleo. I visitatori, anche a tutela degli ospiti e per motivi di sicurezza, devono comunicare alla persona addetta alla portineria la propria identità, e il nominativo dell'ospite che intendono visitare. Si raccomanda inoltre la discrezione e il rispetto dei tempi dell'alzata e del riposo e delle attività di cura.
- 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..

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 presenza e di ricevimento della Direttrice
- 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 struttura 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 con i responsabili delle varie aree di servizio per verifiche 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.

## Accesso alla struttura

**1. Via S. G. B. Cottolengo 14** - nei seguenti orari:  
Tutti i giorni 24 ore su 24

**2. Via San Pietro in Vincoli 9** – nei seguenti orari:  
Tutti i giorni dalle ore 06:00 alle ore 20:30

## Recapiti

**Tel.** 011 – 5225275  
**Tel. e Fax** 011 - 5225270  
**E-mail** [dirinnoelis@cottolengo.org](mailto:dirinnoelis@cottolengo.org)

