

Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"
Centro di Servizi per persone anziane non-autosufficienti
VENEZIA

*Carta
dei
Servizi*



Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo"	pag. 4
La Casa "Cottolengo" di Venezia:	
La storia	pag. 8
Oggi	pag. 9
Le radici del servizio	pag. 10
La Mission.....	pag. 12
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 12
Ubicazione, servizi e trasporti.....	pag. 14
Struttura	pag. 15
Spazi comuni	pag. 17
Servizi centralizzati	pag. 20
Giardino	pag. 21
Nuclei e camere.....	pag. 22
Personale operante	pag. 25
Volontariato.....	pag. 27
Familiari	pag. 28
Assistenti familiari	pag. 28
Servizi alla persona	pag. 29
La giornata tipo degli ospiti	pag. 30
Qualità di vita - ben-essere della persona	pag. 33
Modalità di inserimento e contribuzione	pag. 34
Privacy	pag. 36
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 del Centro di servizi per anziani non autosufficienti "Cottolengo" di Venezia.

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 esigenze delle persone che ne necessitano.

Ringraziandovi infine per il tempo che ci vorrete dedicare leggendo, ricordiamo che per ogni informazione siamo a completa disposizione: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati all'interno del presente opuscolo.

Cordiali saluti

LA DIREZIONE

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA "COTTOLENGO"

"I rami di un unico albero ..."

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo", ispirandosi alla Carità Evangelica, agli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e testimoniando la Divina Provvidenza, si propone di accogliere le persone in difficoltà, particolarmente chi non ha riferimenti familiari e si trova in maggior stato di bisogno.

Il "Cottolengo" persegue tale finalità promuovendo il riconoscimento della dignità della persona, rispondendo alle sue necessità, attraverso l'allestimento e la gestione di servizi, strutture, presidi.

Le "filiali" della Casa Madre "Cottolengo" partecipano della forma giuridica della Piccola Casa, eretta in Ente Morale da Carlo Alberto con Regio Decreto del 27.8.1833.



Carlo Alberto

cc. cc. cc.

Se vive sono le vostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al Sollievo, ed all'assistenza dei poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente adempite dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni Sudditi, che con zelo amoroso s'adoperano quì e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fia i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'istituzione sorta non ha guari in Torino sotto gli auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, noi vogliamo lasciarla più oltre senza un pecciale contrabbegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo che riconosca la sua l'assistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostri 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, emu sarà tenuto di rendere a Chiusa conto del suo operato, persuasi come siamo che di posto ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e d'utile e l'assistenza all'opera di Carità che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a Chiusa l'aspetto di essere far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale spendo il Nostro valore.

Dato in Casaviggi addi 27. di Agosto 1833. Signato C. Alberto.

controfirmato
De L. Elcarne.
Per copie conforme estratte dalli Registri esistenti nell'Archivio del Consiglio Generale, in data 27. Agosto 1833. Il Mostre Rettore della Piccola Casa
Draggini



Carlo Alberto

*Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si associano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non a quari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza lega-
le del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere*

governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.

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

Dato in Racconiggi addi 27 di Agosto 1833.

Signato

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

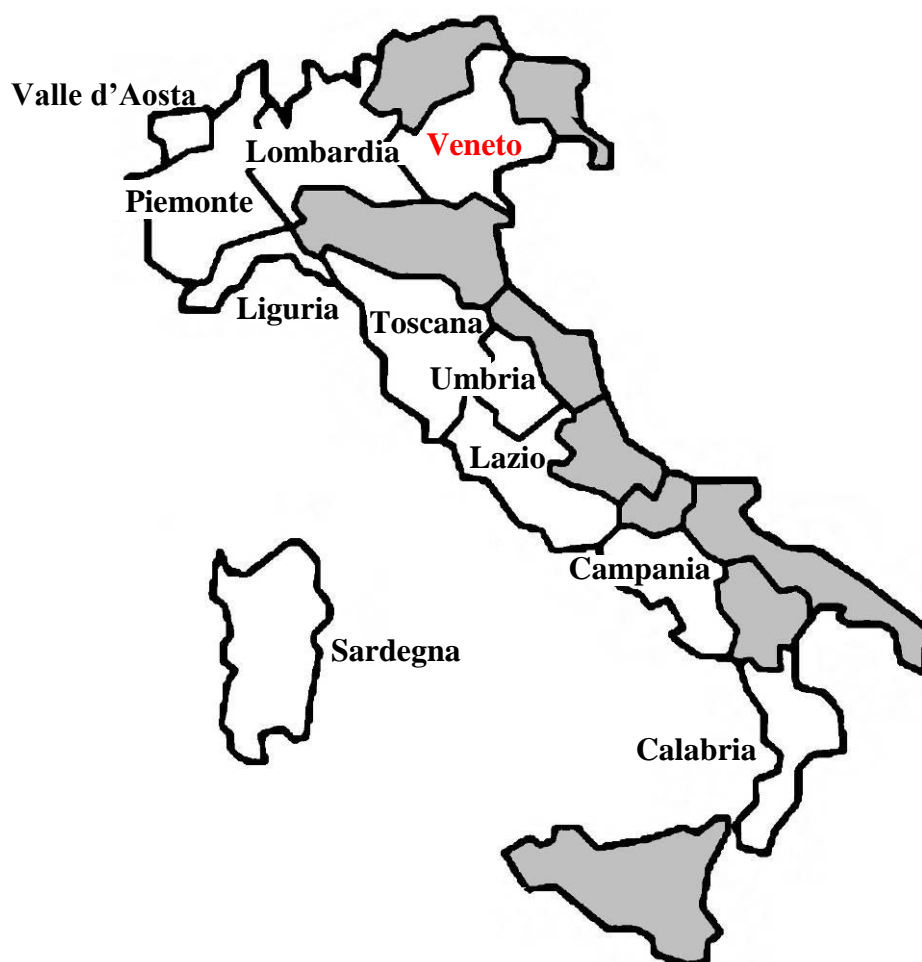
Il "servizio" della Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" si rivolge a:

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

Attraverso

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

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



Ed anche in:



CENTRO DI SERVIZI "COTTOLENGO" DI VENEZIA

La Casa "Cottolengo" sita in Venezia, nel Sestriere di Cannaregio 3539, succursale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una residenza che accoglie persone anziane non autosufficienti che presentano disabilità psico-fisiche legate all'età. All'interno della struttura vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessita la categoria di ospiti assistita, nel rispetto dei requisiti strutturali e organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia.

La storia

Il Centro di Servizi "Cottolengo" di Venezia venne inaugurato il 31 luglio del 1960, ma i legami tra la città di Venezia ed il Cottolengo risalgono ad alcuni anni prima: con precisione al 1951, anno in cui avvenne il decesso della Sig.na Maria Insom, la quale lasciò in piena proprietà all'opera pia Cottolengo di Torino, a titolo di legato, lo stabile a Venezia S. Salvador 5108 perché questa potesse istituirci una sezione per lo svolgimento della propria attività.



Poiché l'edificio oggetto del legato non si prestava allo scopo, la Piccola Casa decise di venderlo, acquistando con il ricavato altri immobili alla periferia di Venezia più adeguati alle necessità dell'Ente. Fu così che venne acquisito il palazzo cinquecentesco del Cardinal Gaspare Contarini (dove il Cottolengo ha sede ancora oggi), palazzo che, grazie all'assistenza fornita dall'Ing. Aldo Albini di Venezia, venne adibito a Casa di Riposo.

Oggi

A partire dal 1988 sono stati realizzati una serie di interventi mirati per la messa a norma e per un adeguamento delle strutture. Nel biennio 1988–1990 è stato restaurato il Casino degli Spiriti (una sorta di dependance della struttura principale), dove vennero accolti temporaneamente gli ospiti



della Casa, nell'attesa della ristrutturazione del palazzo Contarini. Nell'anno 2000, completati i lavori, tutto il complesso ha ripreso la sua attività proponendo un accresciuto livello di confort: gli ospiti sono ritornati ad abitare il palazzo Contarini, mentre il Casino degli spiriti è stato destinato alla comunità delle religiose. Nonostante un aspetto esteriore rinnovato, la Casa rimane ancora oggi permeata da quello spirito di carità che contraddistinse il Canonico Cottolengo e quanti negli anni lo hanno seguito ed imitato, proponendosi di essere, attraverso il proprio umile servizio, segno evidente e concreto della Divina Provvidenza.



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 Venezia dal 1960, si fonda su un particolare atteggiamento definito come **attenzione premurosa verso la persona**. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio, e la spiritualità cottolenghina ne è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana che si trova in uno stato di maggior bisogno.



La Mission

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

Principi fondamentali del servizio

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

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

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

Continuità. Il Centro di Servizi assicura la continuità e regolarità delle prestazioni.

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

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

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

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

Lo spirito cottolenghino

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

Il benessere globale di ciascuna persona

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

Il monitoraggio del clima relazionale interno

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

Il funzionamento per moduli organizzativi

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

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

Ubicazione

La Casa è ubicata in Cannaregio 3539 - Venezia



Nelle vicinanze sono situate la Stazione ferroviaria e l'autostazione degli autobus (Piazzale Roma) che collegano la città di Venezia con Mestre.



Nei pressi troviamo inoltre la fermata del vaporetto che collega la struttura ai principali servizi, quale Ospedale – Ferrovia – Piazzale Roma.

Per raggiungere il Centro di Servizi “Cottolengo” da Piazzale Roma o dalla Stazione ferroviaria S. Lucia ci sono, in alternativa, due percorsi:

- uno dal Canal Grande con il vaporetto della linea ACTV n° 1 con fermata al pontile della Cà d'Oro;
- l'altro con il motoscafo della linea ACTV n° 4.2 e 5.2 con fermata al pontile della Madonna dell'Orto

Struttura

Il cinquecentesco palazzo Contarini dal Zaffo, oggi Centro di Servizi "Cottolengo", è un tipico palazzo veneziano costituito da una lunga facciata a tre piani con finestre architravate; esso è una dimora patrizia celebre a Venezia per la nobiltà del casato e per l'importanza culturale che riveste, tanto che nel '700 si cimentarono a decorarne gli ambienti interni pittori del calibro di Jacopo Guarana, Domenico Tiepolo e Domenico Fossati. L'ingresso della struttura è sulla fondamenta Gasparo Contarini mentre l'altro lato del palazzo si affaccia su un meraviglioso giardino (in cui spesso si sono girate scene di film) che separa il palazzo Contarini dal "Casino degli spiriti", così chiamato per il risuonare del forte vento spirante dalla laguna. Le due case sono collegate da un lungo corridoio-veranda che permette passeggiate, conversazioni, ecc. Considerato che la struttura si estende in altezza su tre piani, e valutata la tipologia degli ospiti accolti all'interno della Casa (anziani non autosufficienti), si è provveduto ad eliminare le barriere architettoniche e a dotare il palazzo di ascensori e di un montacarichi che garantiscono una rapida mobilità tra i vari livelli della residenza:



- Piano terra: chi accede alla struttura, attraversato l'ingresso incontra un piccolo cortile, gli uffici direzionali, l'ambulatorio e la sala delle attività;
- Primo piano: il 1° piano del palazzo contiene il nucleo Santa Monica (avente



una capienza di 10 posti letto) e la Cappella con il soffitto affrescato dal Tiepolo;

- Secondo piano: vi si trova il nucleo Santa Cecilia, avente una capienza di 13 posti letto.
- Terzo piano: è destinato al personale religioso in servizio.

All'interno dell'edificio, gli ospiti possono disporre anche degli altri locali qui di seguito elencati:



- Sala polivalente adattabile a varie destinazioni d'uso
- Un lungo corridoio-veranda che permette di passeggiare in un ambiente protetto e riscaldato, di giocare a carte e di conversare in compagnia
- Anche il giardino, durante la bella stagione, con i suoi cortili e le aree attrezzate con panchine e tavolini, costituisce uno spazio vivibile molto accogliente e riposante, immerso nel verde e affacciato sul mare.

La Casa è dotata inoltre di una serie di locali adibiti allo svolgimento dei servizi alberghieri centralizzati, collocati al piano terreno e attrezzati per garantire le migliori prestazioni qualitative:

- La cucina e la relativa dispensa
- La lavanderia-stireria
- La portineria e le sale d'attesa.

La struttura è aperta a chiunque voglia fare visita alle persone anziane ivi ospitate: i parenti e gli amici hanno accesso alla Casa ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria e con il rispetto della privacy della persona e del gruppo in cui è inserita.



Spazi comuni



Cappella

La struttura dispone di un'ampia Cappella nella quale gli ospiti possono raccogliersi sia per la preghiera personale sia per quella comunitaria

Soffitto della Cappella affrescato dal Tiepolo



Sala delle attività



Momento ricreativo



← **Veranda**
interna
(spazio vissuto con
i familiari)



Veranda e giardino

Servizi centralizzati

Lavanderia



Ambulatorio



Reception



Giardino



Giardino



Nuclei e Camere

Il Centro di Servizi dispone di due nuclei per l'accoglienza delle persone anziane: (23 posti letto)

Nucleo Santa Monica

Il nucleo Santa Monica, collocato al primo piano di Palazzo Contarini e omologato per dieci posti letto, è costituito da una zona giorno e da una zona notte:

ZONA GIORNO - Comprende i seguenti locali, i quali si affacciano sul giardino, e concedono un'ampia veduta delle isole di San Michele e Murano:

- il soggiorno
- la sala da pranzo
- la cucinetta/tisaneria

ZONA NOTTE - Comprende le seguenti tipologie di camere da letto, tutte attrezzate di servizi igienici autonomi e quasi tutte affacciate sulla laguna:

- 5 camere singole
- 1 camere doppia
- 1 camera tripla

Nella zona notte del nucleo è collocato anche un bagno clinico completamente attrezzato per persone non autosufficienti.

Nucleo Santa Cecilia

Il nucleo Santa Cecilia, che si trova al secondo piano della Casa ed è omologato per 13 posti letto, è costituito anch'esso da una zona giorno e da una zona notte.

ZONA GIORNO - E' speculare a quella del nucleo Santa Monica, con la differenza che le stanze che ne fanno parte si affacciano sul lato della fondamenta Contarini;

ZONA NOTTE - Comprende le seguenti tipologie di camere da letto, tutte attrezzate di servizi igienici autonomi e tutte affacciate sul giardino:

- 2 camere doppie
- 3 camere triple

Nella zona notte del nucleo è collocato anche un bagno clinico completamente attrezzato per persone non autosufficienti.

La zona giorno



Ciascuno dei nuclei dispone di una sala da pranzo, di una tisaneria dove è possibile preparare bevande varie e di un ampio soggiorno, che gli ospiti sfruttano per

riposarsi, incontrarsi, svolgere attività e guardare la televisione in compagnia.

La zona notte



Le camere da letto sono spaziose e molte di esse godono di una visuale privilegiata: alcune si affacciano sulla laguna, altre invece sul giardino interno

Ogni camera è dotata di servizi igienici autonomi e completi di doccia.





Bagni clinici

In ogni nucleo è disponibile un bagno assistito attrezzato di sedie e di barella doccia

Personale operante

All'interno del Centro di Servizi opera uno staff di personale religioso e laico. Il Responsabile dell'intera gestione è la Direttrice, religiosa.

Il titolare del servizio è la Piccola Casa della Divina Provvidenza, che ha affidato alla Cooperativa Sociale "Quadrifoglio Due" il servizio di assistenza diretta, infermieristico, educativo, psicologico e sociale.

ORGANIGRAMMA

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA SOCIO EDUCATIVA	AREA SPIRITUALE PASTORALE
<ul style="list-style-type: none"> • Direttrice: è la responsabile dell'organizzazione e vigila sul corretto svolgimento dell'attività 	<ul style="list-style-type: none"> • Medico di struttura dell'ULSS • Medici di base • Psicologo • Infermieri • Fisioterapisti dell'ULSS 	<ul style="list-style-type: none"> • O.S.S. 	<ul style="list-style-type: none"> • Educatori • Assistente Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Sacerdoti della Chiesa locale • Religiose della Piccola Casa
<ul style="list-style-type: none"> • Amministrativa: ha un ruolo di responsabilità di gestione coadiuvando la Direttrice 				
<ul style="list-style-type: none"> • Referente della Cooperativa 				

Nel Centro di Servizi è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di correlati servizi.

MODELLO GESTIONALE

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

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

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

PRINCIPI FONDANTI IL SERVIZIO

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

- ✓ l’accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità
- ✓ la responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali
- ✓ la centralità dell’ospite rispetto a tutto il servizio
- ✓ l’attenzione alla qualità della relazione
- ✓ l’empatia e la compassione come capacità imprescindibili per poter stabilire un’efficace relazione di cura con l’ospite e i suoi familiari
- ✓ la flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell’ospite con quelle dell’organizzazione
- ✓ la gestione partecipata, intesa come corresponsabilità di tutti gli attori del progetto di cura



STRUMENTO OPERATIVO CENTRALE

Scegliere la centralità della persona dell’ospite come criterio base organizzativo, richiede di articolare una rete complessa e integrata di ruoli e funzioni che nell’insieme creino per l’ospite le migliori condizioni di vita in riferimento al Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il PAI è uno strumento operativo che racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un’equipe multidisciplinare, costituita da: responsabile di nucleo, OSS, e, in funzione delle particolari esigenze, da: medico, infermiere, fisioterapista, assistente sociale e animatori impiegati all’interno del nucleo di vita in cui l’ospite è inserito.

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

- cosa si fa;

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

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

FORMAZIONE

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

- carismatica (la Mission dell'Ente)
- umana
- tecnico/professionale
- legislativa D.lgs 81/2008; (sicurezza sul lavoro) D.lgs 196/2003 e GDPR 679/2016 (privacy); D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

Volontariato

Presso il Centro di Servizi "Cottolengo" di Venezia è presente la realtà del volontariato. Vi sono infatti persone di buona volontà, che, per quanto consentito dalla propria disponibilità di tempo, collaborano in vari modi ivi alle attività svolte. Un gruppo parrocchiale visita una volta alla settimana il Centro, intrattenendo gli ospiti con canti, giochi e tombolate.

Alcune volte, nel corso dell'anno, vengono in struttura gruppi di varia provenienza, animando le giornate con canti, musica e danze.



Familiari

La funzione dei familiari è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al contesto familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

Assistenti familiari

Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno al Centro di Servizi.

L'ospite o i suoi familiari devono, prima dell'inserimento di "assistenti familiari", sottoscrivere e presentare alla Direzione del Centro 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 del Centro di Servizi nelle mansioni di competenza e dovranno astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico.

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

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



Configurazione del Centro di Servizi "Cottolengo" di Venezia

Il Centro di Servizi "Cottolengo" di Venezia, succursale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, accoglie persone anziane non autosufficienti che presentano disabilità psico-fisiche legate all'età. All'interno della struttura, perciò, vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessita la categoria di ospiti assistita, nel rispetto dei requisiti strutturali e organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia. Dal 2004 il Centro di Servizi "Cottolengo" ha stretto un rapporto di partnership con l'Azienda l'Azienda ULSS3 Serenissima, ottenendo da quest'ultima il convenzionamento.

Servizi offerti

Assistenza Religiosa

Il servizio religioso è garantito da sacerdoti della Chiesa locale in collaborazione con gli operatori e prevede momenti di celebrazioni liturgiche e catechetiche.

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

Assistenza tutelare

È garantito un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna comprensivo di un aiuto parziale o totale nel soddisfacimento dei bisogni primari.

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 generico di base. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento a specialisti-consulenti della struttura e/o agli Enti competenti. 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 in accordo con i fisioterapisti che operano presso l'Azienda ULSS3 Serenissima.

Servizi alberghieri

Il buon funzionamento di quest'area del servizio è presupposto di benessere fisico e relazionale per tutti gli ospiti. Per questo motivo particolare cura viene posta alla preparazione e somministrazione dei pasti, nonché alla pulizia e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente.

Prestazioni offerte:

- Servizio mensa
- Servizio lavanderia-guardaroba
- Servizio pulizia e sanificazione degli ambienti

La giornata tipo degli ospiti

L'articolazione dello scandire del tempo vissuto nell'arco della giornata, rappresenta la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata ed esprime la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite della Casa. Quanto affermato trova la sua espressione nell'organizzazione temporale della giornata degli ospiti:

Il risveglio

Il risveglio inizia alle 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 alle 8.00/8.30. 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

Dopo la colazione, chi può si reca in palestra per gli esercizi di fisioterapia, mentre gli altri ospiti proseguono la mattinata svolgendo attività ludiche in soggiorno, guardando la televisione o passeggiando in giardino o nel corridoio-veranda.



Il pranzo



Alle ore 12.00 circa è servito il pranzo; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale e dai volontari. E' favorita la presenza dei familiari, i quali possono assistere i propri parenti durante il pasto, aiutandoli quando necessario. Durante il pranzo è somministrata la terapia. Dopo il pranzo si procede all'igiene del cavo orale.

Il riposo



Terminato il pranzo, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come chi vuole può trattenersi nei soggiorni o in giardino.

Il pomeriggio

Nel corso della giornata è possibile, per chi vuole, fare merenda o assumere solamente qualche bevanda calda. Il pomeriggio è normalmente trascorso dagli ospiti in soggiorno, nella veranda o in giardino durante la bella stagione.



La cena

La cena è distribuita alle ore 19.00 con modalità analoghe al pranzo.



La notte

Terminata la cena, dalle 19:00 in poi, e a seconda le necessità degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, allettamento, ecc.). Gli ospiti si predispongono per il riposo in funzione delle proprie esigenze: volendo possono fermarsi a vedere la televisione nel soggiorno del nucleo. Durante la notte gli ospiti sono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle eventuali urgenze cliniche.

Qualità di vita – ben-essere della persona

La qualità di vita delle persone che vivono all'interno del Centro 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 familiari e i volontari

Qualità percepita

L'ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità) che ritmano la vita regolare nella sua organizzazione (orari e modalità distribuzione pasti, regolarità delle visite mediche, accessibilità dei familiari e orario visite, informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico), ma soprattutto attraverso il vissuto di un clima relazionale interno che favorisca il sentirsi "bene" con se stesso e con gli altri.

Requisiti organizzativi di qualità

Requisiti organizzativi di qualità presenti nella struttura:

- responsabile del Presidio, 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 familiari e non a quelle ospedaliere
- un contratto di ospitalità–regolamento del Centro 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 nel Centro di Servizi è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente e ne determina la graduatoria nella lista di attesa. Il Centro di servizi collabora con l'Ente Pubblico e ha accesso alla gestione della lista unica. Rispettando tale lista si interpella il referente dell'ospite e se è interessato e risponde positivamente sarà convocato per i colloqui; in seguito ai quali si definisce un vero e proprio progetto di inserimento della persona.

Contribuzione

Retta giornaliera

La retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale.



La quota socio assistenziale è a carico dell'utente convenzionato; qualora egli ritenga di possedere i requisiti previsti dalla normativa regionale potrà richiedere l'integrazione agli enti competenti.

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

La retta non è rimborsabile se il posto occupato è lasciato libero dopo il 15 di qualsiasi mese; se il posto è lasciato libero entro il 15 di qualsiasi mese, si avrà diritto al rimborso, entro dieci giorni del 50% della retta mensile corrisposta.

Riduzione retta e conservazione del posto

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

I servizi che a vario titolo non sono usufruiti non danno diritto a riduzione della retta.

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

- le spese relative alle necessità personali degli ospiti:
 - prodotti per l'igiene personale di uso non comune
 - spese di abbigliamento
 - generi di conforto non previsti nella giornata alimentare
 - uso del telefono per motivi personali
 - acquisto di riviste

- le spese sanitarie extra:
 - medicinali non mutuabili
 - visite specialistiche a pagamento
 - ticket per visite e analisi
 - assistenza personalizzata extra struttura
 - cure dentarie
 - eventuali acquisti di ausili protesici non comprendenti nel tariffario
 - protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei

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



Polizza assicurativa

La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare regolare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dagli ospiti che dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione.

Privacy

La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” ha in questi anni seguito l’evoluzione delle misure di protezione dei dati legati alla normativa in materia di trattamento dei dati personali. Tale evoluzione ha trovato compimento nel GDPR 2016/679 e nel decreto legislativo 196/2003 e nel decreto legislativo 101/2018. In questo modo si sono avviate le procedure richieste sia per i dati su supporto cartaceo sia su quelli informatici.

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

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



Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell’ospite

All’ingresso nel Centro di Servizi 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 dal Centro di Servizi, 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.

- 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 del Centro di Servizi.
- L'ospite può lasciare definitivamente il Centro di Servizi 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 del Centro. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

Reclami e ricorsi

Gli ospiti o i familiari degli stessi che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso del Centro.

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 il Centro e ne conoscono le caratteristiche.

Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

Il Centro di Servizi 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** del Centro 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 dal Centro di Servizi risorsa per il territorio di pertinenza.

Inoltre la Direzione promuove incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere sollecitazioni, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

Deo Gratias!

Informazioni e recapiti

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

Sede operativa: Cannaregio 3539
30121 Venezia

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Centralino (1) 041 - 720944

Centralino (2) 041 - 720998

Fax: 041 - 718622

E - mail: casariposovenezia@cottolengo.org

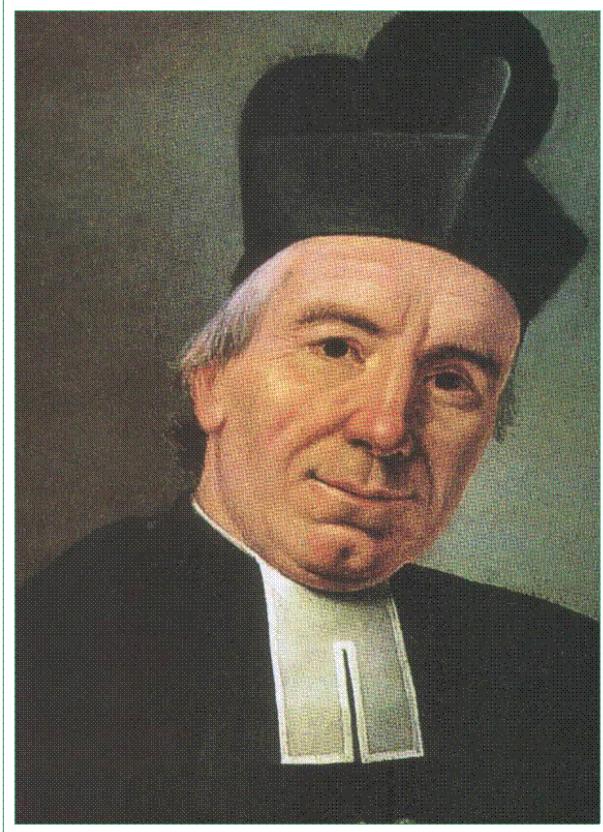


Accesso alla struttura

Fondamenta Gasparo Contarini:

Tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Qual torto voi fareste alla Divina Provvidenza se con tante prove di amore non l'amaste, od anche



veniste a diffidare un solo momento di lei! Siamo dunque di buon conto, teniamoci bene con Dio, e poi niente paura. Vi ho già detto tante volte che andiamo avanti a forza di miracoli; qua dentro ne vediamo ogni giorno, anzi, potremmo dire, siamo un miracolo continuo: or bene, perché diffidare da

Dio? Perché non abbandonarci intieramente a Lui?

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