



CARTA DEI SERVIZI



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

Cottolengo

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

Gruppo appartamento

Feletto



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
Personale operante	14
Modello gestionale	15
Principi fondanti il servizio	15
Familiari	15
Volontariato	15
Servizi alla persona	16
Monitoraggio della qualità della vita	18
La giornata tipo degli ospiti	19
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti	20
Privacy	21
Partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria	21
Regole basilari della vita comunitaria	22
Progetti e programma	23
Ubicazione, servizi e trasporti	24
Informazioni e recapiti	25

Cos'è la carta dei servizi?

Gentile lettori,

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi del "Gruppo appartamento" nella struttura del Cottolengo di Feletto Canavese.

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.

Ringraziandoti infine per il tempo che ci hai dedicato leggendo, ti ricordiamo che per ogni informazione ti fosse utile siamo a tua completa disposizione: potrai contattarci attraverso i recapiti riportati 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.

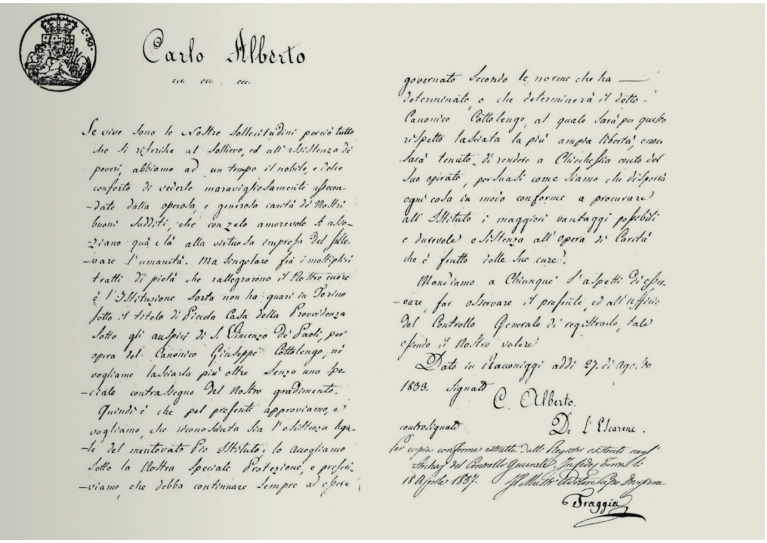
La svolta

Verso i 40 anni, Don Giuseppe vive un momento di crisi perché è 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 tre 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 Racconiggi addì 27 di Agosto 1833.

Signato
C. Alberto
Controfirmato
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

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
- A 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

In Italia la Piccola Casa è presente nelle seguenti Regioni:

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



Nel Mondo:

Europa

Svizzera

Nord America

Florida

Africa

Kenya

Tanzania

Etiopia

America Latina

Ecuador

India

Kerala

Tamil Nadu

Karnataka

Goa

Uttar-Pradesh



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.

Villa Serena e il gruppo Appartamento di Feletto

La storia

La costruzione di Villa Serena, attuale sede del Cottolengo di Feletto, iniziò nel **1782**. La struttura venne edificata dal dott. Serena, medico ordinario del duca Chiabrese Benedetto Maurizio, proprietario del castello di Aglié. Serena costruì il palazzo affinché il duca durante i suoi viaggi ad Aglié potesse sostare con la sua famiglia. Purtroppo il duca non entrò mai nella villa e per il medico Serena non si avverò mai il desiderio di entrare nei ranghi di casa Savoia.

Dopo la morte del medico Serena la proprietà ebbe diversi inquilini fino a quando, nel **1918**, venne acquistato con i rispettivi terreni adiacenti alla villa dal teologo Faletti che ne fece una colonia per sordomuti.

Nel **1940** il Faletti, poco prima di morire, donò tutta la struttura al Cottolengo affinché l'Ente proseguisse ciò che lui aveva iniziato. Negli anni a venire la Piccola Casa accolse in questo edificio numerosi uomini e donne con problemi di disabilità intellettiva associati a problemi di natura psichiatrica.

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

La struttura

Il gruppo appartamento "Beato Fratel Luigi Bordino" offre ospitalità e assistenza in maniera residenziale a 6 persone di sesso maschile disabili adulte, con disabilità intellettiva medio-lieve, sufficiente autonomia nella gestione e necessità di supporto educativo.

La struttura di Feletto risale alla fine del '700 ed è suddivisa in vari piani. Il piano terra è il luogo dell'accoglienza dove gli ospiti partecipano ai diversi eventi organizzati: sono infatti presenti ampi saloni dove sono ubicate le zone di "ricreazione" e "socializzazione" con tavoli e sedie per incontri di vario genere.

Nel primo piano dell'edificio si trovano gli ambienti previsti per il gruppo appartamento, e sono così articolati:

- tre camere
- due bagni in comune
- una camera per l'assistente notturno
- una cucina
- una stanza per la dispensa alimentare
- una sala da pranzo
- un salotto per l'accoglienza di amici e parenti

Sono presenti anche una stireria/lavanderia, uno spogliatoio-bagno dedicato al personale e un ampio terrazzo che può essere utilizzato in primavera ed estate per consumare i pasti all'aperto.



Personale operante

L'équipe di lavoro del Gruppo appartamento è composta dalle seguenti figure professionali:

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA ATTIVITÀ EDUCATIVE
Servizio sociale	Medico di base	Educatore Personale volontario

AREA SPIRITUALE PASTORALE	AREA SOCIO ASSISTENZIALE
Religiosi della Piccola Casa	Referente del servizio O.S.S.

- un coordinatore di servizio (Educatore);
- un'assistente sociale della Piccola Casa in consulenza;
- un medico del territorio;
- un referente del Servizio, che si occuperà di seguire l'andamento del Gruppo (Oss)
- un operatore Oss che coordinerà gli aspetti di mantenimento delle autonomie degli ospiti
- religiosi presenti a disposizioni per servizi generali
- volontari dell' Associazione volontariato cottolenghino con il compito dell'animazione.

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 isolato dal risultato perseguito. Il personale operante è, di conseguenza, responsabilizzato rispetto al "risultato", in base all'esito che si vuol perseguire.

Principi fondanti il servizio

Il modello di gestione si traduce in un metodo operativo che contraddistingue l'attività del personale operante all'interno del gruppo appartamento 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 ai servizi, 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 che prendono parte al progetto di cura.

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 fa-

miliare, 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.

Volontariato

Presso il Gruppo appartamento opera un gruppo di volontari, i quali sono regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC) e partecipano alla formazione prevista . I volontari del gruppo appartamento fanno parte di un gruppo preparato, coeso e vitale: tali premesse gli hanno consentito 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 nella struttura, stando vicino agli ospiti e mettendosi al loro servizio per le più svariate necessità.

Servizi alla persona

Sostegno alla persona

- Graduale acquisizione delle autonomie rispetto alla cura della persona;
- Aiuto per la gestione e lo svolgimento delle mansioni domestiche;
- Supporto nell'auto-somministrazione delle terapie;
- Sostegno nella gestione del proprio piano economico per una migliore gestione del denaro.

Rapporti con l'esterno

- Interventi mirati a individuare e valorizzare le capacità e le autonomie esistenti;
- Mappatura delle risorse territoriali e ipotesi di collaborazione;
- Costante stimolazione a coltivare e mantenere attive le relazioni sociali.

Servizi compresi nella retta

Le prestazioni previste dalla retta comprendono gli interventi di tipo educativo e assistenziale previsti dalla normativa di riferimento in relazione al tipo di Struttura e dall'Ente. Sono quindi da considerarsi inclusi gli altri interventi di tipo

educativo e assistenziale, il vitto, l'alloggio, le attività educative e socializzanti. In caso di ricovero in Ospedale, valutate le necessità dell'ospite, si seguiranno le linee indicate nelle convenzioni stipulate con gli Enti di riferimento.

Pasti e menù

I pasti principali durante tutti i giorni della settimana vengono consegnati da un ristoratore esterno, che garantisce una dieta sana ed un menù variegato. Gli ospiti inoltre collaborano nel disporre la tavola per i pasti principali e contribuiscono nel mantenere la pulizia dell'ambiente.

Dotazioni

- Per la mobilità: è possibile, ove necessario, l'utilizzo di un pulmino 9 posti oppure di un'autovettura da 5 posti; si mirerà all'utilizzo dei mezzi pubblici per lo spostamento;
- Per il comfort: TV color, dvd, forno a microonde, lavatrice, lavastoviglie, telefono cordless e altri elettrodomestici di uso comune.
- Per la produzione, gestione, archiviazione e diffusione dati: personal computer e linea ADSL.

Orari e modalità di accesso

Nei Gruppi Appartamento, di norma, è garantita la presenza di operatori socio-sanitari 24 ore su 24.

Familiari e amici si possono incontrare quando lo desiderano purché tengano conto delle esigenze degli altri abitanti della casa e, se ritenuto necessario dall'équipe educativa, previa presenza dell'operatore. In linea di massima le visite sono ammesse in orario diurno. Durante la notte sono costantemente presenti i religiosi della Piccola Casa.

Le emergenze

In caso di emergenze di carattere sanitario durante il giorno e la notte, si farà riferimento alla guardia medica o al 118, contattabili direttamente tramite telefono.





Monitoraggio della qualità della vita

Monitoraggio della qualità della vita

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

- Benessere globale della persona;
- Clima relazionale interno con i quali ci si confronta gli operatori del gruppo appartamento, nelle riunioni di equipe e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i familiari e i volontari.

Strumenti di verifica della qualità del servizio

Il Coordinatore 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 stesso.

Il Coordinatore accoglierà tutti i reclami e valuterà per ciascuno di essi l'importanza e la pertinenza.

Giornata tipo degli ospiti

L'articolazione della giornata e lo scandire del tempo rappresentano la condizione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona accolta nel gruppo appartamento e si esprimono la ricerca continua di dare un senso al vivere comune, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite del gruppo appartamento.



Il risveglio

Il risveglio avviene in un orario flessibile, secondo le esigenze dell'ospite e gli impegni settimanali, tra le 7.00 e le 8.00.

Il successivo momento dell'igiene personale si svolge favorendo le singole autonomie con la presenza di un operatore addetto, stimolando gli ospiti alla cura dell'abbigliamento e al cambio della biancheria personale. Un ospite del gruppo, supportato se necessario da un operatore, prepara la colazione.



Le attività

Al termine della colazione, dopo l'igiene orale, ogni ospite si dedicherà, secondo i programmi previsti,

alla proprie attività. Le attività sono concordate con l'ospite in base al Progetto educativo individuale di ciascun ospite. Il sabato e domenica saranno dedicati alla sistemazione e alla pulizia degli ambienti, alla spesa, al tempo libero e alle gite.



Il pranzo

Per chi rimane nella casa il pranzo è previsto alle ore 13.00. Gli ospiti presenti collaboreranno alla sua preparazione.



Il riposo

Dopo il pranzo l'ospite potrà avere i suoi spazi di tempo libero per un po' di riposo, per poi continuare con le attività in programma.



Il pomeriggio

Avrà una sua programmazione specifica per ogni singolo ospite concordata tra loro, gli operatori e i volontari del servizio civile all'inizio dell'anno sociale (sport, ballo e altro).



La cena

La cena è prevista per le 19.30. Il dopo cena è libero nei casi in cui non sia programmata con i volontari un'uscita comune per andare in pizzeria, al cinema, a casa di amici o altro.

Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

Inserimento degli ospiti

L'inserimento di nuovi ospiti all'interno del gruppo appartamento viene valutato dalla Direzione locale e dal Servizio Sociale della Piccola Casa su segnalazione degli Enti preposti. Il "Gruppo appartamento" di Feletto collabora con l'Ente Pubblico, ed accoglie la segnalazione fatta dall' U.M.V.D. competente per territorio.

Dopo la segnalazione verrà realizzato un vero e proprio "progetto di inserimento"

L'obiettivo è quello di poter effettuare una valutazione completa circa le caratteristiche della persona e le effettive possibilità della struttura, in modo che bisogni della persona e risorse della struttura possano trovare un'armonica intesa.

Retta giornaliera

La retta, in caso di utente convenzionato, è stabilita dall'Ente Pubblico e dalle norme Regionali in materia. Nel caso di inserimento privato o in attesa di convenzione, l'importo della contribuzione mensile è stabilito in riferimento:

- alla normativa regionale
- alla costruzione retta desunta dai costi reali della Struttura
- al contesto socio-culturale

- alle possibilità accertate del richiedente.

La definizione della quota dovuta dall'utente è stabilita dagli Uffici competenti per territorio e comunicata ai familiari e alla struttura ospitante. I familiari, sempre secondo indicazioni degli Uffici competenti, versano direttamente alla struttura la quota dovuta, concordando con quest'ultima le modalità di versamento.

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;

Le spese sanitarie extra: 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 rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei.

I costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferi-

menti 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 una 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. 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

Il gruppo appartamento opera tramite il Coordinatore 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 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 Gruppo appartamento, salvo motivazioni di salute, ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura, attenendosi alle norme che regolano la vita interna del Gruppo appartamento 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 Gruppo appartamento.
- L'ospite può lasciare definitivamente il gruppo appartamento quando lo desidera in conformità a quanto stabilito nel Regolamento.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento del Gruppo appartamento. 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 al Coordinatore del Gruppo appartamento. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo richiesto. L'équipe valuterà il reclamo e darà una risposta.

Progetti e programma

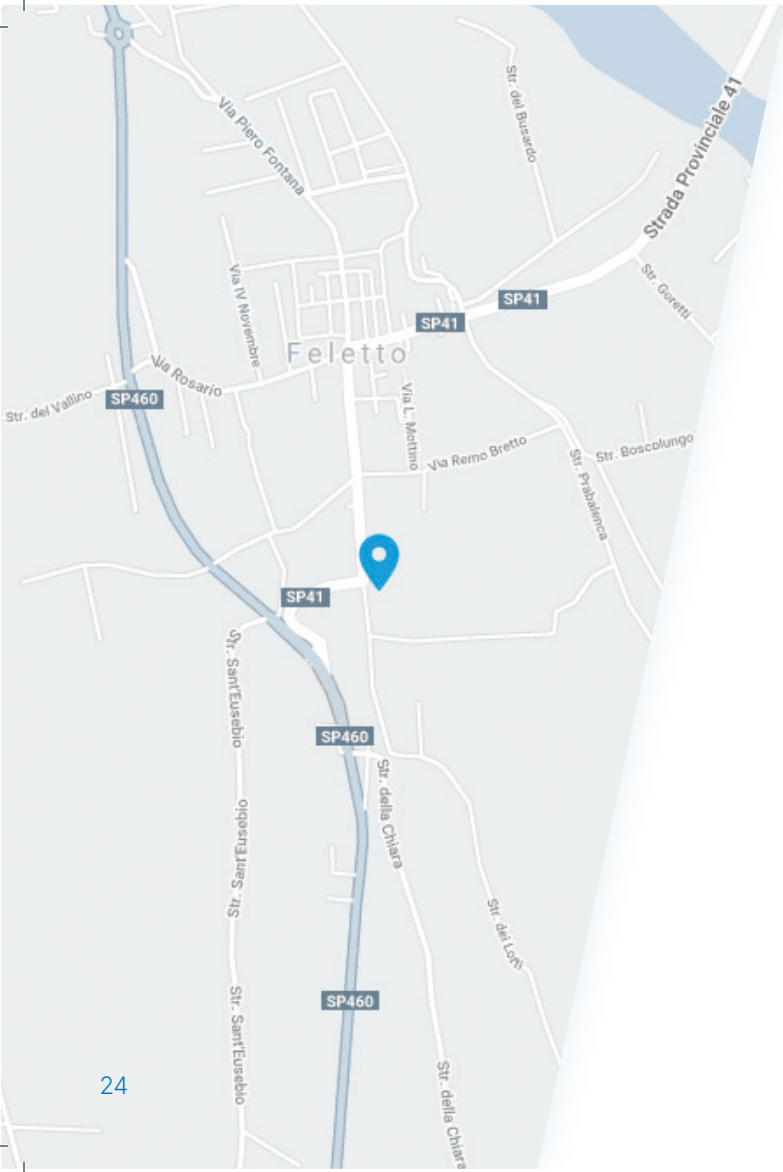
Il Progetto gestionale del servizio del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

Al fine di promuovere un'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





Ubicazione, servizi e trasporti

Il gruppo Appartamento a Feletto si trova in Via G. Micheletto, 83. È possibile raggiungerlo con i seguenti mezzi:



Bus

Mezzi pubblici presenti in zona:

Specificare bus o togliere questa sezione



Treno

Il gruppo appartamento si raggiunge con la ferrovia Canavesana della GTT con partenza dalla stazione di Porta Susa a Torino e dalla stazione di Rivarolo.



Auto

In macchina, partendo da Torino, percorrere il raccordo per Caselle, prendere l'uscita 3 per Rivarolo – Gran Paradiso e percorrere la SS 460 fino a Feletto.

Informazioni e recapiti

Sede legale

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

Sede operativa

Via G. Micheletto 83 - Feletto (TO)

Tel e fax 0124 490542

E-mail cottolengofeletto@gmail.com

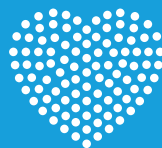
assistenza.cottolengo.org

cottolengo.org

donazioni.cottolengo.org

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