



CARTA DEI SERVIZI



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

Cottolengo

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

RSA

Pinasca



Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	4
La storia	6
Oggi	8
La Casa "Cottolengo" di Pinasca	9
La Mission	10
Principi fondamentali del servizio	11
La struttura	13
Nuclei di vita	15
Personale operante	16
Modello gestionale	18
Servizi alla persona	19
La giornata tipo degli ospiti	22
Qualità della vita, benessere della persona	24
Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti	26
Privacy	27
Regole basilari della vita comunitaria	28
Informazione e partecipazione degli ospiti	29
Progetti e programma	29
Ubicazione, servizi e trasporti	30
Informazioni e recapiti	31

Cos'è la carta dei servizi?

Gentile lettori,

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

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 sul frontespizio 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.

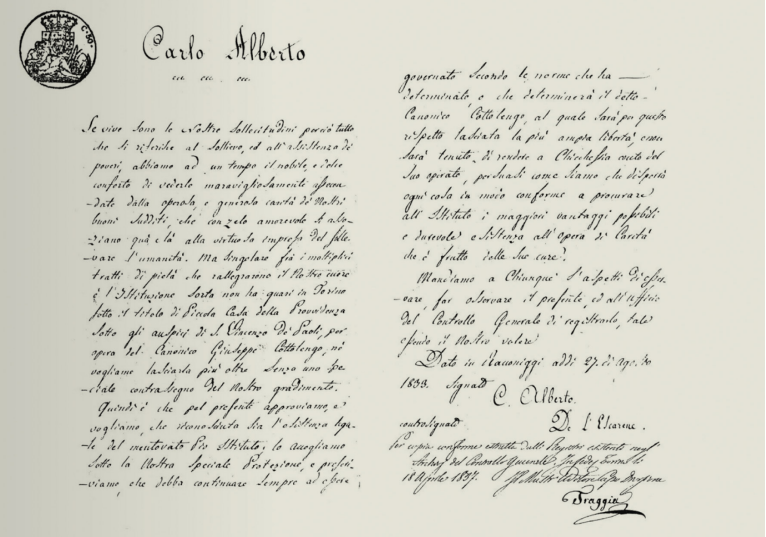
La svolta

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 auspicci 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
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

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 Casa "Cottolengo" di Pinasca

Filiale della Piccola Casa della Divina Provvidenza di Torino, è una R.S.A. che accoglie persone anziane autosufficienti e non, che per la loro particolare situazione personale e familiare non possono usufruire di altri servizi sul territorio.

La storia

La grande opera di carità e di solidarietà che il Cottolengo porta avanti ancora oggi a Pinasca prese avvio il **31 marzo 1898**, quando la marchesa Amalia Berteà donò alla Piccola Casa una cospicua somma di denaro e due "corpi" di una cascina con numerosi terreni di sua proprietà, per una superficie totale di 38,57 ettari. La disposizione testamentaria della marchesa obbligava i destinatari del lascito a fondare un ospizio per i "poveri vecchi della Val Chisone", e il **7 settembre 1898** fu proprio la nobildonna ad accogliere il primo anziano ammalato. Negli anni seguenti la Casa Cottolengo, grazie all'operato delle suore, proseguì ed ampliò la propria attività di assistenza agli anziani, attività alla quale si aggiunse nel **1903** un asilo per venire in aiuto alle mamme bisognose di lavorare nelle diverse filande nella valle. Nel **1935** la Casa venne ampliata e ristrutturata, assumendo l'attuale conformazione ad U; con i nuovi interventi edilizi la capienza venne triplicata. Il decennio successivo, negli anni della Seconda Guerra mondiale, il Cottolengo pinaschese divenne un rifugio per gli sfollati dai bombardamenti provenienti da Torino e un punto di riferimento per tante persone:

partigiani, repubblicani e perfino tedeschi trovarono ospitalità presso la Casa, nel nome di una carità davvero universale.

Con l'ultima grande ristrutturazione del **1988** la Casa Cottolengo ha nuovamente cambiato volto: sono state eliminate le grandi camerate per far posto alle stanze a uno o due letti con i relativi servizi. Al termine dei lavori è stata posta al centro dell'ampio cortile interno la bellissima statua di Gesù Cristo con le braccia allargate, che guardando verso coloro che si dirigono verso l'ingresso della struttura sembra voler accogliere tutti, in particolare i più bisognosi.

Oggi

Ancora oggi il Cottolengo di Pinasca è un'oasi di carità, un centro di sollievo per gli anziani e per gli infermi. La struttura, adattata alle nuove esigenze, appare moderna e funzionale: all'interno la vivacità dei colori, le camere ben arredate e personalizzate, gli ambienti confortevoli comunicano attenzione, sensibilità e ordine; all'esterno il giardino garantisce quiete e relax, in mezzo al verde, ai fiori ed al silenzio. Si avverte "aria di casa" e si ha l'impressione di stare in una grande famiglia. Oggi la struttura conta una cinquantina di ospiti e una parte dell'edificio è occupato da una trentina di suore anziane "a riposo". Le porte sono sempre aperte a chiunque ne abbia bisogno e si cerca di essere un punto di riferimento anche per le persone che necessitano di un aiuto spicciolo. D'altronde, il grande obiettivo che il Cottolengo persegue è quello di mantenere vivo, in questi tempi non facili, lo spirito di carità evangelica che ha spinto il Fondatore nel dare vita alla sua opera.

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

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 ogni 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 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 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.

La struttura

La Casa Cottolengo di Pinasca è costituita da un edificio di grandi dimensioni che presenta oggi, dopo i diversi interventi di ristrutturazione che si sono susseguiti nel corso del tempo, una caratteristica conformazione ad U.

Gli spazi comuni

La Casa dispone poi di diversi locali destinati ad un uso comune da parte di tutti gli ospiti dei diversi nuclei:

- **La Chiesa**, dedicata al Santo Fondatore, è il luogo dove si svolgono le funzioni liturgiche e dove gli ospiti hanno modo di soffermarsi in preghiera ogni volta che lo desiderano. Essa è il vero cuore pulsante della Casa ed è perciò collocata proprio al centro del complesso;

Al piano terra troviamo:

- **La palestra** per la fisioterapia, un ambiente molto spazioso, dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere al meglio quelle attività di fisioterapia che tanta importanza riveste al fine di migliorare o mantenere la tonicità muscolare e le capacità motorie degli ospiti;
- **La portineria**: è il punto di accesso alla struttura per tutti i visitatori ed è presidiata dal personale per tutta la giornata;

- **Vari servizi igienici attrezzati** per disabili;
- **Un salone polivalente** ampio e spazioso, adatto per realizzare festa ed incontri. È dotato di un video proiettore e di bagni per disabili;
- **Due punti ristoro** collocati nei corridoi dove è possibile, per chi lo desidera trovare un po' di tranquillità. In tali punti è presente una piccola biblioteca dove gli ospiti possono consultare e prendere liberamente in prestito libri di loro interesse.
- **Due laboratori** dove gli ospiti possono svolgere le attività socializzanti e seguire i loro hobbies.

I servizi centralizzati

Vengono svolti in locali appositamente adibiti con tutte le strumentazioni necessarie:

- **Cucina centralizzata**: posta al piano terra, garantisce il rifornimento dei pasti ai nuclei degli ospiti e alle suore;
- **Lavanderia e stireria**: collocate al piano interrato, fanno fronte al lavoro di pulizia e riordino della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti;
- **Ambulatori**: al piano terra è collocato l'ambulatorio principale dove le infermiere effettuano le prestazioni sanitarie e



Cucina centralizzata



Soggiorno



Camere

i medici di base visitano periodicamente i pazienti;

- **Reception e foresteria:** forniscono un servizio di accoglienza e di ospitalità per tutti i visitatori esterni;
- **Uffici:** al piano terra sono collocati gli uffici della Direttrice, della Responsabile amministrativa, del Direttore Sanitario e dell'Assistente Sociale. Inoltre è disponibile una sala riunioni;
- **Ascensori:** gli spostamenti sono resi agevoli dagli ascensori, spaziosi e di elevata portata, utilizzabili anche da persone in carrozzella. L'edificio è inoltre privo di barriere architettoniche e consente facilità di spostamento anche per gli anziani che hanno problemi di deambulazione;
- **Giardino:** la Casa è circondata da un ampio giardino che garantisce alle persone uno spazio salubre in cui potersi muovere o sedersi all'aria aperta, godendo della tranquillità e della pace che solo la natura può trasmettere.

Nuclei di vita

Il servizio di assistenza è rivolto a persone anziane. La casa accoglie sia uomini che donne.

I nuclei si articolano in una zona giorno e una zona notte. La zona giorno comprende il soggiorno e la sala da pranzo, la zona notte include invece le camere da letto, quasi tutte doppie, con un bagno ogni due camere. Ogni nucleo si avvale inoltre dell'ausilio di bagno clinico assistito, adatto alle necessità degli ospiti con ridotto livello di autonomia psico-fisica, di servizi igienici collettivi, di locali biancheria sporca e guardaroba per la biancheria pulita.



Giardino

I nuclei di vita degli ospiti sono quattro, per un totale di **71 posti letto + 2 posti di pronta accoglienza**.

Nucleo Suor Carolina (1° piano)
10 posti letto +2 posti letto pronta accoglienza

Nucleo S. Emanuele (1° piano)
20 posti letto

Nucleo Suor Michelina (2° piano)
20 posti letto

Nucleo S. Amalia (2° piano)
21 posti letto

Personale operante

Organigramma e organizzazione del servizio

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

AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA	AREA SANITARIA RIABILITATIVA	AREA SPIRITUALE PASTORALE
Direttore Amministrativa Assistente Sociale	Direttore Sanitario Medico di struttura Medici di medicina generale Infermiere professionali Fisioterapista	Religiosi della Piccola casa Sacerdoti della Chiesa Locale Sacerdoti della Piccola Casa
AREA SOCIO ASSISTENZIALE	AREA ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI	SERVIZI GENERALI
O.S.S.	Animatori Volontari	Operatori Polivalenti (pulizie, lavanderia, magazzini) Addetti alla ristorazione

All'interno della R.S.A. opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore. Nella R.S.A. 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.

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 (sicurezza sul lavoro, privacy, manuale autocontrollo secondo il sistema 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. 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 della R.S.A.. 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 e delle disposizioni nazionali e regionali vigenti.

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 alla R.S.A., tramite la sottoscrizione e presentazione alla Direzione della R.S.A. di 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 della R.S.A. nelle mansioni di competenza e dovranno astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico. Le attività che gli assistenti familiari svolgeranno dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione della struttura, così come ogni successiva iniziativa che intendano intraprendere nei confronti degli ospiti. Gli assistenti familiari devono, prima di iniziare il servizio, sottoscrivere, come da modello indicato dalla struttura, l'impegno di adeguarsi a specifiche norme di comportamento che non contravvengano al buon andamento dell'organizzazione della struttura e non ledano i diritti degli ospiti.

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.

- Il modello di gestione condiviso e partecipato si traduce in una metodologia operativa che contraddistingue l'attività del personale operante all'interno del R.S.A. di Pinasca 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 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 e lo scadenziario 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.

Servizi alla persona

Configurazione della Casa “Cottolengo”

La Casa “Cottolengo” di Pinasca è una Residenza Socio-Assistenziale che accoglie persone anziane, parzialmente o totalmente non autosufficienti. La Casa dispone complessivamente di 73 posti letto, di cui 2 di pronta accoglienza..

Assistenza religiosa

Il servizio pastorale è affidato ai Religiosi della Piccola Casa e ai sacerdoti della Chiesa locale. È caratterizzato principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nella R.S.A.. 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 la mobilitazione, la cura e l'igiene ordinaria degli ospiti (igiene personale, taglio delle unghie di

mani e piedi, lavaggio e asciugatura settimanale dei capelli.). È garantito mensilmente il taglio dei capelli. Gli orari di presenza del parrucchiere sono esposti nella bacheca informativa della struttura. La cura della persona è svolta 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.

Assistenza sanitaria

Prestazioni offerte:

- **Interventi specifici di prevenzione e cura della salute** nel rispetto dello sviluppo armonico della persona;
- **Assistenza sanitaria ordinaria** prestata dai medici di medicina generale. 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 della R.S.A.;

- **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. Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti della riabilitazione. Nella palestra di fisioterapia si svolgono attività di mobilitazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilitazione 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. La riabilitazione non viene svolta solo presso la palestra, ma il fisioterapista effettua gli esercizi di

mobilitazione per le persone con maggiori problemi anche nelle loro camere.

Attività socio-educative

Gli ospiti della Casa sono coinvolti in attività di laboratorio, considerate una via privilegiata per far emergere risorse e per stimolare potenzialità ancora non espresse in ciascuno. Il fine primario di ogni attività è l'incontro, la relazione, la promozione della dignità preziosa di ciascuno, attraverso interventi di riabilitazione e di rieducazione mirati al vivere in salute, cioè nel benessere globale della persona, benessere che può esprimersi in molti modi, per esempio in ambito espressivo, sensoriale, motorio e cognitivo. Il personale religioso e i molti volontari operano con cura e generosità, aiutando a far vivere il momento dell'attività non tanto come tempo dedicato a "fare" qualcosa, ma a stare insieme costruendo, attraverso ciò che insieme si "fa", positive relazioni di amicizia. Le attività vengono proposte agli ospiti in base alle loro abilità e ai loro interessi.

Numerose sono poi le iniziative promosse per favorire l'integrazione tra gli ospiti presenti presso la struttura e il contesto

sociale circostante:

- **Uscite:** chi può esce tutti i giorni a fare il proprio giro in paese; chi non può viene accompagnato di frequente al mercato o al bar;
- **Le attività estive** comprendono tante iniziative quotidiane, organizzate per concedere un periodo di svago e di cambiamento anche ai nostri anziani, che non sono più in grado di sostenere le fatiche connesse a un prolungato periodo di vacanze fuori dal proprio ambiente abituale. Tra le altre, ricordiamo i pomeriggi nel parco della Casa, in compagnia dei bambini e dei ragazzi delle scuole e dell'oratorio; le uscite settimanali, di una giornata o di mezza giornata a seconda della distanza della meta (tra le altre, ricordiamo le gite alla Certosa di Pavia, a Milano, a Vicoforte e a Celle Ligure); le uscite di una giornata, in compagnia dei propri parenti, per feste e compleanni.
- **Celebrazioni e feste presso la struttura:** il Parroco ed i parrocchiani vengono a celebrare direttamente presso la struttura alcune liturgie solenni che si tengono in occasioni particolari (vespri, via crucis, festa del malato, ecc.); il Comune organizza, in alcune occasioni particolari, dei cortei

che vengono fatti sfilare presso la struttura Cottolengo, coinvolgendo anche gli ospiti della Casa nella rievocazione degli avvenimenti storici di volta in volta festeggiati (25 Aprile, 4 Novembre, ecc..).

Attualmente, vista la situazione pandemica, la RSA si attiene alle disposizioni nazionali e regionali vigenti per la regolamentazione delle uscite dalla struttura.

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

Giornata tipo degli ospiti

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

Quanto sopra affermato trova la sua espressione nei 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 è previsto intorno alle ore 7:00. Il successivo momento dell'igiene personale avviene favorendo le singole autonomie con il supporto del personale addetto, curando l'abbigliamento, il cambio della biancheria, la mobilitazione, mentre le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni. La colazione viene servita in un orario flessibile che va dalle ore 8:00 alle ore 9:00. Chi non è in grado di assumersela da solo, viene assistito dal personale. Nell'arco di tutta la mattinata vengono garantite le prestazioni infermieristiche ed il personale ausiliario provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni dell'ospite.



Le attività

Tra le 9:30 e le 11:00 hanno luogo (presso i laboratori occupazionali e la palestra) le attività socio-riabilitative che si articolano in base alle esigenze e risorse di ciascun ospite, tenendo presente le linee del PAI.



Il pranzo

Al termine delle attività gli ospiti ritornano ai loro nuclei e si preparano per il pranzo che viene consumato alle 12.30; gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale. Durante il pranzo viene somministrata la terapia.



Il riposo

Dopo pranzo è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare nella propria camera da letto, oppure di trattenersi nei soggiorni o in giardino per leggere il giornale o per chiacchierare in compagnia. Successivamente viene garantita la mobilitazione delle persone allettate.



Il pomeriggio

Nel pomeriggio dopo il riposo viene servita, per chi lo desidera, la merenda.



La cena

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



La notte

Terminata la cena, a partire dalle 19:00 e a seconda delle necessità degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, allettamento, ecc.). Gli ospiti autosufficienti, che non hanno bisogno dell'aiuto degli operatori per coricarsi a letto, si predispongono per il riposo in funzione delle proprie esigenze: volendo possono fermarsi a vedere la televisione nel soggiorno del nucleo, non oltre però una certa ora, entro la quale tutti devono essere a riposare. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati dal personale di turno che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle eventuali urgenze cliniche.

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 ben-essere della persona ospitata si traduce nella scelta del modello di gestione condiviso e partecipato, nel confrontarsi in un'*équipe* multidisciplinare, nella formulazione e attuazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) e 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 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 *équipe*;
- cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico;
- piano di assistenza individualizzato (PAI);
- procedure per la comunicazione;
- protocolli operativi, conosciuti e applicati dal personale riguardanti la cura degli ospiti e la pulizia degli ambienti;
- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicina possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- un contratto di ospitalità e un regolamento della R.S.A. nei quali 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 *équipe* e di supervisione, negli incontri con gli ospiti, i familiari 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 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 una struttura, in regime di accreditamento, è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (U.V.G.), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente. I cittadini che scelgono di essere inseriti nella RSA Cottolengo ne fanno richiesta presentando, oltre alla documentazione prevista, copia della documentazione comprovante l'avvenuta valutazione geriatrica e l'impegno di spesa dell'ASL e vengono inseriti nella lista d'attesa interna. Non appena vi è disponibilità del posto viene definito con il richiedente un vero e proprio progetto di inserimento della persona. È anche possibile chiedere l'inserimento in regime privato, previa richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci presentando la documentazione prevista. Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (familiare, tutore) accetti prima dell'inserimento, mediante sottoscrizione, il Regolamento che definisce 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

La retta giornaliera per gli inserimenti in regime di convenzione 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. Utenti in regime privato: la Direzione determina l'ammontare della retta dopo un'attenta valutazione dei bisogni assistenziali e sanitari della persona, nonché della sua situazione socio-familiare.

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. In caso di dimissione o di decesso la retta sarà dovuta fino al giorno dell'evento compreso.

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 la quota a carico dell'ospite sarà dovuta per intero. Per assenze superiori a 30 giorni non è garantito il posto. I servizi che a vario titolo non sono usu-

fruiti 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 trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, sono garantiti dall'ASL per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali, e a carico dell'utente con posto letto privato o con

posto letto convenzionato con il SSR, ma senza integrazione da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali. Il trasporto per il rientro da ricovero ospedaliero è a carico della struttura in quanto compreso nella tariffa giornaliera

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. Tutta la documentazione elaborata in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa agli ospiti è conservata e tutelata in conformità alle disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR 2016/679).

Regole basilari della vita comunitaria

Responsabilità dell'ospite

All'ingresso nella R.S.A. 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 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. Il suo allontanamento spontaneo non comporta alcuna responsabilità per la struttura.
- In caso di assenza superiore ai 30 giorni non è garantito per l'ospite il mantenimento del posto.
- L'ospite ha diritto all'uso dei mezzi di comunicazione sociale senza particolare aggravio di spese per la struttura, sempre nel rispetto dei diritti altrui e della particolare fisionomia della 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 interno della R.S.A. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

Reclami o 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 della R.S.A. 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.

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 e 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 e Istituzioni interessate al servizio.

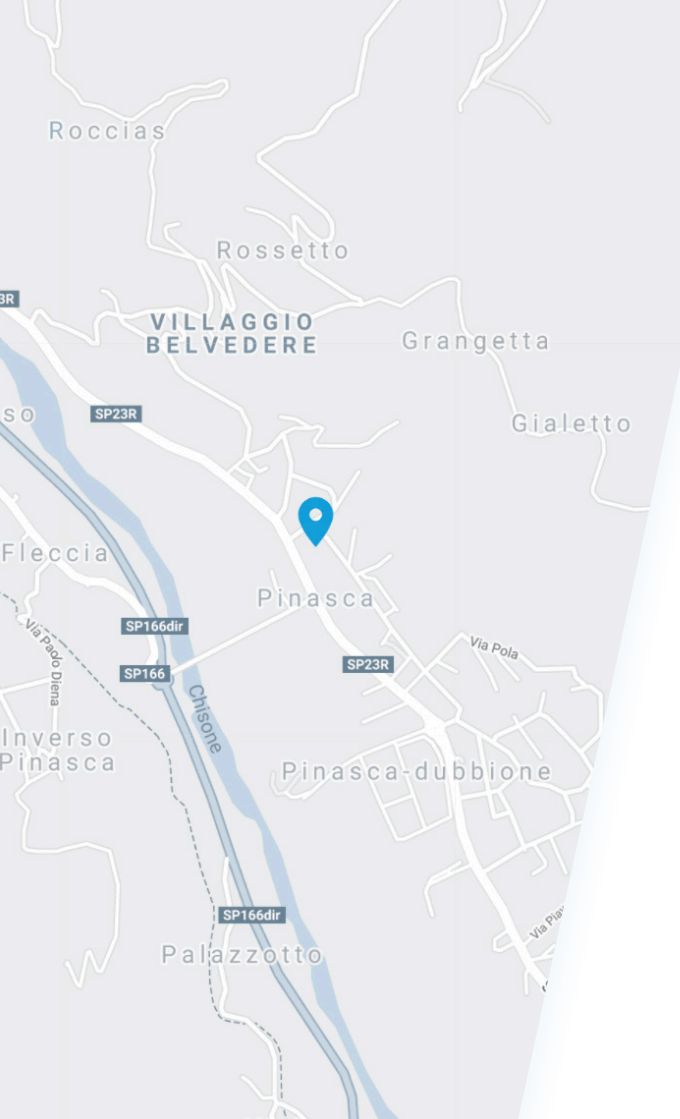
Progetti e programma

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.

Deo Gratias



Ubicazione, servizi e trasporti

La R.S.A. si trova in Corso Galliano Rocco 6 a Pinasca (Torino). Può essere raggiunta con i seguenti mezzi di trasporto:



Autobus

Linea: Sestriere – Pragelato – Perosa – Pinerolo – Torino



Auto

La Strada Regionale 23 per il Sestriere unisce Pinasca con Torino e con i principali centri limitrofi.

Accesso alla struttura

Corso Galliano Rocco, 6

Tutti i giorni

Mattino 08.00 – 12.45 / Pomeriggio 13.30 – 19.00

Informazioni e recapiti

Sede legale

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

Sede operativa

Corso Galliano Rocco, 6 - 10060 Pinasca (TO)

Partita Iva e C.F.: 01538340017

Tel 0121 800726

Email direzione.pinasca@cottolengo.org

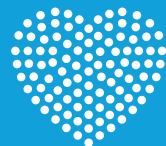
assistenza.cottolengo.org

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



Cottolengo™

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA