



# CARTA DEI SERVIZI



ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE

**Cottolengo**<sup>™</sup>

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

RSA S. Giuseppe Cottolengo

**FIRENZE**

CHARITAS CHRISTI URGET NOS

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA TORINO

COTTOLENGO

# Indice

|  |    |
|--|----|
| Che cos'è la Carta dei Servizi?                      | 4  |
| La storia  | 6  |
| Oggi   | 8  |
| La mission   | 10 |
| I principi fondamentali del servizio                 | 11 |
| Modello gestionale                                   | 13 |
| La struttura   | 14 |
| Personale operante                                   | 16 |
| Volontariato   | 17 |
| Familiari  | 17 |
| Assistenti familiari                                 | 18 |
| Servizi alla persona                                 | 19 |
| La giornata tipo degli ospiti                        | 22 |
| Qualità della vita e benessere della persona         | 24 |
| Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti | 26 |
| Privacy  | 28 |
| Informazione e partecipazione alla vita comunitaria  | 29 |
| Regole basilari della vita comunitaria degli ospiti  | 30 |
| Progetti e programma                                 | 33 |
| Ubicazione, servizi e trasporti                      | 34 |
| Informazioni e recapiti                              | 35 |

# Cos'è la carta dei servizi?

CS - rev. 0.4 del 10/10/2024

## **Gentili lettori,**

il documento che state per sfogliare è la Carta dei servizi della R.S.A. "San Giuseppe Cottolengo" di Firenze.

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. Ringraziando infine per il tempo dedicato leggendo, ricordiamo che per qualsiasi informazione siamo a completa disposizione: potrete contattarci attraverso i recapiti riportati alla fine 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

in. in. in.

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 un speciale contrassegno del Nostro gradimento.

Quindi è che per questo apponiammo a quell'opera, che viene esercitata da l'istituto sopra le sollecitudini de' Nobili, le maggioranze della Nostre Speciali Protezioni, e prescriviamo che debba continuare sempre al fine

governato secondo le norme che ha determinate e che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispettata 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 vorremo e Avremo all'opera di Carità de' fatti della sua cura.

Mandiamo a Chiunque d'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 d'Agosto 1833. *Carlo Alberto*

Controsignato  
Per copia conforme estratta dalli Registri esistenti negli Archivi del Controllo Generale.  
18 Aprile 1837. *Traggia*

senza uno speciale contrassegno del Nostro gradimento. Quindi è che pel presente approviamo, e vogliamo, che riconosciuta sia l'esistenza legale del mentovato Pio Istituto, lo accogliamo sotto la Nostra Speciale Protezione, e prescriviamo, che debba continuare sempre ad essere governato secondo le norme che ha determinato, o che determinerà il detto Canonico Cottolengo, al quale sarà per questo rispetto lasciata la più ampia libertà, e non sarà tenuto di rendere a Chicchessia conto del suo operato, persuasi come siamo che disporrà ogni cosa in modo conforme a procurare all'Istituto i maggiori vantaggi possibili e durevole esistenza all'Opera di Carità che è frutto delle Sue cure.

Mandiamo a Chiunque s'aspetti di osservare, far osservare il presente, ed all'ufficio del Controllo Generale di registrarlo, tale essendo il Nostro volere.  
Dato in Racconigi addi 27 di Agosto 1833.

Signato  
C. Alberto  
Controsignato  
De L'Escarene

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

Capo Direzione 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

# 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

Swizzera

### Nord America

Florida

### Africa

Kenya

Tanzania

Etiopia

### America Latina

Ecuador

### India

Kerala Karnataka

Tamil Goa

Nadu Uttar-Pradesh

# La Casa “Cottolengo” di Firenze

La Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo di Firenze sorse nel 1946 grazie alla generosità di Giuseppe Vay Geppi, il quale alla sua dipartita, lasciò in eredità al “Cottolengo” di Torino tre fattorie con l'intenzione che venissero devolute per la cura degli “epilettici”.

Non essendo però tali edifici adatti a dare un'adeguata ospitalità a persone inferme, si decise di procedere alla loro cessione e acquistarne uno più confacente allo scopo.

Dopo numerosi ostacoli amministrativi e procedurali, con il ricavato della vendita delle fattorie venne acquistata la Villa Granduchessa che venne quindi adibita a “casa per i poveri”.

Il 14 settembre 1946 si giunse finalmente all'apertura della Casa, dando così inizio ufficialmente all'opera Cottolenghina in favore dei bisognosi di Firenze e zone limitrofe.

La prima ospite accolta dalla Casa fu una signora epilettica; in un primo momento venivano accolte solo bambine, ragazze e donne che alloggiavano all'interno della Villa; negli anni successivi, si susseguirono numerosi interventi di ristrutturazione e di miglioria dell'edificio.

Tra gli anni '48 e '50 gli immobili adiacenti alla villa furono demoliti per realizzare per loro un nuovo padiglione, mentre al centro della Casa sorse la cappella dedicata a San Giuseppe Benedetto Cottolengo.

L'8 dicembre del 1950 fu inaugurato il nuovo padiglione solo per donne, mentre dal '53 ebbe inizio anche l'accettazione di ospiti maschi che trovarono posto al piano terra della Villa. Nel 1968 si ottenne il nulla osta da parte del Comune di Firenze per la costruzione del padiglione degli uomini e si dette così corso ai lavori: l'inaugurazione avvenne il 13 giugno del 1971.

Durante questi anni fu anche ristrutturato il padiglione donne: furono aboliti i grandi dormitori e ne vennero ricavate camere per 4 persone, revisionati gli impianti, fatti nuovi servizi, collocati ascensori e montavivande, rifatta la cucina. Per ultimo fu sistemata anche la Villa Granduchessa e venne data una nuova sistemazione anche al parco, ai giardini, all'orto e al frutteto.

Negli anni 2000 fu progettata una nuova ristrutturazione e adeguamenti per lotti di tutto il complesso

# 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

La RSA San Giuseppe Cottolengo si pone come missione quella di fornire un'assistenza individualizzata, continua e qualificata alla persona anziana e adulta inabile, con l'intento di mantenere e valorizzare le capacità residue degli stessi, curando a tal fine anche l'aspetto residenziale e alberghiero, favorendo un ambiente confortevole e familiare.

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fissati nel 1994 dalla direttiva dell'allora 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



- **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.

# 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 Presidio di Firenze 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 Progetto Individuale (PAI).

Il Progetto Individuale è uno strumento operativo che permette di assicurare a ciascun ospite un’accoglienza mirata, prestazioni adeguate alle proprie caratteristiche personali ed emotive. Racchiude le origini, la storia, i bisogni e le aspettative del singolo ospite; è redatto e verificato periodicamente da un’équipe multidisciplinare, costituita da: OSS, medico, fisioterapista e animatori impiegati all’interno del nucleo di vita in cui l’ospite è inserito.

Ogni Progetto è rigorosamente tutelato e protetto dalla vigente normativa sulla privacy. All’interno del Presidio Cottolengo San Giuseppe 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.

# La struttura

Il nucleo originario del complesso è costituito dalla Villa Granduchessa risalente al 1400, attualmente ospitante la comunità religiosa.

A Nord, lato Fiesole rispetto alla Villa, si trova la RSA San Giuseppe Cottolengo, completamente ristrutturata per adeguarla alle più recenti normative assistenziali e di sicurezza.

Dal 14 Maggio 2014, la struttura possiede l'autorizzazione definitiva al funzionamento e dal 31 Luglio 2014, la RSA San Giuseppe Cottolengo, è accreditata secondo la legge regionale 82/2009 dalla Regione Toscana.

L'edificio è stato inaugurato il 25 Settembre 2014 e ospita al primo piano un nucleo di degenza con 18 posti letto, intitolato

al Beato Francesco Paleari, sacerdote cottolenghino; il nucleo si divide in una zona giorno e una zona notte.

La zona giorno comprende: il soggiorno, la sala da pranzo, il salottino per le visite dei parenti e i servizi igienici comuni.

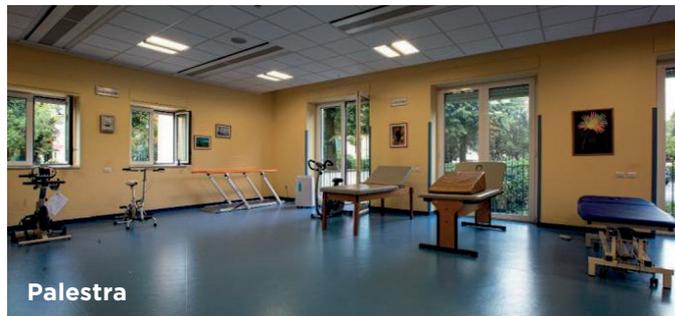
La zona notte comprende la stanza del personale, la medicheria, le camere da letto, di cui 8 con 2 letti e 2 camere con un letto singolo; tutte le camere sono dotate di bagno autonomo con lavabo, doccia, bidet e WC.



Camere da letto



Cappella



Palestra

Sia le camere che i bagni sono molto ampi in modo da consentire agli ospiti in carrozzina di muoversi agevolmente. Il nucleo dispone anche del proprio bagno clinico. La struttura, oltre al nucleo di degenza, comprende anche nel piano seminterrato diversi magazzini e la lavanderia centralizzata in comune con la R.S.A. Cottolengo, mentre al piano terra ci sono la palestra per la fisioterapia e un salone polivalente, anche quest'ultimo in comune con la R.S.A.



Cottolengo, oltre a WC comuni e l'ambulatorio centrale. Tutti gli ambienti sono dotati di climatizzazione estiva e invernale.

#### **PIANO INTERRATO**

lavanderia centrale, spogliatoi personale, magazzini.

#### **PIANO TERRA**

palestra fisioterapia, salone polivalente, ambulatorio centrale, WC comuni.

#### **PIANO PRIMO**

nucleo Beato Francesco Paleari.

In comune con la R.S.A. Cottolengo la cucina centrale, la cappella e la reception.

# Personale operante

## Organigramma e organizzazione del servizio

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

| AREA DIREZIONALE AMMINISTRATIVA  | AREA SANITARIA RIABILITATIVA  | AREA SERVIZI GENERALI   |
|--|---|---|
| Direttore Amministrativa<br>U.R.P<br>Referente Area<br>Coordinatore Servizi<br>Referente società di ristorazione | Consulente medico geriatria<br>Medici medicina generale<br>Infermieri<br>Fisioterapisti | Portineria<br>Pulizie<br>Ristorazione<br>Manutenzione<br>Lavanderia |
| AREA ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI  | AREA SOCIO ASSISTENZIALE  | AREA SPIRITUALE PASTORALE   |
| Animatori<br>Volontari   | Coordinatori di nucleo<br>O.S.S.<br>O.S.A.  | Sacerdoti Cottolenghini<br>Religiose Cottolenghine                  |

La R.S.A. San Giuseppe Cottolengo ha un Direttore religioso che cura la programmazione e l'organizzazione dell'Ente seguendo le direttive della sede centrale di Torino. All'interno della struttura opera uno staff composto da personale laico. L'ufficio amministrativo è gestito da personale dipendente della Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo, in stretta collaborazione con il Direttore.

La Piccola Casa ha affidato ad una Cooperativa di servizi il servizio educativo, assistenziale, riabilitativo, infermieristico e i servizi generali, mentre ad una società di ristorazione è stato affidato il servizio di cucina. L'organico del personale dedicato alla cura e all'assistenza è definito non solo in base alla copertura degli standard previsti dalla vigente legislazione regionale, ma soprattutto in modo da garantire agli ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile.

## Formazione

Gli operatori seguono un progetto formativo che individua percorsi di crescita:

- carismatica (la Mission dell'Ente)
- umana
- professionale
- legislativa

- D.Lgs 81/2008 (sicurezza sul lavoro)

- Regolamento europeo "General Data Protection Regulation" (GDPR) n. 679/2016, in materia di protezione dei dati personali (privacy)

- D.Lgs 193/2007 (manuale autocontrollo secondo il sistema HACCP)

Promozione della cura della relazione tra persona assistita e operatore.

La struttura ritiene fondamentale la cura della relazione tra la persona assistita e l'operatore, che insieme alla famiglia, rappresenta la prima terapia non farmacologica per una persona che vive una realtà che non è più il qui e ora.

Tramite momenti formativi la struttura vuole indirizzare gli operatori verso il giusto approccio con persone che hanno comunque bisogno di affetto, rassicurazioni, di sentirsi accudite e accolte in un nuovo contesto abitativo, senza iperstimolarle ma rispettando i loro tempi e agendo nell'ottica che sono io operatore che devo riuscire ad andare verso la persona.

È fondamentale relazionarsi all'ospite con la consapevolezza che ci si prende cura della persona nella sua totalità, con il suo vissuto e non solo della sua malattia.

## Volontariato e Servizio Civile

Nella Struttura è presente, come realtà consolidata da anni, il servizio di volontariato ed è costituito in un'associazione vera e propria: Associazione Volontariato Cottolenghino.

E' un servizio spontaneo attraverso cui giovani e meno giovani si adoperano a favore della Piccola Casa, offrendo agli ospiti il proprio tempo e le proprie risorse. Grazie all'aiuto di queste preziose figure di supporto, che contribuiscono al miglioramento della qualità della vita dei nostri ospiti, vengono organizzate numerose attività come: passeggiate nel parco, brevi gite e attività di intrattenimento all'interno della struttura. Anche alcune Associazioni ed Enti del territorio collaborano con progetti specifici per integrare il servizio agli ospiti, a titolo di volontariato.

Pagina Facebook: Volontariato Cottolenghino

Inoltre, la nostra Struttura offre l'opportunità ai volontari che lo desiderano (tra i 18 ed i 28 anni di età) di svolgere il Servizio Civile Universale. I volontari dopo una prima fase di formazione e conoscenza con persone ed ambienti sono di supporto giornaliero nelle attività routinarie e in vari momenti ricreativi, vivendo un'arricchente esperienza a fianco di chi è in difficoltà.

## 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 indispensabile per mantenere negli ospiti un sano equilibrio psico-fisico. Parenti e amici degli ospiti

hanno accesso alla struttura nelle fasce orarie 9:30-11:30 e 15:30-17:30, dal lunedì alla domenica, festivi compresi.

Per facilitare il mantenimento dei rapporti con familiari e/o rete amicale sono permesse, in relazione alle condizioni di salute dell'ospite e previa comunicazione al direttore di struttura, uscite con i familiari e/o amici anche di diversi giorni.

In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura oltre che il resto dell'occorrente.

### **Assistenti familiari**

Per assistenti familiari si intendono persone individuate dall'ospite o dalla sua famiglia con funzioni non di tipo medico/infermieristico ma di assistenza personale, di sostegno morale e relazionale all'ospite, precedentemente concordato con la Direzione della struttura. Per l'inserimento nella struttura di assistenti familiari, l'ospite o i suoi rappresentanti devono presentare una richiesta formale dell'inserimento di personale esterno alla struttura che dovrà adeguarsi a specifiche norme di comportamento, nel rispetto del buon andamento dell'organizzazione della struttura e dei diritti degli ospiti. Per tale personale non sussiste alcun rapporto economico di impiego con l'Ente Piccola Casa.

### **Organismo di rappresentanza delle persone accolte**

Il direttore di struttura convoca ogni tre anni l'assemblea

per l'elezione dei rappresentanti degli ospiti. L'assemblea decide o per alzata di mano oppure a voto segreto tra i partecipanti scelti come candidati o che si sono proposti direttamente. L'organismo di rappresentanza delle persone accolte concorre al buon andamento della struttura; può fare proposte alla direzione per il miglioramento dei servizi erogati e rappresenta la voce degli altri ospiti ricoverati.

I rappresentanti possono anche segnalare alla direzione eventuali inadempienze e promuovere iniziative socio-culturali.

### **Comunicazioni con l'esterno**

La struttura garantisce e favorisce le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno attraverso tablet con i quali è possibile ricevere o effettuare videochiamate; il personale di animazione, principalmente, facilita e aiuta gli ospiti durante le chiamate. Gli ospiti possono ricevere anche posta (lettere, raccomandate, pacchi, ecc.); la corrispondenza va inviata alla Piccola Casa della Divina Provvidenza Cottolengo (via dei Cappuccini, 6/A 50134 Firenze), specificando il nominativo del destinatario. La posta degli ospiti verrà recapitata all'addetto URP che provvederà alla consegna ai diretti interessati e se necessario aiuterà l'ospite nella lettura e nella comprensione della posta. Gli ospiti possono anche spedire la corrispondenza dalla R.S.A. rivolgendosi alla portineria della struttura che provvederà a consegnarla alla persona preposta che la recapiterà il prima possibile all'Ufficio Postale. Le spese di spedizione sono a carico dell'ospite.

# Servizi alla persona

Tutti gli operatori che lavorano nella R.S.A. sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante la foto, il nominativo e la qualifica professionale.

## **Assistenza assistenziale**

Gli operatori che svolgono il servizio assistenziale garantiscono un servizio di assistenza alla persona sia diurno che notturno per il soddisfacimento dei bisogni.

Partecipano alla formulazione, attuazione e alla verifica dei PAI e lavorano in stretto contatto con le altre figure professionali. I compiti svolti dal personale assistenziale riguardano tutti gli interventi necessari per garantire l'igiene personale, la mobilizzazione, cura e vestizione, nutrizione con il controllo delle diete speciali, accompagnamento nei momenti ricreativi e di socializzazione. Il principio fondamentale è quello di rendere ogni ospite il più possibile indipendente e autonomo nel pieno rispetto della dignità e della volontà degli ospiti stessi.

## **Assistenza sanitaria**

### **• Servizio medico**

La prevenzione e la cura della salute è garantita dai vari Medici di medicina generale di libera scelta (secondo l'applicazione delle direttive della Giunta Regionale Toscana per l'assistenza programmata di medicina generale a soggetti ospiti in R.S.A.) e da un consulente

geriatra presente in struttura un giorno a settimana.

### **• Servizio Infermieristico**

Gli infermieri collaborano con i medici e con le altre figure professionali operanti nella Struttura, nella pianificazione e nel corretto svolgimento del Piano Assistenziale Individualizzato, monitorano le condizioni cliniche degli Ospiti, gestiscono la somministrazione e approvvigionamento dei farmaci e l'utilizzo dei presidi sanitari. Curano i rapporti con i medici di base, le strutture sanitarie esterne per accertamenti specialistici, ricoveri ospedalieri ecc.

## **Servizio riabilitativo**

L'attività fisioterapica e riabilitativa viene svolta da un fisioterapista, sia individualmente che in piccoli gruppi, ha luogo presso la palestra e se il tempo lo permette negli spazi aperti. Lo scopo del servizio è indirizzato alla prevenzione, cura e mantenimento delle capacità residue con l'obiettivo del raggiungimento di una maggiore autonomia individuale. Si occupa, inoltre, della valutazione, gestione, distribuzione e personalizzazione degli ausili fisioterapici, posturali e antidecubito.

## **Attività educative, relazionali e ricreative**

Il servizio è svolto da animatori coadiuvati da alcuni volontari. Sulla base di progetti individualizzati vengono programmate varie attività di laboratorio e di animazione, attraverso le quali gli ospiti della Casa hanno l'opportunità d'impegnare il proprio tempo, di soddisfare le proprie

esigenze e di acquisire e/o migliorare le proprie capacità vivendo in modo piacevole e significativo la loro permanenza in struttura.

Vengono inoltre organizzate uscite dalla struttura per gite distensive e visite culturali, feste e momenti di condivisione durante l'arco dell'anno.

### **Servizio Religioso**

Il servizio religioso è garantito dai Sacerdoti e dalle suore Cottolenghine. Sono previsti, oltre al colloquio personale, anche momenti di celebrazioni liturgiche e incontri di catechesi in determinati periodi dell'anno.

La S. Messa viene celebrata ogni giorno alle 7:00 per la comunità religiosa presente in struttura ed eventuali fedeli che intendono partecipare. Alla domenica e negli altri giorni festivi viene invece celebrata alle 10:30 per consentire la partecipazione a tutti gli ospiti, familiari e amici che lo desiderano. Agli ospiti appartenenti ad un'altra convinzione religiosa è data la possibilità di riferirsi ai loro ministri di culto e di esercitare le proprie pratiche religiose.

### **Servizi alberghieri**

#### **Servizio di ristorazione**

La struttura, in comune con la R.S.A. Cottolengo, è dotata di una grande cucina modernamente attrezzata, in cui vengono preparati i pasti per gli ospiti. I menù predisposti da una biologa/nutrizionista sono stagionali, si ripetono ogni 4 settimane e sono stati approvati dalla competente AUSL di riferimento. Il servizio è stato appaltato ad una società

di ristorazione. I menù sono esposti nella sala pranzo di ciascun nucleo, sono vari e le tabelle dietetiche sono idonee per il fabbisogno calorico e la giusta ripartizione in principi nutritivi. Il controllo HACCP garantisce che i pasti siano serviti secondo le corrette norme igienico sanitarie. Il menù è costituito da un primo, un secondo con contorno, acqua, frutta, caffè, vino e occasionalmente anche il dolce. Menù speciali vengono proposti nelle più importanti festività.

Vengono anche preparate diete speciali indicate dai medici per gli ospiti che ne necessitano.

### **Sanificazioni e pulizie**

#### **Lavanderia centrale**

Tutta la biancheria della struttura viene lavata, sanificata e stirata internamente secondo un preciso protocollo. A ciascun ospite è assegnato un numero di riconoscimento e gli indumenti vengono tutti etichettati.

#### **Pulizie**

Il servizio di pulizia è dotato di tutte le attrezzature atte a garantire una corretta sanificazione ed è svolto da personale dipendente della Cooperativa di servizi che si occupa sia delle pulizie ordinarie che di quelle straordinarie.

### **Servizi generali**

#### **Portineria e centralino**

Il servizio portineria e centralino è gestito dal personale della Cooperativa di servizi tutti i giorni, festivi compresi, dalle 9:00 alle 19:00.

## **Aree verdi**

Il parco che circonda la Casa è molto vasto e necessita di una cura attenta e costante. Per questo vi è un appalto con una ditta specializzata che si fa carico di quanto necessario per il mantenimento di questo bene.

## **Manutenzione**

L'operaio della Cooperativa di servizi si occupa della manutenzione ordinaria della Casa.

Inoltre, la struttura si avvale anche mediante contratti con diverse ditte esterne di manutentori specializzati che garantiscono il controllo e l'efficienza degli impianti tecnologici.

## **Servizi accessori**

### **Parrucchiere**

Il servizio di parrucchiere è garantito da un professionista esterno. È possibile chiamare in struttura il proprio parrucchiere "di fiducia" a proprie spese.

### **Podologo**

La struttura si avvale una volta al mese della collaborazione di un podologo professionista.

### **U.R.P.**

È il primo contatto tra la R.S.A. e i potenziali ospiti o loro rappresentanti. Ha un ruolo importante nella gestione delle informazioni, nella fase di accoglienza e nel corso della permanenza. Questa funzione è svolta dal personale

amministrativo della R.S.A. L'ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 oppure su appuntamento.

## **Servizio amministrativo**

L'ufficio amministrativo fornisce un indispensabile supporto per il funzionamento della R.S.A. occupandosi dell'approvvigionamento di beni e servizi in carico alla struttura, della gestione contabile e amministrativa e della fatturazione delle rette, in stretta collaborazione con i servizi amministrativi centrali del Cottolengo di Torino.



## 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 9.00. 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. Tra le 8.30 e le 9.30 viene distribuita la colazione.



### **Le attività**

Dalle 9.00 alle 11.00 si svolgono le attività di fisioterapia individuale o di gruppo. Dalle 11.00 alle 12.00 è previsto il rientro per il pranzo.



### **Il pranzo**

Alle ore 12.00, fino alle ore 12.45 viene servito il pranzo.



### **Il riposo**

Dopo il pranzo, dalle 13.00 alle 14.30 è prevista la possibilità di riposare.



### **Il pomeriggio**

Dalle 15:30 alle 18:00 sono previste attività educazionali, relazionali e ricreative.



### **La cena**

La cena viene distribuita dalle 18.45 alle 19.30



### **La notte**

Dalle ore 19.30 alle ore 22.00 c'è la visione di programmi televisivi e graduale preparazione per il riposo notturno.

# Qualità della vita e benessere della persona

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

## Percorsi di qualità

La ricerca del 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

- Responsabile del Presidio, inteso come guida e riferimento per gli ospiti e gli operatori;
- Programma di formazione del personale;
- Modalità di lavoro in equipe;
- Cartella clinica compilata correttamente e aggiornata costantemente dal medico;
- Piano di assistenza individualizzato;
- 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;
- Regolamento della struttura 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 con i quali ci si confronta nello staff dirigenziale, nelle riunioni di equipe 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 famigliari, agli operatori, attivando specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio. Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'ospite o a chi ne fa le veci la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.



# Modalità di inserimento e contribuzione degli ospiti

## **Inserimento degli ospiti**

Gli accessi in struttura avvengono in regime convenzionato o privato. Le domande di ammissione, redatte in carta semplice su modello predisposto dalla Direzione, vengono raccolte dall'U.R.P. a seguito di richieste di informazioni da parte dei cittadini.

### • **Regime convenzionato.**

Dal 1 gennaio 2017 in Toscana è entrato in vigore il sistema di "Libera scelta".

Gli assistiti, beneficiari di titolo d'acquisto (a seguito di una valutazione complessiva da parte dell'UVM), potranno esercitare il diritto di scelta tra i soggetti accreditati.

I cittadini toscani hanno a disposizione sul sito web della Regione Toscana un portale che mostra le strutture residenziali per anziani non autosufficienti, autorizzate, accreditate e finanziate dal Sistema Sanitario Regionale. Questo portale presenta tutte le strutture residenziali sul territorio toscano, i servizi che offrono e i vari costi; rappresenta un'interfaccia indispensabile per la libera scelta delle strutture sanitarie assistenziali. Anche la R.S.A. San Giuseppe Cottolengo è stata inserita in questo portale

regionale; è richiesto il continuo aggiornamento dei posti liberi in modo che sia gli uffici competenti che il cittadino abbiano sempre visione delle disponibilità di posto. Le R.S.A. vi accedono tramite un'area riservata con specifiche credenziali.

### • **Regime privato.**

Per gli ospiti in regime privato che fanno richiesta di accedere alla R.S.A., le procedure di inserimento seguono il seguente iter. L'inserimento è preceduto da un'attenta valutazione della situazione personale, familiare e sociale da parte della Direzione della Casa, in collaborazione con l'équipe della struttura. Inoltre, mediante appositi colloqui, vengono preventivamente esposti all'interessato e ai suoi rappresentanti lo stile di vita e le consuetudini della Struttura, in modo da verificarne la compatibilità con le abitudini del nuovo potenziale ospite.

## **Documenti necessari per il ricovero**

Al suo ingresso in struttura l'ospite consegna:

- Fotocopia della Carta d'Identità.
- Tessera sanitaria.

- Eventuale verbale di invalidità e di concessione dell'indennità di accompagnamento.
- Eventuale decreto di nomina del tutore, curatore o amministratore di sostegno.
- Fotocopie di eventuali cartelle cliniche recenti.
- Relazione del medico curante o di un geriatra.
- Modulistica privacy.

### **Moduli per il ricovero**

Al suo ingresso in struttura l'ospite, i familiari o i rappresentanti legali dovranno firmare:

- Accettazione regolamento interno.
- Informativa privacy.
- Eventuale autorizzazione alla contenzione, se necessaria.
- Eventuale incarico ad Assistente Familiare, se presente.
- Eventuale consenso all'utilizzo di materiale foto/video.
- Eventuale autorizzazione alle uscite a scopo ricreativo.
- Contratto di ospitalità

### **Contribuzione**

Per quanto concerne la contribuzione si considerano separatamente la situazione degli ospiti convenzionati e quelli in regime privato (non convenzionati). La retta a carico dell'Ospite dovrà essere interamente versata entro i primi dieci giorni del mese di competenza. In caso di dimissione o di decesso la retta del mese eventualmente già versata sarà

rimborsata in base ai giorni di effettiva presenza.

### **Ospiti convenzionati**

La retta giornaliera e ogni altro adempimento sono definiti nella convenzione stipulata fra la R.S.A. e gli Enti competenti. Essa è composta da una quota sanitaria (è a carico dell'AUSL di provenienza ed è stabilita da una normativa regionale) e da una quota sociale a carico dell'ospite. Qualora il reddito del ricoverato non sia sufficiente a coprire l'intero importo, la retta giornaliera può essere integrata dal Comune di residenza.

### **Ospiti in regime privato**

Per quanto riguarda gli ospiti non convenzionati la contribuzione è stabilita dalla Direzione ed è annualmente riconsiderata. La Direzione si riserva di valutare eventuali richieste di adeguamento della contribuzione alle effettive disponibilità dell'ospite e dei suoi rappresentanti, adeguatamente documentate.

### **Prestazioni non comprese nella retta**

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:
  - il costo dei medicinali personali non a carico del S.S.N. o eventuali ticket per visite e analisi;
  - visite specialistiche a pagamento;
  - assistenza personalizzata extra struttura;
  - accompagnamento a visite ed esami diagnostici extra struttura;
  - cure dentarie;
  - eventuali acquisti di ausili protesici diversi da quelli forniti dall'AUSL;
  - i costi relativi al trasporto di ritorno dall'ospedale o trasferimenti da altre strutture sanitarie, se non rimborsate dal Servizio Sanitario sono a carico dell'Ospite e dovranno essere pagati direttamente dall'ospite o dai suoi rappresentanti;
- Le spese funerarie.

### **Riduzione retta e conservazione del posto**

È assicurato il mantenimento del posto in caso di brevi assenze per motivi familiari non superiori a 7 giorni, per soggiorni climatici non superiori a 14 giorni, per motivi di ricovero inferiori ai 30 giorni. Per assenze di durata superiore ai periodi di cui sopra il mantenimento del posto sarà valutato dalla Direzione.

Con oneri stabiliti in % sulla quota sociale a carico dell'ospite.

## Privacy

La Piccola Casa della Divina Provvidenza assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro rappresentanti legali, avviene nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale operante all'interno della struttura a che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- all'AUSL competente territorialmente in ottemperanza al DGR 14/12/2001 n° 7/7435, Allegato B, Debito Informativo;
- al singolo interessato su richiesta;
- eventuali ospedali o strutture sanitarie per visite specialistiche per garantire la continuità del percorso assistenziale.

Inoltre:

- informazioni sullo stato di salute saranno date sempre all'ospite o ai suoi rappresentanti in un locale riservato;
- 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);

Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la privacy dell'ospite.

## Informazione e partecipazione degli ospiti alla vita comunitaria

Al fine di instaurare un rapporto trasparente e responsabile con gli ospiti e i loro rappresentanti, la Direzione precisa che:

- non risponde di quanto in campo amministrativo è stato compiuto da un ospite, sia antecedentemente, sia nel periodo della sua permanenza in Casa;
- non assume alcuna responsabilità per i valori conservati nelle camere degli ospiti e declina ogni responsabilità per i danni che possono derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed ai loro beni;
- non è responsabile di quanto può accadere all'ospite durante l'uscita con i familiari, parenti o terze persone da questi autorizzate;
- conduce indagini periodiche per la valutazione dei servizi
- promuove incontri con le Associazioni di volontariato e/o altri Enti ed Istituzioni interessate al servizio



# Regole basilari della vita comunitaria

## Diritti e doveri dell'ospite

La struttura adotta un proprio Regolamento interno che, al momento dell'ingresso nella Casa, l'ospite o chi per esso, si deve impegnare a rispettare. Per quanto concerne la vita quotidiana delle persone ricoverate in struttura, alcuni degli aspetti salienti trattati dal Regolamento sono i seguenti:

- l'ospite ha diritto di ricevere e spedire posta nonché di ricevere ed effettuare telefonate, a proprie spese.
- l'ospite può ricevere visite, partecipare alle attività organizzate nella struttura e dalla struttura salvo controindicazione medica.
- l'accesso di visitatori alle camere è consentito solo alla presenza dell'ospite interessato; in sua assenza solo in caso di comprovata necessità e accompagnato dal personale di servizio.
- all'ospite è data facoltà di integrare l'arredo con suppellettili di sua proprietà, previa autorizzazione della Direzione.
- è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi in camera, prendendo gli opportuni accorgimenti per non recare disagio agli altri ospiti.
- l'ospite deve consentire l'ingresso nella camera al personale di servizio per effettuare la pulizia e il riordino e può collaborare, se lo desidera, a detti lavori. Deve inoltre consentire l'apertura degli armadi e comodini, fatto salvo il diritto di essere presente, per la pulizia a fondo della camera previo avviso.
- l'assegnazione della camera ed eventuali spostamenti tengono in considerazione le esigenze e le richieste dell'ospite, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e dell'organizzazione dei nuclei di vita.
- l'ospite non può tenere medicinali nella camera. I medicinali dovranno essere consegnati al personale che provvederà a riporli nello specifico contenitore in ambiente idoneo.
- l'ospite non può tenere in camera alimenti deperibili, mentre quelli a lunga conservazione possono essere conservati nell'apposito armadietto personale in sala da pranzo.
- l'ospite non può tenere in camera animali, materiale deperibile o infiammabile, far uso di ferri da stiro, stufe o fornelli elettrici, a gas o ad altro combustibile.

- l'ospite è tenuto a comunicare ogni sua uscita ed eventuale pernottamento fuori dalla struttura alla Direzione.
- in caso di ricovero ospedaliero, con il servizio di ambulanza, è richiesto che sia accompagnato da un familiare o persona da questi delegata.
- l'ospite deve tenere un comportamento corretto e rispettoso verso il personale e gli altri ospiti.
- è vietato fumare in camera e nelle zone comuni.
- è vietato erogare, a qualsiasi titolo, mance o regali al personale.
- quanto non contemplato nella Carta dei Servizi è riportato nel Regolamento Interno della Casa. Per tutto quanto non previsto dal Regolamento, si fa riferimento alle norme del Codice Civile e di Procedura Civile.

## Suggerimenti e reclami

Presso l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico possono essere fatti pervenire eventuali segnalazioni per migliorare la qualità del servizio.

Gli ospiti o i loro rappresentanti 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 presentate

entro 7 giorni dalla loro rilevazione, mediante compilazione dell'apposito modulo che può anche essere lasciato nella cassetta preposta all'ingresso RSA Cottolengo. I reclami possono essere presentati anche tramite email agli indirizzi: [direzionefirenze@cottolengo.org](mailto:direzionefirenze@cottolengo.org) oppure [firenze.urp@cottolengo.org](mailto:firenze.urp@cottolengo.org). Dopo un'attenta valutazione di quanto segnalato, la Direzione darà risposta entro 30 giorni per iscritto e nel caso di reclami di semplice soluzione, la risposta sarà immediata e verbale. I dati personali forniti, per privacy, sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura di gestione dei reclami.

## Dimissione

La dimissione dell'ospite può essere decisa per diretta volontà dell'interessato. Diversamente, l'ospite può essere dimesso qualora:

- siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione;
- il suo comportamento arrechi grave pregiudizio alla vita comunitaria;

È opportuno specificare tuttavia che la RSA San Giuseppe Cottolengo è disposta a procedere alle dimissioni dei soli Ospiti per i quali siano stati predisposti precisi percorsi



di reinserimento sociale in collaborazione con i servizi territoriali di zona. Alla conclusione del rapporto di assistenza (es. inserimento in un altro servizio, rientro in famiglia, ecc.) la camera dovrà essere liberata entro e non oltre le ore 11:00. Trascorso tale termine si procederà all'addebito di un'ulteriore giornata di soggiorno.

## Decesso

Se l'ospite decede in struttura, la R.S.A. San Giuseppe Cottolengo, mette a disposizione la camera mortuaria. La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente, spetta ai familiari o chi per loro viene delegato, così come le incombenze relative alla cerimonia funebre e alla tumulazione.

# Progetti e programma

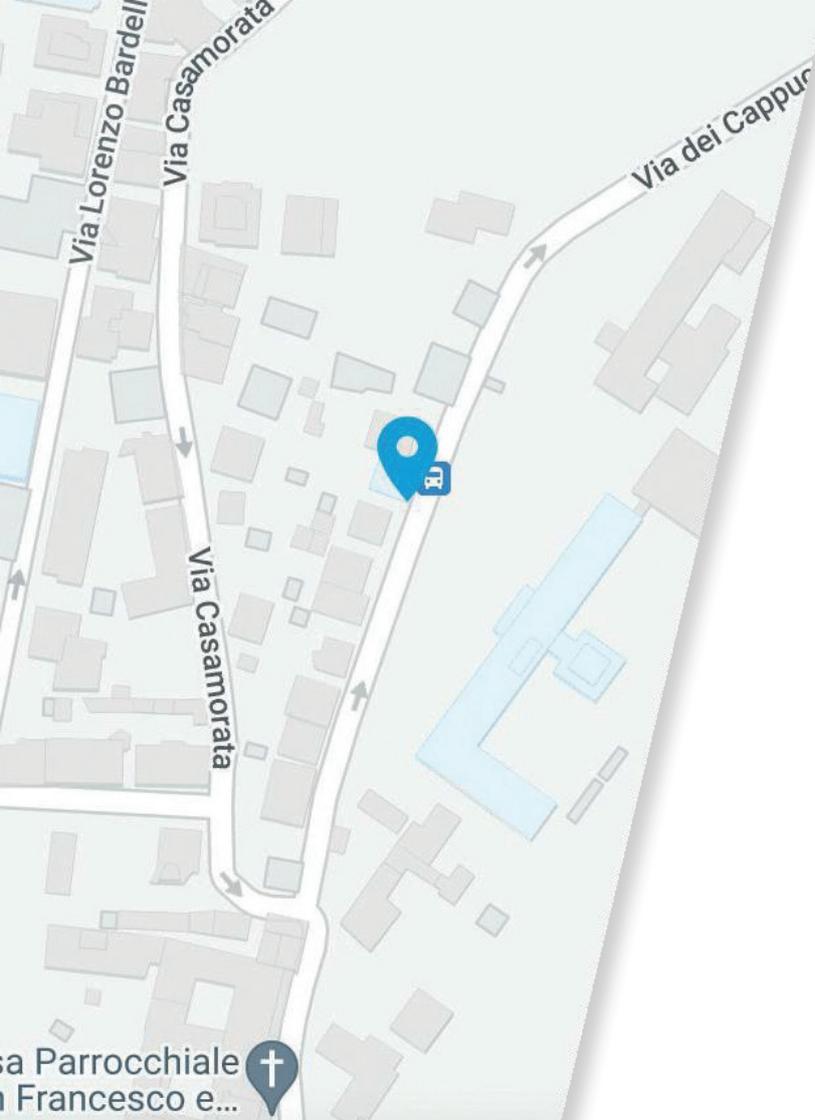
Il Progetto gestionale del servizio del Presidio è formulato per realizzare l'unità di indirizzo di tutti i membri e dei singoli settori operanti. Annualmente viene predisposto un piano di formazione per il personale operante.

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 ubicata a Firenze, zona Poggetto, in via dei Cappuccini 6/A. È facilmente raggiungibile da diverse direzioni, oltre che essere in prossimità dell'Ospedale di Careggi.



La struttura è facilmente raggiungibile dal centro città (Stazione Santa Maria Novella) in tram **linea T1 direzione Careggi**, scendendo alla fermata Poggetto oppure Leopoldo. Inoltre, a circa 10 metri dall'ingresso della Struttura è presente il capolinea della **linea 55 Autolinee Toscane**.



A pochi minuti dal centro città, direzione Ospedale di Careggi, zona Poggetto, con disponibilità di parcheggio all'interno della struttura. Dall'uscita dell'autostrada **Firenze Nord** o **Firenze Scandicci** seguire le indicazioni per Careggi.

sa Parrocchiale  
n Francesco e...



## Informazioni e recapiti

### **Sede legale**

Via S. Giuseppe Benedetto Cottolengo, 14 - 10152 Torino

### **Sede operativa**

Via dei Cappuccini 6/A - 50134 Firenze

**Tel.** 055 482296 / 055 4684248

### **Email**

**Direttore** [direzionefirenze@cottolengo.org](mailto:direzionefirenze@cottolengo.org)

**Amministrazione** [economatofirenze@cottolengo.org](mailto:economatofirenze@cottolengo.org)  
[economato.firenze@pec.cottolengo.org](mailto:economato.firenze@pec.cottolengo.org)

**U.R.P.** [firenze.urp@cottolengo.org](mailto:firenze.urp@cottolengo.org)

**PEC** [firenze@pec.cottolengo.org](mailto:firenze@pec.cottolengo.org)

**p. IVA** 01538340017

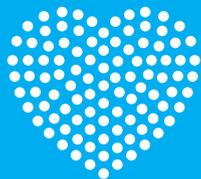
[cottolengo.org](http://cottolengo.org)

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

[regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali](http://regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali)

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