



CARTA DEI SERVIZI



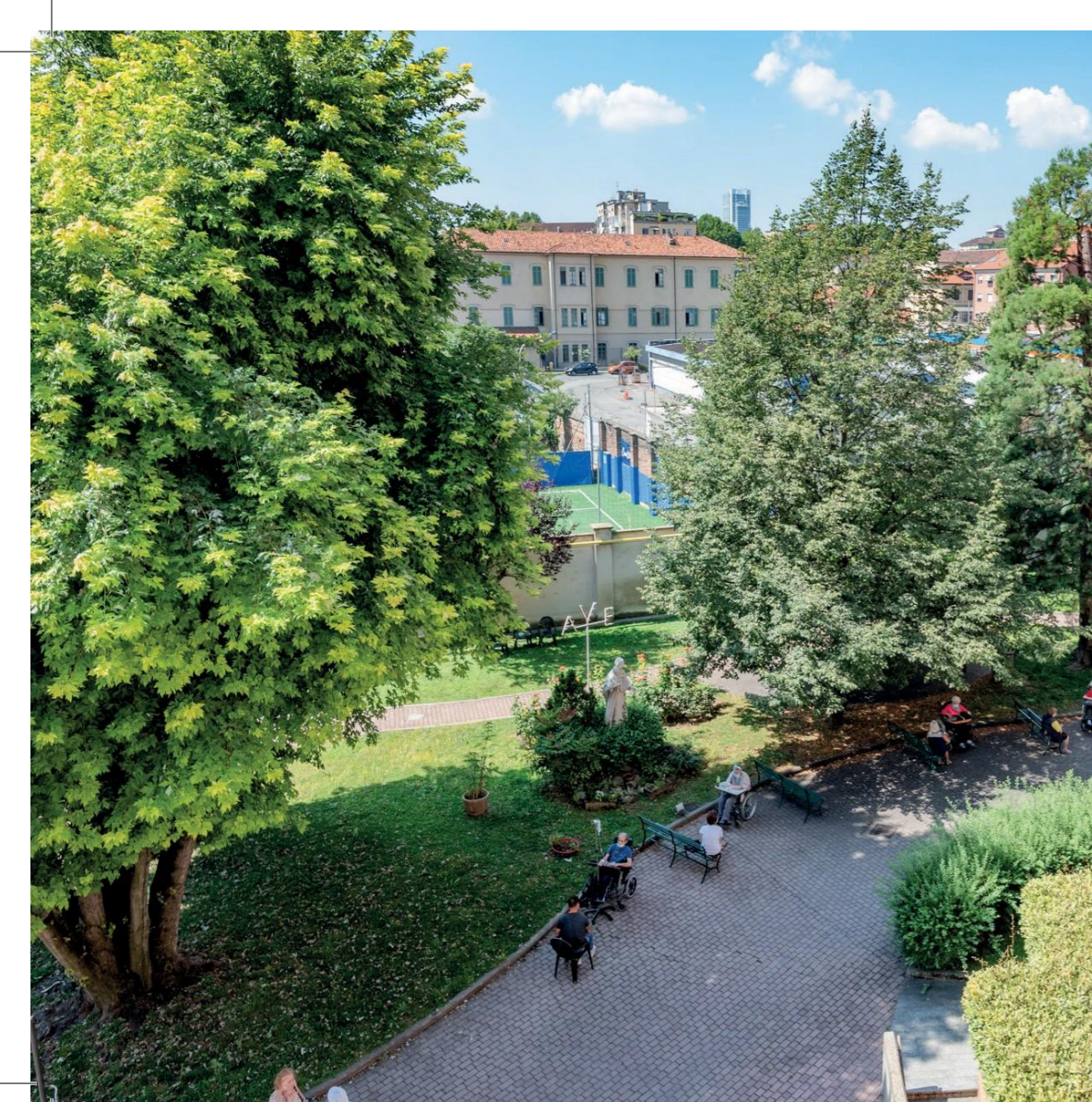
ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

Cottolengo

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

RSA

Annunziata



Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	4
La storia	6
Oggi	8
La Mission	10
I principi fondamentali del servizio	11
La struttura	13
Nuclei di vita	14
Personale operante	16
Familiari	17
Volontariato	17
Assistenti familiari	17
Servizi alla persona	18
La giornata tipo degli ospiti	20
Qualità della vita e benessere della persona	22
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti	24
Privacy	25
Partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria	25
Regole basilari della vita comunitaria	26
Progetti e programma	27
Ubicazione, servizi e trasporti	28
Informazioni e recapiti	29

Cos'è la carta dei servizi?

Gentili lettori,

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

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

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

- In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono attuati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.
- È 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.

- È un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana (che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose) che impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.
- La Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come soggetti dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

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

Ringraziandovi infine per il tempo che ci avete dedicato leggendo, ti ricordiamo che per ogni informazione vi fosse utile siamo a vostra completa disposizione: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati nelle ultime pagine del presente opuscolo. Cordiali saluti

La Direzione

La storia

La Piccola Casa della Divina Provvidenza “Cottolengo”

Uomo e sacerdote

Giuseppe Benedetto Cottolengo è il fondatore della Piccola Casa della Divina Provvidenza. Nasce il 3 maggio 1786 a Bra (CN), in una famiglia medio borghese con salde radici cristiane. Fin dalla sua fanciullezza dimostra grande sensibilità verso i poveri. Sceglie la via del sacerdozio, seguito anche da due fratelli.

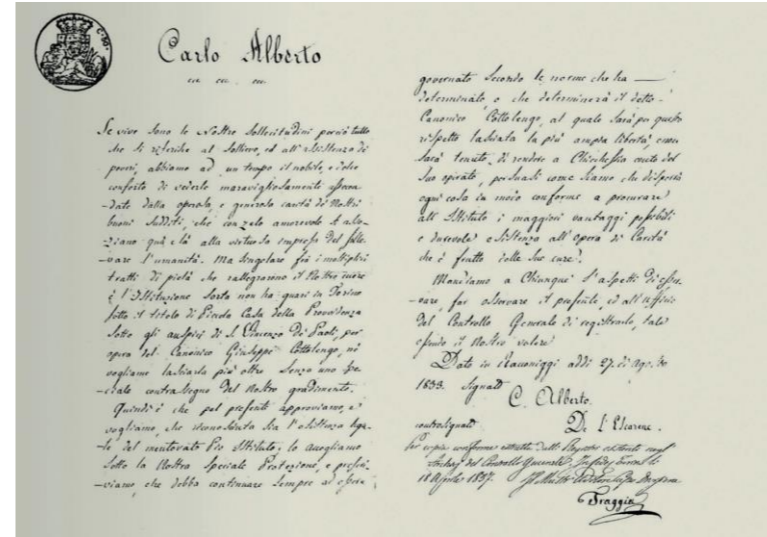
La svolta

Verso i 40 anni, Don Giuseppe vive un momento di crisi perché alla ricerca di qualcosa di più significativo per la propria vita sacerdotale. Il 2 settembre 1827 avviene la svolta decisiva! Viene chiamato al capezzale di una donna, madre di 3 bambini, e in attesa del quarto, non accolta negli ospedali cittadini perché non riconosciuta nelle condizioni per essere ricoverata. Giuseppe Cottolengo è spettatore della sua morte. Fortemente colpito dal triste episodio e dopo un momento di preghiera davanti al quadro della Madonna delle Grazie nella Chiesa del Corpus Domini a Torino, il Cottolengo si sente interpellato da Dio per opere di carità verso chi è solo e abbandonato.

“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.

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.



“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 Racconigi addi 27 di Agosto 1833.

Signato
C. Alberto
Controsignato
De L’Escarene

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

Capo Direzione Traggia

Oggi

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 con disagio sociale
- Tutte le persone che chiedono aiuto

Attraverso

- Scuole
- Comunità adulti
- Presidi Socio Assistenziali
- Centri di aggregazione sociale
- Servizi di pronta accoglienza
- RSA e RAF
- Ospedale

Nel Mondo:

Europa

Svizzera

Nord America

Florida

Africa

Kenya

Tanzania

Etiopia

America Latina

Ecuador

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:

Piemonte
Valle D'Aosta
Lombardia
Veneto
Liguria
Toscana
Lazio
Sardegna
Campania
Calabria



La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo"

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" sita in Torino, fin dai tempi della fondazione, si è costituita in diverse comunità di ospiti e di religiosi e ha realizzato una varietà di servizi prestati alle persone in stato di abbandono: quello sanitario, quello di pronta accoglienza, quello dell'istruzione e dell'educazione. La Piccola Casa è una struttura che accoglie attualmente ospiti di ambo i sessi, prevalentemente di età adulta e anziana, portatori di handicap sia di tipo fisico che psichico. All'interno della struttura vengono forniti quegli interventi socio-assistenziali di cui necessitano le categorie di ospiti assistite.

Le radici del servizio

Filosofia e linee d'intervento della Piccola Casa scaturiscono dagli insegnamenti di San Giuseppe Benedetto Cottolengo e dalla tradizione cottolenghina. Il servizio che la Piccola Casa della Divina Provvidenza svolge in Torino dal 1832, si fonda su un particolare atteggiamento definito come attenzione premurosa verso la persona. È la persona al centro e nel cuore di coloro che prestano il loro servizio, e la spiritualità cottolenghina ne è la linfa vitale che alimenta la predilezione per la persona anziana e disabile che si trova in uno stato di maggior bisogno.

La R.S.A. "Annunziata"

La storia

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

Inizialmente il padiglione dell'Annunziata era adibito ad ospedale; in un secondo tempo diventa casa di riposo. Intorno al padiglione nasce un giardino con piccoli alberi: inizialmente sono carpini. Nel **1950** si ristrutturava il giardino: i carpini vengono sostituiti da piccoli tigli. Oggi gli alberi superano il quarto piano.

Segue la sopraelevazione di un piano nel **1968** e la ristrutturazione delle lunghe stanze in camere da 8 letti; poi nel **1972** vengono aggiunti i terrazzi verso cortile. Ulteriori ristrutturazioni nel **1995** e nel **2009** portano il fabbricato alla situazione attuale.

La mission

- 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.
- La Piccola Casa si prende cura della persona povera, malata, abbandonata, particolarmente bisognosa, senza distinzione alcuna, perché in essa riconosce il volto di Cristo.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 si svolge nel rispetto dei fondamentali principi riconosciuti come basilari e fissati nel 1994 dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri Carlo Azeglio Ciampi:

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

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

Continuità. La Casa assicura la continuità e regolarità delle prestazioni.

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

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

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

Questi 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, dai membri che partecipano alla vita della casa;



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

- **Il monitoraggio del clima relazionale interno**, perché lo stesso è indice insostituibile del livello di salute della casa e rende "agito" l'obiettivo di vivere lo "spirito di famiglia" proprio della specificità cottolenghina. Il 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** disegna non il "servizio" alla cui organizzazione si devono adattare residenti, operatori, famiglie e volontari, ma delinea i "percorsi individuali". Tali percorsi vanno calibrati sul monitoraggio costante tra limiti e risorse: del singolo soggetto in divenire o in regressione; delle caratteristiche che "qui e ora" evidenzia il gruppo dei residenti della struttura; degli operatori, dei volontari e di tutto il personale operante nel servizio.

La struttura

La R.S.A. "Annunziata" è strutturata per accogliere persone anziane non autosufficienti. L'edificio è costituito da cinque piani fuori terra e un piano seminterrato, ed è stato oggetto nel 1995 ed anche nel 2009 di interventi radicali di ristrutturazione edilizia che hanno adeguato l'intero fabbricato alle normative vigenti per l'accoglienza di persone anziane.

La struttura è organizzata in nuclei. Ogni nucleo è composto da una zona giorno formata da locali comuni in cui gli ospiti possono intrattenersi e da una zona notte dedicata al riposo in cui sono presenti camere a uno o due letti con servizi igienici autonomi. Completano la struttura alcuni locali, condivisi dagli ospiti dei vari nuclei, in cui ci si riunisce tutti insieme per le attività in comune. Attualmente i posti letto sono 120.

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

posti letto. In alcuni nuclei è presente una camera singola. Tutte le camere hanno un bagno autonomo.

La R.S.A. è articolata in 9 nuclei residenziali, per una capienza di **120 posti letto**.

PIANO INTERRATO

Servizi comuni (palestra, sala polivalente)
Servizio lavanderia, guardaroba e stирeria
Magazzini

PIANO TERRA

Hall, reception, cappella, salone ritrovo, sale per attività di animazione, salette colloqui, area di Direzione e area Sanitaria
Locale parrucchiere e locale podologo

PIANO PRIMO

Nuclei: "Maria Ausiliatrice", "Speranza", "Consolata"

PIANO SECONDO

Nuclei: "Carità", "S. Cristina", "S. Maddalena"

PIANO TERZO

Nuclei: "S. Giovanna", "S. Margherita", "S. Lucia"

PIANO QUARTO

Residenza comunità religiosa

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

- Fisioterapia;
- Attività motoria.

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



Palestra attrezzata

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

Hall, Reception, sale per attività di animazione, uffici, salone ritrovo; utilizzate per molteplici attività:

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



Punto di ritrovo · Bar

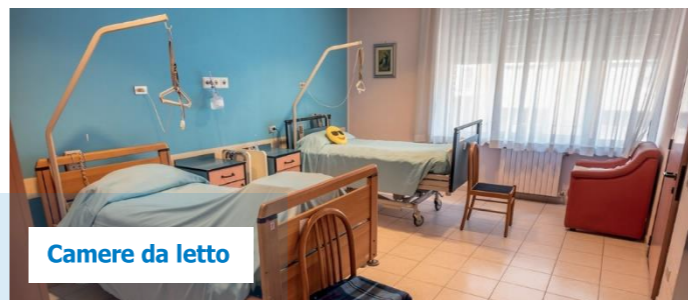


Giardino



Cappella

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



Camere da letto

I **laboratori occupazionali** sono il luogo dell'incontro, della relazione, della comunicazione e delle attività creative, espressioni degli interessi personali degli ospiti



Laboratori occupazionali

Le **camere** sono molto spaziose, illuminate da grandi finestre e dotate di bagno autonomo con doccia.



Bagni attrezzati



Organigramma e organizzazione del servizio

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

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA ATTIVITÀ EDUCATIVE
Direttore Vice Direttore Direttore sanitario Responsabile delle risorse umane Assistente sociale	Medici di base Medici di struttura Medici consulenti Infermieri Fisioterapisti	Animatore Educatore Personale volontario

AREA SPIRITUALE PASTORALE	AREA SERVIZI GENERALI	AREA SOCIO ASSISTENZIALE
Sacerdoti e Religiose della Piccola Casa Laici	Personale polivalente Volontari	O.S.S.

Ciascuno dei nuclei residenziali della R.S.A. "Annunziata" è dotato di uno staff di operatori guidati da un responsabile di piano. Nella R.S.A. è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di servizi correlati.

Formazione

Una particolare attenzione è posta alla formazione del personale. Gli operatori seguono un progetto formativo che individua percorsi di crescita Carismatica Umana e Professionale, Legislativa: D.lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro) G.D.P.R. 679/16 (privacy), D.lgs 193/2007 (manuale autocontrollo HACCP).

Volontariato

Presso la R.S.A. opera un gruppo di volontari, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari della R.S.A. costituiscono un gruppo molto preparato, coeso e vitale: tale aspetto ha consentito inoltre di maturare una notevole esperienza sul campo.

L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione in accordo tra l'Associazione Volontari Cottolenghini (A.V.C.) e la Piccola Casa.

I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

- Supporto alle attività di animazione
- 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 ogni volta che lo desiderano, senza vincoli di orario, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

Assistenti Familiari

Per "assistenti familiari" si intendono persone individuate dall'ospite o dalla sua famiglia con funzioni non di tipo medico/infermieristico ma di assistenza personale, di sostegno morale e relazionale all'ospite, precedentemente concordate con la Direzione della struttura.

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 che dovrà adeguarsi a specifiche norme di comportamento nel rispetto del buon andamento dell'organizzazione della struttura e dei diritti degli ospiti.

Servizi alla persona

Configurazione della RSA "Annunziata"

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

Assistenza religiosa

Il servizio spirituale/pastorale è affidato ai Sacerdoti, ai Religiosi e ai laici della Piccola Casa che assicurano agli ospiti l'assistenza spirituale, caratterizzata principalmente dalla celebrazione della S. Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nella Casa. Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai propri ministri del culto.

Assistente Sociale

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



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

Assistenza sanitaria / riabilitativa

- **Interventi specifici di prevenzione e cura della salute** nel rispetto dello sviluppo armonico della persona.
- **Assistenza sanitaria ordinaria** prestata dal medico di medicina generale e da medici specialisti. 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 privata di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista;
- **Prestazioni infermieristiche** secondo le indicazioni mediche.
- **Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici** prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.
- **Riabilitazione nelle aree della motricità**, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali. Gli interventi di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti sono individualizzate o di gruppo e vengono svolte dai fisioterapisti con l'ausilio di volontari;
- Attività di geromotricità;
- Servizio di guardia medica.

Attività di animazione e socializzazione

Sulla base dei Progetti Assistenziali Individuali sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di natura ergoterapica e di animazione nelle quali gli ospiti della RSA hanno l'opportunità di esprimere i propri interessi, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e/o migliorare alcune loro capacità. Tali attività comprendono tra le altre:

- Laboratori occupazionali e artistici
- Attività socio educative individuali o di piccolo gruppo
- Catechesi durante alcuni periodi dell'anno
- Feste e momenti di condivisione durante l'anno

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 al servizio al momento dei pasti, nonché alla cura e sanificazione degli ambienti secondo la normativa vigente:

- Il servizio di cucina è centralizzato;
- Il servizio di lavanderia per biancheria piana è centralizzato; mentre il servizio di lavaggio dell'abbigliamento personale degli ospiti è interno alla RSA
- I servizi di guardaroba, di portineria e di centralino sono svolti da personale dell'Ente.



Giornata tipo degli ospiti

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

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



Il risveglio

Il risveglio avviene in un orario flessibile secondo le esigenze dell'ospite generalmente fra le 7.00 e le 8,00. Il successivo momento dell'igiene personale si svolge 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 dalle ore 8,00 in poi. 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 provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni dell'ospite.



Le attività

In mattinata hanno luogo le attività che si articolano in base alle esigenze, preferenze e specifiche necessità di ciascun Ospite tenendo presente le linee del PAI. La proposta della partecipazione alle attività rispetta la libera scelta della persona in rapporto all'età, alle abitudini, alle patologie.



Il pranzo

Alle ore 12.00 circa viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non auto-

sufficienti vengono assistiti dal personale e dai volontari. Durante il pranzo viene somministrata la terapia.



Il riposo

Dopo pranzo, dalle 13.00 alle 14.30, è prevista la possibilità per chi lo desidera di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nei soggiorni.



Il pomeriggio

Il pomeriggio prevede nuovamente attività educative/promozionali e di riabilitazione, visite di parenti ed amici, attività libere. Chi lo desidera può partecipare alla recita del Rosario e, in seguito, alla celebrazione della S. Messa.



La cena

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



La notte

Dopo cena iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, allettamento ospiti, ecc.). Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali. È presente il servizio infermieristico.

Qualità della vita e benessere della persona

La qualità di vita delle persone che vivono all'interno della R.S.A. è l'obiettivo centrale verso cui converge ogni energia e volontà dell'intera comunità operante.

Percorsi di qualità

La ricerca del benessere 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 famigliari e orario visite, informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico), ma soprattutto attraverso il vissuto di

un clima relazionale interno che favorisca il sentirsi "bene" con se stesso e con gli altri.

Requisiti organizzativi di qualità

Requisiti organizzativi di qualità presenti nella struttura:

- Responsabile della R.S.A., inteso come guida e riferimento per gli ospiti e gli operatori;
- Programma di formazione del personale;
- Modalità di lavoro in equipe;
- Cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico;
- Piano di assistenza individualizzato (PAI);
- Procedure per la comunicazione;
- Protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la pulizia degli ambienti;
- Organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- Un regolamento e contratto di ospitalità della R.S.A. nel quale sono indicati con chiarezza le prestazioni comprese nella retta.

Monitoraggio della qualità della vita

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

- Benessere globale della persona;
- Clima relazionale interno.

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 familiari, 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

È diritto del cittadino scegliere la struttura di accoglienza. L'inserimento in convenzione in una struttura è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attestale condizioni psico-fisiche del richiedente e ne determina la graduatoria nelle liste di attesa.

La R.S.A. "Annunziata" collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie la richiesta presentata dal cittadino che abbia avuto il riconoscimento dei requisiti della convenzione, in seguito alla quale si definisce un vero e proprio progetto di inserimento della persona. È anche possibile effettuare inserimenti in regime privato.

Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti, prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Regolamento e contratto di ospitalità della RSA. È esclusa ogni forma di deposito cauzionale precedente l'ingresso.

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

Retta giornaliera

La retta giornaliera è stabilita dalla normativa regionale. L'importo della retta per gli ospiti accolti in regime privato

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

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

Riduzione retta e conservazione del posto

Qualora per motivi diversi l'ospite si assenti dalla struttura, la retta sarà dovuta per intero all'Ente ospitante. Per assenze superiori a 30 giorni non è garantito il posto. I servizi che a vario titolo non sono usufruiti non danno diritto a riduzione della retta.

Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta le spese relative a 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;

Sono spese sanitarie extra (non comprese nella retta): medicinali non mutuabili, visite specialistiche a pagamento, ticket per visite e analisi, assistenza personalizzata extra struttura, accompagnamento a visite ed esami diagnostici

extra struttura, cure dentarie, eventuali acquisti di ausili protesici non compresi nel tariffario, protezioni igieniche il cui acquisto si renda necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei.

Polizza assicurativa

La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare regolare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dagli ospiti che dal personale operante.

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. Tutta la documentazione elaborata, in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa all'ospite, è conservata e tutelata in conformità delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di privacy (GDPR 2016/679).

Partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

La R.S.A. opera tramite la propria Direzione per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del servizio;
- garantire corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire la partecipazione dei soggetti interessati alla scelta e 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.

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

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

- L'ospite può uscire dalla R.S.A., salvo controindicazione medica, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna della comunità e osservando gli orari stabiliti per non compromettere una serena convivenza.
- In caso di assenza superiore ai 30 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.
- L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia della R.S.A.
- L'ospite può lasciare definitivamente la R.S.A. quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Contratto di Ospitalità.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento e contratto di ospitalità della RSA. 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 contratto di ospitalità e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso della RSA.

Lo staff di Direzione accoglie e valuta i messaggi che spontaneamente gli ospiti presentano e non trascura gli eventuali suggerimenti manifestati dai familiari e/o dalle persone che a vario titolo frequentano la R.S.A. e ne conoscono le caratteristiche.

Informazioni

I familiari possono trovare in bacheca presso la portineria:

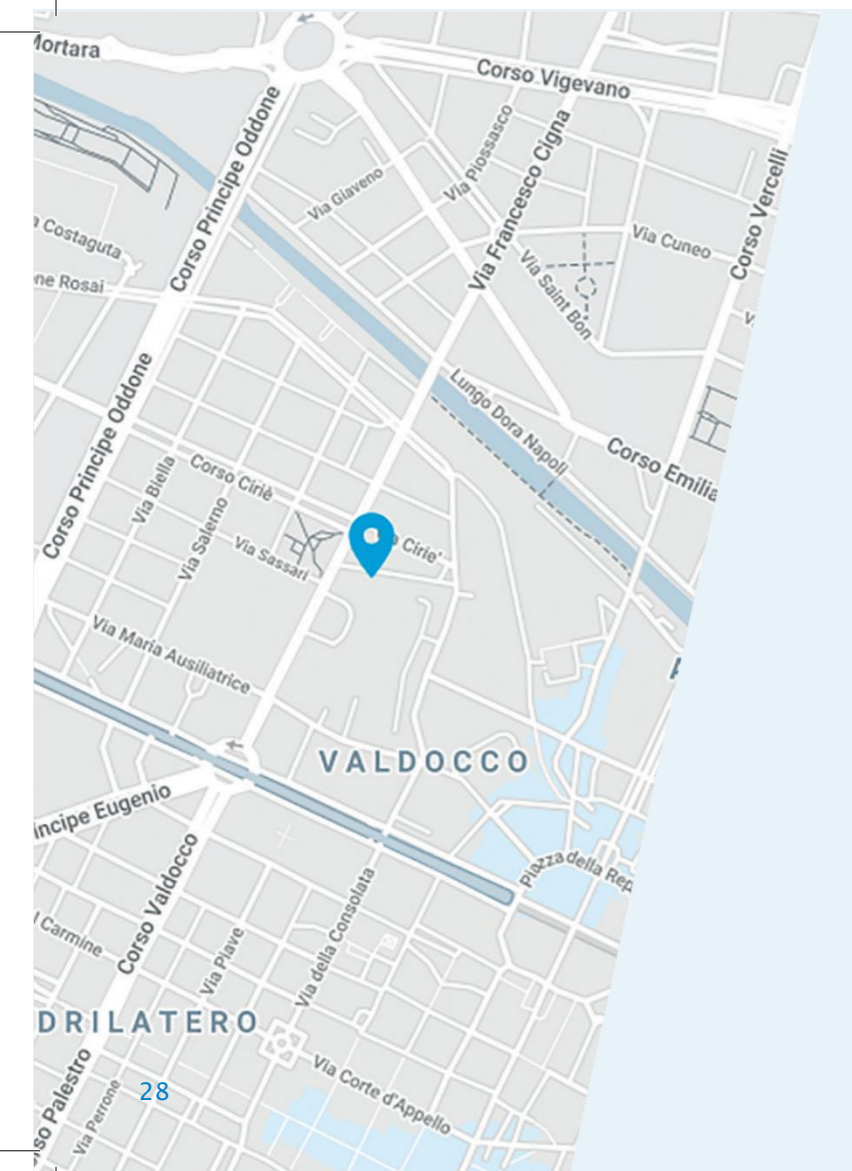
- l'orario di visita;
- l'orario settimanale di effettiva presenza dei medici;
- lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnate nei vari turni giornalieri di servizio all'interno della struttura.

Progetti e programma

Il Progetto gestionale del servizio della R.S.A. è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

Al fine di promuovere una integrazione con la rete dei servizi sul territorio, la Direzione individua le risorse cui riferirsi per il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti e favorisce ogni iniziativa che rende il servizio offerto dalla R.S.A. risorsa per il territorio di pertinenza. Inoltre la Direzione promuove incontri con le Associazioni di volontariato o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio, per programmare attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere sollecitazioni, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.





Ubicazione, servizi e trasporti

. La struttura può essere raggiunta con i seguenti mezzi:



Bus e Tram

Mezzi pubblici presenti in zona:
3, 4, 10, 11, 18, 16, 50, 72



Treno

Per chi raggiunge Torino in treno: tram n.4, bus n.11 dalla stazione ferroviaria di Porta Nuova, bus n.10 navetta dalla stazione ferroviaria di Porta Susa.



Auto

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



Aereo

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

È possibile accedere alla struttura attraverso tre ingressi:

- Via Robassomero 10
lun/ven 8.30-12.00/14.30-18.00
sabato e festivi 8.30-12/15-17.00
- Via San Pietro in Vincoli 9, lun/dom 06:00 - 20:45
- Via S. G. B. Cottolengo 14, h 24/24

Informazioni e recapiti

Sede legale

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

Sede operativa

Via Robassomero, 10 - 10152 Torino

Tel. 011 5225200

E-mail direzione.annunziata@cottolengo.org

Pec direzione.annunziata@pec.cottolengo.org

Rev. 02- Dicembre 2023

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 di Dio?
Perché non abbandonarci intieramente a lui?

San Giuseppe Benedetto Cottolengo



CottolengoTM

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA