

Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"
Presidio Socio-assistenziale-sanitario
BRA

*Carta
dei
Servizi*



Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi	pag	3
2. La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”	pag	4
3. La Casa “Cottolengo” di Bra:		
La storia	pag.	8
Oggi	pag.	9
Le radici del servizio	pag.	10
La Mission.....	pag.	11
I principi fondamentali del servizio.....	pag.	12
Ubicazione, servizi e trasporti.....	pag.	13
Struttura	pag.	14
Personale operante	pag.	17
Volontariato.....	pag.	19
Familiari	pag.	19
Assistenti familiari	pag.	20
Servizi alla persona	pag.	20
La giornata tipo degli ospiti	pag.	23
Qualità di vita - ben-essere della persona	pag.	26
Modalità di inserimento degli ospiti.....	pag.	28
Privacy	pag.	30
Regole basilari della vita comunitaria	pag.	30
Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria.....	pag.	32
Progetti e programma	pag.	33
Informazioni e recapiti.....	pag.	34
Accesso alla struttura	pag.	34

Cos'è la Carta dei Servizi

Gentili lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della Casa "Cottolengo" di Bra.

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.

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

Cordiali saluti

LA DIREZIONE

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.



Le nostre sollecitudini perciò tutto
e al Sollievo, ed all'assistenza de
o ad un tempo il nobile, e delle
confero di vederle maravigliosamente affec-
-date dalla operosa, e generosa carità de' Nobili
buoni Sudditi, che con zelo amorevole si abba-
-zano quà e là alla virtuosa impresa del solle-
-vare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici
-tratti di pietà che rallegrano il Nostro cuore
è l'istituzione sorta non ha quasi in Torino
sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza
sotto gli auspici di S. Vincenzo De' Paoli, per
opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, ni
-vogliamo lasciarla più oltre senza uno spe-
-ciale contrassegno del Nostro gradimento.
Quindi è che pel presente approviamo, e
-vogliamo, che riconosciuta sia l'abitazione lega-
-le del mentovato Pio Istituto, lo assegniamo
sotto la Nostri speciale Protezione, e prescri-
-viamo, 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 Chiesesia conto del
suo operato, persuasi come siamo che disposti
ogni cosa in modo conforme a procurare
all'Istituto i maggiori vantaggi possibili
e durevole assistenza all'opera di Carità
che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a Chiunque s'aspetto di eser-
-zare, far osservare il presente, ed all'ufficio
del Controllo Generale di registrarlo, tale
sperando il Nostro volere.

Dato in Casaniggia addì 27. di agosto
1833. Signato C. Alberto.

controfirmato
De L. Marone.
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti nell
Archivio del Consiglio Generale, Giuseppe Formisoli
18 Agosto 1857. Il Marchese Vittorio Luigi Drappia
Drappia



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 guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere

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

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

Dato in Racconiggi 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 ADULTI**
 - **PRESIDI SOCIO ASSISTENZIALI**
- **CENTRI DI AGGREGAZIONE SOCIALE**
- **SERVIZI DI PRONTA ACCOGLIENZA**
 - **CASA DI CURA**

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:



Ed anche in:



LA CASA "COTTOLENGO"

DI BRA

La Casa "Cottolengo" sita in Bra (CN) Via F.lli Carando, 28, Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è un Presidio socio-assistenziale-sanitario che accoglie persone anziane autosufficienti e non che, per la loro particolare situazione personale, familiare, non possono usufruire di altri servizi sul territorio.

leri



Il servizio che la Casa "Cottolengo" offre alle persone anziane ha radici storiche che risalgono al 1890, quando il farmacista Vincenzo Tosetti dispose per testamento che la sua abitazione, situata al termine di Via Vittorio Emanuele II, divenisse il primo nucleo di una nuova succursale del Cottolengo.

Ispiratore ed iniziatore dell'opera Cottolengo fu il sacerdote Teologo Guglielmo Fissore. Per ricordare il Sacerdote la Casa fu chiamata inizialmente "Ospizio S. Guglielmo", ma per la gente fu solo e sempre chiamata "Cottolengo".

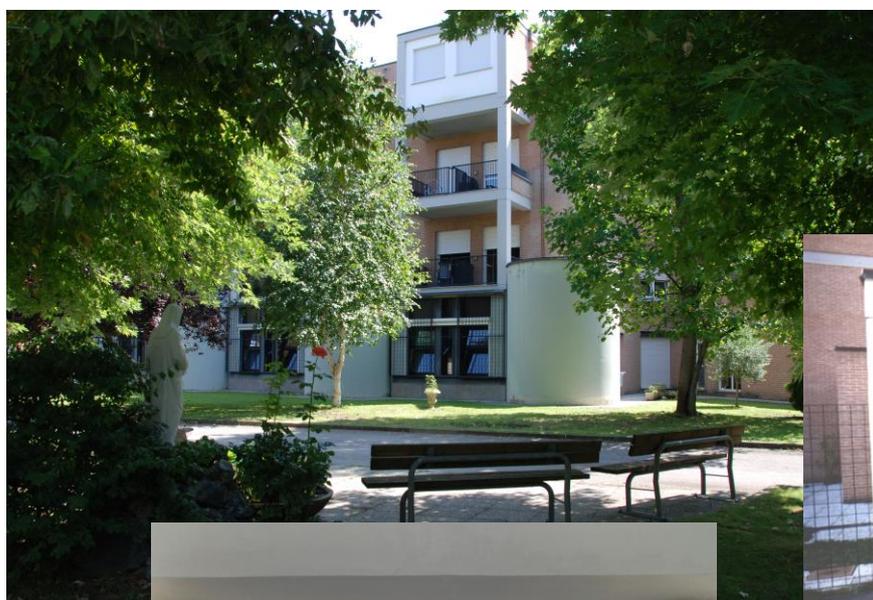
Il primo ospite entrò il 10 novembre 1891. Iniziarono gli ampliamenti della casa del Tosetti nel 1896; nel 1900 la Casa già disponeva di un ambiente per ospitare gli uomini e uno per le donne.

Negli anni la Casa Cottolengo di Bra subì notevoli cambiamenti strutturali che furono ultimati nel 1934, anno della canonizzazione del Santo. Altri importanti lavori furono ancora eseguiti tra gli anni cinquanta e sessanta in modo che la casa poteva allora ospitare circa 60 persone.

Le mutate condizioni sociali, le nuove esigenze delle persone ospitate, sempre più compromesse, i vari orientamenti legislativi emanati nel settore socio-assistenziale, determinarono la progettazione da parte della Piccola Casa di Torino di una nuova costruzione che potesse rispondere meglio al bisogno delle persone.

L'attuale Casa Cottolengo sita in Via Fratelli Carando è stata ultimata nel 1992 e l'inizio ufficiale del Servizio avvenne nel medesimo anno in cui la Piccola Casa celebrava il 150° anniversario della morte del Santo.

Oggi



Le radici del servizio

È indicativo rilevare che Bra è la città che diede i natali al Fondatore della Piccola Casa della Divina Provvidenza e quindi le radici che alimentano il servizio nel Presidio affondano nella stessa terra braidese.

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 Bra dal lontano 1890, 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.



E' Gesù che domanda, e tutti i poveretti sono la sua immagine e tra loro non si può fare distinzione come si farebbe in altri ceti d'uomini. (Detti e Pensieri n. 171)

Se voi pensaste, e comprendeste bene qual personaggio rappresentano i poveri, di continuo li servireste in ginocchio. (Detti e Pensieri n. 95)

S. G. B. Cottolengo

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 di:

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.

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.

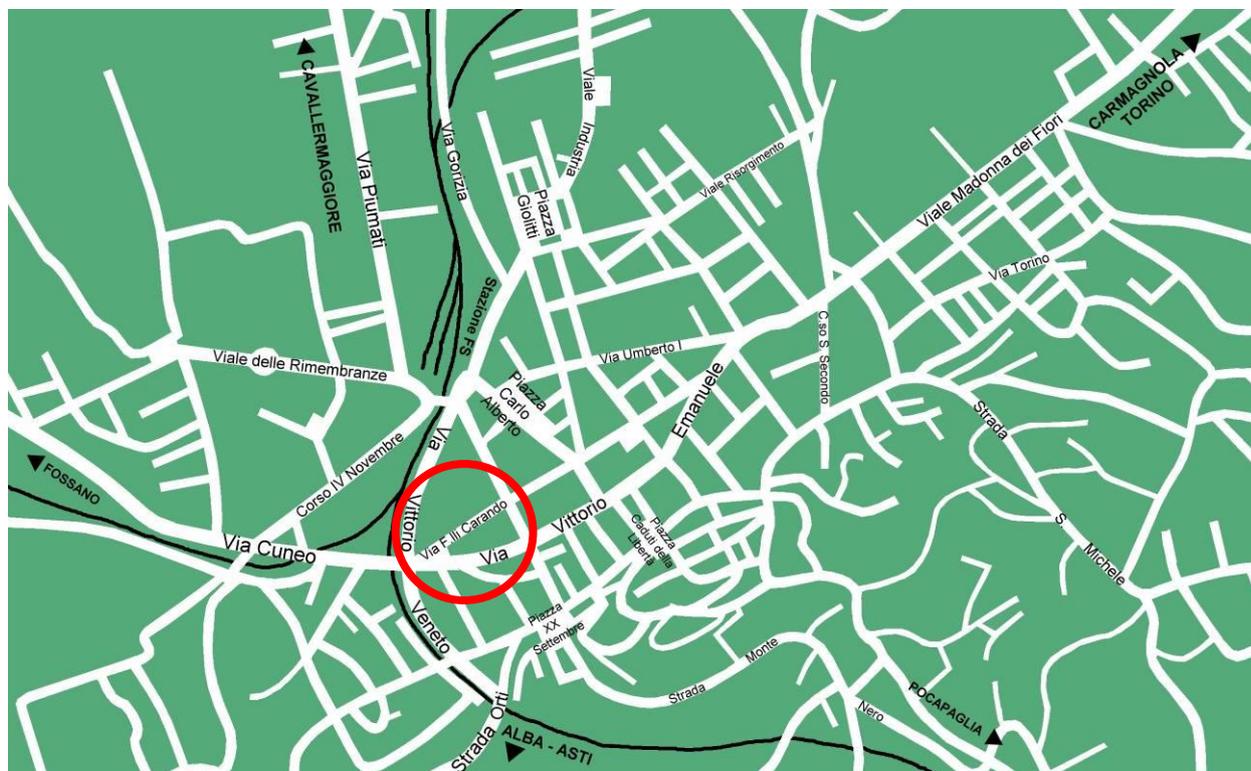
Il funzionamento per moduli organizzativi

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 Via Fratelli Carando n. 28 - 12042 Bra (CN).



Nelle vicinanze sono situate la Stazione ferroviaria e la Stazione dei pullman che collegano la città di Bra con Torino – Alba - Cuneo.



A dieci metri dall'ingresso si trova la fermata dagli autobus che collegano la struttura al resto della città e alle località del circondario:

Linea 1:Sanfrè, Bandito, Bra, Roreto di Cherasco, Bricco de' Folle.

Linea 2:San Matteo, Bra, Macellai, Pollenzo.

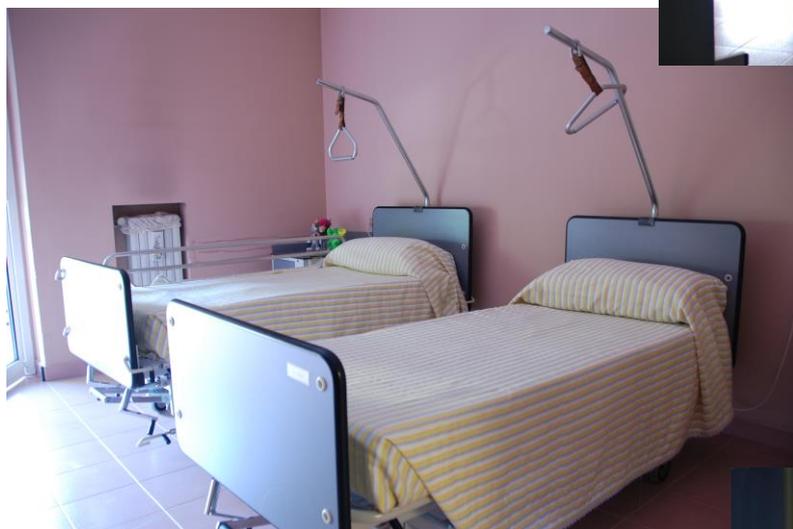
Linea 3:.....Bra, Pocapaglia, Saliceto, America dei Boschi, San Michele.

Linea 4:.....Bra, Roreto di Cherasco.

Struttura



La struttura è articolata in nuclei di vita comprendenti locali per la zona giorno con sala da pranzo, soggiorno, angolo TV, terrazzo esterno.



La zona notte con camere a uno o due letti con bagno interno.





Ogni nucleo si avvale inoltre dell'ausilio di bagno clinico, servizi igienici collettivi, locali biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita.



All'interno della struttura vi è un salone polivalente per le attività di socializzazione e un locale ristoro

E' presente anche una cappella per il culto religioso.



La struttura è attrezzata di cucina e lavanderia interna.



All'esterno la Casa è circondata da un giardino usufruibile dagli ospiti e dalle persone che accedono alla struttura.



Personale operante

All'interno del Presidio opera uno staff composto da personale religioso e laico.

Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore.

All'interno del Presidio operano le seguenti figure professionali:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ANIMAZIONE	AREA SPIRITUALE PASTORALE
<ul style="list-style-type: none">• Direttore• Economo• Assistente Sociale	<ul style="list-style-type: none">• Medici di medicina generale• Infermieri• Fisioterapisti	<ul style="list-style-type: none">• O.S.S.	<ul style="list-style-type: none">• Animatori• Volontari	<ul style="list-style-type: none">• Cappellano• Religiosi della Piccola Casa• Sacerdoti della Chiesa locale

Nel Presidio 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 Presidio di Alba 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
- professionale
- legislativa D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro) D.lgs 196/2003 (privacy) D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

Volontariato

Presso il Presidio opera un gruppo di volontari, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari del presidio



costituiscono un gruppo molto preparato, coeso e vitale: tale aspetto ha consentito inoltre di maturare una notevole esperienza sul campo. I volontari sono diventati veri e propri amici di famiglia che da anni dedicano molto del loro tempo in struttura vicino agli Ospiti e sono a loro servizio

per le più svariate necessità. Essi, al tempo stesso, sono in grado di realizzare uscite, gite e iniziative di vario tipo.

L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione in accordo tra l'Associazione Volontari Cottolenghini (AVC) e il Direttore del Presidio. I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

- Supporto alle attività di animazione
- Accompagnamento nelle uscite e nelle gite
- Animazione delle feste
- Compagnia e ascolto degli Ospiti

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 Presidio.

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

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

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

Servizi alla persona

Configurazione della Casa "Cottolengo"

Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.).

La struttura accoglie 52 persone anziane di cui n. 40 non autosufficienti e n. 12 parzialmente autosufficienti.

Servizio mensa

Viene prestato un servizio mensa pranzo e/o cena rivolto a persone in condizione di parziale autonomia residenti nelle zone limitrofe.

Servizi offerti

Assistenza Religiosa

Il servizio pastorale è garantito dal Cappellano, dai Religiosi della Piccola Casa e dai sacerdoti della Chiesa locale.

E' caratterizzata principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nel Presidio.

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

Assistenza tutelare

Gli operatori della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento dei bisogni. I compiti svolti dal personale riguardano tutti gli interventi per garantire l'igiene personale, la mobilizzazione, la cura della persona anche attraverso l'attenta gestione dell'abbigliamento, la distribuzione e la somministrazione dei pasti con il controllo delle diete, la presenza e l'accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione.



Sostenuti da momenti di formazione e aggiornamento, gli operatori lavorano per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti. Essi inoltre partecipano alla formulazione, alla attuazione e alla verifica dei PAI (Piani Assistenziali Individualizzati) previsti per ogni ospite della struttura e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. Attuano interventi di primo soccorso e sono in grado di riconoscere e riferire i primi sintomi di allarme che l'ospite può presentare alla figura professionale competente.

Servizio Sociale

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

Assistenza sanitaria

Prestazioni offerte:



- Interventi specifici di prevenzione e cura della salute nel rispetto dello sviluppo armonico della persona
- Assistenza sanitaria ordinaria prestata dal medico di medicina generale, da medici consulenti. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento agli Enti competenti o ai familiari. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista in collaborazione con i medici del Presidio.
- Prestazioni infermieristiche secondo le indicazioni mediche
- Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.

Assistenza riabilitativa

Comprende interventi individualizzati o di gruppo di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti.

Palestra



Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti della riabilitazione. Nella palestra di fisioterapia si svolgono attività di mobilizzazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilizzazione attiva guidata, finalizzate al mantenimento delle facoltà residue e alla prevenzione dei danni secondari e terziari (piaghe da decubito, blocchi articolari, ecc.)

Attraverso il rilassamento muscolare si cerca inoltre di condurre le persone a una posizione posturale più corretta, correggendo almeno in parte quelle posizioni scorrette che si tendono ad acquisire con l'avanzare degli anni.

Tutte le attività vengono svolte individualmente e la frequenza è di una o due volte la settimana in funzione della prescrizione dello specialista. Peraltro la riabilitazione



non viene svolta solo presso la palestra, ma il fisioterapista effettua gli esercizi di mobilizzazione per le persone con maggiori problemi anche nelle loro camere.

Attività di animazione



Sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di animazione, nelle quali gli ospiti del Presidio hanno l'opportunità d'impegnare il tempo in modo positivo, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e di mantenere e/o migliorare alcune loro capacità.

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 Famiglia.

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



Il riposo

Nel pomeriggio, dalle 13.00 alle 14.30, è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è possibile trattenersi nei soggiorni o in giardino per una partita a carte, per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia. Successivamente viene garantita la mobilitazione delle persone che presentano maggiori problemi.



Il pomeriggio

Il pomeriggio prevede attività di animazione, visite di parenti ed amici, attività libere.



La cena

La cena viene distribuita per le ore 18.30 con modalità analoghe al pranzo.

La notte

Dalle ore 20.00 in poi, a seconda delle esigenze degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, ecc.). Chi preferisce restare alzato, può fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi o conversare. Se i programmi della serata non soddisfano le esigenze si può ripiegare su programmi registrati o su DVD.



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

Qualità di vita – ben-essere della persona

La qualità di vita delle persone che vivono all'interno del Presidio 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 famigliari e non a quelle ospedaliere
- un contratto di ospitalità–regolamento del presidio nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta

Monitoraggio della qualità di vita

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

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

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



Strumenti di verifica della qualità del servizio



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

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

Inserimento degli ospiti

E' diritto del cittadino scegliere la struttura di accoglienza. L'inserimento in una struttura è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente e ne determina la graduatoria nelle liste di attesa. Il Presidio collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie la richiesta presentata dalla U.V.G. delle AA.SS.LL. in seguito alla quale si definisce un vero e proprio progetto di inserimento della persona.

Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Contratto di ospitalità che regola i rapporti tra l'Ente e l'ospite, è esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

Per l'accoglienza è richiesta la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

Contribuzione

Retta giornaliera

La retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale.



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 all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali.

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

La retta non è responsabile 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.

Nel caso di assenza per degenza ospedaliera a partire dal 4° giorno l'utente ha diritto ad una riduzione della retta pari al 20% fin dal giorno antecedente al suo rientro.

Per assenze superiori a 30 giorni non è garantito il posto.

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

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

- le spese relative alle necessità personali degli ospiti:
 - prodotti per l'igiene personale di uso non comune
 - spese di abbigliamento
 - generi di conforto non previsti nella giornata alimentare
 - uso del telefono per motivi personali
 - acquisto di riviste
- le spese sanitarie extra:
 - medicinali non mutuabili
 - visite specialistiche a pagamento
 - ticket per visite e analisi
 - assistenza personalizzata extra struttura
 - 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 decreto legislativo 196/2003 denominato Codice della Privacy. In questo modo si sono avviate le procedure richieste sia per i dati su supporto cartaceo sia su quelli informatici. Dalla legge 675 del 1996 si sono sviluppate le prime soluzioni, che sono poi confluite nelle misure stabilite dal DPS redatto all’inizio del 2006 e firmato con data certa il 30 marzo 2006, tale documento è sottoposto ad aggiornamento con scadenza annuale ed è conservato presso la Direzione Amministrativa dell’Ente.



Con 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 Presidio 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 Presidio, 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 del Presidio.
- L'ospite può lasciare definitivamente il Presidio 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 Presidio. 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 Presidio.

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 Presidio e ne conoscono le caratteristiche.



Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

Il Presidio 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 Presidio 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 Presidio 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: Via Fratelli Carando, 28
12042 Bra (CN)

Partita Iva e Codice Fiscale: 01538340017

Telefono: 0172 412345

Fax: 0172 412345

E - mail: superiorabra@cottolengo.org

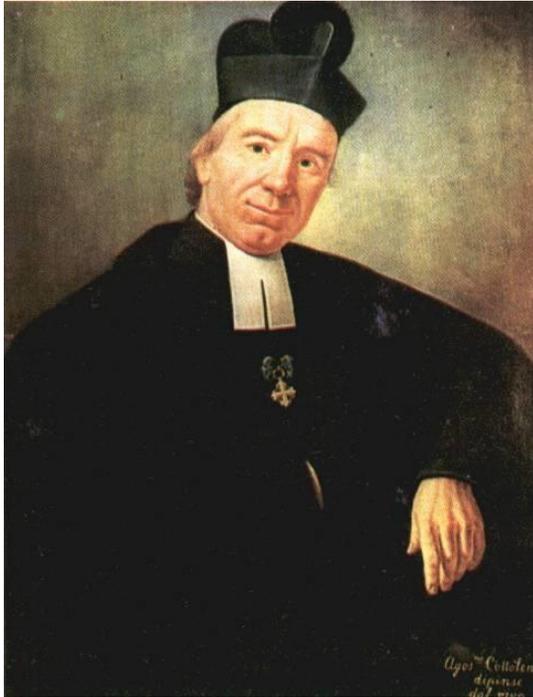


Accesso alla struttura

Via Fratelli Carando, 28

dalle ore 6:30 alle ore 22:30





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"*