



# CARTA DEI SERVIZI



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

**Cottolengo**

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

Casa Cottolengo di

**Alba**

PICCOLA CASA DELLA  
DIVINA PROVVIDENZA  
COTTOLENGO



  
**Cottolengo**  
Ente di Carità operaio  
di ispirazione cattolica  
Struttura Socio Sanitaria  
Casa Cottolengo di Alba



# Indice

|  |    |
|--|----|
| Cos'è la Carta dei Servizi                           | 4  |
| La storia  | 6  |
| Oggi   | 8  |
| La Mission   | 10 |
| I principi fondamentali del servizio                 | 11 |
| La struttura   | 12 |
| Personale operante                                   | 14 |
| Familiari  | 15 |
| Volontariato   | 15 |
| Assistenti familiari                                 | 15 |
| Servizi alla persona                                 | 16 |
| La giornata tipo degli ospiti                        | 18 |
| Qualità della vita e benessere della persona         | 20 |
| Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti | 22 |
| Privacy  | 23 |
| Partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria    | 23 |
| Regole basilari della vita comunitaria               | 24 |
| Progetti e programma                                 | 25 |
| Ubicazione, servizi e trasporti                      | 26 |
| Informazioni e recapiti                              | 27 |

# Cos'è la carta dei servizi?

## **Gentile lettori,**

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

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.





Carlo Alberto

Se vive sono le nostre sollecitudini perciò tutto che si riferisce al sollievo, ed all'assistenza de' poveri, abbiamo ad un tempo il nobile, e dolce conforto di vederle maravigliosamente assecondate dalla operosa, e generosa carità de' Nostri buoni sudditi, che con zelo amorevole si associano quà e là alla virtuosa impresa del sollevare l'umanità. Ma singolare fra i molteplici tratti di pietà che rallegrarono il Nostro cuore è l'Istituzione sorta non a guari in Torino sotto il titolo di Piccola Casa della Provvidenza sotto gli auspici di S. Vincenzo de' Paoli, per opera del Canonico Giuseppe Cottolengo, né vogliamo lasciarla più oltre senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che sia conservata la medesima forma, e che nel mentovato Pio Istituto, lo acquistino sotto la Nostra Speciale Protezione, e proprio, vivano, che debba continuare sempre ad essere

governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà più presto rispetto lasciata la più ampia libertà, come sarà tenuto, di renderlo a Chiunque cura del suo operato, purchè come sopra sia disposto ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili, e durevole e salutare ad opera de' carità che è frutto delle sue cure.

Mandiamo a Chiunque l'aspetto di questa, o sia per salvare il pubblico, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarla, tale quale è il Nostro volere.

Dato in Racconigi addi 27 d'Agosto 1833.

Signato C. Alberto  
Controfirmato  
Di L'Escarene.  
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negli Archivi del Controllo Generale.  
18 Aprile 1837. *Traggia*

"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 Chiunque 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

# 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 Casa “Cottolengo” di Alba

Il servizio che la Casa “Cottolengo” di Alba offre alle persone anziane e disabili affonda le sue radici storiche nel lontano **1886**, quando Timoteo Ceva, banchiere torinese prima e Sacerdote cottolenghino poi, venne da Torino ad Alba per cercare un luogo ove erigere una casa che potesse accogliere persone in stato di bisogno. Presso il fiume Tanaro esistevano alcune casupole, un albergo, un ampio giardino. Questi locali pareva rispondessero all'intento del Sacerdote che ne propose l'acquisto al Padre della Piccola Casa, Canonico Bosso. Il Padre diede parere positivo e il Ceva acquistò i locali e il terreno annesso.

Il 17 novembre **1888** arrivarono ad Alba le prime tre suore e i primi dodici letti in ferro con mobilio per l'impianto della Casa. Le Suore diedero inizio all'attività di assistenza a persone anziane. Cinque uomini e due donne furono i primi ospiti del Cottolengo di Alba. Nel **1892** la Piccola Casa fece costruire una nuova abitazione per gli ospiti che erano diventati 24 e destinati ad aumentare. La casa andò via via consolidandosi non solo nell'ampliamento della struttura, ma soprattutto nel servizio semplice, attento, diurno alle persone che venivano accolte o che comunque bussavano alla porta.

Tra il **1951** e il **1957** venne realizzato quello che fu denominato “il Nuovo Cottolengo di Alba” capace di ospitare oltre un centinaio di ospiti con un reparto di disabili psichici costruito ex novo con una capienza di 55 posti letto. Anche la nuova Cappella, aperta al pubblico, è diventata il punto centrale per gli abitanti della Casa, non solo, ma anche di coloro che vivono all'esterno del Cottolengo. Altre modifiche strutturali e gestionali sono state apportate dal **1971** in poi per rispondere in modo sempre più adeguato ai molteplici bisogni della persona anziana, disabile o comunque in difficoltà.



# 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;

# La struttura

- **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.

Il Presidio dispone di **99 posti letto** così suddivisi:

## **RESIDENZA ASSISTENZIALE (R.A.)**

Un Nucleo da 12 posti letto per persone anziane autosufficienti.

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)**

Tre Nuclei per un totale di 57 posti letto per persone anziane parzialmente e non autosufficienti.

## **RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE R.A.F. TIPO B**

Due Nuclei per un totale di 30 posti letto per persone disabili.

La Casa "Cottolengo" di Alba è un'istituzione civile ed ecclesiale. La struttura ha una forte integrazione con il territorio ben inserita nella realtà sociale di Alba. Offre ospitalità ed assistenza socio-sanitaria a carattere residenziale a persone disabili e anziane, autosufficienti e non autosufficienti, ed è stata istituita per il sostegno delle persone anziane che hanno bisogno di compagnia e per quelle che necessitano di un sostegno esperto, grazie al personale specializzato competente ed efficiente. La struttura è immersa nel verde, offre ambienti ampi e accoglienti dotati di ogni comfort, ed è articolata in nuclei di vita comprendenti locali per la zona giorno con sala da pranzo, soggiorno, angolo TV e locali per la zona notte con camere a 1, 2 o 3 letti con bagno interno e/o comuni, locali per biancheria sporca



**Palestra attrezzata**



**Sala da pranzo**



**Chiesa**



**Camere da letto**

e guardaroba per la biancheria pulita. Sono presenti anche un salone-bar, una sala conferenze, una palestra, ambienti per le attività di socializzazione, socio-culturali, artigianali di laboratorio e riabilitative. La casa è dotata di ausili per le persone meno autosufficienti e di una palestra attrezzata con personale qualificato. All'esterno la Casa è circondata da un giardino usufruibile dagli ospiti e dalle persone che accedono alla struttura. La struttura è attrezzata di cucina e lavanderia interna.



**Laboratori occupazionali**

# Personale operante

## Organigramma e organizzazione del servizio

All'interno del Presidio operano le seguenti figure professionali:

| AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA            | AREA SANITARIA RIABILITATIVA  | AREA EDUCATIVA          |
|--|---|-------------------------|
| Direttore<br>Economo<br>Assistenti Sociali | Medici di base<br>Medici specialisti consulenti<br>Infermieri<br>Fisioterapisti | Educatori professionali |

| AREA SPIRITUALE PASTORALE                                  | AREA ANIMAZIONE        | AREA SOCIO ASSISTENZIALE |
|--|------------------------|--------------------------|
| Religiose della Piccola Casa<br>Sacerdoti della Parrocchia | Animatori<br>Volontari | O.S.S.                   |

All'interno del Presidio Cottolengo opera uno staff composto da personale religioso e laico. Il Responsabile dell'intera gestione è il Direttore. Nel Presidio è garantito il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e di correlati servizi.

## Formazione

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

## Volontariato

Presso il Presidio opera un gruppo di volontari regolarmente iscritti all'Associazione Volontariato Cottolenghino (AVC), che partecipano alla formazione prevista (formazione iniziale e in itinere). I volontari del presidio costituiscono un gruppo 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 il loro tempo in struttura vicino agli Ospiti e sono a loro servizio per le più svariate necessità. L'attività svolta dai volontari consta di un impegno stabile, che si realizza attraverso lo strumento della convenzione in accordo tra l'AVC e il Direttore del Presidio.

I volontari operano prevalentemente nei seguenti ambiti:

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

## Familiari

La funzione dei familiari e degli amici è di mantenere e sviluppare le relazioni affettive delle persone ospitate. Avere dei riferimenti affettivi non istituzionali, ma di appartenenza al con-

testo familiare, è ritenuto infatti indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Per quanto riguarda le visite di parenti o amici, non ci sono orari di visita prestabiliti: i familiari possono accedere alla struttura quando vogliono, sempre nel rispetto delle persone e delle loro esigenze.

## Assistenti familiari

Per l'inserimento nella struttura di "assistenti familiari" l'ospite o i suoi familiari devono presentare una richiesta formale alla Direzione e sottoscrivere 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 sostituire il personale di assistenza del Presidio nelle mansioni di competenza e devono astenersi da prestazioni di tipo medico/infermieristico. L'attività che questi 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.

# Servizi alla persona

## **Servizio Sociale**

È presente nell'accoglienza degli ospiti, cura i rapporti con i famigliari e con gli Enti locali, promuove i diritti delle persone, collabora con la Direzione nell'organizzazione dei servizi all'interno del presidio.

## **Assistenza religiosa**

Il servizio pastorale è affidato ai Religiosi della Piccola Casa e ai sacerdoti della Chiesa locale. È caratterizzata principalmente dalla celebrazione della Santa Messa domenicale, da colloqui pastorali e dalla catechesi svolta in collaborazione con il personale operante nel Presidio. Agli ospiti appartenenti ad altra confessione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri del culto.

## **Assistenza tutelare**

Gli operatori professionali della Casa garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno. 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 per valorizzare le risorse e le capacità personali degli ospiti; 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**

- **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 consulenti. Per le prestazioni straordinarie si fa riferimento agli Enti competenti o ai famigliari. I parenti e gli ospiti possono richiedere, a loro spese, la visita di un medico di loro fiducia o il consulto di uno specialista in collaborazione con i medici del Presidio.
- **Prestazioni infermieristiche** secondo le indicazioni mediche.

- **Approvvigionamento dei prodotti farmaceutici** prescritti dai medici e dei prodotti parafarmaceutici necessari.

### **Assistenza riabilitativa**

Comprende interventi individualizzati o di gruppo di riabilitazione e/o di mantenimento delle funzioni residue degli ospiti. Le attività riabilitative sono gestite da fisioterapisti. Si tratta di attività di mobilitazione passiva, o, nei casi possibili, di mobilitazione attiva guidata, su indicazione del medico, per la cura e il mantenimento e/o recupero delle funzioni motorie e si svolgono al letto dell'ospite, nell'apposita palestra interna alla Casa, o in idonea piscina esterna.

### **Attività socio-educative e di animazione**

Sulla base dei progetti individuali (PAI), sono realizzate nell'arco della settimana delle attività strutturate di natura educativa, ergoterapia e di animazione, nelle quali gli ospiti del Presidio hanno l'opportunità d'impegnare il tempo in modo positivo, di soddisfare le loro esigenze/aspettative e di mantenere e/o migliorare alcune loro capacità. Per le persone portatrici di disabilità l'accompagnamento educativo attua un progetto che, partendo dai bisogni e dalle potenzialità di ciascuno, è volto

alla promozione globale dell'ospite attraverso attività mirate a rispondere ai bisogni primari, emotivo-affettivi, mantenimento e sviluppo delle abilità residue, bisogni sociali-ricreativi. Tali attività comprendono, tra le altre: Laboratori occupazionali e artistici, Attività socio-educative individuali o di piccolo gruppo, Interventi personalizzati di stimolazioni senso-percettive, Promozione di attività per il tempo libero di tipo culturale, sportivo, ludico sia all'interno della Casa che con uscite sul territorio e partecipazione ad attività esterne.

### **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 della giornata e lo scandire del tempo rappresentano la situazione reale in cui si soddisfano i bisogni primari della persona ospitata ed esprimono la ricerca continua di dare senso e colore al vivere, mantenendo e creando relazioni significative e interessi vitali in ogni persona ospite della Famiglia.

Quanto sopra affermato trova la sua espressione nei progetti individuali (PAI) 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, tra 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. Le infermiere, intanto, provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni. La colazione é servita in sala da pranzo dalle 8.15 in poi. Il personale aiuta chi non è in grado di assumerla in autonomia.



### **Le attività**

Nel corso della mattinata hanno luogo le attività (educative-promozionali riabilitative e ricreative) 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 viene servito il pranzo con possibilità di scelta del menù; gli ospiti non autonomi sono assistiti dal personale, dai volontari ed eventualmente dai familiari. Le infermiere provvedono alla somministrazione della terapia e delle eventuali medicazioni.



### **Il riposo**

Dopo il pranzo è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto; chi non si ritira in camera può trattenersi nei soggiorni o in giardino così come è possibile fare una partita a carte, leggere il giornale o conversare.



### **Il pomeriggio**

Il pomeriggio prevede nuovamente attività educative-promozionali e di riabilitazione, visite di parenti ed amici, attività libere.



### **La cena**

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



### **La notte**

Dalle ore 20.00 in poi, a seconda delle esigenze degli ospiti, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale, ecc.). Chi preferisce restare alzato, può fermarsi nel soggiorno e seguire i programmi televisivi o musica e film in DVD. Nel corso della notte gli ospiti vengono vegliati da operatori professionali che provvedono alle necessità sanitarie e assistenziali.

# 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 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 una struttura è subordinato alla certificazione prevista dalla normativa vigente (valutazione delle commissioni dell'ASL: U.V.G. per gli anziani ed U.M.V.D. per i disabili), che attesta le condizioni psico-fisiche del richiedente, indica la tipologia di struttura più idonea e determina l'inserimento nella graduatoria delle liste di attesa.

Il Presidio collabora con l'Ente Pubblico ed accoglie, in base alla disponibilità di posti, la richiesta presentata dalla città U.V.G. o U.M.V.D. con la quale predispone il progetto di inserimento della persona. Per essere accolti è necessario che la persona o chi ne fa le veci (famigliare, tutore) accetti e sottoscriva il Contratto di ospitalità che regola i rapporti tra l'Ente e l'ospite. È esclusa ogni forma di deposito cauzionale. È richiesta altresì la presentazione di documenti anagrafici, sanitari, sociali.

## **Contribuzione**

La retta giornaliera è stabilita dalla apposita Convenzione per l'esercizio delle attività assistenziali residenziali stipulata annualmente tra l'ASL CN2, gli Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali ed il Presidio.

Essa definisce altresì le modalità e i termini di pagamento, i casi di riduzione della retta e le circostanze di assenza che mantengono il diritto alla conservazione del posto. La retta si compone di una quota sanitaria a carico dell'ASL e di una quota socio assistenziale a carico dell'utente convenzionato.

Qualora egli ritenga di possederne i requisiti può richiederne l'integrazione all'ente gestore delle funzioni socio assistenziali. La retta giornaliera a carico dell'ospite deve essere versata per intero entro e non oltre i primi cinque giorni del mese da parte dell'ospite o di chi ne fa le veci.

In caso di dimissione la retta del mese eventualmente già versata verrà rimborsata dal giorno successivo a quello della dimissione.

## **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. In caso di assenze per ricovero ospedaliero o altri motivi, non è previsto il rimborso della retta. Per assenze superiori a 30 giorni non è garantito il posto. I servizi che a vario titolo non sono usufruiti non danno diritto a riduzione della retta.

## **Prestazioni extra**

Non sono comprese nella retta:

- Le spese relative alle necessità personali degli ospiti: prodotti per l'igiene personale di uso non comune, spese di abbigliamento, generi di conforto non previsti nella giornata alimentare, uso del telefono per motivi personali, acquisto di riviste.
- Le spese sanitarie extra: medicinali non mutuabili, visite specialistiche a pagamento, ticket per visite e analisi, assistenza personalizzata extra struttura, cure dentarie, eventuali acquisti di ausili protesici non comprendenti nel tariffario, protezioni igieniche il cui acquisto si rende necessario perché quelli concessi dal SSN non risultano idonei.

I costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferimenti dalle strutture sanitarie "minori", se non rimborsate dal Servizio Sanitario, sono a carico dell'ospite e dovranno essere pagati direttamente dall'ospite o dai familiari.

## **Polizza assicurativa**

La Piccola Casa della Divina Provvidenza provvede a stipulare regolare polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dagli ospiti che dal personale dipendente e dai volontari che collaborano con la Direzione.

## **Privacy**

La Piccola Casa della Divina Provvidenza "Cottolengo" ha in questi anni seguito l'evoluzione delle misure di protezione dei dati legati alla normativa in materia di trattamento dei dati personali. 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 del Presidio l'ospite, o chi per lui, ne accetta il Regolamento impegnandosi a rispettarlo. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, si elencano alcuni aspetti presenti nel regolamento:

- L'ospite può uscire 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 finisnomia 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 e ricorsi

Gli ospiti o i familiari degli stessi che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme, del regolamento e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso alla Direzione. Le segnalazioni di disservizio possono essere inoltrate mediante la compilazione dell'apposito modulo presente all'ingresso 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.

# Progetti e programma

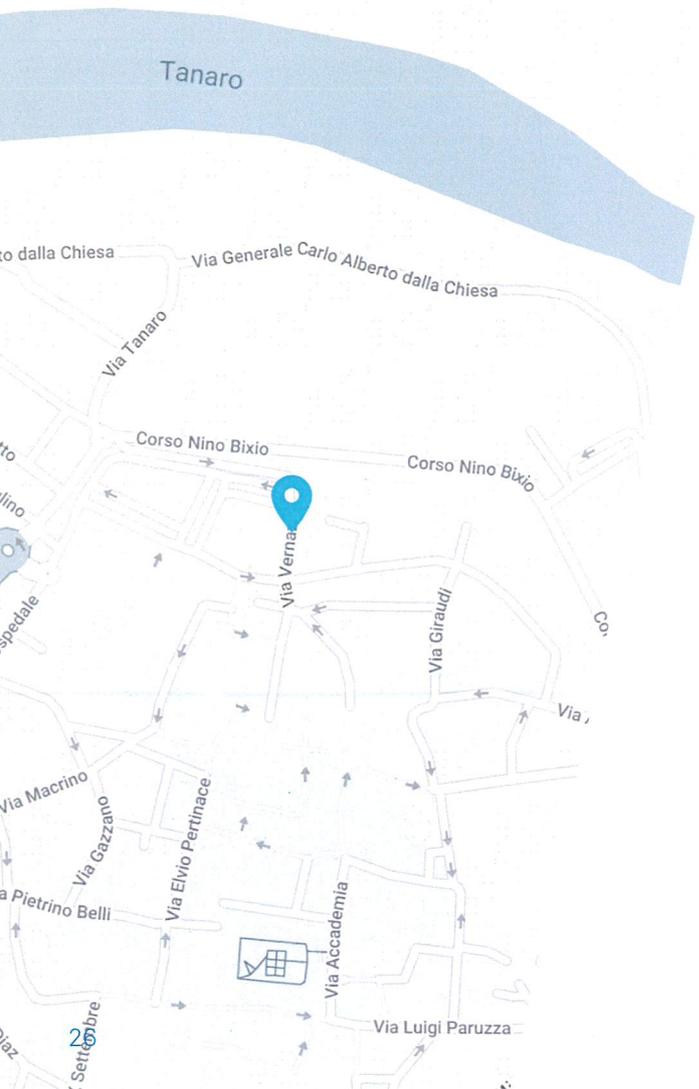
Il Progetto gestionale del servizio del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

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

La struttura è situata nel centro della città, con grande facilità di accesso e fruizione di tutti i servizi della città stessa e gode di un ampio parco interno privo di barriere architettoniche.



Nelle vicinanze sono situate la Stazione ferroviaria e la Stazione degli autobus che collegano la città di Alba con Torino - Cuneo - Bra ed i paesi limitrofi.



### Accesso alla struttura

Via Vernazza, 10 - 12051 Alba (CN)

Tutti i giorni dalle 7 alle 21

## Informazioni e recapiti

### **Sede legale**

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

### **Sede operativa**

Via Vernazza, 10 - 12151 Alba (CN)

### **Partita Iva e Codice Fiscale**

01538340017

**Tel.** 0173 362911

**Fax** 0173 363301

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

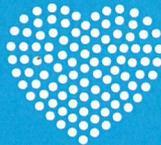
[assistenza.cottolengo.org](http://assistenza.cottolengo.org)

[cottolengo.org](http://cottolengo.org)

[donazioni.cottolengo.org](http://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**<sup>TM</sup>

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA