

*Piccola Casa della Divina Provvidenza*  
**“COTTOLENGO”**  
SAINT VINCENT

*Carta  
dei  
Servizi*

Via Tromen, n. 9  
11027 Saint Vincent (AO)  
Tel. 0166.512530  
Fax 0166.512530





# Indice

<b>1. Cos'è la Carta dei Servizi</b> .....	pag. 4
<b>2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”</b> .....	pag. 5
<b>3. La Casa “Cottolengo” di Saint Vincent:</b>	
La storia .....	pag. 9
Oggi .....	pag. 10
La Mission .....	pag. 11
Le radici del servizio .....	pag. 12
I principi fondamentali del servizio.....	pag. 12
Ubicazione e trasporti.....	pag. 14
Struttura .....	pag. 15
Nuclei e camere .....	pag. 18
Spazi comuni .....	pag. 20
Servizi centralizzati .....	pag. 23
Giardino .....	pag. 26
Personale operante .....	pag. 27
Familiari .....	pag. 28
Volontariato .....	pag. 28
Servizi alla persona.....	pag. 29
Qualità delle prestazioni .....	pag. 32
La giornata tipo degli ospiti.....	pag. 32
Modalità di inserimento e contribuzione .....	pag. 35
Regole basilari della vita comunitaria .....	pag. 36
Informazione e partecipazione ospiti alla vita comunitaria.....	pag. 37
Progetti e programma .....	pag. 38
Accesso alla struttura.....	pag. 39
Telefono – Fax.....	pag. 39

## Cos'è la Carta dei Servizi

Gentile lettore,

il documento che ti stai trovando a sfogliare è la Carta dei Servizi della Casa “Cottolengo” di Saint Vincent.

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

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

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

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

Ringraziandoti infine per il tempo che ci dedicherai 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

# 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 Nostra 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 operate dalla operosa, e generosa carità de' Nostru buoni Sudditi, che con zelo amorevole s'addegnano qua e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare già i molteplici tratti di pietà che rallegrano il Nostru cuore è l'istituzione sorta non ha quasi in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, ni vogliamo lasciare più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostru gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo che riconosciuta sia l'abitazione legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra speciale Protezione, e preferiamo che debba continuare sempre ad essere

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

Manderemo a chiunque s'aspetti d'essere, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostru volere.

Dato in Racconigi addi 27. di agosto 1833. Sguato C. Alberto.

controfirmato  
De l'Arcivescovo.  
Per copia conforme estratta dalli Registri conservati nell'Archivio del Controllo Generale, in fede, Enrico de' 18 Agosto 1834. Il Marchese Felice Casati

Draggia



## 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 ralleggarono 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 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 addi 27 di Agosto 1833.*

*Signato*

*C. Alberto.* (C. Alberto)

*controsignato*

*De L'Escarene* (De L'Escarene)

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

*Capo Direzione*  
*Traggia* (Traggia)

## Le presenze

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

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

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

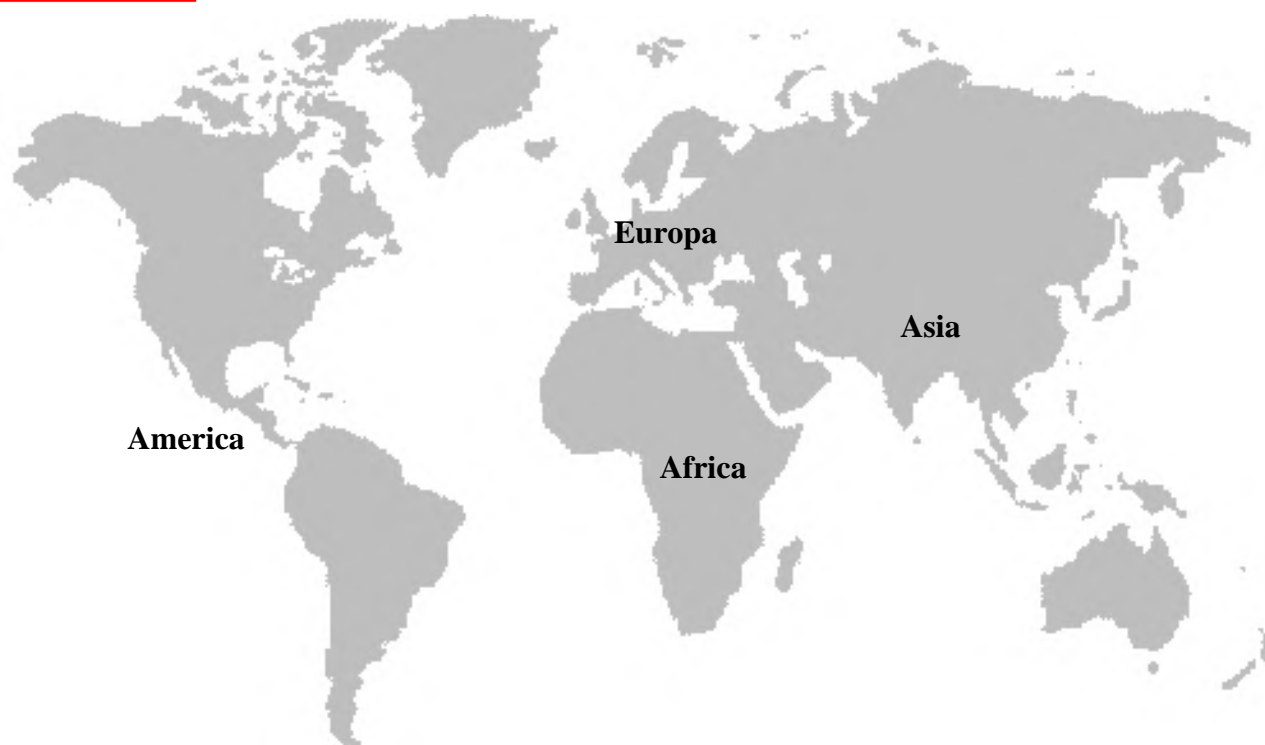
## Attraverso

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

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



Ed anche in:





# La Casa "COTTOLENGO" di Saint Vincent

La Casa "Cottolengo" di Saint Vincent, succursale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, ubicata in Via Tromen 9, è un Presidio socio-assistenziale per anziani non autosufficienti.

## La Storia

La prima pietra della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Saint Vincent fu posta idealmente dal Padre Aimè Laurent Maguignaz, che per testamento destinò la grande casa paterna ubicata a Saint Vincent in via Roma 3, alle suore "bisognose di cure termali" dell'istituto fondato nel 1832 da San Giuseppe Benedetto Cottolengo a Torino. Il munifico donatore si spense a Milano nel 1949 e

la Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, ispirandosi alla carità evangelica propria della sua regola, decise di utilizzare la Casa (nei periodi di chiusura delle terme) per il ricovero di persone anziane bisognose e la adibì così nel 1953 a Casa di riposo. Ben presto però le richieste di accoglienza divennero tante che i



posti non bastarono più. L'Amministrazione comunale sotto la guida illuminata del sindaco Daniele Fosson, offrì nel 1956 al Cottolengo un terreno a monte di Moulin idoneo per una nuova Casa di Riposo. Vennero così avviati i lavori di costruzione che portarono alla realizzazione del corpo centrale, che ancora oggi, nei muri portanti, costituisce una parte della struttura esistente: l'inaugurazione avvenne il 10 maggio del 1957. Meno di dieci anni più tardi, si presentò però l'esigenza di un nuovo ampliamento della Casa, i cui lavori terminarono il 27 maggio 1969 e, in seguito, il numero dei ricoverati andò sempre aumentando sino ad arrivare a toccare le cinquanta unità. Agli inizi degli anni Novanta, dopo quarant'anni dalla prima costruzione e malgrado gli interventi successivi, il fabbricato cominciava a denunciare serie carenze: non era più conforme alle norme di sicurezza, presentava barriere architettoniche, era poco funzionale e scarseggiava di servizi e di accessori: gli ascensori non erano sufficientemente capaci, mancavano le uscite di sicurezza ai piani, le camerate erano affollate. Si decise quindi di procedere limitando le accettazioni di nuovi ingressi, in modo da ridurre il numero degli

ospiti ed agevolare così l'ormai improcrastinabile trasloco, indispensabile per consentire i necessari interventi di miglioramento della Casa. Il trasloco avvenne nel settembre del 1995 e immediatamente si iniziarono i radicali lavori di ristrutturazione.

## Oggi



La nuova struttura, ormai da tempo completata, è stata messa a norma da un punto di vista igienico-sanitario e della sicurezza e dispone oggi di un nuovo ingresso, di una nuova cappella e di nuovi ascensori (di cui uno per portatori di handicap e un secondo per le barelle). Le camerette sono state sostituite da camere a due letti o singole. Sono stati ricavati inoltre dei nuovi ambienti: una foresteria e sei nuovi posti letto per i soggiorni di collaboratori e volontari, nuovi uffici direzionali, la sala polivalente, la cucina e i nuovi magazzini nel piano interrato. Nonostante però l'aspetto esterno rinnovato, la Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo di Saint Vincent continua a rispettare la propria originaria destinazione d'uso voluta dal fondatore, Don Maguignaz, di residenza climatica per le suore, proseguendo nel contempo l'attività di assistenza agli anziani.



## 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.*

## Le radici del servizio

Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Saint Vincent dal lontano 1953, si fonda su un particolare atteggiamento definito come *attenzione premurosa verso la persona*. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio, e la spiritualità cottolenghina è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana che si trova in uno stato di maggior 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
- ❖ Diritto 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 anziana.

### ***Il monitoraggio del clima relazionale interno***

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

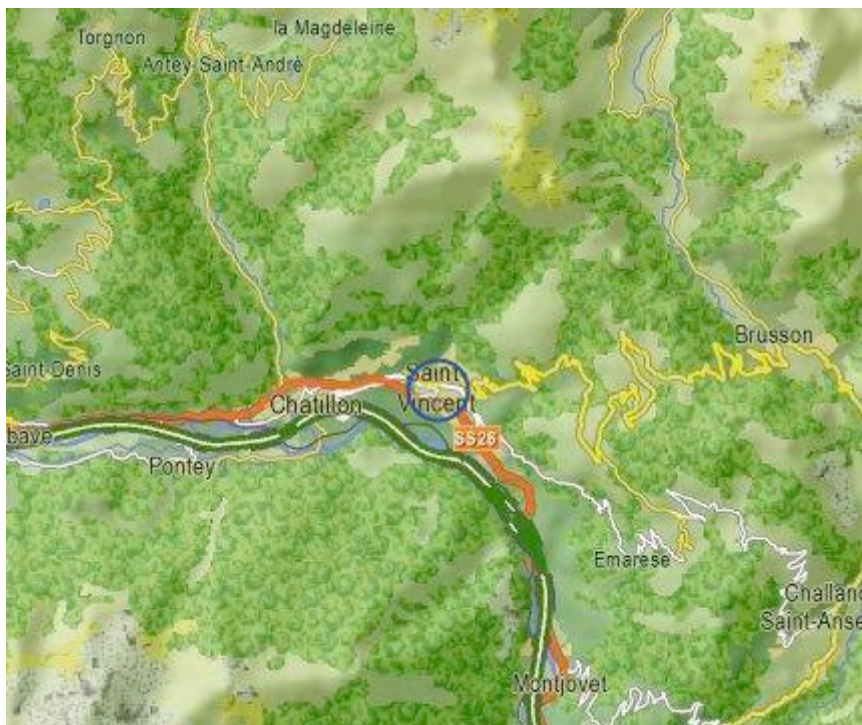
### ***Il funzionamento per moduli organizzativi***

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

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

## Ubicazione e trasporti

La Casa si trova in Via Tromen 9 – 11027, Saint Vincent, Aosta.



La Casa può essere raggiunta con i seguenti mezzi di trasporto:

### FERROVIA

I treni fermano a Chatillon, che si trova a cinque minuti di auto da Saint Vincent. La stazione di Chatillon è collegata con Saint Vincent tramite pullman navetta: per ogni treno in arrivo c'è un pullman navetta di collegamento con Saint Vincent. Anche i taxi garantiscono un collegamento continuo con la stazione ferroviaria.



### PULLMAN



Le linee principali di pullman che raggiungono Saint Vincent sono la linea Torino-Aosta e la linea Milano-Aosta. La fermata dei pullman in Via Roma, è vicinissima alla struttura.

### AUTO

La località di Saint Vincent è facilmente raggiungibile attraverso l'autostrada A5 Torino-Aosta: dall'uscita Chatillon, prendere per Saint Vincent: la Casa Cottolengo è indicata con segnalazione adeguata.



## Struttura

Alle falde del monte Zerbion e a ridosso dell'abitato di Saint Vincent, nella regione Moulin-Capard, tra filari di vigneti, vi è uno spazioso recinto con al centro un imponente caseggiato: è



la Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo, succursale di Saint Vincent, che ospita in locali moderni e funzionali persone anziane, amorevolmente assistite e curate delle Suore del Cottolengo. La Casa, pur con i suoi corpi di edificio disuguali, aggiuntisi con l'andare degli anni, con le sue facciate ora parate a pietra a vista ora tirate ad intonaco e pur con le sue asimmetrie architet-

toniche, si presenta di aspetto gradevole, in piena armonia con il simpatico ambiente campagnolo circostante, al quale fanno da mirabile sfondo i valloni, i dirupi, le foreste e i pascoli dello Zerbion. Portando lo sguardo entro le mura della Casa, entrando nella pace dei vari ambienti di cui si compone, subito si avverte un piacevole senso di familiare intimità.

**NUCLEI** – I nuclei di vita delle persone assistite sono così collocati:

- Il nucleo che ospita le persone anziane, è al primo piano della struttura;
- Il secondo piano della Casa è invece adibito a Casa per Ferie e in alcuni periodi dell'anno ospita suore per cure climatiche.



**SPAZI COMUNI** - La Casa dispone poi di diversi locali destinati ad un uso comune da parte di tutti coloro che vi risiedono. Questi locali, collocati al piano terra della Casa, sono i seguenti:



- La **Cappella**: dedicata al Santo Fondatore, è il luogo dove si svolgono le funzioni liturgiche e dove gli ospiti e le suore hanno modo di soffermarsi in preghiera ogni volta che lo desiderano. E' stata realizzata di recente ed è posta all'ingresso della Casa;
- La **palestra** per la fisioterapia. E' un ambiente molto spazioso, dotato di tutte le attrezzature necessarie

per svolgere le attività di fisioterapia e di geromotricità importanti per migliorare o mantenere la tonicità muscolare e le capacità motorie degli ospiti;

- Un **salone polivalente** ampio e spazioso, adatto per realizzare feste e incontri;
- Una **sala colloqui**, dove è possibile trovare un clima di intimità adatto agli incontri degli ospiti con i propri parenti, amici e familiari giunti in visita presso la struttura;

### **SERVIZI CENTRALIZZATI**

- **Lavanderia e stireria**: fanno fronte al lavoro rappresentato dalla cura della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti
- **Cucina centralizzata**: garantisce la fornitura dei pasti al nucleo degli ospiti, alla Casa per Ferie ed alla comunità delle suore;
- **Ambulatorio**: nell'ambulatorio medico le infermiere effettuano le prestazioni sanitarie di loro competenza e i medici di base visitano periodicamente i loro pazienti.



- **Reception**: fornisce il servizio di accoglienza e informazione a quanti accedono alla struttura;
- **Uffici** della direttrice e della responsabile amministrativa.





**ASCENSORI** - gli spostamenti da un piano all'altro della struttura sono resi agevoli dagli ascensori. La struttura ne dispone di due tipi: uno per i portatori di handicap (utilizzabile anche da persone in carrozzella) e uno per il trasporto delle barelle. L'edificio è inoltre privo di barriere architettoniche e consente quindi facilità di spostamento anche per gli anziani che hanno problemi di deambulazione.

**GIARDINO** - la Casa è circondata da un ampio terreno (più di 7.000 mq), adibito - nella zona retrostante l'edificio - in parte a giardino e in parte a frutteto, mentre di fronte alla Casa dallo spazio disponibile si è ricavato un ampio cortile abbellito da antiche piante e da aiuole fiorite. Le persone che risiedono alla Piccola Casa hanno così a disposizione uno spazio salubre e possono godere di quella tranquillità e di quella pace che solo gli alberi e la vegetazione trasmettono.



**TERRAZZE** - la struttura dispone su entrambi i piani di ampie balconate, che costituiscono un ulteriore spazio usufruibile dagli ospiti, in particolare nel periodo estivo quando vengono allestiti dei gazebo e dei percorsi guidati per la deambulazione. Dalle terrazze si godono dei panorami mozzafiato e si respira a pieni polmoni l'aria frizzante della montagna.

## Nuclei e camere

Il nucleo di vita degli ospiti, collocato al primo piano della struttura, autorizzato al funzionamento e accreditato per 22 posti letto, comprende al proprio interno i seguenti locali:

- una sala da pranzo dotata di tisaneria, dove si consumano i pasti e dove è possibile prepararsi una bevanda calda quando lo si desidera;
- un ampio soggiorno, in cui gli ospiti trascorrono in compagnia buona parte della propria giornata;
- una zona notte che include varie tipologie di ambienti:
  - 3 camere singole con bagni autonomi interni completi di doccia
  - 8 camere doppie con bagni autonomi interni completi di doccia
  - 1 camera tripla con bagno autonomo interno completo di doccia
  - 1 bagno assistito dotato di vasca da bagno con sollevatore, barella doccia e doccia assistita

### La zona giorno



*Il nucleo dispone di una spaziosa sala da pranzo...*



*...e di un ampio soggiorno dove gli ospiti possono incontrare amici/parenti, svolgere le attività e per guardare la televisione in compagnia... e anche riposare*



## **Le Camere**

*Le camere sono spaziose, luminose e tutte dotate di bagno autonomo con servizi completi e doccia...*



## I Bagni clinici

*Nel nucleo sono disponibili due bagni clinici: uno attrezzato di vasca con sollevatore e di barella doccia e un secondo con doccia assistita*



## Spazi comuni

### Cappella



## Sala Polivalente



## Sala per colloqui, visite parenti



## Palestra



## Servizi centralizzati

### Cucina



### Lavanderia





← Ambulatorio  
medico

Reception →  
↓





## Terrazze





**Giardino**



## Personale operante

I servizi alla persona offerti dalla Casa Cottolengo di Saint Vincent sono prestati da personale religioso e da personale dipendente, professionalmente preparato per le competenze specifiche.

All'interno della Casa operano le seguenti figure professionali:

- Direttrice (religiosa appartenente all'Ente)
- Amministrativa
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Addetti ai servizi generali (pulizie, lavanderia/guardaroba)
- Servizio religioso
- Medici (i medici di base sono presenti in struttura per visite programmate in giorni fissi, e a chiamata).
- Animatore (l'attività di animazione viene svolta da personale religioso coadiuvato da personale volontario)

### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE: IL PAI**

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 da un'equipe multidisciplinare comprendente le diverse figure professionali operanti 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.

### **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 dipendente all'interno della Casa "Cottolengo" di Saint Vincent, 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**

Tutti gli operatori seguono un Progetto Formativo le cui linee sono date dalla Direzione Assistenza della Piccola Casa di Torino che individua percorsi di crescita:

- Umana
- Professionale
- Carismatica

Si partecipa anche ad iniziative formative proposte dall'Ente Regione Valle d'Aosta.

### **Familiari**

Un compito importante dei familiari è quello di mantenere e sviluppare le relazioni affettive con le 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. E' possibile avere incontri con i propri congiunti presso un locale riservato, che può essere la saletta per gli incontri o un altro locale disponibile in quel momento. Il parente di un ospite diventa però anche il "parente di tutti". I familiari sono una risorsa da valorizzare; infatti essi, quasi sempre, non si occupano solo del proprio congiunto, ma hanno attenzioni verso tutti. Essi condividono con gli ospiti momenti di convivialità, di festa e partecipano alle varie iniziative proposte dalla Direzione.

La condivisione si concretizza in aiuto a favore dei propri congiunti e degli altri ospiti: aiuto a tavola (tagliare gli alimenti, imboccare, ecc.), accompagnamento all'esterno a fare passeggiate, la loro è attività di ascolto e colloquio, portano i giornali e informano gli ospiti di quanto accade all'esterno discutendone con loro e stimolando la loro curiosità e le loro opinioni in merito.

Non ci sono degli orari di visita prestabiliti: i parenti possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre però nel rispetto della privacy e delle esigenze organizzative della struttura.

### **Volontariato**

Presso la struttura operano volontari singoli: (non vi sono infatti gruppi o associazioni di volontariato organizzati), vi sono volontari stabili - che forniscono un supporto continuativo e costante - e volontari occasionali.

Prestano servizio di volontariato stabile:

- 2 parrucchiere
- 2 persone aiutano gli ospiti nei loro processi di autonomia personale con regolarità settimanale

- 4 persone si dedicano al servizio di guardaroba
- 2 persone aiutano gli ospiti durante la cena
- 2 persone aiutano nell'ambito delle attività di geromotricità (una volta alla settimana)
- 1 persona si dedica all'ascolto e alla conversazione degli ospiti
- 1 volontario si occupa della manutenzione della casa e presta il suo servizio ogni qualvolta se ne presenti la necessità
- Alcune volontarie vengono il pomeriggio dalle 15.00 alle 17.30 (ogni 15 giorni), per giochi e tombolate con gli ospiti e per una "scuola" di canti tradizionali

### **VOLONTARIATO OCCASIONALE**

Sono i volontari che si occupano dell'organizzazione di feste, incontri e attività di animazione presso la Casa

I singoli volontari si accordano preventivamente con la Direttrice per stabilire le attività che possono svolgere e concordare le modalità operative.

## Servizi alla persona

### **Configurazione della Casa "Cottolengo"**

Il "Cottolengo" di Saint Vincent è una Casa di riposo che accoglie persone anziane, parzialmente o totalmente non autosufficienti, in particolare quelle che per la loro situazione personale e familiare non possono usufruire di altri servizi sul territorio. La Casa dispone complessivamente di n. 22 posti letto autorizzati e accreditati dalla Regione Valle d'Aosta.

### **Servizi offerti**

#### **Assistenza Religiosa**

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote cattolico in collaborazione con le suore, con gli operatori e con i volontari e prevede momenti di celebrazioni liturgiche e catechetiche.

Agli eventuali 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 che risponde alle esigenze di ciascun ospite tenendo conto del processo di autonomia che va mantenuto e/o recuperato.

#### **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 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 individuale nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali per gli ospiti che presentano particolari patologie e attività motoria di mantenimento per tutti.

### **Attività socio-occupazionali, relazionali, e di collegamento con il tessuto sociale**


Gli ospiti della Casa sono coinvolti in varie attività occupazionali, considerate una via privilegiata per far emergere risorse e per stimolare potenzialità ancora non espresse in ciascuno. Il fine primario di ogni attività è l'incontro, la relazione, la promozione della dignità preziosa di ciascuno. Il personale religioso, gli operatori e i molti volontari operano con attenzione, aiutando a far vivere il momento dell'attività non tanto come tempo dedicato a "fare" qualcosa, ma a stare insieme costruendo, attraverso ciò che insieme si "fa", relazioni familiari e di amicizia.

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

- Geromotricità
- Attività ludiche: tombolate, carte, giochi di società e quiz legati alla realtà socio territoriale della zona, in modo da utilizzare il gioco per risvegliare i ricordi, le sensazioni e i sentimenti a volte rimasti latenti nella memoria delle persone anziane
- Attività di stimolazione delle capacità sensoriali e mnemoniche
- Scuola di canto: è l'attività più gradita dagli ospiti. I canti vengono accompagnati con la fisarmonica e viene organizzato anche un karaoke
- Catechesi: anche questa attività suscita una particolare attenzione e partecipazione degli ospiti; rivivono esperienze passate ed esprimono sentimenti a volte molto sommersi
- Attività di deambulazione con sostegno meccanico, finalizzata al mantenimento delle facoltà motorie: si cerca di fornire a tutti gli ospiti con problemi di deambulazione e costretti sulla carrozzella un congruo periodo giornaliero di deambulazione assistita mediante l'uso degli ausili a disposizione nella struttura.

Numerose sono poi le **iniziative** promosse per favorire un collegamento tra gli anziani della struttura e il contesto sociale circostante. In particolare, si

svolgono un gran numero di feste, e ogni occasione è buona per ritrovarsi in compagnia:

- La Castagnata: è un'annuale festa che vede la partecipazione di molta gente del paese che converge presso la struttura dove si fanno canti, balli, musiche, e, ovviamente, non mancano le castagne da consumare alla brace
  - Il Natale: i gruppi scolastici delle scuole elementari e medie, accompagnati dalle catechiste, passano dalla struttura a festeggiare con gli ospiti la nascita di Nostro Signore Gesù Cristo.
  - Santo Stefano: la parrocchia con la sua cantoria viene in struttura, dove si celebra la S. Messa, disponendo per l'occasione il grande salone di ingresso a luogo di culto. Alla Messa fanno seguito feste e canti aperti ovviamente a tutte le persone del paese che hanno preso parte alla funzione
  - Il Carnevale: in questa occasione si tiene presso la Casa una grande festa, cui partecipano i bambini in maschera, organizzata dal "gruppo carnevale" del Comune. Musica e canti non mancano neppure stavolta, e, manco a dirsi, neanche da mangiare...
- 
- The photograph shows a group of approximately 15-20 people, mostly women, dressed in various costumes and sashes. Some are wearing white sashes with text, and others are in more elaborate outfits. They are standing in a room with tiled floors and a doorway in the background. The lighting is somewhat dim, and the overall atmosphere suggests a festive or organized event.
- Festa patronale del Cottolengo: la "nostra" festa diventa la festa del paese. E' l'occasione in cui la cittadinanza ci dimostra in modo speciale l'affetto e la stima che prova per le suore e il loro Fondatore, nonché la riconoscenza per i servizi svolti con umiltà e amore a favore delle persone più bisognose. Sono sempre presenti le autorità, la cantoria della parrocchia, i parenti e tante persone del territorio che vogliono portare il loro contributo di gioia e affetto.

### Servizi alberghieri

Prestazioni offerte:

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

### Prestazioni extra

Le prestazioni extra retta, a carico dell'ospite, sono condizionate dalle possibilità dello stesso e della famiglia, quando questa è presente.

Non sono compresi nella contribuzione base:

- i medicinali non a carico del S.S.N.

- ticket, visite specialistiche, trasporti in ambulanza, assistenza per degenza ospedaliera e/o extra-struttura
- presidi e ausili diversi da quelli forniti dall'ASL
- generi alimentari e prodotti che non rientrano in quelli forniti dalla Casa
- Il servizio del parrucchiere.

## Qualità delle prestazioni

In ottemperanza alle norme vigenti, la Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo” di Saint Vincent ha preparato gli operatori addetti al servizio degli ospiti con la formazione di legge:

- D.lgs. 81/2008
- D.lgs. 196/2003
- D.lgs. 193/2007
- GDPR 679/2016

Inoltre sono sviluppati corsi di formazione in loco con docenti dell'Ente relativi a tematiche inerenti il Carisma, la Mission, il lavoro interprofessionale, la relazione tra operatori, tra operatori e ospiti, tra operatori e familiari. Tutto il personale nelle sue dinamiche di gruppo e nei processi operativi e formativi è seguito da un Tutor, esperto in organizzazione e gestione di servizi.

## La giornata tipo degli ospiti

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

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

### *Il risveglio*

L'alzata mattutina è prevista tra le ore 7:00 e le ore 9:00 e chi desidera rimanere a letto può comunque farlo. 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, mentre le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni. La colazione viene servita in un orario flessibile che va dalle ore 8:00 alle ore 9:00. Chi non è in grado di assumerla da solo, viene assistito dal personale. Nell'arco di tutta la mattinata vengono garantite le prestazioni infermieristiche e gli operatori provvedono all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni dell'ospite.

### *Le attività*

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

### *Il pranzo*

Al  
preparano per  
mezzogiorno  
del menù; gli  
vengono  
il pranzo  
Dopo il  
cavo orale

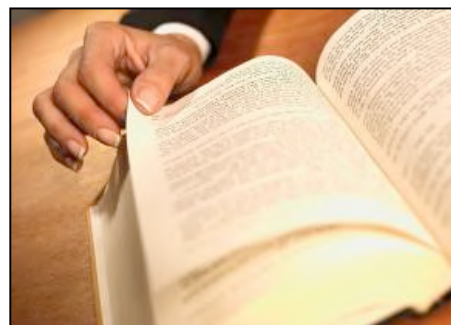


termine delle attività gli ospiti si  
il pranzo che viene consumato a  
e mezzo con possibilità di scelta  
ospiti non autosufficienti  
assistiti dal personale. Durante  
viene somministrata la terapia.  
pranzo si procede all'igiene del  
come previsto dal PAI.

### *Il riposo*



Dopo  
pranzo, dalle ore  
13:30 fino alle  
16:00, è prevista  
la possibilità,  
per chi lo desi-  
dera, di riposa-  
re nella propria  
camera da letto,  
oppure di trattenersi nel soggiorno o in giardino  
per leggere il giornale o per chiacchierare in  
compagnia. Successivamente viene garantita la  
mobilizzazione delle persone allettate.



## *Il pomeriggio*

Nel pomeriggio, verso le ore 16:30 vengono serviti the e bevande, con possibilità di fare una vera e propria merenda con biscotti e dolci per chi lo desidera. Successivamente riprendono le attività secondo il programma del giorno.

## *La cena*

La cena viene distribuita intorno alle ore 18:30, con modalità analoghe al pranzo.



## *La notte*

Terminata la cena, dalle 19:30 in poi, e a seconda le necessità degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, aiuto nel coricarsi, ecc.). Gli ospiti si predispongono per il riposo in funzione delle proprie esigenze: possono anche 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 chiamate per particolari situazioni.

## **Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti**

### **Inserimento degli ospiti**

Per gli ospiti in convenzione con il S.S.R. la domanda viene presentata dalla Commissione preposta e segue l'iter previsto dalla normativa.

Per gli inserimenti privati le domande vanno inoltrate per iscritto su un modulo in carta bianca, in cui devono essere specificati i dati anagrafici, l'indirizzo e i nomi dei familiari. Devono inoltre essere descritte le cause per le quali si richiede il ricovero. Alla domanda deve essere allegata una relazione



sanitaria del medico curante, nella quale vengano specificate le condizioni di salute e le patologie dell'ospite che richiede il ricovero. Le domande vengono quindi archiviate e conservate, per essere vagliate al momento in cui si libera un posto disponibile all'interno della Casa. Qui di seguito riportiamo le procedure impiegate nella generalità dei casi per accogliere un nuovo ospite:

- Per il vaglio delle domande pervenute alla Direzione, si procede applicando i principi propri del Carisma, privilegiando le persone che presentano un maggior bisogno.
- Questa procedura contempla la collaborazione con il Servizio Sociale della zona al fine di rispondere alle richieste più urgenti e più precarie.
- Se è nella possibilità di farlo, la persona interessata visita, prima dell'inserimento, la struttura, per dare il proprio consenso all'inserimento.
- Prima dell'accettazione definitiva, viene richiesta ai familiari tutta la documentazione necessaria prevista dal Regolamento.

## **Contribuzione**

La Casa di Saint Vincent è soggetto accreditato dalla Regione Valle d'Aosta; l'importo della contribuzione mensile per gli ospiti convenzionati viene stabilito dalla Regione stessa.

La contribuzione mensile per i privati non è fissa, ma viene stabilita in riferimento alle possibilità finanziarie dell'ospite e dei familiari ma anche alla normativa regionale vigente ed è annualmente riconsiderata.

## **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 dalle ospiti che dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione.

## **Regole basilari della vita comunitaria**

### **Responsabilità dell'ospite**

Il Presidio adotta un proprio Regolamento disciplinare che, al momento dell'ingresso nella Casa, l'ospite o chi per esso, si deve impegnare a rispettare. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, alcuni degli aspetti salienti trattati dal Regolamento sono i seguenti:

- L'ospite può uscire dalla Casa, salvo controindicazione medica, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna della comunità e osservando gli orari stabiliti per non

compromettere una serena convivenza. Il suo allontanamento spontaneo non comporta alcuna responsabilità per la struttura;

- In caso di assenza superiore ai 30 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto;
- L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia della Casa;
- L'ospite può lasciare definitivamente la Casa quando lo desidera previo preavviso alla Direzione.

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 Casa. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

## **Dimissioni**

Le dimissioni avvengono:

- In caso di decesso dell'ospite;
- Per volontà dell'ospite che decide, dopo un periodo di prova, di non rimanere in struttura;
- Per volontà dell'Ente, quando, per gravi motivi, la struttura non risponde ai bisogni dell'ospite e/o sono mutate le condizioni psico-fisiche che hanno determinato l'ammissione;

La Piccola Casa Della Divina Provvidenza "Cottolengo" procede alle dimissioni dei soli ospiti per i quali siano stati predisposti precisi percorsi di reinserimento sociale in collaborazione con i Servizi territoriali di zona.

## **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. Si cerca in ogni caso di cogliere e valutare i messaggi che spontaneamente provengono dagli ospiti e non vengono trascurati gli eventuali suggerimenti dei familiari e/o delle persone che a vario titolo frequentano la Casa.

## **Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria**

La Casa opera tramite la propria Direzione per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;

- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle attività;

A tal fine promuove:

- incontri periodici del personale con finalità gestionali, formative e organizzative;
- incontri con gli ospiti e/o i loro familiari per una verifica sulle prestazioni erogate e per comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del servizio;
- incontri con le Associazioni di volontariato e/o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio.

## Progetti e Programma

Il **Progetto gestionale del servizio** della Struttura 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.

La struttura collabora altresì con gli Enti locali per la realizzazione di progetti formativi (Alternanza scuola-lavoro).



## Accesso alla struttura

E' possibile accedere alla struttura tutti i giorni attraverso l'ingresso di Via Tromen 9, dove si trova la portineria. Gli orari di apertura sono quelli sotto riportati:

**Via Tromen n. 9** – aperto nei seguenti orari:  
Tutti i giorni      06:00 – 21.00

## Telefono – Fax



**Centralino**                      0166 - 512530

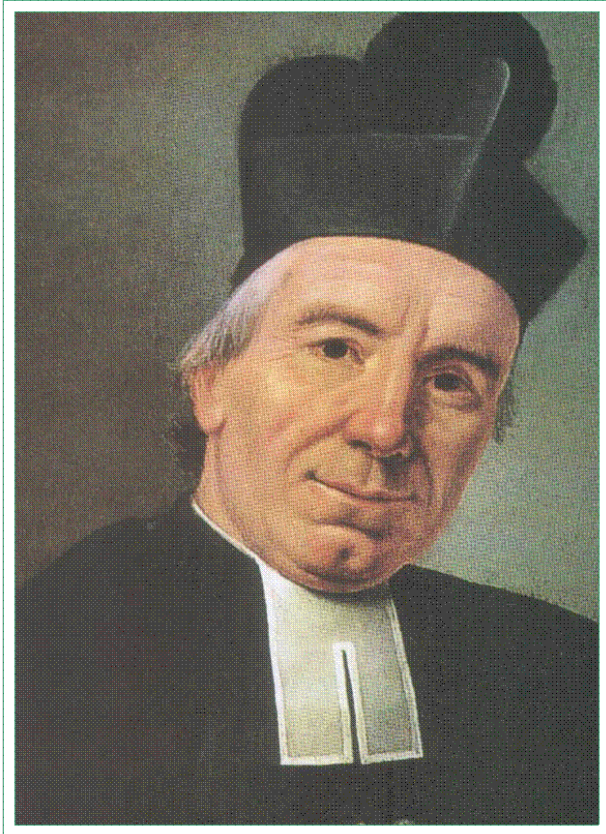
**Numero fax**                      0166 - 512530

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

*Deo Gratias!*



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



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

*Dio? Perché non abbandonarci intieramente a Lui?*

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